



Gestió del pacient MPOC pluripatològic

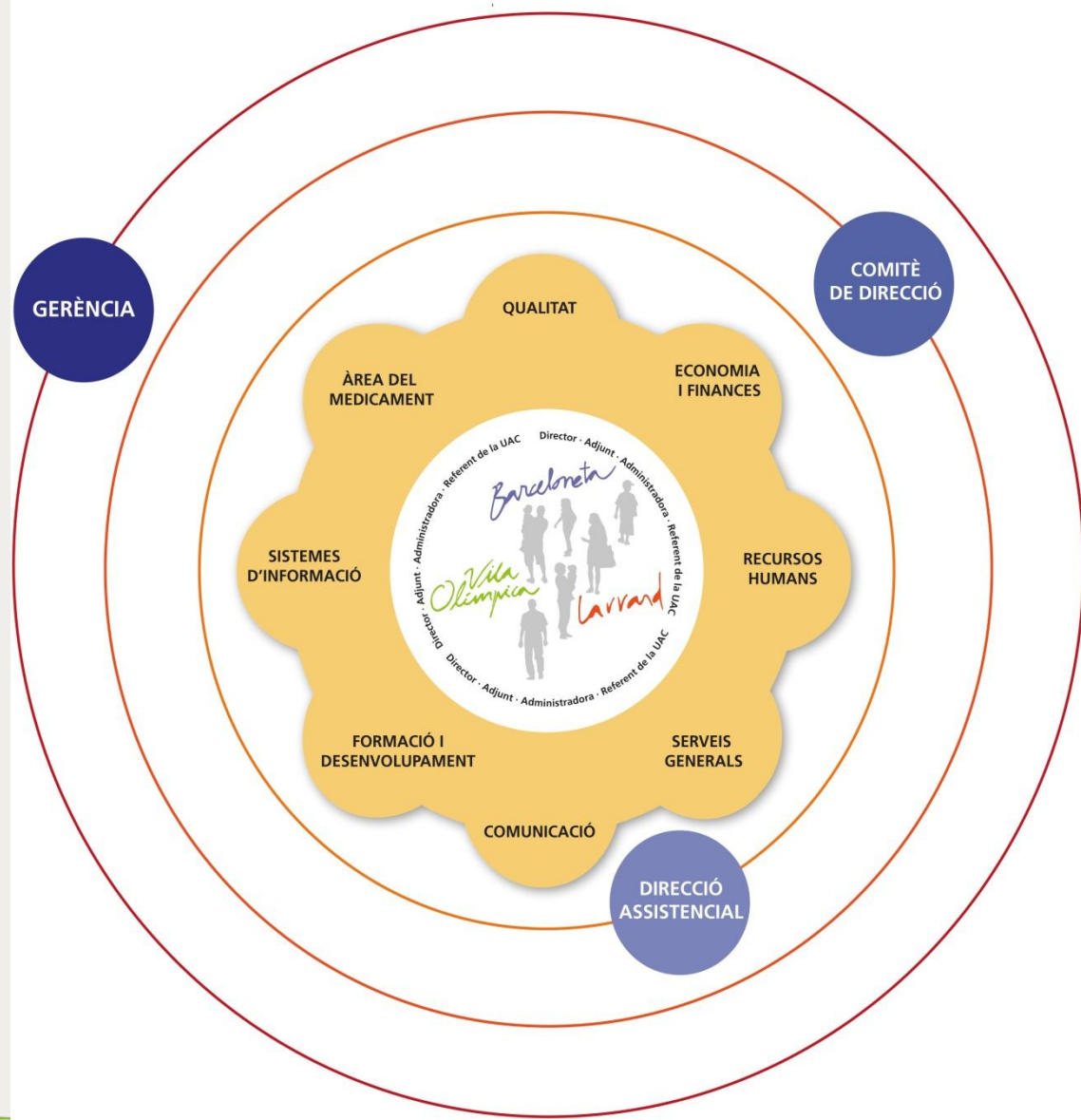
Segons metodologia LEAN

CAP Vila Olímpica
Barcelona, 22 de enero 2014

Què és el PAMEM?

PAMEM (ens públic participat per l'Ajuntament de Barcelona i la Generalitat de Catalunya) gestiona l'atenció primària de quatre àrees bàsiques de salut (92.000 persones) a Barcelona, i d'un centre de rehabilitació i és responsable de la cobertura sanitària de 12.000 empleats municipals. Des del mes d'abril d'enguany també gestiona el CUAP de Gràcia (Ubicat al Hospital de l'Esperança).

Pamem



1-LEAN:

Metodologia de millora continua

Cicle de Millora DMAIC

Procés d'anàlisi

2-DIAGNÒSTIC OPERATIU-KAIZEN

Mapeig estat actual

Wastes

Causes i causes arrel

Solucions

Proces ideal

Proces futur

3-Quin serà el nostre procés davant el pacient MPOC Pluripatològic?

4-PLÀ D'ACCIÓ

5-QUE HEM FET?

Revisio de circuits

Planificació de visites

Full de ruta

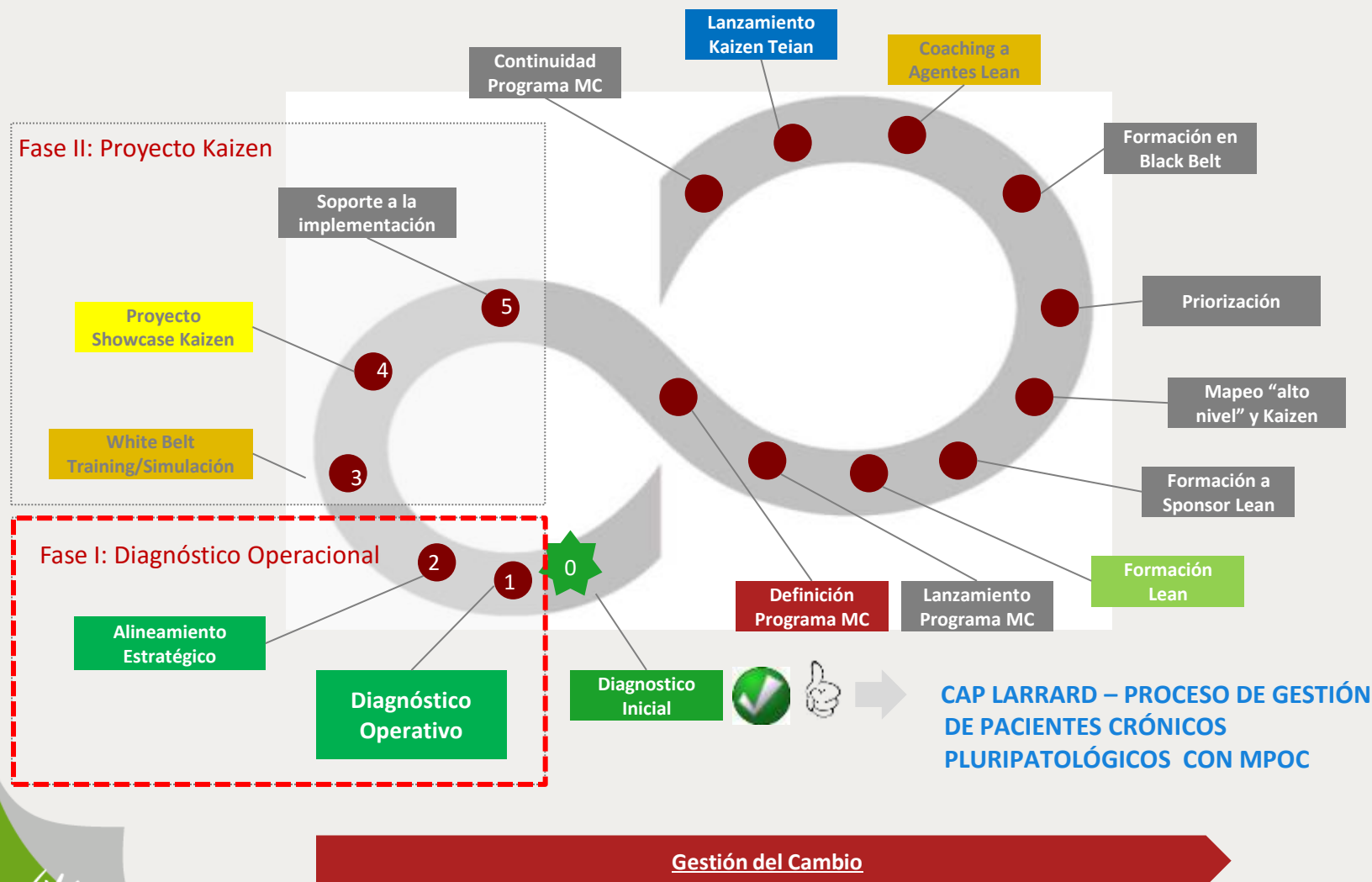
Registre de material de consulta i gestor de compres

Organitzar consultes.

1-LEAN:

Metodología de millora continua

La millora continua no és una meta si no un CAMÍ



1-LEAN:

Cicle de millora DMAIIC

D_{efinir} M_{edir} A_{nalitzar} I_{nnovar} I_{mplementar} C_{ontrolar}



- Definir la situació actual
- Definir la situació Futura
- Definir Objectius



- Recopilar dades (si existeixen) o realitzar hipòtesis de millora
- Entendre el procés
- Identificar possibles causes
- Quantificar el problema



- Analitzar potencials causes
- Analitzar les causes arrel
- Indicadors actuals



- Identificar possibles solucions
- Seleccionar i planificar la solució consensuada
- Implementar
- Indicadors futurs



- Controlar el factor humà
- Implementar els mecanismes de control
- Documentar el projecte

**Definició
del
problema**

**Causas
Raíz**

**Causas
Fundamentals
Quantificació**

**Implementar
Solució**

**Mantenir
Compartir
solució**

Diagnòstic Operatiu

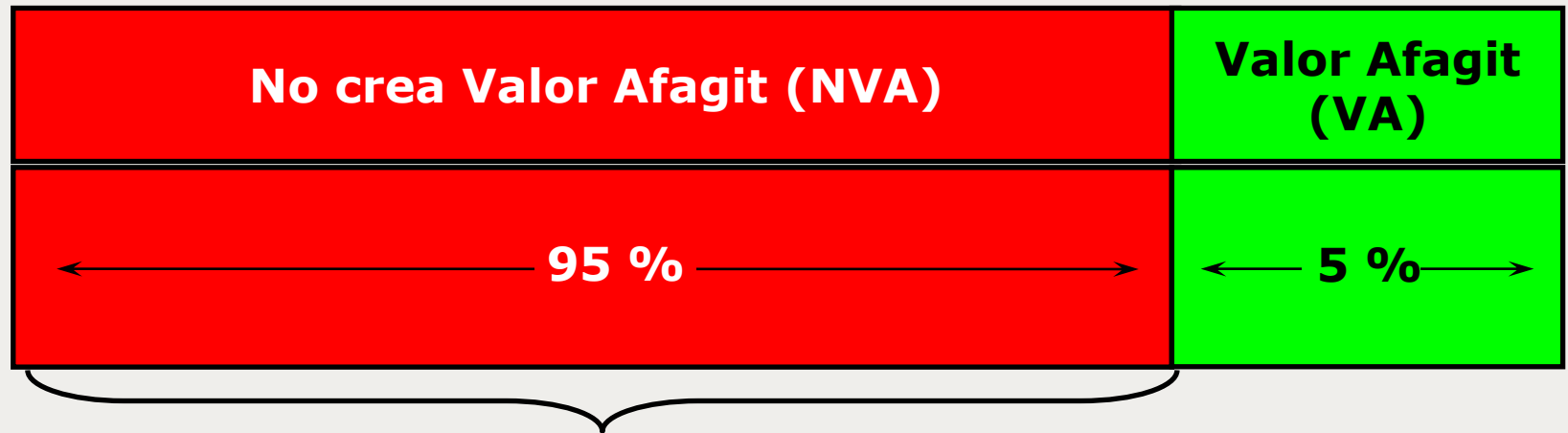
Kaizen

Soport Implantació

1-LEAN:

Procés d'anàlisi

Estructura del temps

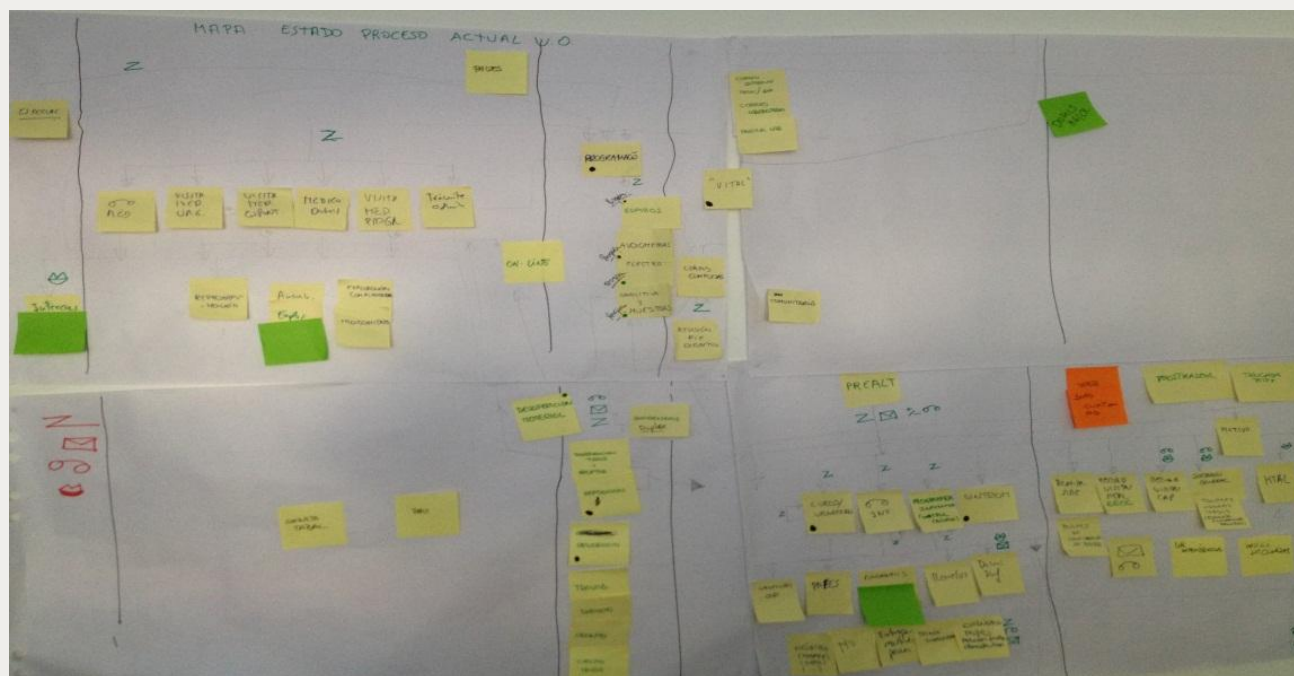


Fallo

- *La variable més crítica a controlar són les variables de valor.*
- *La reducció del temps de No Valor afagit és l'objectiu de la metodologia Lean Healthcare*
- *Lean Healthcare es centra en els problemes i errors dels processos (Activitats que no creen valor afagit)*

Mapeig estat actual. Vila Olímpica

El primer pas a l'optimització de procés és el mapatge, a un nivell mitjà de detall, dels processos actuals



- Cada post-it representa un estat o tarea del procés.
- Els post-it verds senyales les activitats de valor de cada procés.

2-DIAGNÒSTIC OPERATIU-KAIZEN

Wastes o desperdícis

A continuació, pasem a identificar els wastes.....



- Cada post-it representa un estat o tarea del procés
- Els post-it verds senyalen el valor de cada procés.
- Los post-it rosa senyalen i descriuen les activitats de no valor afegit o wastes

2-DIAGNÒSTIC OPERATIU-KAIZEN

Wastes o desperdícis

Quins desperdícis cal eliminar?

SOBREPRODUCCIÓ

- Preparació de reactius/medicació anticipant-se a la demanda real.
- Efecte "per si",..

TRANSPORT

- Transport de mostres de laboratori, transport de pacients, de medicació, de subministraments

DEFECTES

- Errors de medicació, cirurgia en el lloc erroni, identificació incorrecta de mostres de laboratori, diverses preses per fer una anàlisi de sang ...

SOBRE PROCÉS

- Burocràcia excessiva, processos redundants, sol·licitud de tests innecessaris, múltiples canvis d'ubicació d'un element ...

ESPERA

- Espera a urgències, per ser rebut, per a ser tractat, per tests diagnòstics, de subministraments, d'aprovació, al metge o a la infermera, ...

MOVIMENT

- Cerca de medicaments i / o subministraments
- Diferents tasques de una infermera alhora...

INVENTARI

- Llistes d'espera, pacients en espera, pacients en sala d'espera, pacients en espera d'alta, excés de material a consulta, recepció, magatzem,, material innecessari., ...

CONEIXEMENT NO COMPARTIT

- Compartir el coneixement evitar tasques repetitives i millorarà la comunicació dels professionals sanitari.

Causes i causes arrel

Els membres de l'equip descriuen i agrupen per afinitat les causes dels wastes identificats en el mapeig dels diferents processos



2-DIAGNÒSTIC OPERATIU-KAIZEN

Causes i causes arrel

A partir de les causes i, mitjançant els 5Why, s'obtenen les causes arrel.

A continuació es prioritzen per ordre de magnitud

Causes Arrel Vila Olímpica

#	Magnitud	Causa
1	A	Mal disseny de les agendes no per met fer canvis ni planificar EECC.
2	A	Demores en el tancament del centre ja que el metges de família acaben tard...Podem ajudar-los?
3	M	Distribució de consultes el divendres. Falta de gestió visual
4	M	Box d'infermeria es un "calaix desastre" : sobresaturació. Baixa definició de rols

2-DIAGNÒSTIC OPERATIU-KAIZEN

Solucions

L'equip proposa solucions que ataquin directament a les causes arrel que generen els problemes.



2-DIAGNÒSTIC OPERATIU-KAIZEN

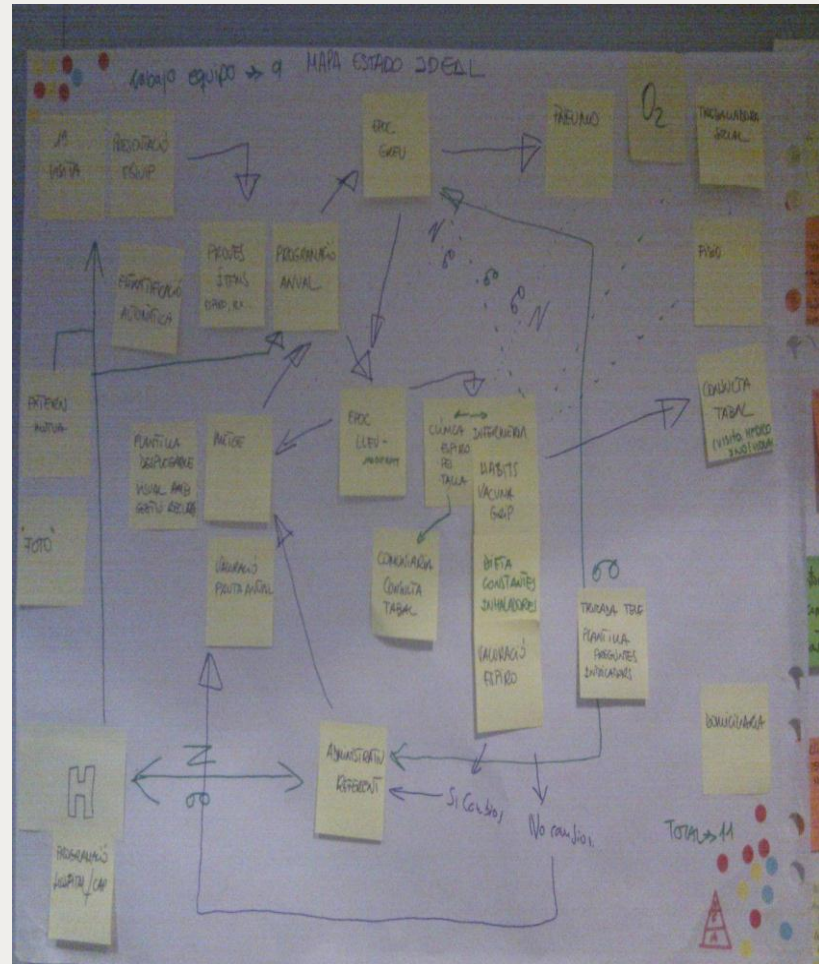
Solucions

S'agrupen les solucions per afinitat

Solucions agrupades de Vila Olímpica	
1	Mantenir agendes obertes i quadrar agendes d'especialistes amb EECC.
2	Infermeria. Cadascuna farà les cures dels seus pacients, potenciar visites grupals, reorganització del box de cures....
3	Analítiques :programar recollida de mostres, donar major presència de l'auxiliar clínica en extraccions
4	Estandaritzar protocols. Visibles per tots
5	Inventariar material, fer ús de les eines que ja existeixen (Gestor de compres)
6	Redefinir visites : Tipus (Conjundes,...) i durada
7	Informació visual: vitals, circuits, horaris/ubicacions professionals...
8	Estandaritzar protocols

Procés ideal

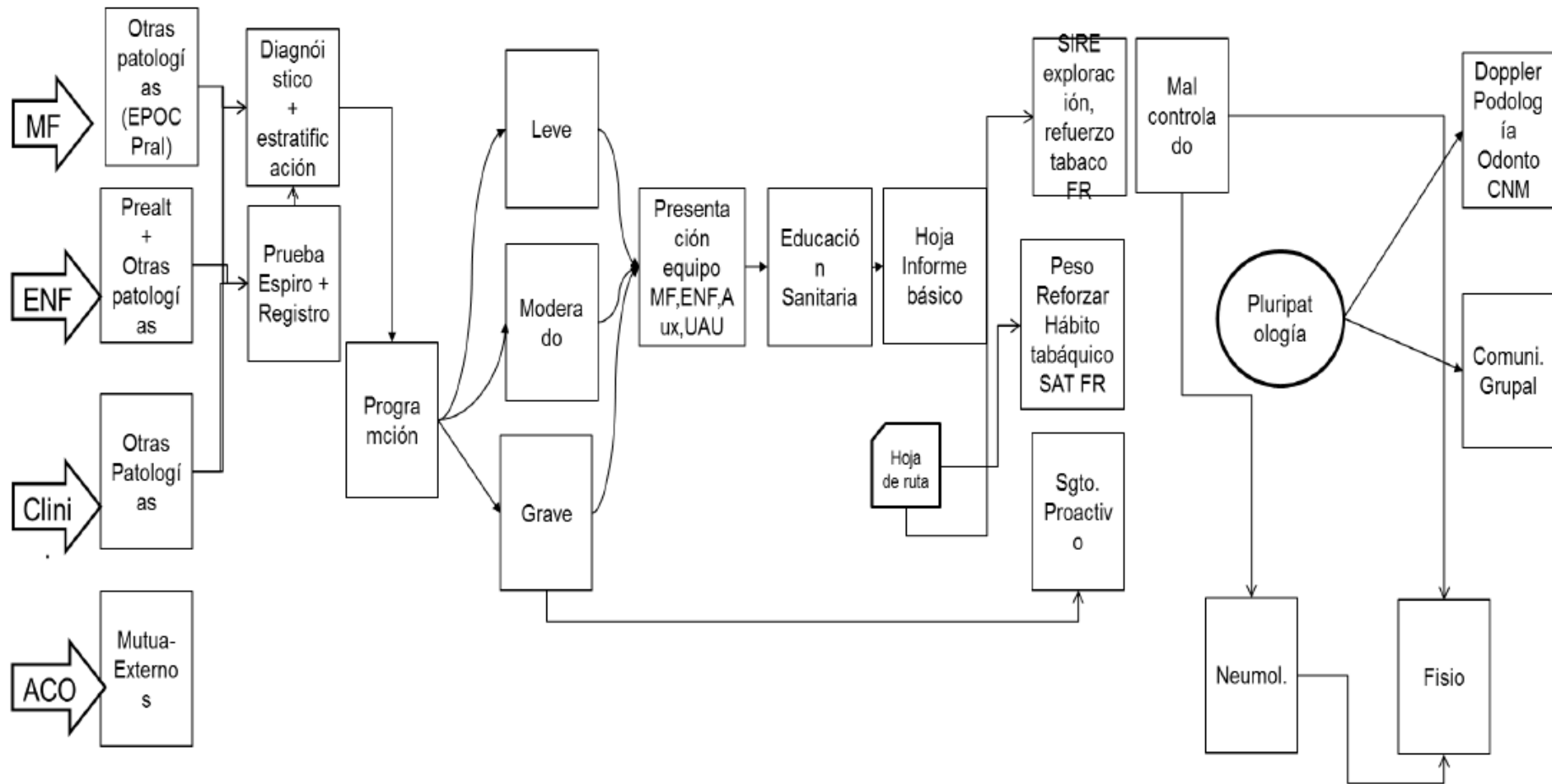
complicat



2-DIAGNÒSTIC OPERATIU-KAIZEN

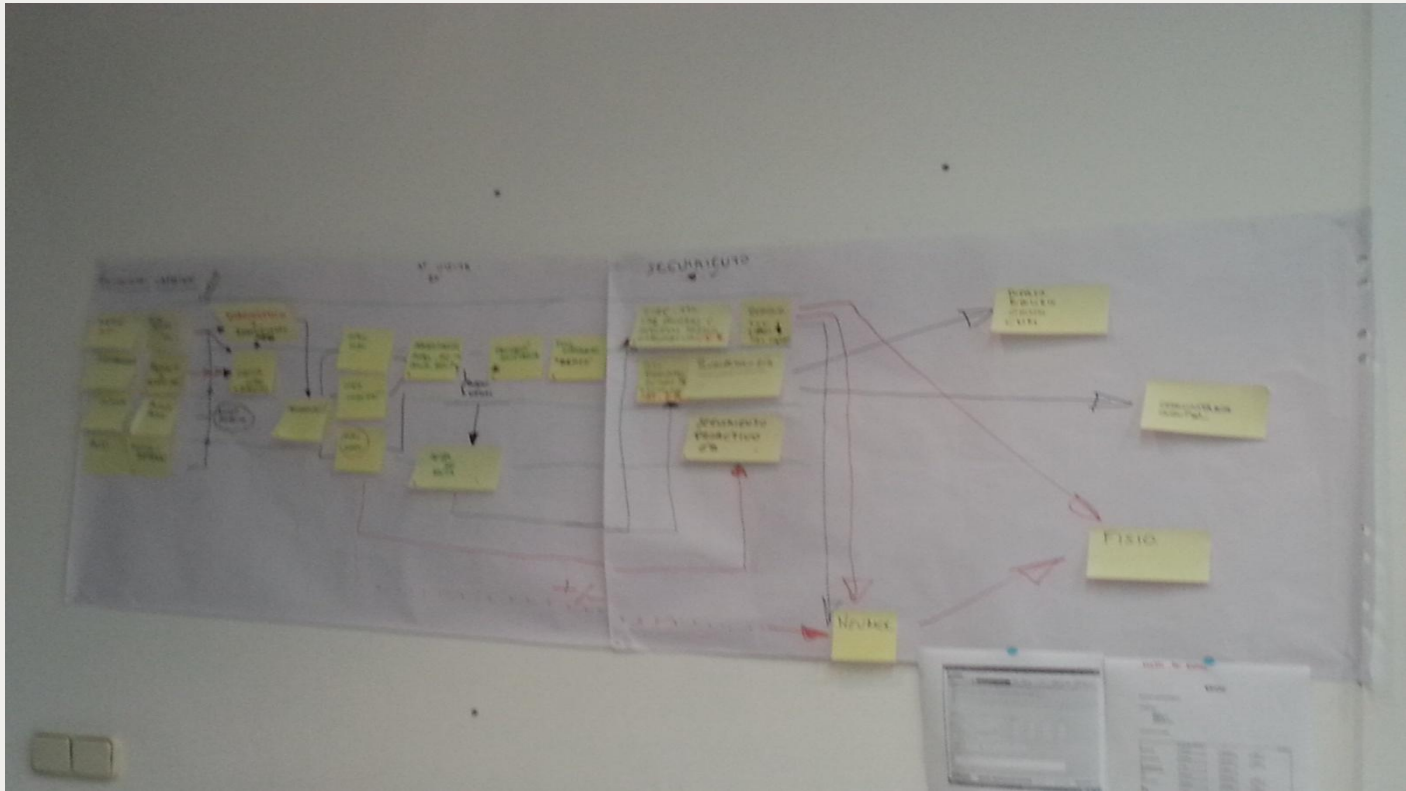
Procés Futur

L'equip mapeja el procés futur de forma consensuada prenent com a referència el procés ideal i les solucions definides



3-Quin serà el nostre procés davant el pacient MPOC Pluripatològic?

- [Procedimiento Lean.docx.pdf](#)



4-PLÀ D'ACCIÓ/FORMACIÓ/COMUNICACIÓ

PLAN DE ACCIÓN LEAN

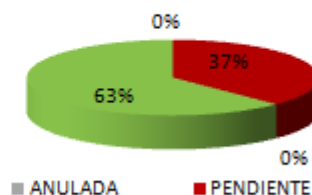
Proyecto: Circuito EPOC pluripatológico		ESTADO ACTUAL ACCIONES		0% 35% 41% 24% ■ ANULADA ■ PENDIENTE ■ EN CURSO ■ FINALIZADA				
Responsables: Domínguez, Sanchez, Rami, Cots, Peral		ANULADA 0 0%						
Owners:		PENDIENTE 19 41%						
Equipo: Vila Olímpica		EN CURSO 11 24%						
		FINALIZADA 16 35%						
		TOTAL 46						
Área	Acción	Fecha Creación	Prioridad	Fecha Fin Prevista	Fecha Fin Real	Responsable	Comentarios	Estado
Equipo LEAN VO	Valorar espacio físico de consulta de Visita Conjunta	10/10/2013	Media	41588		Mila	Posterior a Planning (siguiente)	FINALIZADA
Informática	Hoja de ruta	10/10/2013	Media	08/11/2013		Olga		EN CURSO
Atención al usuario	Revisar coincidencia de bloques PC/visitas médicos	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Gema	Incluido especialistas (ORL, Cardio)	EN CURSO
Atención al usuario	Crear espacios de gestión en agendas de enfermería/Aux.enfermería	10/10/2013	Baja	01/02/2014	13/01/2014	Gema	Seguimiento telefónico proactivo	FINALIZADA
PAMEM	Explotar datos cruzados Pneumo/EPOC	10/10/2013	Media	08/11/2014	08/11/2013	Oscar	Saber aprox. EPOC grave	FINALIZADA
CAP	Formación CAPTACIÓN	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Ciò	"Posible MPOC"	PENDIENTE
Enfermería	Formación registro espirometría	10/10/2013	Alta	15/11/2013	15/11/2013	Mila		FINALIZADA
Médicos	Formación registro espirometría	10/10/2013	Alta	15/11/2013	15/11/2013	Oscar		FINALIZADA
Informática	Incluir BODEx en Escales	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Olga	Volcado automático de última espiro registrada	EN CURSO
Informática	GOLD 11 automático tras registro de espirometría	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Olga		EN CURSO
Atención al usuario	Abrir agendas "infinitas"	10/10/2013	Media	08/11/2013	20/12/2013	Ciò	Excepto momentos puntuales (vacaciones/puentes)	FINALIZADA
CAP	Inventario "placebos" inhaladores	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Mila	Preguntar médicos y enfermeras	PENDIENTE
CAP	Identificar número de EPOC pendientes espiro 2014	12/11/2013	Alta	31/12/2013	02/12/2013	Oscar		FINALIZADA
Equipo LEAN VO	Consulta LEAN	10/10/2013	Media	31/12/2013		Oscar	6, 10 y 16	FINALIZADA
Enfermería	Formación registro historia clínica	10/10/2013	Media	01/12/2013	20/11/2013	Mila	Conjunta??	FINALIZADA
Médicos	Formación registro historia clínica	10/10/2013	Media	01/12/2013	20/11/2013	Oscar	Conjunta??	FINALIZADA
Comunitaria	Planning anual talleres comunitaria	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Olga		PENDIENTE
CAP	Coordinación con Ruta Asistencial EPOC	10/10/2013	Media	08/11/2013	02/11/2013	Oscar		FINALIZADA
CAP	Implantación circuito EPOC	10/10/2013	Media	01/01/2014				EN CURSO
CAP	Formación Gestor de compras	10/10/2013	Baja	01/02/2014	15/01/2014	Gema		FINALIZADA
CAP	Inventario material no-fungible	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Gema		EN CURSO
CAP	Circuito retorno solicitud de vacaciones	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Mila		PENDIENTE
CAP	Reorganización de almacén planta 0 (fotocopiadora)	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Gema		PENDIENTE
CAP	Implementación del "almacén único"	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Gema		EN CURSO
CAP	Muestras "programadas"	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Ciò		PENDIENTE
CAP	Análisis número de muestras "espontaneas" actuales	10/10/2013	Media	08/11/2013		Ciò		PENDIENTE
Enfermería	Reorganizar agendas LABORATORIO	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Ciò		PENDIENTE
CAP	Reorganizar espacio LABORATORIO	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Gema		PENDIENTE
CAP	Análisis demanda CNM	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Ciò		PENDIENTE
CAP	Creación agenda "Extracciones domiciliarias"	10/10/2013	Baja	01/02/2014	13/01/2013	Ciò		FINALIZADA
Equipo LEAN VO	Revisar circuito Extracción domiciliaria.	10/10/2013	Baja	01/02/2014		Mila		PENDIENTE
CAP	Implementar circuito Extracción domiciliaria	10/10/2013	Baja	30/06/2014		Mila		PENDIENTE
Equipo LEAN VO	Revisar circuito Residencias	10/10/2013	Baja	01/02/2014	02/12/2013	Gema		FINALIZADA
CAP	Implementar circuito Residencias	10/10/2013	Baja	30/06/2014		Gema		FINALIZADA
Comisión urgencias	Revisar circuito vitales	10/10/2013	Media	08/11/2013		Oscar		PENDIENTE
CAP	Implementar circuito vitales	10/10/2013	Baja	01/12/2013		Oscar		PENDIENTE
CAP	Colgar circuito vitales en TODAS las consultas	10/10/2013	Baja	01/12/2013		Oscar		PENDIENTE

4-PLÀ D'ACCIÓ/FORMACIÓ/COMUNICACIÓ

PLAN DE FORMACIÓN LEAN

Proyecto: Circuito EPOC pluripatológico
Responsables: Domínguez, Sanchez, Rami, Cots, Peral
Owners:
Equipo: Vila Olímpica

ESTADO ACTUAL
 ANULADA 0 0%
 PENDIENTE 3 38%
 EN CURSO 0 0%
 FINALIZADA 5 63%
L 8 100%



V Formar
 x Comunicar

Inmediato 1
 Segunda semana 2
 Factores externos 3

It.	Formación en:	MED	UAU	ENF	AUX	DIR	PAMEM					CUÁNDO	ESTADO
	Formación CAPTACIÓN en cascada	x	V	V	V							1/12/2013	PENDIENTE
	Formación registro espirometría	V		V								1/12/2013	FINALIZADA
	Bodex/GOLD 11	V		V								1/12/2013	FINALIZADA
	Formación registro historia clínica	V		V								1/12/2013	FINALIZADA
	Formación Gestor de compras	V	x	x	x							15/1/2014	FINALIZADA
	Formación Indicadores Proyecto	V		V									PENDIENTE
	Formación cartelería consultas		V									28/2/2014	PENDIENTE
	Formación 5S	V	V	V	V	V						28/2/2014	FINALIZADA

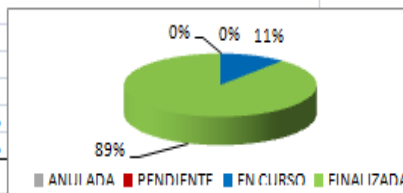
4-PLÀ D'ACCIÓ/FORMACIÓ/COMUNICACIÓ

PLAN DE COMUNICACIÓN LEAN

Proyecto: Circuito EPOC pluripatológico
 Responsables: Domínguez, Sanchez, Ramí, Cots, Peral
 Owners:
 Equipo: Vila Olímpica

ESTADO ACTUAL ACCIONES

ANULADA	0	0%
PENDIENTE	0	0%
EN CURSO	1	11%
FINALIZADA	8	89%
TOTAL	9	



It.	Área	Acción	Fecha Creación	Fecha Fin Prevista	Fecha Fin Real	Responsable	Comentarios	Estado
11	Médicos	Introducción LEAN	11/10/2013	18/10/2013	18/10/2013	Olga	Individuales líderes de opinión	FINALIZADA
15	CAP	Reunión gral "que nos ronda"	11/10/2013	18/10/2013	18/10/2013	Mila	Presencial	EN CURSO
16	CAP	Difundir Plan de Acción	11/10/2013	25/10/2013		Oscar	Mail/intranet	FINALIZADA
17	Ruta EPOC	Presentación Plan de control EPOC pluripatológico	11/10/2013	1/11/2013	15/10/2013	Olga	Presencial	FINALIZADA
18	Equipo LEAN VO	Control semanal	11/10/2013			Ciò	Sesiones de control	FINALIZADA
19	CAP	Consulta LEAN	11/10/2013	31/12/2013		Gema		FINALIZADA
20								
21								
22								
23								
24								
25								
26								
27								
28								
29								

Acciones Formación Comunicación

Lista

4-PLÀ D'ACCIÓ/FORMACIÓ/COMUNICACIÓ

Pla d'acció. Què hem fet i cap a on anem?

Què hem fet?

- Revisar 80 circuits.
- Millorar coordinació diferents estaments.
- Organitzar consultes.
- Canviar agendes.
- Optimitzar el treball individual i d'equip.
- Definir el procés per a la gestió de pacients pluripatològics.

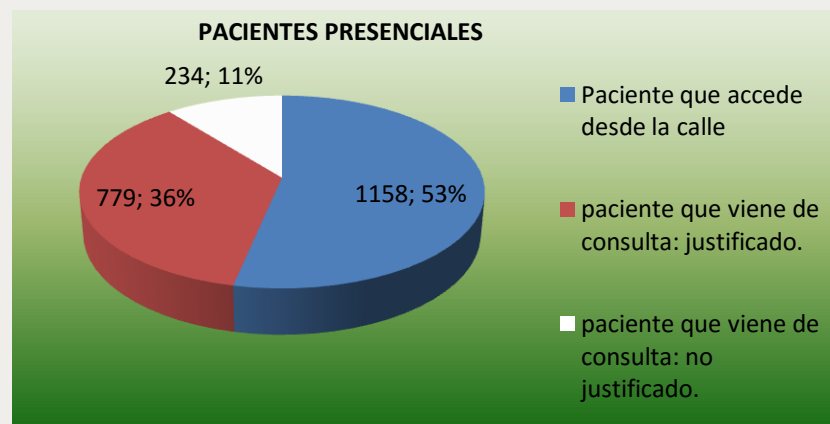
Cap on anem?

- Fer consultes grupals.
- Optimitzar el temps dels professionals.
- Potenciar treball en equip.
- Aplicar la metodologia LEAN en els problemes que sorgeixen en el dia a dia.

5-QUE HEM FET?

Revisio de circuits

1. Revisió i actualització de TOTS els circuits (80).
2. “Neteja” de carpetes de l'àrea comú .
3. Programació de visites de control a especialistes dins la consulta per part de les aux clíniques (gine, derma, trauma,..).
4. Recollida de dades:
 - Repartiment a les aux adm de full on calia anotar el motiu pel qual el pacient es presentava al taulell i la mateixa aux adm decidia si estava o no justificat, anotant una creu en la casella corresponent.
 - Resultats:



5-QUE HEM FET?

Revisio de circuits

- **Actuació:** Adecuació de safata a cada consulta per deixar les derivacions per fora del centre. Admin passen a recollir-les al mitgdia i a la nit.
- **Properes accions:** Tornar a passar la enquesta al juny per valorar si a millorat el trànsit de pacients.

5-QUE HEM FET?

Planificació de visites

- **MPOC diagnosticat:**
 - Mitjançant el registre de pacients MPOC, vam començar a citar per a realització espirometria + visita conjunta als pacients que necessitaven realització d'espirometria en 2014.
- **Captació activa:**
 - Captació de nous pacients sospitosos de MPOC des d'altres punts del CAP, per clínica "sospitosa".
- **IMASIS adequat a noves necessitats :**
 - Implantació de "Full de ruta".
 - Inici de les Visites conjuntes.
 - Adequació de "Favorits" als diagnòstics (M / I) consensuats.
- **Adaptació agendes M/E.**

5-QUE HEM FET?

Full de ruta

FULL DE RUTA

NOM:

NHC:

CIP:

INFERMERA:

METGE:

AUX. ADMIN:

AUX. INFERM:

SIGNES ALARMA:

Augment de la tos i mucositat habitual
Canvis en la mucositat (Verdosa)
Augment de l'ofeg habitual

PLA DE VISITES

INFERMERIA

- ☐ 1 visita SEGUIMENT ANUAL a la tardor + vacunació
☐ Teràpia grupal

MEDICINA

- ☐ 1 visita de SEGUIMENT ANUAL a la primavera

PROVES COMPLEMENTARIES

ANALITICA

- ☐ 6 MESOS

- ☐ 1 ANY

DATA

ECG

- ☐ 1 ANY

- ☐ 2 ANYS

DATA

ESPIROMETRIA

- ☐ 1 ANY

- ☐ 2 ANYS

DATA

CAMARA NM

- ☐ 2 ANYS

DATA

DOPPLER

- ☐ 6 MESOS

- ☐ 3 ANYS

DATA

DENSITOMETRIA

- ☐ 2 ANYS

DATA

ECOCARDIO

- ☐ SI

- ☐ NO

DATA

RADIOGRAFIA TORAX

- ☐ SI

- ☐ NO

DATA

DERIVACIONS

PODOLOGIA

- ☐ 4 MESOS

DATA

CONSULTA TABAC

- ☐ SI

- ☐ NO

DATA

NEUMOLEG

- ☐ SI

- ☐ NO

DATA

REHAB. RESPIRATÒRIA

- ☐ SI

- ☐ NO

DATA

CONSELLS DE SALUT

5-QUE HEM FET?

Organitzar consultes.



- *Què són les 5S?*

- Les 5S corresponen a les inicials de 5 paraules japoneses que són la base de l'organització, l'ordre i la neteja.

- Seiri Separar
- Seiton Ordenar
- Seiso Netejar
- Seiketsu Estandaritzar
- Shitsuke Respetar

- *Què NO son las 5S?*

- Les 5S **NO** són una acció puntual.



5-QUE HEM FET?

Organitzar consultes.

- Les 5S serveixen per assegurar que els llocs de treball estan i es mantenen ben organitzats.
- Les 5S ens poden ajudar a:
 - Crear i mantenir l'àrea de treball organitzada, neta, segura i productiva.
 - Reduir el temps de recerca.
 - Reduir el nivell d'inventari.
 - Reduir els errors.
 - Identificar components danyats,
 - Millorar la seguretat.

5-QUE HEM FET?

Organitzar consultes.



- *Neteja de l'espai: CERCAR EL CONSENS*
- *QUÈ no fem servir MAI?*
- *QUÈ fem servir FREQUËNTMENT.*
- *QUÈ fem servir CADA DIA.*

5-QUE HEM FET?

Organitzar consultes.



1. Ordenar l'espai

2. Subdivisió i etiquetatge de l'espai

- Espai comú a totes les consultes.*
- Espai comú a tots els professionals que fan servir aquesta consulta*
- Espai personal de cada professional.*

5-QUE HEM FET?

Organitzar consultes.



- ✓ *Hem creat una llista de material amb les quantitats necessàries i la data de caducitat (acreditació dels centres).*
- ✓ *Creació d'un circuit de reposició de les consultes.*

5-QUE HEM FET?

Organització de consultes

Registre de material de consulta i gestor de compres

MATERIAL CONSULTA

QUANTITAT PRODUCTE CADUCITAT

Primera estanteria

DIARI	GASSES GRANS	
DIARI	GASSES PETITES	
DIARI	CONO ADULT	
DIARI	DEPRESSOR	
DIARI	POTS ORINA	
2 CAPSES	GUANTS	
DIARI	COTONS	
1	POVIDON IODADA	
1	LUBRICANT UROLOGIC	
1	PULSIONIMETRE	

Segona estanteria

3	PROTIS	
1	ESPARADRAP TELA	
1	ESPARADRAP PAPER	
3	AGULLES TARDONES	
3	AGULLES BLAVES	
3	AGULLES VERDES	
3	AGULLES GROQUES	
3	BISTURI 11 100UMI.	
3	BISTURI 15 100UMI.	
4	XERINGUES DCC	
4	XERINGUES DCC	
2	SUERO FISIOLOGIC ML	
4	CAROTEN 30 MG	
4	DIAZEPAM 5MG COMP.	
1	RINOSCOPI	
1	MARTELL DE REFLEXES	
1	PEAK-FLOW	
20	BOQUILLES PEAK FLOW DE CARTRO	
1	QUORETIL	
1	MONOFILAMENT	
1	CINTA METRICA	

Tercera estanteria

1	BENA CREPE	
1	BENA SOPBAN	
1	BENA VENDAGONI	
3	BENA GASSA 5X5	
2	BENA GASSA 10X10	
2	BENA GASSA 10X15	

Versió 1.0 Desembre de 2013

Quarta estanteria

2	FOUS	
1	PLACEBOS INHALADORS	
1	XERINGA TAPS	
1	BATEA	
2	ABSORBENTS	

MARBRE AIGÜERA

1	ALCOHOL ETILIC	
1	AIGUA OXIGENADA	
1	TENSÍOMETRE DE BRAÇ PORTÀTIL	
1	COMBUR-TEST	
1	POT D'ORINA DE 24 HORES	

ARMARI ESQUERRA AIGÜERA

6	MATERIAL CIRURGIA	
3	-PINCES AMB DENTS	
4	-PINCES SENSE DENTS	
6	-TISORES DE DISSECCIÓ	
17	-TISORES DE TALL	
6	-PORTAGUILLES	
1	-PINCES HEMOSTÀTIQUES (MOSQUIT)	
1	-BISTURI REUTILITZABLE	
1	DERMATOSCOPI CIRURGIA	

ARMARI DRETA AIGÜERA PRIMER PRESTATGE

	PERSONAL DRA GONZALEZ	
--	-----------------------	--

ARMARI DRETA AIGÜERA SEGON PRESTATGE

	PERSONAL DRA DOMINGUEZ	
--	------------------------	--

Versió 1.0 Desembre de 2013

5-QUE HEM FET?

Organitzar consultes.



- ✓ *Hem creat una llista de material amb les quantitats necessàries i la data de caducitat (acreditació dels centres).*
- ✓ *Creació d'un circuit de reposició de les consultes.*

5-QUE HEM FET?

Organitzar consultes.



En quins espais hem aplicat la metodologia 5S?

- ✓ Unitat d'Atenció a l'usuari Planta 0 i Planta 3
- ✓ Centre de crònics
- ✓ magatzem
- ✓ Consultes d'infermeria 315 i 316
- ✓ Consultes de medicina 306 i 310
- ✓ Properes incorporacions: Infermeria pediàtrica, Laboratori i 309

Vila Olímpica



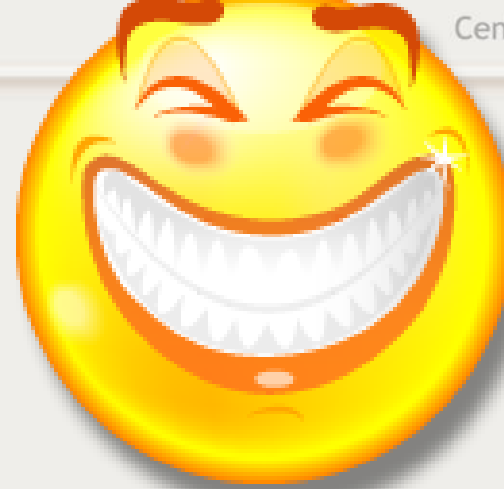
✓ Unitat d'Atenció a l'usuari
Planta 0

CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

Vila Olímpica



Vila Olímpica



✓ Unitat d'Atenció a l'usuari
Planta 3

Vila
Olimpica

Centre de crònics

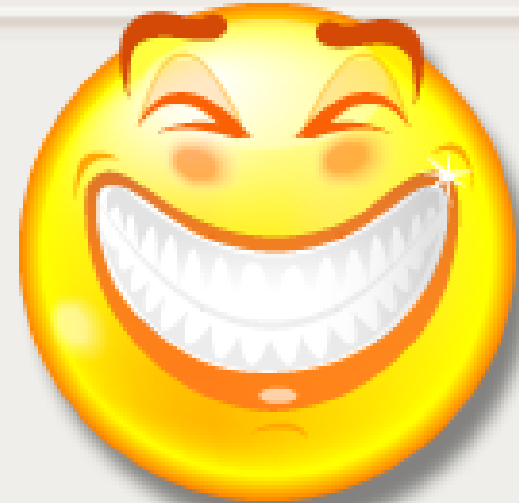


Vila
Olimpica



Vila
Olimpica

Magatzem

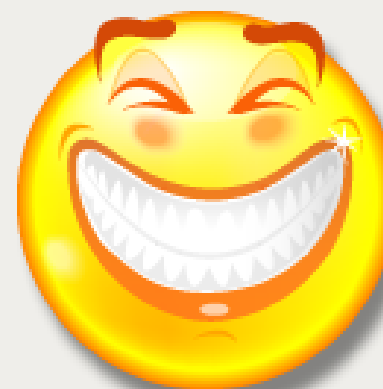


Vila
Olimpica



Consulta d'infermeria

Vila
Olimpica



CENTRE D'ATENCIÓ PRIMÀRIA

Vila
Olimpica

Consulta de medicina de família

