

IMPLANTAÇÃO DO ÍNDICE DE QUALIDADE DO MODELO DE ATENÇÃO À SAÚDE (IQMA) COMO FERRAMENTA PARA SUBSIDIAR AJUSTES PROCESSUAIS EM UMA AUTOGESTÃO

Ana Luiza de Oliveira Santos; Silva G C M; Riberio A P P; Silva A S

ABERTTA SAÚDE – Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal

OBJETIVOS: O Índice de Qualidade do Modelo de Atenção à Saúde construído pela Abertta tem como pressuposto avaliar na prática a qualidade da assistência à saúde prestada aos colaboradores, bem como servir de subsídio para a reestruturação de processos e adequações necessárias para o cumprimento com qualidade da prática assistencial e gerencial. Trata-se de uma ferramenta de gestão segregada nas seguintes dimensões: Acesso, Qualidade e Segurança. Segundo Sink e Tuttle (1993), é impossível gerenciar de modo eficiente aquilo que não pode ser medido. Por essa razão, mensurar os processos na ponta executora, garante sustentabilidade, análise crítica bem como melhor experiência do usuário final.

METODOLOGIA: Relato de caso realizado pela Abertta Saúde (operadora de Saúde na modalidade de autogestão) tendo como participantes todos os Centros de Promoção à Saúde (CPSs) do plano. O desfecho principal foi avaliar o cumprimento do Modelo de Atenção à Saúde, executado pela Operadora, tendo como foco o indivíduo no centro do cuidado. Realizada auditoria de processos, em dia e horário previamente definidos, contando com a participação da equipe assistencial e técnico-administrativa de cada unidade, bem como a coordenação local, integrantes da área técnica da operadora bem como a qualidade. Foram avaliados por formulário padrão com notas por dimensão que variam de 0 a 100, bem como a execução de boas práticas observadas durante o processo. Realizada análise estatística dos resultados obtidos em cada dimensão avaliada.

RESULTADOS: Após realização das auditorias, os resultados foram consolidados, os seguintes requisitos por dimensão: quanto à dimensão acesso, foi avaliado a disponibilidade de acesso às consultas de atenção primária à saúde, ao público prioritário e demais beneficiários. No item de qualidade, avaliado os prontuários de atendimento da equipe multidisciplinar bem como dos programas preventivos. E para finalizar, em segurança, avaliou-se os processos do Núcleo de Segurança do Paciente, realizados em cada unidade. Foram avaliados ao total 11 unidades próprias, passando por 15 requisitos. Na dimensão qualidade, foram avaliados os prontuários da equipe multidisciplinar, obtendo como média final 89 pontos. Já na dimensão acesso, foi obtido como média final 91 pontos e na dimensão segurança, o resultado foi uma média de 88 pontos. Os resultados foram consolidados em templates previamente confeccionados, separados por dimensão. Para os resultados com nota entre 90 e 100 pontos em todos os requisitos, foram premiados com o selo ouro. Notas por unidades de 80 a 89 foram premiados com selo prata e notas finais entre 70 e 79 pontos, classificados e premiados com o selo bronze. Realizado também junto à divulgação dos resultados, explanação dos pontos de melhorias e boas práticas observados em cada unidade.

CONCLUSÕES: O fator mais importante para a implantação do sistema de auditoria e qualidade é a busca por melhorias e foco no cliente, garantindo uma experiência encantadora, além de servir de subsídios para a tomada de decisões e ajustes nos processos.

Ana Luiza de
O. Santos



BELO HORIZONTE, 30 DE SETEMBRO DE 2022

GABRIELA CAROLINA M.
Vale