



Diversidade de atuação na gestão em Psicologia

Eixo Vertical: EV1: PRÁTICAS PROFISSIONAIS

Eixo Horizontal: EH13: PLANEJAMENTO, GESTÃO E AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Jaqueline Moraes Maia de Oliveira; Ana Lúcia Ribeiro de Freitas; Juliana Susin Castro;

INTRODUÇÃO: Na atualidade, o cenário da saúde vem enfrentando gastos crescentes e acima do crescimento econômico. Esse desacerto é consequência da realização de serviços desnecessários, assistência insegura e ineficiente. Em contrapartida, a área de saúde vem vivenciando uma mudança importante no perfil dos usuários, estando estes mais participativos, bem informados, engajados e, assim, naturalmente, mais exigentes em relação à qualidade dos serviços. É imprescindível que as instituições de saúde adotem estratégias de gestão eficientes para entregar um serviço de alto valor para o paciente, pois Cada vez mais tem-se valorizado o cuidado centrado no paciente. A Psicologia Hospitalar, por sua vez, tem ampliado seu espaço nos hospitais, reconhecida e sendo convocada a atuar em projetos que busquem atenção às áreas do comportamento e à subjetividade. O cenário hospitalar possibilita identificar uma diversidade de atuações para a gestão de psicologia que compreende processos como: implementação de políticas e protocolos assistenciais, núcleo de experiência do paciente, gerenciamento de indicadores de produtividade, da cobrança do atendimento psicológico e da receita produzida. **OBJETIVO:** descrever as diversas possibilidades de gestão realizadas em hospitais particulares de Salvador. **METODOLOGIA:** discussão estruturada sobre as diferentes experiências de gestão hospitalar. **RESULTADO:** desenvolvimento do Núcleo de Experiência do Paciente, consolidação da cultura de segurança através das práticas organizacionais obrigatórias (ROPs), implementação de protocolos assistenciais multidisciplinares, política de avaliação psicológica, avaliação diária de risco psicológico, controle produtividade, cobrança de Sessão de Psicologia, Receita Produzida. **DISCUSSÃO:** No contexto atual de saúde é necessário que os Serviço de Psicologia reestruturem seus processos assistenciais a fim de alinhar as expectativas de todos os envolvidos, colocando em foco os interesses daqueles que dão sentido a tudo isso: os pacientes e seus familiares.

Além do Serviço de Psicologia: pensando a Experiência do Paciente.

Nos últimos anos, a área de saúde vem vivenciando uma mudança importante no perfil dos usuários, estando estes mais participativos, bem informados, engajados e, assim, naturalmente, mais exigentes em relação à qualidade dos serviços. Estudos mostram que os consumidores apontam a experiência vivenciada como fator decisivo para retorno à instituição e que até pagariam mais por isso. Além do componente técnico, o componente humano tem sido apontado como indispensável para uma boa experiência. Nesse contexto, cada vez mais tem-se valorizado o cuidado Centrado no Paciente, e as instituições vem buscado se instrumentalizar para que esta seja uma prática no seu escopo. A psicologia, por sua vez, tem ampliado seu espaço nos hospitais, reconhecida e sendo convocada a atuar em projetos que busquem atenção às áreas do comportamento e à subjetividade. Um desses projetos é o Núcleo de Experiência do Paciente, com a finalidade de instituir ações para assegurar um cuidado seguro, com qualidade, em um ambiente satisfatório, visando alcançar um serviço de saúde guiado por valor. Para tal, vem sendo desenvolvida metodologia que busca identificar as características da instituição, integrar as áreas na cultura do cuidado centrado no paciente, ajustar canais de comunicação com este, identificar, apoiar e criar, com engajamento colaboradores e os próprios usuários, ações que propiciem o ambiente cada vez mais propício a esta atenção cuidadosa às necessidades dos envolvidos nos processos. Os resultados devem ser acompanhados por indicadores e buscam como foco final a viabilização do espaço do hospital como local de segurança, qualidade e acolhimento aos usuários.

A Gestão em Psicologia Hospitalar no processo de Acreditação

As instituições hospitalares, nos últimos anos, tem investido na avaliação da qualidade dos seus serviços e sua melhoria contínua através de Organizações Nacionais e Internacionais de Acreditação, desenvolvendo assim padrões de excelência na assistência ao paciente. Nessa mesa será exposta a participação do Serviço de Psicologia



Hospitalar do Hospital Santa Izabel nas políticas e implementação de protocolos assistenciais multidisciplinares tanto na elaboração como nos treinamentos e prática assistencial. Será enfatizado o envolvimento dos psicólogos hospitalares na consolidação da cultura de segurança através das práticas organizacionais obrigatórias (ROPs), sua participação nos protocolos de prevenção de suicídio, síndrome coronariana, acidente vascular cerebral, Plano de múltiplas vítimas e o papel do gestor no acompanhamento desse processo.

Eficiência operacional aplicada ao Serviço de Psicologia do Hospital Córdio Pulmonar

INTRODUÇÃO: o cenário da saúde, na atualidade, encontra-se profundamente marcado pela disseminação de práticas de gestão. Os custos cada vez mais crescentes fazem com que seja imprescindível melhorar o gerenciamento dos processos e aumentar a eficiência operacional, favorecendo a otimização de recursos e a manutenção de um ambiente seguro, de qualidade e propício à prática assistencial. O Serviço de Psicologia Hospitalar é convocado também a responder sob este vértice de gestão desafiador. **OBJETIVO:** descrever como o Serviço de Psicologia do Hospital Cardio Pulmonar gerencia segurança, rotinas assistenciais, indicadores de produtividade e receita. **METODOLOGIA:** discussão estruturada sobre a experiência de gestão hospitalar. **RESULTADO:** política de avaliação psicológica, avaliação diária de risco psicológico, controle produtividade, cobrança de Sessão de Psicologia, Receita Produzida. **DISCUSSÃO:** diante da realidade exposta é válido salientar que é difícil responder a uma lógica de medidas quando se trabalha com a subjetividade, entretanto é possível encontrarmos os aspectos positivos e dialogar com a lógica da gestão, gerando resultados favoráveis aos nossos pacientes, familiares e instituição.