

Gestão da Qualidade em Saúde: Transformando o Cenário Mineiro

Projeto de Gerenciamento de Contas e Glosas do Hospital Vila da Serra



CRUZ, Aline*

BARBOSA, Géssica*

SOARES, Marco Antonio**

OLIVEIRA, Terezinha***

ATHAÍDE, Angélica****

BRAGA, Igor*****

CARVALHO, Pedro*****

AZZI, Fernanda*****

GARABINI, Marcelo*****

SILVEIRA, Patrícia Ioná da*****

INTRODUÇÃO

Com o crescimento dos gastos na área de saúde e as limitações impostas pelos Compradores de serviços hospitalares, em razão das baixas tabelas de remuneração, torna-se necessário que os hospitais consigam efetuar as cobranças dos serviços hospitalares de forma otimizada. Isto quer dizer, realizar a cobrança de todos os insumos, taxas e diárias utilizados durante os atendimentos aos pacientes. Deste modo, o Hospital Vila da Serra está instituindo mecanismos que garantam a eficiência no processo, eliminando erros de cobranças, desperdícios e glosas, e conseqüentemente, impulsionando o melhoramento do seu resultado financeiro.

OBJETIVO

Avaliar se os recursos e insumos utilizados durante os atendimentos aos pacientes estão sendo registrados e cobrados de maneira eficaz e eficiente, contribuindo para a otimização do faturamento e a sustentabilidade do hospital.

METODOLOGIA

Como estratégia para o trabalho, foram definidos os seguintes critérios para o gerenciamento dos trabalhos:

- Realizado *Brainstorming* para levantamento de principais problemas encontrados no processo de faturamento de contas;
- Elaboração de Diagrama de *Ishikawa* apontando os principais motivos de falhas na cobrança de contas;
- Emissão de relatórios de itens mais glosados;
- Realizado uma matriz de priorização para ataque às causas raízes;
- Distribuído as tarefas em pequenos grupos para tratamento de cada não conformidade junto às áreas específicas;
- Tomada de ações imediatas para os problemas identificados como mais severos;
- Reuniões semanais do grupo para avaliação dos trabalhos.

* Enfermeira da Auditoria

** Gerente Comercial

*** Supervisora do Faturamento

**** Gerente do Faturamento

***** Analista de Sistemas

***** Gerente de Logística

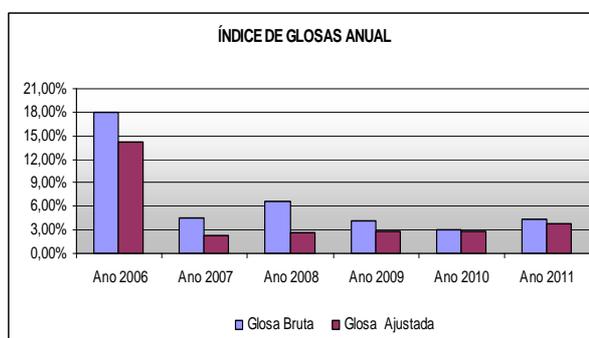
***** Enfermeira UTI Adulto

***** Consultor Tecnologia da Informação

***** Supervisora OPME

RESULTADOS

O gráfico abaixo apresenta os resultados obtidos antes do início das ações do grupo de gerenciamento de contas (2006) e da apuração dos índices de glosas dos anos seguintes à criação do grupo de trabalho.



Fonte: Sistema Tasy - HVS

O projeto iniciou-se em uma primeira etapa em 2006, sendo alcançado o objetivo proposto. As glosas diminuíram significativamente, passando de 16,66% (média ago-out/2006), para índices inferiores à 3% nos anos seguintes.

Como forma de manter consolidado o êxito dos resultados alcançados, estruturou-se um grupo permanente de gerenciamento de contas para análise dos resultados mensais e avaliação de processos que necessitem refinamentos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o trabalho desenvolvido, nota-se uma conscientização na organização em relação a importância da cadeia de faturamento.

A visão das lideranças foi ampliada no sentido em manter a excelência na assistência médico-hospitalar aliada a um equilíbrio econômico-financeiro do Hospital.

A expectativa é de melhorias contínuas com a otimização das cobranças e redução de glosas, contribuindo para a rentabilidade da Instituição.

REFERÊNCIAS

1. Darwich, Ronaldo Camilo. Modelagem Dinâmica da Gestão: **Passos para a Excelência e Resultados Superiores**. Belo Horizonte: Instituto Qualidade Minas, 2003.
2. Santos, Márcio Bamber. **Mudanças Organizacionais: Técnicas e Métodos para Inovação**. Belo Horizonte: Editora Inovart, 2004.