

A IMPORTÂNCIA DE SE AVALIAR QUALIDADE EM SAÚDE

IMPORTANCE OF EVALUATING HEALTH CARE QUALITY

Nathalie Hemmi Valente¹

RESUMO

INTRODUÇÃO: A qualidade do serviço de saúde prestado é fundamentada no resgate conceitual de satisfação, considerando a qualidade percebida como um de seus antecedentes, contemplando as expectativas e percepções do cliente. Assim, qualidade é conformação às especificações sob a ótica do cliente analisada através do desempenho da prestação do atendimento de saúde como um todo. A importância e a centralidade do trabalho na ação de tentar promover a qualidade de assistência prestada aos pacientes podem ser feitas por meio de indicadores de saúde. Tal fato tem como cerne a necessidade premente e permanente de proporcionar uma saúde de excelência, tendo como compromisso o fato de fortalecer o sentimento de pertencimento, dignidade, saúde, segurança e confiança por parte dos pacientes em um serviço de saúde. **OBJETIVO:** O presente artigo pretende demonstrar a importância de se avaliar a qualidade dos serviços prestados em estabelecimentos de saúde. **MATERIAIS E MÉTODOS:** Foi realizado um estudo de revisão descritiva, desenvolvida com produção científica indexada nas seguintes bases eletrônicas de dados: LILACS, MEDLINE e SCIELO que enfocam o tema indicadores como ferramenta para avaliação da qualidade assistencial em saúde, bem como a pesquisa de descritores que continham qualidade em saúde, indicadores em saúde e qualidade de gestão. O período compreendido abrangeu entre 1979 a 2018. Igualmente, foi utilizada a pesquisa bibliográfica em livros textos que apresentassem o mesmo tema acima proposto. **CONCLUSÃO:** A verificação da qualidade do atendimento em saúde é fundamental para promover o bem-estar físico, social e mental do ser humano.

Palavras-chave: Qualidade da assistência à saúde; Indicadores de Qualidade em Assistência à Saúde; Satisfação do paciente; Gestão da qualidade.

ABSTRACT

INTRODUCTION: The quality of the health service provided is based on the conceptual rescue of satisfaction, considering the quality perceived as one of its antecedents, contemplating the expectations and perceptions of the client. Thus, quality is conforming to specifications from the perspective of the customer analyzed through the performance of the provision of health care as a whole. The importance and centrality of work trying to promote care quality provided to patients can be made through health indicators. This fact is based on the urgent and permanent need to provide excellent health, with a commitment to strengthen patients' sense of belonging, dignity, health, safety and trust in a health service. **OBJECTIVE:** This article intends to demonstrate the importance of evaluating services quality provided in health care facilities. **MATERIAL AND METHOD:** A descriptive review study was developed with scientific production indexed in the following electronic databases: LILACS, MEDLINE and SCIELO that focus on the theme indicators as a tool to evaluate health care quality, as well as the research of descriptors that contained health quality, health indicators and quality of management. The period comprised between 1979 and 2018. Also, it was also used the research in textbooks that presented the same theme proposed above. **CONCLUSION:** The verification of health care quality is fundamental to promote physical, social and mental well-being of the human being

Keywords: Quality of health care; Quality indicators in health care; Patient satisfaction; Quality management.

INTRODUÇÃO

A qualidade da prestação de serviço em saúde oferecida aborda as expectativas e percepções do cliente inserida em um contexto de fatores e a discussão é fundamentada no resgate conceitual de satisfação.¹ Qualidade é a melhoria de confor-

1 - Tenente-Coronel Médica – Comandante do Esquadrão de Saúde de Florianópolis (ES-FL).

Contato: Av. Santos Dumond s/n. Tapera. Florianópolis-SC.

CEP: 88049-000. E-mail: nathaliehemmi@gmail.com

mação por meio da redução da incerteza e variabilidade^{2,3}, adequação ao uso⁴, julgamento do consumidor sobre a excelência global ou superioridade de um produto ou serviço.⁵

No entanto, Gronroos⁶ e Fornell⁷ comentam que o mais importante é a definição do que seja qualidade sob a ótica do cliente. Assim, qualidade é conformação às especificações do cliente e o que o cliente percebe como qualidade. A qualidade deve ser vista como o potencial intrínseco aos atributos do produto ou serviço de prover satisfação, ressaltando que a qualidade percebida, então, é dependente da função de utilidade para o cliente em relação ao nível de qualidade ou desempenho fornecido.⁸

Em saúde, além da percepção do cliente, no quesito qualidade pode ser avaliada também a segurança do paciente que nem sempre é percebida pelo mesmo, porém fundamental para se obter êxito na eficiência e eficácia do atendimento como um todo.

A importância e a centralidade do trabalho na ação de tentar promover a qualidade de assistência prestada aos pacientes podem ser feitas por meio de indicadores de saúde. Tal fato tem como cerne a necessidade premente e permanente de proporcionar uma saúde de excelência, tendo como compromisso o fato de fortalecer o sentimento de pertencimento, dignidade, saúde, segurança e confiança por parte dos pacientes em um serviço de saúde

OBJETIVO

O presente artigo pretende demonstrar a importância de se avaliar a qualidade dos serviços prestados em estabelecimentos de saúde.

MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de revisão descritiva, desenvolvida com produção científica indexada nas seguintes bases eletrônicas de dados: LILACS, MEDLINE e SCIELO que enfocam o tema indicadores como ferramenta para avaliação da qualidade assistencial em saúde, bem como a pesquisa de descritores que continham qualidade em saúde, indicadores em saúde e qualidade de gestão.

O período compreendido abrangeu entre 1979 a 2018. Igualmente, também foi utilizada a pesquisa bibliográfica em livros textos que apresentassem o mesmo tema acima proposto.

RESULTADO E DISCUSSÃO

A preocupação com a qualidade na prestação de serviços de saúde não é recente e o crescente surgimento de novos procedimentos e tecnologias que se superam em períodos cada vez menores, requer qualidade. O conceito de qualidade foi primeiramente associado à definição de conformidade às especificações e posteriormente o conceito evoluiu para a visão de satisfação do cliente.⁹

O conceito de qualidade é atribuído à obtenção de maiores benefícios e redução dos riscos para o paciente e fundamenta a avaliação dos ser-

viços de saúde em três grandes componentes relacionados à estrutura do serviço, aos processos e aos resultados da assistência à saúde prestada a população.¹⁰

Segundo a American Society for Quality Control, qualidade é a totalidade de aspectos e características de um produto ou serviço que proporcionam a satisfação de necessidades declaradas e implícitas.¹¹

É possível identificar, na literatura, inúmeras definições de qualidade, cada qual elaborada tendo como base perspectivas particulares, que traduzem seu caráter pluridimensional.¹² Na análise deste assunto, Demo *et al*¹³ identificam dois tipos de qualidade: a qualidade formal e a qualidade política. A primeira estaria relacionada a "instrumentos, formas, técnicas e métodos" diante dos desafios do desenvolvimento, em uma dimensão objetiva, mensurável, ao passo que a outra estaria relacionada a "finalidades, valores e conteúdos", em uma dimensão subjetiva, simbólica. Sendo assim, a qualidade pode valer-se de dois significados distintos: um objetivo e outro subjetivo. Ressalta-se que a qualidade em sua dimensão objetiva é mensurável e, portanto, generalizável, ao passo que o mesmo não ocorre com a dimensão subjetiva.¹⁴

Donabedian⁹ desenvolveu um quadro conceitual fundamental para a avaliação de qualidade em saúde, a partir de conceitos de estrutura, processo e resultado.

A estrutura corresponde às características mais estáveis da assistência médica ou de saúde e refere-se aos objetivos, recursos físicos, humanos, materiais e financeiros. Envolve desde estrutura física e disponibilidade de equipamentos até a capacitação dos indivíduos que prestam a assistência, passando pela organização dos serviços. Dentro dessa conceituação, cabem tanto dados numéricos em termos de recursos disponíveis quanto à qualificação profissional, qualidade do equipamento, existência de manutenção predial e de equipamentos, entre outros.

Segundo Malik e Schiesari¹⁵, é difícil quantificar a influência desse componente na qualidade final da assistência prestada, mas é possível falar em termos de tendências – estrutura mais adequada aumenta a probabilidade da assistência prestada ser de melhor qualidade.

O processo abrange todas as atividades desenvolvidas entre os profissionais de saúde e os usuários. É sobre essas relações que se obtêm os resultados da assistência e de onde se retiram as bases para a valoração da qualidade. Entre outros fatores, no processo aparecem os aspectos éticos e da relação médico/profissional/equipe de saúde-paciente.¹⁵

Dois parâmetros são fundamentais no desenvolvimento do processo: fluxo de trabalho para produção de algo de valor e coordenação das ações ligadas a fatores de trabalho em equipe e colaboração.

O mapeamento de processos é um instrumento para introduzir mudanças, principalmente

nos sistemas de gestão, para que realmente ocorram melhorias da qualidade da assistência e da implementação efetiva de políticas intersetoriais.¹⁶

Os resultados apontam para como e quanto é ou não satisfatório o trabalho de uma organização na perspectiva dos usuários, custos, trabalhadores e dos indicadores de saúde. Este é um fato que considero relevante por conta da contribuição para o objetivo deste trabalho no sentido de verificar a qualidade de um serviço de saúde.

Donabedian⁹ apresenta ainda sete pilares para a qualidade: eficiência, eficácia, efetividade, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade.

Dessa abordagem nasce a necessidade de trabalhar com a gestão por processos, de modo a analisar e decidir como serão desenvolvidas as atividades da organização, sempre voltada para resultados de curto, médio e longo prazo. A implantação da gestão por processos propicia a melhoria da eficiência, redução de custos e qualidade dos serviços de saúde, tornando-se um instrumental prático para o aperfeiçoamento gerencial e dos sistemas produtivos.¹⁶

O mercado globalizado e extremamente competitivo impõe o desafio do alcance de metas cada vez mais ousadas, sob a pressão de um tempo cada vez mais curto e com necessidades de profissionais cada vez mais preparados. Tais mudanças, aliadas à evolução e aos contínuos aperfeiçoamentos dos campos científicos e tecnológicos, impõem desafios que não deixam dúvidas quanto à importância da força humana para o desempenho satisfatório das organizações.¹⁷

A principal ação concreta talvez seja englobar todas as iniciativas existentes na estrutura de saúde, dentro de um sistema de qualidade que não seja atribuição específica de nenhuma pessoa, nem de nenhum grupo, mas preocupação de toda a instituição, pois qualidade é consequência de uma ação coletiva e não do "departamento de qualidade", ou da "gerência de qualidade".¹⁸

Na perspectiva do pensamento moderno da qualidade, esse conceito de englobação dos envolvidos na prestação de serviços de saúde, passou a ser compreendido como parte da função gerencial e como elemento essencial para a sobrevivência das organizações nos mercados atuais que são altamente competitivos.¹⁹

Da mesma forma, o desenvolvimento do conceito de qualidade aplicado aos serviços de saúde, passou por um processo evolutivo, incorporando novos elementos com o movimento histórico da sociedade e das organizações. Assim, o conceito de garantia de qualidade em saúde refere-se à elaboração de estratégias tanto para a avaliação da qualidade quanto para a implementação de normas e padrões de conduta clínica através de programas.

Há a necessidade de comprometer pacientes e familiares, atrair os médicos para a qualidade e segurança e é de extrema importância que predomine uma cultura acolhedora da segurança e qualidade dentro das organizações de saúde.

Os gestores devem reconhecer que uma or-

ganização prestadora de serviços de saúde se constitui em um conjunto de seguranças, assistenciais e administrativas, que se fortalecem mutuamente, com o propósito de transmitir uma imagem de confiabilidade para os clientes/pacientes, profissionais de saúde e o público em geral.²⁰

Nesse sentido, esses conceitos subsidiaram a elaboração de instrumentos que visam avaliar a qualidade dos serviços prestados sendo aplicáveis também à gestão da qualidade nessa área.

Dentre esses instrumentos, os indicadores de qualidade são imprescindíveis na avaliação de processos de trabalho, tanto no planejamento como na organização, coordenação/direção e na avaliação das atividades desenvolvidas.²¹

O indicador é uma variável, característica ou atributo de estrutura, processo ou resultado que é capaz de sintetizar, representar, ou dar maior significado ao que se quer avaliar sendo válido, portanto, num contexto específico.²¹

Segundo Bittar²¹, um indicador pode ser uma taxa ou coeficiente, um índice, um número absoluto ou um fato. Taxa/coeficiente é o número de vezes que um fato ocorreu dividido pelo número de vezes que ele poderia ter ocorrido, multiplicado por uma base e definido no tempo e no espaço. Índice é a relação entre dois números ou a razão entre determinados valores. Números absolutos podem ser indicadores, à medida que se comparam valores iguais, maiores ou menores a ele, resultantes de atividades, ações ou estudos de processos, resultados, estrutura ou meio ambiente. Fatos, por sua vez, demonstram a ocorrência de um resultado benéfico ou não.

Na gestão pela qualidade total, indicadores também são chamados de itens de controle. Além de serem utilizados nos programas de qualidade, são importantes na condução de outros processos como os de Acreditação Hospitalar.²¹

Posto isto, os indicadores de avaliação da qualidade como formas numéricas ou não, são obtidos a partir dos sistemas de informação sendo utilizados para melhorar as atividades realizadas ou mensurar o grau de risco de um evento ou agravo à saúde; para atribuir valor a dados ou aspectos da realidade que se deseja conhecer e, a partir destes conhecimentos, intervirem para alcançar objetivos.²²

A utilização de indicadores nos cenários de assistência a saúde facilita o enfrentamento do futuro, além de possibilitar a comparabilidade entre os serviços no âmbito intra e extra hospitalar.¹⁹ Igualmente, através destes indicadores é possível identificar a qualidade assistencial dos serviços de saúde, corroborando com o discurso de Bittar.²¹

Com isso, a idealização de indicadores que proporcionem impactos diretos na qualidade assistencial deve ter como principais estratégias: criar ferramentas e diretrizes para melhorias de qualidade; apresentar transparência dos atos realizados, bem como proporcionar engajamento por parte dos profissionais em saúde, aproximando-os para as tomadas de decisão e para a conscientização. Com base nisso, ocorrerá um alinhamento de objetivos,

bem como redução das disparidades nos atendimentos e, assim, melhorando a assistência a saúde aos usuários.²³

As organizações, como ponto de partida, podem dividir os indicadores em três categorias: a) medidas de qualidade amplamente conhecidas do público em geral; b) medidas relacionadas com a segurança do paciente; e c) medidas de experiência dos pacientes.²⁰

A qualidade é considerada um fator chave na diferenciação e excelência dos serviços de saúde, e junto com a percepção do paciente sobre a prestação do serviço determina de modo definitivo seu nível de qualidade. Existem indicadores para avaliar a qualidade dos serviços de saúde, entre eles, indicadores de efetividade, de produtividade e de adesão.²⁴

Vários modelos que medem a satisfação do paciente, mas todos têm como pressupostos as percepções do paciente em relação às suas expectativas, valores e desejos. Satisfação do paciente pode ser definida como “as avaliações positivas individuais de distintas dimensões do cuidado à saúde”. Estas avaliações expressariam uma atitude, uma resposta afetiva baseada na crença de que o cuidado possui certos atributos que podem ser avaliados pelos pacientes.²⁰

A noção de satisfação do paciente tornou-se um dos elementos da avaliação da qualidade em saúde, ao lado da avaliação do médico e o da comunidade. A qualidade passou a ser observada a partir desses três ângulos, de forma complementar e, ao mesmo tempo, independente.

O conceito de qualidade desenvolvido por Donabedian⁹ permitiu avançar no sentido de incorporar os não especialistas – no caso, os pacientes – na definição de parâmetros e na mensuração da qualidade dos serviços. A partir de então, os usuários não puderam mais ser ignorados, e a ideia de “satisfação do paciente” como um atributo da qualidade tornou-se um objetivo em si e não apenas um meio de produzir a adesão do paciente ao tratamento.⁹

São várias as metodologias de pesquisa de satisfação do usuário. Uma das mais conhecidas foi desenvolvida por Parasuraman²⁵, para avaliar serviços privados de diferentes naturezas. Avalia cinco dimensões do atendimento - agilidade, confiabilidade, empatia, segurança e tangibilidade.

Essa metodologia considera a expectativa do usuário em relação ao serviço e a importância que ele confere a cada uma das dimensões. A partir de notas de 1 a 10 aos diversos aspectos do atendimento, calcula-se a taxa de satisfação relativa que é a diferença entre a satisfação e a expectativa.

Para Donabedian¹⁰, a avaliação do ponto de vista dos usuários é feita, sobretudo, por meio da categoria aceitabilidade, que se refere à conformidade dos serviços oferecidos em relação às expectativas e aspirações dos pacientes e seus familiares.

Conceitualmente, essa proposta é similar

aos pressupostos de Parasuraman, pois também implica expectativas, atendidas ou não. Por outro lado, metodologicamente, a dimensão da aceitabilidade comporta as variáveis através das quais os pacientes podem influir de forma mais direta na definição e avaliação da qualidade dos serviços de saúde tais como condições de acessibilidade ao serviço, relação médico-paciente, adequação das dependências e instalações, preferências em relação aos efeitos e custos do tratamento, bem como tudo aquilo que o paciente considera justo ou equânime.

A forma pela qual muitas dessas pesquisas buscam saber a opinião do paciente é perguntando o quão satisfeito ele está - ou ficou - com os serviços prestados pela unidade de saúde.²³

Portanto, após revisão da literatura, verificou-se uma constante busca de qualidade em saúde. Contudo, para que isso possa ocorrer de forma coerente, concisa e fundamentada, podem ser utilizados diversos mecanismos de avaliação cujo objetivo primordial seria o de verificar a qualidade do serviço de saúde prestado, a fim de proporcionar um atendimento eficiente ao paciente, através de acompanhamento, tratamento, controle de enfermidades, prevenção de comorbidades, promovendo então uma melhor qualidade de vida dos pacientes.

CONCLUSÃO

A busca e a implementação contínua de medidas que objetivem a melhoria na qualidade dos serviços de saúde irá aprimorar os recursos assistenciais, bem como otimizar o atendimento ao usuário.

Desta forma, ao se avaliar a qualidade dos serviços de saúde prestados pelas instituições, os paciente estarão amparados e seguros, pois receberão excelente atendimento, através de profissionais capacitados e competentes, gerando resultados positivos, resolutividade e satisfação plena.

REFERÊNCIAS

1. Milan GS, Trez G. Pesquisa de satisfação: um modelo para planos de saúde. R.A.E. eletrônica, v. 4, Art. 17, jul-dez 2005.
2. Crosby PB. Quality is free: the art of making quality certain, New York: New York American Library, 1979.
3. Deming WE. Out of the crisis. Cambridge: MIT Center for Advanced Engineering Study, 1986.
4. Juran JM. Juran on leadership for quality. New York: Free Press, 1989.
5. Zeithaml VA, Berry LL, Parasuraman A. Communication and control processes in ten delivery of service quality. J Market. 1988; 52(2):35-48.
6. Gronroos C. Service management and marketing: managing the moment of truth in service competition. Lexington: Free Press, Lexington Books, 1990.
7. Fornell C. National and corporate customer satisfaction indexes. A presentation at the World Quality Day. Amsterdam: World Trade Center,

- nov 1991.
8. Anderson EW, Fornell C. A customer satisfaction research prospectus and service quality: new directions in theory and practice. Thousand Oak: Sage Publications, p. 241-68, 1994.
 9. Donabedian A. The seven pillars of quality. Arch Pathol Lab Med, 114:1115-8, 1990.
 10. Donabedian A. The role of outcomes in quality assessment and assurance. Qual Rev Bull. 1992; 20(6):975-92.
 11. Paim CR, Ciconelli RM. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. RAS. Vol. 9, nº 26, jul-set 2007.
 12. Uchimura K. Qualidade e subjetividade na avaliação de programas e serviços em saúde. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro, 18 (6):1561-1569, nov-dez 2002.
 13. Demo P. Avaliação qualitativa. São Paulo: Editora Cortez, 1999.
 14. Demo P. Educação e qualidade. Campinas: Editora Papirus, 2000.
 15. Malik AM, Schiesari LM. Qualidade na gestão local dos serviços de saúde. Faculdade de saúde pública de São Paulo. Coleção Saúde e Cidadania, 2002.
 16. Demarchi T. Gestão por processos como ferramenta da qualidade em um hospital-maternidade público do município de São Paulo. RAS -Vol. 14, nº 54 -jan-mar, 2012.
 17. Souza AR, Sapaziani LC. Políticas de recursos humanos aplicadas a uma organização da Força Aérea Brasileira. Artigo Núcleo Interdisciplinar de Pesquisa (NIP), 2015.
 18. Burmester H. Gestão da qualidade em saúde. Rev Adm Saúde □vol. 18, nº 70, jan-mar 2018.
 19. Nepomuceno LM, Kurcgant P. Uso de indicador de qualidade para fundamentar programa de capacitação de profissionais de enfermagem. Rev. Esc. Enferm. USP vol.42 nº4 São Paulo, dez 2008.
 20. Neto AQ. A responsabilidade corporativa dos gestores de organizações de saúde e a segurança do paciente. RAS - vol. 10, nº 41, outubro 2008.
 21. Bittar O. Indicadores de qualidade e quantidade em saúde. Rev Adm Saúde. 2001;12(3):21-8.
 22. Teixeira J, Camargo F. A elaboração de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem nos períodos puerperal e neonatal. Rev Enferm UERJ, 2006;14(2):271-8.
 23. Vaitsman J. Satisfação e responsividade: formas de medir a qualidade e a humanização da assistência à saúde. Rev Ciência e Saúde Coletiva. ENSP/Fiocruz-RJ, 2005; 10(3):599-613.
 24. Nieto EH, Villa A. Instrumentos para avaliar a qualidade percebida pelos usuários dos serviços de saúde. Rev Gerenc Polit Salud - vol.17, nº 34, Bogotá, jan-jun 2018.
 25. Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry L. Servqual: a Multiple-Item Scale for measuring customer perceptions of service quality. Journal of Retailing Spring, 1988; pp.12-40.