



Excelência nos serviços de APH Móvel

RICARDO MENDES | Mentorat Consultoria e Treinamentos Especializados Ltda - 2024.



Sobre o ebook

SINOPSE

Bem-vindo ao mundo da excelência nos serviços de APH – Atendimento Pré-Hospitalar Móvel! Este ebook foi cuidadosamente elaborado para guiar profissionais dedicados à saúde, gestores de serviços, líderes de equipes ou entusiastas que buscam orientações para a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade – SGQ, elevando o padrão de atendimento e promovendo a segurança e satisfação do paciente.

O principal objetivo deste guia é fornecer orientações práticas e *insights* valiosos para aqueles que buscam aprimorar conhecimentos nesta temática. Se você é esta pessoa, esse ebook foi feito para você.

A importância deste material reside na melhoria contínua da qualidade do atendimento, refletindo diretamente na vida das pessoas que dependem desses serviços em momentos mais críticos.

Portanto, embarque nesta jornada conosco. Explore as páginas que se seguem, absorva as informações e aplique-as no seu contexto profissional, contribuindo para um atendimento mais eficaz, eficiente e centrado no paciente. Ao implementar um SGQ, você não apenas transforma a realidade do APH Móvel no Brasil mas, também constrói um caminho mais seguro e confiável.

A excelência nos serviços de APH Móvel é um compromisso que vai além do dever profissional; é uma expressão de cuidado, respeito e responsabilidade. Que este ebook seja sua bússola nessa jornada de aprimoramento contínuo.

Desejamos a você uma leitura inspiradora e repleta de conquistas na busca pela eficiência operacional nos serviços de APH, afinal, “somos todos pacientes”.



Sobre o autor

Enfermeiro, empreendedor, profissional sênior com 26 anos de prática em Gestão dos Serviços de Saúde, Especialista em Urgência e Emergência/APH, Especialista em Educação, Consultor e Mentor na implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade, Acreditação em Serviços de Saúde, Segurança do Paciente, Gestão de Projetos Governamentais e de Responsabilidade Social e processos de Melhoria Contínua para a Eficiência Operacional.

Mestrando em Ciências da Saúde no PPG-ENF da Escola Paulista de Enfermagem da Universidade Federal de São Paulo - UNIFESP; atua também como Pesquisador, Docente no ensino superior, com Treinamento e Desenvolvimento, Organização de Eventos, Workshops, Congressos e Palestras.

"Idealizei a Mentorat Consultoria para ser a primeira empresa de consultoria especializada e totalmente dedicada para os processos de Gestão da Qualidade, Segurança do Paciente e Acreditação dos serviços de Atendimento Pré-Hospitalar Móvel e Remoção Intra-Hospitalar, nos padrões nacional e/ou internacional, pois acredito que a cultura muda mentalidades".

"Construí uma carreira com enfoque dedicado aos serviços de Atendimento Pré-Hospitalar Móvel - APH, abrangendo as vertentes terrestre, aérea, pública, privada, urbana e rodoviária. Ao longo dessa jornada, adquiri habilidades sólidas em gestão, administração e projetos; além de me aprimorar nas áreas de Gestão da Qualidade, Segurança e Experiência do Paciente, impulsionando meu envolvimento com os processos de Acreditação. Minha paixão por essa área me motiva a integrar todas as peças do quebra-cabeça, buscando otimizar minha trajetória profissional."



Ricardo Mendes

Fundador e Diretor da Mentorat Consultoria

Sumário

EXCELÊNCIA NOS SERVIÇOS DE APH MÓVEL



CAPÍTULO 1.....	PÁGINA 5
CAPÍTULO 2.....	PÁGINA 9
CAPÍTULO 3.....	PÁGINA 12
CONSIDERAÇÕES.....	PÁGINA 15

Capítulo 1

IMPLEMENTAÇÃO DE UM SÓLIDO SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE APH MÓVEL

1.1 Passos essenciais para elevar os padrões nos atendimentos de emergência em serviços de APH Móvel:

Elevar os padrões nos atendimentos de emergência na fase pré-hospitalar é fundamental para garantir a qualidade e eficiência dos serviços prestados. Para isso, é necessário seguir alguns passos essenciais que contribuirão para a melhoria contínua do sistema.

O primeiro passo é estabelecer uma cultura organizacional voltada para a excelência no atendimento, com foco em processos bem delimitados, garantir a segurança do paciente e envolver pacientes e familiares/acompanhantes no cuidado centrado. Isso envolve rever desde o Planejamento Estratégico da instituição, até conscientizar todos os profissionais sobre a importância do papel de cada um no SGQ.

E quem deve dar o primeiro passo?

A Alta Gestão! CEOs, Superintendentes, Diretores, devem iniciar definindo, desenhando estratégias e implantando o SGQ em toda a organização.

Outro passo importante é implementar a gestão de documentos padronizados, manuais, protocolos e diretrizes (clínicas e não clínicas) claras para os atendimentos de emergência e organização do serviço.

O controle documental deve estar embasado nas normas da ISO/ABNT e as diretrizes, em evidências científicas atualizadas, no padrão ouro e devem abranger desde o acolhimento inicial no momento do chamado, até o pós-atendimento.

Além disso, é fundamental monitorar, tratar e avaliar continuamente indicadores de desempenho, de gestão, eficácia, eficiência e desfechos clínicos, que refletem diretamente na qualidade dos serviços de APH Móvel. Isso pode ser feito através da análise de indicadores como tempo resposta, taxa de rechamado em 24h, satisfação do paciente, entre outros.

Com base nesses dados, é possível identificar pontos de melhoria e implementar ações corretivas.

O *benchmarking* é uma metodologia de grande valia, para conhecer outras realidades, além da implementação da Melhoria da Eficiência Operacional.

A utilização de tecnologia também desempenha um papel crucial na elevação dos padrões nos atendimentos do APH Móvel. Sistemas informatizados podem auxiliar na triagem dos pacientes, nas tomadas de decisão dos reciocínios clínico e crítico, no registro eletrônico das informações clínicas e na comunicação entre os diferentes profissionais envolvidos no atendimento.

Além disso, a telemedicina atualmente é uma ferramenta valiosa para agilizar o diagnóstico e o tratamento dos doentes, especialmente em áreas remotas e com baixa demanda de recursos.

É necessário lembrar também que a capacitação é o primeiro passo para se adquirir expertise e atingir a excelência nos processos, assim como, promover constantes treinamentos e simulados, não prevendo apenas a prática assistencial, mas, todos os processos presentes na jornada do paciente; além de incentivar a troca de conhecimento entre os membros da equipe. Ações motivacionais e de engajamento são fortemente indicadas.

1.2 Insights valiosos para aprimorar a qualidade:

Garantir a melhoria da qualidade dos serviços de APH Móvel requer *insights* valiosos que possam direcionar as ações e estratégias adotadas.

Além dos passos essenciais mencionados anteriormente, existem outras abordagens que podem contribuir para essa melhoria.

Um *insight* relevante é a importância da comunicação efetiva entre os profissionais envolvidos nas situações do atendimento e transporte de emergência, bem como, em situações de IMV – Incidentes com Múltiplas Vítimas.

A troca clara e precisa de informações entre médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, condutores socorristas, TARM's, Médicos Reguladores, Rádio Operadores e outros membros da equipe, inclusive com demais profissionais da saúde e/ou aqueles não oriundos da área da saúde, é essencial para garantir uma assistência adequada e segura ao paciente. Para isso, é necessário investir em treinamentos específicos sobre comunicação interpessoal, abordagem em más notícias, trabalho em equipe, protocolos de dupla checagem para medicamentos e *disclosure* (revelação de erros).

Outro *insight* valioso é a necessidade de promover uma abordagem centrada na pessoa (envolvendo paciente, familiar, acompanhante e profissional). Isso significa considerar não somente o aspecto clínico do paciente, mas também suas necessidades emocionais, sociais, culturais, além das experiências anteriores.

Um ótimo exemplo é o acolhimento humanizado, compartilhando com o paciente ou familiares/acompanhantes as decisões das condutas e procedimentos que buscam oferecer conforto e apoio durante todo o processo. Ser ouvido faz parte da qualidade e da experiência, na excelência do atendimento. “Faça ouvir a voz do paciente!”

Além disso, é importante destacar a relevância da prevenção como forma de melhorar a qualidade dos serviços.

Envolver a comunidade e investir em programas de educação e conscientização da população sobre medidas preventivas, podem reduzir significativamente o número de chamados, trotes e casos que necessitam de atendimentos com envio de equipes (terrestres, aéreas, aquáticas, etc.). Como sugestão podemos fazer campanhas, orientações sobre hábitos saudáveis, visitas ao seu serviço, educação nas escolas e medidas de segurança.

1.3. Estudos de caso inspiradores na transformação dos atendimentos de emergência:

Há diversos estudos de caso inspiradores que demonstram como é possível transformar os atendimentos de emergência por meio de um sólido SGQ.

Como exemplo, um serviço que conseguiu reduzir drasticamente o tempo médio de espera da ambulância,

através da reorganização do fluxo de atendimento, após o mapeamento de processos e controle do tempo em cada etapa.

Foram implementados fluxos exclusivos para pacientes com quadros mais graves, agilizando o acesso aos cuidados necessários. Além disso, foram adotados protocolos padronizados para a triagem e classificação dos pacientes, garantindo uma abordagem inicial mais eficiente.

Aqui, a metodologia do Lean Six Sigma (DMAIC), contribuiu efetivamente para a melhoria da Eficácia Operacional.

Outro estudo interessante é do serviço que investiu na capacitação dos profissionais para lidar com situações críticas. Foram realizados treinamentos simulados com cenários realistas, permitindo que a equipe praticasse suas habilidades em um ambiente controlado. Isso resultou em uma melhoria significativa na tomada de decisões rápidas e precisas durante os atendimentos reais.

Outro estudo inspirador é do serviço que implementou um sistema informatizado integrado para gerenciar os serviços do APH Móvel, através das CRU's, com as unidades hospitalares da rede. Esse sistema permitiu o compartilhamento de informações em tempo real, facilitando a comunicação entre os profissionais e agilizando o atendimento aos pacientes.

É possível elevar os padrões de qualidade por meio da implementação de um sólido SGQ, alinhado a processos de Melhoria Contínua e Eficiência Operacional.

Através dos passos essenciais mencionados anteriormente, insights valiosos e exemplos inspiradores, é possível transformar os serviços de APH Móvel e garantir uma assistência mais eficiente, de qualidade, segura e com excelência para os pacientes.

Referências Bibliográficas:

- MALIK, Ana Maria; MARZIALE, Maria Helena Palucci. *Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde: Uma Abordagem Prática*. São Paulo: Manole, 2017.
- ABREU, José Carlos. *Qualidade em Serviços de Saúde*. São Paulo: Atlas, 2015.
- SOUZA, Paulo Roberto Menezes de. *Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde: Conceitos e Métodos*. São Paulo: Saraiva, 2019.



Capítulo 2

MELHORIA CONTÍNUA NOS SERVIÇOS DE APH MÓVEL

2.1 Estratégias para promover a melhoria contínua nos serviços de APH Móvel:

A melhoria contínua hoje em dia é essencial para garantir uma abordagem unificada para construir Sistemas de Saúde responsivos e resilientes. Para alcançar esse objetivo, é necessário implementar estratégias eficazes que promovam a excelência na qualidade do atendimento e que incentivem a busca constante pela superação.

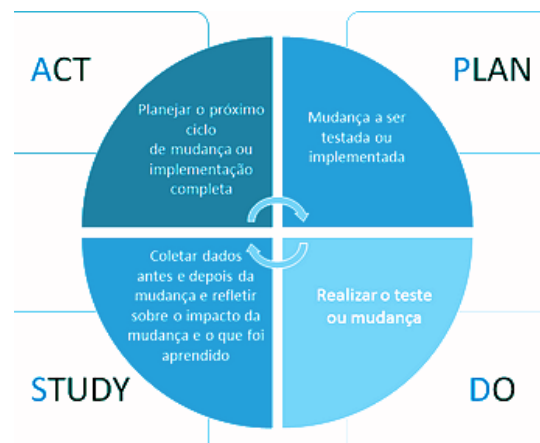
O envolvimento com esses princípios de liderança ao longo do tempo irá, em última instância, fazer as organizações avançarem em direção à aspiração de segurança psicológica, uma cultura de confiança, constância de propósito, igualdade e inovação: todas marcas de sucesso

Uma das estratégias mais importantes é o estabelecimento de um SGQ robusto. Isso envolve a definição de metas claras e mensuráveis, o desenvolvimento de processos padronizados e a criação de uma cultura organizacional que garanta a qualidade por meio da aprendizagem contínua.

Um exemplo prático dessa estratégia é a implementação do ciclo PDSA (Plan-Do-Study-Act), que consiste em planejar, executar, estudar e agir corretivamente para melhorar continuamente os processos.

O ciclo PDSA, foi introduzido por Deming, (1950) e surge a partir da necessidade de aprendizado e melhoria de um produto ou processo. Essa ferramenta veio complementar o que já existia no PDCA, pois ela propõe que seja feito um processo de estudo em pequena escala com o objetivo de desenvolver o aprendizado e a geração de um novo, em grande escala.

Outra estratégia fundamental é o envolvimento dos profissionais dos serviços de APH Móvel no processo de melhoria contínua. É importante incentivar a participação ativa de todos no desenvolvimento e implementação de melhorias nos atendimentos de emergência. Isso pode ser feito através criação de um Comitê de Melhorias e da realização regular de reuniões multidisciplinares, onde são discutidos casos clínicos complexos e identificadas oportunidades de melhoria.



Fonte: Pinterest, 2023.

Além disso, é essencial investir na capacitação dos profissionais de saúde. A formação permanente permite que eles estejam atualizados com as melhores práticas e tecnologias disponíveis, o que contribui para a melhoria da qualidade dos serviços.

É importante também incentivar a participação em cursos, workshops e conferências, onde os profissionais podem compartilhar experiências e aprender com especialistas na área.

Uma ótima estratégia eficaz é a implementação de sessões de debriefing, feedback e monitoramento contínuo.

Esses dados podem ser utilizados para identificar áreas de melhoria e tomar decisões baseadas em evidências.

2.2 Ferramentas e técnicas para avaliar e aprimorar a qualidade:

A avaliação da qualidade nos serviços de emergência do APH Móvel é fundamental para identificar a maturidade institucional, o comprometimento da Alta Gestão e das equipes multidisciplinares, garantindo oportunidades de melhoria e que os padrões estabelecidos sejam cumpridos e alcançados. Existem diversas ferramentas e técnicas disponíveis que podem auxiliar nesse processo.

Uma das ferramentas mais utilizadas é o checklist. O checklist, ou por meio de um algoritmo/fluxograma, consiste em uma lista detalhada de itens que devem ser verificados durante um atendimento de emergência, desde a escolha do equipamento necessário, a administração correta e segura dos medicamentos e o cumprimento das diretrizes clínicas. Essa ferramenta ajuda a garantir que todos os procedimentos necessários sejam realizados adequadamente, reduzindo erros e melhorando a qualidade do atendimento.

Outra técnica importante é a análise retrospectiva de casos clínicos. E para isso podemos contar com a estruturação da Governança Clínica.

Através da implantação do Comitê de Prontuários (ou Ficha de Atendimento do Paciente) é possível revisar casos anteriores para identificar falhas no atendimento e propor melhorias. Por exemplo, se um paciente apresentou complicações após um procedimento; é possível analisar o caso para identificar as causas do problema e implementar medidas preventivas para evitar que isso ocorra novamente.

Além disso, a utilização de indicadores de desempenho e de desfechos são muito valiosas para avaliar a qualidade dos serviços prestados.

Esses indicadores podem incluir o tempo resposta, taxa de sucesso nos atendimentos, satisfação dos pacientes e taxa de reversão de PCR no local do atendimento, entre outros.

Ao monitorar regularmente esses indicadores, é possível identificar áreas que precisam ser aprimoradas e tomar medidas corretivas.

Para medir e monitorar esses indicadores-chave, é importante utilizar sistemas informatizados que permitam coletar, armazenar e analisar os dados de forma eficiente. Esses sistemas podem fornecer relatórios detalhados sobre o desempenho da equipe médica, facilitando a identificação de áreas que precisam ser melhoradas.

O Gerenciamento de Riscos e suas ferramentas também deve ser estimulado, através de pequenos grupos de trabalho. É uma excelente metodologia para ajudar a mitigar e tratar erros, danos e eventos adversos.

Em resumo, promover a melhoria contínua nos serviços de APH Móvel requer estratégias eficazes, ferramentas adequadas e monitoramento constante dos indicadores-chave de desempenho.

Ao implementar essas práticas, é possível elevar os padrões de excelência e garantir uma assistência cada vez mais segura e qualificada.

Referências Bibliográficas:

- MALIK, Ana Maria. Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde: Conceitos e Práticas. São Paulo: Manole, 2017.
- SOUZA, Paulo Roberto Menezes de. Melhoria Contínua em Serviços de Saúde: Uma Abordagem Prática. São Paulo: Saraiva, 2016.
- INSTITUTE FOR HEALTHCARE IMPROVEMENT (IHI). Quadruple Aim. Disponível em: <https://www.ihl.org/areas-of-focus/patient-family-engagement/4m-model>. Acesso em: 20 de dezembro de 2023.
- Organização Mundial da Saúde (OMS). Global Reference List of 100 Core Health Indicators, 2014. Disponível em inglês em: <https://www.who.int/healthinfo/indicators/2015/en/> [consultado em dezembro de 2023].
- WHO Council on the Economics of Health for All. Health for all: transforming economies to deliver what matters – Final report. Geneva: World Health Organization; 2023

- Cruz, Péricles Góes da (Coord.) Manual para organizações prestadoras de serviço de saúde – OPSS: roteiro de construção do manual brasileiro de acreditação ONA 2022 / Coordenação Científica: Péricles Góes da Cruz; Gilvane Lolato. Edição especial. – Brasília: ONA, 2021.



Capítulo 3

GESTÃO EFICIENTE DOS RECURSOS NOS SERVIÇOS DE APH MÓVEL

3.1 Otimização do uso dos recursos disponíveis nos atendimentos de emergência.

A otimização do uso dos recursos disponíveis nos atendimentos de emergência é essencial para garantir um atendimento eficiente e de qualidade aos pacientes. Nesse sentido, é importante que os gestores dos serviços de APH Móvel adotem estratégias que permitam maximizar o aproveitamento dos recursos existentes.

Uma das principais formas de otimizar o uso dos recursos é por meio da implementação de um sistema de triagem e regulação eficientes.

A triagem inicial realizada pelo TARM, ou outro profissional, consiste em avaliar a gravidade do quadro clínico do paciente e direcioná-lo para o Médico Regulador.

Dessa forma, pacientes com quadros menos graves podem necessitar de recursos mais básicos (SBV) e serem encaminhados para Unidades de Saúde menos sobrecarregadas, liberando vagas e recursos para aqueles que realmente necessitam de atendimento emergencial, com um suporte intermediário de vida (SIV) ou suporte avançado de vida (SAV).

A adoção de tecnologias podem contribuir significativamente para a otimização dos recursos para os atendimentos.

Outra estratégia importante é a capacitação adequada para as equipes das Centrais de Regulação e para os profissionais de campo. Deve haver uma simbiose entre ambas, formando um único elo na cadeia do cuidado centrado.

Profissionais bem treinados são capazes de tomar decisões rápidas e precisas, evitando desperdícios e garantindo uma utilização mais eficiente dos recursos disponíveis.

Na Espanha em estudo realizado para avaliar eventos adversos em serviços de APH, identificou 14,85% por atraso em finalizar o diagnóstico do paciente e 9,31% por erros de diagnóstico, com envio incorreto do recurso necessário.

Atualmente existem diversos protocolos de triagem para os serviços de APH Móvel, incluindo apenas os de Despachos e os de Regulação das Urgências.

Citamos alguns: *Advanced Medical Priority Dispatch System (AMPDS)/NHS England, Emergency Medical Dispatch (EMD)/EUA, The Medical Priority Dispatch System (MPDS)/ EUA, Protocole de répartition de Centre de Réception et de Régulation des Appels (CRRRA)/ France*, o manual de Regulação Médica das Urgências-MS/Brasil, entre outros.

3.2 Planejamento estratégico para garantir a disponibilidade adequada dos recursos necessários.

No âmbito dos serviços de APH Móvel, o planejamento estratégico é a bússola que nos guia na busca incessante pela excelência.

Trata-se de uma jornada, onde a logística para a disponibilidade adequada entre demanda x recursos, tempo x desfecho, vida x morte, se torna algo muitas vezes incompreensível por alguns, mas desafiador e motivador para nós que vivenciamos a rotina inerente característica de um serviço “extra-hospitalar”.

Definir estratégias para garantir que os recursos necessários estejam prontamente disponíveis é crucial. Isso não se trata apenas de veículos, mochilas, equipamentos e recursos humanos, mas, de um grande mosaico que envolve desde a capacitação das equipes até a gestão eficiente de insumos. Nesse contexto, a excelência é reconhecida quando cada peça desse quebra-cabeça é cuidadosamente planejada, articulada e ajustada para se encaixar perfeitamente, umas nas outras.

Ao estruturarmos o planejamento estratégico no contexto do APH Móvel, percebemos que é mais do que uma simples agenda de reuniões, um *Balanced Scorecard* ou apenas um book de indicadores e metas. É um compromisso profundo com a prontidão, com os usuários; é uma promessa de resposta eficaz nos momentos mais cruciais que podem custar a vida do outro.

Na nossa busca pela excelência, mergulhamos na análise detalhada das demandas, através do levantamento do

perfil epidemiológico dos pacientes daquela região e, antecipamo-nos às necessidades da comunidade a qual atendemos. É preciso conhecer muito bem o nosso público-alvo.

Exemplos práticos desse alinhamento estratégico incluem a definição de escalas de plantão otimizadas, a manutenção preventiva e corretiva de veículos e equipamentos, e o investimento contínuo em processos de melhoria. Bons investimentos sempre trazem ótimos retornos. Lembre-se: “estamos cuidando do amor da vida de alguém!”

Cada ação é uma engrenagem que impulsiona a máquina do APH para frente, consolidando a confiança da comunidade no serviço que prestamos.

3.3: Harmonização da demanda e Capacidade nos Serviços de APH Móvel

Em meio ao caos que muitas vezes caracteriza situações de emergência, a gestão eficiente da demanda e capacidade nos Serviços de APH Móvel emerge como uma sinfonia precisa e harmoniosa.

Devemos explorar as nuances desse delicado equilíbrio, onde a resposta rápida e a eficaz se entrelaçam para salvar vidas.

A gestão da demanda e o gerenciamento de riscos nos leva a compreender as dinâmicas das ocorrências, antecipando picos e fragilidades que moldam o ritmo do dia a dia do serviço. É um exercício constante de previsão, onde dados históricos e análises de tendências se tornam nossos parceiros na busca pela agilidade e qualidade.

Assim, a capacidade de resposta se ajusta, afinada às variações das demandas, assegurando que nenhum chamado urgente fique sem a atenção necessária.

Exemplos práticos dessa gestão incluem a implantação de ferramentas para avaliar mapa de calor, implementar Comitê Consultivo de Pacientes, usar ferramentas para mitigar, corrigir e avaliar possíveis erros, falhas e perigos em cada uma das etapas da jornada do APH Móvel.

Cada estratégia adotada é um movimento preciso no cenário do APH, onde a orquestração cuidadosa da demanda e capacidade de resposta, resultará em um serviço de excelência.

Referências Bibliográficas:

- Silva, A. B. Gestão Estratégica de Recursos em Serviços de Saúde. Editora Saúde & Estratégia, 2018.
- Santos, F. C. Atendimento Pré-Hospitalar: Desafios e Inovações. Editora Emergência Médica, 2020.
- Oliveira, M. S. Gestão de Equipes de Emergência Médica. Editora Vida e Saúde. São Paulo, 2020.
- Martins, J. P. Logística em Situações de Crise e Emergência. Editora Logis Emergency, 2021
- Mendes, J. R. Protocolos Dinâmicos em Atendimento Pré-Hospitalar. Editora Resposta Rápida, 2022.
- Cunha, E. S. Triage de Emergência: Uma Abordagem Inovadora. Editora Vida e Saúde, 2019.
- Lima, A. M. Integração Multidisciplinar em Emergências. Editora Conexão Emergencial, 2020.





A Mentorat Consultoria

CONSIDERAÇÕES

O presente ebook, intitulado "Excelência nos Serviços de Atendimento Pré-Hospitalar Móvel - APH", emerge como uma resposta à imperativa necessidade de elevar os padrões dos nossos serviços atuais de APH Móvel, a níveis superiores de qualidade, segurança do paciente e foco centrado na pessoa.

Os desafios inerentes ao campo do APH Móvel, seja terrestre, aéreo, aquático, nas Centrais de Regulação e nos serviços de Educação Permanente, demandam uma abordagem metódica e reconhecemos que a busca pela excelência não é meramente um anseio, mas uma essencial prerrogativa para as organizações atuantes nesse cenário.

A **Mentorat Consultoria**, concebida e liderada por um visionário fundador exclusivamente dedicado aos serviços de Atendimento Pré-Hospitalar Móvel, representa um farol nesse trajeto desafiador.

Acreditamos firmemente que a cultura organizacional é a peça-chave para transformar mentalidades e, conseqüentemente, elevar a qualidade dos serviços prestados. A mudança de cultura se faz necessária, principalmente nos serviços de APH Móvel brasileiros, que sempre tiveram uma visão estratégica mais tecnicista assistencial e a gestão da qualidade, manteve-se em segundo, terceiro plano, ou ainda nem existe.

Estamos em uma nova era! A Qualidade, Segurança do Paciente e as metodologias de Acreditação fazem parte das organizações visionárias de sucesso, que tem o foco no paciente e na excelência dos cuidados prestados.



POR QUE NOS CONTRATAR?

A **Mentorat Consultoria** se distingue como a primeira empresa especializada e integralmente dedicada aos processos de Gestão da Qualidade, Segurança do Paciente, Cuidado Centrado e Acreditação no contexto do APH Móvel e Remoção Intra-Hospitalar.

O comprometimento com a excelência transparece na paixão que permeia nossa abordagem em tudo o que fazemos. Nossa perícia nas áreas de Gestão da Qualidade, Segurança e Experiência do Paciente e Acreditação constitui um diferencial que se traduz em resultados palpáveis.



A Mentorat Consultoria

EM BREVE...

Acreditamos em integrar todas as peças do quebra-cabeça, otimizando trajetórias profissionais e, acima de tudo, aprimorando a qualidade do atendimento prestado aos pacientes.

Ao optar pela Mentorat Consultoria, as organizações não estão apenas selecionando serviços de consultoria; estão estabelecendo uma parceria que compreende as complexidades do Atendimento Pré-Hospitalar Móvel.

Nossa missão é catalisar a transformação, inspirando equipes e instituições a alcançarem patamares mais elevados de desempenho e excelência.

Convidamos à participação nessa jornada, na qual a paixão pelo campo do APH Móvel se converte em práticas inovadoras e resultados que impactam positivamente na vida das pessoas atendidas.


Se você gostou desse ebook, aguarde em breve o próximo lançamento com mais três capítulos: Gestão da Segurança do Paciente, Cuidado Centrado na Pessoa e processos de Acreditação.

Muito obrigado.


Ricardo Mendes

ENTRE EM CONTATO CONOSCO

Será um prazer conversarmos e entender qual a melhor estratégia para a sua instituição de APH Móvel.

 Acesse nosso site em:
www.mentoratconsultoria.com.br
na seção – Fale Conosco ou venha seguir nossas redes sociais.

 contato@mentoratconsultoria.com.br

 (11) 99979-9152





Direitos Autorais e Proibição de Reprodução

© copyright 2024 Mentorat Consultoria e Treinamentos Especializados Ltda, autor: Ricardo Mendes.

Todos os direitos reservados. Este ebook, "Excelência nos Serviços de APH Móvel", é protegido por direitos autorais. Qualquer uso não autorizado, incluindo cópia, distribuição e reprodução é proibido. Agradecemos seu respeito aos direitos autorais. Contate-nos para autorizações:

contato@mentoratconsultoria.com.br

Obrigado pela compreensão.