



Editorial

Maria João Quadrado

POLÍTICA DE QUALIDADE EM OFTALMOLOGIA. UM DESAFIO PARA O FUTURO.

Iniciei-me nas questões da política de qualidade em saúde em 2009, quando foi necessário implementar a lei 12/2009 no Banco de Olhos dos CHUC. Como acontece a todos nós oftalmologistas, em que esta temática não faz parte da nossa formação básica, revelou-se um percurso penoso e que custou a iniciar. Depois revelou-se apaixonante.

Vivemos numa sociedade com uma consciência social crescente. Neste contexto, as falhas ou erros na prestação de cuidados de saúde são potencialmente interpretados pelos cidadãos num quadro de eventual culpa.

A gestão eficiente dos recursos disponíveis, cada vez mais escassos, para dar resposta a um volume crescente da procura de cuidados de saúde, não obsta a que se exija um nível da qualidade da prestação cada vez mais elevado. Vivemos numa época de enormes desafios para os gestores dos sistemas de saúde e para os profissionais que neles trabalham.

A OMS em 2000 recomendou que cada estado membro estabelecesse uma estratégia nacional para a qualidade e segurança na saúde e em 2009 a Comissão Europeia recomendou que a segurança do doente fosse uma das prioridades nas políticas e programas de saúde. Desta forma, Portugal definiu a sua “Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde” que visa a médio e longo prazo a promoção da aproximação à excelência na prestação de cuidados de saúde definindo os desafios da qualidade e segurança como uma das principais prioridades do sistema de saúde português (Despacho 14223/2009 de 24 de Junho).

O Departamento da Qualidade em Saúde que se encontra integrado na Direcção Geral de Saúde definiu como prioridades estratégicas de atuação: 1. Qualidade clínica e organizacional 2. Informação transparente ao cidadão 3. Segurança do doente 4. Qualificação e acreditação nacional de unidades de saúde 5. Gestão integrada da doença e inovação 6. Gestão da mobilidade internacional de doentes 7. Avaliação e orientação das reclamações e sugestões dos cidadãos utilizadores do SNS.

Os próprios códigos deontológicos dos profissionais de saúde defendem a qualidade dos cuidados prestados, impondo a permanente atualização da cultura científica e uma boa preparação técnica. O sector da Oftalmologia não se mostra indiferente a esta questão, e tem tentado incluir uma política de qualidade na sua prática diária. Na realidade, desde sempre procurámos a prestação de cuidados de oftalmologia de acordo com as boas práticas, apoiada em suportes tecnológicos avançados e constante atualização técnico-científica, bem como na prevenção, no diagnóstico e tratamento clínico da doença, sustentada na obtenção de resultados clínicos e na investigação.

Numa política de qualidade, que se quer real, faltam os passos para que estes parâmetros sejam periodicamente monitorizados e reavaliados face aos objectivos e metas previamente definidos. Os formalismos são pesados mas fundamentais: 1. Repositório documental controlado; 2. Gestão de versões de documentos, 2. Circuitos de revisão e aprovação de documentos; 3. Distribuição controlada dos documentos; 4. Gestão de ocorrências; 5. Plano de formação anual, 6. Auditorias Regulares; 7.

Cumprimento de mapa de indicadores, 8. Avaliação de satisfação de clientes entre outros.... Garantimos assim que todos os prestadores de serviços se encontram enquadrados nas suas funções, com um conhecimento claro e definido das suas responsabilidades e uma maior operacionalidade e eficiência em todas as atividades do processo de forma a assegurar o incremento permanente do número e qualidade dos serviços prestados.

Só desta forma podemos planejar estratégias precisas de intervenção de alta efetividade nos Serviços de Oftalmologia bem como também monitorizar a resposta a essas ações. Reconheço que não é tarefa fácil, não só pelas exigências actuais em termos de “números”, mas também porque lida com sentimentos como empatia e sensibilidade e está relacionada com os aspetos da qualidade mais difíceis de serem alcançados - os aspectos intangíveis.

A prestação de cuidados oftalmológicos assenta na procura da resposta às necessidades e expectativas dos utentes, profissionais e doentes, tendo como finalidade a promoção da sua satisfação. Este tem que ser o futuro.

No entanto é obrigatória a consciência de que numa adequada implementação de sistemas de qualidade todos ganhamos. Nós, os profissionais de saúde e o doente.

Por tudo isto é uma tarefa que se torna facilmente apaixonante.



Com amizade,
Maria João Quadrado