

A DINÂMICA DA GESTÃO HOSPITALAR SOB A ÓTICA DA GESTÃO POR PROCESSOS

XXXVII Encontro de Iniciação Científica

Plinio Mairo Rodrigues Andrade, Marcia Zabdiele Moreira

O SETOR ADMINISTRATIVO DENTRO DOS SISTEMAS HOSPITALARES ENCARA DESAFIOS LIGADOS PRINCIPALMENTE A URGÊNCIA DAS DEMANDAS QUE OS CLIENTES SÃO SUBMETIDOS, NECESSITANDO, PORTANTO, QUE SEUS PROCESSOS TENHAM UM ALTO NÍVEL DE EFETIVIDADE QUE PODE SER ALCANÇADO ATRAVÉS DO ESTUDO ACERCA DOS PROCEDIMENTOS NECESSÁRIOS PARA A AUTONOMIA E RÁPIDA RESPOSTA. O OBJETIVO DESSE ARTIGO, PORTANTO, É ANALISAR A DINÂMICA DE PROCESSOS ORGANIZACIONAIS DO HOSPITAL ANTÔNIO PRUDENTE QUE PERTENCE A REDE HAPVIDA, OBSERVANDO SUAS ROTINAS DE PROCESSOS ATRAVÉS DA TEORIA DE ORGANIZAÇÃO E MÉTODOS. A PARTIR DA OBSERVAÇÃO DO FUNCIONAMENTO DO FLUXOGRAMA DENTRO DA URGÊNCIA DO HOSPITAL, FOI POSSÍVEL PERCEBER QUE A BUROCRACIA E A FALTA DE COMUNICAÇÃO ENTRE OS SETORES FAZEM COM QUE O ATENDIMENTO SEJA REALIZADO DE FORMA NÃO TÃO ÁGIL. APESAR DOS CONCEITOS DA TEORIA SEREM RACIONALIZADOS NA ORGANIZAÇÃO, ELES AINDA NÃO SÃO COLOCADOS DE UMA FORMA EFETIVA E A COMUNICAÇÃO AINDA ACONTECE DE UMA FORMA MUITO VERTICAL O QUE OCASIONA FALHAS. A SOLUÇÃO PARA O PROBLEMA SERIA INVESTIR EM TECNOLOGIA PARA INFORMATIZAR OS PROCEDIMENTOS, FORNECER TREINAMENTO PARA UM MELHOR DOMÍNIO DAS ATIVIDADES REALIZADAS POR CADA SETOR DENTRO DO HOSPITAL E INVESTIR EM SUPERVISÃO DE PROCESSOS, PRIORIZANDO O ACOMPANHAMENTO A CERCA DO ATENDIMENTO PRESTADO E TENTANDO MINIMIZAR OS ERROS DE COMUNICAÇÃO, DESTA FORMA, PERMITINDO QUE A ORGANIZAÇÃO FUNCIONE DE FORMA MAIS EFICAZ.

Palavras-chave: ADMINISTRAÇÃO HOSPITALAR. GESTÃO DE PROCESSOS. ANÁLISE DE FLUXOS. COMUNICAÇÃO EFICIENTE.