



Gestão Avançada em  
Serviços de Urgência





## Gestão Avançada em Serviços de Urgência

- 03** Gestão Avançada em Serviços de Urgência
- 04** Como é o curso?
- 05** O cenário dos Serviços de Urgência e sua história
- 06** Melhoria dos Serviços de Urgência
- 07** Um pouco sobre o pensamento Lean...
- 08** Novos modelos de Gestão
- 09** Conteúdo Programático
- 10** Questões, Simuladores e Mini Games
- 11** Ao concluir o curso, o egresso deve estar apto a colaborar para:
- 12** Quais são os certificados emitidos e a carga horária?
- 13** A quem se destina o curso?

# Gestão Avançada em Serviços de Urgência

O **GASU Online** é a versão digital do **GASU - Gestão Avançada em Serviços de Urgência**, realizado presencialmente desde 2014 pelo grupo EHS - Excellence Health Solutions - Francoforte Consultoria e GBCR (Grupo Brasileiro de Classificação de Risco). O programa já capacitou mais de 1.500 profissionais e já impactou mais de 200 serviços de saúde.

## Objetivos:

- Entender o cenário atual dos Serviços de Urgência;
- Compreender as principais razões do fluxo desconexo dentro dos Serviços de Urgência com a retaguarda hospitalar;
- Conhecer novos conceitos e teorias sobre melhoria operacional através do Lean na Assistência à Saúde;
- Conhecer as ferramentas para implementar melhorias no fluxo operacional;
- Conhecer novos modelos de gestão e melhores práticas nos Serviços de Urgência.

# Como é o curso?

É um programa educativo que trata sobre a metodologia Lean na saúde (o chamado Lean Healthcare) mas que não se restringe a isso, e também traz diversos outros temas como novos modelos de atendimento, teoria das filas, teoria das restrições, gerenciamento de demanda, valor em saúde e diversos outros!

**O programa utiliza diversas ferramentas educativas, como vídeos, atividades em e-learning, mini-games e um simulador de Pronto Socorro.**

## Conteúdos:

- ✓ Lean na Saúde (5S, Kanban, Mapa de fluxo de valor, desperdícios, trabalho padronizado, Poka-Yoke).
- ✓ Novos modelos de atendimento (entrada, passagem e saída de PS, Visão de fluxos, Gerenciando a demanda, Superlotação das urgências).
- ✓ Gestão operacional de urgências (Daily Huddle, Salas de Alta, gerenciando pacientes de risco baixo, intermediário e alto, Salas de Comando e Controle, Protocolo de Capacidade Plena, Teoria das filas, Teoria das restrições).
- ✓ Valor em Saúde (Value based healthcare, alinhamento de estímulos e interesses, organização em unidades de práticas integradas; mensuração de resultados, atuação nas áreas de maior competência).

The screenshot shows a video player interface for the GASU course. On the left, there is a vertical menu with the following items:
 

- Módulo 1 - Cenário dos serviços de urgência e...
- Capítulo 1 - Cenário das urgências: história ...
- Introdução ao curso (04:25) [checked]
- Um pouco da história (01:18) [checked]
- Simulador - apresentação (bloco 1) [checked]
- Tutorial / Introdução ao simulador GASU [checked]
- Simulador, fase 1 bloco 1 [checked]
- Simulador, fase 2 bloco 1 [checked]
- Capítulo 2 - Desequilíbrio em alguns sistemas...
- Cenário da saúde no Brasil e no mundo (08:05) [checked]
- Estados Unidos (03:01) [checked]
- (opcional, em inglês) The Waiting Game: ER wa... [checked]
- Reino Unido (03:46) [checked]
- (opcional, em inglês) Hospital wait times in ... [checked]
- Canadá (01:08) [checked]

 The video player shows a man with glasses and a beard sitting at a desk. A white box is overlaid on the video with the GASU logo and the word "Introdução". At the bottom of the video player, there are controls for volume, a star rating, a pause button, and a play button with "1x" speed.

The screenshot shows a text-based slide titled "Novos Modelos de Gestão". The slide content is as follows:
 

**Novos Modelos de Gestão**

O termo gestão tem origem do latim "gestio-gestionis", que significa executar. Implica, portanto, em desenvolver pensamento sistêmico e aprender a enxergar todos os processos e as grandes perdas que se escondem nas organizações, identificar o potencial de melhoria e melhorar continuamente.

Também pode ser definido como um conjunto de regras para executar com a maior eficácia possível um negócio, atividades empresariais, atividades na área de saúde, dentre outros.

Deve buscar através de ferramentas modernas de gestão de processos, com foco na redução de desperdícios, os melhores resultados em qualquer empreendimento tendo em vista o atendimento que o cliente espera receber. Na gestão, o foco maior é o cliente.

 To the right of the text is an icon of a group of people with a magnifying glass over one person. At the bottom of the slide, there are controls for volume, a star rating, a pause button, and a play button with "1x" speed.

# O cenário dos Serviços de Urgência e sua história

No início do século passado, durante a 1ª Guerra Mundial, uma epidemia devastadora matou 1/3 da população. A gripe espanhola foi uma das maiores tragédias relacionadas a um problema de saúde na história da humanidade. Os hospitais nesta época ficavam abarrotados de pacientes e havia uma dificuldade imensa de leitos para as pessoas que procuravam assistência.

Os registros fotográficos mostram enormes enfermarias nos hospitais, com acúmulo de pacientes recebendo tratamento de forma precária e foram, provavelmente, os primeiros da história

a mostrar hospitais superlotados e com dificuldade de prestação de serviços de saúde adequados. Nesse período, e até recentemente, os hospitais e serviços de urgência tinham no excesso de demanda em relação à capacidade de resposta a causa principal da superlotação.

Em períodos de epidemias, grandes tragédias humanitárias (desastres naturais) e aumento súbito de procura por causas não naturais como as guerras, os serviços hospitalares muitas vezes são insuficientes e apresentam um quadro de superlotação que tende a se resolver quando a causa do problema cessa.

# Melhoria dos Serviços de Urgência

**Grandes melhorias** na satisfação do paciente podem ser obtidas através da utilização de redesenho estrutural e de processos. Ganhos também podem ser obtidos através de pequenas inovações e mudanças de atitudes. Um serviço de urgência pode definir seu sucesso, conhecendo a demografia e características de utilização da sua população de pacientes e de sua equipe.

A maioria das **inovações** sugeridas pela literatura requer pouco investimento de capital. Envolvem mudanças mais em cultura do que grandes alterações nas áreas arquitetônicas. O investimento no treinamento de pessoal para entender esses elementos e usar seus ativos interpessoais pode render muito

mais neste cenário do que era anteriormente imaginado. Um sistema regionalizado e responsável de cuidados de emergência ajudaria a **promover a cooperação** entre pontos de atenção e garantir que os pacientes de emergência recebam o cuidado adequado a suas necessidades.

Historicamente, a regionalização implica mapear, categorizar os recursos, responsabilizar as instituições e instruir o sistema de urgência pré-hospitalar quanto a capacidade de resposta dos serviços. Na rede de urgência há necessidade de coordenação centralizada com concentração de serviços de alta agregação tecnológica e dispersão de serviços com menos recursos tendo sempre em vista a **busca da qualidade**.

# Um pouco sobre o pensamento Lean...

**Lean manufacturing**, significa manufatura enxuta e é, também conhecido como Sistema Toyota de Produção. Uma filosofia de negócio, cujo foco está na redução dos desperdícios (Muda). A Manufatura Enxuta foi desenvolvida pelo executivo da Toyota, **Taiichi Ohno**, durante o período de reconstrução do Japão após a Segunda Guerra Mundial. O **termo Lean** foi popularizado por James P. Womack e Daniel T. Jones através do Best-Seller “A Máquina que Mudou o Mundo”, em 1990.

A **ideia central** é maximizar o valor do cliente através da **minimização dos desperdícios**. Portanto, transformar de forma contínua o desperdício em valor, na perspectiva do cliente. Ou ainda, aplicar conceitos, ferramentas e princípios que visam proporcionar o **máximo de valor** na ótica do cliente, de forma a consumir o mínimo de recursos e utilizar plenamente o conhecimento e habilidade das pessoas.







## Novos modelos de Gestão

O termo gestão tem origem do latim “gestio-gestionis”, que significa **executar**. Implica, portanto, em desenvolver pensamento sistêmico e aprender a enxergar todos os processos e as grandes perdas que se escondem nas organizações, identificar o potencial de melhoria e melhorar continuamente.

Também pode ser definido como um **conjunto de regras para executar** com

a maior eficácia possível um negócio, atividades empresariais, atividades na área de saúde, dentre outros.

Deve buscar através de **ferramentas modernas** de gestão de processos, com foco na redução de desperdícios, os melhores resultados em qualquer empreendimento tendo em vista o atendimento que o cliente espera receber. Na gestão, o **foco maior é o cliente**.

# Conteúdo programático:

## Módulo 1 - Cenário dos serviços de urgência e emergência

Capítulo 1 - Cenário das urgências: história e panorama internacional.

Simulador - apresentação (bloco 1)

Capítulo 2 - Desequilíbrio em alguns sistemas e dificuldade em atingir metas: Um problema mundial

Simulador (bloco 2)

Capítulo 3 - Mas, onde está a raiz do problema?

Capítulo 4 - Perspectivas

Simulador (bloco 3)

## Módulo 2 - A metodologia Lean

Capítulo 1 - O pensamento Lean

Simulador (bloco 4)

Capítulo 2 - Metodologia 5S

Simulador (bloco 5)

Capítulo 3 - Kanban

Minigame 1: Organização e estrutura

Capítulo 4 - Troca Rápida

Simulador (bloco 6)

Capítulo 5 - Mapeamento do Fluxo de Valor

Capítulo 6 - Sistema à Prova de Erros - Poka-Yoke

Capítulo 7 - Trabalho Padronizado

Capítulo 8 - Teoria das Restrições (T.O.C.)

Capítulo 9 - Teoria de Filas

## Módulo 3 - Novos modelos de atendimento

Capítulo 1 - Visão de fluxos

Capítulo 2 - Gerenciando a demanda

Simulador

Capítulo 3 - Superlotação das urgências

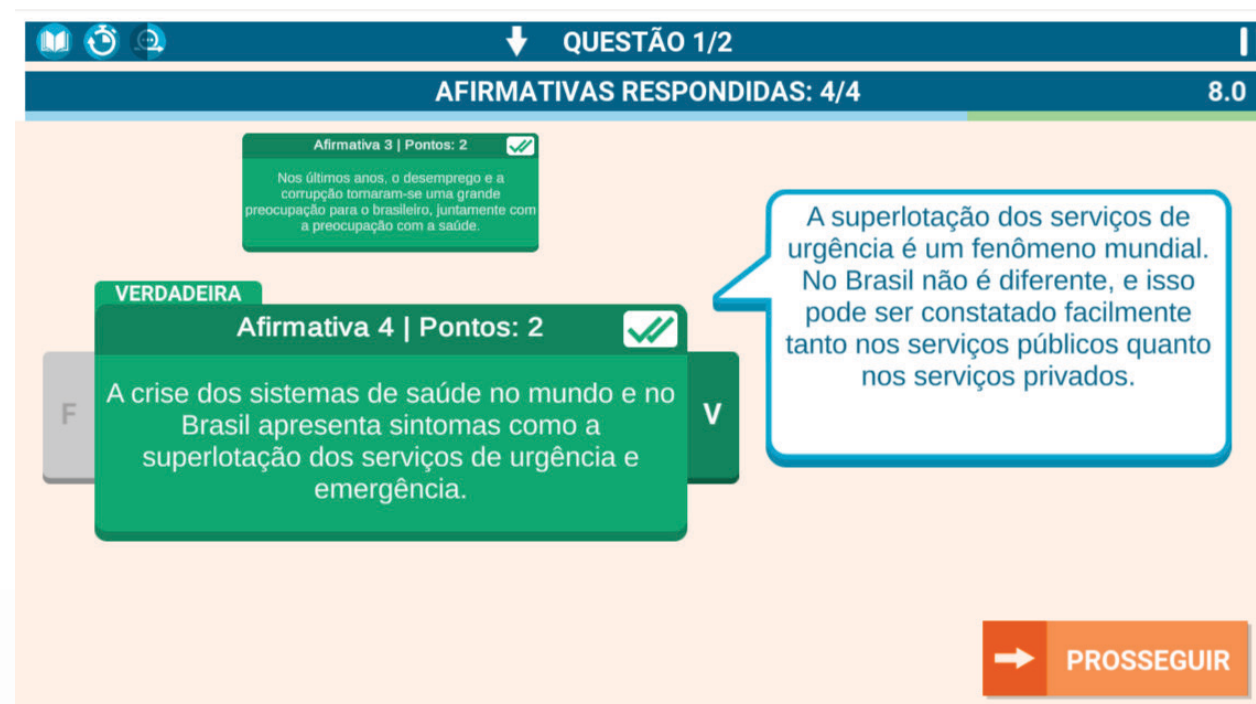
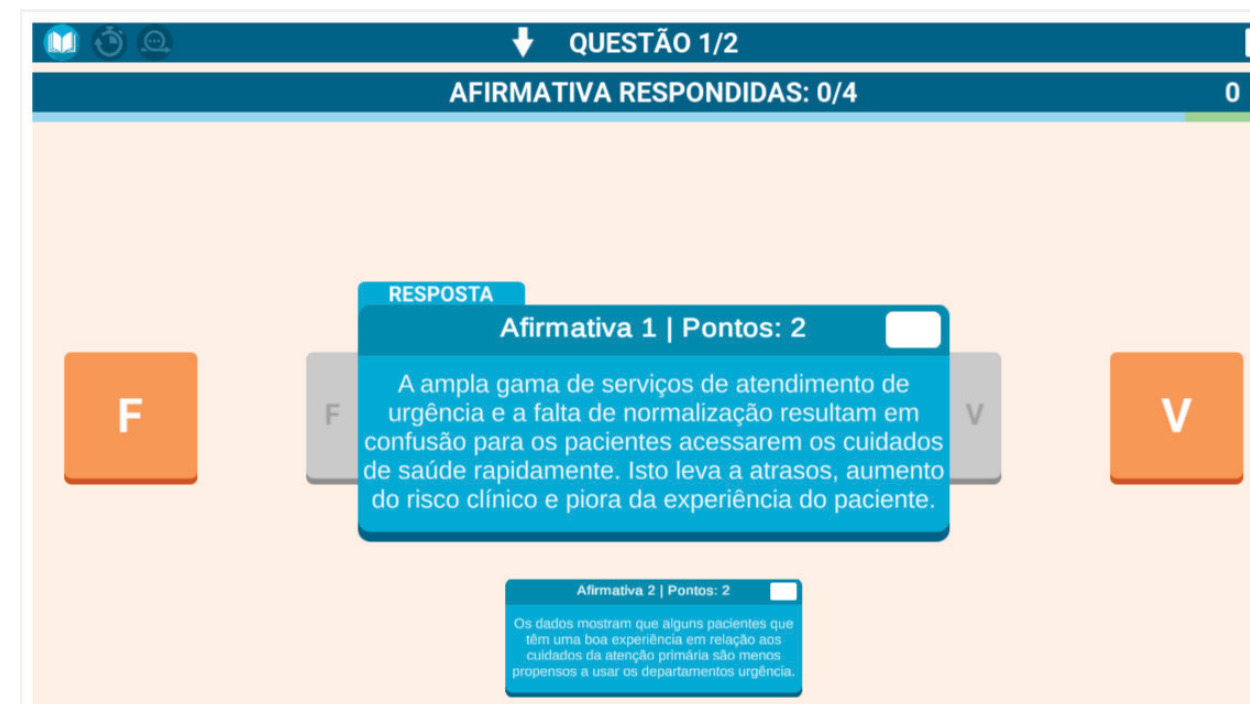
MiniGame 2: NEDOCS

Capítulo 4 - Modelos de gestão

## Material complementar

Diversos Desafios complementares!

# Questões



- ✓ Modelo engajante e dinâmico;
- ✓ Utiliza conceitos de gamificação, buscando estimular comportamentos associados ao aprendizado;
- ✓ Leitura crítica;
- ✓ Reflexão sobre acertos e erros;
- ✓ Colecionar os badges de desempenho;
- ✓ Melhoria contínua;
- ✓ Superação;
- ✓ E muito mais!

# Simuladores:

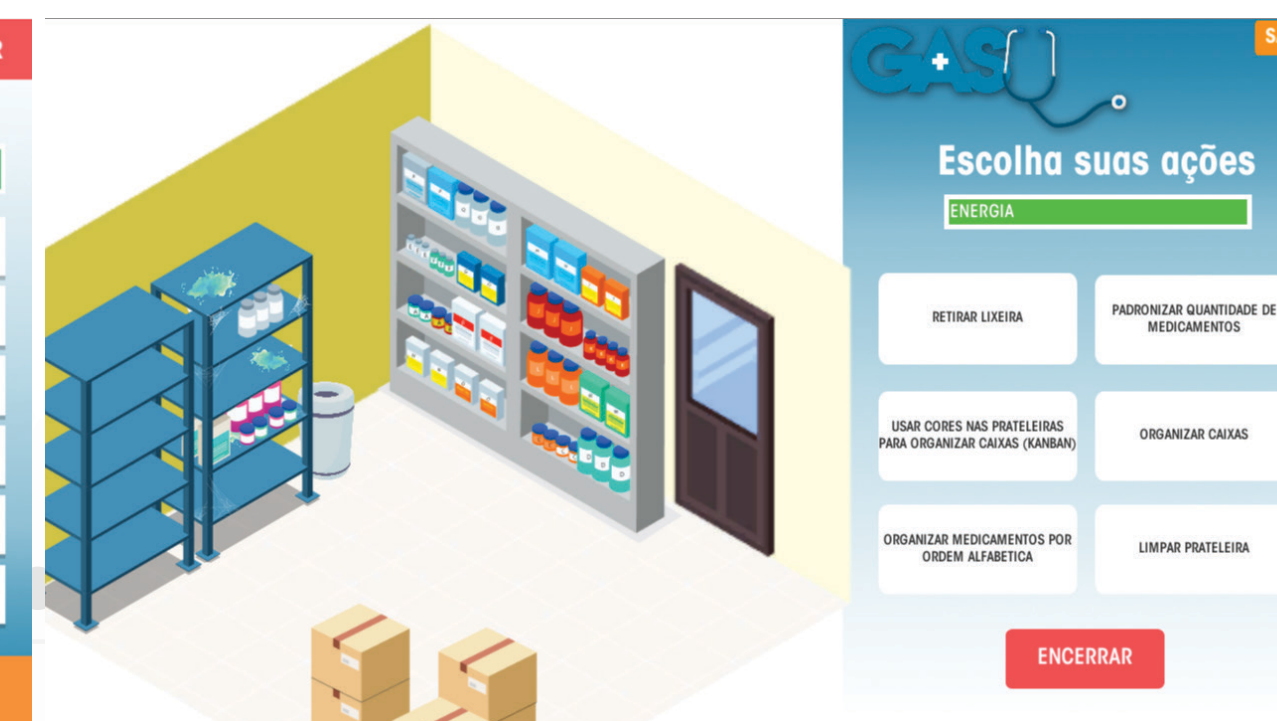


No simulador de Pronto Socorro, os participantes podem gerenciar um pronto atendimento.

- ✓ Monte as escalas dos colaboradores, equilibrando a demanda por médicos, enfermeiros, técnicos e locais de cuidado.
- ✓ Mude o layout do PS para melhorar o fluxo!
- ✓ Contrate os equipamentos necessários, equilibrando receitas, custos e indicadores de desempenho!

# Mini Games

O curso possui mini games com diferentes objetivos, como praticar o uso das ferramentas em diferentes cenários de acordo com o que foi passado nas vídeo aulas.



**Ao concluir o curso, o egresso deve estar apto a colaborar para:**



- ✓ Redução de superlotação das urgências
- ✓ Melhoria de processos
- ✓ Otimização dos fluxos de atendimento
- ✓ Agregação de valor na ótica do paciente
- ✓ Estratégias de gestão operacional de serviços de urgência
- ✓ Redução de desperdícios
- ✓ Melhoria da qualidade do atendimento

# Quais são os certificados emitidos e a carga horária?



Carga horária: 12h



Carga horária: 60h



Carga horária: 120h

# A quem se destina o curso?

- ✓ Coordenadores de serviços de saúde.
- ✓ Lideranças das organizações de saúde: diretores e gestores.
- ✓ Profissional da saúde que atue ou deseje atuar na área da qualidade e gestão de serviços de saúde.
- ✓ Médicos, Enfermeiros, Administradores e demais gestores de saúde

Melhore o seu currículo e sua empregabilidade com mais este curso de excelência, reconhecido pelo GBCR, EHS e Redec!





# GAS+



Informações e inscrições

 [www.redec.com.br/gasu](http://www.redec.com.br/gasu)

 [contato@redec.com.br](mailto:contato@redec.com.br)

