

Dentistry Negócios

Qualidade: Implementar? Certificar? Acreditar?

É facilmente aceite que a qualidade é um benefício para a organização e para os utentes, pelo que a decisão de como melhorar a qualidade da clínica é particularmente decisiva e estruturante. Em relação aos custos da qualidade são sempre inferiores aos custos da “não qualidade”, acontecendo recorrentemente que estes últimos estão muitas vezes escondidos.

A MedSUPPORT salienta que cada organização possui características individuais e deve, por isso, analisar o seu funcionamento e especificidades antes de tomar qualquer decisão neste âmbito.

O que é a qualidade?

«Qualidade» é o conjunto de atributos e características de uma entidade ou produto que determinam a aptidão para satisfazer necessidades e expectativas da sociedade.

No Decreto-Lei n.º 140/2004 de 8 de Junho, pode entender-se que é um conjunto de atributos e características padrão reunidas sob a forma de um modelo e tem frequentemente a denominação de norma (ou norma técnica) ou até da palavra inglesa “standard”.

Uma norma é, portanto, um documento estabelecido por consenso e aprovado por um organismo reconhecido, que fornece regras, linhas diretrizes ou características para determinadas atividades e/ou respetivos resultados, garantindo um nível de ordem ótimo num dado contexto.

Uma das normas mais conhecidas é a ISO 9001, emitida pela International Organization for Standardization. Quando uma determinada norma apresenta a denominação EN European Standard significa que foi adoptada por pelo menos uma organização de “standardização” europeia; se contiver a menção NP significa Norma Portuguesa.

A qualidade em saúde

A qualidade em saúde tem à partida dois grandes campos de actuação:

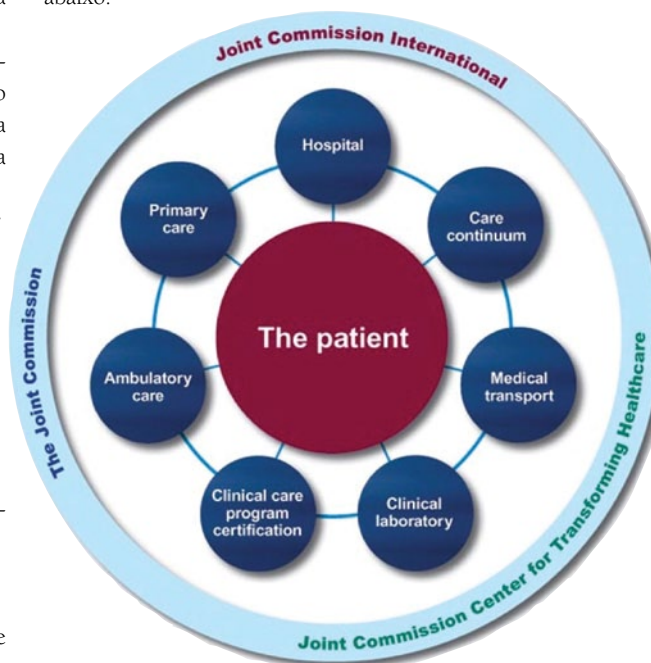
- a qualidade clínica, inerente ao acto médico praticado,
 - e a qualidade organizacional que é relativa ao funcionamento global da unidade prestadora de cuidados de saúde.
- Parece, portanto, importante que qualquer modelo a ser implementado numa organização prestadora de cuidados de saúde tenha como principal foco a qualidade clínica ou a qualidade organizacional ou ambas, dependendo da decisão e da expectativa de resultados por parte da gestão da referida unidade. Se um modelo de qualidade relativo à qualidade clínica é implementado, não há garantias de qualidade organizacional e vice-versa. Uma unidade de saúde, ao iniciar um processo de implementação de modelo de qualidade, deve conhecer o modelo em questão e garantir que é adequado às suas expectativas.

Os modelos da qualidade

Os modelos de qualidade mais frequentemente adoptados pelas organizações portuguesas prestadoras de cuidados de saúde são os seguintes:

• Joint Commission International

É a líder mundial em certificação de organizações na área da saúde. Criada em 1994, a Joint Commission International (JCI) marca hoje presença em mais de 90 países, nos quais se inclui Portugal. A JCI trabalha com organizações de cuidados de saúde, governos e defensores internacionais na promoção de padrões rigorosos de cuidados e oferece soluções para atingir o máximo desempenho, assentes em três preceitos: acreditação, educação e serviços de consultoria. Os modelos desenvolvidos pela JCI podem ser descritos pelo esquema abaixo:



De notar que a Entidade Reguladora da Saúde (ERS) faz publico que usa indicadores de avaliação desenvolvidos pela Joint Commission International em alguns projectos, nomeadamente no Sistema Nacional de Avaliação em Saúde - SINAS.

• O Modelo de Acreditação ACSA, também conhecido por Modelo de Andaluzia

Foi aprovado pelo Despacho n.º 69/2009, de 31 de Agosto, como modelo oficial e nacional de acreditação em saúde, de opção voluntária.

Para a concretização do referido despacho foi celebrado um protocolo de colaboração e cooperação entre a Direção-

Geral da Saúde (DGS) e a Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía, para assegurar a implementação do modelo em Portugal, mediante o qual a DGS adquiriu o direito exclusivo de utilização do Modelo ACSA em todo o território nacional, e o seu futuro desenvolvimento e melhoria em conjunto. Tem as seguintes características:

1. Assenta em três pilares básicos: a gestão por processos, a gestão clínica e a gestão por competências, exigindo a integração dos vários níveis de prestação de cuidados de saúde e a avaliação da integração desses processos, bem como dos resultados e da efectividade das medidas tomadas, através de um conjunto de indicadores.

2. Valoriza, em particular:

- a) os direitos dos cidadãos, tais com preconizados pela Organização Mundial de Saúde e o quadro legal português;
- b) a segurança;
- c) as competências profissionais;
- d) a transparência na actuação;
- e) os requisitos de rigor técnico e científico na prestação dos cuidados de saúde;
- f) os resultados dos processos de saúde;
- g) a percepção que o utente tem dos cuidados que lhe são prestados.

3. Dispõe de uma poderosa ferramenta informática, desenhada especificamente para este modelo.

• ISO 9001

Esta norma especifica requisitos para um sistema de gestão da qualidade e foi até ao momento adoptada por mais de 750 mil organizações em cerca de 160 países. Ela define o padrão não só para sistemas da qualidade, mas também para sistemas de gestão em geral.

A norma NP EN ISO 9001:2000 está baseada em oito princípios de gestão da qualidade: focalização no cliente, liderança, envolvimento das pessoas, abordagem por processos, abordagem à gestão através de um sistema, melhoria contínua, abordagem à tomada de decisões baseada em factos, relações mutuamente benéficas com fornecedores.

Implementar um modelo de qualidade

Escolhido o modelo, passa-se à fase de implementar os procedimentos. Deve ser indicado um responsável pelo processo, que será o motivador para a (re)organização das práticas e para a planificação das acções; contudo, toda a equipa, todos os departamentos devem ser envolvidos.

Este é o passo mais sensível e trabalhoso porque envolve alterar o funcionamento da própria organização, a sua cultura e “mexer” nos hábitos instituídos.

Certificar ou acreditar?

Quando todos os processos estão implementados é chegado o momento de fazer prova disso mesmo, e receber o respetivo documento que comprova que a organização adoptou completa e corretamente os procedimentos propostos pelo standard de qualidade.

Nessa altura, é chamada uma organização certificadora – empresa privada autorizada para prestar este serviço. Ou, se o modelo selecionado e o trabalho efectuado na implementação o permitirem, pode pedir-se que uma entidade pública faça a auditoria e, nesse caso, passa a chamar-se acreditação e não certificação da qualidade.

A acreditação das instituições de saúde teve início em Portugal no ano de 1999, com a criação do Instituto da Qualidade em Saúde.

Mais tarde, o Plano Nacional de Saúde 2004-2010 identificou a existência de uma escassa cultura da qualidade aliada a um défice organizacional dos serviços de saúde, assim como a falta de indicadores de desempenho e de apoio à decisão.

Através da Portaria n.º 155/2009, de 15 de Fevereiro, foi criado o Departamento da Qualidade na Saúde, com vista a responder ao conjunto das competências no âmbito da qualidade em saúde e, nessa medida, através do Despacho n.º 14223/2009, de 24 de Junho, foi aprovada a Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde, que define as prioridades para a concretização da política para a qualidade na saúde, nomeadamente adotar e adaptar um modelo nacional e independente de acreditação e implementá-lo oficialmente através de um programa nacional de acreditação em saúde.

Conclusão

A MedSUPPORT salienta aqui que a adopção de um sistema de qualidade deve ser uma decisão estratégica e voluntária da clínica. Esta pode implementar um sistema de qualidade para melhoria interna e estar, ou não, interessada no reconhecimento externo.

Contudo, quando se implementa um sistema da qualidade há quase sempre interesse na certificação ou acreditação por uma entidade externa e independente, de que a clínica apresenta qualidade clínica e processual e cumpre as exigências legais e regulamentares.

A qualidade constitui-se hoje como uma filosofia de actuação nas empresas. A boa implementação de metodologias da qualidade pode garantir o acesso aos mercados, que se tornam cada vez mais exigentes e competitivos. ■



Tlf.: 229 445 650

www.medsupport.pt

www.facebook.com/medsupport