

GESTÃO DA QUALIDADE DE SERVIÇOS EM ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE.

AIDÊ LOBATO CHAGAS.¹

ILKA KASSANDRA PEREIRA BELFORT.²

Resumo

Este estudo é baseado em dados já publicados e tem como objetivo mostrar a importância da gestão da qualidade nos serviços, com vista para o gerenciamento das organizações de saúde e sua evolução, buscando colocar o processo de qualidade e seu desempenho no serviço de saúde. O gerenciamento tem que acompanhar as novas tecnologias médicas, não deixando de se preocupar com a redução de custos, buscando responder às novas mudanças na exigência dos clientes-usuários. A proposta citada, pode trazer um direcionamento para nossas organizações de saúde (uma nova comissão de controle do qual possa unir CCIH; CIPA e a CQAH) fazendo a junção desses programas podemos dar um salto na inovação e modernização, assim teremos a prevenção de acidentes de qualquer espécie do qual possa colocar a qualidade do hospital em dúvida, levando em consideração a segurança do usuário dentre outros itens importantes para a melhoria, crescimento e desenvolvimento da assistência prestada por todos os profissionais. Mesmo no Brasil tendo um cenário de crise na saúde, da falta de qualidade do serviço e da sua ineficiência, ainda sim observamos a busca constante desses serviços pelo povo brasileiro para a solução dos males, bem como dos profissionais atrás de melhorias das atividades na área de saúde através da necessidade de mudanças no gerenciamento administrativo nas organizações dos serviços de saúde.

Palavra-chave: Gestão. Qualidade. Serviços. Organizações. Saúde.

INTRODUÇÃO

Nesse campo é fundamental entender o conceito de "Qualidade", que é amplo e suscita várias interpretações. As mais expressivas se referem por um lado, a definição de qualidade como busca da satisfação do cliente, e por outro lado, a busca da excelência para todas as atividades de um processo. A gestão da qualidade pode ser caracterizada como qualquer atividade que é

1

2

¹Aluno(a) do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: aidelobato0109@gmail.com.

²Orientador(a) do Trabalho. Professor(a). Mestre da *Faculdade Laboro*, e-mail: ilkabelford@gmail.com

coordenada, para dirigir e controlar uma empresa, de forma a gerar melhorias em seus produtos e serviços, garantindo a completa satisfação dos clientes e superando as suas expectativas. Desse modo uma gestão de qualidade, é descrita, como um esforço contínuo de todos os envolvidos de uma organização de saúde. (Pereira G.S;2015)

A palavra "qualidade" é um conceito subjetivo, é o modo de ser, é a propriedade de qualificar os mais diversos serviços, objetos, indivíduos etc.... do latim qualitate. (Pereira G.S).

E está relacionado as percepções de cada indivíduo e diversos fatores como cultura, produtos ou serviços prestados. É de suma importância na busca contínua por elevados padrões, visando sempre melhorar o desempenho das pessoas, os processos, os produtos e o próprio ambiente de trabalho e para tanto são utilizados filosofias, métodos e tecnologias. (Pereira G.S).

Como justificativa, mostrar como a qualidade interfere na gestão de uma instituição de saúde e também a importância da qualidade dos serviços de saúde, desta forma, contribuir de alguma forma com um melhor atendimento, gerando conhecimento sobre a importância da Gestão da Qualidade e sua interferência nos serviços das organizações de saúde. (Pereira G.S)

A qualidade passa a ser uma tarefa coletiva, com foco no aprimoramento contínuo e no aumento da satisfação dos clientes, a busca da melhoria da qualidade quase sempre ocorre pela motivação das pessoas envolvidas e geralmente pelo uso de incentivos ao invés de inspeções e sanções.

A administração da qualidade emprega o planejamento, o controle e a melhoria da qualidade, é necessário apresentar mecanismos para escutar "a voz do cliente-usuário" e sintonizar o planejamento do serviço, avaliações sistemáticas da percepção dos pacientes-usuários e do impacto dos processos de tratamento sobre sua saúde. (Bonato. 2011).

A importância da gestão da qualidade nos serviços de saúde tem que ter como apoio o gerenciamento das organizações e da sua evolução, buscando colocar o processo de qualidade e o seu desempenho, onde o gerenciamento tem que acompanhar as novas tecnologias médicas, não deixando de se

¹Aluno(a) do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: aidelobato0109@gmail.com.

²Orientador(a) do Trabalho. Professor(a). Mestre da *Faculdade Laboro*, e-mail: ilkabelford@gmail.com

preocupar com a redução de custos, buscando responder às novas mudanças na exigência dos clientes-usuários. (Bonato. 2011).

METODOLOGIA

A pesquisa foi desenvolvida por meio de revisão bibliográfica de publicações no período de janeiro de 2007 a setembro de 2015. A partir da pesquisa foram selecionados 05 artigos, onde somente 3 incluem-se no nível do trabalho a ser desenvolvido utilizando a base de dado: Scielo e Google Acadêmico. Para realizarmos a busca, utilizando como descritores: Qualidade de atendimento do paciente, Segurança do paciente, Comunicação Efetiva, Organização no Serviços Oferecidos. Os demais artigos foram excluídos por não se enquadrarem no nível da pesquisa, ou por não serem tão completos quanto os que foram incluídos, além de já possuírem dados que se repetiram entre as citações utilizadas no trabalho.

A proposta é a criação de uma nova comissão de controle do qual possa unir CCIH; CIPA e a CQAH fazendo a junção desses programas podemos dar um salto na inovação e modernização, assim teremos a prevenção de acidentes de qualquer espécie do qual possa colocar a qualidade do hospital em dúvida, levando em consideração a segurança do usuário dentre outros itens importantes para a melhoria, crescimento e desenvolvimento da assistência prestada por todos os profissionais. Reitero que os estudos aqui mencionados buscam a melhoria para as organizações de saúde.

RESULTADOS

Nas décadas de 80 e 90, através da necessidade de mudanças no gerenciamento administrativo nas organizações dos serviços de saúde, época em que de certa forma, por modismo começou a se falar em qualidade na área de saúde, tendo a sua divulgação através de cursos, publicações, palestras, e

¹Aluno(a) do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: aidelobato0109@gmail.com.

²Orientador(a) do Trabalho. Professor(a). Mestre da *Faculdade Laboro*, e-mail: ilkabelford@gmail.com

seminários na área, sem contar que já havia um conceito sobre qualidade, talvez sem um nível maior de conhecimento. (Pereira G.S).

Mesmo no Brasil tendo um cenário de crise na saúde, da falta de qualidade do serviço e da sua ineficiência, ainda sim observamos a busca constante desses serviços pelo povo brasileiro para a solução dos males, bem como dos profissionais atrás de melhorias das atividades na área de saúde. A gestão de qualidade tem como princípio a filosofia orientada para a satisfação do usuário, na busca de motivação, no envolvimento dos profissionais e de todos os colaboradores e na integração e inter-relação nos processos de trabalho. A seguir algumas informações no quadro abaixo que também pode servir de base para tal busca.

Quadro 1. Princípios de Gestão de Qualidade nas diretrizes ISO

1. Foco no cliente	Entender as necessidades presentes e futuras do cliente; Atender aos requisitos do cliente; Exceder as expectativas do cliente.
2. Liderança	Manter a unidade de propósito e direção; Manter um bom ambiente interno da organização; Liderar pelo exemplo.
3. Envolvimento das pessoas	Criar um ambiente de motivação; Proporcionar a participação; Aproveitar e valorizar o talento e as aptidões.
4. Abordagem de processo	Gerenciar as atividades e recursos pertinentes como um processo, para garantir com maior eficiência o alcance dos resultados desejados.
5. Abordagem Sistêmica de Gestão	Identificar, entender e gerenciar os processos inter-relacionados, visando à eficácia da organização.
6. Melhoria Contínua	Buscar a melhoria com objetivo permanente.
7. Enfoque factual para tomada de decisão	Tomar decisão eficaz baseada na análise de dados e informações.
8. Relacionamento com os fornecedores para benefício mútuo	Estabelecer a base para criação de valor para as partes baseada no relacionamento "ganha-ganha".

Fonte: ABNT. Princípios de Gestão da Qualidade

DISCUSSÃO

¹Aluno(a) do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: aidelobato0109@gmail.com.

²Orientador(a) do Trabalho. Professor(a). Mestre da Faculdade Laboro, e-mail: ilkabelford@gmail.com

O artigo aborda o tema principal "Qualidade", afirmando que práticas de saúde só se realizam por meio da ação humana através da organização do trabalho.

Alguns artigos até aqui já trabalhados, afirmam que existe um nível de carência dentro dos cursos de administração na área de saúde, o que torna o gerenciamento ou a administração, muitas das vezes, ineficaz dentro de uma organização portanto podemos concluir que a administração das organizações de saúde nada mais é que uma constante busca de convivência harmoniosa entre a equipe multidisciplinar de saúde, e o administrador no geral, do qual precisa oferecer os recursos materiais, tecnológicos e de custos, na maioria das vezes caros, mas buscando manter a saúde financeira da organização, prezando pela qualidade de um todo no atendimento, quanto pela manutenção e/ou cura do cliente-usuário, através de uma assistência qualificada para satisfazer as necessidades de todos os envolvidos.

Este trabalho foi todo desenvolvido como uma revisão literária do qual deixa claro que os estudos até aqui levantados, junto deste, vem confirmar, trazer força e um pouco mais de luz, na busca de uma gestão de qualidade nos serviços dentro das organizações.

Abordar gestão da qualidade é falar de eficiência, Trazer a expansão e a formalização dos compromissos com a qualidade, satisfazendo o usuário e sempre buscando diminuir custos no processo, planejamento e controle, enfim, uma melhoria contínua dos processos inseridos nas organizações. E deve ser discutida com ênfase e de forma consciente, pois é através da gestão de qualidade que as organizações de saúde conseguem minimizar os erros, melhorar o controle, dentre outros benefícios e conseqüentemente, oferecer um serviço melhor a seus clientes-usuários.

É necessário um incentivo e estímulo dos dirigentes e gestores para essa política ter sucesso e ser incorporada na rotina dos seus colaboradores, busca-se a melhoria nos processos e procedimentos que a instituição está envolvida.

Atualmente, qualidade não significa apenas o controle dos processos ou o uso de ferramentas e metodologias em gestão. De maneira mais ampla, a

¹Aluno(a) do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: aidelobato0109@gmail.com.

²Orientador(a) do Trabalho. Professor(a). Mestre da *Faculdade Laboro*, e-mail: ilkabelford@gmail.com

gestão da qualidade significa o modelo de gestão que busca a eficiência e a eficácia organizacional. No ambiente da saúde, uma organização que consegue planejar e controlar a qualidade se destaca no mercado e é um diferencial que a organização busca para uma constante melhoria dos serviços de saúde.

Hoje em dia a Gestão da Qualidade de Serviços em Organizações de Saúde, é um tema que está sendo valorizado cada vez mais e já é uma tendência positiva no mercado de saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O gerenciamento de serviços caracteriza pela forma organizacional que faz a qualidade de serviço ser percebida pelo cliente, a filosofia de gestão sugere que todos tenham um papel específico no esforço de garantir que o atendimento funcione bem e da melhor forma para o cliente-usuário se fazendo possível para atender às suas necessidades.

Com base nesses dados, a Gestão da Qualidade de Serviços em Organizações de Saúde deixa claro a importância em assistir o cliente-usuário dentro de suas necessidades como um todo, não apenas promovendo a saúde, mas oferecendo um serviço de qualidade e, ao mesmo tempo, meios para uma gestão adequada desse serviço sem maiores prejuízos financeiros, ou seja, a busca da satisfação através da qualidade do serviço que é prestado, de uma equipe multidisciplinar com condições tecnológicas para garantir uma boa assistência e um gestor/administrador que satisfaça às suas necessidades de maneira lucrativa e segura para ambos os lados.

¹Aluno(a) do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail: aidelobato0109@gmail.com.

²Orientador(a) do Trabalho. Professor(a). Mestre da *Faculdade Laboro*, e-mail: ilkabelford@gmail.com

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BONATO VL. **Gestão de qualidade em saúde: melhorando a assistência ao cliente. O Mundo da Saúde**, São Paulo, v.35, n.5, p.319-331, 2011.

BONATO VL. **Gestão em saúde: programas de qualidade em hospitais**. São Paulo; 2007.

PEREIRA G.S; Pereira S.S. **A importância da qualidade do serviço na gestão hospitalar**. Rev. Eletrôn. Atualiza Saúde/Salvador- BA, v.1, n.1 jan./jun. 2015.

¹Aluno(a) do Curso de Gestão Hospitalar da Faculdade Laboro, e-mail:aidelobato0109@gmail.com.

²Orientador(a) do Trabalho. Professor(a). Mestre da *Faculdade Laboro*, e-mail: ilkabelford@gmail.com