



Saúde! E a segurança?

Adm. Victor Marcelo de Magalhães, CRA-RS 6.468
Adm. Márcia Valéria Borba Brasil, CRA-RS 5.898

A crise pós pandemia nas organizações da saúde deixou muitas sequelas, algumas irreversíveis, tornando-se necessária neste “novo normal” a adoção de ferramentas inovadoras e profissionais com competências e habilidades desenvolvidas para fazer mais com menos na administração de uma das organizações mais complexas do mundo: o hospital.

Não podemos mais conviver com amadorismo. Os processos de tomada de decisão devem estar fundamentados em fatos e dados.

A área de gestão de pessoas, pilar estratégico para alicerçar o processo de seleção e retenção de talentos, baseado na competência e comportamento em uma organização de prestação de serviços de pessoas para pessoas. A educação permanente, líderes com resiliência, com a missão de desenvolver equipes, solucionar problemas, eliminar desperdícios, agregar valor, inovar e integrar processos com melhoria contínua, qualidade, compromisso e velocidade.

Precisamos definir, redesenhar e implantar novos processos, com indicadores de performance, e desenvolver novas competências para o atendimento de um modelo de tecnologia baseado em pessoas.

A tecnologia tem papel fundamental neste crescimento. De organizações digitais, com inteligência artificial apoiadora ao processo de tomada de decisão, informação em sistemas integrados e equipamentos alinhados ao atendimento da epidemiologia da região de abrangência, com o propósito de gerar saúde com qualidade e segurança no atendimento.

A qualidade hospitalar precisa de planos terapêuticos, protocolos, planos de alta com a participação de todos os profissionais, que estejam focados no atendimento ao paciente, na orientação e educação para que os procedimentos pós alta sejam realizados com efetividade, e o hospital integrado com a atenção primária através de

um plano de cuidado compartilhado dando continuidade ao atendimento, diminuindo os índices de reinternação, uma verdadeira rede assistencial com foco na regulação adequada dos serviços.

A cadeia de atendimento à saúde deve estar integrada nos seus três níveis de complexidade, agregando valor e resultado aos usuários do sistema. Administradores hospitalares focados na gestão de todos os processos, bem como, lideranças qualificadas, se tornam imprescindíveis. Só assim atingiremos os objetivos almejados, frente a esta nova era de inovação e de alta tecnologia.

Os processos estão sendo terceirizados: desde a gestão, atividades de apoio, até a atividade fim; necessário que estes contratos de prestação de serviços sejam gerenciados por “fiscais de contrato”, através de indicadores e metas vinculadas à sustentabilidade econômico financeira, visando à segurança dos processos e o cuidado centrado no paciente. Estes cuidados referem-se as entidades públicas e privadas, onde os órgãos de governança devem estabelecer mecanismos apropriados para assegurar que os membros das organizações não sejam influenciados por preconceitos, nem orientados a promoção de vantagens pessoais ou que incorram em conflitos de interesses.

Precisamos buscar padrões de ética e excelência em gestão, buscando a efetividade dos resultados institucionais, a sustentabilidade e responsabilidade socioambiental, promovendo melhoria contínua e a transparência das ações junto à sociedade. O resultado é o fortalecimento da imagem institucional.

O administrador hospitalar precisa ter visão de futuro das novas tendências: evolução do perfil epidemiológico, empoderamento do paciente, evolução de novas tecnologias, alterações regulatórias, necessidade de planejamento e melhoria de performance, evolução para cuidado holístico, crescimento de modelos baseados em valor, intensificação do foco em excelência operacional, transformação da dinâmica competitiva, e o fortalecimento da prática de gestão de pessoas e mudanças.

“Não se gerencia o que não se mede, não se mede o que não se define, não se define o que não se entende, e não há sucesso no que não se gerencia”

William Edwards Deming