



GESTÃO DE RECURSOS E LOGÍSTICA EM *HOME CARE*: A OPERACIONALIZAÇÃO DOS INSUMOS DISPONIBILIZADOS AO TRATAMENTO DE PACIENTES DE EMPRESAS PRIVADAS DO RAMO

RENATO FOGAÇA

RESUMO

INTRODUÇÃO: O *home care* é uma empresa tal qual um hospital. Ao se falar de recursos materiais e insumos, deve-se esclarecer que o controle logístico é imperativo para a ordenação do fluxo e funcionamento da empresa. **OBJETIVO:** Analisar e compreender a organização da gestão de recursos e logística reversa em empresas privadas de *home care*. **METODOLOGIA:** Pesquisa bibliográfica visando a analisar a percepção a respeito da gestão de insumos e logística na assistência domiciliar. **RESULTADOS:** O melhor gerenciamento do fluxo de produtos, materiais e informações que servirão para a integração dos setores operacionais, de compras e de recursos humanos, juntamente com os fornecedores, resultando, assim, na efetividade e na melhoria no serviço de *home care*. **CONCLUSÃO:** Os gestores adotam padrões semelhantes nos processos logísticos dos insumos e materiais, independentemente, inclusive, do tempo de experiência ou formação especializada na área de gestão de suprimentos, logística ou afins.

Palavras-chave: gestão em saúde; gestão de recursos; logística reversa; atendimento domiciliar; recursos materiais em saúde.

1 INTRODUÇÃO

O movimento de *home care* (assistência domiciliar à saúde – ADS) surge com as primeiras iniciativas de cuidados em saúde já descritas no Egito Antigo e na Grécia. Antes do surgimento dos ambulatorios e hospitais, já acontecia a atenção domiciliar como modalidade de cuidado (Brasil, 2012).

Considera-se a atenção domiciliar como uma alternativa ao cuidado hospitalar, possibilitando ao domicílio a retomada de um espaço que era de produção de cuidado e aproveitando para desinstitucionalizar o cuidado de maneira a proporcionar maiores arranjos tecnológicos e inovando no serviço de atendimento à saúde (Brasil, 2012).

O *home care* é hoje internacionalmente uma importante alternativa no tratamento de pacientes pela significativa relação de aperfeiçoar o binômio custo-benefício. Além disso, por vezes é complexo e necessita de uma coordenação com variáveis frequentes, requerendo uma equipe multidisciplinar especializada para que trabalhe de modo integrado, em perfeita coordenação (Tavolari et al., 2000).

Muitas dificuldades são encontradas no eixo da logística de materiais e medicamentos em paralelo com os recursos humanos e administração financeira da instituição. São fatores importantes e críticos para o desenvolvimento das atividades operacionais de atenção à saúde, comprometendo a qualidade institucional diante da assistência domiciliar – visto que, mesmo que ocorra a liberação junto aos planos de saúde, ainda necessita-se cuidar da capacitação dos recursos humanos para a correta utilização desse insumo.

Analisar e compreender a organização da gestão de recursos e logística em empresas privadas de *home care* sob a ótica de gestores do ramo é o objetivo da pesquisa.

Faz-se necessária uma expertise do profissional enfermeiro na administração de recursos no processo logístico no *home care*, devido ao aumento da diversidade de demanda por serviços e diferentes tipos de atividades médicas. Isso porque essa demanda de serviços está relacionada a outra atividade de *home care* (Andrade et al., 2017).

No meio da reestruturação global devido à pandemia do *severe acute respiratory syndrome coronavirus 2* – SARS-CoV-2 (COVID-19) que influenciou profundamente no processo logístico de insumos de *home care*, as empresas estão medindo esforços para se adaptar o mais rápido possível a um ambiente para o qual não foram originalmente concebidas. Nesse ambiente existem diferentes pontos de vista tecnológicos e estratégicos que pedem a reorganização de alguns processos.

As necessidades dos pacientes, profissionais e mercados fazem com que as empresas de *home care* definam a estratégia dos recursos de insumos e logística com rapidez, e isso implica que a demanda por serviços deve ser indexada pelo tipo de atividade e complexidade, e deve medir os tempos de serviço para cada tipo de paciente e patologia (Giacomozzi & Lacerda, 2006).

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Pesquisa bibliográfica visando a analisar a percepção a respeito da gestão de insumos e logística na assistência domiciliar.

De acordo com o levantamento 2019/2020 realizado pela Fundação Instituto de Pesquisas Econômicas– Fipe, a região sudeste do país concentra 41,5% das empresas privadas de assistência domiciliar (o país conta com aproximadamente 865 estabelecimentos registrados no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – CNES). A receita estimada anualmente pelo setor gira em torno de R\$ 10,6 bilhões (2019).

O estado de São Paulo concentra o maior número de empresas privadas de *home care* na região sudeste (aproximadamente 210 estabelecimentos no estado, representando 58,5% da região), com cerca de 81 empresas cadastradas na cidade de São Paulo (22,6% da região sudeste e 38,6% do estado), de acordo com consulta realizada no site do CNES (Fipe, 2020)

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

O processo de gerenciamento de *home care* necessita de procedimentos para suporte técnico e logístico onde exista o controle de materiais, medicamentos e equipamentos, pois não são permitidas improvisações e informalidades. Nessas situações, a qualidade na assistência é o foco principal, e o gestor deve planejar e apoiar a equipe multiprofissional, para que suas habilidades sejam bem desenvolvidas no domicílio do paciente.

Sobre o processo logístico em *home care*, muitos gestores utilizam sistema de controle de materiais e fluxos, mas devido à grande rotatividade em suas empresas, consideram maior dificuldade na execução completa dos fluxos e processos, que para dar certo necessitam da prática ideal desde o almoxarifado até o domicílio do paciente, além da inversão do fluxo.

Na pesquisa de Alves et al., (2007), o enfermeiro foi identificado como principal profissional envolvido no processo logístico de operacionalização dos materiais e insumos nos diversos serviços de saúde.

Freitas et al., (2020) citam em sua pesquisa que a enfermagem acompanhada de sua equipe desempenha um papel fundamental com base em antever a necessidade de insumos específicos para as suas unidades de trabalho, considerando a frequência dos procedimentos e o uso dos materiais.

Também é dito que a responsabilidade e a competência pela administração dos insumos cabem ao enfermeiro, tanto no aspecto quantitativo quanto no aspecto qualitativo, participando de todo o processo logístico de compra, avaliação e assessoramento às áreas técnicas, contribuindo com a organização, o planejamento e a sistematização do processo para garantia de confiabilidade ao trabalho realizado (Bahia, [s.d.]).

Por todos esses aspectos apresentados, consideram-se necessárias melhorias na qualidade em saúde no *home care* com estratégias e práticas inovadoras que requerem do gestor conhecimento amplo sobre o processo de trabalho não somente de sua empresa, mas de outras empresas do ramo também.

O resultado será o melhor gerenciamento do fluxo de produtos, materiais e informações que servirão para a integração dos setores operacionais, de compras e de recursos humanos, juntamente com os fornecedores, resultando, assim, na efetividade e na melhoria no serviço de *home care*.

4 CONCLUSÃO

Assim sendo, a maioria das situações expostas nas afirmações que tratavam de assuntos como: o profissional enfermeiro e a gestão dos insumos; processos de trabalho na solicitação e dispensação de materiais; padronização na descrição dos itens; utilização da estratégia *just in time* para otimização dos processos logísticos; percepção da ausência de materiais/insumos no momento da sua utilização na residência do cliente; realização regular dos processos de logística reversa nas residências dos clientes; concentração de clientes da mesma operadora para padronização dos insumos; ocorrência de mudanças organizacionais mediante avaliação de clientes, familiares e operadoras de saúde suplementar; identificação adequada das deficiências na educação continuada dos colaboradores e concordância acerca das mudanças logísticas.

REFERÊNCIAS

- Brasil, M. da saúde. (2012). *Caderno de atenção domiciliar*. Brasília: Ministério da saúde.
- Tavolari, C. E. L., Fernandes, F., & Medina, P. (2000). O desenvolvimento do “Home Health Care” no Brasil. *Revista de administração em saúde*, 3(9).
- Andrade, A. M., Silva, K. L., Seixas, C. T., & Braga, P. P. (2017). Atuação do enfermeiro na atenção domiciliar: Uma revisão integrativa da literatura. *Rev Bras Enferm*, 70(1), 210–219. <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0214>.
- Giacomozzi, C. M., & Lacerda, M. R. (2006). A prática da assistência domiciliar dos profissionais da estratégia de saúde da família. *Texto Contexto Enferm*, 15(4), 645–653. FIPE. (2020). *Censo NEAD-FIPE de atenção domiciliar*.
- Alves, M., Araújo, M. T., Santana, D. M., & Vieira, D. L. (2007). Trabalho do enfermeiro em uma empresa de Home Care de Belo Horizonte, Brasil. *Investigación y Educación en Enfermería*, 25(2), 96–106.
- Freitas, P. de C., Galdino, D. M., Grillo, M. de F., Duro, C. L. M., Duarte, Ê. R. M., & Kaiser, D. E. (2020). Performance do enfermeiro/equipe de enfermagem na dispensação de materiais para assistência ao usuário no domicílio. *Revista Gaúcha de enfermagem*, 41(Esp). <https://doi.org/10.1590/1983-1447.2020.20190151>.

Bahia, M. T. R. ([s.d.]). *Gerenciamento de recursos materiais em enfermagem*. Universidade.