

# ARS Norte: qualidade, um compromisso

**A** preocupação com a Qualidade em Saúde, sofreu entre nós um forte impulso nos últimos anos, sendo evidente a crescente disponibilidade e a significativa adesão de profissionais e actores sociais da Saúde à avaliação do desempenho e da qualidade assistencial.

No âmbito do SNS, trave mestra do Sistema de Saúde Português, assume-se hoje a relevante importância que uma adequada organização e operacionalidade pode ter na sua manutenção como direito individual à saúde e factor indutor do desenvolvimento social e de redistribuição da riqueza nacional face ao seu carácter geral e universal.

Neste contexto a garantia de qualidade assistencial é imperativo nacional. Garantia da Qualidade da sua estrutura, do processo de prestação de

cuidados e, obviamente, dos resultados e ganhos de saúde para das populações.

Assegurar a utilização adequada dos meios materiais e humanos, modernizando processos, pelas tecnologias de informação e aplicação de boas práticas, promovendo a melhoria contínua do desempenho nos cuidados de saúde a todos os níveis, constituem tarefas em desenvolvimento na Administração Regional de Saúde do Norte (ARSNorte).

A forma como temos ao longo destes anos potencializado a relação com o Instituto da Qualidade da Saúde (IQS), numa continuada preocupação em desenvolver políticas, estratégias, procedimentos e instrumentos que apoiem os profissionais e as organizações de saúde, incentivando a modernização das Instituições, constituem um efectivo com-



*José Alberto Marques*  
Presidente da ARS Norte

promisso com a Qualidade.

Estamos, contudo, conscientes que a qualidade na prestação de cuidados de saúde depende do resultado de uma série de acções individuais relacionadas entre si, da responsabilidade dos vários profissionais que intervêm no processo, daí que a nossa intervenção antecedente se tenha situado mais ao nível do sistema organizativo. Todos sabemos que a qualidade dos cuidados de saúde está directamente relacionada e dependente do modo como estão organizados e são prestados os serviços.

A acção levada a cabo por esta ARS tem tido vários níveis de intervenção. Além de acções de formação no âmbito da melhoria da qualidade e modernização da gestão, temos incentivado e apoiado projectos na qualidade organizacional de Hospitais e Centros de Saúde, de que são exemplos o MoniQuOr, o Manual de Qualidade na Admissão e Encaminhamento de Utentes, a Qualificação de serviços de aprovisionamento, o Qualigest e Gestão pela Qualidade, na sua maioria desenvolvidos em parceria com o IQS. Por outro lado, foram desenvolvidos estudos e avaliações de âmbito Institucional e/ou Regional dotando esta ARS de elementos extremamente importantes e estratégicos para a tomada de decisões.

São disso exemplo os dois estudos desenvolvidos no âmbito do protocolo estabelecido entre esta ARS e a Universidade do Minho que visaram estu-



## Profissionalismo, competência, persistência pela Qualidade e o reconhecimento do IQS como parceiro privilegiado, serão factores-chave para o sucesso do desafio da qualidade

dar de uma forma aprofundada a satisfação dos utentes e dos profissionais dos serviços de saúde da Região Norte, bem como a avaliação das tipologias de reclamações/sugestões dos utentes, ou o Programa de controlo de infecção da região Norte, entre outros.

O desenvolvimento do Manual da Qualidade para a admissão e encaminhamento dos utentes nos Hospitais de Viana do Castelo, Bragança, Chaves, Maria Pia, Guimarães, e nos Centros de saúde da Póvoa de Varzim e Carvalhosa, a introdução do programa King`s Fund Health Quality Service (KFHQs) na Unidade Local de Saúde de Matosinhos, hospitais de Braga, S.João, Sto. António e IPONorte, foram projectos da maior importância que contaram com o importante contributo do IQS.

Apesar deste esforço e compromisso da ARS em termos de qualidade, há muito a fazer. Estamos munidos de dados, instrumentos e meios que até agora não tínhamos e serão sem dúvida da maior importância para as futuras intervenções.

Estas intervenções terão também em conta a orientação estratégica definida no documento "Saúde um compromisso" que estabelece como objectivos prioritários para o sector a promoção da saúde e a prevenção da doença, a melhoria do acesso a cuidados de qualidade e a promoção de novas parcerias e novos actores e enquadradas no programa Saúde XXI. Simultaneamente, durante o ano em curso, foi possível um impulso final na instalação de sistemas de informação

em todos os hospitais e centros de saúde da Região Norte.

Este compromisso com uma Saúde de Qualidade, passará indubitavelmente pelo estabelecimento de uma ainda mais sólida parceria entre a ARSN e o IQS, que sabemos ser partilhada em disponibilidade e na vontade de fazer o melhor pela saúde dos cidadãos.

Por parte da ARS, assumiremos o papel regulador regional que superiormente nos é confiado, orientando na medida do possível as Instituições para atitudes e processos visando a Qualidade, proporcionando novos ganhos de saúde e desempenhos humanizados, de forma a melhorar a prestação dos cuidados satisfazendo as reais necessidades de saúde das pessoas.

No concreto, continuaremos empenhados na implementação e no acompanhamento de acções e de projectos nas áreas da Qualidade Organizacional, de prospecção e investigação, melhorando simultaneamente a imagem da Instituição através da nossa revista NorteSaúde e do portal Internet em construção. Mais especificamente, e tendo como base os resultados do programa King`s Fund Health Quality Service (KFHQs), seleccionamos quatro áreas de intervenção na melhoria da qualidade: Gestão de risco clínico e não clínico; Auditoria clínica; Acompanhamento do doente; e técnicas de arquivo. Em função do MoniQuOr seleccionámos duas áreas: Avaliação da satisfação dos utentes e dos profissionais; Avaliação da qualidade dos registos clínicos. Algumas destas áreas serão acompanhadas por acções de forma-



ção muito pontuais e direccionadas. Os projectos em curso na área da humanização e da qualidade progressivamente se enquadrarão numa estratégia regional.

Com o empenho de todos, assumindo-se convictamente a Qualidade como um compromisso, elevaremos o patamar de qualidade do SNS, aumentando assim a satisfação de utilizadores e prestadores, contribuindo para a necessária racionalização dos meios disponíveis, garantindo o futuro do Sistema e proporcionando melhores resultados na saúde individual, contributo essencial para um desenvolvimento sustentado e justo da sociedade portuguesa.

Será seguramente por tudo isso, que nos propomos melhorar o Sistema, garantindo-se uma cada vez melhor Saúde, com qualidade garantida, numa estratégia global para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e um desenvolvimento social justo e sustentável.

O Profissionalismo, a competência, a persistência pela Qualidade e o reconhecimento do IQS como parceiro privilegiado, centro de recursos e conhecimento, serão com certeza argumentos para algum optimismo e factor-chave para o sucesso desse desafio.