

## **PROPOSIÇÃO DE UM MODELO DE PROCESSOS E ATORES E RECURSOS PARA A LOGÍSTICA HOSPITALAR**

Juliana Vitoria Serrano (PIBIC/CNPq/FA/UEM), Danilo Hisano Barbosa (Orientador).  
E-mail: dhbarbosa@uem.br.

Universidade Estadual de Maringá, Departamento de Engenharia de Produção  
Maringá, PR.

### **Engenharias- Engenharia de Produção**

**Palavras-chave:** Hospital Logistics, Healthcare Logistics, Patient Flow Logistics.

### **RESUMO**

Os sistemas logísticos têm sido alvo de interesse no âmbito acadêmico e empresarial devido a sua extensão de representatividade nas áreas de manufatura e transporte. O presente projeto tem como objetivo realizar o estudo dos processos logísticos dentro do ambiente hospitalar e desenvolver proposições de práticas para o apoio ao gerenciamento desses processos. O método de pesquisa se divide em três partes principais, a revisão sistemática, caracterização dos processos atuais e a criação de uma proposta de melhoria dos processos logísticos. Os resultados encontrados foram: a modelagem dos processos logísticos, a sistematização das práticas de controle e alocação de recursos ao longo do fluxo de pacientes e uma proposição de melhorias com base na literatura especializada. A combinação de métodos e práticas de logística hospitalar apresenta um papel importante para melhorar a gestão dos processos logísticos de um pronto atendimento. Essa abordagem oferece uma maior eficiência no referido regime de atendimento hospitalar, oferecendo um serviço cada vez melhor aos pacientes e uma melhor utilização dos recursos materiais, humanos e informacionais.

### **INTRODUÇÃO**

Segundo Villa et al. (2014), por ser direito constitucional de todo cidadão, é imperativo enaltecer a eficiência e a qualidade dos serviços médicos. Isso significa buscar melhorias constantemente. No entanto, a realidade nem sempre corresponde a tais expectativas, uma vez que o sector enfrenta dificuldades causadas pela má gestão e má alocação de recursos, que são muitas vezes agravadas pelas crises políticas e econômicas que afetam um país. Neste contexto, a engenharia de produção desempenha um papel fundamental na aplicação de conceitos técnicos e gerenciais para utilizar da forma mais eficiente possível os recursos humanos, materiais e técnicos e distribuí-los aos pacientes. Um dos subcampos da engenharia de produção intimamente relacionado à melhoria do fluxo de pacientes é a logística, muitas vezes chamada de logística hospitalar.

Diante disso, Villa, Barbieri e Lega (2009) e Bertrand e Vries (2005) reconhecem a importância do gerenciamento do fluxo de pacientes no ambiente hospitalar. Isto reforça a necessidade de a gestão se concentrar na otimização dos processos, em vez de se concentrar nos sistemas tradicionais de logística de produtos físicos.

## MATERIAIS E MÉTODOS

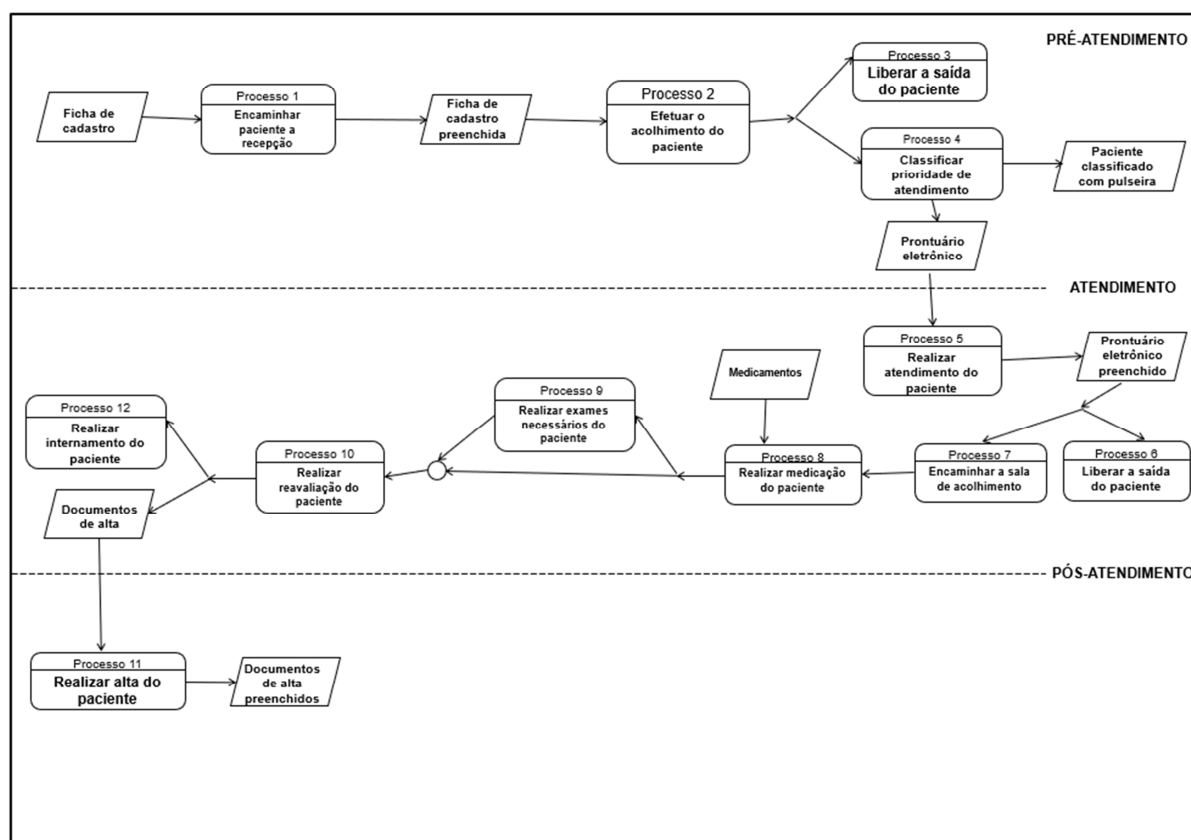
Como método de pesquisa são utilizados métodos de pesquisa qualitativa e, segundo Yin (2001), as conclusões da pesquisa qualitativa geralmente são baseadas em dados de triangulação de múltiplos autores, conferindo credibilidade a essa fusão de confiabilidade da pesquisa. A primeira parte da pesquisa consistiu em uma revisão sistemática da literatura e um diagnóstico do estado atual do ambiente hospitalar selecionado para o estudo. A segunda fase corresponde à caracterização e análise dos processos logísticos hospitalares. Por fim, na etapa final, desenvolvemos recomendações de melhorias para o processo logístico hospitalar.

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Uma revisão sistemática da literatura foi realizada a fim de identificar o conteúdo ideal de pesquisa no escopo deste estudo. Durante esse processo, três palavras-chave foram selecionadas como critérios de busca visando identificar materiais relevantes sobre temas relacionados. Após a realização de uma pesquisa bibliográfica, um total de seis artigos foram identificados como adequados para uma leitura aprofundada. Esta seleção estratégica de fontes de informação fornece uma base sólida para as elaborações subsequentes na primeira parte deste estudo.

Em uma segunda etapa, concentramos nossos esforços na caracterização e análise do processo logístico hospitalar, abordando especificamente a modelagem dos procedimentos logísticos que envolvem o atendimento de emergência, conforme ilustrado na Figura 1.

No terceiro estágio da pesquisa, empreendemos uma comparação minuciosa entre o estado atual dos processos logísticos hospitalares e as melhores práticas recomendadas pela literatura especializada. A análise revelou lacunas significativas nos processos hospitalares, com ênfase particular na identificação de áreas passíveis de aprimoramento, notadamente no que tange ao desperdício de recursos e à ausência de uma documentação formal relativa às mudanças nos procedimentos em vigor. As recomendações decorrentes dessa avaliação apresentam um potencial substancial para aprimorar a eficiência na utilização de recursos no contexto do atendimento de emergência, com consequentes melhorias nos processos e na mitigação dos desperdícios de materiais.



**Figura 1** – Modelagem do processo logístico do pronto atendimento  
Fonte: elaborado pelo autor

## CONCLUSÕES

Os hospitais se encontram em ambientes onde a necessidade de gerenciamento de recursos é fundamental. Dessa forma, não há mais espaço para desperdícios a utilização desenfreada de recursos que já são limitados por natureza.

O diagnóstico do estado atual dos processos logísticos do hospital pode evidenciar que alguns dos problemas logísticos enfrentados estão relacionados a má utilização de recursos e falta de padronização do processo, trazendo um uso desenfreado de materiais e uma falta de gestão dos conhecimentos, muitas informações não são documentadas.

Foram enfrentadas limitações com relação a demora e burocracia referentes a aceitação do projeto por parte da administração do hospital.

## AGRADECIMENTOS

Agradeço à Fundação Araucária pelo apoio financeiro. Além disso, agradeço também a UEM e a Prof.<sup>a</sup> Dr. Danilo pelos aprendizados durante o projeto.

## REFERÊNCIAS

VILLA, S.; PRENESTINI, A.; GIUSEPI, I. **A framework to analyze hospital-wide patient flow logistics: evidence from an Italian comparative study.** Health policy, v. 115, n. 2-3, p. 196-205, 2014.

VILLA, S.; BARBIERI, M.; LEGA, F. **Restructuring patient flow logistics around patient care needs: implications and practicalities from three critical cases.** Health care management science, v. 12, p. 155-165, 2009.

BERTRAND, W.; VRIES, G. de. (2005). **Lessons to be learned from operations management.** In: VISSERS, J.; BEECH, R. (Eds). Health operations management: patient flow logistics in health care. London: Taylor and Francis Group, 2005. cap. 2, p. 15-38.

YIN, R. K. (2001). **Estudo de caso: planejamento e métodos.** 2.ed. Porto Alegre: Bookman, 205 p.