

AValiaÇÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA

QUALITY ASSESSMENT IN HEALTH SERVICES: NA INTEGRATIVE REVIEW

**ANA MARIA MACHADO BORGES¹; MÁRCIA MICHELLY PEREIRA DUARTE²;
WALLACE GRANGEIRO COELHO³; ERINE DANTAS BEZERRA⁴**

¹Mestranda em Ciências da Saúde, Faculdade de Medicina do ABC. Docente do curso de Enfermagem e pesquisadora participante da Iniciação Científica da Faculdade Leão Sampaio.

²Graduanda em Enfermagem. Pesquisadora Voluntária do Programa de Iniciação Científica, Faculdade Leão Sampaio.

³Graduando em Enfermagem. Pesquisador Bolsista do Programa de Iniciação Científica, Faculdade Leão Sampaio.

⁴Mestre em Educação em Saúde, Universidade de Fortaleza. Pesquisadora responsável da Iniciação Científica, Faculdade Leão Sampaio.

Endereço para correspondência: Ana Maria Machado Borges - Av. Leão Sampaio, Km 03, Lagoa Seca, Juazeiro do Norte, Ceará, CEP: 63040-005. E-mail:

anaborges@leaosampaio.edu.br

RESUMO

A avaliação da qualidade nos serviços de saúde é uma atividade que necessita de planejamento, envolvimento de todos e compartilhamento de responsabilidades. Objetivo: realizar levantamento das produções científicas acerca da avaliação de qualidade em hospitais. Foi realizada revisão integrativa, utilizando-se os seguintes descritores: Avaliação em Saúde, Qualidade da Assistência à Saúde. Após aplicação de filtros e leitura de títulos e resumos, analisaram-se oito artigos. Os artigos selecionados abordam a avaliação da qualidade hospitalar sob o aspecto da segurança do paciente. Também, utilizam a opinião dos usuários para avaliar a qualidade dos hospitais, e, por fim, descrevem a utilização de programas avaliativos, principalmente, a acreditação hospitalar.

PALAVRAS-CHAVE: Avaliação em saúde. Qualidade da assistência à saúde. Enfermagem Baseada em Evidências. Tecnologia.

ABSTRACT

The quality assessment in health services is an activity that requires planning, involvement of all and shared responsibilities. The research aims to conduct survey of production about the quality assessment in hospitals. Integrative review was carried out, using the following descriptors: Health Evaluation, Quality Health Care. After applying filters and reading titles and abstracts, eight articles were analyzed. Selected papers approach the evaluation of hospital quality from the aspect of patient safety. Also, they use the views of users to assess the quality of hospitals. Finally, the articles describe the use of evaluation programs, mainly, the hospital accreditation.

KEYWORDS: Health Evaluation. Quality of Health Care. Evidence-based Nursing. Tecnology.

INTRODUÇÃO

As instituições de saúde podem passar por inúmeras situações e entraves ao tentar determinar a qualidade da assistência em saúde. Mesmo que isso possa significar um aumento de custos na gestão de tais serviços, é válida a realização da qualificação, já que o setor tem como obrigação a garantia de excelência em atividades de saúde. Isso traz à tona a responsabilidade por parte da gestão em avaliar determinados serviços, a fim de saber como o mesmo é percebido por seus usuários.

Inicialmente, pode parecer fácil a realização de avaliação de qualidade em serviços hospitalares, mas observando as etapas que norteiam a necessidade em se avaliar um serviço de saúde (determinar os objetivos da avaliação, indicadores utilizados, análise dos dados e formulação de soluções para os problemas encontrados) percebe-se que é uma atividade que exige dedicação dos sujeitos e da gestão envolvida em todo processo. Apesar dessa atividade ser considerada uma ação privativa da gestão, é sem dúvida um evento complexo e de natureza diversificada (SOUZA; SCATENA, 2013).

A qualidade em saúde, quando avaliada ou mensurada, deve levar em conta o contexto no qual o serviço está inserido, e como seus usuários se comportam diante da rotina do mesmo. Seguindo tal linha de pensamento, é comum haver generalizações que possam distorcer o processo de avaliação, desde o início, seguindo até o ponto onde as soluções deverão ser implementadas.

Como exemplos de distorções estão a falta de acurácia dos estudos de qualidade em saúde, os entraves em dar continuidade ao processo, a falta de periodicidade dessas ações, dentre outras.

Uma gestão plena e participativa, geralmente procura por melhoria na qualidade de seus serviços. Assim, observa-se a importância de tal atividade em instituições de saúde (SOUZA; SCATENA, 2013).

A produção científica sobre tal temática não é recente, mas no Brasil pesquisas expõem que mesmo com o avanço dos estudos sobre qualidade em saúde, a literatura mostra-se ainda hoje tímida, apesar dos esforços do Ministério da Saúde em uniformizar e disseminar os conhecimentos e informações sobre qualidade em saúde (MACHADO; MARTINS; MARTINS, 2013; REIS; MARTINS; LAGUARDIA, 2013).

É comum em produções científicas, a relação de desproporcionalidade no que tange a comparação ao se medir qualidade em saúde em instituições privadas e públicas. Pois, apesar de haver divergências no repasse e divisão, além da utilização de verbas para os serviços de saúde de naturezas públicas ou privadas, em tese, deveria ser possível que esses serviços conseguissem ofertar ações de saúde de boa qualidade, mas sabe-se que isso em prática, muitas vezes não existe.

Para confirmar tal informação, um estudo longitudinal realizado em maternidades na região do Nepal, no continente asiático, demonstra que qualidade em atendimento para esse público em questão (gestantes/parturientes), está associada a três componentes básicos, que são: estrutura física da instituição, comportamento dos profissionais que ali trabalham e a garantia de informação sobre sua real condição de saúde (KARKEE; LEE; POKHAREL, 2014).

É interessante observar que os estudos sobre a temática deixam transparecer, mesmo que subjetivamente, que avaliação de qualidade em saúde visa à produção de dados que poderão ser usados como meios de cunho financeiro, como no caso da acreditação hospitalar, detendo o olhar da gestão somente ao processo avaliativo da assistência à saúde.

Ao se avaliar qualidade, deve-se ir além do que a gestão preconiza como prioridade. Qualidade em saúde é deixar transparecer a real preocupação em garantir para a comunidade, um serviço que atenda suas necessidades em todas as etapas da assistência à saúde. Com isso um levantamento sobre o conjunto de ideias e propostas descritas na literatura de maneira sistemática e integrada, pode transformar a visão dos pesquisadores e gestores frente a assuntos de grande importância como esse.

Estudo realizado na Ucrânia fez um levantamento nacional sobre a qualidade do atendimento e estado de saúde da população com doenças cardiopulmonares. A partir dos resultados, os autores expõem que a qualidade no atendimento influencia positivamente na melhoria do estado de saúde da população (PEABODY; SORTE; DEMARIA; MENON, 2014).

Assim, o presente estudo busca mostrar os benefícios de um levantamento bibliográfico sistematizado a respeito da temática qualidade em saúde, e como esse assunto está descrito em publicações nacionais. Proporcionando um entendimento sobre a temática segundo as convergências das ideias contidas na literatura mais atual.

O objetivo principal do presente estudo é realizar levantamento das produções científicas acerca da avaliação de qualidade em hospitais.

MATERIAIS E MÉTODOS

Foi realizada uma Revisão Integrativa da Literatura, estratégia que possibilita sintetizar achados provenientes de estudos primários desenvolvidos mediante desenhos de pesquisa diversos e requer análise de dados realizada de forma sistemática e rigorosa (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Utilizaram-se os descritores “Avaliação em saúde” e “Qualidade da assistência à saúde”, sendo os mesmos obtidos no sistema informatizado Descritores em Ciências da Saúde (DeCS). A base de dados utilizada para a busca de produções científicas foi a Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS). Na interface da base de dados foi realizada a inserção de termos de filtragem para aprimorar ainda mais a busca das produções, que foram: texto completo, idioma português, ano de publicação 2011 a 2014 e artigo como tipo de texto.

Os textos encontrados foram no total de 5.133 artigos, dos quais houve a preocupação por parte dos pesquisadores em obter critérios para incluí-los ou não na pesquisa. Esses critérios consistiram nos filtros relatados acima, reduzindo para 559 os números de publicações existentes no eixo temático da revisão.

Foi feita então uma leitura dos títulos dos artigos disponíveis e excluídos aqueles que continham os seguintes pontos: textos que focavam a atenção básica/primária; que buscavam descrever as políticas públicas sobre o tema, e os que não eram ligados diretamente a temática de qualidade em saúde hospitalar, excluindo-se nesse momento 133 textos, reduzindo o valor total para 426 artigos. Para justificativa da exclusão de diversos artigos dessa pesquisa, é necessário deixar claro que a mesma tem como principal foco os estudos que advêm de instituições hospitalares.

Após essa etapa foi realizada a leitura superficial dos resumos, que deve ser realizada para verificar a real contribuição dos referidos textos em uma revisão sistemática e se sua natureza científica condiz com a temática escolhida; reduzindo-se o montante de publicações para 193 artigos.

Desse valor foi realizada a análise crítica dos artigos em busca de informações palpáveis no delineamento da pesquisa, condução e resultados encontrados, excluindo-se 167 textos que não se encaixavam em um dos três pontos referidos na leitura e análise crítica, restando na sua totalidade 26 publicações. Foi dada especial atenção aos textos que propunham em seu discurso a opinião dos usuários e profissionais sobre a temática de avaliação de qualidade em saúde, utilizando-se para a análise de dados 8 artigos.

Após a seleção dos 8 artigos, mediante os critérios acima demonstrados, realizou-se o encadeamento das ideias que os mesmos continham com o auxílio de fichamentos e resumos simples. Nessas fichas foram anotadas as seguintes informações: título do artigo, autor(es), periódico onde foi publicado, ano de publicação, pontos-chave e tópicos e/ou citações importantes. Ao final dessa atividade, seguiu-se uma ordem lógica para produção do texto da revisão, mediante as ideias contidas nas produções científicas, correlacionando as ideias e mostrando as divergências interpretativas das mesmas.

RESULTADOS

A partir dos artigos selecionados, foi feita a identificação dos periódicos aos quais foram publicados: Revista da Escola de Enfermagem da USP (dois artigos), Ciência & Saúde Coletiva (dois artigos), Revista Brasileira de Enfermagem, Caderno de Saúde Pública, Acta Paulista de Enfermagem e Revista de Administração em Saúde (um artigo).

Merece destaque, mesmo que subjetivamente, é que boa parte dos artigos foi publicada em periódicos especializados da Enfermagem, afirmando a preocupação de tal área em garantir uma assistência de qualidade para seus pacientes e como consequência dessa ação, produzir conhecimento sobre o tema de grande importância para a gestão e usuários. Merece menção a natureza dessa atividade, no caso a avaliação de qualidade em saúde, na qual a mesma assume papel de destaque nas propostas de políticas de saúde.

Quanto ao ano de publicação dos artigos, quatro artigos foram publicados em 2013, três em 2012, um em 2011.

Quanto aos assuntos abordados nos artigos escolhidos, os mesmos possuem natureza variada. Temáticas como Acreditação Hospitalar e seus processos implicados são descritos, equipe de enfermagem firmemente associada a qualidade do serviço de saúde, opinião dos usuários sobre as instituições que prestam serviços de saúde nas mais variadas dimensões são discutidas nos estudos selecionados.

DISCUSSÃO

A temática de avaliação de saúde já vem sendo trabalhada a alguns anos na literatura científica. Um artigo de revisão sistemática discorre sobre avaliação de qualidade em saúde. O mesmo expõe a produção científica em tabelas e mostra a real importância desse achado. Observou-se que foi predominante a análise de dimensões observadas em uma avaliação de qualidade, como estrutura, adequação, efetividade e eficiência, além da dimensão produtiva, como estudos que envolveram taxas de mortalidade, eventos adversos e tempo de permanência de pacientes nas instituições. A revisão foi composta por 48 estudos distintos que avaliaram essas variáveis. Outro ponto que merece destaque para esse estudo é que há uma ligeira discrepância nas definições de avaliação de qualidade em saúde nos artigos publicados no período abordado da pesquisa (1990-2011), revelando mesmo que subjetivamente uma confusão ao se definir o que venha a ser qualidade em saúde (MACHADO; MARTINS; MARTINS, 2013).

Com a modernidade e o advento da tecnologia cercando os meios e campos de atuação dos profissionais de saúde, e conseqüentemente de seus usuários, um termo que levantou bastante importância nos estudos analisados foi o da segurança do paciente. Sendo que o mesmo está intimamente atrelado a qualidade em serviços de saúde. Tanto na esfera pública, quanto na esfera de instituições de natureza privada.

Nesse ponto são expostas situações que vão desde o aumento das taxas de morbidade e mortalidade e taxas de eventos adversos (inclusive administração indevida e/ou incorreta de medicações). O ponto em questão seria então a segurança do paciente estando o mesmo em situações que proporcionem riscos de ocorrerem erros no cuidado ao paciente (REIS; MARTINS; LAGUARDIA, 2013).

Outro destaque nos estudos abordados é a sobrecarga dos processos de acreditação hospitalar em instituições de saúde para as duas vertentes do cuidado: os usuários e os profissionais. Muitas vezes os últimos sendo alvos de inúmeros problemas na atuação profissional. Nesses estudos são discutidas duas vertentes que sempre estão sobrepostas: a cobrança da gestão de instituições de saúde hospitalares para com seus funcionários no quesito eficiência, e a carga estressora que essa cobrança proporciona aos mesmos no ambiente de trabalho.

Mesmo sabendo que eficiência nem sempre quer dizer qualidade em serviços de saúde há uma dicotomia quando os gestores impõem situações dessa natureza para seus funcionários, pois profissionais sobrecarregados devido ao processo de acreditação hospitalar, nem sempre conseguem exercer suas atividades integralmente, levando a crer que a qualidade em serviços

de saúde depende apenas da eficiência de seus profissionais (MANZO; BRITO; CORRÊA, 2012; MANZO; BRITO; ALVES, 2013).

Grande parte das avaliações de qualidade em instituições que prestam serviços de saúde propõe o levantamento da opinião dos usuários sobre como está sendo visto o serviço em questão. Nesse caso, principalmente para os gestores e administradores da instituição, os dados dos estudos que envolvem a opinião dos usuários de serviços de saúde foram colhidos mediante a aplicação de questionários e formulários validados para essa realidade coletiva, trazendo a visão da comunidade assistida sobre a instituição de saúde.

Pesquisas dessa natureza trazem a visão dos usuários sobre inúmeras variáveis do serviço de saúde como, o atendimento, estrutura física, recursos humanos, insumos e resolutividade dos problemas oriundos do processo saúde-doença, além de encaminhamento, referência e contra-referência, necessárias e possíveis (RICCI *et al.*, 2011; PENA; MELLEIRO, 2012).

Cabe explicitar ainda, a função da equipe de enfermagem no que diz respeito à melhoria da qualidade e conseqüentemente, da satisfação dos usuários com os serviços. Grande parte do atendimento, tratamento e resolução do problema de saúde dos pacientes possui participação ativa dos profissionais de enfermagem, sendo estes, também, a maioria nas instituições de saúde.

A enfermagem é a equipe que mais interage com o paciente, cabendo-lhe atribuições variadas, e com isso, existe uma vasta preocupação em relação à qualidade e humanização da assistência prestada. Na maioria das vezes os pacientes, os familiares e a sociedade apresenta dificuldades de reconhecer os diferentes integrantes da equipe de enfermagem, fato esse que pode ser solucionado quando cada profissional se identifica citando o nome, a categoria e o procedimento a ser realizado, assim conferirão mais segurança ao paciente (FASSARELLA *et al.*, 2013).

É importante ainda mostrar que a enfermagem está vinculada ao tratamento empreendido a boa parte dos pacientes que buscam serviços de saúde, mostrando de forma subjetiva que a enfermagem utiliza boa parte do seu tempo em contato com os usuários durante a terapêutica disponibilizada, daí a preocupação em se obter a opinião dos usuários sobre a qualidade oferecida também pelos serviços de saúde que a enfermagem oferta.

É nesse contexto sobre a qualidade da enfermagem que se insere a verdadeira importância desses profissionais quando se busca realizar uma pesquisa de avaliação de qualidade hospitalar (RODRIGUES *et al.*, 2012).

O problema ao se avaliar a opinião dos usuários sobre a responsividade que os serviços de enfermagem possuem atrelados a qualidade em saúde, é que os indicadores utilizados avaliam subjetivamente três dimensões, que são: estrutura, processo e resultado. Mesmo observando os cuidados que devem ser obtidos na mensuração com esses indicadores, pode ocorrer o que alguns estudiosos denominam de viés de gratidão.

O problema consiste nos clientes, usuários ou pacientes bloquearem a própria opinião referente a sua expectativa e percepção sobre o serviço, devido a gratidão em obter ajuda dos profissionais de saúde, mesmo que inadequadamente, com receio de não conseguir mais a resolução de seu problema de saúde em outras ocasiões em que necessitarem.

Essa realidade é comum de ser visualizada e percebida em estudos realizados em instituições de natureza pública, onde os pacientes são das mais variadas classes socioeconômicas e graus de escolaridade ou instrução. A perspectiva mais óbvia que essa problemática expõe é a de que os pacientes têm medo de que o serviço mude de alguma forma se sua opinião for relatada (RODRIGUES *et al.*, 2012).

CONCLUSÕES

Como mostra a literatura abordada no presente estudo, a avaliação de qualidade em serviços ou instituições de saúde vai muito além de se observar somente um ponto em questão, mas envolve uma ampla gama de variáveis, como segurança do paciente, opinião dos usuários, avaliação de profissionais e do seu trabalho, dentre outras.

Contudo, vale destacar que a produção científica sobre a qualidade na assistência à saúde, comparando-a com o que se tinha a pouco mais que duas décadas, deu um salto no que diz respeito a três variáveis ou vertentes: a primeira se refere à utilização desses programas avaliativos para acreditação hospitalar, e a instituição de saúde com sua busca incessantemente a certificação, mesmo que de maneira subjetiva, para se sobressair sobre os outros serviços de saúde existentes.

Já a segunda vertente seria a visão dos gestores sobre como seus serviços de saúde estão se comportando, levando a crer que isso pode influenciar a melhoria de produção de serviços e desperdícios de materiais e melhor alocação de recursos humanos.

Por fim, a terceira vertente explica que, esses programas e avaliações de saúde no que diz respeito à qualidade, principalmente da assistência, muitas vezes são propostos unicamente para o bem-estar do paciente, já que o mesmo é porta-voz da qualidade que recebeu ao procurar tal serviço de saúde.

É sabido que os serviços que buscam excelência no que fazem para a comunidade em que estão inseridos, na sua grande maioria implementa programas de avaliação e controle de qualidade, mas desde que esses programas avaliativos tenham bons propósitos e fundamentações voltadas para os usuários e não só para a própria instituição.

Por fim, é importante expor a veracidade e importância das informações que aqui estão, pois trata-se de uma explanação do assunto contido em um infinito e crescente arsenal de informações que surgem todos os dias quando estuda-se sobre a qualidade da assistência à saúde. Vale ainda destacar que grande parte dos artigos disponíveis nas bases de dados é de estudos consolidados de qualidade na Atenção Primária à Saúde, inspirando os gestores de instituições hospitalares a buscarem a mesma iniciativa.

REFERÊNCIAS

FASSARELLA. Cintia Silva; BUENO. Andressa Aline Bernardo; GUARILHA. Juliana Barbosa; ANDRADE. Michelle de Albuquerque. Comunicação no contexto hospitalar como estratégia para a segurança do paciente: revisão integrativa. **Revista Rede de Cuidados em Saúde**, ISSN 1982-6451, Vol. 7. nº 1, 2013. Disponível em: <http://publicacoes.unigranrio.edu.br/index.php/racs/article/viewFile/1901/905> Acesso em: 02/09/15

KARKEE, R., Lee, A. H., & POKHAREL, P. K. (2014). Women's perception of quality of maternity services: a longitudinal survey in Nepal. **BMC Pregnancy and Childbirth**, 2014, 45. Disponível em: <http://doi.org/10.1186/1471-2393-14-45>. Acesso em: 02/09/15

MACHADO, Juliana Pires; MARTINS, Ana Cristina Marques; MARTINS, Mônica Silva. Avaliação da qualidade do cuidado hospitalar no Brasil: uma revisão sistemática. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 29, p.1063-1082, jun. 2013 Disponível em: <http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2013001000004>. Acesso em: 11 nov. 2014.

MANZO, Bruna Figueiredo; BRITO, Maria José Menezes; CORRÊA, Allana dos Reis. Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. **Rev Esc Enferm Usp**, São Paulo, v. 2, n. 46, p.388-394, abr. 2012. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000200017>. Acesso em: 11 nov. 2014

MANZO, Bruna Figueiredo; BRITO, Maria José Menezes; ALVES, Marília. Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar. **Revista Brasileira de Enfermagem**, Brasília, v. 1, n. 66, p.46-51, abril, 2013. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672013000100007>.

Acesso em: 11 nov. 2014.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVIERA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. Revisão Integrativa: Método de pesquisa para incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. *Texto Contexto Enferm*, Florianópolis, 2008 out.dez; 17 (4): 758-64.

Peabody, J. W., Luck, J., DeMaria, L., & Menon, R. (2014). Quality of care and health status in Ukraine. *BMC Health Services Research*, 2014, 446. Disponível em: <http://doi.org/10.1186/1472-6963-14-446>. Acesso em 03/09/15.

PENA, Mileide Moraes; MELLEIRO, Marta Maria. Grau de satisfação de usuários de um hospital privado. *Acta Paul Enferm.*, São Paulo, v. 2, n. 25, p.197-203, 2012. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-21002012000200007>.

Acesso em: 27 nov. 2014.

REIS, Cláudia Tartaglia; MARTINS, Mônica; LAGUARDIA, Josué. A segurança do paciente como dimensão da qualidade do cuidado de saúde – um olhar sobre a literatura. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 7, n. 18, p.2029-2036, jul. 2013. Disponível em:

<[http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-](http://www.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232013001500018)

81232013001500018>. Acesso em: 11 nov. 2014.

RICCI, Natalia Aquaroni *et al.* O hospital-escola de São Carlos: análise do funcionamento por meio da satisfação dos usuários. *Ciência & Saúde Coletiva*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 16, p.1125-1134, jun.2011. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-81232011000700044>.

Acesso em: 27/11/2014.

RODRIGUES, Ana Vanessa Deffaccio *et al.* Responsividade do serviço de enfermagem na visão do cliente. *Rev Esc Enferm Usp*, São Paulo, v. 6, n. 46, p.1446-1452, dez. 2012.

Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342012000600023>. Acesso em: 27/11/2014.

SOUZA, Paulo César de; SCATENA, João Henrique G.. Avaliação da qualidade da assistência hospitalar do mix público-privado do sistema único de saúde no estado de Mato grosso: um estudo multicaso. *Rev. Adm. Saúde*, São Paulo, v. 59, n. 15, p.79-88, abril-junho, 2013. Disponível em:

<http://www.cqh.org.br/portal/pag/anexos/baixar.php?p_ndoc=689&p_nanexo=399>. Acesso em: 27 nov. 2014.