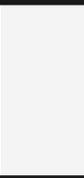




**Gestão da qualidade da rede como
impulsionador da sustentabilidade
do ecossistema de saúde.**

Sâmia Nogueira





Sâmia Nogueira

Administradora | Avaliadora Internacional Qmentum

Gerente corporativa da qualidade



 85 996357549

 samianogueiraadm@gmail.com

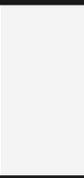
 linkedin/samianogueira

Grupo iCC



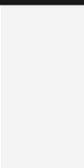


**Gestão da qualidade da
rede como impulsionador
da sustentabilidade do
ecossistema de saúde.**





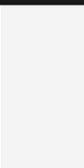
**Gestão da qualidade da
rede como impulsionador
da sustentabilidade do
ecossistema de saúde.**





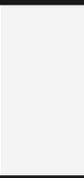
ecossistema de saúde.

sistema adaptativo complexo



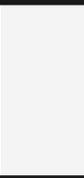


Um sistema adaptativo complexo é um sistema composto por muitos componentes interconectados que se influenciam mutuamente e se adaptam às mudanças do ambiente, resultando em comportamentos não-lineares e **imprevisíveis**.





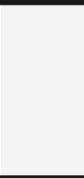
**Gestão da qualidade da
rede como impulsionador
da **sustentabilidade** do
ecossistema de saúde.**





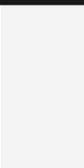
O que estou fazendo que **não** é
necessário ser feito?

O que eu **deveria** estar fazendo e não
estou?



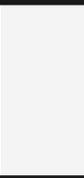


Gestão da qualidade da rede como impulsionador da sustentabilidade do ecossistema de saúde.



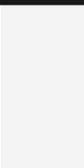
- 
- Eficácia
 - Eficiência
 - Efetividade
 - Otimização
 - Aceitabilidade
 - Legitimidade
 - Equidade

Donabedian, 1990.





de lá para cá, o que mudou?





Em resumo, o que mudou na saúde suplementar de 1990 até hoje?



De 1990 até hoje, a saúde suplementar passou por várias mudanças significativas, incluindo:



1. **Crescimento e Diversificação:** Houve um aumento considerável no número de planos e operadoras de saúde, oferecendo uma gama mais ampla de opções para os beneficiários.
2. **Regulamentação:** Houve a implementação de regulamentações mais rigorosas para garantir a qualidade dos serviços e a proteção dos direitos dos consumidores.
3. **Tecnologia:** Avanços tecnológicos revolucionaram a administração de planos de saúde, como sistemas eletrônicos de saúde, telemedicina e digitalização de registros médicos.
4. **Planos e Coberturas:** Houve uma evolução nas opções de planos, com a inclusão de modalidades mais personalizadas e abrangentes, além de maior atenção à cobertura de procedimentos e medicamentos.

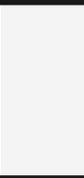
5. **Qualidade e Avaliação:** Surgiram iniciativas para avaliar e melhorar a qualidade dos serviços prestados, incluindo programas de acreditação de hospitais e clínicas.
6. **Custos:** Os custos dos planos de saúde aumentaram devido a vários fatores, incluindo inflação médica, avanços tecnológicos e envelhecimento da população.
7. **Envelhecimento da População:** O envelhecimento da população levou a uma demanda crescente por serviços de saúde, impactando a dinâmica da saúde suplementar.
8. **Relação com o Setor Público:** Houve mudanças nas parcerias entre os setores público e privado para melhorar o acesso e a qualidade dos serviços de saúde.
9. **Comunicação e Educação:** Houve uma maior ênfase na comunicação e educação dos beneficiários sobre seus direitos, opções de planos e promoção da saúde.

9. **Comunicação e Educação:** Houve uma maior ênfase na comunicação e educação dos beneficiários sobre seus direitos, opções de planos e promoção da saúde.
10. **Desafios e Debates:** Questões como regulação, equidade de acesso, sustentabilidade financeira e inovação continuam a ser temas de debates e desafios na saúde suplementar.

Essas são apenas algumas das mudanças que ocorreram na saúde suplementar ao longo das últimas décadas. A evolução contínua desse setor reflete as transformações sociais, tecnológicas e econômicas ocorridas nesse período.

- 
- Eficácia
 - Eficiência
 - Efetividade
 - Otimização
 - Aceitabilidade
 - Legitimidade
 - Equidade

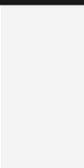
Donabedian, 1990.





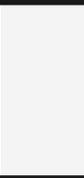
Padronização, rastreabilidade e melhoria contínua

Qualidade não é mais "só" isso.



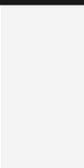
- 
- Procedimento operacional padrão
 - Plano de melhoria
 - Processos
 - Protocolos
 - Políticas
 - kaizen
 - Matriz de risco
 - Checklist
 - Diretrizes clínicas
 - Protocolo de londres
 - Notificações de melhorias

...





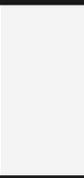
Gestão da qualidade da rede como impulsionador da sustentabilidade do ecossistema de saúde.





Experiência do paciente

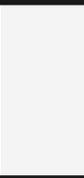
Experiência não é "só" satisfação.





Envolvimento do paciente no cuidado

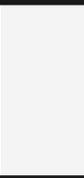
Assimetria da informação?





Desfechos clínicos

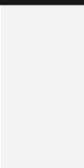
Como medir se não for em rede?





Governança clínica

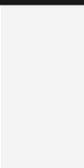
Como promover se não for em rede?





Valor em saúde

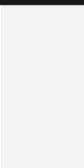
Como entregar se não for em rede?





Gestão da qualidade

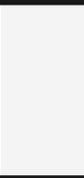
Um resumo da sua evolução.





Início do Século 20

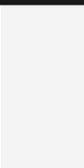
Padronização de processos e procedimentos médicos.





Décadas de 1950-1960

"controle de qualidade" com foco na inspeção e detecção de erros após sua ocorrência.





Décadas de 1970–1980

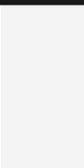
Introdução de conceitos de melhoria contínua e implementação de ferramentas como o ciclo PDCA.





Década de 1990

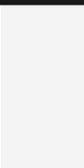
Qualidade centrada no paciente com ênfase na satisfação.





Século 21

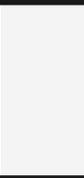
Informação eletrônica para monitorar e melhorar a qualidade dos cuidados, bem como padrões de acreditação rigorosos e regulamentações mais abrangentes.





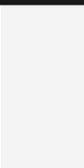
Atualidade

Integra princípios de segurança do paciente, redução de erros médicos, uso de dados para análise e tomada de decisões, promoção da cultura de segurança e envolvimento do paciente no processo de cuidados.





Essa evolução reflete a mudança de um foco inicial em processos clínicos para uma abordagem mais **holística** que considera o paciente como o centro do cuidado, usando abordagens **colaborativas** e **baseadas em dados** para melhorar continuamente a qualidade dos serviços de saúde.





Quais os principais riscos da saúde suplementar nos dias atuais?



Nos dias atuais, a saúde suplementar enfrenta diversos riscos e desafios, incluindo:



1. **Custos Crescentes:** O aumento contínuo dos custos médicos, devido a avanços tecnológicos, inflação médica e envelhecimento da população, pode impactar a sustentabilidade financeira dos planos de saúde e tornar os serviços mais caros para os beneficiários.
2. **Envelhecimento da População:** O envelhecimento demográfico leva a uma demanda maior por serviços de saúde, especialmente para tratamento de doenças crônicas e cuidados de longo prazo, o que pode pressionar os recursos do sistema.
3. **Regulamentação e Compliance:** Regulamentações em constante mudança podem gerar desafios administrativos e financeiros para as operadoras de planos de saúde,

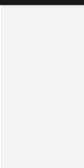
4. **Avanços Tecnológicos:** Embora a tecnologia traga benefícios, ela também pode introduzir desafios relacionados à proteção de dados médicos, segurança cibernética e integração de sistemas.
5. **Acesso e Desigualdade:** A garantia de acesso equitativo aos serviços de saúde continua a ser um desafio, especialmente para populações marginalizadas ou de baixa renda.
6. **Mudanças nos Padrões de Doenças:** A evolução dos padrões de doenças, incluindo o surgimento de epidemias e pandemias (como a COVID-19), pode sobrecarregar o sistema de saúde suplementar e exigir adaptações rápidas.
7. **Satisfação do Cliente:** A qualidade dos serviços e a satisfação dos beneficiários são preocupações cruciais, e as operadoras de planos de saúde precisam se esforçar para atender às expectativas dos clientes.

8. **Sustentabilidade Financeira:** Garantir a viabilidade econômica dos planos de saúde, ao mesmo tempo em que oferecem cobertura acessível e de qualidade, é um equilíbrio delicado.
9. **Inovação e Mudança de Modelos de Cuidados:** A incorporação de abordagens inovadoras, como a telemedicina e a medicina personalizada, traz desafios em termos de adoção, regulamentação e integração com os modelos tradicionais de cuidados.
10. **Concorrência e Consolidação:** A competição entre operadoras e a tendência de consolidação podem afetar a escolha dos beneficiários e a dinâmica do mercado.

Para lidar com esses riscos, é essencial que a saúde suplementar continue a se adaptar, inovar e colaborar com os setores público e privado para garantir o acesso, a qualidade e a sustentabilidade dos serviços de saúde.



Qualificação da rede é a solução?





Qualificação da rede é a solução?

É apenas o primeiro passo.

**Aproveitem essa jornada
de muito aprendizado.**

Fortalecimento da rede

Sinergia

Colaboração

Sustentabilidade



Sâmia Nogueira

Administradora | Avaliadora Internacional Qmentum



85 996357549



samianogueiraadm@gmail.com



linkedin/samianogueira