

Saúde com qualidade

Saúde com qualidade

DAYSE PIEROLI

Professora do MBA executivo em saúde da Fundação Getúlio Vargas/Faculdade IBS

Em uma sociedade globalizada, o movimento pela qualidade e segurança nos serviços de saúde é considerado um requisito indispensável na sobrevivência econômica, juntamente com a responsabilidade social e ética. Segundo o Anuário multitudes finanças dos municípios do Brasil, Belo Horizonte está em primeiro lugar entre as demais capitais em investimento na área da saúde, com um aumento entre 2006 e 2010 de R\$ 1,135 bilhão para R\$ 1,687 bilhão. Além de investimentos, manter padrões para um atendimento seguro e de qualidade na área da saúde é o caminho para a busca da excelência na gestão e de soluções para os problemas fundamentais que afetam a área. Nesse contexto, surge o processo de Acreditação em Serviços de Saúde, mais antigo sistema de avaliação externa de serviços, e ocorre em algumas áreas de saúde no Brasil.

A acreditação, como ferramenta administrativa, avalia a qualidade do serviço de saúde existente, estimulando a criação de uma mentalidade direcionada para aprimorar os serviços oferecidos aos usuários e atingir o mais alto nível de qualidade. A finalidade do processo de acreditação é construir um sistema harmônico de saúde para a população, com o objetivo de fazer a propagação de uma ferramenta capaz de provocar uma progressiva mudança planejada de hábitos e de visão em todos os níveis e serviços de uma rede ou instituição de saúde. A utilização de ferramentas para gestão da qualidade, com a implantação do processo de acreditação,

Cresce a acreditação como forma de certificar a excelência do serviço

é um esforço na busca da organização pela excelência. Desde 2001, os processos de acreditação ocorrem em algumas áreas da saúde no Brasil. Recentemente, em 2011, foi criado o Manual de Acreditação para Serviços Odontológicos, elaborado em conjunto por representantes da Organização Nacional de Acreditação (ONA), instituições acreditadoras credenciadas e Associação Brasileira de Cirurgiões-Dentistas (ABCD). O manual define os procedimentos que norteiam a certificação no segmento odontológico de todo o país. Os números na odontologia mostram a necessidade de implantação de processos de acreditação. A importância da iniciativa pode ser medida pelo tamanho desse universo profissional, com quase 240 mil cirurgiões-dentistas, 33.464 organizações prestadoras de assistência odontológica e um total de 362.007 trabalhadores no setor, considerando também atendentes, auxiliares e técnicos, segundo dados do Conselho Federal de Odontologia (CFO).

A certificação dos serviços odontológicos, assim como nas outras áreas, será voluntária e deve contemplar tanto clínicas odontológicas quanto consultórios isolados, desde que atendam aos requisitos de elegibilidade. A elaboração desse manual significa um avanço no país e um ganho em qualidade nos serviços odontológicos prestados à população. O profissional que realizar a acreditação em suas unidades de trabalho rapidamente estabelecerá um diferencial competitivo na odontologia. A incessante busca pela qualidade no serviço prestado é o foco do processo de acreditação. Para o paciente com a devida informação, o selo indica que o profissional de sua escolha preocupase em oferecer atendimento de excelência em todos os seus processos.