

TRABALHO ORIGINAL - INOVAÇÃO EM SAÚDE

INOVAÇÃO EM SAÚDE BASEADA EM PROCESSOS: EFEITOS DE MICROINTERVENÇÕES ORGANIZACIONAIS SOBRE FALHAS OPERACIONAIS EM TELECONSULTAS DE UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Maria Amélia Nunes De Oliveira (ameliamaria129@gmail.com)

Jorgiana Ester De Macedo Costa Da Silva (jorgianae@gmail.com)

Catarina Ramalho Dos Santos (catarinaramalhoh@gmail.com)

Gabriella Clemente Do Rêgo (gabriella.clementer@gmail.com)

Heloisa Helena Matias Tavares De Almeida (heloisa.almeida@ebserh.gov.br)

Patricia Spara Gadelha (patispara@yahoo.com.br)

Introdução: A expansão das teleconsultas tem ampliado o acesso aos serviços de saúde, mas também introduz desafios operacionais relevantes, particularmente relacionados a falhas de acesso, dificuldades técnicas e necessidade de contingenciamento dos atendimentos. Embora grande parte das discussões sobre inovação em saúde enfatize soluções tecnológicas, intervenções organizacionais e de processo representam dimensões igualmente relevantes para o desempenho dos serviços assistenciais digitais. Em sistemas complexos e intensivos em interação humana, microintervenções de processo caracterizadas por ajustes incrementais e reorganização de rotinas podem exercer papel decisivo na redução de variabilidade e na estabilidade operacional. No contexto das teleconsultas, falhas associadas ao acesso do paciente e à interação com sistemas digitais configuram fonte

recorrente de retrabalho e instabilidade do fluxo assistencial. Objetivo: Avaliar empiricamente a associação entre microintervenções organizacionais de processo e indicadores operacionais em teleconsultas de um hospital universitário. Metodologia: Estudo observacional com análise documental de indicadores operacionais da Unidade de E-Saúde vinculada a hospital universitário. Foram examinados indicadores assistenciais e operacionais antes e após a implementação de microintervenções de processo, consistindo na padronização das mensagens informacionais enviadas aos pacientes e na disponibilização de tutorial em vídeo para orientação de acesso às teleconsultas. A variável de interesse foi a taxa de falhas operacionais associadas ao contingenciamento dos atendimentos. A análise concentrou-se na dinâmica temporal dos indicadores e na compatibilidade dos resultados com mecanismos operacionais discutidos na literatura de gestão de processos em serviços. Resultados: Os indicadores operacionais revelaram elevada variabilidade ao longo de 2024, com registro de pico de falhas operacionais de aproximadamente 60% em junho. Após a implementação das microintervenções de processo, observou-se redução progressiva e posterior estabilização das taxas em patamares próximos à média de 22%. Em 2025, as taxas mantiveram-se predominantemente abaixo de 9%, com diversos meses apresentando índices entre 2% e 6%, indicando comportamento mais estável dos indicadores operacionais. Os achados mostram-se compatíveis com mecanismos como redução de variabilidade do processo, mitigação de falhas de acesso e diminuição de retrabalho operacional. Conclusões: Os achados evidenciam que intervenções organizacionais simples e de baixo custo podem associar-se a variações relevantes em indicadores operacionais de serviços assistenciais digitais. O comportamento mais estável das taxas observadas é compatível com mecanismos de padronização informacional e mitigação de falhas no acesso do paciente. Os resultados reforçam a relevância de estratégias de inovação em saúde baseadas em processos organizacionais, contribuindo para o debate sobre inovação não tecnológica e eficiência operacional em contextos de teleassistência.

Palavras-chave: inovação em saúde; teleconsulta; processos assistenciais; eficiência operacional; gestão em saúde.