

Boletim IQS

• Saúde • Mensal • Maio 2000 • Nº0

Apresentação

Segundo Granny Donaldson, se só fizermos aquilo que sempre fizemos, só teremos aquilo que sempre tivemos, o que no caso da Saúde será cidadãos e profissionais de saúde insatisfeitos.

Melhorar a Qualidade dos cuidados de saúde prestados aos cidadãos é, pois, um desafio para os Políticos, para os Gestores e para os Profissionais de Saúde.

O potencial de transformação e de inovação nos nossos Serviços de Saúde é ainda enorme, sendo necessária uma melhoria permanente da qualidade, voltada para o atendimento das necessidades, das expectativas e da satisfação da população que recorre aos Hospitais e aos Centros de Saúde, assim como o aumento da satisfação dos profissionais de saúde e da melhoria da Organização e da Gestão das Unidades Prestadoras de Cuidados de Saúde.

Só com o empenho conjunto dos profissionais, dos gestores e dos políticos, se conseguirá, alguma vez, ir ao encontro das necessidades dos Cidadãos e dos utilizadores dos Serviços de Saúde.

Vivemos um momento em que se torna necessário adoptar uma estratégia global e integrada de Desenvolvimento da Qualidade na prestação de Cuidados de Saúde, que terá que passar pela melhoria da Qualidade dos cuidados prestados aos cidadãos.

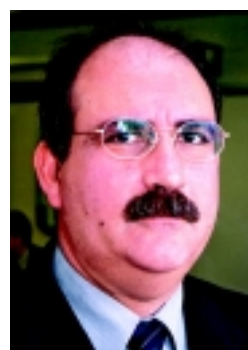
Um papel determinante nessa estratégia é reservado ao Instituto da Qualidade em Saúde, criado no âmbito do Mi-

nistério da Saúde pela Portaria nº 288/99 de 27 de Abril, e que é um serviço dotado de autonomia científica, técnica e administrativa exercendo a sua actividade a nível nacional.

Compete-lhe a definição e o desenvolvimento de normas, estratégias e procedimentos que visem a melhoria contínua da qualidade na prestação dos cuidados de saúde. Entre as suas atribuições incluem-se a prestação de apoio técnico às instituições e profissionais de saúde, promover a investigação e o desenvolvimento de métodos, instrumentos e programas de melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados bem como a promoção e o enquadramento da investigação e da formação profissional contínua.

A ideia fundamental que preside às actividades do IQS é a de que para se obter mais e melhores cuidados de saúde é necessária maior compreensão, colaboração e cooperação entre todos os agentes envolvidos na prestação de cuidados de saúde.

Torna-se necessário incentivar a melhoria permanente dos serviços e dos profissionais envolvidos, possibilitando a formação de uma nova mentalidade centrada no desenvolvimento profissional contínuo, no trabalho em equipa, na educação permanente, que permita que todos os profissionais, com as capacidades existentes, superem as dificuldades com criatividade, empenhamento e participação.



Luís Pisco
Director IQS

Constitui objectivo do IQS contribuir para que a melhoria contínua da qualidade se torne parte integrante e indissociável de todas as actividades profissionais, a todos os níveis dos Serviços de Saúde.

Sumário

IQS

- Órgãos e estrutura

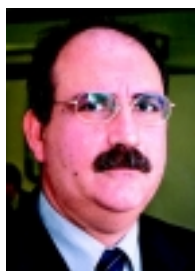
Projectos IQS

- MoniQuOr
- Normas de Orientação Clínica
- Qualigest
- Qualidade Organizacional Hospitalar
- Manual da Qualidade na admissão e encaminhamento

O Instituto da Qualidade em Saúde

Órgãos e estrutura

Director
Dr. Luís Augusto Pisco



É licenciado em Medicina pela Universidade de Coimbra, chefe de serviço de Medicina Geral e Familiar e colaborador da Direcção Geral da Saúde, desde 1995, para a área da Qualidade. Coordenador nacional do projecto MoniQuOr, faz parte do grupo de trabalho europeu sobre Garantia da Qualidade em Medicina Familiar desde 1991. Colaborou com o ICGZS desde 1992, sendo consultor temporário da OMS para a melhoria da Qualidade nos países do Leste Europeu. É presidente da direcção da Associação Portuguesa dos Médicos de Clínica Geral.

Directora-adjunta
Dra. Margarida França



É licenciada em Direito pela Universidade Católica Portuguesa de Lisboa, mestre em Gestão e Economia da Saúde pela Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra e tem ainda o Curso de Administração Hospitalar, pela ENSP. Iniciou funções de administradora Hospitalar na Maternidade de Júlio Dinis e foi directora do Departamento de Aproveitamento do Hospital e do Departamento de Análise de Gestão do Hospital de S. João. Foi, também, administradora-delegada do Hospital Distrital de S. Paio de Oleiros - Feira.

Director-adjunto
Prof. Dr. António Vaz Carneiro



É licenciado em Medicina pela Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa, sendo especialista em Medicina Interna e Nefrologia. Diplomado em Cuidados Intensivos pela Sociedade Europeia de Medicina Intensiva, é professor auxiliar da Faculdade de Medicina de Lisboa. É, ainda, membro da Comissão de Farmácia e Terapêutica da ARS de Lisboa e Vale do Tejo e presidente do Conselho Nacional de Publicidade dos Medicamentos (INFARMED), desenvolvendo intensa actividade na área de normas de orientação clínica.

O Conselho Consultivo

O Conselho Consultivo é o órgão de consulta do director do IQS e é composto por peritos com reconhecida competência técnica, adequada à prossecução dos objectivos e atribuições do Instituto. Compete-lhe, nomeadamente, pronunciar-se sobre os planos, programas, acções, actividades e estudos promovidos pelo IQS e propor medidas que entenda adequadas ao desenvolvimento dos mesmos.



Dr. Artur Aires Rodrigues Morais Vaz
Administrador Hospital
Fernando da Fonseca



Prof. Dr. Emílio Isidro Imperatori Ruiz
Director de Serviços da
Qualidade na Direcção
Geral da Saúde



Prof. Dr. Francisco Batel Marques
Prof. de Farmacoterapia
da Faculdade
de Farmácia da
Universidade de Coimbra



Mestre Dr. Henrique Jorge Cristo Lopes
Docente na Universidade
Católica Portuguesa.
Faculdade de Ciências
Económicas
e Empresariais



Enf. Isabel Maria Azevedo Costa Nunes
Enfermeira. Vogal de
Enfermagem da Direcção
do Centro de Saúde
de Sete Rios



Prof. Dr. José Guilherme Lopes Pereira Jordão
Médico do Centro
de Saúde de Sete Rios
e Professor da Faculdade
de Medicina de Lisboa



Prof. Dr. Luís Manuel da Graça Henriques
Professor da Escola
Nacional de Saúde
Pública



Dr. Manuel Martins dos Santos Delgado
Administrador-delegado
do Hospital
dos Capuchos



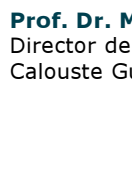
Enf. Maria Helena Ferreira de Almeida
Enfermeira. Hospital
Nossa Senhora
do Rosário (Barreiro)



Engª Noélia Ennes Barreira Duarte
Técnica de Serviços
de Acreditação do IPQ



Prof. Dr. Pedro Lopes Ferreira
Prof. da Faculdade
de Economia da
Universidade de Coimbra
- Centro de Estudos e
Investigação em Saúde.



Prof. Dr. Manuel Rodrigues Gomes
Director de Serviços da Fundação
Calouste Gulbenkian

Projectos do Instituto da Qualidade em Saúde

MoniQuOr

Responsável:

Dr. Luís Augusto Pisco

Colaboradores:

Dr. Lino Ministro

Dr. João Rodrigues

O MoniQuOr é um instrumento que permite a auto-avaliação e a monitorização voluntárias da Qualidade Organizacional dos Centros de Saúde. Enquadra-se numa estratégia global de melhoria contínua da qualidade dos cuidados prestados aos doentes, do aumento da satisfação dos profissionais de saúde e da melhoria da Organização e Gestão dos Centros de Saúde.

É constituído por um conjunto de 163 critérios de Qualidade Organizacional englobados em seis grandes áreas (Organização e Gestão, Direitos dos Cidadãos, Promoção da Saúde, Prestação de Cuidados de Saúde, Educação Contínua e Desenvolvimento da Qualidade e Instalações e Equipamentos) e vinte e três sub-áreas.

O MoniQuOr fornece uma base para a avaliação e monitorização do nível de desempenho por áreas, verificação de variações nesse mesmo desempenho e identificação das áreas prioritárias para melhoria. Preocupa-se com a Organização dos Serviços e com a revisão contínua e sistemática dos processos que levam à prestação de cuidados efectivos e eficientes.

Os objectivos do programa que levou à



elaboração do MoniQuOr foram: elaborar critérios de Qualidade Organizacional para utilização em Centros de Saúde; criar um sistema de avaliação inter pares do grau de cumprimento dos critérios e avaliar o impacto que o cumprimento dos critérios tem na melhoria da Qualidade dos cuidados prestados.

Vão começar as avaliações externas

Em 1998, 82% dos centros de saúde do país fizeram a sua auto-avaliação. No seguimento dessa iniciativa, foi dada informação de retorno personalizada a todos os participantes e os resultados foram publicitados a nível nacional. Em 1999, 101 centros de saúde participaram em avaliações cruzadas. Este ano, prosseguirão as auto-avaliações, avaliações cruzadas e, pela primeira vez, avaliações externas. Para isso, estão a ser formadas equipas de avaliadores externos prevendo-se, por outro lado, a concessão de financiamentos para Projectos Específicos de Melhoria em áreas passíveis de avaliação e monitorização pelo MoniQuOr.

Normas de Orientação Clínica

Responsável:

Prof. António Vaz Carneiro

Este programa visa a criação de critérios de Avaliação da Qualidade de Linhas de Orientação já existentes, nomeadamente no que se refere à metodologia de elaboração e tipo de evidência científica em que se apoiam. Outro dos seus objectivos é o da divulgação, nos meios ao dispor do IQS, de Linhas de Orientação elaboradas a nível internacional por organizações credíveis sob o ponto de vista técnico-científico, assim como a elaboração e publicação dessas Linhas de Orientação, em parceria com Sociedades Científicas.

A área científica e técnico/profissional do desenvolvimento, distribuição e implementação prática das normas de orientação clínica - NOCs - (*guidelines*) constitui por si só, hoje em dia, uma actividade de grande importância nos sistemas de saúde dos países mais desenvolvidos. Quando eficazmente implementadas, as NOCs alteram a prática clínica e melhoram os resultados médicos em doentes individuais.

O Instituto de Qualidade em Saúde (IQS), na sua vertente de melhoria contínua da qualidade dos actos médicos, tem como missão incentivar e apoiar o desenvolvimento de NOCs que sejam válidas, eficazes e relevantes para a realidade portuguesa.

A elaboração de NOCs poderá ser realizada pelo próprio IQS ou, em alternativa, contratada com organismos e entidades independentes deste, que se mostrem formalmente interessados/as em desenvolver trabalho nesta área.

O IQS pode fornecer aos interessados um conjunto de instruções e sugestões metodológicas dirigidas à elaboração das NOCs, que poderão ainda ser alvo de patrocínio.

Projectos do Instituto da Qualidade em Saúde

QualiGest

Responsável:

Dra. Filipa Homem Christo

Colaboradores:

Enf. Antónia Lourenço

Dra. Ema Duarte

Dr. José Luís Biscaia

Dr. Manuel Ligeiro

Vasco Pimenta d'Aguar

O QualiGest é um projecto global de modernização da gestão dos Serviços de Saúde. Baseia-se nos princípios da Gestão pela Qualidade Total, tal como preconizados pela EFQM (European Foundation for Quality Management). O QualiGest é, simultaneamente, um projecto de gestão estratégica da Qualidade que tem como objectivo final fazer evoluir o modelo simples de administração ou direcção dos Serviços de Saúde para uma gestão verdadeiramente integrada da qualidade em todas as actividades e a todos os níveis dos serviços. A evolução que este modelo introduz nas instituições realiza-se por etapas, tendo como objectivo final, a longo prazo, a excelência organizacional que se deseja para todos os serviços de saúde e que de acordo com a EFQM, é en-

tendida como "a forma global de gerir e trabalhar na organização que resulta num equilíbrio de satisfações de todas as partes interessadas (clientes, empregados, parceiros e fornecedores, accionistas ou pagadores, a comunidade que serve e a sociedade em geral)". Saliente-se que a evolução por etapas não pressupõe um pensamento igualmente "faseado": desde o primeiro momento, o QualiGest posiciona-se como um pensar diferente em qualidade. É um projecto de gestão que segue as orientações emanadas do próprio Governo para a modernização da Administração central e local (D.L. 166-A/99). A etapa zero do QualiGest consiste na utilização de uma grelha de diagnóstico do grau de afastamento ou aproximação da gestão dos serviços de saúde em relação aos princípios de gestão pela qualidade total. Baseia-se numa auto-avaliação voluntária destinada, nesta fase, apenas à gestão de topo das instituições, permitindo aos órgãos de gestão identificarem pontos fortes e áreas de melhoria das suas actuais práticas de gestão, com vista a recentrá-las sobre os resultados e objectivos de quali-

dade que pretendem atingir. Vai, também, ajudar a seleccionar as instituições que queiram voluntariamente passar para a fase seguinte: a avaliação pelo modelo da EFQM e respectiva pontuação com recurso a um assessor externo. A primeira experiência de aplicação ocorreu na Sub-Região de Saúde de Aveiro, tendo abrangido a totalidade dos Centros de Saúde.

Vai começar a formação em auto-avaliação

Candidatos já existem. As direcções das Instituições que já começaram a fazer a auto-avaliação das suas práticas de gestão face aos princípios da Qualidade Total vão ser convidadas a prosseguir com esta metodologia. Para que possam melhorar a sua gestão em função dos resultados obtidos e preparar-se para o passo seguinte vai-lhes ser proporcionada formação no modelo EFQM. No próximo mês de Novembro estarão presentes no Workshop do Health Care Working Group da EFQM, em Lisboa.



Programa de Melhoria Contínua da Qualidade



Responsável:

Dr. Jorge Varanda

O Programa de Melhoria Contínua da Qualidade (MCQ) teve início em 1998, por iniciativa da Secretaria de Estado da Saúde, com a participação inicial dos Hospitais Distritais de Abrantes, Beja e de Torres Vedras e ainda da Maternidade de Bissaya Barreto.

O Hospital Distrital de Torres Vedras foi o primeiro a arrancar com as actividades de MCQ (em 1997), seguindo-se a Maternidade Bissaya Barreto e as restantes unidades hospitalares já referidas.

No segundo trimestre de 1999, um novo grupo de instituições veio engrossar o primeiro, aderindo ao programa de MCQ. Foram eles o Hospital de S. Sebastião, o de Santa Maria da Feira, a Maternidade Júlio Diniz e ainda os Hospitais Distritais de Tomar e de Torres Novas.

O programa de Melhoria Contínua da Qualidade assume-se como de continuidade cultural dos projectos de melhoria de produtividade, de revisão de uti-

lização e dos cursos técnicos de engenharia industrial aplicadas aos hospitais, introduzidos no nosso país entre 1983 e 1987 e que contaram com o apoio de professores universitários norte-americanos. Constitui exemplo de excepcional sucesso deste advento de inovação o dos Grupos de Diagnóstico Homogêneos.

Recorde-se que os princípios e metodologias que alicerçam o MCQ assentam no pensamento e nas metodologias de Deming e Juran e beneficiam de mais de dez anos de experiência de aplicação em hospitais dos EUA. Tiveram como ponto de partida o lançamento do designado Plano Nacional de Demonstração (1987/88), através do qual se testou, pela primeira vez, a aplicabilidade da MCQ em organizações de saúde.

A sua continuidade, alargamento e aprofundamento permitirão realizar uma verdadeira revolução - serena e silenciosa - nos hospitais portugueses, centrando-os na satisfação das necessidades e expectativas dos clientes, tanto internos como externos e reduzir, sistematicamen-

te, os custos da não qualidade.

Ao todo, nos oito hospitais que em Portugal já aderiram ao programa, trezentas pessoas, oriundas dos diversos grupos profissionais com intervenção nos diferentes processos abrangidos pelo MCQ, trabalharam ou trabalham em 41 projectos de melhoria, tendo sido formadas cerca de três mil pessoas nos fundamentos da MCQ, de forma a preparar toda a organização para a inovação que o programa carrega.

As áreas com maior número de projectos são as da Urgência, melhoria da produtividade do Bloco Operatório, Consultas Externas, Internamento e melhoria dos procedimentos clínicos.

O ponto da situação

Neste momento, estão terminados, ou em diversa fase de desenvolvimento, cerca de 40 projectos.

Os hospitais pioneiros no desenvolvimento do programa estão já a preparar nova geração de projectos de melhoria contínua da qualidade.

Qualidade Organizacional Hospitalar - Protocolo IQS/KFHQS

Coordenadores nacionais:

Enf. Anabela Boavista

Dr. Luís Manuel C. Ribeiro

Dra. Margarida França

Este projecto visa criar um sistema de avaliação contínua da qualidade organizacional dos hospitais que, de uma forma sistemática, monitorize o seu desempenho e funcione como instrumento de desenvolvimento e melhoria contínua. De modo a permitir a sua implementação no terreno foi assinado, em Março de 1999, um protocolo de cooperação entre o Ministério da Saúde e o Health Quality Services do King's Fund, de Londres, cujos objectivos são o desenvolvimento de um programa autónomo de acreditação dos hospitais nacionais baseado na metodologia e normas do programa desenvolvido para os hospitais do Reino Unido. Para tanto, o protocolo prevê a criação de um programa de avaliação, revisão e melhoria organizacional dos hospitais e um outro, de *benchmarking*, do desempenho organizacional face a parâmetros nacionais e internacionais.

Esta parceria tem uma duração de cinco anos, desdobrados por três fases distintas: aprendizagem do processo e sua aplicação; estabelecimento da infra-es-

trutura e gestão da transição e revisão e avaliação do sistema/colaboração independente. Em 1 de Setembro do mesmo ano foi nomeada a equipa de projecto de coordenação e apoio ao desenvolvimento do programa nacional, equipa pluridisciplinar à qual foram adstritos representantes dos hospitais piloto, nomeadamente um elemento por unidade.

A utilização do programa de Acreditação do King's Fund promove a comparação face a um conjunto de padrões e critérios nacionais distribuídos por cinco secções, onde se incluem a gestão institucional, a gestão dos recursos, os direitos e necessidades dos doentes, o percurso do doente e serviços específicos.

A implementação do programa imprime estímulo e desafio à mudança a todos os níveis da organização hospitalar, realça a gestão dos recursos, contribui para o envolvimento multidisciplinar e para o reconhecimento da boa prática e, finalmente, para a melhoria contínua da organização hospitalar. Fornece, também, aos hospitais, uma abordagem multiprofissional pela mobilização de todos os intervenientes na prestação dos cuidados de saúde.

Processos de acreditação

Em Abril de 2000, os Hospitais do Barlavento Algarvio - Portimão, Doutor José Maria Grande - Portalegre, Santa Marta - Lisboa, Fernando da Fonseca - Amadora e S. Teotónio - Viseu, terminaram as fases de auto-avaliação inicial/iniciação dos planos de acção internos. O Hospital Garcia de Orta - Almada e a Unidade Local de Saúde de Matosinhos encontram-se em fase de iniciação do processo. Em simultâneo, a equipa constituída pelo próprio grupo coordenador nacional e pelos elementos dos hospitais piloto designados, encontram-se a proceder à adaptação e validação da versão inglesa do Manual em uso.

Durante o ano de 2000 serão iniciados mais sete processos de acreditação hospitalar distribuídos pelas cinco regiões de saúde nacionais, sendo que os mesmos têm sido programados para uma duração média de dezoito meses.



Manual da Qualidade na Admissão e Encaminhamento

Responsável:

Dra. Filipa Homem Christo

Colaboradores:

Dra. Antonieta Baião Martinho

Dra. Fernanda Dias

Dra. Ilda Palos

Prof. Dr. Pedro Ferreira

O Projecto do Manual da Qualidade na Admissão e Encaminhamento dos Utentes é um projecto prioritário da Secretaria de Estado da Saúde.

Tem como objectivo melhorar o atendimento e encaminhamento dos utentes dos serviços de saúde, começando por lhes assegurar conformidade com princípios de garantia da qualidade desde o primeiro contacto com os serviços de saúde.

Com este projecto pretende-se estabelecer procedimentos para a identificação, registo, marcação, acolhimento, admissão, informação, orientação e encaminhamento dos utentes nos serviços de saúde. É o primeiro passo da melhoria de todo o circuito do doente nos serviços de saúde e é aplicável tanto a hospitais como a centros de saúde, a serviços de urgência, consultas, internamento, hospitais de dia, serviços de diagnóstico e de terapêutica.

O Manual da Qualidade na Admissão e Encaminhamento dos utentes, inse-



re-se numa estratégia de instituição de sistemas de qualidade nas instituições de saúde, que ajudem as organizações a fazer bem à primeira vez e sempre, a dizer o que fazem e a fazer o que dizem estar a fazer. Através dele, pretende-se eliminar falhas, omissões, atrasos, desconsiderações e a repetição inútil de actividades sem valor acrescentado.

A revisão permanente do sistema visa assegurar que o Manual seja um instrumento facilitador do trabalho e não mais um entrave burocrático.

Este projecto vai começar, como o próprio nome indica, pelo primeiro contacto do utente com a Instituição de Saúde, mas deverá ser encarado como um Manual de Procedimentos Específico para a área da recepção/admissão, entendido como parte do futuro Manual de Qualidade de toda a organização.

A trilogia de desenvolvimento do projecto é a seguinte: formação intensiva + construção e institucionalização dos procedimentos do manual / auditoria externa + questionários de satisfação / revisão e melhoria + institucionalização.

Projecto de Qualificação dos Serviços de Aprovisionamento Hospitalar

Responsável:

Prof. Dr. Lopes dos Reis

Colaboradores:

Dr. Manuel Ligeiro

Dra. Maria da Luz Gonçalves

A nível nacional existe uma grande variação no desempenho dos Departamentos/Serviços de Aprovisionamento Hospitalares, assim como nos preços de contratação dos materiais e nos níveis de qualidade. Deste modo, o

Projecto de Qualificação dos Serviços de Aprovisionamento Hospitalar foi criado com o objectivo de melhorar a eficiência da gestão dos materiais e equipamentos, reduzir o custo por unidade distribuída, melhorar o serviço prestado aos clientes dos Departamentos/Serviços de Aprovisionamento e implementar um Sistema de Garantia da Qualidade.

Na base do desenvolvimento deste projecto encontra-se a necessidade de de-

senvolvimento dos requisitos do sistema de garantia da qualidade exigidos pela Norma internacional NP EN ISO 9002. Entre os resultados esperados através da sua implementação, destacam-se a normalização de procedimentos e processos das funções dos aprovisionamentos, a redução dos custos da não qualidade, a melhoria da comunicação entre hospitais, a redução dos preços e uma maior conformidade com a legislação aplicável.

Coordenação do Internato Complementar de Clínica Geral

A coordenação do Internato Complementar de Clínica Geral prossegue a sua actividade formativa, integrando o Instituto da Qualidade em Saúde ainda que com a autonomia necessária ao desenvolvimento

de actividades tão específicas. Coordena a zona Norte a Dra. Conceição Outeirinho. A zona Centro está a cargo da Dra. Luísa Costa e na zona Sul o Internato é coordenado pela Dra. Isabel Santos.

Revista "Qualidade em Saúde"

O projecto de publicação da revista "Qualidade em Saúde", dirigida para a área da Qualidade e, mais especificamente, à implementação de sistemas de qualidade nos serviços de saúde, vem colmatar a lacuna de em Portugal não existir, ainda, qualquer projecto editorial semelhante, omissão tanto mais grave quando é conhecido o enorme interesse que o tema tem vindo a suscitar nos últimos anos, interesse esse reforçado pela introdução, no sistema normativo, de regras específicas, já largamente adoptadas pelos serviços de saúde.

No que respeita à linha editorial preconizada, a revista "Qualidade em Saúde"

caracterizar-se-á por uma arrumação editorial facilmente assimilável pelos leitores, reforçada por uma continuidade lógica dos diferentes temas abordados. Procurar-se-á manter o leitor actualizado no que respeita a informação sobre o desenvolvimento dos sistemas da Qualidade em Saúde, conformes com a política geral de saúde e com instrumentos de gestão aplicáveis, a regulamentos, normas, técnicas e ferramentas com impacto directo nos sistemas da Qualidade. Os textos reproduzidos serão sempre alvo de uma análise interpretativa com indicações práticas que permitam a sua fácil aplicação, sempre que possível com o recurso a casos tipo.

Centro de Documentação do IQS

O IQS tem seguido uma política de desenvolvimento do seu Centro de Documentação, através da aquisição de elevado conjunto de obras de referência na área da Qualidade, posicionando-se hoje como a mais vasta fonte bibliográfica disponível em Portugal. Actualmente, possui um fundo documental constituído por mais de 4000 obras, que se encontram à disposição de todos os profissionais que queiram investigar, intervir e aplicar técnicas e metodologias da

Qualidade. Por outro lado, o Centro de Documentação assina ou recebe, sob a forma de permuta, mais de 100 revistas especializadas nesta área. Para além destes suportes, possui diversas bases de dados às quais os utilizadores podem aceder gratuitamente. O Centro de Documentação está a ser orientado segundo elevados padrões de qualidade na informação disponibilizada aos utilizadores, sendo seu objectivo, a médio prazo, a certificação da qualidade dos seus processos.

www.iqs.pt

O site do Instituto da Qualidade em Saúde, ainda em construção, irá veicular informação sobre os projectos que o Instituto está a desenvolver, assim como sobre os protocolos de colaboração que

estão a ser estabelecidos a nível nacional e internacional. Gradualmente, será também possível a consulta de textos e publicações relacionados com a área da Qualidade em Saúde.

Feira da Qualidade 2000

Organização:

Instituto Português da Qualidade

Data: 16, 17 e 18 de Junho

Local: Feira Internacional de Lisboa (Parque das Nações)

I Congresso Nacional da Qualidade

Organização:

Instituto Português da Qualidade

Data: 19 e 20 Junho

Local: Feira Internacional de Lisboa (Parque das Nações)

Workshop O Modelo EFQM na Saúde

Organização:

Instituto da Qualidade em Saúde

Data: 13 de Novembro

Local: Lisboa

Reunião de trabalho EFQM Health Care Working Group

Organização:

Instituto da Qualidade em Saúde

Data: 14 de Novembro

Local: Lisboa

IQS - Instituto da Qualidade em Saúde

Sede:

Edifício Centro de Saúde de Sete Rios, 4º piso
Largo Prof. Arnaldo Sampaio
1500-498 Lisboa
Telefone: 217220020
Fax: 217220044
E-Mail: iqsauade@mail.telepac.pt

Delegação Centro:

Av.ª Quinta do Vale das Flores
Apartado 10 001
3000 Coimbra
Telefones:
239401188/239401260
Fax: 239401494

Delegação Norte:

Rua Prof. Álvaro Rodrigues
4100 - 040 Porto
Telefones:
226100675/226100887
Fax: 226101432