

Avaliação da adequação dos serviços de saúde da Bradesco Saúde

Assessment of the adequacy of health services Bradesco Health

Autor: José de Lima Valverde Filho

Orientador: Prof. Dr. Gilberto Mendes de Oliveira Castro

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação da Fundação Cesgranrio. Mestrado em Avaliação. Rio de Janeiro, 11 de setembro de 2012.

RESUMO: Este estudo teve por objetivo avaliar a adequação dos serviços de saúde prestados pelo Plano de Saúde Bradesco Saúde aos seus beneficiários. Para tanto, o autor analisou e comparou os resultados da avaliação diagnóstica realizada pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), nessa operadora de Planos de Saúde, em setembro de 2010, e a avaliação para acreditação, realizada em conjunto pelo CBA e a *Joint Commission International* (JCI), ocorrida em outubro de 2011. Em ambas as avaliações foi utilizado como instrumento avaliativo, o Manual de Padrões para Avaliação de Planos de Saúde, do CBA, criado por esse organismo de avaliação e de acreditação e validado, conjuntamente, com a JCI. O autor selecionou, para a avaliação, a função Adequação dos Serviços de Saúde para os Beneficiários do Manual de Padrões para Avaliação de Planos de Saúde do CBA. Com base nesta função, foram construídos indicadores para a avaliação de conformidade do Plano de Saúde quanto à adequação dos serviços de saúde disponíveis aos seus beneficiários. O resultado do atendimento aos indicadores foi cotejado a partir dos relatórios de avaliação emitidos pelo CBA, após as avaliações terem sido concluídas. Pode-se afirmar que a adequação dos serviços de saúde aos beneficiários da Bradesco Saúde evoluiu positivamente. O estudo demonstrou um percentual de conformidade de adequação dos serviços de saúde da Bradesco Saúde de 93,75%, contra 56,25% observados na avaliação diagnóstica. Conclui-se que a avaliação diagnóstica foi fundamental, para que a Bradesco Saúde estabelecesse as medidas necessárias com objetivo de melhor adequar seus serviços de saúde, aos padrões de qualidade e de segurança, recomendados pelo Manual.

Palavras-chave: Avaliação. Acreditação. Planos de Saúde. Serviços de Saúde.

ABSTRACT: The purpose of this study was to evaluate the adequacy of health services provided by Bradesco Saúde, a Brazilian private health plan, to its beneficiaries in two occasions: a diagnostic evaluation performed by Consortium for Brazilian Accreditation

(CBA) in Bradesco Saúde in September 2010 and a second evaluation for accreditation conducted jointly by CBA and the Joint Commission International (JCI) in October 2011. In both cases evaluation instruments were the same, the Manual of Standards for the Assessment of Health Plans. This Manual was created by CBA and validated by CBA and JCI. The function Adequacy of Health Services to Beneficiaries was selected from the Manual of Standards for the Evaluation of Health Plans. Based on this function, indicators were constructed for evaluating the conformity of health plan in relation to the services adequacy to beneficiaries. After the evaluations were completed assessment reports issued by the CBA were reviewed so results of the indicators following were compared. It can be stated that the adequacy of health services to beneficiaries of Bradesco Saúde evolved positively, comparing the results observed from the diagnostic evaluation and the evaluation for accreditation. The study showed a compliance rate of adequacy of Bradesco Saúde health services of 93.75% against 56.25% observed in the diagnostic evaluation.

Keywords: Evaluation. Accreditation. Health Plans. Health Services.

Recebido em: 25 out. 2013.

Avaliado em:30 out 2013.

Publicado em:06 fev 2014.