



MUST
UNIVERSITY

Estratégias Organizacionais para Implementação da Qualidade

Must University/2018

Estratégias Organizacionais para Implementação da Qualidade

Conteúdo organizado por **Carlos Gustavo Lopes da Silva** do livro **The Healthcare Quality Book: Vision, Strategy and Tools, Third Edition or Fourth Edition** publicado em 2014/2019 por Maulik S. Joshi, Elizabeth R. Ransom, David B. Nash and Scott B. Ransom.

Objetivos de Aprendizagem

- Analisar algumas estratégias para organização dos processos com o objetivo de implementar a excelência em qualidade.



Introdução

As organizações de saúde utilizam de diferentes formas para abordar a busca pela qualidade. Essa por sua vez, deve estar apoiada conforme a missão da empresa e as necessidades de seus consumidores (Acquaviva; Johnson, 2014). Alguns exemplos podem ser observados a seguir:

- As seguradoras buscam vincular a qualidade à contenção de custos, procurando atribuir mais valor a cada gasto em saúde;
- Os prestadores de serviço de saúde visam melhorar o atendimento do paciente aperfeiçoando seus processos internos;
- Os formuladores de políticas exigem dados estatísticos para orientar as decisões, baseando-se em evidências de assistência médica.

Para buscar a qualidade nos serviços de saúde, as estratégias devem ser direcionadas para a melhoria do desempenho, melhoria das práticas, adoção de novos hábitos e modelos de ação.

Melhorar os resultados clínicos, a experiência do paciente, bem como a minimização de custos, demanda esforços e planejamento. A falha desse processo está diretamente relacionada com a perda de tempo e recursos, interferindo no desenvolvimento de melhorias das atividades de atenção à saúde.

Grande parte dos esforços voltados para a melhoria do desempenho em organizações, acaba não atingindo os resultados esperados, pois na maioria das vezes não são utilizadas medidas inovadoras e atualizadas. Algumas organizações insistem em utilizar metodologias obsoletas e ineficazes, deixando de fornecer a sua equipe programas de treinamentos e capacitações que auxiliem para melhoria e busca de eficiência.

A informática em saúde é um dos principais pontos ao qual a qualidade deve ser prezada, pois em decorrência da inclusão constante de informações clínicas, acesso de diferentes profissionais e privacidade de informações pessoais o treinamento de toda equipe se torna essencial para que seja ofertado um serviço seguro e com alta qualidade.

Saiba Mais

Caro aluno, convido você a conhecer os desafios para implementação da qualidade nos hospitais particulares da Índia, que estão em pleno crescimento naquela região, com apoio das novas tecnologias.

Vamos ler o artigo intitulado "Human Resources for Health in India: Strategic Options for Transforming Health Systems Towards Improving Health Service Delivery and Public Health".

Link para o artigo:

<http://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0972063416682638>

Estratégias organizacionais para se implementar a excelência em qualidade

Nessa jornada pela implementação da excelência em qualidade é necessário a definição de etapas e atenção em determinados aspectos:

- **Etapa 1:** a melhoria do desempenho deve estar ligada diretamente aos objetivos da organização.
- **Etapa 2:** uma análise acurada dos dados pode levar à melhoria do desempenho, pois por meio de várias informações, sejam clínicas, administrativas ou operacionais, as equipes multiprofissionais podem tomar decisões visando a melhoria da qualidade. Dessa forma a implementação de um sistema informatizado é crucial para que se atinja o objetivo.

- **Etapa 3:** mudança da cultura organizacional para aceitar as mudanças na busca pela qualidade.
- **Etapa 4:** definir equipes permanentes que analisem e revisem os processos de melhoria da qualidade, propondo melhorias contínuas.
- **Etapa 5:** Utilizar um sistema de melhores práticas, como protocolos, para atingir os objetivos do programa, baseado nas evidências coletadas sejam clínicas ou procedimentais.
- **Etapa 6:** Analisar o potencial das iniciativas que foram implementadas, conscientizando os colaboradores tanto operacionais quanto financeiros sobre a importância do compartilhamento de dados e trabalho em equipe interdisciplinar.

Na ponta da língua





Referências Bibliográficas

JOSHI, M. S.; RANSOM, E. R.; NASH, D. B.; RANSOM, S. B. (eds). The Healthcare Quality Book: Vision, Strategy and Tools, Third Edition, Health Administration Press © 2014

ACQUAVIVA, K. D.; JOHNSON, J. E. The Quality Improvement Landscape. In: JOSHI, M. S.; RANSOM, E. R.; NASH, D. B.; RANSOM, S. B. (eds). The Healthcare Quality Book: Vision, Strategy and Tools, Third Edition, Health Administration Press © 2014

Bibliografia de Apoio:

BENDALY, L.; BENDALY, N. Improving Healthcare Team Performance: The 7 Requirements for Excellence in Patient Care. Jossey-Bass © 2012

SRINIVASAN, D. Impact of Healthcare Informatics on Quality of Patient Care and Health Services. Productivity Press © 2013

PROTZMAN, C.; MAYZELL, G.; KERPCHAR, J. Leveraging Lean in Healthcare: Transforming Your Enterprise into a High Quality Patient Care Delivery System. Auerbach Publications © 2011.

REHG, J. M.; MURPHY, S. A.; KUMAR, S. (eds). Mobile Health: Sensors, Analytic Methods, and Applications. Springer © 2017

Referências gerais de Apoio:

HEALTH CATALYST – Ignite Outcome Improvement. <<https://www.healthcatalyst.com/>> (accessed Set 07, 2018)





Gostou da leitura?
Ouça o Podcast deste material!



01:15



PDF

Quer imprimir o conteúdo desta aula?

CLIQUE E FAÇA O DOWNLOAD EM PDF



MUST
UNIVERSITY