

• Por Kika Salvi

# É tempo de Excelência

**Hugh MacLeod, CEO do Canadian Patient Safety Institute (CPSI), e Sebastien Audette, CEO do Accreditation Canada International (ACI), apresentam as perspectivas da Acreditação e afirmam que a busca pela certificação reflete o desejo de fechar a lacuna entre a saúde que temos e a saúde que merecemos.**

**MP: Como lidar com o desafio de melhorar a qualidade da assistência adequando os gastos à realidade financeira das instituições? É possível melhorar a qualidade sem um investimento significativo?**

**CEO's:** Acreditamos que podemos melhorar muito a qualidade e segurança dos cuidados sem um alto investimento financeiro. O CPSI oferece uma série de ferramentas e recursos gratuitos. Ao mesmo tempo, ainda há muito trabalho a ser feito para melhorar e cultivar uma cultura de segurança do paciente nos cuidados de saúde. Por exemplo, estudos sugerem que cerca de 40% dos trabalhadores de saúde não estão lavando as mãos de forma eficaz ou com frequência suficiente, e que muitos deles não orientam os pacientes a lavarem as mãos. As duas situações representam um problema e apontam para a necessidade de melhorar a cultura. Por estas razões, entendemos que melhorar a adesão a

higiene das mãos é algo em que temos de continuar insistindo, e não requer uma grande alocação de recursos financeiros.

**MP: Em que exatamente consiste o investimento em Acreditação? Quais desses custos são decorrentes da adoção da metodologia e quais ocorreriam de todo modo?**

**CEO's:** O principal investimento para o credenciamento é em capital humano. As instituições gastam muito tempo com treinamento de pessoal e CME's, mas nem sempre se beneficiam desses investimentos. A Acreditação fornece orientação para maximizar os investimentos e alcançar melhores resultados. Isso se aplica, por exemplo, aos equipamentos - muitas vezes são adquiridos equipamentos de alto custo que não necessariamente cumprem as metas estratégicas ou respondem às necessidades dos clientes.

**MP: Como é o retorno deste investimento e em quanto tempo ele acontece?**

**CEO's:** Inicialmente a instituição vai observar um aumento na satisfação dos funcionários, que se envolvem em diversos aspectos do desenvolvimento e da melhoria da organização. Essa melhoria irá atrair talentos que querem trabalhar numa instituição consistente e onde a segurança do paciente seja prioritária para os líderes. O retorno do investimento em Acreditação não pode ser visto no primeiro ano, mas o processo irá contribuir para a construção de uma organização altamente confiável ao longo do tempo, ganhando a confiança do paciente e das seguradoras. Muitas seguradoras oferecem incentivos para as organizações de cuidados de saúde, uma vez que a diminuição de erros médicos e de internações não planejadas diminui sua responsabilidade.

**MP: Quais são as perspectivas da Acreditação diante da atual crise financeira mundial? Existe o risco de que os gastos com iniciativas em segurança sejam reduzidos?**

**CEO's:** Não há dúvida de que as restrições financeiras podem afetar o investimento na segurança do paciente e iniciativas de qualidade, assim como podem afetar os tempos de espera e acesso para pacientes de toda a cadeia de cuidados. Além disso, as instituições de assistência à saúde não têm recursos ilimitados e há sempre o risco de que os cortes para o serviço possam afetar negativamente a segurança e a qualidade. O nosso papel é garantir que a segurança do paciente seja vista como prioridade e nunca seja comprometida. Nesse sentido, a Acreditação ajuda as organizações a implementar medidas de eficiência através de projetos Lean, por exemplo, para liberar recursos e manter a segurança do paciente.

**MP: Como fazer com que o processo de Acreditação seja percebido como uma ferramenta capaz de introduzir, avaliar e manter a melhoria da qualidade na prestação da assistência à saúde e não como algo dispendioso e com exigências que sobrecarregariam os colaboradores?**



Hugh MacLeod

Sebastien Audette

**“Do ponto de vista do CPSI, nossa maior barreira é a negação – o silêncio, a indiferença e a complacência são as maiores barreiras para os resultados de qualidade e segurança do paciente.”**

**CEO's:** A Acreditação pode servir para unir a organização em torno de um objetivo comum. Ela deve ser encarada como motivo de orgulho entre as instituições de saúde e seus prestadores, por seu compromisso com a excelência. As metodologias de Acreditação também são obrigadas a melhorar continuamente seus programas. Com o Qmentum – programa internacional da metodologia canadense -, a ACI reduziu a carga administrativa sobre a equipe de cuidados de saúde preservando a dinâmica ao longo do tempo. Isso foi possível através da automatização do processo de auto-avaliação, alinhamento com iniciativas de melhoria de qualidade existentes na instituição, introdução de indicadores em seus levantamentos, diminuindo as exigências de documentação e facilitando a incorporação de padrões nos processos diários. Clientes da ACI tem relatado uma redução significativa de trabalhos não-clínicos relativos à Acreditação.

**“O retorno do investimento em Acreditação não pode ser visto no primeiro ano, mas o processo irá contribuir para a construção de uma organização altamente confiável ao longo do tempo.”**

**MP:** As ferramentas de avaliação da Accreditation Canadá acompanham as inovações e transformações do mercado na mesma velocidade em que elas ocorrem?

**CEO's:** A ACI se mantém a par das inovações no cuidado, particularmente em práticas de segurança, e atualiza regularmente os requisitos para refletir as tendências mais recentes e suas exigências. Por exemplo, o Qmentum foca a promoção da qualidade de vida no trabalho, pois há evidências de que a vida profissional está relacionada com a qualidade do atendimento e a segurança do paciente. Através de uma ferramenta de impulso própria, as organizações são informadas sobre sua performance e sobre as oportunidades de melhoria.

**MP:** Qual o papel da tecnologia na segurança do paciente e na melhoria da qualidade da assistência à saúde? A Acreditação promove um alinhamento entre demandas do paciente e novas tecnologias?

**CEO's:** Como muitas outras facetas de nossas vidas, a tecnologia desempenha um papel enorme na saúde. A tecnologia - e especificamente os registros eletrônicos de saúde - permite que os prestadores de cuidados (médicos, enfermeiros, técnicos de laboratório de diagnóstico etc) colaborem entre si como nunca foi possível, em tempo real, partilhando dados e informações, independentemente da distância geográfica entre eles. Os profissionais de

saúde precisam de informações precisas para dar a melhor qualidade de atendimento e sistemas de registros eletrônicos possibilitam um atendimento mais rápido, mais seguro e de melhor qualidade. Um exemplo disso é a utilização do prontuário eletrônico, que diminui a variação entre as prescrições médicas e reduz o risco de erros relacionados às prescrições escritas à mão. Hoje em dia, mais de 250 hospitais no Canadá estão implementando esta tecnologia de segurança do paciente.

**MP:** Um dos maiores desafios das instituições de saúde é criar uma cultura de segurança do paciente. A Accreditation Canadá oferece alguma estratégia para essa finalidade?

**CEO's:** A ACI Canadá exige uma declaração por escrito de que a segurança é prioridade da instituição, que fica obrigada a fornecer relatórios trimestrais nesse quesito e a desenvolver um plano de segurança do paciente. Além disso, a instituição deve educar o paciente e a família sobre seu papel na segurança. A ACI dá suporte para que as instituições forneçam treinamento e esclareçam os papéis e responsabilidades de cada colaborador na segurança do paciente. O contexto é importantíssimo - história da instituição, senso de urgência, disponibilidade para mudança cultural -, além do grau de comprometimento da liderança, que é fundamental. Os programas de educação e governança do CPSI focam bastante na importância da cultura.

**MP:** Cada vez mais tem se falado no papel do líder na melhoria e manutenção da qualidade assistencial. Que características são essenciais a um bom líder na área da saúde?

**CEO's:** Os líderes precisam dar o exemplo. Eles devem demonstrar o seu próprio compromisso com a segurança do paciente e com a qualidade. Precisam ser abertos e acessíveis à equipe, o máximo possível. Uma boa liderança envolve autonomia, engajar outras pessoas, alcançar resultados, desenvolver alianças e sistemas transformadores.

**MP:** De que forma a Acreditação contribui na melhoria dos processos de gestão?

**CEO's:** Através do padrão de liderança, a Acreditação fornece orientações sobre como criar um ambiente de trabalho consistente e saudável. Ela começa com tarefas gerenciais, esclarecendo as expectativas para o pessoal, proporcionando-lhes uma avaliação regular, garantindo que tenham as habilidades e conhecimentos necessários para o papel que precisam desempenhar. É preciso estabelecer um plano estratégico que defina o trabalho diário de líderes e funcionários. O CPSI oferece um conjunto abrangente de diretrizes para uma governança eficiente.

**MP:** Existe uma grande variação da qualidade assistencial entre diferentes regiões do país, apontando para um significativo desvio na adoção das melhores práticas. Como a Acreditação pode diminuir estas disparidades?

**CEO's:** A Acreditação serve para reduzir as variações dentro das instituições. Também serve como um veículo para compartilhar e difundir as melhores práticas. A ACI identifica anualmente inúmeras melhores práticas que podem ser adotadas por outras organizações. Grande parte das dificuldades assistenciais é compartilhada por muitas instituições, e é fundamental que exista uma plataforma de troca de experiências. Além disso, o potencial de relatórios com apresentação dos resultados obtidos através da Acreditação pode gerar informações para políticas públicas e alocação estratégica de investimentos.

**MP:** Quais são as barreiras para uma realização confiável de cuidados de alta qualidade no atual sistema de saúde e como a Acreditação pode ajudar a superá-las?

**CEO's:** Um problema comum é o engajamento das equipes. Isto ocorre nos Estados Unidos, no Canadá, no Brasil e em outros países. Este é um tema central para a qualidade da assistência e diversas organizações estão começando a abordá-lo. Do ponto de vista do CPSI, nossa maior barreira é a negação - o silêncio, a indi-

ferença e a complacência são as maiores barreiras para os resultados de qualidade e segurança do paciente.

**MP:** A mensuração da qualidade é apontada como o primeiro passo para a melhoria. A estratégia de remuneração por desempenho (P4P) parece ganhar força. Quais as vantagens e riscos desta forma de remuneração?

**CEO's:** O risco de um sistema de remuneração por desempenho é que ele não leva a mudança sincera. Nós não devemos desejar um sistema que crie medo entre os prestadores de cuidados de saúde como resultado de uma possível ameaça à subsistência de alguém para alcançar resultados. Em vez disso, temos de continuar a trabalhar para melhorar a cultura em organizações de saúde e aumentar a conscientização sobre a importância da segurança do paciente. Em última análise, queremos um sistema onde o prestador, o paciente e sua família trabalham em conjunto para garantir o atendimento de alta qualidade, por ser a coisa certa a se fazer, e não porque o pagamento de alguém depende disso. **MP**

**“Muitas seguradoras oferecem incentivos para as organizações de cuidados de saúde, uma vez que a diminuição de erros médicos e de internações não planejadas diminui sua responsabilidade.”**