

Com análises em tempo real e boas práticas, gestão do PS deve atuar para diminuir esperas e eliminar desperdícios durante a jornada do paciente

Na última terça-feira (25), a Associação Nacional dos Hospitais Privados (Anahp) realizou mais uma edição do seu tradicional Café da Manhã. O evento ocorreu em parceria com o Imed Group, que tem mais de 30 anos de experiência na gestão de grupos médicos com foco em áreas críticas.

O tema do encontro foi “Excelência em gestão de pronto-socorro” e a apresentação ficou por conta do CEO do Imed Group, Carlos Augusto Dias, que abordou os principais desafios da área, como superlotação, boas práticas e as oportunidades para a evolução do serviço. “Administrar PS é uma tarefa complicada. Bem mais complexa do que controlar uma UTI, por exemplo, que tem protocolos bem definidos”, resumiu.

Dias focou em desmitificar a ideia de que o dia a dia de um PS é totalmente imprevisível, e parafraseou um personagem de uma série de TV focada em emergência médica: “Eu sei que eles estão vindo, sei quais doenças eles têm, só não sei seus nomes”. Para o especialista, é possível estimar com relativa precisão o volume e as características das demandas desse tipo de serviço e, a partir daí, planejar uma rotina eficiente.

Mas, para além de prever, um dos desafios centrais da gestão de um pronto-socorro é gerar valor para o paciente e eliminar desperdícios, e tempo é um fator essencial nesse contexto. “O mais importante para quem vai ao PS é ver o médico. Então, tudo o que atrasa ou prejudica esse encontro deve ser tratado como um desperdício a ser avaliado”, destacou Dias. E continuou: “Por outro lado, os momentos em que o paciente é assistido são os intervalos de valor. Então, a meta é analisar cada etapa para que a jornada tenha mais valor do que desperdício”.

O especialista sugeriu algumas medidas iniciais para perseguir o objetivo de acelerar o fluxo de atendimento, como rever o layout do ambiente para evitar deslocamentos desnecessários, eliminar todo o retrabalho, diminuir a variabilidade entre os profissionais, padronizar as ações e segmentar o trabalho. Ainda assim, admitiu, filas e períodos mais longos de espera serão praticamente inevitáveis, por isso a atenção deve ser sempre redobrada.

“O pronto-socorro é muito dinâmico e os gargalos acontecem de uma hora para outra e em locais variados. Por isso, é fundamental produzir informações em tempo real para ajustar a oferta à demanda do momento”, ressaltou. E a principal função do gestor, completou, é estar presente para identificar onde será o próximo foco de problemas. “Não existe gestão de PS à distância”, definiu.

Dias também abordou a escassez de mão de obra qualificada e apontou a alta rotatividade nas equipes como uma séria dificuldade do ponto de vista de gestão. “Os profissionais de saúde estão exaustos e a questão do burnout é mais grave do que parece. É preciso sensibilidade para tratar este assunto, senão será cada vez mais difícil encontrar pessoas dispostas a trabalhar em hospitais”, finalizou.

[Confira o evento na íntegra.](#)

Fonte: Anahp, em 26.06.2024