

## **Melhoria da Qualidade do Processo de Faturamento: O Caso do Hospital Federal dos Servidores do Estado do Rio de Janeiro**

**Ana Maria de Freitas Moura Souza<sup>1</sup>; Saulo Bárbara de Oliveira<sup>2</sup>**

1. Discente do Curso de Pós Graduação em Gestão e Estratégia, ICHS/UFRRJ; 2. Professor do ICHS/UFRRJ.

*Palavras-chave:* Gestão de Processos; Faturamento Hospitalar; Registro de Informação em Saúde.

### **Introdução**

De acordo com Malik e Pedroso (2011) o setor de saúde é considerado por muitos especialistas como o de maior complexidade de gestão na atualidade devido às questões que o caracterizam como o escopo da saúde que é amplo, o impacto na vida, que está associado ao uso de produtos e à prestação de serviços, a cadeia de valor fragmentada que envolve diferentes agentes, a relevância social e econômica, dentre outras. Além disso, a gestão dessas organizações apresenta um desafio ainda maior que é alinhar as restrições orçamentárias aos custos de prestação de serviços, o que exige o uso eficiente dos recursos.

O projeto de pesquisa “Melhoria da Qualidade do Processo de Faturamento: O Caso do Hospital Federal dos Servidores do Estado do Rio de Janeiro” tem como objetivo implementar melhorias na qualidade do processo de faturamento do Hospital Federal dos Servidores do Estado (HFSE). Supõe-se que a configuração do processo atual de coleta de informações assistenciais do HFSE, considerando a sua falta de uniformidade, seja o principal fator que leva à perda de dados e a baixa qualidade das informações produzidas, o que vem ocasionando subfaturamento ou não faturamento de procedimentos e que a tecnologia de gestão de processos pode auxiliar na compreensão e melhoria deste processo. Para o alcance desse objetivo foi desenvolvida a seguinte questão de pesquisa: Como a tecnologia de gestão de processos pode contribuir para a melhoria da qualidade do Serviço de Documentação e Estatística Médica e preparar o Hospital Federal dos Servidores do Estado para a acreditação hospitalar?

Para Oliveira *et al.* (2012) a gestão de processos permite que a organização tenha foco no atendimento ao cliente e possa conduzir seus recursos e esforços para a melhoria contínua deste atendimento. Paim *et al.* (2009) acrescentam outros benefícios como a construção de uma visão homogênea do negócio, a padronização dos processos em função do referencial de conformidade, a melhoria do fluxo de informações, dentre outros.

A necessidade desta pesquisa pode ser justificada, uma vez que a qualidade da informação produzida pelos hospitais públicos é importante não só para a gestão interna dessas unidades, mas também para que o Ministério da Saúde tenha uma visão real das atividades realizadas em suas unidades e possa dimensionar melhor as demandas, planejar o repasse de recursos e dar mais transparência da gestão a sociedade. Segundo Schout e Novaes (2007), a gestão da produção assistencial é parte importante da qualidade da assistência

Desta forma, esta pesquisa procurará demonstrar a importância dos processos de registro da produção assistencial e do faturamento hospitalar para a gestão das organizações hospitalares públicas e do Ministério da Saúde, ampliando o acervo sobre práticas de gestão em hospitais públicos.

A pesquisa limita-se ao faturamento hospitalar do tipo Boletim de Produção Ambulatorial Consolidado (BPA-C) e Boletim de Produção Ambulatorial Individualizado (BPA-I).

### **Metodologia**

Com base no que propõe Vergara (2009) sobre metodologia de pesquisa, esta pesquisa é classificada quanto aos fins como aplicada, por ser motivada pela necessidade de resolução de um problema organizacional do HFSE, e descritiva, uma vez que descreve os processos de faturamento hospitalar do tipo Boletim de Produção Ambulatorial Consolidado (BPA-C) e Boletim de Produção Individualizado (BPA-I) e de registro da produção assistencial do HFSE. Quanto aos meios, a pesquisa é um estudo de caso do tipo único.

Serão utilizados instrumentos complementares de coleta e análise de dados. Os instrumentos de coleta de dados são pesquisa bibliográfica, pesquisa documental, observação participante, descrição e desenho dos processos e aplicação de questionário.

A pesquisa bibliográfica está sendo realizada em livros e recorrendo-se à técnica bibliométrica visando à coleta e análise de fontes relacionadas com o tema da pesquisa, por meio da qual serão pesquisadas as bases de Periódicos da Capes, [SCOPUS \(Elsevier\)](#) e SciELO.ORG.

A pesquisa documental avaliará se os processos da unidade de estudo estão mapeados e descritos, e, em caso afirmativo, a qualidade e a divulgação desses documentos. Também serão verificados os formulários utilizados para registro da produção assistencial para avaliar se estão de acordo com as informações necessárias ao faturamento e se há instruções normativas no hospital que regulamentem sua utilização.

A descrição e desenho dos processos seguirá a metodologia de coleta e análise proposta por Valle *et al.* (2009) que contempla a análise funcional, qualitativa e avaliação dos requisitos dos usuários do processo.

Com o objetivo de aprofundar a análise nesta pesquisa, será aplicado um questionário para identificar a percepção dos profissionais de nível superior da área assistencial que atuam no ambulatório do HFSE sobre os processos de registro da produção assistencial e de faturamento, assim como sobre o suporte do SERDEM e da direção do HFSE para o desenvolvimento dessas atividades em seus serviços.

O questionário será aplicado a uma amostra estratificada, composta por 300 profissionais, mediante acordo prévio com cada participante, através da assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

### **Considerações Finais**

Esta pesquisa foi submetida ao Comitê de Ética em Pesquisa em Seres Humanos do Hospital Federal dos Servidores do Estado (CEP-HFSE), conforme determina a Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), por se tratar de um estudo que envolverá seres humanos. Está em fase de apreciação ética e o parecer final será emitido na reunião mensal de julho, marcada para 13/07/2015.

Foram analisados os formulários utilizados no sistema de registro da produção assistencial e identificado que a maioria não apresenta os códigos de procedimentos, ou estes não correspondem aos códigos da tabela SIGTAP (Sistema de Gerenciamento da Tabela de Procedimentos, Medicamentos e OPM do SUS), que define as formas de faturamento por procedimento. Estes códigos são essenciais para o faturamento hospitalar.

No estágio atual do presente projeto está sendo realizado o mapeamento dos processos, por meio do formulário proposto por Valle *et al.* (2009), preenchido a partir observação *in loco* das atividades desenvolvidas pelos profissionais que realizam o faturamento dos tipos BPA-C e BPA-I no SERDEM. Este formulário tem como objetivo identificar, dentre outros fatores, o(s) responsável(is) pelo processo, o objetivo, escopo, fornecedores e clientes de cada processo.

Também estão sendo registradas as informações obtidas por meio de observação participante para complementar o diagnóstico e na análise dos processos em estudo.

### **Referências Bibliográficas**

MALIK, A. M.; PEDROSO, M. C. As Quatro Dimensões Competitivas da Saúde. **Harvard Business Review**, v. 89, p. 59-67, 2011.

OLIVEIRA, S.B. (Org.). **Gestão por Processos: Fundamentos, técnicas e modelos de implementação: foco no sistema de gestão de qualidade com base na ISO 9000:2008**. 2ª. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2012.

PAIM, R.; CARDOSO, V.; CAULLIRAUX, H.; CLEMENTE, R. **Gestão de Processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

SCHOUT, D.; NOVAES, H. M. D. Do registro ao indicador: gestão da produção da informação assistencial nos hospitais. **Ciência saúde coletiva [online]**. 2007, vol.12, n.4, pp. 935-944.

VALLE, R.; OLIVEIRA, S. B. (Org.). **Análise e Modelagem de Processos de Negócio: Foco na Notação BPMN (Business Process Modeling Notation)**. São Paulo: Atlas, 2009.

VERGARA, S. C. **Projetos e Relatórios de Pesquisa em Administração**. São Paulo: Atlas, 2009.