

GESTÃO DA QUALIDADE ASSISTENCIAL NUM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Coordenador: JAIR FERREIRA

Introdução Entende-se como qualidade assistencial em saúde a obtenção dos melhores desfechos possíveis, ao menor custo possível, para o maior número possível de pessoas, garantindo a equidade no acesso aos serviços oferecidos e a humanização do atendimento. A adoção desse conceito às atividades de um Hospital Universitário está embasada no princípio de que só é possível oferecer um ensino de excelência e realizar pesquisas de alto nível se a assistência prestada à população for também de alta qualidade. Para que seja alcançada a melhor qualidade assistencial possível é necessário que haja a participação de pessoas com alto nível de preparo técnico e que estejam profundamente engajadas nos processos de ensino e pesquisa. O sucesso, em termos de qualidade assistencial, por consequência, implica a necessidade de que, como uma atividade de extensão, os professores da área da saúde tenham forte participação no planejamento, na organização e no monitoramento das atividades assistenciais dentro do Hospital Universitário e em outras instituições que sirvam de substrato para o ensino e a pesquisa em saúde.

Desenvolvimento Desde 1997 o Hospital de Clínicas de Porto Alegre (HCPA) vem adotando o conceito de qualidade assistencial, ressaltando a participação acadêmica na gestão dos processos assistenciais e na busca contínua dos melhores resultados e da maior eficiência. Para tanto, professores das áreas de clínica, cirurgia, enfermagem, epidemiologia e farmacologia foram engajados no processo de gestão, mediante a participação em comissões e grupos de trabalho que regulam as atividades assistenciais dentro da instituição e procuram a integração com parceiros externos. Dentre as áreas abrangidas por essas atividades acadêmicas destacam-se: - Gestão da informação: todas as atividades assistenciais executadas no HCPA são registradas em prontuário eletrônico e, tanto a concepção e desenvolvimento desse prontuário, como os aspectos éticos e legais do acesso de qualquer pessoa às informações nele contidas são responsabilidade da Comissão de Prontuários liderada por um Professor. Os indicadores de qualidade assistencial, para o monitoramento contínuo tanto dos desfechos como dos processos assistenciais são obtidos a partir das informações registradas no prontuário eletrônico, por meio de um sistema montado sob a orientação de um grupo de trabalho liderado por um professor. - Medicamentos: todas as prescrições de medicamentos de uso restrito ou de medicamentos não pertencentes à lista básica do hospital são auditadas pela Comissão de Medicamentos,

liderada por um professor. - Aquisição de materiais: os equipamentos e materiais de consumo utilizados nos processos assistenciais são adquiridos, mediante licitação, sob a responsabilidade da Comissão de Licitações, liderada por um professor e que julga não apenas os preços oferecidos, mas também a qualidade técnica dos produtos apresentados. - Óbitos: todos os óbitos ocorridos no HCPA são auditados pela Comissão de Óbitos, liderada por um professor, que verifica a possibilidade de aquele ser um óbito teoricamente evitável e que recomendações podem ser feitas para que casos semelhantes possam vir a ter um melhor desfecho. - Humanização do atendimento: instalou-se uma ouvidoria, comandada por um professor, para recebimento e encaminhamento de solução das queixas dos usuários e para o monitoramento das pesquisas de satisfação dos pacientes do HCPA. - Processos assistenciais críticos: grupos de trabalho liderados por professores elaboram sugestões e projetos para serem apresentados a gestores do sistema de saúde e a outros parceiros com o objetivo de aumentar a eficiência do Sistema Único de Saúde; outros grupos de trabalho elaboram projetos e protocolos assistenciais para a melhoria dos processos internos, priorizando as doenças de maior gravidade ou de maior prevalência e os processos mais críticos, por seu custo ou pelo risco que implicam. Considerações Finais A intensa participação do setor acadêmico na gestão da qualidade assistencial, como uma atividade de extensão desenvolvida dentro do HCPA teve como consequência o reconhecimento desse hospital como uma referência nacional nessa área e a obtenção de diversos prêmios (Prêmios de Qualidade do Ministério da Saúde; Prêmios de Iniciativas Inovadoras no Serviço Público) que atestam o alto nível de qualidade alcançado.