

Os caminhos da Qualidade e o papel do IQS

A Qualidade em Saúde, apesar da frequência com que o tema é hoje abordado entre nós, tem tido um desenvolvimento ainda muito incipiente em termos práticos. Na realidade, temos assistido, ao longo dos últimos dez anos, a iniciativas dispersas, muito localizadas, sem coerência ou uniformidade metodológica, fruto muitas vezes de esforços voluntaristas, generosos mas episódicos. Não se tem vislumbrado uma estratégia global para a qualidade, que defina claramente áreas críticas de intervenção prioritária, promova a formação adequada dos protagonistas, dote os projectos dos recursos humanos, materiais e organizacionais suficientes e, muito importante, provoque o envolvimento dos responsáveis políticos e das administrações dos serviços.

A ideia que releva é, assim, a de um percurso retórico, superficial, fragmentário, errático e não reproduzível. O seu impacto tem sido, por isso, manifestamente frustrante em termos técnico-científicos, mas sobretudo, os doentes e os cidadãos não sentem mais segurança, conforto, rapidez e personalização, quando se dirigem a serviços de saúde.

Haverá, concerteza, várias razões explicativas para este cenário, porven-

tura pessimista em exagero e injusto para algumas experiências bem sucedidas. Mas convirá também acrescentar que nos sistemas de saúde mais avançados e economicamente mais dotados, as questões da qualidade, com muito raras excepções, só nos últimos anos vêm sendo encaradas numa perspectiva estratégica e global. Cite-se, por exemplo, o caso da França que só em 1996 criou a sua Agência Nacional de Acreditação e Avaliação em Saúde - a "ANAES", ou ainda, o caso do Reino Unido que, apesar de apresentar uma actividade nesta área com alguma consistência e tradição há algumas décadas, só em 1998 criou o seu "NICE" (National Institute for Clinical Excellence). Curiosamente, mais história e tradição em matéria de qualidade apresen-

ta a sociedade norte-americana, provavelmente porque a prestação de cuidados de saúde esteve desde sempre entregue a entidades privadas, em ambiente fortemente competitivo e gerador de múltiplas desconfianças (entre médicos, doentes, seguradores, investidores e advogados...).

Hoje, também nos EUA, existe uma Agência para a Investigação e Políticas em Cuidados de Saúde, designada por "AHCPH", cuja missão se traduz em desenvolver a investigação para a melhoria da qualidade dos cuidados, reduzir custos e alargar o acesso dos cidadãos a serviços de saúde essenciais.

Neste quadro de evolução é, assim, particularmente reconfortante registarmos a criação em Portugal do IQS.

Organizando-se à volta de valores



o I.Q.S. tem na sua visão, porventura, o seu desiderato mais aliciante: ser, no futuro, "...reconhecido como a Instituição de referência no desenvolvimento da Qualidade na Saúde, assumindo-se como parceiro privilegiado, centro de recursos e conhecimento e pólo dinamizador da política da qualidade na Saúde."

indisso-
ciavelmen-
te ligados à
Qualidade,
como as deci-
sões baseadas
em critérios e
evidência cientí-
fica, no respeito
pela ética e com o
objectivo de promover
a melhoria continua do
desempenho, o IQS tem na
sua visão, porventura, o seu
desiderato mais aliciante: ser, no fu-
turo, "...reconhecido como a Institui-
ção de referência no desenvolvimen-
to da Qualidade na Saúde, assumin-
do-se como parceiro privilegiado, cen-
tro de recursos e conhecimento e pólo
dinamizador da política da qualidade
na Saúde."

Estão assim lançados os alicerces para
que também em Portugal, as questões
da Qualidade na Saúde passem a ser
encaradas com o sentido estratégico
e global indispensáveis para que se
defina uma política coerente e susten-
tável, tendo em vista a melhoria con-
tinua da qualidade dos cuidados.

E não há dúvida de que há muito tra-
balho a fazer. O IQS estará, portanto,
ainda longe de atingir plenamente a
sua principal ambição. Os projectos
já em curso (o programa de accredi-
tação do King's Fund, o MoniQuOr, as
Normas de Orientação Clínica, o Ma-

nual de Qualidade para a Admissão
de Utentes, as boas práticas no Ser-
viço de Aprovisionamento Hospitalar)
revelam preocupações concretas e re-
presentam uma prova de fogo decisiva
para a credibilização do Instituto. Estou certo de que a capacidade e o
entusiasmo dos seus responsáveis le-
varão o barco a bom porto.

Mas a partir daí novas e mais arroja-
das iniciativas se imporão ao IQS,
principalmente nas áreas técnico-
-científicas da prestação de cuidados.
Variações inaceitáveis nos padrões de
prestação e a identificação de boas e
más práticas clínicas, a gestão de ris-
cos, a avaliação das tecnologias, o
apoio e incentivo na criação de pa-
drões de natureza intra-institucional
ou local e a passagem gradual para
padrões nacionais, na prática clínica,
nos modelos organizacionais e na
logística e hotelaria dos serviços (em
cuidados primários, hospitais ou es-
tabelecimentos para doentes de evo-
lução prolongada) são, concerteza, ta-
refas gigantescas, de difícil consecução
e geradoras de variadíssimas dú-
vidas, resistências e incompreensões.
Nesta perspectiva deverá caber ao
Instituto a definição de uma estraté-
gia global para a Qualidade que iden-
tifique prioridades ou áreas-problema,
sempre na óptica do utilizador dos
cuidados de saúde.

Será também indispensável que o IQS
congregue nas suas parcerias não só

os serviços públicos mas também os
serviços privados de saúde, por for-
ma a garantir que a qualidade dos
cuidados seja equivalente nos diferen-
tes tipos de oferta.

Uma referência final para os profis-
sionais de saúde e para as associa-
ções que os representam. A sua cola-
boração e o seu envolvimento com o
IQS serão essenciais para que a sua
missão se cumpra e a qualidade dos
cuidados melhore efectivamente.

Há um longo caminho a percorrer, com
alguns escolhos e contratempos pelo
meio. Estamos convencidos de que se
começou bem e de que o modelo
institucional adoptado, a exemplo,
aliás, do que se vem fazendo noutros
países, é o mais adequado.

O empenhamento político, ao mais
alto nível, a disponibilidade de recur-
sos e a liderança técnica, competente
e empenhada, serão concerteza fac-
tores-chave para o sucesso.

Assim todos se sintam genuinamente
implicados!



Manuel Delgado
Administrador-delegado
do Hospital dos Capuchos