

IOQ – Informações Objetivas da Qualidade

Nº 1



Autoridade
Reguladora
da **Qualidade**
dos **Serviços**
em Saúde



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SAÚDE

Janeiro 2021

Governo do Estado do Ceará

Camilo Sobreira de Santana
Governador do Ceará

Maria Izolda Cella Arruda Coelho
Vice-governadora do Ceará

Secretaria da Saúde do Estado do Ceará

Carlos Roberto Martins Rodrigues Sobrinho
Secretário da Saúde

Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde

Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira
Presidente do Conselho Diretivo ARQS

Naara Régia Pinheiro Cavalcante
Conselho Diretivo ARQS

Magda Moura de Almeida
Conselho Diretivo ARQS

Elaboração Técnica

Carlos Bruno Silveira
Gestão das Estratégias e Operações – ARQS

Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira
Diretoria da Governança - ARQS

Naara Régia Pinheiro Cavalcante
Diretoria da Gestão da Qualidade - ARQS

Revisão / Normalização

Bianca Soares da Silva

Sara Suyane de Sousa Rodrigues

Avenida Almirante Barroso - 600, Praia de Iracema - Fortaleza - Ceará - CEP: 60.060-440

As Informações Objetivas da Qualidade - IOQ's são publicações mensais e seus materiais são de responsabilidade dos autores. Permitida a reprodução destas obras, desde que citada a fonte.

Disponíveis em: <https://www.saude.ce.gov.br/download/arqs-publicacoes/>

ARQS: ESTRATÉGIA PARA A MELHORIA CONTÍNUA DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Um processo coletivo, dinâmico e permanente

Diana Carmem Almeida Nunes de Oliveira¹
Naara Régia Pinheiro Cavalcante²
Carlos Bruno Silveira³

APRESENTAÇÃO

De acordo com a Organização Mundial da Saúde (OMS) em 1993, a qualidade da assistência à saúde é caracterizada por um conjunto de elementos que incluem: um alto grau de competência profissional, eficiência na utilização dos recursos, risco mínimo para os pacientes, satisfação dos pacientes e um efeito favorável na saúde.

O interesse e preocupação pela qualidade é crescente. Observa-se que profissionais de saúde e gestores, cada vez mais buscam aprimorar, especializar seus conhecimentos e qualificar as suas práticas. Pacientes e a população por sua vez desejam saber sobre qual o grau de segurança e qualidade da prestação dos serviços de saúde e assim, fazer a escolha que melhor atende às suas necessidades de saúde.

Contudo, mesmo sistemas de saúde já consolidados lidam diariamente com a variabilidade indesejada das práticas assistenciais entre os seus serviços. De outro ângulo, os sistemas de saúde que estão em fase de expansão se preocupam com a otimização da utilização dos recursos e com a ampliação e sustentabilidade do negócio. Assim, é fundamental garantir que a cobertura oferecida esteja fortemente baseada em sólidas estratégias de melhoria da qualidade.

É nesse cenário que surge a Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde (ARQS). Um órgão colegiado criado pela Lei Estadual n.º 17.195, de 27 de março de 2020, que integra a estrutura orgânica da Secretaria de Saúde do Estado do Ceará. A ARQS se constitui em uma estratégia estruturante e inovadora, sendo uma marca registrada da SESA/CE para promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde que integram o sistema de saúde do Estado do Ceará.

¹ Farmacêutica. Mestre em Saúde Pública. Diretora Presidente da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

² Enfermeira. Mestre em Gestão em Saúde. Diretora da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

³ Enfermeiro. Mestre em Saúde Coletiva. Assessor Técnico da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS

A figura a seguir explicita as principais dimensões, ou requisitos, que qualificam a prestação dos serviços e do cuidado em saúde. Trata-se de um “mapa estratégico” para gestores e profissionais de saúde envolvidos com a elaboração de planos, projetos, organização de processos assistenciais e ações cujo objetivo é prover uma assistência segura e de qualidade. É fundamental destacar que é na rotina das práticas assistenciais onde as dimensões da qualidade e segurança dos serviços de saúde são traduzidas. A incorporação dos requisitos concretos de qualidade em cada serviço, problema de saúde ou tipo de paciente, possibilita avaliar se ele tem ou não qualidade.

Figura 1: As dimensões da qualidade em serviços de saúde.



Fonte: Adaptado de GAMA, Z.A.S.

AARQS E A QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

A primeira edição do “Informações Objetivas da Qualidade” – IOQ está dedicada a apresentar a Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde (ARQS). Esta apresentação está organizada sob forma de perguntas e respostas, e objetiva comentar sobre as primeiras impressões sobre a ARQS.

ESSENCIALMENTE QUAIS SÃO AS PREMISAS QUE FUNDAM A ARQS?

A ARQS busca transparência e comunicação clara com a sociedade sobre o tema da qualidade considerando que todos os seus esforços e atuação devem estar centrados no paciente. A lei que cria a ARQS a legitima para desenvolver a função, na qual representa o Estado, de regulador da qualidade da prestação dos serviços de saúde.

É discricionária e competente para disciplinar a qualidade do cuidado e da prestação dos serviços de saúde. Como organização única, ela assumiu o papel de protagonista da promoção de uma política de qualidade cuja construção tem uma natureza colaborativa e integradora, visando criar uma cultura de qualidade e segurança nos serviços de saúde do Estado. A ARQS faz uma convocação a todos, sociedade, governo, integrantes do sistema de saúde do Estado, para juntos, se comprometerem com a melhoria da qualidade da assistência e da segurança do cuidado. E ainda, de maneira inovadora, estrutura sua capacidade de decisão com autonomia e de forma colegiada.

QUAIS SÃO OS OBJETIVOS DA ARQS?

1. primar pela qualidade dos serviços de saúde para a população;
2. melhorar a capacidade de resposta dos serviços, a sua efetividade, a segurança, o uso racional, os prazos adequados e centrados na pessoa;
3. evitar a duplicidade de serviços e meios para os mesmos fins para a sua racional organização;
4. prevenir práticas de indução artificial da procura e do uso de serviço de saúde, sob todas as formas, visando ao seu uso sóbrio e racional;
5. garantir que o planejamento regional de saúde seja respeitado no tocante à instalação geográfica de serviços públicos para diminuir os vazios assistenciais territoriais e melhor atender às necessidades do usuário;
6. ouvir, sob todas as formas, o usuário dos serviços de saúde para o aperfeiçoamento deles;
7. conscientizar o cidadão sobre a importância do autocuidado, em especial quanto às doenças crônicas e as que podem ser evitadas em razão de atitudes pessoais e coletivas;

8. recuperar e elevar a qualidade dos serviços públicos de saúde essenciais à população, mediante apoio técnico-sanitário, financeiro e formação de pessoal na medida das disponibilidades orçamentárias do Fundo Estadual da Saúde;

9. valorizar a experiência e competência técnica e profissional na área da saúde como critério para escolha dos cargos de chefia e liderança no âmbito do sistema público de saúde do Estado do Ceará.

QUEM ESTÁ SUJEITO À REGULAÇÃO DA ARQS?

Todos os serviços do sistema estadual de saúde estão sujeitos à regulação da ARQS. Mais explicitamente a ARQS abrange os serviços de saúde de prevenção, promoção e recuperação prestados pelo Estado e pelo conjunto de seus municípios, da administração direta ou indireta, e pelas pessoas jurídicas de direito privado, com ou sem fins lucrativos, que participam de forma complementar do SUS, sob o regime de contratação de serviços ou de parceria no âmbito do SUS e, ainda, os estabelecimentos de saúde privados situados no Estado do Ceará. A ARQS abrange todo o território do Estado do Ceará. Em termos quantitativos e de acordo com o CNES, dados de 2020, existem registrados no Estado 12.290 estabelecimentos de saúde.

COMO SE DARÁ O FUNCIONAMENTO DA ARQS?

A ARQS funcionará por meio das suas estruturas executiva e de deliberação. São elas o Conselho Diretivo e o Conselho Consultivo. A ARQS dispõe de uma estrutura de gabinete para o adequado funcionamento dos colegiados mencionados. A lei que cria a ARQS estabeleceu que a realização de suas operações contará com o apoio da Secretaria Executiva de Vigilância e Regulação – SEVIR, da Secretaria da Saúde do Estado, que prestará apoio técnico, administrativo, financeiro e de pessoal à ARQS.

QUAIS REPRESENTAÇÕES TÊM ASSENTO NO CONSELHO CONSULTIVO?

O CONSELHO CONSULTIVO DA ARQS TEM A SEGUINTE COMPOSIÇÃO:

- dois (2) do Conselho Estadual da Saúde;
- três (3) dos Conselhos de fiscalização do exercício da profissão de saúde no Estado;
- dois (2) representantes dos serviços privados de saúde que participam do SUS de forma complementar, mediante contrato ou em regime de parceria, sendo um representante das entidades filantrópicas e sem fins lucrativos e outro das entidades sob regime de parceria;
- um (1) representante dos hospitais públicos estaduais;
- dois (2) do Conselho de Secretarias Municipais de Saúde do Ceará (COSEMS-CE), sendo um (1) o Secretário Municipal da Saúde da Capital; e
- um (1) de universidade pública, da área da saúde;
- um (1) da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará.

COMO SE DARÁ O INÍCIO DAS ATIVIDADES DA ARQS?

Após a organização e implantação da sua estrutura de gabinete, de acordo com o que a lei preconiza, o início das atividades da ARQS ocorrerá de forma escalonada, cabendo-lhe, no primeiro ano de funcionamento, atuar nos serviços de saúde públicos que requerem maiores cuidados quanto à sua qualidade. A definição de cronograma anual de atuação escalonada será feita por deliberação do Conselho Diretivo, e poderá se dar por região de saúde. O seu pleno funcionamento não poderá ultrapassar o prazo de 4 (quatro) anos a contar da data da publicação da lei de criação.

CONCLUSÃO

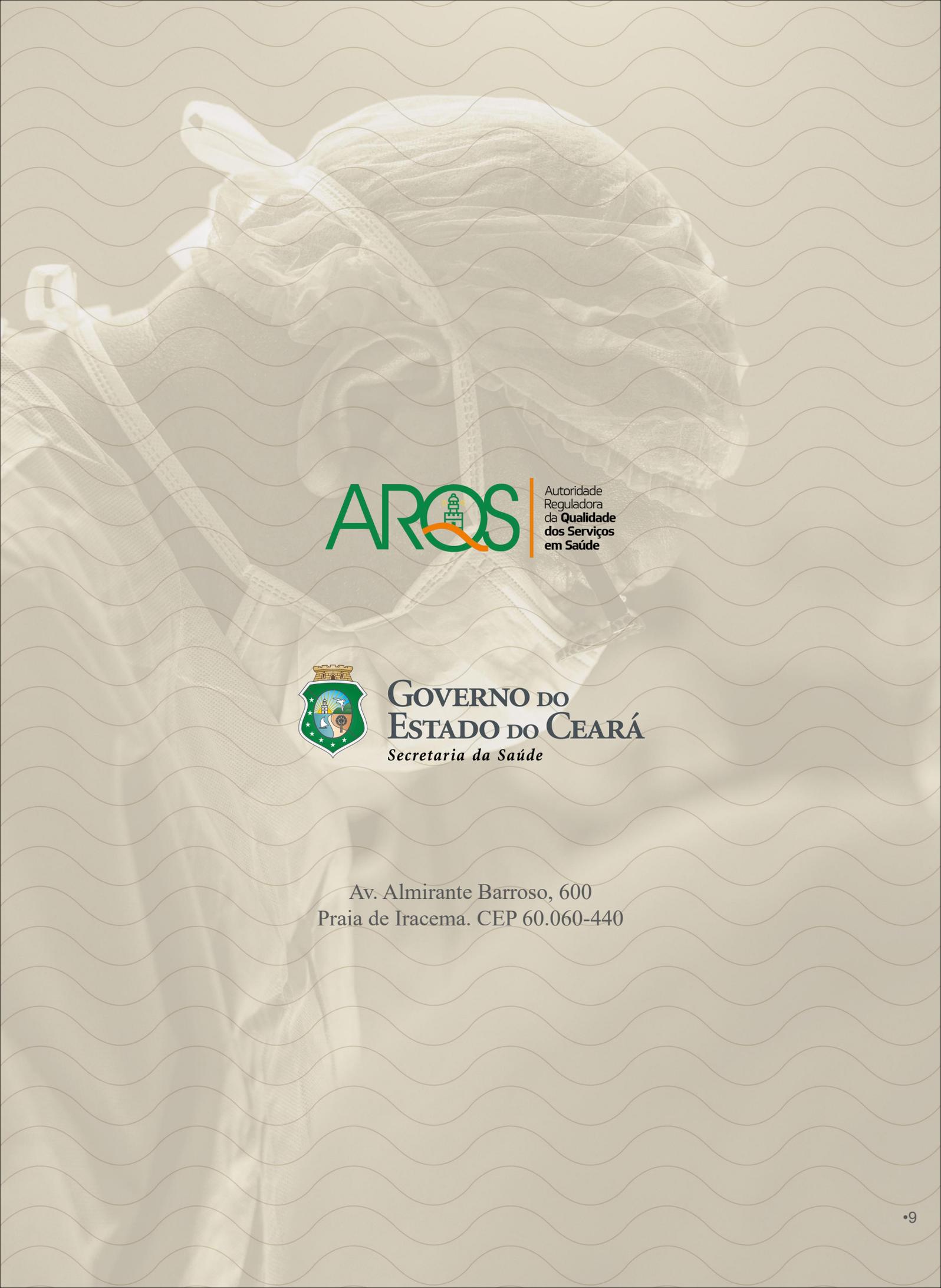
A institucionalização da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde - ARQS faz parte da Plataforma de Modernização da Saúde no Ceará, no que diz respeito às reformas do setor de saúde. O objetivo é estabelecer critérios de qualidade de todas as unidades do Ceará, públicas e privadas, permitindo assim a classificação e certificação dos mesmos, promovendo transparência para usuários e pacientes dos serviços de saúde. A regulamentação da lei de criação da ARQS ocorre através de um decreto estadual.

REFERÊNCIAS

CEARÁ. **Lei nº 17.195 de 27 de março de 2020.** Dispõe sobre a criação da Autoridade Reguladora da Qualidade dos Serviços de Saúde-ARQS - no âmbito da Secretaria da Saúde do Estado. Fortaleza: Governo do Estado, 2020. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20200327/do20200327p01.pdf#page=3> Acesso em: 14 jan 2021.

GAMA, Z.A.S. **Dimensões da qualidade.** 1 gravura. Disponível em: https://www20.anvisa.gov.br/segurancadopaciente/images/documentos/Apresentacao_Anvisa.pdf Acesso em: 11 jan. 2021.

RACOVEANU, NT; JOHANSEN, KS. Tecnología para el mejoramiento contínuo de la calidad de la atención sanitaria. **Foro Mundial de la Salud.** Vol.16, 1995. p. 158-165. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/53791>. Acesso em: 11 jan.2021.



AROS

Autoridade
Reguladora
da **Qualidade**
dos **Serviços**
em **Saúde**



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ
Secretaria da Saúde

Av. Almirante Barroso, 600
Praia de Iracema. CEP 60.060-440