

# Dentistry EDIÇÃO PORTUGUESA Entrevista

## A ideia é melhorar o serviço de medicina dentária!

A MedSUPPORT e a Nobel Biocare promoveram em Vila Nova de Gaia e em Lisboa sessões de esclarecimento sobre o Projeto SINAS da responsabilidade da Entidade Reguladora da Saúde. A iniciativa dirigida aos clientes de ambas as empresas, teve uma forte adesão, reunindo cerca de uma centena de profissionais prestadores de cuidados de saúde na área da Medicina Dentária.

A Engenheira Sónia Santos, da MedSUPPORT, dá conta em entrevista ao jornal Dentistry dos temas abordados, das dúvidas e respostas sobre o sistema, o conceito e os parâmetros de avaliação, as classificações e a obtenção da estrela da qualidade.

**Q**ue principais dúvidas surgiram esta noite sobre o projecto SINAS?

Parece-me que a maior insegurança assenta na possibilidade de exequibilidade do projecto SINAS da maneira como ele está formulado. A sensação que temos de hoje e de outras sessões semelhantes, é que há o temor do não cumprimento, os profissionais acham que pode não ser possível adaptarem-se a estes novos critérios e de verem a porta fechada. E isto são duas ideias, na minha opinião, mal formadas e que tentamos combater por duas razões: nem os critérios estão assim tão restritivos como à primeira vista possam parecer, assim como nesta primeira fase, nem provavelmente na seguinte, são motivos para fecho. A intenção e princípio é fomentar a melhoria contínua e não sancionar.

**Que pré-requisitos essenciais são esses?**

Existem 96 critérios para que uma clínica seja considerada de topo. Desses 96, 22 são critérios mínimos que dão acesso à estrela de qualidade, ou seja, indicam que essa clínica cumpre o mínimo exigido e será objeto de uma avaliação pela Entidade Reguladora da Saúde (ERS), sob a forma de rating.

Ora, o primeiro patamar a alcançar é o dos requisitos mínimos; o segundo é o do rating da qualidade. O que acontece é que, como o licenciamento é obrigatório e por esta altura está terminado, então, 60 por cento desses requisitos mínimos deverão estar hoje já cumpridos.

Isto quer dizer que uma clínica dentária que esteja completamente e bem licenciada, já só precisa de cumprir os restantes 40 por cento dos requisitos mínimos para depois continuar a “lutar” ou não até ao limite que quiser.

**Diz “ou não” porque não é obrigatório alcançar o nível de topo?**

Não, não é obrigatório participar no projecto neste momento e durante o ano de 2012 não se prevê. Estamos a falar de um regime de voluntariado. E mesmo quando for obrigatório, só será obrigatório responder a um inquérito e cumprir o mínimo. Depois desta fase, cada um terá a ambição de atingir a classificação que entender.

**São os meses de Fevereiro (recentemente alterado para Março) e Setembro que delimitam o regime de voluntariado?**



**Na opinião da Engenheira Sónia Santos, da MedSUPPORT, a mensagem que a ERS quer passar é positiva e reflecte-se no slogan do Projecto SINAS: “Melhores cuidados, melhores resultados”.**

Até ao final de 2012, Março e Setembro são datas fixas em que a ERS vai fazer o cálculo, balanço e publicar os resultados em dois momentos, um em cada um destes meses. Estes números referem-se às clínicas dentárias já licenciadas que se submeteram à avaliação do projecto SINAS – e que cumprem os tais requisitos mínimos.

**E se não cumprirem?**

Se responderem e não cumprirem esses requisitos mínimos, vão aparecer no website da ERS como “não cumpridores” que é, provavelmente, o pior cenário possível para qualquer negócio.

No website, o público / pacientes vão ter acesso à lista de todas as clínicas licenciadas que responderam ao primeiro inquérito, bem como ver os resultados, de cada categoria.

**Nesta fase do projecto não será avaliada a prática clínica dos profissionais, correcto?**

Sim, é preciso chamar a atenção para isso. O que vai ser avaliado nesta fase do projecto é a existência e cumprimento de procedimentos e requisitos que beneficiem a qualidade da prestação do serviço. Ou seja, a profissão do médico dentista não será avaliada, porque aliás é auto-regulada e do foro da Ordem dos Médicos Dentistas (OMD). O que a ERS se propõe é actuar no sistema de avaliação da sua área de actuação nestes tais procedimentos. Nunca a ERS avaliará a profissão, mas a OMD é soberana e fará o que entender.

**O que é que a ERS pretende no que diz respeito ao paciente, em particular?**

A ERS pretende com o projecto Sistema Nacional de Avaliação em Saúde (SINAS) “mais e melhor informação sobre a validade do sistema de saúde, aumentar e melhorar a capacidade de escolha dos utentes e pretende incentivar os prestadores a continuamente melhorarem a qualidade da sua prestação de serviços”.

**Há uma intenção positiva, ao contrário das opiniões que aqui ouvimos?**

De facto! A mensagem que a ERS quer passar é, na minha opinião, positiva. Aliás, o slogan do SINAS é “Melhores cuidados, melhores resultados”, tal como a metodologia adotada para avaliar, que se resume ao sistema de rating, é em si um sistema transparente porque não atribuiu metas definidas, mas caracterizam a posição relativa entre cada prestador, o que dá o poder a cada profissional de, quanto maior a sua ambição e investimento em melhor, ele próprio se destacar e marcar o padrão do que é bom e deixar para trás quem não está à altura.

**Considera importante, como aqui foi sugerido, que a ERS publicitasse e/ou alertasse o público também de uma forma positiva?**

Na minha opinião, sim. Não sei se a ERS tem isso pensado ou sequer se a sua natureza jurídica o permite. Mas coloco-me na posição de utente e creio que seria muito interessante divulgar cada vez mais estes resultados, sempre na perspectiva de premiar o prestador cumpridor.



“ O que vai ser avaliado nesta fase do projecto é a existência e cumprimento de procedimentos e requisitos que beneficiem a qualidade da prestação do serviço ”

**E também é viável que o médico autopromova o serviço da sua clínica?**

É viável, sim, e positivo. A sensação de todos os players da área da saúde é de que esta informação deveria ser mais divulgada e que o público devia estar mais atento e mais consciente e escolher melhor o seu prestador. Neste sentido, a sugestão que deixámos aqui hoje é que todos sejam agentes e divulguem os bons resultados que cada um tem na sua clínica. Isto vai permitir que o utente compare as condições oferecidas por cada prestador.

**Faz um balanço positivo desta sessão?**

Sim, faço sempre um balanço positivo quando conseguimos criar um ambiente descontraído, aberto, plural e democrático, onde opiniões muito diversas podem ser expressas e se podem expurgar medos, mesmo porque tomar uma atitude baseada no medo, seja qual for a área de actuação, nunca é a melhor decisão. Criando estes espaços, a ideia da MedSUPPORT é que, esta troca de experiências, ajuda sempre o prestador a tomar a decisão que de facto quer tomar. ■

*Isabel Pereira*