

GESTÃO DA QUALIDADE NO SERVIÇO HOSPITALAR: UMA ANÁLISE A PARTIR DA TRIÁDE ESTRUTURA- PROCESSO RESULTADO

Afonso Marques N.¹ Kezia Dourado A.^{*1} Quênam Ferreira Silva de Oliveira²

Palavras-chave: Qualidade em saúde, Gestão hospitalar, Gestão da qualidade.

Introdução: Na área da saúde, o contexto de gestão de qualidade caracteriza-se por atividades sistemáticas para dirigir e coordenar uma organização, no sentido de possibilitar a melhoria dos serviços prestados, excelência profissional, visando garantir alto grau de satisfação dos clientes ou ainda a superação de suas expectativas com uso eficiente de recursos (PEREIRA *et al.*, 2015). A gestão hospitalar, em sua totalidade, envolve um conjunto de processos que são gerenciados em setores ou departamentos específicos. Dessa forma, esses processos precisam estar constantemente vigorados pelo controle e gestão de qualidade, visando à eficiência e efetividade do processo administrativo (SILVA *et al.*, 2019). Considerando-se os problemas de gestão que possam se materializar no ambiente hospitalar, o presente trabalho busca responder a seguinte temática: De que forma a estrutura, processo e resultados influenciam na gestão da qualidade do serviço hospitalar. Quanto a isso, sabe-se que, o momento atual é marcado por imensas transformações em todas as áreas e serviços de produção, inclusive a produção e difusão dos conhecimentos técnico-científicos na área da saúde, sendo este estudo uma fonte importante de informações para acadêmicos e trabalhadores da saúde, visando à qualidade não como meta, mas sim como um processo contínuo. **Objetivo:** Neste sentido, este estudo tem como objetivo analisar as contribuições da estrutura, processo e resultados na gestão da qualidade do serviço hospitalar. **Metodologia:** Trata-se de um estudo de revisão de literatura, na modalidade integrativa de natureza qualitativa, de abordagem exploratória descritiva. Para tal foi realizado uma busca por meio da revisão bibliográfica nas seguintes plataformas: Scielo (Scientific Electronic Library Online), Lilacs (Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde), Pubmed (Medical Literature Analysis and Retrieval System Online), e Biblioteca Virtual de saúde (BVS). teve como fonte de pesquisa a análise de publicações nacionais e internacionais em periódicos de indexação e livros de leitura corrente. Para estabelecer a amostra do estudo foram selecionados os seguintes descritores em Ciências da Saúde, DeCs: Qualidade em saúde, Gestão hospitalar, Gestão da qualidade, a partir dos cruzamentos de descritores com o conector booleano “AND”. Considerando os seguintes critérios de inclusão: artigos publicados na íntegra, no período de 2016 a 2020, nos idiomas português, inglês e espanhol. Aplicado como critério de restrição os trabalhos que não satisfaziam ao tema. **Resultados:** Define-se como gestão hospitalar, em sua totalidade, um conjunto de processos que são gerenciados em setores ou departamentos específicos. A fim de gerenciar efetivamente esses processos, bem como os recursos humanos e

materiais envolvidos, o hospital deve mapear todas as suas atividades para ter um panorama global das necessidades de intervenção e dos pontos fortes já existentes (SILVA; *et al.*, 2019). O sistema de gestão ainda adotado em grande parte dos hospitais brasileiros é o modelo funcional, formado por organizações verticais, porém, sistema atual, avalia-se a necessidade de formas mais flexíveis e que garantam a autonomia gerencial, com descentralização organizacional, de modo que todos os trabalhadores participem dos processos de tomada de decisão que competem ao seu trabalho. (VITURI, 2013). Concomitante a isto, de acordo com Portela *et al.*, (2010), em seu estudo transversal realizando um inquérito com 3.817 hospitais no Brasil, constatou que a maior parte dos hospitais informou não ter as estruturas e práticas de qualificação da gestão, enfatizando a importância da implantação e o desenvolvimento gerencial de hospitais no Brasil. Pode-se destacar, também, que a gestão de qualidade evidencia sua relevância quando evita impasses no processo de assistência do cuidado, como falhas de equipamentos, desperdícios, erros frequentes, falta de funcionários, devendo ser implantada de forma sistemática, evitando perda de clientes e redução da faixa de atuação no mercado. De acordo com Pereira, *et al.*, (2015), houve nas décadas de 80 e 90, uma necessidade de mudanças no gerenciamento administrativo hospitalar. Os clientes passaram a não mais buscar só a cura nos serviços de saúde, mas também uma assistência qualificada para suprir às suas necessidades. Corroborando ainda o que Pereira, *et al.*, (2015), afirmou em seu estudo é possível notar que, diante dessa nova era de busca da tão falada “qualidade” no gerenciamento da saúde na área hospitalar, se faz necessário a reorganização dos serviços de gestão em busca da satisfação do cliente, diminuição de custos e comorbidades/mortalidade (PEREIRA, *et al.*, 2015). Nesse contexto do cuidado, a qualidade em saúde, segundo o Modelo Donabedian, traduz-se como o desenvolvimento do saber/fazer profissional com os recursos disponíveis oferecendo menor risco para o paciente. Deste modo, a temática da qualidade na área de prestação de serviços a saúde está relacionada ao processo de avaliação conforme sugere Donabedian (1994), significado este que norteia o estudo em questão. Avedis Donabedian, pediatra armênio radicado nos Estados Unidos, foi o pioneiro no setor saúde, sendo o primeiro autor que se dedicou de maneira sistemática a estudar e publicar sobre qualidade em saúde. Este autor absorveu da teoria de sistemas a noção de indicadores de estrutura, processo e resultado adaptando-os ao atendimento hospitalar, abordagens que se tornaram um clássico nos estudos de qualidade em saúde (D’INNOCENZO, 2006). Neste sentido, uma maneira de avaliar a qualidade do cuidado supracitada é a partir dos elementos da tríade "estrutura-processo-resultado", proposta por Donabedian, em que a "estrutura" diz respeito às circunstâncias em que se dá a realização do cuidado; o "processo" corresponde a implementação do cuidado propriamente dito; enquanto o "resultado" envolve as modificações que acontecem na situação de saúde do paciente, sejam elas benéficas ou não (ASSIS, 2015). Em conformidade com a influência positiva que a gestão de qualidade oferece segundo Duarte; Silvino (2010), além dos benefícios para o cliente, essa mudança na gestão de qualidade deve oferecer uma opção para reorganização gerencial das organizações, pois as tendências em gestão reforçam a ideia da qualidade como instrumento-chave na busca da sobrevivência em um mercado competitivo. Conclusão: Um dos maiores desafios dos gestores de saúde é mensurar, de maneira objetiva, a qualidade dos serviços oferecidos. Esse processo é essencial para o planejamento, o desenvolvimento e a avaliação das atividades desenvolvidas pelos profissionais. Este estudo justifica-se, pela importância no contexto político social, sendo objeto importante de busca para novas estratégias e ações, visando contribuir positivamente em pesquisa em saúde. Portanto, a busca pelo

padrão de qualidade da assistência em saúde existe há anos, sendo ainda hoje um dos objetivos dos gestores e instituições que presta assistência à saúde de forma integral.

Referências:

ASSIS, Y.M.S.; ALVES, K.Y.A.; SANTOS, V.E.P. Evidências científicas do cuidado de enfermagem e segurança do paciente em unidade de internação oncológica. **Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)**. Natal, Rio Grande do Norte, 2015.

DUARTE, M.S.M.; SILVINO, Z.R. Acreditação hospitalar: qualidade dos serviços de saúde. **Revista de Pesquisa: cuidado é fundamental**: São Paulo, 2010, p.182-185.

D'INNOCENZO, M.; ADAMI, N.P.; CUNHA, I.C.K.O.; O movimento pela qualidade nos serviços de saúde e enfermagem. **Rev Bras Enferm**: 2006, v.59, n.(1).

PEREIRA, G. S.; PEREIRA, S.S. A importância da qualidade do serviço na gestão hospitalar. **Rev. Eletrôn. Atualiza Saúde**: Salvador, 2015. v. 1, n.(1), p.109-117.

PORTELA, M.C.; LIMA, S.M.L.; UGÁ, M.A.D.; GERSCHMAN, S.; VASCONCELLOS, M.T.L. Estrutura e qualidade assistencial dos prestadores de serviços hospitalares à saúde suplementar no Brasil. **Cad. Saúde Pública**: Rio de Janeiro, 2010, v.26 n.(2).

SILVA, T.O.; VIEIRA, L.M.; LEMOS, T.S.; SANT'ANNA, F.P.; SANCHES, R.S.; MARTINEZ, M.R. Gestão hospitalar e gerenciamento em enfermagem à luz da filosofia leanhealthcare. **Cogitareenferm**: 2019. Acesso em: 13/06/2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v24i0.60003>.

VITURI, D.W.; INOUE, K.C.; JÚNIOR, J.A.B.; OLIVEIRA, C.A.; ROSSI, R.M.; MATSUDA, L.M. Acolhimento com classificação de risco em hospitais de ensino: avaliação da estrutura, processo e resultado. **Rev. Latino-Am.** 2013, v.21, n.5.p.1-9.