

# 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

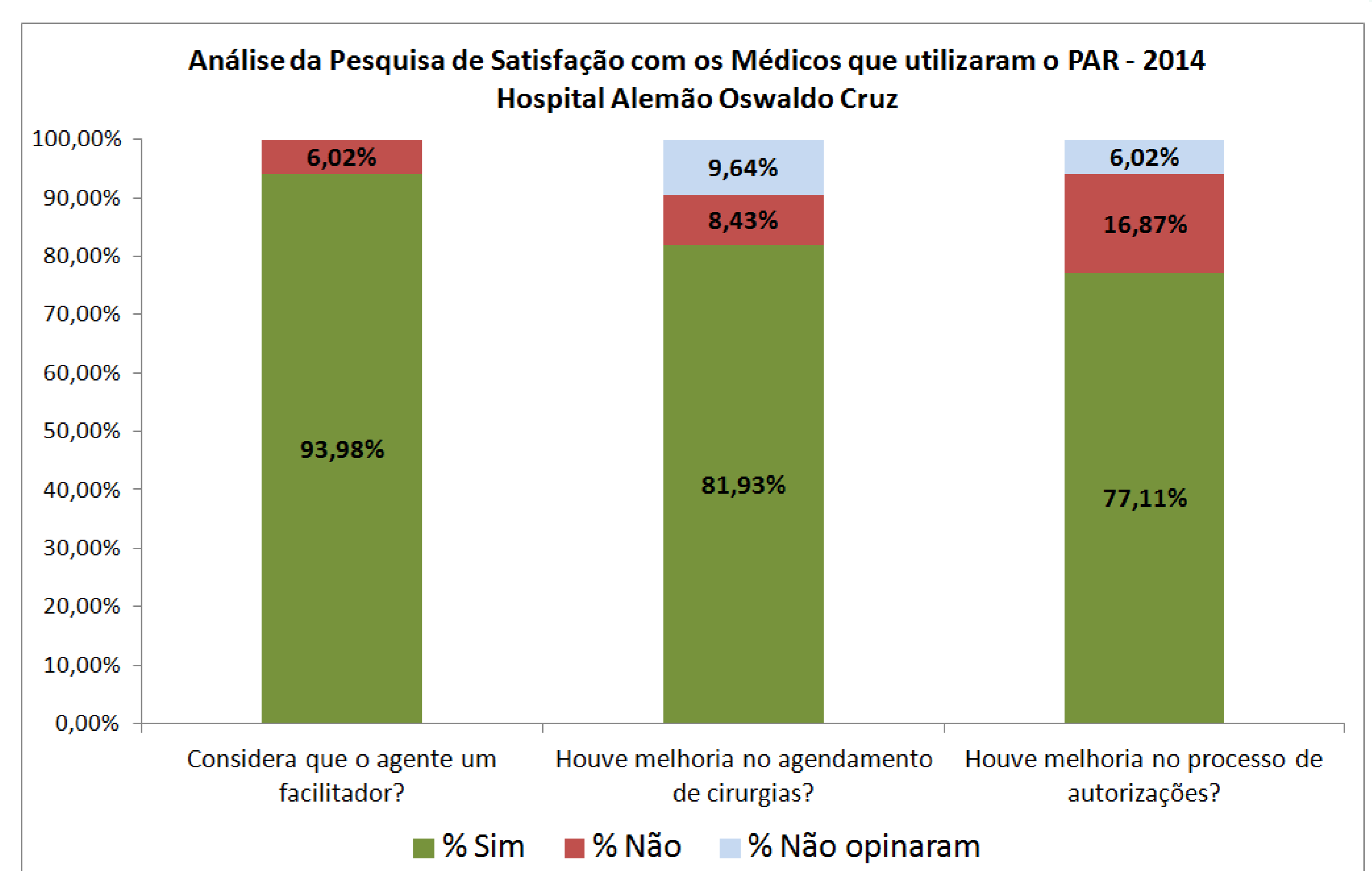
- Desenvolver um processo para fortalecer o vínculo entre o Corpo Clínico e o Relacionamento Médico (RM), por meio de parceria;
- Aumentar a sua fidelização e atuação no Hospital Alemão Oswaldo Cruz (HAOC), buscando melhorar a comunicação entre áreas e incrementar o resultado financeiro e de qualidade/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