OS DESAFIOS DA GESTÃO DO FLUXO DE PACIENTES NO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE: UMA ABORDAGEM PARA MELHORIA DE DESEMPENHO

Lucas Henrique Martins Faria
Centro Universitário Facens
Rodovia Senador José Ermírio de Moraes, 1425 – Alto da Boa Vista
luks_henriq@hotmail.com

Larissa Barbosa de Lima
Centro Universitário Facens
Rodovia Senador José Ermírio de Moraes, 1425 – Alto da Boa Vista
lari_barbosa98@hotmail.com

Murilo Bueno Sirilo
Centro Universitário Facens
Rodovia Senador José Ermírio de Moraes, 1425 – Alto da Boa Vista
murilobueno78@hotmail.com

Rodrigo Lima Barreto Tigre
Centro Universitário Facens
Rodovia Senador José Ermírio de Moraes, 1425 – Alto da Boa Vista
rodrigolbt20@gmail.com

Henrique Ewbank de Miranda Vieira
Centro Universitário Facens
Rodovia Senador José Ermírio de Moraes, 1425 – Alto da Boa Vista
henrique@.com

Rodrigo Luiz Gigante
Centro Universitário Facens
Rodovia Senador José Ermírio de Moraes, 1425 – Alto da Boa Vista
rodrigo.gigante@facens.com

RESUMO

Quando se fala em sistema público de saúde, tem-se a ideia de locais superlotados, com péssimos níveis de serviços ofertados, além de uma estrutura deficitária, no sentido físico e humano da assistência a saúde. A unanimidade nesta perspectiva não é novidade no cenário brasileiro, muito pelo contrário, é assunto arraigado na sociedade, refém de ineficientes políticas públicas voltadas a saúde e vítima de uma má gestão pelo poder público, o qual acaba por viabilizar desvios de recursos, financeiros e materiais, para o atendimento médico à população. Nesse sentido, a gestão eficiente do fluxo do paciente é um desafio constante para as organizações públicas de saúde. Conciliar a demanda com a capacidade de atendimento é vital para assegurar que o paciente receba o atendimento adequado, tenha os cuidados médicos necessários e melhore a sua percepção da qualidade do serviço prestado, o que melhora positivamente a imagem institucional do já combalido sistema público de saúde. Assim, a proposta deste estudo está centrada em gerenciar o fluxo do paciente em organizações públicas de saúde, garantindo a utilização da capacidade máxima de atendimento, dos recursos humanos e materiais com vistas a prevenir a superlotação, o que exige transparência nos processos, resultados e objetivos. Através do suporte

da Pesquisa Operacional às tomadas de decisão, aborda-se estratégias de otimização para buscar meios de reduzir os gargalos no fluxo de pacientes, como por meio da verificação dos processos, minimizando os desperdícios e as perdas, bem como, através do uso da simulação computacional, no desenvolvimento de cenários alternativos para o problema, objetivando otimizar o tempo de espera do paciente e sua satisfação, gerando valor para todos.

PALAVRAS CHAVE. Superlotação de pacientes, Serviços de saúde, Simulação.