

Gestão das Linhas de Cuidado Integrais: experiência em desenvolver metodologia de atuação

Nome do Autor 1: Gilcinete de Oliveira Barreto Nome do Autor 2: Maria da Glória Zenha Wieliczka
CEGISS – Sede CEJAM

Eixo Temático: Qualidade, Processos e Governança em Saúde

Introdução

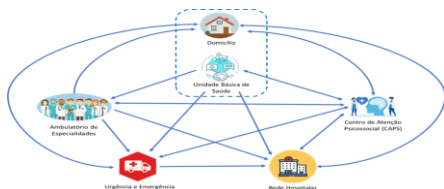
As Linhas de Cuidado Integrals representam uma estratégia para qualificar a atenção à saúde, por meio do acompanhamento estratégico da jornada do usuário, promovendo integração entre os diferentes pontos da Rede de Atenção à Saúde, a padronização dos processos assistenciais e o fortalecimento da governança clínica. Entretanto, ter Linhas de Cuidado não finaliza o processo. Faz-se necessário um monitoramento contínuo dos dados em dashboards, sobre o comportamento das Linhas pós implantação, os desfechos e necessidades de ajustes e/ou ampliação do portfólio de linhas de cuidado.

Objetivo

Relatar a experiência de desenvolver no nível tático, uma forma de disseminar, apoiar o desenvolvimento, implantação, monitoramento e acompanhamento das Linhas de Cuidado Integrals nas Redes de Saúde sob gestão do CEJAM

Métodos

Trata-se de um relato de experiência sobre o desenvolvimento no âmbito tático institucional, de metodologia para apoiar a Gestão, em consonância com o Mapa Estratégico Institucional e consolidar o Modelo de Atenção à Saúde adotado que tem como base, Linhas de Cuidados Integrals. O método visa alcançar tais objetivos por meio de ações que propiciem a disseminação, capilarização na Rede, acompanhamento e monitoramento das Linhas de Cuidado Integrals. O processo foi estruturado e vem sendo aprimorado por meio da utilização de ferramentas formais de Gestão, como Canvas, contemplando proposta de valor, público-alvo, parceiros estratégicos, recursos, processos, indicadores, mapeamento de riscos e plano de ação.

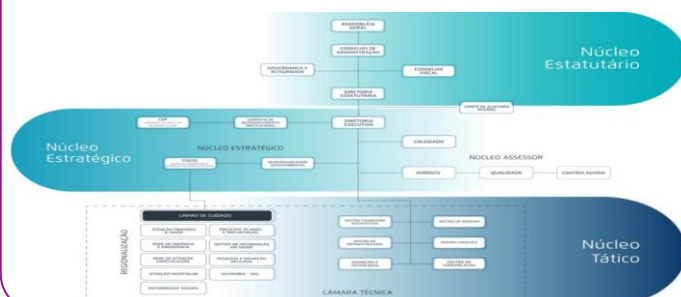


Conclusão

As ferramentas de gestão e planejamento foram importantes para sistematizar a gestão tática das Linhas de Cuidado na sustentação do Modelo de Atenção à Saúde adotado pela instituição. Por não se constituir como uma área específica dentro do nível tático e atuar de forma transversal em todas as áreas técnicas, promovendo organização, transparência e integração entre equipes, níveis de assistência e gestão, sua estruturação, implantação e implementação, seguem como desafio no sentido de ajustar o processo para manter seu escopo de trabalho. Trata-se de um processo e como tal, permanece vivo, em movimento e se atualizando, sempre.

Resultados

A utilização de ferramentas de gestão para sistematizar práticas e processos de trabalho, como Canvas e Plano Tático, favoreceu a organização do processo, ampliou a integração entre as lideranças técnicas dos níveis tático e estratégico, fortaleceu a governança das ações e facilitou o acompanhamento dos indicadores, além de mapear exatamente quais os pontos a serem trabalhados para uma melhor performance. A metodologia também proporcionou maior clareza na definição de responsabilidades, visto que os níveis tático e estratégico de gestão devem exercer papéis distintos no que se refere ao Modelo de Atenção à Saúde que a Instituição adotou para as Redes de serviços sob sua gestão. Fomentou também, a necessidade das lideranças discutirem e desenharem o papel dos níveis tático, estratégico e operacional a respeito das Linhas de Cuidado, evitando sobreposição de ações entre os níveis. Com isso potencializa os esforços em busca do mesmo objetivo: que a Missão da Instituição seja realizada e que o Modelo de Atenção à Saúde se consolide. A partir do amadurecimento do processo, várias ações e reflexões de melhorias começaram a ser realizadas de forma diferentes, com discussões de caso em Rede com representantes de todos os níveis assistenciais. Discursos, análises e planejamento das ações, durante apresentação de resultados passaram a ser feitos demonstrando a jornada do usuário dentro das Linhas de Cuidado às quais pertence. Ainda como resultado, evidenciou-se a necessidade de realinhamento do processo, já que a gestão instituiu formalmente a Governança Clínica e esta, tem intersecção importante com o processo já em andamento.



Acesse o trabalho na íntegra!

