



Departamento da
Qualidade na Saúde

Direcção-Geral da Saúde
www.dgs.pt



Ministério da Saúde

ESTRATÉGIA NACIONAL PARA A QUALIDADE NA SAÚDE

J. Alexandre Diniz

adiniz@dgs.pt



O Plano Nacional de Saúde 2004-2010 identificou

- uma escassa cultura de qualidade
- um défice organizacional dos serviços de saúde
- a falta de indicadores de desempenho
- a falta de indicadores de apoio à decisão



Entretanto
desenvolveu-se um novo paradigma de relação
entre duas pessoas autónomas e livres

PROFISSIONAL DE SAÚDE

DOENTE



O DOENTE passou a ter o DIREITO cada vez mais reconhecido de

- participar nas decisões que lhe dizem respeito
- ser informado sobre os riscos e benefícios potenciais de cada procedimento
- aceitar ou recusar esses riscos e benefícios depois de convenientemente informado



**Os códigos deontológicos impõem aos
profissionais de saúde um cuidado de
permanente actualização da
cultura científica e da preparação técnica
para prestarem
OS
MELHORES
cuidados de saúde**



Os cuidados de saúde são hoje prestados

- num palco diversificado de interesses em conflito
- numa mudança tecnológica permanente
- sob um escrutínio público sem precedentes
- com um nível de exigência dos doentes cada vez maior
- com a expectativa de bons resultados terapêuticos



Uma vez consolidadas a cobertura territorial e a universalidade da prestação de cuidados de saúde os desafios da **QUALIDADE e da SEGURANÇA DO DOENTE** surgem em primeiro plano como uma das principais preocupações do Serviço Nacional de Saúde



DEPARTAMENTO DA QUALIDADE NA SAÚDE

foi criado no âmbito da Direcção-Geral da Saúde
16 de Fevereiro de 2009
Portaria N.º 155/2009

Inaugurado pela Ministra da Saúde
25 de Maio de 2009



A OMS aconselha que cada país

- possua uma estratégia nacional para a qualidade e segurança em saúde
- que essa estratégia tenha particular atenção à necessidade de tomada de medidas sustentáveis a longo prazo



“Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde”

**CRIADA POR DESPACHO DA MINISTRA DA
SAÚDE**

N.º 14223/2009, DE 8 DE JUNHO

D.R. 2.^a série, N.º 120 de 24 de Junho



Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde

MISSÃO

Promover e disseminar, nas instituições prestadoras de cuidados de saúde, uma cultura de
MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE



**Para melhorar continuamente a qualidade
dos cuidados de saúde
é necessário investir na melhoria contínua de todos os
elementos que os integram**

**PESSOAS
RECURSOS
MODELOS ORGANIZATIVOS**



**Para melhorar continuamente a qualidade
dos cuidados de saúde
é necessário garantir a**

**CONTINUIDADE DA ASSISTÊNCIA
DIMINUIÇÃO DA VARIABILIDADE NA PRÁTICA CLÍNICA
PRESTAÇÃO DE CUIDADOS PERSONALIZADOS**



Para responder às necessidades e expectativas dos doentes

É NECESSÁRIO CUMPRIR PRINCÍPIOS GERAIS

- 1. Desenvolver a governação clínica**
- 2. Garantir o acesso do cidadão em condições de igualdade de oportunidades**
- 3. Considerar o doente como sujeito activo no processo assistencial**
- 4. Personalizar o processo assistencial**
- 5. Enfocar o processo assistencial na recuperação**
- 6. Garantir a continuidade vertical e horizontal de cuidados**



DESENVOLVER A GOVERNAÇÃO CLÍNICA (obriga a modelo organizativo centrado no doente)

- a) Dotar os profissionais com maior autonomia organizativa
- b) Dotar os profissionais com mais responsabilidade na gestão de recursos
- c) Abordar de forma integrada a promoção, prevenção e reabilitação do doente
- d) Melhorar a eficiência na utilização de recursos
- e) Melhorar a efectividade da prática clínica



GARANTIR A CONTINUIDADE VERTICAL E HORIZONTAL DE CUIDADOS (obriga a assegurar)

- a) Continuidade no sistema
- b) Continuidade trans-episódica
- c) Visão contínua e partilhada do trabalho assistencial realizado por profissionais diferentes, em sítios e horas diferentes
- d) Intercâmbio e integração de conhecimento
- e) Prestação de cuidados única, coordenada e de qualidade



Uma das estratégias de gestão da qualidade
para melhorar a integração e continuidade de
cuidados
são os
PROCESSOS ASSISTENCIAIS INTEGRADOS



Os Processos Assistenciais Integrados

- a) São ferramentas de melhoria organizativa
- b) Potenciam a ordenação dos fluxos de trabalho
- c) Aproximam os níveis de cuidados (CS – H - CCI)
- d) Potenciam a visão de cuidados integrados ao doente
- e) Potenciam a prática de cuidados mais seguros
- f) Potenciam a dotação de recursos adequados



Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde

DESTINATÁRIOS

CIDADÃO

como utilizador e proprietário do SNS

PROFISSIONAL DE SAÚDE

como responsável por um trabalho com capacidade
técnica, seguro e qualificado



Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde

PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

1. Qualidade clínica e organizacional
2. Segurança do doente
3. Gestão integrada da doença e inovação
4. Gestão da mobilidade internacional de doentes
5. Avaliação das reclamações e sugestões dos utilizadores do SNS
6. Qualificação e acreditação nacional de unidades de saúde



Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde

ACÇÕES IMEDIATAS

- a) Normas e orientações clínicas e organizacionais
- b) Indicadores nacionais da qualidade
- c) Notificação de incidentes e de eventos adversos
- d) Observatório da segurança do doente
- e) Normas de procedimento que evitem os erros clínico, cirúrgico e medicamentoso



Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde

ACÇÕES IMEDIATAS

- f) Monitorização das infecções associadas aos cuidados de saúde
- g) Combate às resistências aos antimicrobianos
- h) Gestão integrada de doenças crónicas
- i) Reconhecimento de centros de referência e de elevada diferenciação
- j) Identificação e avaliação de projectos de inovação em saúde



Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde

ACÇÕES IMEDIATAS

- l) Identificação das prioridades em matéria de inovação
- m) Gestão da mobilidade internacional de doentes
- n) Avaliação qualitativa das reclamações dos utilizadores do SNS
- o) Implementação do Programa Nacional de Acreditação em Saúde



Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde

HORIZONTE TEMPORAL
10 ANOS

5 anos de implementação

+

5 anos de consolidação



Estratégia Nacional para a Qualidade na Saúde

Para apoiar cientificamente o Departamento da Qualidade na Saúde na implementação das prioridades estratégicas foi criado

um

CONSELHO PARA A QUALIDADE NA SAÚDE

Despacho N.º 13793/2009

Ministra da Saúde

D.R., 2.ª série, N.º 114 de 16 de Junho

Despacho N.º 16396/2010

Ministra da Saúde

D.R., 2.ª série, N.º 210 de 28 de Outubro



Departamento da
Qualidade na Saúde

Direcção-Geral da Saúde
www.dgs.pt



Ministério da Saúde

Felipa Homem Christo

filipahc@dgs.pt

QUALIDADE ORGANIZACIONAL E ACREDITAÇÃO

Cristina Costa

crstinacosta@dgs.pt

SEGURANÇA DO DOENTE

Anabela Coelho

anabelacoelho@dgs.pt

GESTÃO INTEGRADA DA DOENÇA E INOVAÇÃO

Cláudio Correia

claudiocorreia@dgs.pt

MOBILIDADE INTERNACIONAL DE DOENTES

António Faria Vaz

fariavaz@dgs.pt

QUALIDADE CLÍNICA