

Por Juliana Rodrigues (\*)

Vivemos um momento no Brasil em que a Saúde privada deixou de ser apenas sinônimo dos requisitos de segurança e assistência humanizada e tornou-se significado de gestão, aliado a esses conceitos. Afinal, estamos em um mercado cada vez mais competitivo, com clientes muito exigentes, que consequentemente tem levado gestores a adotarem posturas que pedem um upgrade no nível de qualidade e profissionalismo.

Esse movimento é extremamente positivo, pois ele visa aumentar no setor de saúde o número de profissionais com formação qualificada para manutenção de rotinas padronizadas e avaliadas no foco da busca na excelência da gestão de hospitais e clínicas. Nesta perspectiva, ao setor, que representa 9% do PIB brasileiro e congrega 298.415 mil estabelecimentos de serviços, sendo 6.752 hospitais, têm sido impostas exigências que se referem às competências profissionais, mudanças comportamentais, adaptabilidade, buscas acirradas de metas e objetivos propostos, além da melhoria permanente e contínua do atendimento. As certificações como ONA, por exemplo, são selos indicadores de qualidade e gestão dentro dessas instituições.

Como gestora de um Hospital Dia, percebo que a gestão hospitalar só agrupa dentro da instituição. De decisões corriqueiras como definir a sinalização de salas e corredores, até planejar número de médicos, enfermeiros e auxiliares, a garantia da manutenção preventiva dos equipamentos médicos, o controle dos estoques de materiais, da limpeza e até a destinação adequada dos resíduos hospitalares; tudo influencia na maneira como o Hospital funcionará.

Para que tudo isso aconteça às palavras processo, alinhamento e gerenciamento, em minha visão, são as chaves do sucesso. Processos alinhados com foco nos desfechos assistenciais e na experiência do paciente, não só na satisfação, mas também na melhoria da qualidade de vida do indivíduo são fundamentais para qualquer Hospital. Caminhando lado a lado deve vir o gerenciamento de risco, que envolve o processo de identificação, análise, estratificação e tratamento dos eventos que possam impactar negativamente e positivamente essa experiência. E junto o alinhamento dos profissionais, propiciando um atendimento uniforme, rastreabilidade das informações e do cuidado, ações preventivas constantes e previsibilidade do desempenho dos processos e ainda, a capacitação e a educação permanente do profissional; o fortalecimento do trabalho em equipe; a otimização dos processos do trabalho, que consequentemente gera a redução de custos.

Acredito e tenho vivenciado que esses processos são fundamentais. Afinal, hoje não basta ter setores desconexos. Nada adianta ter um faturamento, área que cuida da saúde financeira da instituição indo bem se ele estiver descolado das estratégias de atendimento, do RH, das necessidades da farmácia, etc. Por fim, com a gestão hospitalar é possível a redução de desperdício, maior segurança para pacientes, visitantes e colaboradores, o aumento da produtividade, a maior nível de organização interna, motivação dos funcionários e satisfação dos clientes.

(\*) **Juliana Rodrigues** é Diretora Executiva do Hospital de Olhos Rui Marinho.

**Fonte:** [Saúde Business](#), em 20.10.2017.