

ARS Centro: qualidade, um compromisso

A preocupação com a qualidade dos cuidados de saúde é uma prioridade e faz parte do plano de acção para 2002. O SNS, criado em Setembro de 1979, e como serviço público de prestação de cuidados de saúde necessita de mais e melhor articulação entre os Centros de Saúde / Hospitais e Hospitais com Hospitais. As pessoas precisam de uma consulta (1ª consulta), de uma cirurgia e o sistema ainda não responde em tempo útil, embora haja capacidade instalada. As listas de espera, o cuidado com a imagem das instituições, a simpatia no atendimento, o vestuário, o funcionamento dos arquivos, a qualidade dos processos clínicos, o consentimento esclarecido, as urgências, a articulação de cuidados, a qualidade das codificações clínicas, são alguns dos muitos problemas com que as nossas instituições de saúde se debatem. Todos reconhecemos que temos, já, em Portugal, "oásis" de grande qualidade em algumas áreas da prestação de cuidados. No entanto é fundamental assegurar que o sistema funcione e que todas as pessoas, independentemente da sua área de residência, da sua capacidade económica ou profissão possam aceder aos cuidados de saúde de que estão necessitados, em tempo útil e com garantia de qualidade. Consideramos a qualidade, o acesso e a eficiência na prestação de cuidados de saúde os aspectos mais importantes a garantir na nossa actuação. De facto, a garantia de acesso ao mesmo nível de cuidados de saúde a todos os cidadãos, ao menor custo,

são as preocupações que têm orientado a nossa actuação na ARSC para reforço da política social que o SNS em si próprio encerra.

O aumento da despesa pública em saúde e a maior consciência dos direitos de cada cidadão, obriga a uma gestão cada vez mais rigorosa das instituições da saúde.

Todos nós, que trabalhamos no sector da saúde, somos responsáveis por conseguir atingir as melhorias que os cidadãos esperam do nosso sistema de saúde.

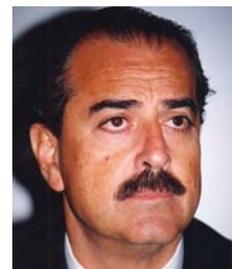
Não basta que alguns façam o melhor que sabem.

É preciso que todos nos orientemos por critérios de excelência.

"Façamos no dia de amanhã um pouco melhor do que fizemos hoje, em tempo útil e com garantia de qualidade". Apenas com o empenhamento de todos os profissionais de saúde (pessoal médico, administradores, enfermeiros, pessoal auxiliar, engenheiros, farmacêuticos, técnicos, farmacêuticos, psicólogos, etc.) conseguiremos atingir padrões de excelência, com eficiência.

Relativamente a esta linha de acção, o objectivo consiste em estimular a partilha e divulgação de boas práticas no domínio da Humanização, Acesso e atendimento do SNS.

A qualidade, na região centro, tem vindo a ser desenvolvida de forma gene-



José Cabeças
Presidente da ARS Centro

rosa por muitos actores do nosso sistema de saúde. O IQS está também a desenvolver projectos com grandes potencialidades para a melhoria da qualidade das prestações das nossas instituições públicas de saúde.

Pensamos que a ARS deverá ser capaz de coordenar e assumir uma tarefa de liderança em todas as actividades na área da qualidade da região centro.

O planeamento, coordenação, integração, motivação e apoio a projectos, programas, acções e estudos são actividades que a ARS deve assumir. A ARS vai assumir também a Qualidade, e já em 2002 e em sede de discussão de orçamentos programa com a Agência de Contratualização, no que se refere aos Hospitais e Centros de Saúde.

É, no entanto, indispensável conseguir que todos os profissionais de saúde assumam a sua quota parte de responsabilidade na mudança de atitude necessária e implícita num sistema centrado no cidadão.

A participação e a responsabilização de todos e de cada um na mudança pretendida são vectores fundamentais neste processo de melhoria contínua da qualidade a caminho de padrões de excelência.

Não basta que alguns façam o melhor que sabem, é preciso que todos nos orientemos por critérios de excelência

O seu comprometimento e contribuição criativa e simultaneamente a sua responsabilização são indispensáveis para assegurar a mudança cultural que qualquer política de qualidade pressupõe.

O primeiro desafio da ARSC será a criação uma estrutura organizativa e funcional que proporcione e potencie a participação e responsabilização de todos neste processo de qualidade, incorporando-a na linguagem organizativa e nos respectivos planos de acção para 2002.

Na ARSC, será criado um sector, com dignidade de serviço, que disporá de uma estrutura leve e flexível. Os seus recursos serão fundamentalmente os profissionais de cada uma e de todas as instituições de saúde da região.

Em cada centro de saúde e em cada hospital será nomeado um profissional que será o "responsável pela qualidade" daquela instituição.

Será essa pessoa que irá assegurar e acompanhar toda a actividade a desenvolver no âmbito da qualidade dentro de cada instituição e irá articular-se com os colegas de outras instituições e da ARSC.

A outro nível serão criados círculos de qualidade que integrarão os responsáveis de alguns hospitais ou hospitais e centros de saúde.

A este nível o "benchmarking" entre instituições será uma técnica que irá ajudar a planear e implementar mudanças. Cada grupo, ou círculo de qualidade, terá o seu coordenador, que deverá também assegurar a articulação com os outros grupos e com a ARS.

Será ainda criado um conselho de responsáveis que irá integrar entre 15 a 20 responsáveis pela qualidade das diversas instituições de saúde da região e que se reunirá duas vezes por ano e quando o responsável regional pela qualidade entender necessário, para análise de questões, programas ou estudos. O recurso à criação de grupos de tra-

balho será outra metodologia a que o responsável regional pela qualidade poderá recorrer para análise e estudo de questões pontuais e temporárias.

A maioria dos profissionais de saúde são pessoas sabedoras, competentes e bem intencionadas. A questão está em saber se a ARS será capaz de as motivar e de planear a mudança.

Pensamos que o nosso maior desafio, no imediato, é de criarmos a nossa própria estrutura organizativa, assegurando-lhe condições mínimas de trabalho e definirmos linhas de actuação e objectivos no curto prazo.

O apoio e acompanhamento dos projectos iniciados pelo IQS (acreditação de hospitais, o MoniQuOr, os manuais de admissão de doentes, etc.) será uma actividade essencial que a ARSC deverá assegurar de forma contínua. O estudo e acompanhamento de algumas bases de dados (GDH e reclamações e sugestões será também fundamental.

Pensamos ainda que a implementação experimental do "Qualigest" na própria ARSC poderá ser uma mais valia importante para toda a região desde logo porque a melhoria da nossa performance irá beneficiar todas as instituições com as quais interagimos, para além do efeito multiplicador que se poderia conseguir para outras instituições da região.

Acompanhar o processo de garantia de qualidade das entidades convenionadas será uma área prioritária da nossa actuação durante o próximo ano de 2002.

Poderá parecer um programa demasiado ambicioso apenas para um ano de actividade, tendo presente que, institucionalmente, partimos praticamente do zero.

No entanto, com a colaboração de todos (e muitos há até com trabalho reconhecido nesta área) pensamos que, daqui a um ano, os nossos colegas, profissionais de saúde, reconhecerão o trabalho que desenvolvemos, sentirão melhorias organizacionais e os doentes manifestarão alguma melhoria no seu nível de satisfação com as instituições de saúde da nossa região. Isso significará que os objectivos foram atingidos.

Os resultados que conseguirmos não serão mérito da ARSC, serão mérito (e responsabilidade) de todos os profissionais em geral e das chefias em particular. É delas que tem que partir o compromisso com a qualidade.

Temos consciência de que este trabalho não se faz de um dia para o outro mas será um trabalho com raízes bem implantadas no terreno e que terá, por isso, condições para crescer melhor, dar mais frutos, de melhor qualidade, durante mais tempo.

