

Luciane Britto - Pres. da Comissão Nacional de Ética

Em busca da qualidade total nos serviços da saúde

Trata-se de um assunto que muito se ouve comentar nos últimos tempos, com ênfase e probidade. Entretanto, soa de forma incólume sem sabermos qual a conceituação exata do que seja essa qualidade nos serviços de saúde deste país.

O QUE É "MELHORIA DE QUALIDADE"?

É um conjunto muito amplo e de muitas facetas, cuja implementação é proposta por W. Edwards Deming através da adoção de 14 princípios a seguir:

1. Criar constância de propósito quanto a melhoria do produto ou serviço;
2. Adotar a nova filosofia;
3. Cessar a dependência da "inspeção" para obter qualidade;
4. Acabar com a prática de administração apenas pelo preço;
5. Melhorar continuamente o sistema de produção e serviço;
6. Instituir o treinamento continuado;
7. Fugir do medo para que cada um possa trabalhar efetivamente para a empresa;
8. Instituir liderança;
9. Derrubar as barreiras interdepartamentais;
10. Eliminar slogans, exportações e metas para funcionários;
11. Eliminar cotas de produção;
12. Remover tudo o que tira da pessoa o orgulho pelo trabalho (dar liberdade e responsabilidade para criar e inovar);
13. Instituir um vigoroso plano de educação e treinamento (desenvolvimento pessoal);
14. Pôr todo mundo na organização para trabalhar pela transformação (criar equipes).

Implementar modificações na máquina gerencial dos sistemas de saúde é temário obrigatório e cotidiano. Há necessidade de se promover profundas mudanças na gestão dos serviços, para que os usuários acreditem que a burocracia se desmistifique, seja mais humana e menos emperrada, pois a sociedade tem clara

noção de cidadania e exige respeito.

Atualmente, a qualidade nos serviços de saúde é imprescindível. Não basta apenas produzir e somente produzir, é necessário produzir com qualidade. E para que a saúde seja trabalhada na sua essência, a qualidade, pode-se dizer popularmente, é a mola mestra.

Em nosso país já existem sinais positivos por parte do Ministério da Saúde, desde meados dos anos 90 - quando este integrou o subprograma setorial da Administração Pública Federal e o subprograma voltado para a área hospitalar do Programa Brasileiro de Qualidade e Produtividade - incorporando-se às discussões da proposta de Acreditação Hospitalar da Organização Panamericana de Saúde (OPAS). A partir daí, viu-se a necessidade de definir para o SUS uma política nacional voltada para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população. E com a proposta e incrementação da municipalização da saúde, esta idéia deslança na iniciativa da criação dos Núcleos de Implementação de Gestão de Qualidade e da redefinição do papel do atual sistema de controle e avaliação.

MELHORIA DA QUALIDADE TOTAL EM SAÚDE PÚBLICA

A sociedade brasileira manifesta insatisfação notória em relação ao nível de qualidade dos serviços assistenciais oferecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS) em todos os seus aspectos.

Há urgente necessidade de melhorar a capacidade gerencial do setor público de saúde, tornando-o mais flexível e inteligente, tornando as ações administrativas mais maleáveis, de modo que estimule a criatividade, a experimentação, a participação e a busca de nova cultura, a fim de privilegiar a produtividade com qualidade nos serviços prestados à população carente.

A nossa medicina despertou para a qualificação devido às pressões vindas de todos os lados, principalmente pela rápida evolução da tecnologia.

Fator que também muito contribui para a revitalização da medicina é a participação dos usuários, que sabem da necessidade de atenção e dos serviços com qualidade.

Para que se alcance a excelência da qualidade total nos serviços de saúde, faz-se necessário, primeiramente, a organização para que estes objetivos sejam alcançados não prescindindo do planejamento.

Esta organização requer mudanças de funções, responsabilidades, autoridades e comportamento; por parte dos administradores e colaboradores, exigindo portanto, novo relacionamento entre eles.

Acreditamos que se não houver parceria entre administradores e colaboradores para a reorganização e ambientação nos serviços não haverá, certamente, êxito.

Pesquisas mostram que a qualidade resulta da administração e não da tecnologia e, por isso, uma organização só poderá empreender e manter um verdadeiro esforço de melhoria se possuir um sistema de valores que promova a qualidade. Cabe ao executivo superior a administração e a função de mudar a cultura da organização para garantir e melhorar a performance da qualidade.

A criação de uma cultura da qualidade é pré-requisito para qualquer esforço de melhoria da qualidade e, por isso mesmo, ela é fundamental.

A formação de uma cultura envolve aspectos profundos. Uma mudança cultural duradoura exige mudanças integradas no sistema organizacional como uma missão de qualidade bem desenvolvida; consistentes estruturas organizacionais formais e informais; compatíveis sistemas de remuneração (recompensa); apropriada tecnologia, redesenho de função e atenção para os objetivos pessoais importantes.

Marília da Glória Martins

Médica e Professora da Universidade Federal do Maranhão