

O Novo Modelo De Gestão Hospitalar Pós-Pandemia¹

Willame Sousa Castro²

Virgínia Nunes Lima³

Bruna Rafaella Almeida da Costa⁴

Resumo

As inovações tecnológicas na saúde e nos processos de gestão hospitalar, novo conceito de Hospital, ferramentas de gestão, a importância do ensino continuado, Gestores e colaboradores qualificados para o novo modelo de gestão, telemedicina, teleconsulta, aplicativos para marcação e acompanhamento de consultas e seu prontuário eletrônico, WhatsApp Business são estratégias utilizadas nesse momento de pandemia com o objetivo de agilizar o atendimento que incluem mensagens de automação, além da robótica. No entanto verifica-se a necessidade de participação mais ativa do usuário e sociedade de forma a fiscalizar e cobrar estratégias que viabilizam um atendimento rápido e seguro.

Palavras-chave: Inovação Tecnológica. Novo modelo de gestão. Tele Consulta. Telemedicina. Aplicativos em Saúde.

1 INTRODUÇÃO

No século XIII os hospitais eram conhecidos como “morredoros” local de separação entre os enfermos para morte, as Santas Casas de Misericórdia até a metade do século XVIII eram instituições destinadas a ajudar os mais necessitados, pobres, tripulantes ou pessoas abandonadas nas ruas, tais como, crianças, peregrinos entre outros.

Os hospitais eram instituições filantrópicas, mantidas com doações, para o exercício das atividades. O seu papel na época era atuar com um trabalho de acolhimento, porém esse modelo de cuidar hoje, já não é mais “bem visto” pelas Instituições de saúde que operam atualmente. “hospital ou nosocômio na idade média a missão era cuidar, tratar doentes, peregrinos proporcionando diagnósticos podendo ser variado (Laboratório, Clínico, Cinesiológico - funcional etc.)

Hoje com os grandes avanços tanto, na medicina quanto na tecnologia a (OMS) Organização Mundial da Saúde) define o novo conceito para o cuidado à Saúde como “Preventiva, curativa, restaurativa, ensino, e pesquisas”. Em cumprimento desse novo conceito a Lei Orgânica do SUS 8080 dispõe sobre as obrigações da atuação do Estado e que a Saúde não é só ausência de doença, mas o bem está físico e mental etc. E as grandes inovações tecnológicas que vem mudando todos os processos, auxiliando e facilitando em todos os

¹ Trabalho Final apresentado para Conclusão do Curso de Gestão Hospitalar, Turma 11. Ano 2020.2

² Aluno do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: Willame.sousa.754@gmail.com

³ Orientador (a) do Trabalho. Professor (a) da Faculdade Laboro. Mestre(a) em Gestão de Programas e Serviços de Saúde. e-mail: Viginianunes_lima@yahoo.com.br

⁴ Co-orientadora do Trabalho. Professora da Faculdade Laboro. Mestra em Comunicação. E-mail: professorabruna.almeida@gmail.com

aspectos.

Ferramentas de Gestão possibilitam um bom gerenciamento e ajudam na tomada de decisões. O ensino continuado vai aprimorar em todos esses processos, também o gestor qualificado deve ser conhecedor de procesos e ferramentas como aplicativos de saúde que permite o acesso para marcar e o acompanhamento de consultas e exames, prontuario. O WhatsApp Business é especialmente destinado as empresas como uma ferramenta que oferece diversas vantagens para agilizar no processo de adesão.

A substituição humana em “alguns processos” por máquinas que atualmente ja nos deparamos com varios países que já ultizam em suas atividades.

Segundo Reibnitz (2016), relata que:

O ‘aprender fazendo’, com pausas retrospectivas sobre as ações visando aprender a partir das reflexões realizadas tem repercussões no processo ensino aprendizagem, para o exercício de uma prática reflexiva que articula o mundo do trabalho com a academia, aproximando o processo de formação dos enfermeiros das demandas reais dos serviços, consequentemente, melhorando a qualidade assistencial. (BETTANIN; RODRIGUES; BACCI, 2019, v.17, n.1)

O objetivo da presente pesquisa foi avaliar e rever a importância do uso da tecnologia, ao novo padrão de serviço a saúde, com o intuito de demonstrar aos profissionais de saúde o quão é importante o uso da tecnologia dentro e fora das instituições de saúde a educação continuada para todos do sistema de prestação de serviços, principalmente os gestores que são os pontos chaves para que essas mudanças aconteçam de forma saudável.

2 METODOLOGIA

Este trabalho consistiu em revisão literária cuja a estratégia de busca, incluiu consultas à base de dados eletrônicas nas revistas Bvsalud, Spell, Google acadêmico, scielo o alvo foram estudos com abordagem um novo modelo de gestão pós pandemia, foram selecionados vários artigos como critérios de inclusão foram selecionados estudos em publicações divulgadas entre 2017 a 2020 para cada assunto abordado no mesmo, palavras chaves Administração hospitalar. A evolução da tecnologia nos serviços de saúde. Empreendedorismos. Ferramentas digitais. Redes sociais. Estratégias de marketing. Influência das redes sociais. Toda pesquisa foi nos idiomas Inglês e traduzido no idioma oficial do Brasil em Português.

3 REVISÃO DE LITERATURA

Atualmente o nosso cenário da assistência á Saúde, se encontram em grandes transformações. No entanto essas mudanças ainda são lentas, principalmente nas pequenas cidades em desenvolvimento. Vendo por essa razão de acordo com os artigos as grandes

dificuldades encontradas na gestão, é a falta da educação continuada, falta de incentivo para os colaboradores, para adentrarem nesse novo momento. (TERELLY, 2020)

Essa revolução 4.0 que conhecíamos que veio com grandes novidades e mudanças, esse novo olhar para a saúde e todas as outras áreas. propostas, a educação em saúde e educação na saúde como fatores preponderantes à consolidação do SUS. Entretanto, por mais que seja constatada a importância desses temas no processo de consolidação do SUS, são inúmeros desafios, entre eles o planejamento e organização dos serviços, na execução das ações de cuidado e na gestão, por vezes ignorado e colocados em segundo plano (FALKENBERG et al, 2014).

A tecnologia na saúde vem dar um novo rumo para os processos e assistências, eliminando todo o contexto anterior de assistência na qual conhecíamos. Trazendo os processos físicos para os sistemas digitais facilitando o desempenho das atividades esse novo modelo de gestão cuja a atender e acabar com as filas nos Hospitais, unidades assistenciais; assim facilitando aos usuários, os canais digitais como WhatsApp Business permite que as empresas disponha de todo o seu portfólio com todos os seus serviços disponíveis para o cliente, além o mesmo pode estar tirando todas as suas dúvidas e agilizando no atendimento; outra ferramenta já muito utilizada pelas empresas são os aplicativos que permite um serviços mais complexo, dando autonomia para o cliente fazer o seu cadastro online e marcação de consultas, exames e acompanhar o resultados, dos procedimentos e tem acesso ao seu prontuário.

Outra grande ferramenta é a Tele Consulta ou TM muito difundida permite que os médicos façam atendimentos de qualquer localidade, hora. Assim como os demais profissionais não só da Saúde como áreas afins. Embora a expressão TM ainda esteja associada com a noção de provimento de serviços assistenciais, deve-se entendê-la como sendo a integração de uma série de atividades com uso das “Tele Tecnologias” e que podem ser divididas em 4 grandes grupos: (1) Teleassistência e Televigilância Epidemiológica; (2) Teleducação Interativa (Educação Digital Multicompetências); (3) Rede Multicêntrica de Pesquisa; (4) Promoção da Saúde, Estilo de Vida e Prevenção de Doenças e Risco (WEN, 2020).

Porém essa prática não é muito bem vista pelos órgãos que defendem que a análise ou acompanhamento do cliente deve ser presencial para o acompanhamento da sua evolução visto assim é uma ferramenta que em muitos casos não pode ser substituída. Sabemos que há diversos procedimentos que o a distância ou online não deve ser ou trocado de modalidade. Mas em muitos casos podendo ser resolvido por meios de ligações evitando que o usuário se desloca talvez de uma localidade tão distante apenas para troca de receita, ou marcação de consultas ir até um estabelecimento gerando tumultos, filas, demora no processo de atendimento e todos os outros procedimentos.

Durante a pandemia, por isso buscamos meios rápidos e fáceis para cuidar da nossa saúde,

evitando as grandes aglomerações e o contágio do vírus; e as ferramentas digitais logo as mais usadas até hoje. Os três meios citados entre muitos outros foram os que mais se destacaram. Também o mercado de empreendedor como cita Schiffman e Kanuk (2000) definem o comportamento do consumidor como o comportamento de investigação que esses consumidores realizam ao procurar, consumir e designar seus recursos em itens relacionados ao consumo de produtos ou serviços que satisfaçam suas necessidades. Portanto, conforme nos afirma Souza (2018), entender o comportamento dos consumidores nas mídias sociais contribui para que seja possível as empresas definirem onde focar e se fortalecer frente ao mercado.

Por ser muito competitivo as empresas buscam por espaço e tende criar estratégias, na qual o cliente, busca sempre o que há de novo, ele vai através do marketing que a empresa faz, a mesma deve assegurar a qualidade do serviço, um cliente satisfeito sempre propaga aquela instituição para um grupo de conhecidos, assim, á conhecer o serviço recebido; no contrário expõe a empresa propagando da mesma maneira até mesmo pior, por insatisfações toda e qualquer empresa deve conhecer o seu público e suas exigências é como dizia o (Mac Eacher Adverte 'De todas as empresas, nenhuma é mais complexa do que o Hospital').

Saúde e negócio atualmente vivemos no mercado de grande variedade no insumo a saúde tornando um comercio de grande disputas por espaço, fortalecendo o empreendedorismo no ramo da saúde com estratégias inovadoras a cada dia, entre. o marketing que promove estratégias para captar novos clientes, conhecendo o público que almeja para empresa e deve ser bem elaborado e que de fato represente a empresa mostrando o que de fato ela, oferece aos seus clientes, nas principais redes sociais business marketing place, Facebook, instagram, whatsapp além dos próprios apps da do estabelecimento assim o produto chega até o cliente tornando a sua decisão a consumir o produto.

E essa nova gestão de oferecer cuidado vem assegurar e fortalecer tudo que já existi aprimorando de bom no serviço com esse novo olhar para a saúde, mas para isso os gestores devem capacitar todos os profissionais para essa novo jeito de cuidar, sair do físico para o digital no inicio a gestão vai ter problemas com colaboradores por recusarem a nova forma de fazer suas tarefas; mas que dentro de uma empresa é normal que alguns tenham resistência para entrarem em um novo sistema que ainda não conhecem principalmente os colaboradores que são pessoas que nunca tiveram contato diretamente com tecnologia ou que em suas atividades que durante anos desempenharam em registros físicos. Mas o momento hoje requer novidades, rapidez, facilidades e só a era tecnológica é capaz de realizar com tanta precisão

Os avanços no setor da saúde ainda são muitos lentos, comparado as grandes mudanças da era digital que todo dia é algo novo, descobertas constantes; porém um país como o Brasil em especial as Regiões do norte e nordeste que a população é mais carente financeiramente que a grande maioria depende 100% do serviço do SUS, e muitos gestores do sistema não executam

o seu papel como estabelecido, levando a má administração dos recursos ocasionando o que presenciamos na frete das unidades assistências, pessoas em grandes quantidades em filas, ou em órgãos públicos em lutas por um atendimento, que poderia ser facilitado na própria unidade de entrada que seria nas unidades básicas do próprio bairro ou se estivesse acesso ao serviço digital disponibilizado na rede pública.

Muitos se questionam, como os serviços assistências irão continuar a pós a pandemia? Com todas essas transformações que estamos passando as instituições de saúde, também estão em busca de um modelo de gestão que possa atender o novo padrão, conforme o novo jeito de cuidar, ampliar o que já tem de novo, fortalecer o uso da tecnologia, buscar sempre inovação; ampliando o que já antes da pandemia já funcionava, fazer o bom uso das novas ferramentas.

Para isso, os gestores devem conhecer as ferramentas e os seus benefícios que pode trazer para os Hospitais, como melhorias nos atendimentos, maior procura pelo serviço, menor tempo na fila espera por atendimento, rapidez nos resultados de exames.

4 RESULTADOS

A partir dos resultados obtidos, verificou-se que apesar de toda as mudanças, que já tivemos nos serviços de saúde, ainda é muito pouco, e que ainda tem muito há ser desenvolvido, esses avanços comparado ás empresas de outros ramos que se inovam com uma velocidade de tamanha grandeza com elevadas tecnologias deixa a desejar.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Durante esse estudo podemos concluir que os novos gestores devem encarar a situação sofrida do nosso sistema SUS, criando planos estratégicos, para que não continuemos há vivenciar os tumultos na frente das unidades assistências, fazer bom uso das tecnologias dentro dos estabelecimentos promovendo qualidade no serviço e maior procura.

A legislação garante que tenhamos o serviço igualitário, mas muitos gestores ou administração maior não segue o que diz a legislação, tornando um problema já existente em um novo, com isso a situação o resultados esperados são os piores possíveis, para tanto os usuários precisam ajudar o sistema, por meio de fiscalização e se o que foi estabelecido realmente está sendo cumprido, participando das assembleias abertas, acompanhando no site oficial dos órgãos regulamentadores como a (ANVISA) Agência Nacional de Vigilância Sanitária. A participação da sociedade é de suma importância assim como a do gestor ser transparente com os clientes, colaboradores do sistema.

REFERÊNCIAS

DA COSTA, Acaahi Ceja de Paula; PEÑA, Thalia Ariadne; DE SOUSA NOGUEIRA, Francisco Jander. **Educação e Saúde**: a extensão universitária como espaço para tencionar e pensar a educação em saúde. 2020.

DE CASTRO, DÉBORA LUIZA DI STEPHANI. WHATSAPP E E-MAIL MARKETING: Estudo descritivo sobre a utilização do WhatsApp e do e-mail como ferramentas de comunicação publicitária. **Revista Eletrônica de Comunicação**, v. 13, n. 1, 2019.

DE OLIVEIRA LEITE, Leonardo; REZENDE, Denis Alcides. **E-gov. estratégico: governo eletrônico para gestão do desempenho da administração pública**. Appris Editora e Livraria Eireli-ME, 2017.

FALKENBERG, Mirian Benites et al. Educação em saúde e educação na saúde: conceitos e implicações para a saúde coletiva. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 3, p. 847-852, mar. 2014. DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1413-81232014193.01572013>. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232014000300847&lng=pt&nrm=iso. Acesso em: 01 fev. 2021.

GOULART, Loislane Delfino et al. **A INFLUÊNCIA DAS REDES SOCIAIS NO PROCESSO DE DECISÃO DE COMPRA**. Anais do Seminário Científico do UNIFACIG, n. 5, 2019.

HASAN, N. M.; REIS, J. D. DA S. Organizações Inovadoras que Utilizam a Revolução 4.0. **Interfaces Científicas - Exatas e Tecnológicas**, v. 2, n. 3, p. 9-20, 13 mar. 2018. <https://doi.org/10.17564/2359-4942.2018v2n3p9-20>

RUIZ, Fernando Martinson. **Empreendedorismo**. Senac, 2019.

SCHIFFMAN, L. G.; KANUK, L. L. **Comportamento do consumidor**. 6. ed. Rio de Janeiro: LTC, 2000.

SOUZA, P. B. De M. **O marketing digital sob a perspectiva das mídias sociais como fonte de informação para a decisão de compra no varejo de moda feminina**. 2018. Tese de Doutorado. Mestrado em Administração.

TERELLY, Fernando. Os impactos da Covid-19 na transformação do sistema de saúde. **Veja Saúde**, 2020. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/blog/com-a-palavra/os-impactos-da-covid-19-na-transformacao-do-sistema-de-saude/>. Acesso em: 01, fev. 2021

WEN, Chao Lung. **TELEMEDICINA DO PRESENTE PARA O ECOSISTEMA DE SAÚDE CONECTADA 5.0**. IESS, 2020. Disponível em: https://www.iess.org.br/cms/rep/Telemedicina_Chao.pdf. Acesso em: 01, fev. 2020.