

GESTÃO DO LICENCIAMENTO - UMA NOVA ROTINA

Muito se fala em melhoria de qualidade, em sistemas de certificação de qualidade e nem sempre é dedicado tempo a discutir o assunto essencial e primário a todas estas questões: assegurar a manutenção da qualidade (mínima). Neste artigo, a MedSUPPORT dedica-se a clarificar os dois conceitos: manutenção e melhoria de qualidade

De facto estes são conceitos distintos. Melhorar a qualidade é continuamente procurar que o serviço melhore, já assegurar (manter) a qualidade é permanentemente empreender ações que mantenham o patamar de qualidade acima do nível pré-determinado.

Na realidade, manter a qualidade mínima é manter os requisitos mínimos para funcionamento. E, falar em vigilância sobre esses requisitos é falar em gestão do licenciamento.

Faz sentido pensar em melhorar a qualidade, sistematizá-la e até certificá-la apenas depois de estar assegurada a sua manutenção. Porquê? Porque existe o risco de que a concentração do esforço da implementação de um sistema de qualidade possa desfocar da necessidade de ter a manutenção da qualidade mínima debaixo de estrita vigilância. Importa então clarificar o que é manter a qualidade ou manter a qualidade mínima.

Genericamente manter a qualidade consiste em desenvolver esforços que assegurem um determinado patamar de qualidade, conhecido por todos os colaboradores, mantido em todos os tratamentos e para todos os utentes. É da experiência da MedSUPPORT que o envolvimento de todos os colaboradores neste objetivo é facilitado pela atuação de uma entidade parceira da clínica e especializada na temática em causa.

A determinação do patamar de qualidade é claramente decidido pela gestão, operacional e clínica, mas existe um limiar para a gestão operacional abaixo do qual a unidade de saúde não deve baixar, que é o patamar dos requisitos mínimos estabelecidos para funcionamento.

Após atingir um determinado nível, seja o mínimo legal ou superior a este, deve ser feito um esforço contínuo por manter esse plano, essa qualidade.

Qualidade é comprovadamente um conceito dinâmico, que não encontra sinónimo em sistema estáticos, querendo isto dizer que se não existir uma monitorização e atuação sobre o patamar de qualidade estabelecido não é possível manter esse nível de qualidade. Não é possível garantir que o utente que foi atendido no momento seguinte às ações de correção determinadas numa auditoria tenha um serviço semelhante ao que foi atendido meses depois sem que a unidade diligencie alguma forma de controlo das condições de funcionamento. Na perspetiva da MedSUPPORT essa garantia advém invariavelmente de uma atitude pró-ativa e de uma permanente vigilância e atuação na manutenção da qualidade. Hábitos de qualidade estabelecidos, conhecidos e comunicados a toda a equipa, são essenciais e podem variar desde controlar periodicamente as datas de validade dos dispositivos médicos e medicamentos até procedimentos e registos para controlo de ciclos de esterilização.



A manutenção da qualidade é uma atitude generalizada que mantém a unidade de saúde fora do grupo de “incumprimento”, que garante tranquilidade e segurança perante ações inspetivas e que abre a porta a perspetivas e ambições como a certificação da qualidade.

É baseado no conceito da manutenção da qualidade no qual o atual quadro legislativo assenta. No anterior sistema uma licença de funcionamento era emitida e permanecia válida ao longo do tempo, já o novo licenciamento exige monitorização e vigilância sob pena de licenças serem suspensas ou revogadas por alterações não declaradas ou declarações não comprovadas.

O conceito de gestão do licenciamento, aparentemente novo, surge da necessidade crescente de cumprimento de requisitos, muitos deles de periodicidade regulamentada. Os mapas de resíduos anuais, as comunicações pontuais de alterações de quadro clínico e até as alterações ao espaço

físico são exemplos de atividades que nos dizem que a gestão do licenciamento é uma nova rotina para as unidades de saúde.

Integrar esta “nova” gestão no dia-a-dia da clínica é fundamental para simultaneamente garantir a segurança e encarar com serenidade uma eventual ação inspetiva.

A MedSUPPORT tem vindo a aprofundar esta metodologia de trabalho, sendo que os resultados têm demonstrado uma melhoria contínua na eficiência da gestão do licenciamento dos clientes MedSUPPORT. ■



Tel.: 229 445 650
www.medsupport.pt
www.facebook.com/medsupport