

Dentistry EDIÇÃO PORTUGUESA Negócios

MedSUPPORT faz antevisão dos resultados do SINAS@Saúde.Oral

Em antecipação da publicação dos primeiros resultados do SINAS@Saúde.Oral, a MedSUPPORT revisita, nesta edição, o impacto potencial que este sistema poderá ter na Medicina Dentária e, conseqüentemente, nos prestadores de serviços de saúde oral. A divulgação dos primeiros resultados está prevista para meados do mês de Junho.

A adesão ao sistema

O SINAS – Sistema Nacional de Avaliação em Saúde decorre de uma obrigação legal da Entidade Reguladora da Saúde (ERS) à qual incumbe "... Promover um sistema de classificação dos estabelecimentos de saúde quanto à sua qualidade global...".

Assim, a ERS criou um sistema que possibilitasse a divulgação de informação objectiva sobre a qualidade vigente nos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde em Portugal. Para permitir uma avaliação orientada para a especificidade dos cuidados, dividiu o sistema de avaliação conforme a tipologia de prestador. Neste momento existem o SINAS@Hospitais e o SINAS@Saúde.Oral.

O SINAS@Saúde.Oral teve o seu início em 2011, com um projecto-piloto no qual participaram voluntariamente cerca de 100 prestadores de cuidados de saúde oral de diferentes locais do país. Resultou de todo um trabalho conjunto entre profissionais de saúde da área, prestadores de cuidados de saúde oral e a ERS, e acolheu diversos contributos, com representação significativa do mundo académico.

A adesão ao SINAS@Saúde.Oral, por agora de carácter voluntário, foi alargada até ao final de 2012, permitindo a participação de um maior número de prestadores. Dos cerca de 4100 estabelecimentos licenciados na tipologia de clínicas e consultórios dentários, perto de 900 aceitaram o desafio e submeteram-se a esta avaliação voluntária, o que representa uma taxa de resposta de 22 por cento. Isto indicia que, realmente, a Medicina Dentária está globalmente atenta aos critérios de qualidade e tem ambições de melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados. A divulgação dos primeiros resultados está prevista para meados do mês de Junho.

De lembrar que os resultados são obtidos a partir da informação que as clínicas prestam à ERS respondendo a um questionário, sem prejuízo da subsequente visita de auditoria para verificação das declarações prestadas informaticamente.

Os prestadores que aderiram nesta fase inicial beneficiarão antecipadamente do conhecimento da sua situação, na medida em que têm acesso aos resultados da avaliação

efectuada, permitindo uma comparação fundamentada e constituindo um suporte para as tomadas de decisão.

Os primeiros resultados

Os resultados serão, com toda a certeza, motivadores face à participação significativa atendendo ao carácter voluntário. O ciclo de auditorias já previsto deverá iniciar em momento posterior à publicação de resultados e certamente revestir-se-á de carácter formalmente pedagógico, junto dos regulados que voluntariamente aderiram ao sistema e demonstraram interesse em continuamente melhorar a qualidade dos serviços que prestam. Recorde-se que é requisito inicial e eliminatório para a participação no SINAS que o estabelecimento esteja devidamente registado na ERS e que possua licença de funcionamento. Partindo desse requisito essencial, a restante análise apresentada é qualitativa, ou seja, nas áreas em que os mínimos são atingidos e os prestadores obtêm a estrela da qualidade, há uma distribuição desses prestadores pelos três níveis de qualidade preconizados pelo sistema para cada parâmetro. A imagem a ser exibida será semelhante à apresentada de seguida:

Prestador	Licenciamento	Organização e Procedimentos	Segurança do Doente	Instalações
Prestador A	★	★	★	★
Prestador B	★	★	★	★
Prestador C	★	★	★	★
Prestador E	★	★	★	★
Prestador F	★	★	★	★
Prestador G	★	★	★	★
Prestador H	★	★	★	★

Novo layout de apresentação dos resultados SINAS@Saúde.Oral

SINAS: obrigatório ou voluntário?

A primeira fase do sistema de avaliação que se concluiu no final de 2012 resulta da participação voluntária dos prestadores de saúde oral. Será expectável que a participação se venha a revestir de carácter obrigatório?

Para que um prestador se submeta à avaliação no âmbito do SINAS@Saúde.Oral terá de aceder à sua área privada no website da ERS e responder à check-list que

lá se apresenta para o efeito. O que se espera é que, no futuro, o preenchimento dessa listagem seja obrigatório. De salientar que o que será obrigatório será responder às perguntas, e não o cumprimento integral dos parâmetros nelas apresentados.

A check-list em particular, e o SINAS em geral, devem ser entendidos como um apoio na persecução do objectivo de melhoria contínua de qualidade, e não como uma imposição de melhoramento. De facto, os critérios que são obrigatórios para o funcionamento são os relativos aos requisitos mínimos para o licenciamento de funcionamento. O cumprimento dos restantes parâmetros fica ao critério da unidade e depende da sua estratégia e directivas de gestão. Numa palavra: da sua ambição em termos de qualidade.

Os pontos críticos e o licenciamento

De facto, o licenciamento e a qualidade (SINAS), com objectivos marcadamente distintos, são necessariamente complementares. É possível que uma unidade cumpra os requisitos mínimos para funcionamento, que obtenha a sua licença e que funcione com segurança.

Lamentavelmente, existe ainda um grupo de clínicas que não estão licenciadas e um outro conjunto de clínicas e consultórios que procedeu ao pedido de licenciamento, mas talvez não se tenha adaptado verdadeiramente aos requisitos legais para funcionamento. Esta situação configura um quadro de concorrência desleal, atendendo ao esforço que muitas unidades fizeram na sua adaptação. A valorização da qualidade é um caminho que estamos a percorrer enquanto sociedade, que levará ainda o seu devido tempo a completar. O SINAS, em certa medida, vem apoiar essa mudança de comportamento; será fácil de perceber que à medida que as unidades de saúde se preocupam mais e mais em implementar critérios de qualidade (que vão para além do mínimo exigido para funcionamento), também

os utentes se reorganizam e elevam gradualmente os seus padrões de exigência. Ainda mais numa conjuntura económica difícil, em que quem tem acesso aos cuidados de saúde privados, como é a maioria dos serviços de Medicina Dentária no nosso país, planeia cada vez com mais cuidado a que prestador confia os seus cuidados. A questão que se coloca é: será possível obter um resul-

tado satisfatório no SINAS sem ter antes salvaguardado o licenciamento?

A resposta é não. Além do crivo inicial que constitui a obrigatoriedade de licenciamento para participar na avaliação, a referida listagem – a check-list – contém diversos critérios organizados por três temas: Organização e Procedimentos, Segurança do Doente e Adequação e Conforto das Instalações. Alguns desses critérios estão assinalados como “pontos críticos” e incluem critérios obrigatórios para funcionamento e critérios considerados mínimos para a qualidade. Assim, pontos críticos como a existência de um espaço dedicado à esterilização ou o licenciamento dos equipamentos de radiologia derivam directamente da obrigatoriedade legal para a

obtenção da licença de funcionamento, e outros, como por exemplo a existência de procedimentos escritos sobre a limpeza e desinfeção das áreas clínicas ou o registo dos momentos formativos, que são indicados pela ERS como os mínimos para que verdadeiramente se pense em qualidade na prestação dos cuidados de saúde. O não cumprimento dos pontos críticos veda ao prestador o acesso à estrela e, conseqüentemente, ao rating.

Notas finais

O SINAS, e especificamente a contínua publicação e divulgação de resultados, terão com toda a certeza um impacto positivo na Medicina Dentária em Portugal. Os

prestadores que apostam em qualidade poderão ver os seus esforços reconhecidos publicamente e daí retirar benefícios de credibilização juntos dos seus utentes. Por sua vez, à medida que o assunto da qualidade é mais debatido, maior é a consciencialização do utente, maior o seu nível de informação e exigência. Também existirá pressão adicional sobre os prestadores menos atentos às questões dos requisitos mínimos para o funcionamento, o que tenderá a uniformizar o cumprimento responsabilidades. ■



Tlf.: 229 445 650

www.medsupport.pt

www.facebook.com/medsupport