

A MELHORA DA ASSISTÊNCIA AO CLIENTE POR MEIO DA GESTÃO DA QUALIDADE EM SAÚDE

IMPROVING CUSTOMER CARE THROUGH QUALITY HEALTH MANAGEMENT

UILI ANDREI DE SOUZA¹, LUANA APARECIDA COSSENTINI^{2*}

1. Enfermeiro e coordenador do curso de Enfermagem da Faculdade INESUL 2. Biomédica, Mestre e Doutoranda da Universidade Estadual de Londrina, Departamento de Patologia Experimental – Hospital Universitário.

*Rua Reverendo João Batista Ribeiro Neto, 75, bl1, apto 1304, Gleba Palhano, Londrina, Paraná, Brasil. CEP: 86055-645. luana.biomed@hotmail.com

Recebido em 08/02/2017. Aceito para publicação em 21/03/2017

RESUMO

A qualidade na prestação de serviços à saúde é uma necessidade atualmente, e atividades de acreditação e certificação são cada dia mais frequentes. Desse modo, os profissionais e direção dos serviços de saúde precisam se familiarizar com as metodologias de melhoria da qualidade e incorporá-las nas atividades diárias para a obtenção dos melhores resultados possíveis em suas intervenções.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade, saúde, assistência.

ABSTRACT

Quality in health service delivery is a necessity today, and accreditation and certification activities are becoming more frequent. Thus, professionals and health services directors need to familiarize themselves with quality improvement methodologies and incorporate them into daily activities in order to obtain the best possible results in their interventions.

KEYWORDS: Quality, health, assistance.

1. INTRODUÇÃO

A avaliação do serviço e sua qualidade, prestados por clínicas, hospitais e profissionais de saúde tem se tornado um campo de estudo essencial e uma necessidade para os contratantes destes serviços, sejam eles privados ou públicos. Quando se fala em avaliação, surgem várias opções de sistemas de avaliação tanto internacionais quanto nacionais que se prestam à função de avaliar e emitir um parecer objetivo sobre a qualidade do serviço prestado pela instituição avaliada¹.

Segundo Mello e Camargo (1998)², para que se obtenha qualidade, não é suficiente exercer quaisquer atividades da melhor maneira possível. Com a globalização, cresceu a importância da produtividade. Logo, como resultado, exige-se muito mais das pessoas e das organizações, o que transformou a qualidade em matéria aplicada.

Com isso, observa-se nos últimos anos, em vários países, uma mobilização em torno da aplicação de programas de qualidade nas organizações de saúde, com o objetivo de incrementar seu gerenciamento e melhorar a eficiência destes serviços³.

Assim, a qualidade transforma-se em um requisito indispensável tanto para o bom desempenho e satisfação do usuário, quanto para a sobrevivência econômica das empresas ligadas ao setor, sem desconsiderar os princípios éticos e as ações sociais envolvidas com as atividades desenvolvidas nesta área².

A realização deste estudo, tem como objetivo identificar os métodos de avaliação de qualidade utilizados em serviços de saúde públicos e privados, apontando a existência da relação destes com a melhoria da assistência ao paciente.

2. MATERIAL E MÉTODOS

Para atingir o objetivo proposto, optou-se pela realização de uma revisão bibliográfica dos artigos científicos e revistas indexadas. A principal vantagem deste tipo de estudo reside no fato de permitir investigar uma ampla gama de fenômenos por meio de pesquisa em materiais já elaborados, possibilitando o aprimoramento de ideias e conceitos, sendo constituídos de livros de leitura corrente, artigos científicos, teses e dissertações, periódicos de indexação, e anais de encontros científicos de bases de dados digitais.

Para seleção dos artigos foi realizada primeiramente, a leitura dos resumos das publicações selecionadas com o objetivo de refinar a amostra por meio de critérios de inclusão e exclusão. Foram incluídos artigos originais publicados entre 1990 e 2016, e oriundos de estudos desenvolvidos no Brasil e no exterior.

3. DESENVOLVIMENTO

Segundo Silva (2002)⁴ o conceito de qualidade tem sido discutido sob perspectivas diversas, e por conseguinte, evoluído com o passar dos tempos.

Destacam-se quatro principais perspectivas: qualidade como pressuposto de excelência; qualidade como conformidade às especificações; qualidade como adequação ao uso e, qualidade como valor para o preço. Cada uma dessas definições traz consigo suas implicações, relacionadas a o que se entende por qualidade¹.

Seleme & Stadler (2010)⁵, evidenciam que qualidade, vem do latim *qualitate*, foi desenvolvido por

alguns estudiosos e se origina na relação dos serviços com o mercado. Os pontos mais relevantes a esse termo, são aqueles que se referem a uma maior atenção aos clientes e do padrão de produção e serviços realizados pelo serviço em questão.

Quando se fala em gestão da qualidade em saúde, segundo Paladini (2004)⁶, existem dois objetivos básicos que este serviço procura alcançar: o desenvolvimento de mecanismos que garantam a sobrevivência da organização e mecanismos que possibilitem sua permanente e contínua evolução.

De acordo com o mesmo autor, observa-se o seguinte:

A gestão de qualidade envolve atuação no âmbito global, onde a alta administração define as políticas de qualidade da organização e o âmbito operacional onde são desenvolvidos, implantados e avaliados os programas de qualidade.

Para que ocorra uma boa gestão da qualidade das atividades realizadas em saúde, a avaliação das organizações pode ocorrer de várias formas, seja para satisfazer condições de classificação segundo a qualidade ou outros critérios e exigências legais, como:

Habilitação, licença sanitária ou alvará: é uma conduta executada por autoridades sanitárias, as quais tem por objetivo identificar se o serviço de saúde responde às exigências contidas em instrumentos legais. O alvará de funcionamento ou licenciamento é a permissão de uma entidade do governo para que um serviço de saúde inicie seu atendimento aos pacientes dentro da lei⁷.

Credenciamento: É a afirmação de que um indivíduo ou serviço, demonstrou ser competente na realização de uma atividade e poderá continuar a desenvolver esta atividade por um tempo determinado⁸.

Certificação: É a afirmação de que determinado grau de desempenho ou treinamento, pré-determinados em um outro momento, foram alcançados com êxito⁷.

ISO 9001:2000: As normas da ISO 9001:2000 (International Standardization of Organizations) especificam pontos importantes para um sistema de gestão da qualidade, que serão utilizados pelos serviços para certificação, para a aplicação interna a satisfação do cliente é um objetivo a ser atingido, ou para fins de contrato, quando um serviço necessita mostrar sua capacidade de fornecer, de forma adequada, produtos/serviços que atendam as necessidades do cliente e aos requisitos regulamentares⁹.

Acreditação: Tem o mesmo significado que dar crédito, crer, ter como verdadeiro, dar ou estabelecer crédito. Na área da saúde, é um procedimento técnico, conceituado como “um procedimento voluntário, periódico e reservado, de avaliação dos recursos institucionais, que tende a garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente aceitos”. Representa um método de verificação da qualidade, sendo de caráter externo, o qual confere ao cliente, confiança de estabelecer negócios com uma organização de saúde que esteja de acordo com padrões de qualidade pré-determinados⁷.

Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ): É a mais alta premiação dentro da qualidade, da “Gestão de Excelência”, é a evidenciação do alto nível de desempenho de “Classe Mundial”, o que significa que o serviço mostrou ter práticas e resultados comparáveis com os referenciais de qualidade, podendo ser líder no seu setor de atuação¹⁰.

Levando-se em conta a gestão da qualidade em saúde, quando se decide adotar o sistema de gestão pela qualidade em um serviço, muitas mudanças mudarão o comportamento das pessoas, de todos os níveis da hierarquia. Esses conceitos devem estar de tal maneira incorporados que passem a ser a forma natural de gerenciar o trabalho. Comprometimento com metas e resultados garantem sobrevivência e crescimento da organização¹¹.

De acordo com o mesmo autor, analisando os programas citados anteriormente, afirma-se que são inúmeros os benefícios da implantação dos mesmos: utilização de forma racionalizada de recursos humanos e materiais; simplificação de procedimentos; melhoria da imagem do serviço; aumento da segurança em relação a acidentes; todos comprometidos com o crescimento no trabalho e individual e por fim uma melhora significativa da assistência ao paciente atendido.

4. CONCLUSÃO

O tema da gestão da qualidade dos serviços ofertados ao público ainda representa um aspecto de difícil adaptação para os gestores e administradores dos serviços de saúde. A satisfação de quem utiliza os serviços foi bastante explorada nos últimos tempos, no entanto, ainda são poucas as formas de se avaliar a qualidade, que procurem envolver a participação de diferentes atores produtivos da saúde.

Sabe-se que qualidade no setor de saúde tem apresentado uma expansão crescente de ações que visam à garantia e à melhoria contínua e que alimentam, principalmente, as exigências da competitividade de mercado e dos usuários dos serviços. É, portanto, primordial a implementação de programas permanentes de qualidade e a adequada gestão dos recursos do sistema para a melhoria dos resultados das organizações de saúde, tanto na sua estrutura, quando para melhoria e satisfação relacionadas aos usuários.

5. REFERÊNCIAS

- [01] Porter M, Teisberg E. Repensando a saúde: estratégias para melhorar a qualidade e reduzir os custos. Porto Alegre: Bookman, 2007.
- [02] Mello JB, Camargo MO. Qualidade na saúde: práticas e conceitos. Normas ISO nas áreas médico hospitalar e ambulatorial. São Paulo: BestSeller, 1998.
- [03] Camacho JLT. Qualidade total para os serviços de saúde. São Paulo: Nobel, 1998.
- [04] Silva RO. Teorias da Administração. São Paulo: Pioneira Thompson Learning, 2002
- [05] Seleme R, Stadler H. Controle da Qualidade – As Ferramentas Essenciais, 2º edição, IBPEX, 2010.

- [06] Paladini EP. Gestão da qualidade: teoria e prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2004.
- [07] Neto AQ. Processo de acreditação: A busca da qualidade nas organizações de saúde. Porto Alegre: Dacasa Palmarica, 2000; p. 136
- [08] Klinger AS. Clinical practice guidelines and performance measures in ESRD. Am J Kidney Dis. 1998;32:S173-S176
- [09] ABNT – Associação Brasileira de Normas Técnicas: NBR ISO 9001 [Sistemas de gestão da qualidade – requisitos]. Rio de Janeiro, 2001.
- [10] Critérios de Excelência 2003. O estado da arte da gestão para a excelência do desempenho e o aumento da competitividade [online]. Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade, Biblioteca virtual. Disponível em <[http:// www.fpnq.org.br](http://www.fpnq.org.br)>. Acessado em 20 de janeiro de 2017.
- [11] Bonato VL. Gestão em Saúde: Programas de Qualidade em Hospitais. São Paulo: Ícone, 2007; p. 119.