

# Instituto da Qualidade em Saúde em demanda de melhores serviços

**Qualidade** - O modo como os Serviços de Saúde, com o actual nível de conhecimentos, aumentam a possibilidade de obter os resultados desejados e reduzem a possibilidade de obtenção de resultados indesejados.

*(JCAHCO, 1993)*

**E**m todos os países e em todos os sistemas de saúde é possível detectarem-se iniquidades e ineficiências na prestação dos cuidados de saúde, sob todos os pontos de vista inaceitáveis. Portugal não foge à regra. Conscientes desta realidade, todos os sistemas de saúde vêm desenvolvendo esforços no sentido de criar, a um tempo, as condições necessárias à prestação de cuidados de saúde conformes com os mais elevados padrões de qualidade aceites internacionalmente e a optimização da relação custo/efectividade dos serviços prestados à população. Para alcançar estes objectivos é indispensável garantir que as instituições que prestam cuidados de saúde disponham de mecanismos que permitam avaliar, de uma forma sistemática, os cuidados prestados, a utilização adequada dos recursos disponíveis e os parâmetros de qualidade em todas as fases do processo.

## **A melhoria da qualidade**

Qualquer actividade de melhoria da qualidade tem como objectivo último a obtenção dos melhores resultados que é legítimo esperar, num processo alicerçado na análise sistemática dos procedimentos adoptados para atingir esses resultados e do modelo organizacional e das estruturas que os suportam.

Qualidade em Saúde traduz-se no assegurar a todos os utilizadores, em tempo útil, os melhores serviços com custos adequados.

No contexto do Serviço Nacional de Saúde, os cuidados prestados devem ser efectivos, eficientes, aceitáveis e equitativos, ou seja, serem igualmente acessíveis a todos, independentemente da idade, sexo ou estatuto sócio-económico.

O Instituto da Qualidade em Saúde insere-se e é parte activa na estratégia de melhoria da qualidade dos cuidados de saúde prestados aos cidadãos pelo Serviço Nacional de Saúde.

## **Um movimento internacional**

Além fronteiras, muitos outros Governos vêm desenvolvendo esforços no mesmo sentido. Em Abril de 1996, foi criada em França a Agence Nationale d'Accréditation et d'Évaluation en Santé com dois objectivos bem definidos: a Acreditação de Instituições prestadoras de cuidados de saúde, visando a melhoria da qualidade e da segurança das Instituições e a avaliação das estratégias nas áreas do diagnóstico e da terapêutica.

Nos Estados Unidos da América, em 1991, foi fundado o Institute for Healthcare Improvement, organização independente e não lucrativa, que assumiu a missão de identificar e disseminar inovações, a nível nacional e internacional, desde que exista evidência que contribuam para a melhoria da qualidade dos cuidados de saúde. O seu Director, Donald Berwick, é mundialmente conhecido, não só pela vasta obra publicada como, também, pela liderança que se lhe reconhece na área da qualidade em saúde.



Na Grã-Bretanha, o National Institute for Clinical Excellence (NICE) iniciou a sua actividade em Abril de 1999, sendo seu objectivo fornecer aos profissionais de saúde e aos cidadãos Britânicos a informação e o aconselhamento necessários à melhoria da qualidade dos serviços de saúde.

Lá, como cá, reconhece-se a inexistência de panaceias. É um primeiro passo, de inegável importância mas que, como afirma o seu responsável máximo, Sir Michael Rawlins, não deve ser fonte de exageradas expectativas: *ninguém deve esperar muito, muito cedo*. Ou como afirma Edwards Deming: *não há fórmulas de operar milagres da Qualidade quando toda a cultura, da sociedade em geral e a específica de cada sector, conspira contra ela ou quando a ânsia por resultados a curto prazo é comum a todos*.

Certeza absoluta é a de que todas estas Instituições partilham de um mesmo objectivo: elaborar Normas de Orientação Clínicas e disseminar essa informação sobre boas práticas,

quer aos profissionais de saúde, quer aos cidadãos.

### **O modelo português**

Em 27 de Abril do ano passado foi criado o Instituto da Qualidade em Saúde, um serviço do Ministério da Saúde dotado de autonomia científica, técnica e administrativa, na dependência do Director-geral da Saúde.

Incumbe ao IQS, no quadro das medidas de política de saúde superiormente estabelecidas, a definição e o desenvolvimento de normas, estratégias e procedimentos que visem a melhoria contínua da qualidade na prestação dos cuidados de saúde.

São atribuições do Instituto da Qualidade em Saúde promover: a investigação e o desenvolvimento de métodos, instrumentos e programas de melhoria contínua da qualidade dos cuidados de saúde; o desenvolvimento de metodologias de certificação da qualidade das unidades prestadoras de cuidados de saúde que permitam

a sua acreditação; o enquadramento da investigação e da formação profissional contínua e ainda prestar apoio técnico às instituições e profissionais de saúde, no âmbito da melhoria da qualidade da prestação de cuidados.

### **Os projectos de Qualidade**

O Instituto da Qualidade em Saúde tem em curso, quer em centros de saúde quer em hospitais, um conjunto de projectos na área organizacional e na da modernização da gestão. A melhoria da qualidade em áreas de desempenho clínico é outra das vertentes da actuação do Instituto que se reflectirá, estamos certos, numa melhoria substantiva da qualidade do atendimento dos cidadãos no Serviço Nacional de Saúde.

Roberto Passos Nogueira afirma que não é possível mudar a qualidade final dos serviços sem a cooperação dos profissionais e sem que se operem mudanças de comportamentos. Os profissionais de saúde podem contar