Gestão e Qualidade

Instrumentos de desenvolvimento da saúde

André de Godoy (Mestre)
Débora da Silva Brandão Santos (Mestre)
Grazieli Miranda Siqueira Dande (Mestre)

Resumo: As unidades de saúde vêm voltando seu olhar cada vez mais para os dispositivos de gestão que influenciará na qualidade de uma constante apreciação dos serviços de saúde na verificação dos diversos indicadores para que possa fazer um julgamento e medir a melhor forma de melhoria em conjunto com seus benefícios custos e necessidade de novos elementos tecnológicos a serem oferecidos nas unidades ou nos instrumentos de operacionalização da saúde. O estudo presente é uma reflexão objetiva dos elementos de gestão e qualidade em saúde e seus instrumentos e sua utilização na assistência à saúde que são utilizados nos mais variados serviços de saúde, através de uma revisão sistemática bibliográfica nos acervos de saúde como Scielo, Medline, Bireme, livros bem como as referências disponibilizadas pela Must University. É importante que haja compreensão entre os diversos atores e sua estrutura de atuação, no desenvolvimento sustentado e coexistindo favorece o desenho da razão dos serviços prestados com organização e dinamismo com molde definido de gestão para que forme fortemente o modelo que atinja a estrutura e seus objetivos estratégicos traçados é importante elaborar um planeamento efetivo e eficiente com a otimização do trabalho que possa refletir e medir as ações realizadas oferecendo aos sujeitos envolvidos a melhoria e avaliação constante de seus processos. A escolha dos dispositivos vai ter relação intima com o serviço prestado, sua clientela e seus recursos físicos, humanos com alocação adequada dos seus insumos e resolutividade em relação ao processo saúde/doença dentro de uma programação desenvolvida.
Palavras-chave: Gestão. Qualidade. Instrumentos. Saúde.

Abstract: Health units are increasingly turning their attention to management devices that will influence the quality of a constant assessment of health services in the verification of the various indicators so that it can make a judgment and measure the best way of improvement together with its benefits, costs and the need for new technological elements to be offered in the units or in health operational instruments. The present study is an objective reflection of the elements of management and quality in health and its instruments and their use in health care that are used in the most varied health services, through a systematic bibliographical review in health collections such as Scielo, Medline, Bireme, books as well as references made available by Must University. It is important that there is understanding between the different actors and their structure of action, in the sustained development and coexisting favors the design of the reason for the services provided with organization and dynamism with a defined management mold so that it strongly forms the model that achieves the structure and its objectives strategic plans it is important to elaborate an effective and efficient planning with the optimization of the work that can reflect and measure the actions carried out offering the subjects involved the improvement and constant evaluation of their processes. The choice of devices will be closely related to the service provided, its clientele and its physical and human resources with adequate allocation of its inputs and resolution in relation to the health/disease process within a developed schedule.

Desenvolvimento

As unidades de saúde vêm voltando seu olhar cada vez mais para os dispositivos de gestão que influenciará na qualidade através de meios que proporcionam um plano para atingir os objetivos na saúde, além de

poder equacionar os gastos visitando o equilíbrio dos custos (Quinto Neto, 2000; ABNT, 2000; de Carvalho et al, 2004).

Assim, para Bonato (2011) os serviços de saúde a partir das perspectivas de seus profissionais, nele constando que a execução somente é proporcionada pelas pessoas e sua interação que realizam a prática e que possuem o trabalho de administração da organização. Contudo ainda o autor define que a qualidade nos diversos serviços, são desenvolvidos por pessoas diferentes mas que estão inseridas no processo, nas mais variadas complexidades dos trabalhos em saúde, sendo ainda compreendida como meios desafiadores para a gestão.

É importante ressaltar o papel da gestão na introdução e o desenvolvimento de mecanismos qualificados das instituições, por ir além de aspectos institucionais e necessitam que haja o envolvimento jurídico e econômico, fazendo emergir a garantia de satisfação ao ponto que o trabalho nas instituições de saúde possa proporcionar a segurança do serviço prestado (Tomazoli, 2023).

Além do envolvimento de vários setores na garantia de melhoria da gestão, para Federighi (2005) há muitas formas e pretextos em se realizar o planejamento em detrimento da evolução para fortalecer e ultrapassar as expectativas dos usuários e sua permanente transformação de atuação em relação as necessidades de saúde nos diversos níveis de complexidade.

Contudo precisa de uma constante apreciação dos serviços de saúde na verificação dos diversos indicadores para que possa fazer um julgamento e medir a melhor forma de melhoria em conjunto com seus benefícios, assim, tendo como base minimizar possíveis efeitos iatrogênicos, administração dos custos e propor a necessidade de novos elementos tecnológicos a serem oferecidos nas unidades ou nos instrumentos de operacionalização da saúde que irão constituir em norteadores que mediram a qualidade em saúde (Donabedian, 1980; Reis, 1995; Portela 2000).

O estudo presente é uma reflexão objetiva dos elementos de gestão e qualidade em saúde e seus instrumentos e sua utilização na assistência à saúde que são utilizados nos mais variados serviços de saúde, através de uma revisão sistemática bibliográfica nos acervos de saúde como Scielo, Medline, Bireme, livros bem como as referências disponibilizadas pela Must University que trazem a temática desenvolvida.

Gestão e qualidade

Antes de qualquer intervenção na gestão que impactem na qualidade assistencial é extremamente importante conceituar os aspectos teóricos no processo de trabalho em saúde, principalmente nas questões que envolve discussão sobre a forma de execução dos processos em detrimento das instituições de saúde no seu aspecto transformador, seu desenvolvimento de competência em resolver as situações e com a necessidade adaptativa, contudo, se reinventando o saber fazer saúde na pluralidade das necessidades que envolvam os profissionais e seu perfil no objeto, levando em consideração biopsicossocial a serem desenvolvidos para que se altere e haja o impacto substancial na questão de saúde e doença dos usuários, com o envolvimento da ciência e dos profissionais. (Merhy & Franco, 2009; Merhy & Feuerwerker, 2009).

É importante que haja compreensão entre os diversos atores e sua estrutura de atuação, no desenvolvimento sustentado e coexistindo paralelamente com os processos de trabalho do coletivo levando em consideração seus envolvimentos no exercício da profissão em que o gerenciamento envolva a complexidade necessária política e econômica institucionalizada (Scherer, Pires & Schwartz, 2009).

Para que possamos estabelecer uma gestão e qualidade alguns dispositivos que são imprescindíveis para o desenvolvimento dos serviços, assim elencar um norte estratégico para alinhar a posição e o dinamismo entre os serviços prestados, é necessário, entender sobre as possíveis reações e sua imprevisibilidade o que engloba os diversos meios e ações, mas tudo isso não é garantia de êxito nos serviços tendo em consideração a relação da estratégia e seus elementos, assim estabelecer a missão em tradução do valor institucional favorece o desenho da razão dos serviços prestados com organização e dinamismo com molde definido de gestão para que forme fortemente o modelo que atinja a estrutura e seus objetivos estratégicos traçados (Pereira, Galvão & Chanes, 2005; Oliveira, 2002).

Uma ferramenta importante é a forma de gestão do serviços, assim para Tomazoli (2023), a administração gerencial deve ser seguido de um planejamento, que leva em conta a coordenação e o controle com o alinhamento direcional dos objetivos de forma que possa controlar diretamente a execução dos processos em saúde e seus produtos, entretanto levando em consideração a saúde financeira com manutenção da qualidade e os objetivos da organização, beneficiando os usuários com um trabalho de qualidade em custos reduzidos.

Estes dispositivos que permeiam a qualidade principalmente na saúde, levam em conta uma prática sustentada na teoria que é evidenciada pela apreciação do que é crítico mutuamente embasada e com representatividade de compor e contribuir com solidez na qualidade histórica, através da constância do projeto, sobre a análise sistemática de processos que visam melhores posições em relação ao mercado, traduzindo em competição, poder de efetividade com caráter eficaz dos elementos processuais, classificação, performance e resultados satisfatórios (Bonato, 2011).

Instrumentos de gestão e qualidade em saúde

Os instrumentos de gestão e qualidade de saúde vão além de numerados frios que não traduzem a realidade dos processos de trabalho em saúde, é importante elaborar um planejamento efetivo e eficiente com a otimização do trabalho que possa refletir e medir as ações realizadas oferecendo aos sujeitos envolvidos a melhoria e avaliação constante de seus processos, assim segundo Eddy (2003), alguns critérios são essenciais para que a gestão consiga mensurar o serviço que esteja prestando e sua qualidade assistencial é a promoção da criação de indicadores que irão nortear, mas que possa refletir a realidade e os critérios através da necessidade, seja a introdução de uma medicação, a sensibilidade de um exame para um eventual diagnóstico, os meios de identificação de infecção hospitalar e a comunicação efetiva entre os profissionais que dão assistencial ao usuário de saúde dentro da sua necessidade e complexidade.

Para Bonato (2011) os métodos que possam colaborar com a qualidade em saúde são a acreditação que envolve um meio de verificação da estrutura organizacional, além de suas ferramentas que se associam nas orientações que visam melhor o desempenho da instituição. Ainda a certificação ISO que visa a padronização e a normatização dos processos assistenciais que está instituído no nas necessidades das pessoas na inclusão da qualidade, missão e objetivo estabelecido.

Assim como instrumentos generalistas que visam o gerenciamento das unidades de saúde que possam auxiliar os profissionais nas tomadas de decisões, na assistência e na gestão de saúde, além da organização e resolutividade das redes de atenção à saúde como: diretrizes de formação; escalas de trabalho; ouvidoria; reuniões de equipe; autoavaliação e melhoria do acesso; relatórios de sistemas e sua informatização e; regulação adequada nos diversos níveis de atenção à saúde. Além das ferramentas que possam desenvolver os processos assistenciais na saúde como: protocolos com uniformização das decisões; matriciamento de profissionais que visa apoiar e proporcionar a ampliação do cuidado; consulta compartilhada como ferramenta de discussão e aperfeiçoamento; telemedicina ou telesaúde que possa proporcionar o uso tecnológico e disponibilidade de educação; projetos terapêuticos individuais que visem o protagonismo do usuário e sua inserção no seu cuidado; matriz de intervenção como ferramenta de problematização e dispositivos de alcance de metas e objetivos e discussão de casos como reorientação clínica dos processos que possa facilitar a compreensão e propor cuidados (Brasil, 2010).

Isto implica que devemos levar em consideração conceitos que sustentam o gerenciamento em com qualidade na saúde, assim para Donabedian (1990) conceitua eficiência: em produzir com qualidade assistencial na saúde com redução dos gastos; eficácia: assistência prestada com alto desempenho nas mais diferentes estruturas e condições e; efetividade: produto da assistência à saúde prestada com indicadores estabelecidos nas diversas características do dia-dia.

Nós evidenciamos os instrumentos que otimizam e operacionalizam a gestão e qualidade em saúde, porém é importante ressaltar que os mais variados instrumentos são dirigidos por pessoas sobre uma estrutura física, afim de estabelecer uma organização definida. Ainda é importante que os locais dos serviços de saúde estejam preparados para proporcionar o crescimento dos profissionais inerentes a sua capacidade

gerencial para atingir a efetividade, para isso deve-se estabelecer o protagonismo pela proximidade e honra potencializando as mudanças necessárias, evitando que o trabalho seja somente por atribuição do cargo ou da profissão (Souza et al, 2015).

Conclusão

A gestão e a qualidade da assistência são mecanismos importantes de comprometimento e desenvolvimento da saúde que precisam estar diretamente relacionados com dispositivos efetivos, eficientes com otimização de custos e que traduzam a real necessidade dos clientes, assim, que possa oferecer um ambiente que proporcione competitividade, custo e operacionalização que garantam a assistência prestada, sendo estabelecido a estrutura organizacional, missão e objetivos traçados.

A escolha dos instrumentos vai ter relação intima com o serviço prestado, sua clientela, seus recursos físicos e humanos com alocação adequada dos seus insumos e resolutividade em relação ao processo saúde/doença dentro de uma programação desenvolvida através de estudos que possam padronizar e classificar os indicadores que irão direcionar a qualidade assistencial, assim promover a capacitação permanente de seus colaboradores na manutenção e no envolvimento com a gestão e a qualidade da assistência à saúde prestada.

Referência Bibliográfica

Quinto Neto A. (2000). Processo de acreditação: A busca da qualidade nas organizações de saúde. Porto Alegre: Dacasa: Palmarica, p. 136.

ABNT (2001) – Associação Brasileira de Normas Técnicas: NBR ISO 9001 [Sistemas de gestão da qualidade – requisitos]. Rio de Janeiro.

de Carvalho, C. O. M. (2004). Qualidade em Saúde: Conceitos, desafios e perspectivas. Jornal Brasileiro de Nefrologia, 26(4), 1-9.

Bonato, V. L. (2011). Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. O mundo da saúde, 35(3), 319-331.

Tomazi, L. A. (2023) Melhorias de desempenho na gestão de saúde.

Federighi, W.J.P. (2005) 'o enfoque do planejamento estratégico na gestão hospitalar', in Administração hospitalar instrumentos para a gestão profissional. São Paulo, SP: Edições Loyola, pp. 73–117.

Portela, M. C. (2000). Avaliação da qualidade em saúde. Rozenfeld S, organizadora. Fundamentos da Vigilância Sanitária. Rio de Janeiro: Fiocruz, 259-269.

Donabedian, A., (1980). The Cri teria and Standards of Quality. Ann Arbor, Michigan : Health Administration Press. (Explorations in Quality Assessment and Monitoring, v. II).

Reis, L.G.C., (1995). Introdução à Avaliação da Qualidade em Serviços de Saúde. ln: Avaliação da Qualidade do Uso da Ocitocina no Trabalho de Parto em Maternidades Públicas do Município do Rio de Janeiro . Rio de Janeiro: ENSP/FIOCRUZ. (Tese de Mestrado).

Pereira, L.L., Galvão, C.R. and Chanes, M. (2005) Administração Hospitalar Instrumentos para e gestão profissional. São Paulo, SP: Edições Loyola.

Oliveira, D. R. R. (2002). Planejamento estratégico, conceitos metodologias práticas. 18 edição. São Paulo, Atlas.

Merhy, E. E.; Feuerwerker, L. C. M. (2009). Novo olhar sobre as tecnologias de saúde: uma necessidade contemporânea. In: MANDARINO, A. C. S.; GOMBERG, E. (Org.). Novas tecnologias e saúde. Salvador: EDUFBA, Cap. 2.

Merhy, E. E.; Franco, T. B. (2009). Reestruturação produtiva em saúde. In: PEREIRA, I. S.; LIMA, J. C. F. (Org.). Dicionário da educação profissional em saúde. 2. ed. Rio de Janeiro: Fiocruz.

EDDY, D.M., (1992). Assessing Health Practices & Designing Practice Policies: The Explicit Approach. Philadelphia, PA: American College of Physicians.

Brasil, (2010). Instrumentos de trabalho na gestão em saúde. Disponível: https://moodle.unasus.gov.br/vitrine29/pluginfile.php/19070/mod_resource/content/1/Unidade%201_PDF.pdf . Acesso 05/08/2023

Donabedian, A. (1990). The seven pillars of quality. Archives of Pathology & Laboratory Medicine, v. 114, n.11, p.1115-1118, Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2241519. Acesso em: 05/08/2023.