



Qualidade da Assistência Hospitalar Muito Além da Acreditação

13/09/2018

Ana Maria Malik

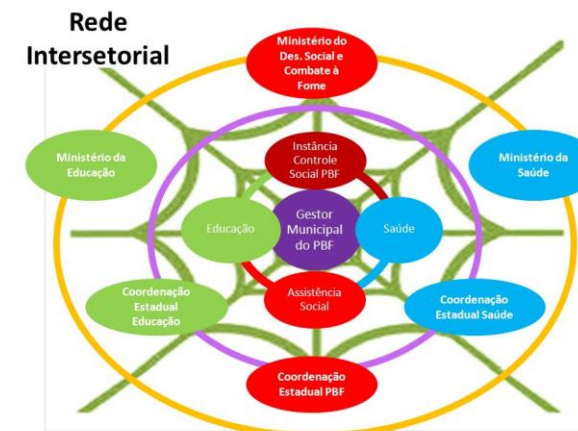
Qualidade da assistência hospitalar

- Qualidade na assistência
- Qualidade no cuidado
- Segurança & papel do paciente e do familiar
- Qualidade na gestão tem papel na assistência
- Olhar da(s) academia(s), olhar do(s) serviço(s), olhar do(s) cidadão(s)
– olhares fragmentados, sistema fragmentado
- Quem percebe o que – o que pedem os cidadãos
- Pesquisa IBOPE/pesquisa CFM



E o que não é hospitalar?

- Qualidade na (assistência na) rede de serviços
- Qualidade na formação dos profissionais de saúde
- Qualidade na fabricação de insumos
- Qualidade no sistema de informação/comunicação
- Qualidade do que está fora do sistema de saúde – ILPIs e outras



	Donabedian (7 pilares, 1990)	IOM (6 objetivos, 2001)	OMS (características do cuidado com qualidade, 2006)
eficiente	Mais melhora com menor custo	Evitar desperdício de recursos, energia, ideias, equipamentos	Maximizar uso de recursos e reduzir desperdício
eficaz	Quanto o cuidado melhora a saúde	-	-
efetivo	O quanto a melhora possível ocorre	Fornecer serviços adequados a quem deles se beneficia e negar a quem não precisa	Bons resultados baseados em evidências para indivíduos e comunidades
equânime	Justo na distribuição do cuidado e de efeitos na saúde	Não varia em função de gênero, raça, local e status	Não varia em função de gênero, raça, local e status
centrado no paciente * (aceitável)	* Acolhe preferências do paciente quanto a acesso, relação com prestador, amenidades, efeitos e custos	Respeita e responde às preferências individuais, necessidades e valores	Considera preferências e aspirações dos usuários e cultura das comunidades

	donabedian	iom	oms
seguro	-	Evitar dano proveniente do cuidado que deveria ajudar	Minimizar riscos e danos
ótimo	Mais favorável considerando custo/benefício		
Acessível	-	-	Oportuno, geograficamente adequado e onde recursos e conhecimentos são adequados
legítimo	Conforme com as preferências sociais considerando tudo o acima	-	-
oportuno	-	Sem atrasos que possam causar dano a quem consome e a quem presta o cuidado	-

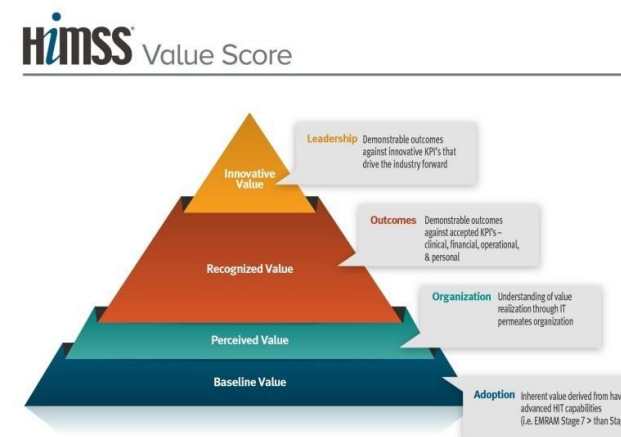
Em dois ou três dos referenciais

- Eficiência
 - Efetividade
 - Equidade
 - Centrado no paciente
 - Segurança
-
- Que estão em (quase) todos os instrumentos



O que é acreditável/certificável

- Onde, para que e para quem serve?
- Por que avaliação externa?
- Porque queremos aparecer “bem”
- Porque há normas
- Porque qualidade é???????
- Qual a diferença/semelhança/complementaridade com auditoria
- O que há num nome?
- Hospital, ambulatório, assistência domiciliar, operador de informatização, organizações sociais
- O que pega e o que não pega? – caso francês



Brasil – 11/09/2018

- **Hospitais** – 324 ONA; 38 JCI; 46 Qmentum = 408 - 6154 CNES – 6,63%
- **Operadoras** – 42 – (5 não unimed) – 1046 operadoras com beneficiários – 4%
- <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/acreditacao-de-operadoras>
- OSS – ainda em proposta
- <http://www.cbacred.org.br/acreditacao/acreditacao-de-organizacoes-sociais-de-saude.asp>

Os nomes da hora

- Valor
- Desfecho
- *Patient reported outcomes measurement* - proms
- *Patient reported experience measures* – prems
- A mudança organizacional – quem tem que mudar?



Os nomes que não eram da saúde – e suas traduções

- ISO – processos, adesão a normas e protocolos
- Lean – processos, custos escondidos, desperdícios, procedimentos apropriados
- Bsc – planejamento estratégico, integração, priorização, diferentes resultados



Não dá para optar

objetivos em saúde TÊM que estar junto com objetivos da qualidade

- melhorar resultados para uma dada população & seu acesso a serviços & sua aceitabilidade
- reduzir mortalidade evitável por riscos preveníveis & reduzir erros de medicação no serviço
- melhorar resultados para pessoas com cancer & aumentar acesso a diagnóstico e tratamento precoces & garantir continuidade do cuidado
- aumentar acesso & melhorar qualidade do cuidado & melhorar qualidade na gestão & reduzir desperdícios



Vamos discutir mais?

- Ana.malik@fgv.br
- fgvsaude@fgv.br
- <http://fgvsaude.fgv.br/>
- <https://eaesp.fgv.br/cursos/mestrado-profissional-gestao-para-competitividade-gestao-saude>
- <https://fgvsaude.fgv.br/27o-semester-de-debates>
- <http://www.qualihosp.com.br/envie-seu-trabalho/regulamento/>