

A AUDITORIA DA QUALIDADE NOS SERVIÇOS HOSPITALARES: UMA PESQUISA BIBLIOGRÁFICA

Ramon Evangelista dos Anjos Paiva

1 INTRODUÇÃO. A qualidade na área hospitalar está baseado em sua grande maioria por conceitos de eficiência, entendida como uma relação entre o que foi produzido e o que foi gasto para produzi-lo, mas outros objetivos entram nesta vertente como a própria cura do doente, o de disponibilizar novas tecnologias, guardar de forma segura as informações acerca dos clientes, possuir equipe capacitadas, realizar diferentes procedimentos. Algo em comum nestas definições é saber que para se ter qualidade é necessário investimento (SCHIESARI; MALIK, 2006). A Gestão da Qualidade Total (GQT) é um desafio para o gestor que tenta implantá-la, e seu retorno financeiro pode ser incerto. Mas, cada vez mais este conceito vem mudando, onde produzir mais significa produzir com maiores ou melhores resultados (SCHIESARI; MALIK, 2006). O objetivo deste estudo é descrever como se dá a auditoria da qualidade nos serviços hospitalares através de uma pesquisa bibliográfica em bases de dados *on line*, e desta forma aprofundar a discussão acerca desta temática. Segundo Alves (2012) não existe apenas uma forma para a implementação da gestão da qualidade, mas é necessário iniciar por alguns pontos primordiais e escolher a forma que mais se aproxime da realidade da empresa e a utilização das ferramentas certas. **METODOLOGIA.** Trata-se de um estudo descritivo e exploratório, de revisão integrativa, com abordagem quanti-qualitativa. Realizou-se em seis etapas descritas resumidamente que são: Fase 1 – elaboração da pergunta norteadora; Fase 2 – busca ou amostragem na literatura; Fase 3 – coleta de dados; Fase 4 – análise crítica dos estudos incluídos; Fase 5 – discussão dos resultados; Fase 6 – apresentação da revisão integrativa (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008). Os dados foram coletados a partir de artigos disponíveis nas bases de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), que se enquadrarem nos critérios de inclusão. Os critérios de inclusão para o trabalho foram o “ano da publicação – a partir de 2004 a 2012”, “estar na íntegra”, “língua portuguesa”, “responde a questão norteadora”. O critério de exclusão é “não se repetir” na base de dados. Foram utilizados como descritores as palavras “auditoria” e “qualidade”. **RESULTADOS E DISCUSSÃO.** Segundo Fraga Auditoria da Qualidade (2007, p. 321) entende-se como programa de qualidade os métodos e processos criados para monitorar continuamente os elementos de diagnóstico, tratamento e evolução das vítimas. A necessidade de uma forma adequada para se tratar um paciente é de modo contínuo, organizado, ético e reservado, para se avaliar a eficácia, custos e resultados da prática médica inserida no tratamento do traumatizado, baseado em evidências e com o objetivo prioritário de melhorar a assistência. Dentre os artigos selecionados para análise pode-se fazer uma subdivisão de acordo com as temáticas encontradas a partir das palavras-chaves utilizadas na busca pela literatura. As Três temáticas são: Instrumentos ou Roteiro utilizados em avaliações, o papel da enfermagem no contexto da Auditoria da qualidade e a utilização dos recursos financeiros. Segundo estudo realizado por Paim e Zucchi (2011) através de uma pesquisa realizada através de perguntas fechadas, enviado às operadoras de planos de saúde da região metropolitana de São Paulo foi visto que segundo os recursos humanos disponíveis

no setor de credenciamento existe uma presença maior dos profissionais médicos e de enfermagem. As visitas ocorrem sempre que for acontecer um credenciamento ou quando há reclamações. Quanto à auditoria de avaliação dos serviços, os parâmetros tanto a parte física como a administrativa, e 84,61%, além da estrutura física e administrativa, consideram a funcional (PAIM; ZUCCHI, 2011). Ainda segundo o estudo de Paim e Zucchi (2011) quando questionado às operadoras que realizam visita técnica 76,93% relataram dispor de algum tipo de procedimento padrão e 23,07%, embora tenham respondido que não dispõem, relataram que estão implantando, algumas operadoras ainda especificaram que estão em fase de pré-teste para a aplicação. As organizações devem manter práticas na área da qualidade, de forma ágil para atender a demanda, e a utilização de um roteiro torna-se necessário como um instrumento de otimização deste trabalho (ALVES; FELDMAN, 2011). A função da auditoria na área de enfermagem é fornecer dados para melhoria dos programas de enfermagem e da qualidade da assistência de enfermagem e obter dados para programação de atualização do pessoal de enfermagem. O sucesso da auditoria da assistência de enfermagem depende, fundamentalmente, da existência de protocolos, previamente estabelecidos, os quais podem ser subdivididos em padrões de registro e padrões de cuidado (FARACO; ALBUQUERQUE, 2004). **CONSIDERAÇÕES FINAIS.** A Auditoria da qualidade vem sendo cada vez mais enfatizada dentro das empresas hospitalares seja ela pública ou privada. Uma normatização dos serviços com metas, objetivos visíveis e um acompanhamento do processo torna-se uma ferramenta chave em busca do bom desempenho.

REFERÊNCIAS

- Dias T C L. et al . Auditoria em enfermagem: revisão sistemática da literatura. Rev. bras. enferm., Brasília, 64 (5) Out. 2011.
- Faraco M M, Albuquerque G L. Auditoria do método de assistência de enfermagem. Rev. bras. enferm., Brasília, 57 (4), Aug. 2004 .
- Godoi A P. Auditoria de custo: análise comparativa das evidências de glosas em prontuário hospitalar. Rev Inst Ciênc Saúde, 26 (4): 403-8, 2008.