Gestão em Fisioterapia Hospitalar: foco em resultados e excelência operacional

Vanessa Chaves Barreto Ferreira de Lima
Veronica Altheman

HOSPITAL SAMARITANO DE SÃO PAULO

INTRODUÇÃO

As instituições de saúde enfrentam desafios diários que impõem a necessidade de soluções rápidas e inovadoras para garantir a qualidade na assistência, ao mesmo passo que são impulsionadas a obter melhor desempenho operacional e financeiro.

OBJETIVO

Reestruturar o modelo de gestão e processos de trabalho do serviço de fisioterapia.

MÉTODO

Com olhar voltado para eficiência, o Serviço de Fisioterapia reestruturou seus processos utilizando como metodologia ferramentas de qualidade para analisar, mensurar, reorganizar e definir um novo conceito de gestão para o setor. As principais ferramentas utilizadas foram: Brainstorming, Diagrama de Ishikawa, 5W2H e PDCA.

A primeira etapa do projeto focou quatro principais pontos de atenção para início do processo de reestruturação (figura 1).

Figura 1: Principais pontos de atenção

RESULTADO

Ao final do ano de 2015 os primeiros frutos foram perceptíveis, com aumento de receita em 34% e 18% em produção, contribuindo para um resultado direto 70% maior (gráfico 1). É importante destacar que, o comprometimento da receita com custo fixo reduziu de 58% para 50% após implantação do projeto, (gráfico 2).

Gráfico 1: Evolução dos Resultados Financeiros

Gráfico 2: Evolução do Comprometimento da Receita

Além dos resultados financeiros, é imprescindível mencionar a mudança comportamental da equipe, a qual passou a atuar com postura *accountability*, bem como, olhar analítico e associado à utilização racional de recursos visando o melhor custo benefício.

Bibliografias

Westby MD, Klemm A, Li LA, Jones CA. **Emerging role of quality indicators in physical therapist practice and health service delivery.** Phys Ther 2015; 95.

Neto GV, Malik AM. **Gestão em saúde.** São Paulo: Editora: Guanabara Koogan, 2011.

Werkema MCC. **As ferramentas da qualidade no gerenciamento de processos.** Belo Horizonte: UFMG; Fundação Christiano Ottoni, 1995.

Porter ME. **What is value in healthcare?** N Engl J Med 2010; 363:2477-2481.