

Título: A metodologia enxuta aplicada à realidade dos serviços de saúde

Autor(es) Eduarda Mesquita Barbosa; Renata Mesquita Barbosa; Suzana Arleno Souza Santos

E-mail para contato: renatamesqb@gmail.com

IES: UNESA

Palavra(s) Chave(s): gestão hospitalar, produção enxuta, desperdícios

RESUMO

Há décadas, a política de saúde no Brasil, de um modo geral, enfrenta grandes desafios frente à cobertura e eficiência dos serviços prestados a toda população. Essa crise se delinea em vários aspectos, sobretudo, aos problemas oriundos da gestão hospitalar. Atualmente, a mesma foi apontada como o maior problema do país, sendo a qualidade uma das grandes insatisfações, segundo pesquisa Datafolha (2014). Portanto, fica evidente a necessidade de mudanças e melhorias em suas operações a fim de reduzir o tempo total de resposta ao paciente e melhorar a qualidade do serviço prestado. Para reaver esta conjuntura, algumas instituições prestadoras de serviços de saúde utilizam-se da ferramenta de gestão conhecida como Produção Enxuta, proveniente da indústria automobilística japonesa. A presente pesquisa tem como objetivo a verificação dos resultados obtidos por uma instituição hospitalar após a adoção da metodologia, de um modo geral, e especificamente de duas técnicas fundamentais utilizadas, além de possuir um caráter qualitativo na forma de entrevista. Utilizou-se como ferramenta para coleta de dados um questionário online, com 07 (sete) questões abertas para aplicação no informante-chave, na verificação de um acervo publicado e através de um blog disponibilizado no site da organização. Verificando alguns números do Instituto de Oncologia do Vale, é possível perceber melhor fluxo das operações produtivas e aumento de produtividade. Alguns dados comprovam esta mudança percebida: redução de 75% dos eventos sentinela, 18.000 km (transporte e movimento) e 13.000 h/ano (tarefas eliminadas e movimento) de desperdícios eliminados, ganho de produtividade por colaborador de 12 dias/ano, redução de 40% em horas extras, redução de 16% de consumo de energia elétrica, redução de 70% de estoque, giro de estoque próximo de 30 vezes/ano e ganho de aproximadamente 170% na capacidade operacional. O resultado mais expressivo dentro do hospital refere-se ao aumento da capacidade de atendimento de pacientes, em torno de 170%, com uma redução de 40% em horas extras. Os clientes estão também mais satisfeitos. Cerca de 90% deles consideram os serviços do IOV muito bons ou ótimos. Em 2009, com a realização do Kaizen de fluxo de valor na prescrição de quimioterapia, constatou-se que houve uma redução de 36% no tempo total de ciclo, enquanto que 96% de processos desnecessários foram eliminados. O tempo que o paciente permanecia no hospital para tratamento reduziu em 84%. Para reconciliar a agenda cirúrgica a partir das solicitações de curto prazo, o Instituto de Oncologia do Vale utiliza do nivelamento à demanda. Têm-se os resultados até então alcançado: entre 2011 e 2012 houve um aumento de 10,6% no volume de cirurgias e, entre 2012 e 2013, outros 9,4%. Vê-se, portanto, que as ações e técnicas utilizadas no setor de saúde, tem proporcionado resultados significativos na busca pela excelência e melhoramento contínuo dos processos. Tal fato pôde ser comprovado através dos resultados apresentados após a sua adoção no IOV, transformando-o em um ambiente racional e econômico com elevada capacidade de atendimento de pacientes. A implementação do Kaizen de fluxo de valor trouxe melhoria significativa no processo de prescrição de quimioterapia através da eliminação de desperdícios, erros e redução dos tempos. O nivelamento da agenda cirúrgica também foi uma ferramenta de bastante relevância, uma vez que teve enfoque na distribuição mais igualada possível do volume e mix de cirurgias, visando a diminuição dos desperdícios de superprodução e estoques (filas) principalmente. A aderência da Produção Enxuta no contexto hospitalar reforça a tese de que a estratégia de gestão é aplicável a todas as organizações, principalmente devido a sua aplicabilidade na melhoria de processos e como este pode favorecer competitivamente as organizações do setor de saúde, reduzindo perdas de produção, ocasionando assim maior satisfação de seus clientes.