



Sistema de gestão

12 de Julho de 2010

Hospitais dos EUA melhoram indicadores de gestão com Sistema Toyota/Lean

Na 1ª edição do 'Lean Healthcare Transformation Summit', em Orlando, na Flórida, entidades Mercy Medical Center, ThedaCare e Park Nicollet detalharam como reduziram tempo, rotatividade de médicos e aumentaram índices de qualidade, segurança e satisfação dos pacientes ao aplicar o Sistema Lean na gestão da saúde

Profissionais brasileiros dos hospitais Oswaldo Cruz, São Camilo e Instituto Oncológico do Vale (IOV) que foram ao encontro falam sobre aplicação do Sistema Lean na gestão da saúde no Brasil

Por Flávio Battaglia, Gerente de Projetos do Lean Institute Brasil (www.lean.org.br)*

Hospitais dos EUA estão melhorando seus indicadores de gestão ao aplicar o Sistema Lean, sistema de gestão inspirado no modelo Toyota, que cada vez mais é implementado também na gestão de empresas de saúde.

Um exemplo é o Mercy Medical Center, da cidade de Cedar Rapids, no estado de Iowa. No Pronto Atendimento (PA), por exemplo, o hospital reduziu em 50% (de 51 minutos para 25 minutos) o tempo médio de duração dos exames radiológicos, que era o principal "gargalo" detectado no processo.

Com isso, além de outras iniciativas, o tempo médio total de atendimento no PA caiu de 104 minutos para apenas 52 minutos, o que permitiu elevar o índice de satisfação dos clientes de 38% para 95%.

Outro exemplo é a ThedaCare, maior instituição de saúde do estado de Wisconsin, que conseguiu elevar seus indicadores globais de qualidade e segurança dos pacientes de 80% para 93% com a aplicação das técnicas Lean. Com isso, a proporção de planos terapêuticos corretamente definidos na primeira visita dos pacientes subiu de 20% para 96%. E nos laboratórios, antes da "transformação lean", somente 5% dos resultados de exames eram liberados em menos de 15 minutos - atualmente, 80% dos resultados saem em tempos menores do que esse. Além disso, a Thedacare conseguiu reduzir também a rotatividade dos médicos de 7% ao ano, em 2006, antes do início da adoção do Lean, para 3%, em 2009.

Outro exemplo é da clínica Park Nicollet, que mudou as operações destinadas aos tratamentos oncológicos, utilizando a ferramenta lean conhecida como 3P (Production, Preparation and Process). Antes da mudança, a proporção de pacientes que considerava a qualidade do serviço como "excelente" era de apenas 7%. Atualmente, esse número se aproxima de 80%.

Cases foram detalhados em encontro nos EUA - Tais resultados foram apresentados pelas entidades durante a primeira edição do "Lean Healthcare Transformation Summit", que ocorreu dias 9 e 10 de junho, em Orlando, no estado americano da Flórida, encontro que reuniu 260 participantes, vindo de 90 instituições, de 7 países.

Visando promover a troca de experiências entre entidades que adotam o Sistema Lean na gestão da saúde, o encontro foi organizado pela Healthcare Value Leaders Network (www.healthcarevalueleaders.org), organização sem fins lucrativos fundada conjuntamente pelo Lean Enterprise Institute (www.lean.org) e ThedaCare Center for Healthcare Value.

Brasileiros que participaram falam sobre Lean na gestão da saúde no Brasil - Profissionais de três importantes instituições brasileiras participaram do encontro: Hospital Oswaldo Cruz, Hospital São Camilo, ambos de São Paulo, e Instituto Oncológico do Vale (IOV), de São José dos Campos (SP).

Em todas elas já ocorrem iniciativas de aplicação do Sistema Lean na gestão da saúde. "Mas ainda temos vastas oportunidades e um caminho bastante longo a percorrer no Brasil", disse Patrícia Pandolfo, Supervisora de Processos do Hospital Oswaldo Cruz, que esteve presente no encontro em Orlando.

A mesma percepção é compartilhada por Carlos Eduardo de Campos, Gerente de Projetos do Hospital São Camilo, que ficou impressionado com o grande interesse que existe nos EUA sobre o tema - e com a seriedade com que o assunto vem sendo tratado lá: "É impressionante. Ainda estamos muito longe de contar com tamanha massa crítica", argumentou.

O médico Carlos Frederico Pinto, oncologista clínico do Instituto Oncológico do Vale e diretor da Sociedade Brasileira de Oncologia Clínica (SBOC), ficou impressionado com os cases relatados no encontro norte-americano. "São impressionantes o poder da transformação e os resultados verificados nos casos mais avançados mostrados aqui".

Segundo ele, o conhecimento lean na área da saúde pode trazer benefícios imensos para instituições públicas e privadas no Brasil: "A possibilidade de se economizar recursos e liberar capacidade operacional é imensa".

**Flávio Battaglia participou do 'Lean Healthcare Transformation Summit' como representante do Lean Institute Brasil (www.lean.org.br)*