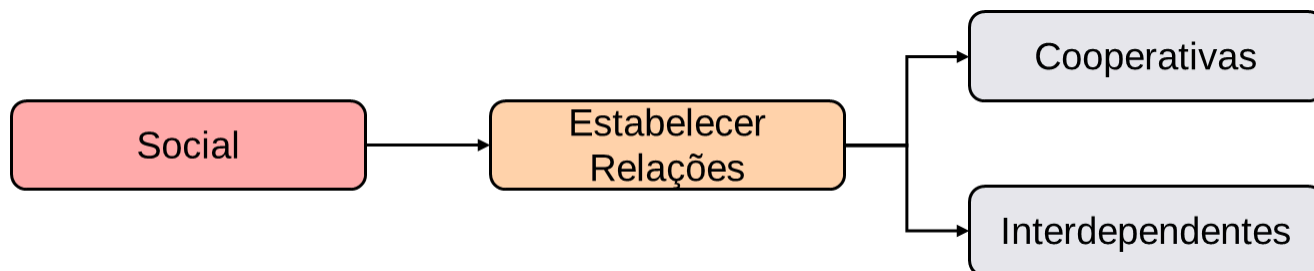


# 01-Novos Paradigmas em Gestão da Saúde

## Conceitos e definições em Gestão de Saúde

### Introdução

"O homem é um animal social com tendência à organização e à administração se seus assuntos; é um animal que se organiza."



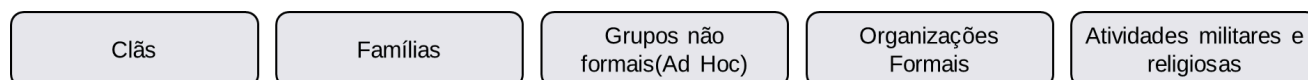
### Dualidade histórica do comportamento humano

1 - "O homem é agressivo e competidor; portanto, o homem é mau"

2 - "O Homem tem boa natureza e é cooperador; portanto, o homem é bom"

### Classificação das organizações

1. Famílias
2. Clãs
3. Grupos não formais(Ad Hoc)
4. Organizações Formais
5. Atividades militares e religiosas



### Definição de organização

Reunião de pessoas e recursos trabalhando de forma coordenada para atingir uma determinada meta consolidada na forma de um ou mais produtos e/ou serviços.

### Variáveis de uma organização

1. Pessoas
2. Tarefas
3. Estrutura
4. Tecnologia

## **Conceito de Administração**

"Processo pelo qual os recursos(Humanos, financeiros, tecnológicos, materiais, etc), não relacionados entre se, são unificados em um sistema total para alcançar um determinado objetivo."

### **Elementos básicos**

1. Objetivos
2. Pessoas
3. Técnicos
4. Organização

### **"Cenário da organização e da administração"**

**"Estudo da administração iniciou-se a partir da Revolução Industrial"**

### **Revolução Industrial**

**1ª - Inglaterra - XVIII - Ferro, carvão mineral, vapor**

**2ª - EUA, Europa - XIX - Aço, petróleo e eletricidade**

**"Características da segunda revolução Industrial"**

**Produção em massa**

**Tecnologia**

**Produtos padronizados**

**Custos de Fabricação**

**P&D - Pesquisa e Desenvolvimento**

**Nenhuma preocupação com o meio ambientes**

**3ª - Países do norte - XX - Computadores e robótica**

**4ª - Países do Norte e BRIC - XXI - Biotecnologia**

**Biotecnologia**

"Uso de organismos vivos ou parte deles, para produção de Bens e Serviços"

## **Disciplinas**

1. Genética
2. Biologia Molecular
3. Bioquímica
4. Embriologia
5. Biologia Celular
6. Engenharia Química
7. Tecnologia da Informação
8. Robótica
9. Bioética
10. Biodireito
11. DNA recombinante
12. Cultura de Tecidos

"Métodos tanto antigos quanto modernos"

"Anticorpos monoclonais"

## **Empresa contemporânea**

"Transformar em empresa útil e eficiente os desorganizados recursos representados por homens, máquinas, dinheiro, tempo e espaço."

Stakeholders

"indivíduos e grupos capazes de afetar ou de serem afetados pelos resultados estratégicos e vigentes a respeito do desempenho da empresa."

"Cabe ao gestor estratégico identificar formas de isolar a organização das demandas dos stakeholders e do controle de recursos críticos."

"Os Stakeholders são divididos em três grupos:

1. Mercado de produtos
2. Clientes, fornecedores, comunidade, sindicatos, governo
3. Opinião pública, universidades"

Mercado de capitais

- Acionistas
- Mercado Financeiro
- Agentes financeiros

Setor organizacional

- Empregados
- Gerentes
- Não gerentes
- Pessoal terceirizado

# **Novos paradigmas para Gestão em Saúde**

## **Contexto mundial - Ondas da humanidade**

### **Onda agrícola - Era agrícola**

### **Onda Industrial - Era Industrial**

- Relação tempo x dinheiro
- Relação tempo x capacidade produtiva das máquinas
- Padronização
- Especialização
- Concentração
- Maximização
- Centralização
- Princípios da administração como ciência
  - Padronização
  - Especialização
  - Concentração
  - Maximização
  - Centralização
- "Os proprietários delegaram poderes aos integradores"
  - Presidentes
  - Diretores
  - Gerentes
  - Coordenadores
  - Integradores
    - Nova Elite
    - Direccionam as ações de uma empresa ou corporação

### **Onda da Informação - Era da Informação**

- Peter Senge
- Tom Peters - Pai da Empresa Pós Moderna
- Peter Druker - Grande filósofo do mundo corporativo no século XX
- Televisão, revistas e livros

- Computador
  - Controle das organizações através da integração das informações
- "Caracterizada pela informação como insumo necessário para gerir as organizações empresariais públicas ou privadas, as informações infiltram em todos os ramos da sociedade e a rapidez ao acesso à informação passa a se tornar um diferencial e uma oportunidade para todos dando origem à Era do Conhecimento.(MUSSAK, 2003;TARJA, 2010)"

## **Era do Conhecimento**

- "Marcada pela chegada da Internet"
- "A transformação de uma informação numa oportunidade é o conhecimento(TARJA, 2010)"
  - Informação como Commodity(MUSSAK, 2003)

## **Empresas de Saúde na Era do Conhecimento**

- Operadoras de Plano de Saúde
- Hospitais
- Laboratórios
- Clínicas

"A saúde é uma grande oportunidade, que talvez ainda não se profissionalizou tanto como Empresas de outros segmentos, mas é necessário que se tornem tão competitivas e lucrativas como qualquer outra empresa(TARJA, 2010)"

## **Desafios da atualidade e do futuro - Era do conhecimento**

### **Ambiente complexo**

### **Auto aprendizagem**

### **Ambiente propício para desenvolvimento de competências**

### **Fatores de exigência do cliente**

- Comparação de preço
- Valor agregado ao produto ou serviço
- Qualidade do serviço ou produto

### **Estar aberto às mudanças e totalmente voltadas para o cliente**

### **Quebra de paradigmas**

### **Gestão das Empresas de Saúde**

## **Gestão da qualidade**

### **Administração Profissionalizada**

#### **Empresa Hospitalar - Sistema Complexo**

- Serviço de Nutrição e Dietética
- Limpeza Hospitalar
- Lavanderia
- Serviços de Imagens
- Laboratórios
- Manutenção
- Serviço de Hotelaria
- Unidade de Terapia Intensiva(UTI)
- Centro Cirúrgico
- Central de Material e Esterilização(CME)

#### **Gestão focada no conhecimento**

"para Mussak(2003), o conhecimento é a principal vantagem competitiva, pois se trata da informação com significado, capaz de criar movimento, modificar fatos, encontrar caminhos, enfim, construir utilidades."

"Gestão focada no conhecimento

- Novo papel da alta direção
- Cultura organizacional
- Estrutura organizacional
- Gestão de recursos humanos
- Sistema de informação
- Mensuração de resultados
- Aprendizado com o ambiente"

Novo papel da alta direção

- "Quais áreas de conhecimento devem ser exploradas"
- "Identificar efetivas vantagens competitivas"
- "Oportunidades de melhorias"

Cultura Organizacional

- "Flexibilização na resolução dos problemas"
- "Planejamento"
- "Ambiente participativo para troca de ideias"

## Estrutura Organizacional

- "Estruturas mais flexíveis"
- "Trabalho em equipe"

## Gestão de recursos humanos

- "Recrutamento e seleção"
- "Treinamento"
- "Sistema de recompensa"
- "Pessoas com personalidade forte e que saibam discutir opiniões divergentes"
- "Valorizar as competências ao invés de cargos"
- "Arquivos multidisciplinares"
- "Saber lidar com situações inesperadas"
- "Postura autônoma"

## Sistema de informação

- "Sistemas informatizados"
- "Internet"
- "Espaços virtuais"

## Mensuração de resultados

- "Capital intelectual"
- "Conhecimento dos colaboradores"

## Aprendizado com o ambiente

- "Criação de novas ideias"
- "Melhoria contínua"

## "Administrar empresas de saúde

- Harmonizar e coordenar pessoas quanto à utilização de recursos financeiros, materiais e informacionais a partir de técnicas administrativas de planejamento, organização e controle, sempre conduzidos por um modelo de liderança gerencial (TARJA, 2010; CHIAVENATO, 2008)