

Certificação da Qualidade em Serviços de Saúde Certification of Quality in Health Services Using iso 9001

Gonçalves Pereira*

*Administrador da SInASE

Rev CSE 2008; 2:23-25

O objectivo da implementação do Sistema de Gestão da Qualidade em Serviços de Saúde prende-se, na sua essência, com a noção de eficácia. De facto, a eficácia é seguramente mais fácil de atingir se o trabalho for executado de acordo com regras estabelecidas, minimizando o índice de não conformidades susceptíveis de ocorrer, provocadas não apenas por erros associados a qualquer etapa do processo clínico ou administrativo.

O principal referencial normativo internacional é a ISO 9001 - Sistemas de Gestão da Qualidade. Apesar de esta norma ser de cariz universal, logo aplicável a qualquer sector de actividade, a experiência veio demonstrar a sua excelente adequação à realidade dos Serviços de Saúde.

Um dos principais requisitos presentes nesta norma leva a que os Serviços de Saúde que a pretendam implementar, sejam “forçados” a melhorar a eficácia organizacional, a cumprir a Legislação em vigor aplicável à sua actividade e as Boas Práticas nacionais e internacionais existentes.

Para além disso, um mais elevado nível de eficácia traduz-se, certamente, no aumento da satisfação dos colaboradores e, acima de tudo, da satisfação dos clientes (utentes/doentes) que são, no fundo, a razão do investimento significativo verificado nas Tecnologias da Saúde e respectivas Infra-estruturas.

Por via indirecta, beneficiarão, também, da referida eficácia, os médicos consultores, bem como as entidades, estatais ou de carácter privado, que gerem os cuidados de saúde, e que contrataram a prestação dos respectivos serviços.

Temos, assim, melhores serviços, com índices de qualidade acrescidos, o que se traduzirá num benefício para toda a sociedade angolana.

É certo que quem investe pretende retirar proveito do investimento, como ditam as regras da Economia. A evolução mundial ao nível da certificação ISO 9001 comprova o impacto positivo que esta representa para as Sociedades onde acontecem:

Evolução Mundial da Certificação ISO 9001

Crescimento Mundial	2002	2003	2004	2005	2006
Total Mundial	167 124	497 919	660 132	773 867	897 866
Crescimento Anual	122 736	330 795	162 213	113 735	133 149
N.º de Países	133	149	154	161	170

Fonte ISO 2006 survey

A implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade num Serviço de Saúde apresenta as seguintes vantagens competitivas:

1. O enquadramento dos procedimentos de acordo com a legislação, cultura institucional e realidade técnica, identificando ainda os requisitos de segurança de bens e das pessoas e práticas ambientais;
 2. Introdução de processos organizacionais duradouros e sistematizados, processos e procedimentos que ficam na Clínica, sem depender, portanto, das alternâncias dos colaboradores;
 3. Identificação de falhas repetidas e correcção das mesmas, de forma consistente e devidamente interiorizadas pelos colaboradores;
 4. Reforço do brio profissional de trabalhar num Serviço de Saúde Certificado;
 5. Identificação de erros, assumindo e celebrando as Boas Práticas entre colegas (do próprio Serviço e demais colegas dos Serviços conexos);
 6. A relevância da eficiência e qualidade do diagnóstico e tratamento, no sentido de minimizar sofrimento e ansiedade, através de intervenções fiáveis logo à primeira;
 7. Reforço da credibilidade dos resultados de Diagnóstico, quer para os colegas da Clínica quer para os utentes/clientes em geral que recorrem aos serviços da mesma;
 8. Desenvolvimento do apostolado de Boas Práticas;
 9. Reforço de uma cultura de autocrítica;
 10. Reforço da credibilidade junto dos utentes e das entidades que institucionalmente encaminham os seus colaboradores para a Clínica, no sentido de prevenção, tratamento e redução de períodos de baixa médica;
 11. Melhoria no controlo de pontos críticos das actividades;
 12. Obtenção de evidência de que a gestão dos equipamentos instalados operam dentro dos limites predeterminados, de acordo com sistemas de manutenção/verificação específicos e referenciais de metrologia legal aplicáveis;
 13. Melhoria do processo comunicacional interno e externo;
 14. Definição de funções e responsabilidades dos colaboradores por níveis funcionais;
 15. Rastreabilidade e monitorização permanentes
- Por outro lado, através da implementação de

Sistemas de Gestão da Qualidade, a maioria dos Serviços de Saúde desenvolve planeamentos estratégicos, no sentido da prossecução da política de investimentos, fundamental à constante actualização e modernização operacional, necessárias a sustentabilidade económica, financeira e ganhos em saúde para todas as partes envolvidas.

Esta tem sido a realidade Portuguesa, onde cerca de 3% das Organizações certificadas, são prestadoras de **Serviços de Saúde** (25% destas pertencentes a Entidades Públicas). Esta é também a realidade, na África do Sul, país com cerca de 4.000 Organizações certificadas. A implementação destas metodologias verificou-se de especial importância, especialmente nos Serviços de Saúde denominados de MCDT - Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica. Um exemplo Sul-Africano, presente na realidade da Clínica Sagrada Esperança, é o Laboratório de Análises do MRI (Medical Rescue Internacional), que integra uma rede de Laboratórios Clínicos certificados pela norma ISO 9001.

A qualidade atingida na prestação dos Serviços de Saúde assenta no cumprimento de regras e procedimentos escritos, cuja necessidade, criada pela norma ISO 9001, veio tornar-se numa ferramenta ao serviço dos colaboradores e gestão das Organizações de Saúde.

As regras que estão implícitas nos procedimentos dos referenciais normativos contemplam as fases de prestação do serviço, em todos os momentos, desde a entrada do utente nas instalações, começando pelo atendimento, triagem, consulta, realização de meios complementares de diagnóstico, internamento, cirurgia, recobro, alta, passando também pela parte administrativa do processo.

Resumindo, poderemos dizer que a implementação de Sistemas de Gestão da Qualidade, com a sua subsequente certificação, se fundamenta na elaboração e cumprimento de determinados procedimentos documentados, promovendo uma progressiva melhoria na prestação de cuidados de saúde e um serviço profissional de acordo com critérios de utilidade clínica reconhecidos pela comunidade científica.

É, no entanto, um processo dinâmico, isto é, não se esgota com a obtenção da certificação pela entidade certificadora externa. **A melhoria contínua é um compromisso assumido.** Por isso, surge

com naturalidade o desenvolvimento de indicadores de gestão, permitindo direccionar a Organização.

Como conclusão, ao longo do tempo, é necessário ir aperfeiçoando métodos e melhorando procedimentos, até porque novas técnicas e tecnologias se vislumbram sempre no horizonte temporal.

Em saúde os erros são irreparáveis e muitas vezes irreversíveis, pelo que a implementação de

um Sistema de Gestão da Qualidade pela ISO 9001 minimizará a sua ocorrência, para além de assumir um carácter fundamental para um Serviço de Saúde moderno. A experiência da SinASE assim o evidencia.

12 de Junho de 2008

www.sinase.pt

