

## **Opinião**

Clarisse Lobo

Diretora Geral Hemorio

Programas de qualidade são habitualmente aplicados ao gerenciamento de organizações, com o objetivo de otimizar e melhorar a eficiência de seus serviços. Assim, a chamada "*Prestação de Serviços com foco no cliente*" corresponde ao que se convencionou chamar de uma modalidade de gestão focalizada na expectativa do cliente, o principal norte da empresa. Esse contexto nos remete de imediato às empresas que vendem serviços e produtos e que, portanto concorrem entre si pela escolha do cliente-comprador.

No setor da saúde, o conceito de que a assistência médica é uma prestação de serviço a ser consumida por pacientes-clientes é, certamente, uma importante revolução social que surge como resultado da disseminação de informações que levou à consciência social dos direitos dos cidadãos.

No entanto, a assimetria de conhecimento entre o cliente (paciente) e o prestador de serviço (a equipe de saúde) compromete a concorrência e a capacidade de escolha. Outrossim, o que antes se limitava a uma crença subjetiva no médico, hoje é ocupado por um instrumento que auxilia o cliente nessa escolha. Neste contexto, as creditações externas sinalizam à sociedade a qualidade do serviço prestado pelas instituições de saúde.

Capaz de perceber a mudança do cenário externo e fazer frente a esse novo olhar no início da década de 90, o HEMORIO - órgão integrante da Secretaria de Estado da Saúde do Rio de Janeiro - recebe em média 350 doadores voluntários de sangue por dia, possui um serviço de hematologia com mais de 10 mil pacientes ativos, e aderiu ao Programa de Gestão pela Qualidade. O projeto, considerado audacioso à época pelo enorme desafio em utilizar uma ferramenta adotada pelo comércio, traz em si embutida a quebra do paradigma de que um serviço público não poderia se submeter a padrões internacionais de qualidade em assistência à saúde.

Com o programa de qualidade, a instituição estabeleceu os valores norteadores para a realização de sua missão e para alcançar a sua visão de futuro. Normatizou os seus

processos e difundiu o conceito de auditoria interna para uma melhoria contínua. Mas foi o processo da Acreditação Hospitalar que contribuiu efetivamente para a melhoria da qualidade da assistência prestada pela instituição.

Neste contexto, a certificação do HEMORIO, pela Joint Commission International (JCI), em 2001, cuja avaliação no Brasil é realizada pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), foi um grande marco na história da assistência hematológica da instituição, não apenas por ser a primeira instituição pública brasileira a ser acreditada, mas também por contribuir para que o processo se firmasse no Brasil, como a ferramenta adequada para a melhoria da segurança e da qualidade do cuidado prestado ao paciente. Inicialmente utilizados como um *checklist*, os requisitos (padrões) foram objeto de ampla discussão entre os funcionários. Reforçamos nossas ações, na padronização, no cliente, na avaliação e nos resultados, implantando novas práticas em prol da melhoria da qualidade do cuidado e organizando as diversas práticas existentes. Essa dinâmica mostrou-se muito eficaz, não só para a solução dos problemas, mas também para o maior entrosamento entre os diferentes setores da instituição.

Após a 1ª certificação, a instituição facilmente identificou a necessidade de continuidade e de aperfeiçoamento contínuo das práticas adotadas, o que tem sido extremamente eficaz para obtenção dos resultados e acompanhamento das oportunidades de melhoria.

Em essência, a certificação pela Joint Commission International (JCI) vem contribuindo significativamente para a agilidade das informações, cultura de auditoria interna, validação dos processos, humanização do cuidado, segurança do paciente, credibilidade institucional interna e externa, e, sem dúvida, é um dos pilares que faz do HEMORIO uma unidade de saúde de qualidade que se orgulha de ser pública.