

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE EM UMA REDE DE HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS: dos dados às ações, um relato de experiência

Gabriela de Oliveira Silva, Leili Mara Mateus da Cunha, Elynie Quintino Santos,
Tamela Beatriz Martinada Da Silva, Márcia Amaral Dal Sasso

Palavras-Chave: Qualidade, Acesso e Avaliação da Assistência à Saúde

INTRODUÇÃO

A avaliação da qualidade tem ganhado destaque nos últimos anos na área da saúde a fim de proporcionar melhorias nos serviços, na assistência e na gestão de recursos. Nesse sentido, em 2018, uma rede brasileira de hospitais universitários instituiu um sistema próprio de avaliação periódica dos processos assistenciais, de gestão, ensino, pesquisa, extensão e inovação, o Programa de Gestão da Qualidade (PGQuali). Em 2020, atingiu-se 100% de implantação do programa com a conclusão da primeira avaliação interna. Com este estudo, tem-se o objetivo de apresentar a experiência desta rede na implantação do PGQuali, demonstrando as ferramentas desenvolvidas para avaliação da qualidade e para transformação de dados em ações.

MÉTODO

Trata-se de estudo descritivo, do tipo relato de experiência, no formato de estrutura narrativa.

RESULTADOS

A implantação do PGQuali ocorreu de forma interativa e participativa entre as equipes dos hospitais e da sede da rede em um processo de escuta ativa, troca de experiências e construção coletiva. Esse processo iniciou-se com a capacitação de avaliadores internos, seleção de coordenadores e formação de grupo de trabalho com representantes de toda a rede.

A partir disso, foram desenvolvidas ferramentas para avaliação da qualidade e executadas as primeiras avaliações internas. Entre as ferramentas desenvolvidas, destaca-se a criação de modelos de roteiro de avaliação com 983 requisitos; relatório de avaliação em planilha com cálculo automático de porcentagem de cumprimento de requisitos; e plano de ação gerado a partir de matriz de priorização. Os dados obtidos na avaliação foram sistematizados em plataforma de *business intelligence*, sendo instrumento para o estabelecimento de prioridades no planejamento das ações. A sistematização desses dados facilitou a análise pela governança da rede e a produção de conhecimento para ações de melhorias na gestão de recursos e nos processos, sendo insumo, inclusive, para o planejamento estratégico dos hospitais. O relato apresentado poderá contribuir com outras instituições na elaboração de ferramentas para avaliação da qualidade e fortalecimento da cultura de melhoria contínua.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Manual de Diretrizes e Requisitos do Programa e Selo Ebserh da Qualidade, 2018.
- _____. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Guia de Avaliação do Selo Ebserh de Qualidade, 2019.