



ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
DIVISÃO DE ENSINO
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1º/2024

ANDREZA GOMES DAMASCENO, Cap Med

Núcleo Interno de Regulação: uma ferramenta de qualidade da gestão hospitalar
no GSAU-NT

Rio de Janeiro
2024

ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
DIVISÃO DE ENSINO
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1º/2024

ANDREZA GOMES DAMASCENO, Cap Med

Núcleo Interno de Regulação: uma ferramenta de qualidade da gestão hospitalar
no GSAU-NT

Trabalho de conclusão de curso apresentado
no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da
Aeronáutica como requisito parcial para
aprovação no Curso de Pós-graduação *Lato
Sensu* em Liderança com Ênfase em Gestão
no COMAER.

Linha de Pesquisa: Gestão de Saúde na
Força Aérea

Orientadora: **Alexandra** Vidal Pedinotti
Zuma, Maj Farm

Rio de Janeiro

2024

ANDREZA GOMES DAMASCENO, Cap Med

Núcleo Interno de Regulação: uma ferramenta de qualidade da gestão hospitalar
no GSAU-NT

Trabalho de conclusão de curso apresentado
no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da
Aeronáutica.

Aprovado por:

Marcio Henrique Teixeira de Souza, Ten Cel Av
EAOAR

Alexandra Vidal Pedinotti Zuma, Maj Farm
EAOAR

Rio de Janeiro

2024

RESUMO

As organizações de saúde têm como importante meta de qualidade estabelecer uma gestão da comunicação hospitalar adequada entre as equipes assistenciais do paciente. No Brasil, o Ministério da Saúde orienta que todos os estabelecimentos hospitalares criem seus Núcleos Internos de Regulação (NIR) para a melhoria da assistência em saúde. No Grupamento de Saúde de Natal, não há uma comunicação eficiente entre as equipes que atendem os usuários internados nessa unidade e rede credenciada, portanto esse ensaio defende a implantação do Núcleo Interno de Regulação como ferramenta de melhoria da gestão hospitalar. Como benefícios desse núcleo estão o aperfeiçoamento da comunicação entre as equipes assistenciais e a economicidade proporcionada ao Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU), por reduzir o tempo de internamento hospitalar com melhoria na gestão de leitos. Por fim, a implantação de um sistema de comunicação padronizado entre as equipes assistenciais facilita o gerenciamento das ações necessárias para manter a qualidade da assistência ao usuário e aprimora a gestão hospitalar dos recursos disponíveis, contribuindo para manter a operacionalização da força motora das unidades da Força Aérea.

Palavras-chave: Gestão da comunicação hospitalar. Núcleo Interno de Regulação. Impacto do gerenciamento de leito hospitalar. Custo hospitalar.

1 INTRODUÇÃO

Um dos desafios para garantir a segurança do paciente no ambiente hospitalar é enfatizar a comunicação efetiva como meta a ser atingida pela equipe interdisciplinar, como também, proporcionar um ambiente de trabalho harmonioso com assistência livre de danos adversos aos pacientes. Nesse sentido, a comunicação garante bom desenvolvimento do trabalho, pois é o elo de interação que fortalece o vínculo entre a equipe interdisciplinar e o paciente (Nogueira; Rodrigues, 2015). Os ruídos na comunicação ou a falta dela gera vários erros como má identificação do paciente e remarcação de exames e/ou cirurgias. As consequências da falta de clareza e objetividade na comunicação entre as equipes podem gerar simples prejuízos burocráticos, por autorização de documentos, por exemplo, mas também pode levar a óbito, no momento que esse impacto atinge o gerenciamento adequado de leitos ou retarda a transferência do paciente para outra unidade de atendimento.

No Brasil, a importância da comunicação efetiva como meta da segurança do paciente foi difundida após publicação da Portaria Ministerial 529/2013 (Brasil, 2013). Na Força Aérea Brasileira (FAB), o Manual da Gestão da Qualidade em Saúde (MCA 160-6, 2022) descreve a importância da comunicação como fator de integração e coordenação dos profissionais, garantindo processos inteligentes, que tenham como foco as necessidades dos pacientes. Como exemplo de ferramenta prática, tem-se os Núcleos Internos de Regulação (NIR) que permeiam a comunicação entre as instituições de saúde classificando o nível de atendimento como urgência ou emergência, avaliam o quadro clínico do paciente com as equipes assistenciais e possibilitam o planejamento da melhor opção não só terapêutica, como também da instituição para internação.

No Grupamento de Saúde de Natal (GSAU-NT), as informações a respeito dos pacientes alocados em rede credenciada não são fornecidas de maneira ágil ao Grupamento de Saúde e nem protocoladas pelas equipes médicas e de enfermagem daquela rede.

Diante do cenário exposto, o presente ensaio defende a implantação do Núcleo Interno de Regulação (NIR) como ferramenta de melhoria da qualidade da gestão hospitalar. Tem-se como primeiro argumento, o aperfeiçoamento da comunicação entre as equipes assistenciais com o serviço do NIR para garantir

eficiência administrativa e assistencial entre as instituições de saúde. Adicionalmente, o NIR contribui para a economicidade do Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU) por proporcionar gestão eficiente de leitos reduzindo o tempo de internamento hospitalar.

2 DESENVOLVIMENTO

O NIR, segundo o Ministério da Saúde, é uma unidade técnico-administrativa que possibilita monitoramento do momento da internação, movimentação interna e/ou externa da unidade até a alta hospitalar.

A função principal desse núcleo é intermediar a melhor comunicação entre as equipes assistenciais hospitalares e regular todas as informações inerentes à vida orgânica da instituição, a fim de possibilitar manter a taxa de ocupação em limites adequados (evitando tanto ociosidade como superlotação).

Dessa forma será importante a criação do NIR no GSAU-NT e seus benefícios serão discutidos a seguir.

2.1 Comunicação entre as equipes assistenciais

De acordo com Bohrer *et al.* (2016), a área da saúde constitui um peculiar setor de prestação de serviços, sendo a comunicação de alto potencial para subsidiar o cuidado integral e humanizado, e por isso, infere-se que este é um fator que merece atenção à promoção do atendimento seguro em todos os níveis de atenção. O NIR é uma ferramenta que permite mitigar falhas nas linhas de comunicação que podem favorecer a ocorrência de eventos adversos, definidos como incidentes produzidos pelo processo de cuidado ao usuário.

Segundo o manual do Ministério da Saúde, a implantação da equipe do NIR varia de acordo com a complexidade e tamanho da capacidade instalada de cada instituição. À luz dessas orientações o NIR pode ser implementado no GSAU-NT com estrutura mínima composta por médico, enfermeira e assistente social. Sugere-se que funcione 24 horas, durante os sete dias da semana. Para alcançar todas as atribuições, o trabalho do NIR deverá ser multiprofissional, envolve o apoio da direção ou comando, bem como de profissionais de outros setores do hospital, como

o de informática e demais colaboradores, para aplicação dos protocolos administrativos e médico-assistenciais (Brasil, 2017).

Especialmente no contexto hospitalar, em que o risco associado à assistência é mais evidente, as linhas de comunicação entre profissionais e setores podem ser um elemento de dificuldade à sua eficácia.

No GSAU-NT, as informações dos pacientes internados em rede credenciada não são fornecidas de maneira ágil, nem protocoladas pelas equipes médicas e de enfermagem dessa rede. Em contrapartida, essa comunicação é eficiente e bem estabelecida entre as instituições de saúde estaduais, municipais e privadas que compõem uma rede interligada pelos seus Núcleos Internos de Regulação (NIR). É importante ressaltar a fluidez das informações entre a equipe assistencial, que transfere o paciente, e a equipe receptora, que recebe o paciente e deve garantir agilidade no gerenciamento dos processos burocráticos relacionados a essa transferência, evitando os desfechos fatais.

Segundo Nogueira e Rodrigues (2015), a importância de centralizar as informações dos pacientes no NIR, com uma equipe fixa, pode ser justificada por fatores que afetam a qualidade da informação. Nas instituições de saúde que não possuem o NIR, todas as atividades já relatadas inerentes ao núcleo ficam sob responsabilidade de profissionais que atuam em funções técnicas assistenciais, sob forma de turnos de trabalho. Esses profissionais sofrem inúmeros fatores como privação do sono, atendimentos que extrapolam a capacidade instalada da Unidade ou setor de saúde e ausência de protocolos que padronizam o processo prejudicando a finalidade principal de manter uma comunicação fluida entre as equipes assistenciais.

Portanto, implantar um Núcleo Interno de Regulação (NIR), com o treinamento de pessoal, elaboração de escalas fixas e padronização da informação, facilitaria a comunicação entre as equipes assistenciais relacionadas ao trâmite burocrático e clínico dos pacientes internados dentro da unidade e em rede credenciada, além de desenvolver uma comunicação mais eficaz e constante entre as equipes e contribuir para a manutenção do cuidado e da qualidade da assistência à saúde do paciente.

2.2 O NIR e a economia de recursos financeiros

Segundo Wasgen, Terres e Machado (2019), atualmente, várias propostas são feitas com o objetivo de resolver ou pelo menos, controlar problemas da gestão na área da saúde. A busca por redução de custos sem comprometer a qualidade dos serviços prestados e a manutenção do atendimento de toda a demanda pode ser possibilitada com a implantação do NIR.

O NIR permite a economicidade pela gestão dos leitos hospitalares criando processos operacionais de admissão e alta, otimizando o tempo de internamento hospitalar. A partir desta percepção, as instituições hospitalares tendem a aprimorar a gestão de leitos, através de um Núcleo Interno de Regulação, cujas funções utilizam ferramentas de gestão e da harmonização entre o nível de atividade e o nível de recursos disponibilizados, sem deixar de observar o nível de qualidade previamente estabelecido.

Para Pereira (2016), tal como uma empresa, um dos focos na gestão de uma instituição de saúde hospitalar deverá ser a redução de custos pela otimização da logística hospitalar. Dentro da logística pode-se destacar a gestão de leitos hospitalares; pois, o excesso de leitos não utilizados em um setor do hospital pode provocar custos desnecessários, que podem prejudicar a sustentabilidade econômico-financeira das instituições. No entanto, a falta de leitos hospitalares nas áreas com maior demanda pode provocar situações graves para as pessoas que deles necessitam (Pereira, 2016).

O GSAU-NT, o NIR torna-se uma ferramenta importante pois passa a constituir um setor responsável em administrar e monitorar o paciente desde a sua chegada até a alta hospitalar. Medidas de check list de leitos tornam-se essenciais para a economicidade da instituição. A exemplo, tem-se a implementação de ferramentas que ajudam no levantamento das necessidades de leitos, e também, a criação de protocolos, monitoramento e mensuração de resultados. Embora, algumas atividades desenvolvidas pelo NIR já estejam inseridas no processo de gestão hospitalar, o seu papel na sistematização dos processos, tanto na junção dos envolvidos na gestão, como na verificação dos resultados provocados, a partir da análise de indicadores de qualidade, o garante como um processo de potencial relevância para melhoria do serviço hospitalar (Brasil, 2017). Com a implantação do NIR, as instituições esperam como resultados, um trabalho centralizado, contribuindo para o gerenciamento de leitos adequado, o censo hospitalar em tempo

real e o acompanhamento contínuo. Além do mais, espera-se impacto positivo na receita e nos custos hospitalares.

Por fim, corrobora-se que o NIR atua como ferramenta de melhoria da qualidade da gestão hospitalar, trazendo como benefício a economicidade proporcionada ao Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU) por reduzir o tempo de internamento hospitalar.

3 CONCLUSÃO

As graves consequências induzidas por erros de comunicação, entre as equipes assistenciais do paciente, variam desde o atraso na marcação de exames/cirurgias, com aumento do tempo de internamento e do custo hospitalar, até desfecho fatal, causado pela falta de priorização ou atualização do quadro clínico ou perda de vagas de leitos hospitalares em rede credenciada. Segundo o Ministério da Saúde, a implantação do Núcleo Interno de Regulação em toda a rede hospitalar municipal, estadual e federal, possibilita a melhoria da comunicação entre as equipes assistenciais dessa rede e atua como ferramenta fundamental a partir da utilização de protocolos e equipe fixa no gerenciamento de suas ações.

Na Força Aérea Brasileira (FAB), o Manual da Gestão da Qualidade em Saúde (Brasil, 2022) descreve a importância da comunicação como fator de integração e coordenação dos profissionais, garantindo processos inteligentes, que tenham como foco as necessidades dos pacientes. No entanto, no GSAU-NT não há uma comunicação efetiva entre as equipes assistenciais de saúde da rede e isso induz à baixa qualidade da assistência aos usuários.

Logo, esse ensaio defendeu a implantação do Núcleo Interno de Regulação (NIR) como ferramenta de melhoria da qualidade da gestão hospitalar.

Como benefícios do NIR destaca-se o aperfeiçoamento da comunicação entre as equipes assistenciais garantindo eficiência administrativa e assistencial entre as instituições de saúde. Esse núcleo, portanto, torna-se importante por reduzir os erros de comunicação e a quantidade de desfechos fatais.

Além disso, esse núcleo também contribui para a economicidade do Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU), por reduzir o tempo de internamento através do controle padronizado e sistematizado dos leitos hospitalares. É fato, portanto, que o NIR é peça importante dentro de ações a serem desenvolvidas pelos gestores

hospitalares, para a economicidade do orçamento hospitalar de forma mais planejada.

Portanto, a implantação do NIR proporciona a melhoria da comunicação entre as equipes assistenciais e economia orçamentária, através da otimização do gerenciamento dos leitos hospitalares, garantindo qualidade ao serviço prestado ao usuário, com maior resolutividade e brevidade do retorno do militar a sua área de atuação profissional. Com isso, esse núcleo contribui para manter a operacionalização da força motora das unidades da Força Aérea.

REFERÊNCIAS

BOHRER, Cristina Daiana *et al.* Comunicação e cultura de segurança do paciente no ambiente hospitalar: visão da equipe multiprofissional. **Rev. enferm. UFSM**, p. 52, 2016.

BRASIL. **Ministério da Saúde. Manual de implantação e implementação: núcleo interno de regulação para hospitais gerais e especializados.** [Internet] p.11, 2017 [acesso 12 mar 2024]

BRASIL. **Ministério da Saúde.** Portaria nº 529, de 1º de abril de 2013. Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) [Internet]. Diário Oficial da União. Brasília, p. 43, 2 abr 2013 [acesso 12 mar 2024]. Seção 1. Disponível: » <https://bit.ly/2htwq8y>

BRASIL. Comando da Aeronáutica. Diretoria de Saúde. Portaria nº 557/GC3, de 11 de maio de 2020. Aprova a reedição do Manual da Gestão da Qualidade em Saúde (MCA 160-6). **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, p.17 1º de julho. 2022.

DA SILVA NOGUEIRA, Jane Walkiria; RODRIGUES, Maria Cristina Soares. Comunicação efetiva no trabalho em equipe em saúde: um desafio para a segurança do paciente. **Cogitare Enfermagem**, v. 20, n. 3, p.631-632, 2015.

PEREIRA, Miguel de Vasconcelos. **Aplicação da simulação na melhoria da eficiência da gestão hospitalar**. Caso de estudo no hospital de Herlev Dissertação para obtenção do Grau de Mestre em Engenharia e Gestão Industrial.2016.Disponível em:https://run.unl.pt/bitstream/10362/20626/1/Pereira_2016.pdf. Acesso em 13 de março de 2024.

WASGEN, A. M.; TERRES, M. da S.; MACHADO, B. F. H. O impacto do gerenciamento de leitos na gestão hospitalar. **Revista Hospitalidade**, [S. l.], v. 16, n. 2, p. 31–49, 2019. DOI: 10.21714/2179-9164.2019.v16n2.002. Disponível em: <https://revhosp.org/hospitalidade/article/view/813>. Acesso em: 13 mar. 2024.