

Estudo sobre a Admissão de Pacientes no Setor de Cardiologia de um Hospital de São Paulo

Jenifer Vanieli de Sá Monte Sião¹

Renato Cunha Pena²

Rubens Vidigal Coriolano³

Vanessa Cristina Soares Motta⁴

O presente estudo teve como objetivo analisar o processo de admissão e atendimento de pacientes no setor de cardiologia de um hospital de São Paulo, diante do problema de longas filas de espera e da limitação de recursos humanos, especificamente a atuação de apenas uma recepcionista responsável por múltiplas demandas. A justificativa para a pesquisa decorre da necessidade de otimizar o atendimento hospitalar, assegurando maior eficiência na gestão e sustentabilidade financeira, considerando que a contratação de novos funcionários pode ser inviável economicamente. A metodologia empregada baseou-se em pesquisa bibliográfica e na experiência prática da equipe da clínica. Foram selecionados artigos publicados em língua portuguesa, nos últimos dezessete anos, em periódicos e anais de congressos disponíveis em acesso aberto. As bases de dados utilizadas privilegiaram o Google Acadêmico, além da observação cotidiana do funcionamento do setor. Também foram adotados referenciais advindos de práticas industriais, como o Lean Manufacturing, que deu origem ao Lean Healthcare, e a Indústria 4.0, aplicada na saúde como Healthy 4.0. O referencial teórico contemplou os conceitos de Lean Healthcare, caracterizado pela eliminação de desperdícios e pela valorização da melhoria contínua com a participação de todos os colaboradores, e de Healthy 4.0, que propõe a integração de máquinas, pessoas e sistemas de informação, de modo a agilizar processos e atender de forma mais eficiente às necessidades dos pacientes. Também foram analisadas experiências do mercado de saúde suplementar no Brasil, assim como iniciativas tecnológicas de gestão hospitalar, como o sistema AGHUse e o PACS de imagem, que permitem maior integração e acesso remoto a exames. Os resultados apontaram que a adoção de práticas inspiradas no Lean Healthcare contribuiu para reduzir desperdícios, agilizar o atendimento e aumentar a satisfação dos pacientes e profissionais. Foram implementadas mudanças como o uso otimizado do sistema AGHUse para agendamento de exames cardiológicos e a possibilidade de comunicação via WhatsApp profissional para reduzir tempo de espera e interrupções. Ademais, identificou-se como oportunidade a implantação de totens de autoatendimento para realização de check-in, inspirados no modelo de companhias aéreas, permitindo ao paciente cadastrar-se, inserir pedidos médicos e receber orientações de forma automatizada. Conclui-se que a incorporação de soluções tecnológicas e de metodologias de gestão adaptadas de outros setores pode reduzir significativamente o tempo de espera e aumentar a eficiência dos processos hospitalares. O autoatendimento e a digitalização do fluxo de exames se apresentam como estratégias viáveis e inovadoras, mesmo em instituições públicas ou militares, podendo futuramente ser expandidas para todo o hospital. Assim, a experiência analisada demonstra a importância da integração entre gestão, tecnologia e participação dos atores envolvidos na busca pela melhoria contínua do atendimento hospitalar.

Palavras-chave: Gestão hospitalar; Lean Healthcare; Healthy 4.0; Atendimento ao paciente; Inovação em saúde.

¹ Graduanda em Gestão Hospitalar na Faculdade ITA Educacional, e-mail: jm7929@gmail.com

² Graduando em Gestão Hospitalar na Faculdade ITA Educacional, e-mail: renatocpena@gmail.com

³ Professor e orientador na Faculdade ITA Educacional, e-mail: vidigalrubens@gmail.com

⁴ Graduanda em Gestão Hospitalar na Faculdade ITA Educacional, e-mail: vanessag3motta@hotmail.com