Trabalho apresentado no 17º CBCENF

Título: A GESTÃO DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE DO SUS: UMA REVISÃO BIBLIOGRÁFICA

Relatoria: LUCIANA ANDREZA MATOS DA ROSA

Autores:
Laís do Espírito Santo Lima
Antonio Jorge Silva Correa Júnior
Jonas Melo de Matos Júnior
Simone Daria Assunção Vasconcelos Galdino

Modalidade: Pôster

Área: Força de trabalho da enfermagem: recurso vital para a saúde

Tipo: Pesquisa

Resumo:

A gestão da qualidade é a adoção de um conjunto de programas desenvolvidos internamente ou segundo padrões externos, capazes de comprovar um padrão de excelência assistencial a partir da melhoria contínua da estrutura, dos processos e resultados. A alegação central para o estudo da qualidade no âmbito da assistência em saúde é fazer com que os bons serviços se tornem previsíveis, e que o processo pelo qual o paciente passa se torne gerível pelo profissional. A presente pesquisa realizou uma revisão bibliográfica sobre a implantação da gestão da qualidade nos serviços de saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) nos períodos de 2008 a 2013. Teve como objetivo compreender o conceito de Gestão da Qualidade, a aplicabilidade na rotina de gestão dos serviços de saúde e expandir a discussão contextualizada sobre o tema. A relevância do estudo reside no fato de promover a ampliação do conhecimento cientifico e contribuir para a formação de futuros gestores em saúde, ajudando a aprimorar os instrumentos utilizados na avaliação da regulação dos serviços de saúde. Os dados foram coletados pelo site da Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) em três bases de dados (LILACS, Medline e BDENF). A amostra deste estudo constituiu-se de 38 artigos publicados no período de 2008 a 2013, predominantemente publicados no ano de 2008 (28, 94%) e na base de dados LILACS (78,94%), sobretudo achados no periódico “Cadernos de Saúde Pública” (39,47%). Em equivalência, o ano com menor número de publicações foi em 2009 com 2 artigos (5,26%). Um entrave durante o levantamento bibliográfico foram as poucas fontes relacionadas diretamente ao conceito de gestão da qualidade. Para a discussão dos resultados apurados os agrupamos em eixos temáticos relevantes para Gestão da Qualidade, tais foram: acreditação, ouvidoria e indicadores de saúde. Na pesquisa sobre acreditação, constatou-se que, os profissionais demonstram-se alienados, repetindo maquinalmente os conceitos transmitidos pela alta direção e percebendo o processo do ponto de vista puramente técnico. A realização da pesquisa sobre a gestão da qualidade dos serviços prestados no SUS também apontou para a necessidade da compreensão dos gestores sobre os mecanismos atuais utilizados para a avaliação dos serviços de saúde. Por isso, devem-se superar as expectativas relacionadas à oferta, garantir o cuidado humanizado, assegurando a eficiência e eficácia através da criação de novos caminhos para o aperfeiçoamento da prestação de serviços.