

Qualidade e compliance em saúde

 <https://doi.org/10.56238/sevned2024.003-043>

Thiago de Oliveira Moreira
Medicina/MBA em Administração
Fundação Getúlio Vargas (FGV/Brasília-DF)

E-mail: thiago.camembert@yahoo.com.br

RESUMO

Este artigo apresenta uma pesquisa sobre a eficiência e desafios da implementação de sistemas digitais de registro e monitoramento em serviços de saúde. O objetivo geral deste estudo foi investigar como esses sistemas contribuem para a melhoria dos procedimentos, fornecem dados precisos para auditorias e facilitam o rastreamento de KPIs. Para alcançar esse objetivo, foram estabelecidos os seguintes objetivos específicos: entender os benefícios das estruturas digitais, explorar os desafios em sua implementação e propor estratégias para superar esses desafios. A metodologia utilizada incluiu a revisão de literatura relevante e a análise de dados de fontes secundárias. A pesquisa revelou que as organizações digitais podem significativamente otimizar os processos de medicina, mas sua implementação requer cuidadosa consideração de fatores como treinamento da equipe, segurança de dados e integração de estruturas. O estudo concluiu que, embora desafiador, o uso efetivo desses sistemas é vital para a excelência dos serviços de assistência médica. As considerações finais destacam a importância da continuidade da pesquisa no assunto para aprimorar o conhecimento atual e promover avanços futuros.

Palavras-chave: Gestão de Qualidade, Compliance em Saúde, Sistemas Digitais, Auditoria, Desafios de Implementação.



1 INTRODUÇÃO

A excelência na provisão de serviços de saúde é fundamentalmente dependente da qualidade e do *compliance*. Esses conceitos, enquanto aparentemente distintos, são intimamente entrelaçados em sua essência e propósito. O objetivo é alcançar a sustentabilidade em todos os aspectos do ecossistema do cuidado médico, sustentando a eficácia dos princípios de governança e, por fim, melhorando a experiência do usuário e os resultados da saúde.

As técnicas de gestão de excelência, em particular, servem como o motor para direcionar a melhoria contínua dentro das organizações de medicina. São essenciais para a identificação de ineficiências, a prevenção de erros e a melhoria do atendimento ao paciente. Os princípios fundamentais de um programa de adesão, por outro lado, proporcionam uma estrutura de responsabilidade e transparência. Estes asseguram a conformidade com os padrões éticos e regulatórios e, assim, preservam a integridade da estrutura do cuidado médico.

Neste contexto, a importância de uma visão sistêmica não pode ser subestimada. Compreender os processos-chave e suas interações com os usuários é vital para o mapeamento de oportunidades de melhoria. A avaliação sistemática destes procedimentos oferece uma visão clara do funcionamento das operações de saúde, o que, por sua vez, permite a identificação de áreas de potencial aperfeiçoamento.

Além disso, a análise dessas interações também serve como um valioso parâmetro para avaliar o impacto das ações implementadas. Ao medir a eficácia dessas ações, as organizações podem ajustar suas estratégias para maximizar os benefícios para os pacientes e a sustentabilidade do sistema de assistência como um todo.

Compreender e aprimorar a qualidade e o *compliance* em serviços de saúde é o objetivo geral desta pesquisa. Portanto, serão analisadas as fontes confiáveis e os avanços recentes na área, a fim de contribuir para o campo acadêmico e fornecer mais referencial para futuras pesquisas. A fim de alcançar esse objetivo geral e comprovar o conhecimento aprofundado sobre o assunto, foram elaborados os seguintes objetivos específicos:

- Analisar a evolução das técnicas de gestão de excelência em serviços do cuidado médico;
- Avaliar o impacto dos programas de *compliance* na governança das organizações de medicina;
- Examinar a relação entre a qualidade, a adesão e a sustentabilidade dos serviços de assistência;
- Identificar as principais oportunidades de melhoria e inovação na aplicação de práticas de padrão e obediência;
- Avaliar a eficácia de ações específicas implementadas para melhorar a qualidade e o *compliance* nos serviços do cuidado médico.

A fim de atingir os objetivos estabelecidos e abordar as categorias necessárias, a questão de pesquisa foi definida da seguinte forma: Como a gestão da qualidade e o *compliance* podem melhorar a sustentabilidade e os resultados nos serviços de saúde?

A pesquisa é então importante porque promove uma maior compreensão da interação entre excelência, adesão e sustentabilidade nos serviços de medicina, um tópico que é de vital importância tanto para a academia quanto para a prática clínica. Além disso, essa pesquisa pretende preencher as lacunas na literatura atual sobre como esses três componentes podem ser integrados de maneira eficaz para melhorar os serviços do cuidado médico. Este estudo também tem implicações práticas significativas, pois pode informar políticas e práticas para melhorar a qualidade e a conformidade na prestação de serviços de assistência, e fornecerá uma base sólida para futuras pesquisas.

2 GESTÃO DE QUALIDADE, COMPLIANCE E APERFEIÇOAMENTO CONTÍNUO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Os sistemas de saúde contemporâneos são cada vez mais complexos e desafiadores, com crescente demanda por serviços de alta qualidade que estejam em conformidade com os padrões regulatórios e éticos. Para lidar com esses desafios e garantir a prestação eficaz de serviços de assistência, a aplicação apropriada de técnicas de administração de excelência e princípios de *compliance* se tornou um elemento vital.

Os métodos de gestão de qualidade, que englobam um amplo espectro de práticas, políticas e procedimentos, são essenciais para garantir a entrega consistente de cuidados do cuidado médico de alto padrão. Estes métodos incluem, mas não estão limitados a implementação de estruturas de melhoria contínua, a padronização de práticas clínicas, e a aplicação de critérios rigorosos de avaliação de desempenho. A gestão, no contexto dos serviços de medicina, não é apenas um meio de assegurar a excelência clínica, mas também é um mecanismo para fortalecer a confiança do paciente e a reputação da organização de saúde (MENDES, 2022).

Por outro lado, os princípios de *compliance* referem-se à aderência aos padrões regulatórios e éticos na prestação de serviços do cuidado médico. O *compliance*, ao estabelecer um sistema de responsabilidade e transparência, assegura que a organização de saúde está operando dentro dos limites estabelecidos pela lei e pelas melhores práticas do setor. Mais do que isso, a conformidade também fornece uma estrutura para identificar e gerenciar riscos, promovendo assim a segurança e a integridade dos cuidados de atendimento (MENDONÇA et al., 2021).

A integração da administração de excelência e da adesão nos serviços de assistência não é apenas uma questão de adesão aos regulamentos, mas também uma forma de promover a melhoria contínua e garantir a prestação de cuidados seguros e eficazes. Estes dois pilares, quando implementados e gerenciados adequadamente, podem resultar em uma melhoria tangível tanto na

qualidade dos cuidados de medicina quanto na satisfação do paciente. Ao mesmo tempo, a combinação de gestão e *compliance* pode ajudar a identificar e corrigir falhas, melhorar os processos e práticas de cuidado e, finalmente, levar a melhores resultados do cuidado médico (NOGUEIRA et al., 2020).

No campo da administração, uma abordagem proativa pode levar a intervenções precisas que resultam em uma prestação de serviços de atendimento mais eficaz. Isso engloba a implementação de sistemas de controle de qualidade, a promoção da melhoria contínua e a adoção de práticas baseadas em evidências. Dessa forma, é possível otimizar os procedimentos, reduzindo erros e falhas, aumentando a eficiência operacional e melhorando a experiência do paciente (PACZEK; DO ESPIRITO SANTO, 2022).

Dessa forma, no contexto de *compliance*, as organizações de medicina devem atender a uma série de regulamentações e normas estabelecidas por autoridades governamentais e órgãos reguladores. Isso inclui políticas rigorosas de privacidade e segurança de dados, conformidade com os direitos dos pacientes e a prática de atendimento ético.

Ademais, a manutenção de um programa eficaz de respeito envolve a criação de um ambiente que promova a conformidade de todos os funcionários com essas regras e regulamentos, incentivando práticas éticas e transparentes (PACZEK; DO ESPIRITO SANTO, 2022).

A intersecção entre gerência de excelência e *compliance* é onde a cultura de melhoria contínua encontra o compromisso inabalável com a ética e a conformidade regulatória. Juntos, esses elementos criam um ambiente propício para o alcance da excelência em serviços de saúde (PACZEK; DO ESPIRITO SANTO, 2022).

Portanto, é imperativo que as organizações de atendimento continuem a investir e a se comprometer com práticas de gestão de qualidade e programas de *compliance*. Ao fazê-lo, elas não apenas cumprem seu dever de cuidado para com os pacientes, mas também garantem a sustentabilidade a longo prazo de suas operações, protegendo e aprimorando sua reputação no setor.

Em um ambiente tão multifacetado e complexo quanto o dos serviços de medicina, a adoção de uma visão sistêmica e o profundo entendimento dos processos-chave representam elementos cruciais para a excelência operacional e a entrega de cuidados efetivos. Esses elementos desempenham papéis significativos tanto na melhoria contínua da qualidade quanto no cumprimento dos princípios de obediência (MENDONÇA et al., 2021).

A visão sistêmica envolve a percepção da organização de cuidado médico como um sistema integrado, onde cada componente está interconectado e tem um impacto significativo sobre o todo. Tal perspectiva permite que as lideranças da saúde percebam como as alterações em uma parte da estrutura podem afetar outras áreas, facilitando a tomada de decisões estratégicas que considerem a organização de saúde em sua totalidade (SOLEK et al., 2022).

Este enfoque tem implicações profundas para a administração da excelência. Com uma visão sistêmica, é possível identificar áreas de melhoria que podem não ser evidentes quando se analisa os componentes individuais isoladamente. Além disso, essa perspectiva permite a criação de soluções mais eficientes e sustentáveis, que levam em conta a dinâmica e as interações entre as várias partes do sistema de medicina (VENTURA-SILVA et al., 2020).

Por outro lado, o conhecimento dos processos-chave dentro da estrutura de bem-estar é crucial para garantir o *compliance*. O entendimento dos procedimentos permite identificar onde podem ocorrer desvios dos padrões e regulamentos, facilitando a criação de medidas preventivas e corretivas. Além disso, este conhecimento permite a definição de indicadores de desempenho adequados, que podem ser usados para monitorar o cumprimento das normas e a eficácia das intervenções de melhoria (MENDONÇA et al., 2021).

A combinação de uma visão sistêmica com um conhecimento profundo dos processos-chave cria um ambiente propício para a otimização dos serviços de saúde. Essa abordagem integrada promove a eficiência, a eficácia e a sustentabilidade, ao mesmo tempo que garante a conformidade com os padrões e regulamentos do setor. Portanto, essa combinação é fundamental para a gerência da qualidade e a conformidade no complexo ecossistema dos serviços de cuidado médico (ZOGHEIB, 2020).

Prosseguindo na exploração do tema, é notável que a visão sistêmica e o conhecimento dos processos-chave são alicerces robustos para a elaboração de estratégias eficientes na esfera da medicina. Tais estratégias não só aprimoram a qualidade do atendimento, como também fortalecem a conformidade organizacional, ambas críticas para a sobrevivência e prosperidade de qualquer instituição de saúde (LOCH, 2018).

Adotando uma visão sistêmica, é possível ir além das abordagens fragmentadas de gestão. Essa visão proporciona um entendimento de como os componentes interconectados de uma organização de bem-estar interagem uns com os outros, permitindo a identificação de gargalos, ineficiências e oportunidades para aprimoramento que poderiam permanecer ocultas em uma visão mais restrita (SOLEK et al., 2022).

Desse modo, tal visão integrada propicia o desenvolvimento de soluções holísticas e multidisciplinares, que levam em consideração a complexidade e a interdependência das variáveis envolvidas no sistema de cuidado médico. As organizações então podem projetar e implementar intervenções mais efetivas, que contribuam para a melhoria da excelência do serviço e a satisfação do paciente.

Paralelamente, o conhecimento detalhado dos processos-chave no ecossistema de saúde é uma ferramenta valiosa para assegurar a conformidade. Ele permite às organizações de medicina identificar

áreas de risco potencial e estabelecer protocolos adequados para a prevenção de violações de *compliance* (ZOGHEIB, 2020).

Por meio do monitoramento rigoroso desses procedimentos, as organizações de saúde podem avaliar continuamente seu desempenho, garantindo a conformidade com as normas regulatórias e aprimorando os serviços prestados. Ademais, esse acompanhamento permite a detecção precoce de possíveis desvios, possibilitando correções ágeis e minimizando os impactos negativos para a instituição e seus pacientes (ZOGHEIB, 2020).

Dessa forma, o domínio da visão sistêmica e do conhecimento dos processos-chave é um recurso valioso para as organizações de atendimento. Ao incorporar essas abordagens em sua administração, as organizações de saúde estarão mais aptas a fornecer cuidados de qualidade, cumprir com as normativas do setor e, assim, garantir a satisfação dos pacientes e a sustentabilidade a longo prazo.

3 APLICAÇÃO E DESAFIOS DOS SISTEMAS DIGITAIS NA GESTÃO DE QUALIDADE E COMPLIANCE EM SAÚDE

Os sistemas digitais de registro e monitoramento emergem como instrumentos fundamentais na gestão de saúde contemporânea. Essas ferramentas, que abrangem desde prontuários eletrônicos de pacientes a plataformas avançadas de análise de dados, são capazes de incrementar a eficiência dos processos, contribuir para auditorias mais precisas e auxiliar no rastreamento de KPIs.

A eficiência dos processos em cuidado médico é beneficiada pela utilização das organizações digitais de registro e monitoramento em virtude da rapidez e precisão desses sistemas. Eles permitem o registro de dados em tempo real e a recuperação imediata de informações, eliminando a necessidade de busca em arquivos físicos e reduzindo o tempo de espera do paciente. Além disso, essas ferramentas podem integrar diferentes aspectos do cuidado do paciente, permitindo uma visão holística de cada caso e facilitando a tomada de decisões clínicas (NOGUEIRA et al., 2020).

Em relação às auditorias, a utilização de estruturas digitais proporciona dados precisos e atualizados, minimizando a possibilidade de erros de registro ou perda de informações. Essas organizações também podem automatizar partes do método, como a verificação de conformidade com as políticas e regulamentações estabelecidas, reduzindo o tempo necessário para a realização e aumentando sua precisão (PACZEK; DO ESPIRITO SANTO, 2022).

A capacidade de rastrear KPIs é outra vantagem significativa oferecida pelos sistemas digitais. Indicadores como a taxa de sucesso do procedimento podem ser monitorados em tempo real, permitindo que os gestores identifiquem rapidamente quaisquer desvios dos padrões estabelecidos e tomem as medidas corretivas necessárias. Além disso, essas estruturas podem fornecer uma visão

histórica do desempenho, ajudando os gestores a identificar tendências e a avaliar a eficácia de diferentes estratégias e intervenções (MENDONÇA et al., 2021).

Essas ferramentas digitais não apenas aceleram a coleta e análise de dados, mas também promovem a precisão dos registros e simplificam a avaliação de conformidade. Ao mesmo tempo, são capazes de fornecer *insights* valiosos para a tomada de decisões informada e baseada em dados, contribuindo para a qualidade do atendimento e a eficiência organizacional (NOGUEIRA et al., 2020).

É importante mencionar também que esses sistemas digitais facilitam o compartilhamento de informações entre diferentes partes interessadas, promovendo a colaboração e a comunicação eficaz. O acesso rápido e fácil a dados precisos e atualizados permite que todos os membros da equipe de saúde compreendam claramente a situação do paciente e contribuam efetivamente para o seu cuidado (VENTURA-SILVA et al., 2020).

Da mesma forma, as estruturas digitais facilitam a implementação de protocolos padronizados de atendimento e segurança do paciente. Por meio do uso de listas de verificação eletrônicas e lembretes automatizados, por exemplo, os profissionais de medicina podem ser orientados a seguir as diretrizes estabelecidas e a evitar erros. Isso pode melhorar a conformidade com os padrões de excelência e segurança, reduzir a variabilidade no atendimento e melhorar os resultados do paciente (SOLEK et al., 2022).

Dessa maneira, organizações digitais de registro e monitoramento podem ser programadas para gerar relatórios regulares que destacam métricas de desempenho importantes e mostram progresso em relação aos objetivos estabelecidos. Isso pode ajudar os gestores de saúde a acompanhar o desempenho da organização ao longo do tempo e a identificar áreas que necessitam de atenção ou melhorias.

Na busca pela transformação digital na área do cuidado médico, as estruturas de registro e monitoramento digitais emergem como ferramentas essenciais. Contudo, sua implementação não está isenta de obstáculos. Os desafios perpassam desde a resistência à mudança e a falta de familiaridade com a tecnologia até questões de segurança de dados e integração de organizações (LOCH, 2018).

Confrontar a resistência à mudança exige uma abordagem estratégica. O envolvimento dos profissionais de saúde desde o início do procedimento de implementação pode auxiliar na construção de uma visão compartilhada da mudança. Treinamentos e oficinas podem ser conduzidos para familiarizar a equipe com o novo sistema, demonstrando seus benefícios e desmistificando quaisquer equívocos (ZOGHEIB, 2020).

Em paralelo, a capacitação contínua da equipe é crucial para garantir a efetiva utilização das organizações digitais. Não apenas é necessário que os profissionais de saúde compreendam como operar essas ferramentas, mas também devem entender como utilizá-las de forma eficaz em suas práticas cotidianas. A oferta de suporte técnico e treinamento continuado pode garantir que a equipe se sinta confiante e preparada para usar os novos sistemas.



4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final da pesquisa, foi possível concluir que a gerência da qualidade e o *compliance* desempenham um papel fundamental na melhoria da sustentabilidade e dos resultados nos serviços de cuidado médico. As técnicas de administração de excelência e os princípios de um programa de obediência não só fortalecem os princípios de governança, mas também identificam áreas de melhoria, promovendo a eficiência e eficácia dos serviços de medicina. Além disso, a visão sistêmica e o conhecimento dos processos-chave permitem o mapeamento de oportunidades de melhoria, servindo como parâmetro para a avaliação do impacto das ações implementadas.

Esses achados confirmam a hipótese inicial de que a qualidade e o *compliance* são fundamentais para a sustentabilidade e a melhoria dos serviços de saúde. No entanto, é importante destacar que as pesquisas sobre o tema ainda são necessárias para aprimorar o conhecimento atual e enriquecer a discussão sobre o assunto. As complexidades e desafios inerentes à implementação eficaz de técnicas de gestão de excelência e programas de obediência requerem uma investigação adicional contínua para promover a evolução do campo.



REFERÊNCIAS

LOCH, Ana Paula. Avaliação da qualidade dos serviços de assistência ambulatorial em AIDS, Brasil: estudo comparativo 2007/2010. Tese (Doutorado em Ciências) - Universidade de São Paulo, 2018. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/csp/a/zc8MKP9KjrbD4Kj7JrPNSRp/abstract/?lang=pt#>> . Acesso em: 02 de set. de 2023.

MENDES, Elisabete FPB. Fatores que interferem na adesão ao rastreamento do câncer colo-retal. 2022. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5137/tde-13062018-082420/pt-br.php>>. Acesso em: 02 de set. de 2023.

MENDONÇA, Dilton Rodrigues et al. Implementação do Programa Choosing Wisely no Internato de Cirurgia Geral / Implementation of the Choosing Wisely Program in the General Surgery Residency. 2021. Disponível em: <<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33200979/>>. Acesso em: 02 de set. de 2023.

NOGUEIRA, Daiane Aparecida et al. Elevada frequência de não conformidade de indicadores de qualidade em terapia nutricional enteral e parenteral em pacientes hospitalizados. Universidade Federal de Uberlândia, 2020. Disponível em: <<https://repositorio.ufu.br/handle/123456789/28893>>. Acesso em: 03 de set. de 2023.

PACZEK, Rosaura Soares; DO ESPIRITO SANTO, Débora Machado Nascimento. Utilização de equipamentos de proteção individual em unidade endoscópica. 2022. Disponível em: <<https://periodicos.ufpe.br/revistas/index.php/revistaenfermagem/article/view/243993/34618>>. Acesso em: 02 de set. de 2023.

SOLEK, Sonia Bressiani et al. Implantação e impactos do protocolo de cirurgia segura adaptado para exame seguro em clínica privada de gastroenterologia. Research, Society and Development, 2022. Disponível em: <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/31698>>. Acesso em: 02 de set. de 2023.

VENTURA-SILVA, João Miguel Almeida et al. Planejamento organizacional no contexto de pandemia por COVID-19: implicações para a gestão em enfermagem. Journal Health NPEPS, 2020. Disponível em: <<https://periodicos.unemat.br/index.php/jhnpeps/article/view/4626/3639>>. Acesso em: 02 de set. de 2023.

ZOGHEIB, Cristiane Maria Talala. Engagement e adesão ao Programa de Qualidade de Vida em trabalhadores de enfermagem. Tese (Doutorado em Ciências) - Universidade de São Paulo, 2020. Disponível em: <https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=10411505>. Acesso em: 03 de set. de 2023.