

## **GESTÃO EM QUALIDADE HOSPITALAR EM SERVIÇOS DE SAÚDE PÚBLICA NO BRASIL**

Mario Sergio Santa Fé da Cruz<sup>1</sup>

### **RESUMO**

O presente trabalho tem por objetivo final de mostrar a gestão em qualidade hospitalar em serviços de saúde pública no Brasil. À compreensão da qualidade é diagnosticado em um sistema de avaliação, nos diferentes níveis de saúde, um desafio constante realizado pelo gestor. Entre as décadas de 1980 e 1990 a qualidade passou por meios de comunicação, transformando empresas, com visão de necessidade de sustentabilidade. Os profissionais sofrem muitas influências diversas, onde contribui para mudanças no plano profissional e pessoal, a qual exige postura ativa, participativa e transformadora, fazendo com que afete diretamente as relações com as organizações e o modo de como fazê-las. A problematização do trabalho é mostrar como é a gestão em qualidade hospitalar em serviços de saúde pública no Brasil? O trabalho foi realizado com o tipo de pesquisa é de caráter exploratório, a qual tem a natureza que permite que se familiarize o pesquisador com o tema proposto que é a qualidade em serviços de saúde. A abordagem do trabalho e o problema foram realizados de forma qualitativa, a qual coleta dados de forma narrativas a introduzir no contexto do tema. Enquanto aos fins foram realizados avaliativos onde avaliou a qualidade em serviços de saúde através de levantamento de pesquisas bibliográficas nos bancos de dados LILACS, SCIELO e BIREME.

**Palavras-chave:** Qualidade. Gestão. Serviços de Saúde. Hospital Público.

### **ABSTRACT**

The present work aims to show the management in hospital quality in public health services in Brazil. The understanding of quality is diagnosed in an evaluation system, at different health levels, a constant challenge performed by the manager. Between the 1980s and 1990s, quality went through means of communication, transforming companies, with a vision of need for sustainability. Professionals suffer many diverse influences, where they contribute to changes in the professional and personal level, which requires active, participative and transformative posture, causing it to directly affect relationships with organizations and how to do them. Is the problematization of work to show how is hospital quality management in public health services in Brazil? The work was carried out with the type of research is exploratory, which has the nature that allows the researcher to be familiar with the proposed theme of quality in health services. The approach of the work and the problem were carried out in a qualitative way, which collects narrative data to be introduced in the context of the theme. While at the end, evaluations were carried out where they evaluated the quality of health services through the survey of bibliographical research in lilacs, SCIELO and BIREME databases.

**Keywords:** Quality. Management. Health Services. Public Hospital.

---

<sup>1</sup>INTEGRALIZE CORPORATION

## **1 INTRODUÇÃO**

A qualidade de um serviço de saúde deve ser moldada a partir das experiências de trabalho, onde as práticas de saúde só realizam por meio da ação humana, a qual é responsável pela organização do trabalho.

Segundo Ansuji; Zenckner; Godoy (2015) a compreensão da qualidade é diagnosticada em um sistema de avaliação, nos diferentes níveis de saúde, um desafio constante realizado pelo gestor. Entre as décadas de 1980 e 1990 a qualidade passou por meios de comunicação, transformando empresas, com visão de necessidade de sustentabilidade. Os profissionais sofrem muitas influências diversas, onde contribui para mudanças no plano profissional e pessoal, a qual exige postura ativa, participativa e transformadora, fazendo com que afete diretamente as relações com as organizações e o modo de como fazê-las.

A problematização do trabalho é mostrar como é a gestão em qualidade hospitalar em serviços de saúde pública no Brasil? O presente trabalho tem por objetivo final de mostrar a gestão em qualidade hospitalar em serviços de saúde pública no Brasil.

Feldman (2014) mostra que “A avaliação em saúde tem como pressuposto a avaliação da eficiência, eficácia e efetividade das estruturas, processos e resultados relacionados ao risco, acesso e satisfação dos cidadãos frente aos serviços públicos de saúde na busca da resolubilidade e qualidade.” Para cada um dos prestadores é distribuída aleatoriamente a mesma quantidade de pacientes em condições diversas, mas sempre de modo equilibrado, de modo que um não tenha no início do estudo pacientes mais graves do que o outro.

O trabalho foi realizado com o tipo de pesquisa é de caráter exploratória, a qual tem a natureza que permite que se familiarize o pesquisador com o tema proposto que é a qualidade em serviços de saúde. A abordagem do trabalho e o problema foram realizados de forma qualitativa, a qual coleta dados de forma narrativas a introduzir no contexto do tema. Enquanto aos fins foram realizados avaliativos onde avaliou a qualidade em serviços de saúde através de levantamento de pesquisas bibliográficas nos bancos de dados LILACS, SCIELO e BIREME.

Os critérios de inclusão utilizados foram: artigos que respondessem à questão da gestão de sistema de saúde, e os de exclusão foram: editoriais, artigos de revisão da literatura e artigos que não respondessem à questão da gestão de sistemas de saúde.

## **2 GESTÃO EM QUALIDADE HOSPITALAR EM SERVIÇO DE SAÚDE**

Segundo Castellanos (2012) mostra que todo serviço deve ser avaliado, analisando as estruturas, os processos e os resultados dos serviços prestados. Já a satisfação dos pacientes em relação ao atendimento recebido deve ser sempre considerando um resultado.

A estrutura é toda a parte física sendo, os prédios, os equipamentos, prestação de serviços, recursos humanos e organizacionais. Os processos são exatamente como é organizado o trabalho, documentação, protocolos que são utilizados, diretrizes, rotinas e até como são realizados os procedimentos (FADEL; FILHO, 2016).

Já Malik e Teles (2015) mostra que os pacientes de alguns hospitais estão melhores que em outros quanto a qualidade no atendimento, de igual forma se evidencia isso ao se comparar o faturamento decorrente da prestação de serviços entre os hospitais.

Infelizmente para os pacientes do prestador que o faturamento não é preocupação, este receberá um retorno monetário maior, pois realizará mais procedimentos e procedimentos de valor mais alto para o reestabelecimento da saúde dos seus clientes como curativos agravado, cirurgias de amputação etc. Nessa situação descrita acima mostrou que para ilustrar como a atual condição da remuneração dos serviços de saúde premia os prestadores que fazem mais procedimentos e procedimentos mais complexos sem avaliar comparativamente os resultados alcançados do ponto de vista do paciente (URDAN, 2015).

Muitas queixas feitas pelos pacientes, pontualmente tratadas e os custos ou tabelas de preço são a matéria de discussão básica entre os contratantes do serviço e contratados. Matéria de discussão que não contribui para uma melhoria dos serviços prestados (URDAN, 2015)

Desta forma Malik; Teles (2015) mostra que no instrumento de avaliação passou a incluir os resultados alcançados em benefícios a saúde dos pacientes através de questionários. O SUS envia a seus clientes cartas onde mostram os atendimentos realizados se foram bem atendidos ou não.

Saúde da família traz muitas informações sobre resultados dos tratamentos ali realizados ou tratamentos em hospitais da rede pública. O ajuste dos riscos naturalmente leva a avaliação a ser feita por condições específicas de saúde e tratadas em cada prestador. Ou seja, qual prestador trata diabetes de maneira mais eficiente? Esse prestador de serviços de saúde pode não ser o mesmo que possui excelência para os tratamentos de pacientes com problemas cardíacos. (VUORI, 2015). Para Mezomo (2016) o controle da qualidade em saúde tem o objetivo a aderência dos indicadores de qualidade aos padrões definidos e corrigir erros,

o qual a qualidade decorre da avaliação, busca implementar medidas de melhorias, e prevenir problemas potenciais.

Dessa forma Porter; Teisberg (2017) mostra que o controle em qualidade em saúde deve centrar-se nas relações entre processo e resultados da prestação de cuidados de saúde, mas não deve ignorar aspectos relevantes da estrutura existente. E pode constituir-se sob a perspectiva da garantia de qualidade, ou da melhoria contínua de qualidade.

Segundo Bonato (2017) é um sistema de informações onde avalia a qualidade do atendimento médico hospitalar, em foco na análise de dados, aferição da adequação dos serviços com as normas protocoladas no ambiente. Dessa forma Castellanos (2012) mostra que a CCOS – (Comissão conjunta de Acreditação de Organização de Saúde), a qual foi implantada nos EUA, o local em que é implantado esse sistema é a APM.

Ansuji; Zenckner; Godoy (2015) diz que o ONA é uma organização sem fins lucrativos, tratando-se de pessoas jurídicas de direito privados, com interesses coletivos com atuação nacional. Dessa forma ANVISA (2014) mostra que o objetivo do MBAH é de avaliar de maneira contínua e certificada de qualidade. Sua missão é promover desenvolvimento de um processo de acreditação visando a aprimorar a qualidade da assistência no país. E sua visão é tornar o Sistema Brasileiro de Acreditação e a Organização Nacional de Acreditação até 2010, ser uma referência nacional e internacional, sabemos, entretanto, que de fato isso ocorreu quase uma década depois, em 31 de outubro de 2016 o ONA conquista certificação internacional da ISQua e somente em 11 de abril de 2018 foi aceita como membro do Conselho Internacional de Acreditação da ISQua. Rooney; Ostenberg (2015), relata que a MCQ – Melhoria contínua da qualidade tem cinco princípios que são:

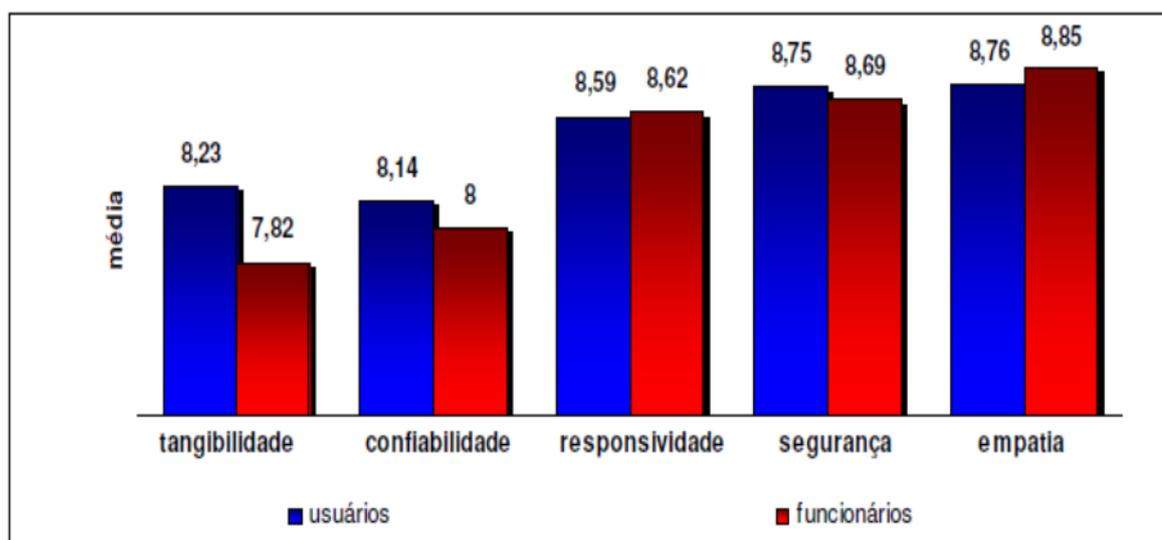
- Focar nos processos e sistema organizacional;
- Solucionar problemas em análise estatística;
- Grupos de trabalho que envolve profissionais com diversas atribuições;
- Fortalecimento do funcionário da organização no sentido de identificar o problema;
- Ênfase dos clientes e dos profissionais da organização.

Tajra (2018) mostra que o controle da qualidade envolve a seleção aleatória de produtos, casos ou situações observadas no sistema de produção de cuidados de saúde. E, assim, permite a identificação e a análise de problemas que acometem todo o sistema, a um custo factível. Dessa forma Urdan (2015) mostra que o conceito de qualidade mostra que existe um conjunto de atributos desejáveis, existem sete pilares da qualidade sendo eles:

- Eficácia;

- Efetividade;
- Otimização;
- Aceitabilidade;
- Legitimidade;
- Equidade.

**Gráfico 1:** As 5 dimensões da qualidade de acordo com a importância no sistema de serviço de saúde.



Fonte: LAS CASAS (2015)

Dessa forma Ansuji; Zenckner; Godoy (2015) diz que a efetividade serve a eficácia como um parâmetro para consideração do quanto os resultados observados se distanciam dos resultados esperados, são divididas em tópicos como, condições físicas de implementação, características dos profissionais de saúde envolvidos, grau de dificuldade para a adesão da população, como mostra a tabela abaixo.

**Figura 1:** Sete pilares da qualidade em sistema de serviços de saúde.



Fonte: (ANSUJ; ZENCKNER; GODOY, 2015).

Mas a qualidade tem três dimensões sendo a técnica que é a aplicação e atualização do conhecimento, a interpessoal é a que refere a relação estabelecendo entre o prestador de serviços e o paciente e a outra é a ambiental, que diz do conforto e bem-estar que deve ser oferecido ao cliente.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O sistema de serviço de saúde no Brasil tem três dimensões sendo a técnica que é a aplicação e atualização do conhecimento, a interpessoal é a que refere à relação estabelecendo entre o prestador de serviços e o paciente e a outra é a ambiental, que diz do conforto e bem-estar que deve ser oferecido ao cliente.

A prestação de serviços de saúde realizada pelo poder público mantém em foco a própria existência do serviço, deixando sua qualidade relegada ao segundo plano. Nos últimos três anos e até os dias atuais é mostrado que “a “Qualidade em serviços de saúde” e como os diferentes Sistemas de Avaliação são praticados, qual a percepção dos diferentes atores sociais que participam nesse processo, nos diferentes níveis de ação em saúde, é um desafio constante a ser realizado pelo gestor”, esse desafio questionado pelo autor mostra exatamente o que passamos hoje, onde agradar o cliente é bem complicado, porém devemos dar o melhor cuidado, cuidando e com qualidade.

## REFERÊNCIAS

ANSUJ, A. P.; ZENCKNER, C. L.; GODOY, L. P. Percepção da qualidade dos serviços de odontologia. In: encontro nacional de engenharia de produção, 25. **Anais...** Porto Alegre, 2015.

ANVISA. Acreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde. **Rev. Saúde Pública.** 2014; n. 38, v. 2, p. 335-6.

AZEVEDO, A. C. de. Avaliação da prestação de serviços de saúde. **Rev. da Saúde Pública.** São Paulo, n. 25. 64-71, 2015.

BONATO, V. L. **Gestão em Saúde: Programas de Qualidade em Hospitais.** São Paulo: Ícone; 2015.

CASTELLANOS, P. L. **Comparação entre a satisfação do usuário com os serviços oferecidos num hospital geral e a percepção gerencial dessa satisfação.** 2012. 128 p. Dissertação (Mestrado) — EAESP/FGV, São Paulo.

FADEL, M. A. V.; FILHO, G. I. R. Percepção da qualidade em serviços públicos de saúde. Encontro nacional de engenharia de produção, 26, 2016, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: **ABEPRO**, 2014. p. 681- 693.

FELDMAN, L. B. **Como alcançar a qualidade nas instituições de saúde: critérios de avaliações, procedimentos de controle, gerenciamento de riscos hospitalares até a certificação.** São Paulo: Martinari, 2014. 250 p.

FORTES, M. T. R. **A acreditação no contexto dos sistemas de saúde: as propostas de política e suas diversas acreditações.** Rio de Janeiro: Universidade do Estado do Rio de Janeiro; 2017. 146 p.

LAS CASAS, A. L. **Qualidade total em serviços: conceitos, exercícios e casos práticos.** 3. ed. São Paulo: Atlas, 2015. 206 p.

MALIK, A. M.; TELES, J. P. **Hospitais e programas de qualidade no estado de São Paulo.** Revista de Administração de Empresas, São Paulo, v. 41, n. 3, p. 51-59, jul./ set. 2016.

MEZOMO, J. C. **Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos.** São Paulo: Manole, 2015.

NEVES, M. A. B. Avaliação da qualidade da prestação de serviços de saúde: um enfoque baseado no valor para o paciente. Brasília: **Anais do III Congresso Consad de Gestão Pública**, 2014. 220 p.

PORTELA, M. C. **Avaliação da qualidade em saúde.** Porto Alegre: Bookman, 2014.

PORTER, M; TEISBERG, E. **Repensando a saúde: estratégias para melhorar a qualidade e reduzir os custos.** Porto Alegre: Bookman, 2017.

RIGHI, A. W; SCHIMITD, A. S e VENTURINI, J. C. Qualidade em serviços públicos de saúde: uma avaliação da estratégia saúde da família. **Cad. Ciência e Tecnologia**, v. 3, p. 23-25. 2015.

ROONEY, A. L, OSTENBERG, P. R. Licenciamento, Acreditação e Certificação: abordagens à Qualidade dos Serviços de Saúde. **Center for Human Services**; 2015. p. 1-40.

TAJRA, S. F. **Gestão Estratégica na Saúde**: reflexões práticas para uma administração voltada para a excelência. 2. ed. São Paulo: Iátria; 2018. 248 p.

URDAN, A. T. A qualidade de serviços médicos na perspectiva do cliente. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 41, n. 4, p. 44-45, out./dez., 2015.

VUORI, H. **A qualidade da saúde**. Cad. Ciência e Tecnologia, v. 3, p. 17-24, 2015.