

## Otimização dos Processos em Central de Quimioterapia: uma Abordagem Prática da Metodologia Lean Seis Sigma (LSS)

**Autor(es):** Luiz Ivan Henrique da Silva; Priscila Siedschlag Ise Guimaraes; Maria Gladiene Silva de Oliveira; Luciana de Freitas Freire de Mello; Mirian Garcia Marras; Thomaz Massao Hissatomi; Priscila Mitiko Higashibara; Alberto Hideyoshi Sabanai

**Instituição:** Instituto do Câncer do Estado de São Paulo

**Introdução:** Seis Sigma visa a excelência através da melhoria contínua dos processos de produção de um bem ou serviço. Lean proveniente do Sistema Toyota, busca eliminar desperdícios e o que não tem valor ao cliente, trazendo velocidade e eficiência. **Objetivo:** Reduzir tempo de preparo dos quimioterápicos. Metodologia: Lean Seis Sigma aplicado em Hospital Público Oncológico de Grande Porte, entre Jul. e Nov./2020. Submetido contrato descrevendo o problema, requisitos do cliente, justificativas, meta, escopo, premissas, cronograma, definição da equipe e ferramentas, DMAIC, VOC, SIPOC, Mapa de Processo, Diagrama de Ishikawa, Matriz Causa& Efeito, Matriz Esforço&Impacto e MiniTab®. O DMAIC norteou as fases: D – Definir, M – Medir, A- Analisar, M- Melhorar e C – Controlar, definindo prazos, podendo antecipar ou prorrogar. Entre Jan./2019 a Jun./2020 o tempo médio de preparo era 44Min, ultrapassando 45 a 209Min. **Resultados:** A fase Definição utilizou VOC (Voz do Cliente) obtendo as expectativas do cliente relacionadas ao Serviço, destacando-se a importância da preparação correta e no tempo adequado. As causas foram submetidas à Matriz Esforço e Impacto, identificando a distribuição das preparações por ordem de infusão com maior impacto e menor esforço, causa vital identificada realizou-se alteração no procedimento determinando a distribuição das preparações por ordem de Paciente, deixando de distribuir por ordem de infusão. A fase controlar identificou redução dos processos e tempo médio de preparo de 44Min. para 29Min. **Conclusão:** A Metodologia reduziu 34% do tempo médio de preparo e menor tempo de espera para os Pacientes.