GESTÃO DOS PROCESSOS E DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

Nome da Tutora:

Nome dos alunos:.

UNIASSELVI

Construa sua própria história.

MISSÃO

- Demonstrar a importância da gestão dos processos e da gestão de qualidade em serviços de saúde.

VISÃO

- Por meio de pesquisas bibliográficas, apresentar como a gestão dos processos e da qualidade são utilizadas nos serviços de saúde, sua importância e resultados da análise efetuada.

VALORES

- **Referenciar autores citados:** utilizar autores e incluir os referidos nomes a fim de dar créditos ao mesmo;

- **Apresentar claramente as ideias:** escrever de forma objetiva e clara para o bom entendimento;

- **Verificação de fontes confiáveis:** utilizar na pesquisa fontes e referências confiáveis como: artigos científicos publicados e livros.

- **Concluir apresentando os resultados:** apresentar a conclusão dos referidos dados levantados e a importância da pesquisa efetuada.

GESTÃO DOS PROCESSOS E DA QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE

RESUMO

O presente trabalho visa demonstrar a importância da Gestão de Processos e Qualidade em Serviços de Saúde, com o objetivo de esclarecer métodos que possam ser utilizados para aferir a qualidade de instituições de saúde, assim como obter através da análise bibliográfica um parecer sobre o assunto. A Gestão dos processos se faz importante para obter informações com relação à instituição como seus pontos fortes e seus pontos fracos, determinando quais serão os métodos para que as melhorias possam ser implementadas. O objetivo das instituições de saúde é aprimorar o atendimento ao cliente alcançando sempre um nível maior de satisfação do mesmo. A avaliação da qualidade dessas instituições passa pelo processo de análise estrutural, recursos humanos e na segurança oferecida ao paciente. A empresa pode assegurar a qualidade por meio de certificados emitidos por organizações especializadas como a ISO 9001 (Organização Internacional de Normatização). Portanto, organizações de saúde em sua maioria vêm implementando métodos e sistemas capazes de apontas as falhas para que estas possam corrigí-las, com o objetivo de aprimorar o atendimento ao paciente que busca em primeiro lugar um atendimento digno e de excelência.

PALAVRAS-CHAVES

Gestão de processos; Gestão em Saúde; Gestão de qualidade; Qualidade em saúde; Processos e Saúde.

INTRODUÇÃO

As organizações visam a melhoria na gestão dos processos, para contribuir para redução de custos, melhora da qualidade e eficiência, satisfação dos clientes e resultado financeiro (DORNELLES; GASPARETTO, 2015).

De acordo com Bittar (2017), o processo pode ser definido com um conjunto de atividades com uma ou mais espécies de entrada e que cria uma saída de valor para o cliente.

Um sistema de gestão da qualidade em serviços da saúde é uma estratégia para satisfazer a busca por qualidade; é uma necessidade técnica e social (CARVALHO, 2004).

O objetivo deste trabalho é demonstrar como utilizar a gestão de processos e de qualidade em serviços de saúde e a análise da utilização dessa gestão.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

O processo nas organizações nada mais é do que um conjunto de atividades interligadas com objetivos claros. Qualquer atividade da empresa é um processo ou faz parte de um processo. (DORNELLES e GASPARETTO, 2015).

Os processos necessitam de planejamento, organização e coordenação, para levantamento das necessidades a fim de serem atendidos. Além disso devem ser avaliados de acordo com sua efetividade, eficácia, eficiência, produção, produtividade, qualidade e prevenção e redução da morbimortalidade. (BITTAR, 2000).

Conforme o mesmo autor citado acima, no setor de saúde os recursos não são abundantes portanto, o custo é muito importante pois, quando se reduz o custo, maior a possibilidade de atender mais pacientes não afetando a qualidade do serviço prestado.

Os administradores devem identificar os pontos fortes e fracos, atuando para evitar qualquer falha que pode resultar na vida ou na perda dela. (PEREIRA, 2015).

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Existe uma constatação de que há uma carência de cursos de gestão na área da saúde, as atualizações nesse ramo não caminham com a mesma rapidez que os avanços na área da saúde. (PEREIRA, 2015).

A gestão de processos na área da saúde tem suas particularidades e complexidades como:

- Para um mesmo processo, pode-se ter vários tipos de condutas a serem tomadas, por exemplo, um medicamento pode ter vários tipos de dosagens de acordo com o paciente e tratamento;
- As variadas categorias profissionais que compõem a equipe de trabalho pode dificultar a gestão;
- Padronização e seleção de medicamentos têm de ter constantemente avaliados devido o rápido desenvolvimento tecnológico; entre outros.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Uma organização na área da saúde pode ser avaliada de diversas formas, conforme tabela abaixo:

TABELA 1 - Avaliação de qualidade em organização da saúde

AVALIAÇÃO	DESCRIÇÃO
Habilitação, licença sanitária ou alvará	Processo executado por autoridade sanitária para atender exigências legais como: higiene, acessibilidade, entre outros.
Credenciamento	Assegurar que a empresa/profissional está habilitado por meio de sua formação para executar a atividade
Certificação	Por exemplo: ISO9001:2000 - (Organização Internacional de Normatização)
Acreditação	Instrumento externo que visa aferir a qualidade dos serviços prestados
Prêmio Nacional de Qualidade (PNQ)	Prêmio máximo de avaliação de Gestão de Excelência, reconhecido mundialmente.

Fonte: CARVALHO, 2004.

METODOLOGIA

A metodologia utilizada foi por meio descritivo e qualitativo da análise de conteúdos estudados em materiais como artigos científicos sobre o tema abordado.

O estudo foi focado em artigos que abordavam o tema da Gestão de Processos e Qualidade em Serviços de Saúde. Após pesquisa eletrônica, vários artigos foram levantados, selecionados e estudados.

O objetivo principal foi observar os processos, como podem ser feitos, seus obstáculos e principalmente a importância para as organizações de saúde.

RESULTADOS E DISCUSSÕES

O conceito de qualidade mudou e atualmente está focada na visão e satisfação do cliente. Na área da saúde, esse conceito é atribuído pela busca de maiores benefícios e menores riscos para o paciente. A avaliação da qualidade se fundamenta na estrutura, nos processos e nos resultados da assistência à saúde prestada para a população (VALENTE, 2019).

Com base nos artigos estudados constatou-se a importância da implementação dos processos e avaliação de qualidade dos serviços prestados. Vários métodos de avaliação podem ser aplicados visando a obtenção desses resultados.

É importante também identificar primeiramente os pontos fracos e fortes da organização de saúde a fim de promover a melhoria pontual e manter ou aprimorar os pontos fortes.

O processo de avaliação passa por resistências em determinadas instituições devido o alto número de profissionais de diferentes áreas atuando no mesmo local, ou os próprios gestores ou médicos criam obstáculos.

Destaca-se também a importância do treinamento continuado dos profissionais visando a otimização no atendimento para diminuição da morbimortalidade.

No entanto, em organizações onde o sistema de avaliação de qualidade foi implantado com sucesso, é notório o grau de satisfação da equipe profissional e dos pacientes (BONATO, 2011).

CONCLUSÕES

Por meio desse trabalho foi possível observar a importância da gestão de processos e qualidade em serviços de saúde.

Os pacientes buscam segurança e qualidade no atendimento prestado, prezando sua saúde e bem estar.

Por esse motivo, as organizações de saúde sabem da importância e a grande maioria possui métodos para avaliação da qualidade através de sistemas que visam identificar os pontos fortes e fracos da instituição.

Portanto, conclui-se que as organizações de saúde vêm utilizando de sistemas de Gestão de Qualidade para melhor atender seus pacientes, aplicar melhorias em estrutura e recursos humanos e oferecer segurança aos seus pacientes.

REFERÊNCIAS

BITTAR, O.J.N.V. **Gestão de processos e certificação para qualidade em saúde**. Rev. Assoc. Med. Bras. 46 (1). Mar 2000. Disponível em: https://doi.org/10.1590/S0104-42302000000100011. Acesso em: Dezembro 2021.

BONATTO, V.L. **Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente**. O Mundo da Saúde, São Paulo: 2011;35(5):319-331. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/artigos/gestao_qualidade_saude_melhorando_assistencia_cliente.pdf. Acesso em: Dezembro 2021.

CARVALHO, C.O.M. et. al. **Qualidade em saúde: conceito, desafios e perspectivas**.J Bras Nefrol Volume XXVI - nº 4 - Dezembro de 2004. Disponível em: https://bjnephrology.org/wp-content/uploads/2019/11/jbn_v26n4a05.pdf. Acesso em: 07 Dezembro 2021.

DORNELLES, T.S; GASPARETTO, V. **Gerenciamento de processos: Estudo em uma Organização Hospitalar Catarinense**. Revista de Gestão em Sistemas de Saúde - RGSS Vol. 4, N. 2. Julho/Dezembro. 2015. Disponível em: http://www.revistargss.org.br/ojs/index.php/rgss/article/view/159. Acesso em: 07 Dezembro 2021.

MELO et al. **Gestão da qualidade na saúde**. Uningá Review: V.18,n.1,pp.24-28 (Abr – Jun 2014). Disponível em: http://revista.uninga.br/index.php/uningareviews/article/view/1499. Acesso em: 08 dez. 2021.

PEREIRA, G.S; PEREIRA, S.S. **A importância da qualidade do serviço na gestão hospitalar**. Rev. Eletrôn. Atualiza Saúde. Salvador, v. 1, n. 1, jan./jun. 2015. Disponível em: https://atualizarevista.com.br/wp-content/uploads/2015/01/A-IMPORTANCIA-DA-QUALIDADE-DO-SERVICO-NA-GESTAO-HOSPITALAR-REVISTA-ATUALIZA-SAUDE-N1-V1.pdf. Acesso em: Dezembro 2021.

SILVA, E.A. **Ferramentas para gerenciamento da qualidade aplicadas aos serviços de saúde**. Disponível em: http://calafiori.edu.br/wp-content/uploads/2019/09. Acesso em: Dezembro 2021.

VALENTE, N.H.R. **A importância de se avaliar qualidade em saúde**. Rev Sau Aer. 2019 Dez; 2(4):18-22. Disponível em: https://www2.fab.mil.br/dirsa/phocadownload/revista_vol2_num4/artigo_original.pdf. Acesso em: Dezembro 2021.

VASCONCELOS L.T. et al. **Gestão da qualidade total nos serviços de saúde: modelo gerencial em desenvolvimento**. Rev. Eletrônica Gestão & Saúde: fev, 2015. Disponível em: https://periodicos.unb.br/index.php/rgs/article/view/2589. Acesso em: Dezembro 2021.

VOLPATO, L.F; MARTINS, L.C.. **Qualidade nos serviços de saúde: percepção dos usuários e profissionais**. 2 Vol. 38 (Nº 42) Pág. 10. Año 2017. Disponível em: https://www.revistaespacios.com/a17v38n42/17384210.html. Acesso em: 07 dez. 2021.

UNIASSELVI

Construa sua própria história.