



A IMPORTÂNCIA DA QUALIDADE PARA A GESTÃO EM SAÚDE: O PAPEL DA AUDITORIA

MESQUITA, Maria da Consolação Costa¹

RESUMO

As novas demandas gerenciais, associadas à transformação da economia e do comportamento da população intensifica a necessidade de fornecer produtos e serviços com qualidade. Mediante a isso, a qualidade deve atender as necessidades dos usuários nas instituições de saúde, oferecendo o máximo de benefícios possíveis por meio dos processos estabelecidos com o mínimo de riscos. Ao abordar a importância da qualidade para a gestão em saúde, faz-se necessário avaliá-la, a fim de perceber e julgar o serviço que está sendo oferecido pela instituição de saúde. Associado ao processo de avaliação há ainda a auditoria. Segundo (BRANDI; SIMÕES, 2007), a auditoria é uma ferramenta que tem como finalidade confirmar ou não as informações através de levantamentos, estudo e análise sistemática de procedimentos, operações e rotinas para auxiliar os gestores na tomada de decisão. Sobre a auditoria em saúde, é importante mencionar que ela pode ser entendida como um conjunto de técnicas que visam verificar estruturas, processos, resultados e a aplicação de recursos financeiros, mediante a confrontação entre uma situação encontrada e determinados critérios técnicos, operacionais e legais, procedendo a exame especializado de controle na busca da melhor aplicação de recursos, visando evitar ou corrigir desperdícios, irregularidades, negligências e omissões. Sendo assim, fica visível que a implantação de uma gestão da qualidade deve, sem dúvidas, contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados. O presente trabalho tem como

¹ Pós-Graduada em Auditoria, Planejamento e Gestão em Saúde pela Faculdade Gianna Beretta
E-mail: mariamesquita2018@outlook.com



objetivo definir o papel da auditoria no que concerne a efetivação do quesito qualidade na gestão e execução da saúde. Optou-se por uma metodologia de investigação bibliográfica, de natureza qualitativa, desenvolvida com base em material já publicado em livros, revistas, sites, teses, dissertações e artigos científicos que tratam sobre o assunto. Esse estudo identificou que o processo de auditoria favorece uma correta análise e avaliação dos pontos fortes e fracos e a adequação aos requisitos preconizados pelas leis e normas vigentes, considerando a complexidade do setor de saúde. Nesse contexto e tendo em vista os pressupostos apresentados, pode-se verificar a evolução da qualidade, com a utilização das práticas de auditoria. As conclusões sugerem que a auditoria no âmbito da saúde deixa de ser apenas um instrumento contábil, fiscalizador de contas e custos hospitalares e passa a ser uma ferramenta de gestão de qualidade, porque avalia a qualidade dos colaboradores, dos processos e dos resultados dos seus serviços. Deve-se enfatizar sua principal função educadora e não apenas fiscalizadora e a punitiva. Logo, a implantação de uma gestão de qualidade através da auditoria deve, de fato, contribuir para uma melhor aplicação dos recursos na saúde pública e na melhoria contínua dos serviços prestados, o que faz com que a auditoria se torne uma ferramenta indispensável para se alcançar uma gestão de saúde mais eficiente, eficaz e efetiva

Palavras-chave: Auditoria; Gestão; Qualidade; Serviços de Saúde