

O Setor de Relacionamento Médico como Área Estratégica no Hospital Alemão Oswaldo Cruz

Ana Helena Araujo Moretti, Fernanda Barbosa Oliveira, Fabiane Cardia Salman, Karen Nogueira da Silva, Mauro Medeiros Borges
www.hospitalalemao.org.br

Introdução

Analisando as tendências econômicas do País, podemos observar que o atual ambiente está marcado pela necessidade de mudanças e inovações. É de extrema importância que as organizações hospitalares se adequem também ao novo perfil do consumidor, cada vez mais exigente e informado. Segundo o *Institute for Healthcare Improvement (IHI)*, na área da saúde é imprescindível que essa visão esteja baseada em pilares de qualidade (experiência do paciente), eficiência (melhor custo) e segurança (melhor desfecho).

No Hospital Alemão Oswaldo Cruz (HAOC), o setor de Relacionamento Médico é considerado área estratégica, por sua ampla visão e impacto nos processos internos (assistenciais e administrativos) e pelos seguintes aspectos:

- Reconhecimento pela excelência;
- Fidelização do Corpo Clínico;
- Qualidade nos serviços prestados.

Objetivo

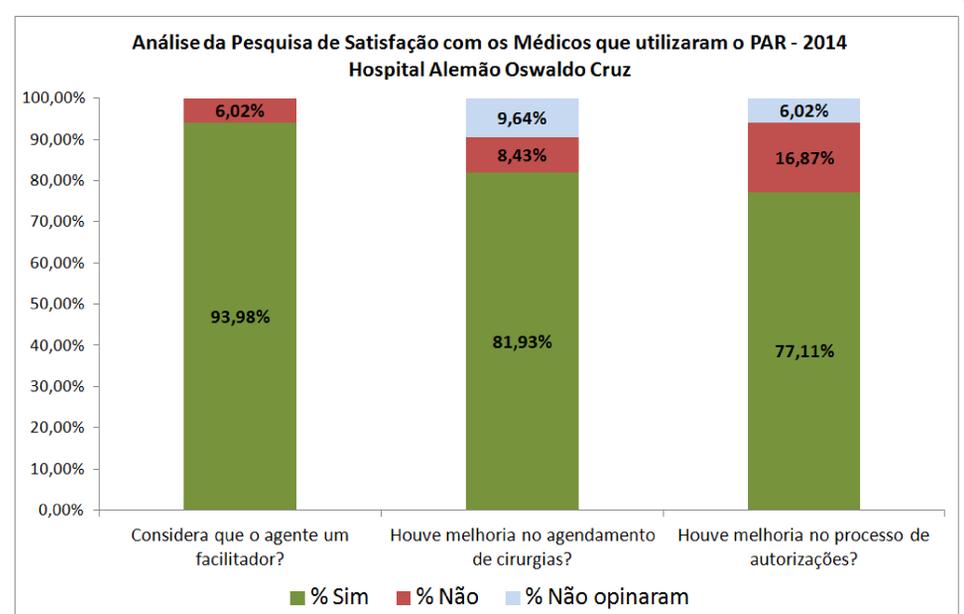
- Desenvolver um processo para fortalecer o vínculo entre o Corpo Clínico e o Relacionamento Médico (RM), por meio de parceria;
- Aumentar a sua fidelização e atuação no Hospital Alemão Oswaldo Cruz (HAOC), buscando melhorar a comunicação entre áreas e incrementar o resultado financeiro e de qualidade/ segurança da instituição.

Materiais e Métodos

Dentro da Política de RM, a partir do ano de 2014 foi desenvolvido o Programa de Agentes de Relacionamento (PAR), que conta com profissionais capacitados e qualificados, garantindo um atendimento individualizado, eficaz e atuando como um facilitador junto às diversas áreas do Hospital. Mediante essas informações, foi elaborada uma pesquisa de satisfação em abril de 2015 de natureza descritiva e quantitativa com 107 médicos, por contato telefônico, e mensuradas a satisfação e qualidade nos serviços prestados.

Resultados

A pesquisa de satisfação foi elaborada mediante requisitos de qualidade do HAOC e assim, identificou que 69% dos profissionais utilizaram o PAR em 2014. Destes profissionais, 94% classificaram o serviço como um facilitador de processos dentro no HAOC, sendo que 82% informam que houve melhora no processo de solicitação de autorização. Entre os cirurgiões, 77% observaram melhora no processo de agendamento cirúrgico.



Conclusões

Observamos que a intervenção por parte do PAR evoluiu de maneira positiva, estabelecendo vínculo entre a Instituição e os profissionais do Corpo Clínico. Consequentemente, essa interação trouxe resultados assertivos na satisfação dos médicos e crescentes na produção do HAOC, apoiando o processo de governança clínica instituído pela Superintendência Médica. Desta forma, entende-se que o setor de RM é considerado área estratégica e contribui para melhora no alcance de resultados organizacionais, por sua ampla visão dos processos internos, considerando os aspectos de reconhecimento pela excelência, captação e fidelização do Corpo Clínico, qualidade e segurança nos serviços prestados.

Referências Bibliográficas

Institute for Healthcare Improvement (IHI). *IHI Triple Aim Initiative. Better Care for Individuals, Better Health for Population, and Lower Per Capita Costs.* Disponível em: <http://www.ihl.org/Engage/Initiatives/TripleAim/Pages/default.aspx>

NASSAR, M. R. F. *Comunicação: políticas e estratégias para área da saúde.* In: CONGRESSO BRASILEIRO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 27. 2004. Porto Alegre. Anais... São Paulo: Intercom, 2004.

Vecina Neto, G., Malik, A. M. *Tendências na assistência hospitalar.* Ciência e Saúde Coletiva, 12(4):825-839.2007.