

## A VISUALIZAÇÃO DE DADOS NA GESTÃO E ASSISTÊNCIA HOSPITALAR: A EXPERIÊNCIA DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

### **Adicinéia Aparecida de Oliveira**

Professora da Universidade Federal de Sergipe (UFS). Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1551-1992>. E-mail: [adicineia@ufs.br](mailto:adicineia@ufs.br)

### **Angela Maria Silva**

Universidade Federal de Sergipe (UFS). Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9330-537X>. E-mail: [angela.silva910@gmail.com](mailto:angela.silva910@gmail.com)

### **RESUMO:**

A tomada de decisão é um processo cognitivo complexo visando a seleção de um tipo de ação dentre diversas alternativas, diferentemente da reação instintiva e imediata. É inerente ao funcionamento de qualquer empresa e os gestores tomam as decisões que são úteis para alcançar as metas e objetivos delineados. Além de complexo, o processo de tomada de decisão é fortemente influenciado por fatores econômicos, sociais, estilo de gestão, dentre outros. A gestão e a assistência hospitalar também são atividades complexas que requerem informações precisas e atualizadas que orientem as tomadas de decisões eficazes. A governança e os profissionais assistenciais dependem de dados e informações de qualidade, uma vez que as decisões e ações impactam não apenas os processos organizacionais, as condutas profissionais, mas principalmente, os diagnósticos e prognósticos dos pacientes atendidos na instituição. A transformação digital pela qual passa a sociedade em geral, incluindo o setor da saúde, aumenta a complexidade na gestão e assistência hospitalar. A transição digital traz consigo uma série de mudanças, como a personalização do tratamento, em que a coleta e análise de dados em tempo real permitem o monitoramento individualizado dos pacientes, possibilitando intervenções mais precisas e eficazes (REHMAN et al., 2019; TORTORELLA et al., 2021; KITSIOS e KAPETANEAS, 2022; TORTORELLA et al., 2022; DE BIENASSIS et al., 2022). Assim, a assistência médica e a gestão hospitalar estão se tornando cada vez mais orientada por dados. A ascensão da prática baseada em evidências exige que as informações sejam utilizadas de forma rápida e eficaz para melhorar os resultados dos pacientes (KUAN et al., 2019). O processo de construção de visualizadores de dados eficazes para tomada de decisões, seja estratégica, tácita ou operacional, apresenta uma série de desafios. Esses desafios estão relacionados a diversos aspectos como a origem e qualidade dos dados, a complexidade das informações, a cultura do hospital, os modelos de governança e de assistência adotados, a necessidade de garantir a privacidade dos pacientes e, principalmente, a transição de um processo analógico para um processo digital de coleta, armazenamento, distribuição e visualização de dados. Nesta comunicação, apresenta-se a experiência do processo de desenvolvimento e implantação de visualizadores de dados para a gestão e assistência de um hospital universitário e, como o processo auxiliou na obtenção de percepções valiosas para a tomada de decisões estratégicas e assistenciais, bem como, discute os desafios e práticas recomendadas para a construção de visualizadores de alto valor agregado. Como estratégia metodológica adotada, inicialmente foi conduzida uma revisão da literatura que levantou os aspectos essenciais da visualização de dados, taxonomias propostas, tipos e o

Sumário

processo conceitual para construção de soluções de visualização de dados; sob a ótica dos procedimentos técnicos, este trabalho utiliza relato de experiência (RE) de estudo de caso, com discussão e análise da experiência. A experiência relatada é de um hospital universitário federal, situado na região Nordeste do Brasil, que evoluiu principalmente na última década, tanto em número de leitos disponíveis, número de exames e consultas realizadas, quanto em número de profissionais contratados. A chegada de novos colaboradores e adoção de novos modelos de gestão, provocaram profundas mudanças nos processos organizacionais e assistenciais da instituição. Nesse cenário de mudanças, a governança do hospital precisava de soluções para diferentes problemas, tais como gerenciar longas filas para marcação e realização de consultas e exames, administrar as demandas por leitos e cirurgias, melhorar os processos de faturamento, agilizar a distribuição de insumos e medicamentos, gerir as contratações, entre outros. Todos esses problemas implicavam em melhorias de processos e nos fluxos de informações. O desenvolvimento do Painel da Hotelaria, primeiro a ser implantado, teve como objetivo representar visualmente a situação dos leitos nas unidades de internação, com esforço cognitivo para entender a situação mínimo. Diversas outras soluções foram disponibilizadas como o Painel Principal, para o Laboratório de Análises Clínicas, o Centro Cirúrgico, o Financeiro, os setores da Farmácia e do Almojarifado, entre outros. Os resultados foram essenciais para a tomada de decisões na pactuação com os gestores municipais e estaduais na discussão das políticas públicas para atenção da assistência hospitalar de média e alta complexidade. Durante a pandemia da Covid-19, na capacitação dos profissionais das diversas áreas da saúde do Hospital assim como na assistência dos pacientes e familiares. A experiência foi considerada exitosa e os seus principais resultados foram a mudança de cultura no Hospital Universitário e o maior acesso as informações por parte da população que necessita da assistência no hospital. Uma limitação foi a necessidade de um investimento maior em TIC (principalmente em gestão de pessoas qualificadas) em um hospital financiado pelo SUS. Duas reflexões identificadas com a experiência no hospital e ainda por responder são: (a) o valor da informação e o impacto no processo de trabalho das equipes precisam ser mensurados, de forma que exista um retorno sobre o investimento na geração da informação; (b) hospitais que trabalham em rede e estão distribuídos geograficamente pelo país, ainda que os dados estejam padronizados, existe a necessidade da construção de visões multiculturais e multiprofissionais. Apesar da visualização de informações avançar muito nos últimos anos e tornar-se uma ferramenta onipresente em muitas organizações, ainda é um tema estimulante e desafiador no âmbito dos hospitais universitários, com diversos pontos a serem desenvolvidos como inovação na assistência e gestão, capacitação e manutenção de profissionais na instituição, integração maior entre assistência, ensino e pesquisa, isso parece obvio dentro de um hospital universitário mas ainda são caminhos paralelos, necessitando de uma integração cada vez maior com as novas tecnologias.

**Palavras-chave:** Assistência hospitalar; Gestão da informação; Hospital universitário; Informação e Saúde; Sistemas de saúde.

**Recebido/ Received: 30/06/2023**

**Aceito/ Accepted: 31/07/2023**

**Publicado/ Published: 30/12/2023**