



Serviços de saúde no Brasil:

Experiências exitosas e desafios contemporâneos

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti
(Organizadora)

Atena
Editora
Ano 2022



Serviços de saúde no Brasil:

Experiências exitosas e desafios contemporâneos

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti
(Organizadora)

Atena
Editora
Ano 2022

Editora chefe

Profª Drª Antonella Carvalho de Oliveira

Editora executiva

Natalia Oliveira

Assistente editorial

Flávia Roberta Barão

Bibliotecária

Janaina Ramos

Projeto gráfico

Bruno Oliveira

Camila Alves de Cremo

Daphynny Pamplona

Luiza Alves Batista

Natália Sandrini de Azevedo

Imagens da capa

iStock

Edição de arte

Luiza Alves Batista

2022 by Atena Editora

Copyright © Atena Editora

Copyright do texto © 2022 Os autores

Copyright da edição © 2022 Atena Editora

Direitos para esta edição cedidos à Atena Editora pelos autores.

Open access publication by Atena Editora



Todo o conteúdo deste livro está licenciado sob uma Licença de Atribuição *Creative Commons*. Atribuição-Não-Comercial-NãoDerivativos 4.0 Internacional (CC BY-NC-ND 4.0).

O conteúdo dos artigos e seus dados em sua forma, correção e confiabilidade são de responsabilidade exclusiva dos autores, inclusive não representam necessariamente a posição oficial da Atena Editora. Permitido o *download* da obra e o compartilhamento desde que sejam atribuídos créditos aos autores, mas sem a possibilidade de alterá-la de nenhuma forma ou utilizá-la para fins comerciais.

Todos os manuscritos foram previamente submetidos à avaliação cega pelos pares, membros do Conselho Editorial desta Editora, tendo sido aprovados para a publicação com base em critérios de neutralidade e imparcialidade acadêmica.

A Atena Editora é comprometida em garantir a integridade editorial em todas as etapas do processo de publicação, evitando plágio, dados ou resultados fraudulentos e impedindo que interesses financeiros comprometam os padrões éticos da publicação. Situações suspeitas de má conduta científica serão investigadas sob o mais alto padrão de rigor acadêmico e ético.

Conselho Editorial**Ciências Biológicas e da Saúde**

Profª Drª Aline Silva da Fonte Santa Rosa de Oliveira – Hospital Federal de Bonsucesso

Profª Drª Ana Beatriz Duarte Vieira – Universidade de Brasília

Profª Drª Ana Paula Peron – Universidade Tecnológica Federal do Paraná

Prof. Dr. André Ribeiro da Silva – Universidade de Brasília

Profª Drª Anelise Levay Murari – Universidade Federal de Pelotas

Prof. Dr. Benedito Rodrigues da Silva Neto – Universidade Federal de Goiás



Prof. Dr. Cirênio de Almeida Barbosa – Universidade Federal de Ouro Preto
Prof^o Dr^a Daniela Reis Joaquim de Freitas – Universidade Federal do Piauí
Prof^o Dr^a Débora Luana Ribeiro Pessoa – Universidade Federal do Maranhão
Prof. Dr. Douglas Siqueira de Almeida Chaves – Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro
Prof. Dr. Edson da Silva – Universidade Federal dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri
Prof^o Dr^a Elizabeth Cordeiro Fernandes – Faculdade Integrada Medicina
Prof^o Dr^a Eleuza Rodrigues Machado – Faculdade Anhanguera de Brasília
Prof^o Dr^a Elane Schwinden Prudêncio – Universidade Federal de Santa Catarina
Prof^o Dr^a Eysler Gonçalves Maia Brasil – Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira
Prof. Dr. Ferlando Lima Santos – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof^o Dr^a Fernanda Miguel de Andrade – Universidade Federal de Pernambuco
Prof. Dr. Fernando Mendes – Instituto Politécnico de Coimbra – Escola Superior de Saúde de Coimbra
Prof^o Dr^a Gabriela Vieira do Amaral – Universidade de Vassouras
Prof. Dr. Gianfábio Pimentel Franco – Universidade Federal de Santa Maria
Prof. Dr. Helio Franklin Rodrigues de Almeida – Universidade Federal de Rondônia
Prof^o Dr^a Iara Lúcia Tescarollo – Universidade São Francisco
Prof. Dr. Igor Luiz Vieira de Lima Santos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Jefferson Thiago Souza – Universidade Estadual do Ceará
Prof. Dr. Jesus Rodrigues Lemos – Universidade Federal do Piauí
Prof. Dr. Jônatas de França Barros – Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. José Aderval Aragão – Universidade Federal de Sergipe
Prof. Dr. José Max Barbosa de Oliveira Junior – Universidade Federal do Oeste do Pará
Prof^o Dr^a Juliana Santana de Curcio – Universidade Federal de Goiás
Prof^o Dr^a Lívia do Carmo Silva – Universidade Federal de Goiás
Prof. Dr. Luís Paulo Souza e Souza – Universidade Federal do Amazonas
Prof^o Dr^a Magnólia de Araújo Campos – Universidade Federal de Campina Grande
Prof. Dr. Marcus Fernando da Silva Praxedes – Universidade Federal do Recôncavo da Bahia
Prof^o Dr^a Maria Tatiane Gonçalves Sá – Universidade do Estado do Pará
Prof. Dr. Maurilio Antonio Varavallo – Universidade Federal do Tocantins
Prof^o Dr^a Mylena Andréa Oliveira Torres – Universidade Ceuma
Prof^o Dr^a Natiéli Piovesan – Instituto Federaci do Rio Grande do Norte
Prof. Dr. Paulo Inada – Universidade Estadual de Maringá
Prof. Dr. Rafael Henrique Silva – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
Prof^o Dr^a Regiane Luz Carvalho – Centro Universitário das Faculdades Associadas de Ensino
Prof^o Dr^a Renata Mendes de Freitas – Universidade Federal de Juiz de Fora
Prof^o Dr^a Sheyla Mara Silva de Oliveira – Universidade do Estado do Pará
Prof^o Dr^a Suely Lopes de Azevedo – Universidade Federal Fluminense
Prof^o Dr^a Vanessa da Fontoura Custódio Monteiro – Universidade do Vale do Sapucaí
Prof^o Dr^a Vanessa Lima Gonçalves – Universidade Estadual de Ponta Grossa
Prof^o Dr^a Vanessa Bordin Viera – Universidade Federal de Campina Grande
Prof^o Dr^a Welma Emídio da Silva – Universidade Federal Rural de Pernambuco



Serviços de saúde no Brasil: experiências exitosas e desafios contemporâneos

Diagramação: Camila Alves de Cremo
Correção: Maiara Ferreira
Indexação: Amanda Kelly da Costa Veiga
Revisão: Os autores
Organizadora: Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

S491 Serviços de saúde no Brasil: experiências exitosas e desafios contemporâneos / Organizadora Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti. – Ponta Grossa - PR: Atena, 2022

Formato: PDF
Requisitos de sistema: Adobe Acrobat Reader
Modo de acesso: World Wide Web
Inclui bibliografia
ISBN 978-65-258-0390-6
DOI: <https://doi.org/10.22533/at.ed.906221708>

1. Política de saúde - Brasil. I. Cavalcanti, Soraya Araujo Uchoa (Organizadora). II. Título.

CDD 361.981

Elaborado por Bibliotecária Janaina Ramos – CRB-8/9166

Atena Editora
Ponta Grossa – Paraná – Brasil
Telefone: +55 (42) 3323-5493
www.atenaeditora.com.br
contato@atenaeditora.com.br



Atena
Editores
Ano 2022

DECLARAÇÃO DOS AUTORES

Os autores desta obra: 1. Atestam não possuir qualquer interesse comercial que constitua um conflito de interesses em relação ao artigo científico publicado; 2. Declaram que participaram ativamente da construção dos respectivos manuscritos, preferencialmente na: a) Concepção do estudo, e/ou aquisição de dados, e/ou análise e interpretação de dados; b) Elaboração do artigo ou revisão com vistas a tornar o material intelectualmente relevante; c) Aprovação final do manuscrito para submissão.; 3. Certificam que os artigos científicos publicados estão completamente isentos de dados e/ou resultados fraudulentos; 4. Confirmam a citação e a referência correta de todos os dados e de interpretações de dados de outras pesquisas; 5. Reconhecem terem informado todas as fontes de financiamento recebidas para a consecução da pesquisa; 6. Autorizam a edição da obra, que incluem os registros de ficha catalográfica, ISBN, DOI e demais indexadores, projeto visual e criação de capa, diagramação de miolo, assim como lançamento e divulgação da mesma conforme critérios da Atena Editora.



DECLARAÇÃO DA EDITORA

A Atena Editora declara, para os devidos fins de direito, que: 1. A presente publicação constitui apenas transferência temporária dos direitos autorais, direito sobre a publicação, inclusive não constitui responsabilidade solidária na criação dos manuscritos publicados, nos termos previstos na Lei sobre direitos autorais (Lei 9610/98), no art. 184 do Código Penal e no art. 927 do Código Civil; 2. Autoriza e incentiva os autores a assinarem contratos com repositórios institucionais, com fins exclusivos de divulgação da obra, desde que com o devido reconhecimento de autoria e edição e sem qualquer finalidade comercial; 3. Todos os e-book são *open access*, *desta forma* não os comercializa em seu site, sites parceiros, plataformas de *e-commerce*, ou qualquer outro meio virtual ou físico, portanto, está isenta de repasses de direitos autorais aos autores; 4. Todos os membros do conselho editorial são doutores e vinculados a instituições de ensino superior públicas, conforme recomendação da CAPES para obtenção do Qualis livro; 5. Não cede, comercializa ou autoriza a utilização dos nomes e e-mails dos autores, bem como nenhum outro dado dos mesmos, para qualquer finalidade que não o escopo da divulgação desta obra.



APRESENTAÇÃO

A coletânea *Serviços de saúde no Brasil: Experiências exitosas e desafios contemporâneos* é composta por 25 (vinte e cinco) capítulos produtos de pesquisa, revisão integrativa, relato de experiências, relato de caso, dentre outros.

Os textos dessa coletânea colocam em evidência o Sistema Único de Saúde – SUS, seus desafios e possibilidades na atual conjuntura. Assim, o primeiro capítulo, discute a necropolítica e o SUS. O segundo, apresenta a experiência com assistência a gestantes na Estratégia Saúde da Família. O terceiro, por sua vez, apresenta a experiência com trabalho remoto durante da pandemia de Covid-19.

O quarto capítulo, apresenta a experiência do atendimento remoto em uma Farmácia Escola. O quinto, por sua vez apresenta os resultados da revisão integrativa acerca da implantação do processo de acreditação nas instituições de saúde. Já o sexto capítulo, discute o processo de auditoria em saúde para a gestão da qualidade dos serviços de saúde.

O sétimo capítulo, apresenta a experiência de implantações das barreiras sanitárias nas ações de enfrentamento da pandemia de Covid-19. O oitavo capítulo, por sua vez discute as estratégias adotadas pela equipe de Enfermagem para a segurança do paciente na administração de medicamentos. Já o nono capítulo, discute a atuação do enfermeiro na prevenção da progressão da doença renal.

O décimo capítulo, discute a forma como a equipe de Unidade de Terapia Intensiva enfrenta os dilemas éticos de pacientes terminais. O décimo primeiro capítulo discute o controle de qualidade de suplementos alimentares à base de plantas medicinais. Já o décimo segundo, discute o luto e isolamento social no contexto da pandemia de Covid-19 junto aos idosos.

O décimo terceiro capítulo, discute os sinais de alerta de violência doméstica entre a população idosa. O décimo quarto capítulo, por sua vez discute os fatores associados à violência sexual contra adolescentes escolares. O décimo quinto, discute a importância da equipe de enfermagem no cuidado humanizado perinatal em tempos de pandemia.

O décimo sexto capítulo, coloca em evidência a aplicabilidade da metodologia *Lean* nos serviços de saúde (*Lean Healthcare*). O décimo sétimo, por sua vez discute a contribuição histórica da maternidade São Vicente em Teresina ao pioneirismo em saúde. Já o décimo oitavo apresenta os resultados da pesquisa acerca dos desafios e perspectivas do primeiro emprego do Técnico em Enfermagem.

O décimo nono capítulo, discute o papel do Psicólogo no acompanhamento à famílias com alunos com Síndrome de Down. O vigésimo capítulo, por sua vez, apresenta a experiência extensionista em instituições da atenção básica através do treinamento de profissionais em primeiros socorros. Já o vigésimo primeiro capítulo, que analisa o impacto

da pandemia de Covid-19 no processo de aprendizagem de escolares nos anos iniciais de alfabetização.

O vigésimo segundo capítulo, analisa as concepções vinculadas às normativas e estratégias vinculadas à atenção à saúde da População em situação de rua. O vigésimo terceiro capítulo, por sua vez, discute os determinantes sociais vinculados à população em situação de rua. Já o vigésimo quarto, apresenta a experiência da atuação fisioterapêutica em cuidados paliativos. E finalmente o vigésimo quinto, um relato de caso acerca da ligadura de veia cava inferior em paciente vítima de perfuração por arma de fogo.

É nesse contexto, que convidamos leitores a conhecer as pesquisas, experiências e análises e produzir novas reflexões acerca dos espaços sócio-ocupacionais na atual conjuntura.

Soraya Araujo Uchoa Cavalcanti

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1..... 1

NECROPOLÍTICA E O SISTEMA DE SAÚDE: UMA ANÁLISE ATUAL

Ingrid da Silva Pires
Flávia Giendruczak da Silva
Liege Segabinazzi Lunardi
Débora Machado do Espírito Santo
Adriana Maria Alexandre Henriques
Adelita Noro
Paula de Cezaro
Ana Paula Wunder Fernandes
Vanessa Belo Reyes
Ana Paula Narcizo Carcuchinski
Yanka Eslabão Garcia
Zenaide Paulo da Silveira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.9062217081>

CAPÍTULO 2..... 11

EDUCAÇÃO EM SAÚDE COM GESTANTES ASSISTIDAS POR UMA EQUIPE DA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Ilka Cassandra Pereira Belfort
Ilana Barros Moraes da Graça
André Luiz Barros Sousa
Clécio Miranda Castro
Aline Sampieri Tonello
Sally Cristina Moutinho Monteiro

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.9062217082>

CAPÍTULO 3..... 18

TRABALHO REMOTO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Tháís Veras de Moraes Rezende

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.9062217083>

CAPÍTULO 4..... 22

ATENDIMENTO REMOTO EM UMA UNIDADE DE FARMÁCIA-ESCOLA: CAMINHOS E DESAFIOS PARA IMPLANTAÇÃO NO SUS

Heloise Buskievicz Guerra
Daniel de Paula
Tuane Bazanella Sampaio

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.9062217084>

CAPÍTULO 5..... 34

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR: AUDITORIA NA GESTÃO DA QUALIDADE

Denise Oliveira D'Avila
Adriana Maria Alexandre Henriques

Zenaide Paulo da Silveira
Liege Segabinazzi Lunardi
Adelita Noro
Vanessa Belo Reyes
Ana Paula Wunder Fernandes
Paula de Cezaro
Ingrid da Silva Pires

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.9062217085>

CAPÍTULO 6..... 44

AS DIFICULDADES NA IMPLEMENTAÇÃO DO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO NAS INSTITUIÇÕES DE SAÚDE

Alan Carvalho Leandro
Láisa Rebecca Sousa Carvalho
Thâmara Machado e Silva
Angela Maria Moed Lopes
Fernanda Cristina Guassú Almeida

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.9062217086>

CAPÍTULO 7..... 54

COLABORAÇÃO INTERPROFISSIONAL NAS BARREIRAS SANITÁRIAS PARA ENFRENTAMENTO DA COVID-19 NO SERTÃO NORDESTINO

Marlla Fernanda Teixeira da Silva
Emília Carolle Azevedo de Oliveira
Maria Olívia Soares Rodrigues
Mleudy Layenny da Cunha Leite
Laís Eduarda Silva de Arruda
Louisiana Regadas de Macedo Quinino
Celivane Cavalcante Barbosa

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.9062217087>

CAPÍTULO 8..... 67

SEGURANÇA DO PACIENTE NA ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS

Camilla Pontes Bezerra
Maria Helane Rocha Batista Gonçalves
Paula Silva Aragão
Silvana Mêre Cesário Nóbrega
Samara Camila de Sousa Amaral
Jessica de Lima Aquino Nogueira
Carlos Jerson Alencar Rodrigues
Maria Lucivânia Pereira da Silva
Mara Maia Silveira Reis

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.9062217088>

CAPÍTULO 9..... 80

ACTUAÇÃO DO ENFERMEIRO NA PREVENÇÃO DA PROGRESSÃO DA DOENÇA

RENAL

Maria Sandra da Piedade Malonda Goma Teixeira
Carolina Luvuno Lembe Taty
Mônica Patrícia Esperança Silva
Ana Celeste Adriano

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.9062217089>

CAPÍTULO 10..... 88

DILEMAS DA UNIDADE DE TERAPIA INTENSIVA: LIMITAÇÕES DO CUIDADO DE PACIENTES EM FASE TERMINAL

Adelina Ferreira Gonçalves
Eline Aparecida Vendas Righetti
Sabrina Ferreira Furtado Magrin

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170810>

CAPÍTULO 11 100

CONTROLO DE QUALIDADE DE SUPLEMENTOS ALIMENTARES À BASE DE PLANTAS MEDICINAIS

Ana Paula Fonseca
Mariana Mendes

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170811>

CAPÍTULO 12..... 109

LUTO DA COVID-19 E ISOLAMENTO SOCIAL: UM OLHAR DE ATENÇÃO AOS IDOSOS SOB A LUZ DA PSICOLOGIA

Jessica Hellen Lima Teixeira
Tayna Matos do Vale

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170812>

CAPÍTULO 13..... 113

IDENTIFICAÇÃO DE SINAIS DE ALERTA NO ENVELHECIMENTO: SUSPEITA DE VIOLÊNCIA E MAUS TRATOS

Thiago Leite dos Santos
Priscila Larcher Longo

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170813>

CAPÍTULO 14..... 119

FATORES ASSOCIADOS À VIOLÊNCIA SEXUAL CONTRA ADOLESCENTES ESCOLARES NO INTERIOR DO MARANHÃO

Felipe Barbosa de Sousa Costa
Cássio Eduardo Soares Miranda
Brenda Rocha Sousa

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170814>

CAPÍTULO 15..... 135

O CUIDADO PERINATAL: DESAFIOS PRÁTICOS DO ENFERMEIRO EM TEMPOS DE

PANDEMIA

Adelina Ferreira Gonçalves
Eline Aparecida Vendas Righetti
Sabrina Ferreira Furtado Magrin

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170815>

CAPÍTULO 16..... 147

METODOLOGIA LEAN: DESAFIOS DE SUA APLICABILIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Flávia Rezende Calonge
Maria Ivanilde de Andrade
Pamela Nery do Lago
Marília Antônia de Paula
João Eduardo Pinho
Andréia Elias da Cruz Nascimento
Natália Cristina de Andrade Dias
Bianca Cristina Silva Assis Santiago
Amanda Cristina Ferreira Cardoso
Yasmin Cristine Sousa de Moraes
Rita de Cássia Almeida Sales
Adriana Simões Moreira Rocha

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170816>

CAPÍTULO 17..... 154

PIONERISMO EM SAÚDE: UMA CONTRIBUIÇÃO A MEMÓRIA DA MATERNIDADE SÃO VICENTE EM TERESINA – PIAUÍ

Junio Rodrigues Costa Sousa
Jeane Sousa Santos
André Fernando de Souza Araújo
Cícero Rodrigues de Sousa Neto
Maria Gardênia Sousa Batista

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170817>

CAPÍTULO 18..... 163

TÉCNICOS EM ENFERMAGEM: DESAFIOS E PERSPECTIVAS DO PRIMEIRO EMPREGO

Sandra Maria de Mello Cardoso
Lucimara Sonaglio Rocha
Andressa Peripolli Rodrigues
Gisele Schliotefeldt Siniak
Suzete Maria Liques
Heron da Silva Mousquer
Cristiane Dias Soares

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170818>

CAPÍTULO 19..... 173

APOIO PSICOLÓGICO ÀS FAMÍLIAS DE ALUNOS COM SÍNDROME DE DOWN GAP DA

REPARTIÇÃO MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO DO LOBITO

Isabel de Fátima Manjolo

Paulo Alves

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170819>

CAPÍTULO 20..... 185

PRIMEIROS SOCORROS EM INSTUIÇÕES DE EDUCAÇÃO BÁSICA: EXPERIÊNCIA EXTENSIONISTA ANTES E DURANTE A PANDEMIA

Guilherme Rodrigues Guimarães

Juliana Laranjeira Pereira

Soraya Fernanda Cerqueira Motta

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170820>

CAPÍTULO 21..... 192

RESULTADOS PRELIMINARES DE UMA REVISÃO SISTEMÁTICA SOBRE O IMPACTO DA PANDEMIA SOBRE A APRENDIZAGEM NO BRASIL E NO MUNDO

Liliane da Veiga Silva Amorim

Giseli Donadon Germano

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170821>

CAPÍTULO 22..... 199

CONCEPÇÕES DE SAÚDE E DOENÇA QUE PERMEIAM AS NORMATIVAS E ESTRATÉGIAS VOLTADAS PARA A ATENÇÃO À SAÚDE DA POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO E RUA: INTERVENÇÃO NA SAÚDE PÚBLICA OU NA SAÚDE COLETIVA?

Maria Laudinete de Menezes Oliveira

Ana Karinne de Moura Saraiva

Moêmia Gomes de Oliveira Miranda

Ana Taís Lopes de Oliveira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170822>

CAPÍTULO 23..... 211

A POPULAÇÃO EM SITUAÇÃO DE RUA E O SEU PROCESSO DE ADENTRAR AS RUAS

Maria Laudinete de Menezes Oliveira

Ana Karinne de Moura Saraiva

Moêmia Gomes de Oliveira Miranda

Ana Taís Lopes de Oliveira

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170823>

CAPÍTULO 24..... 223

ATUAÇÃO FISIOTERAPÊUTICA NOS CUIDADOS PALIATIVOS EM PACIENTES ONCOLÓGICOS E GERIÁTRICOS: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

Lívia Tawany Silva

Laiane Estefane Lima Silva

Bruno Basilio Cardoso de Lima

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170824>

CAPÍTULO 25.....225

LIGADURA DE VEIA CAVA INFERIOR EM PACIENTE VÍTIMA DE PERFURAÇÃO POR ARMA DE FOGO

Talita Dourado Rocha
Laura Silva de Oliveira
Rayanne de Araujo Silva
Victor Hugo Peixoto Machado
Alex Lima Sobreiro
Natália de Oliveira Duarte Diniz
Gabriel Henrique Lamy Basilio
Marcelo de Avila Trani Fernandes
Emerson Wesley de Freitas Cordeiro

 <https://doi.org/10.22533/at.ed.90622170825>

SOBRE A ORGANIZADORA.....227

ÍNDICE REMISSIVO.....228

ASSISTÊNCIA HOSPITALAR: AUDITORIA NA GESTÃO DA QUALIDADE

Data de aceite: 01/08/2022

Denise Oliveira D'Avila

Adriana Maria Alexandre Henriques

Zenaide Paulo da Silveira

Liege Segabinazzi Lunardi

Adelita Noro

Vanessa Belo Reyes

Ana Paula Wunder Fernandes

Paula de Cezaro

Ingrid da Silva Pires

RESUMO: Na área da saúde, a filosofia da qualidade não difere daquela aplicada às indústrias. No ambiente hospitalar, o profissional que mais se preocupa e se interessa pela qualidade da assistência é o enfermeiro. O enfermeiro tem um papel muito importante no que se refere ao processo da qualidade do atendimento. A auditoria tem surgido como uma ferramenta importante para a mensuração da qualidade (auditoria de cuidados) e custos (auditoria de custos) das instituições de saúde. Sua função não é somente de indicar as falhas e os problemas, mas também, apontar sugestões e soluções, assumindo um caráter educacional. Identificar nas áreas visitadas, possíveis deficiências em relação à assistência prestada ao paciente possibilitando abertura

de recomendações de ações prioritárias e Auxiliar na melhoria da qualidade do trabalho assistencial, uniformizando cada processo de acordo com o serviço prestado a área avaliada. Na elaboração do presente artigo, a abordagem metodológica utilizada foi, quanto aos objetivos, exploratória e explicativa, do tipo revisão da literatura com estudo de caso. Qualidade é fruto de um processo continuado que nunca acaba; fala-se na busca contínua da qualidade como se ela fosse uma jornada sem fim. A Acreditação é um método de estímulo, avaliação e certificação externa da qualidade de serviços de saúde. É um processo contínuo da qualidade. A folha de verificação é uma planilha de coleta de dados. Os dados coletados são utilizados para controlar, acompanhar e inspecionar o trabalho realizado. O Ministério da Saúde tem o objetivo de promover a implementação de um processo permanente de avaliação e de certificação da qualidade dos serviços hospitalares, permitindo o aprimoramento contínuo da atenção hospitalar, de forma a garantir qualidade na assistência à saúde, em todos os hospitais do país.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade, Auditoria, Auditoria da Qualidade, Acreditação, Segurança.

ABSTRACT: In the health area, the philosophy of quality does not differ from that applied to industries. In the hospital environment, the professional who is most concerned and interested in the quality of care is the nurse. The nurse has a very important role in terms of the quality of care process. Auditing has emerged as an important tool for measuring the quality (audit of care) and costs (audit of costs)

of health institutions. Its function is not only to point out flaws and problems, but also to point out suggestions and solutions, assuming an educational character. Identify, in the visited areas, possible deficiencies in relation to the care provided to the patient, allowing the opening of recommendations for priority actions and Assist in improving the quality of care work, standardizing each process according to the service provided to the evaluated area. In preparing this article, the methodological approach used was, in terms of objectives, exploratory and explanatory, of the literature review type with a case study. Quality is the result of a continuous process that never ends; the continuous search for quality is talked about as if it were an endless journey. Accreditation is a method of encouraging, evaluating and externally certifying the quality of health services. It is a continuous quality process. The check sheet is a data collection worksheet. The data collected is used to control, monitor and inspect the work performed. The Ministry of Health has the objective of promoting the implementation of a permanent process of evaluation and certification of the quality of hospital services, allowing the continuous improvement of hospital care, in order to guarantee quality in health care, in all hospitals in the country.

KEYWORDS: Quality, Audit, Quality Audit, Accreditation, Security.

INTRODUÇÃO

Atualmente, no mundo, todos os tipos de organizações vivem uma busca incessante pela qualidade de produtos e serviços, visando a excelência da mesma. Sejam nas grandes ou pequenas empresas, indústrias, comércio, redes farmacêuticas, todos almejam um único objetivo, aumentando a competitividade, gerando lucros. A área da saúde não poderia ficar para trás. Hospitais, clínicas, também entraram neste processo da busca pela excelência da qualidade. Qualidade da assistência prestada ao cliente e pela qualidade de trabalho diário.

Na área da saúde, a filosofia da qualidade não difere daquela aplicada às indústrias. A adequação do produto ou serviço aos anseios do cliente é um fundamento de qualidade perfeitamente aplicável aos diversos serviços de assistência à saúde. Com o crescimento da complexidade desses serviços em função do aumento da demanda da tecnologia e, conseqüentemente, o surgimento de novos conhecimentos, somados com o aumento da expectativa de vida e do maior número de pacientes portadores de doenças crônicas, vem onerando o gasto nesta área, levando ao atual desafio da saúde: prestar atendimento humanizado, com alta produtividade e baixo custo. É o que se espera como resultado de programas de qualidade.

A prestação de serviço em saúde tem implícitos dois componentes básicos da qualidade: o operacional, que corresponde ao processo propriamente dito, e a percepção, que é a forma como os clientes percebem o tipo de serviço oferecido. Estes componentes podem ser medidos através de indicadores de qualidade e o reconhecimento é obtido por meio de certificação ou acreditação.

No ambiente hospitalar, o profissional que mais se preocupa e se interessa pela

qualidade da assistência, pelo processo de humanização do atendimento ao cliente, que é responsável pelos cuidados diários é o enfermeiro. O enfermeiro tem um papel muito importante no que se refere ao processo da qualidade do atendimento, levando em consideração as mudanças globalizadas, visualizam-se novas perspectivas para sua atuação pautadas em um saber e fazer crítico reflexivo. Nesse sentido, esse profissional precisa ser capaz de enfrentar os desafios da profissão, especificamente no setor gerencial, buscando novas abordagens, tais como a gerência participativa e os programas de qualidade, os quais são focos central do trabalho em auditoria.

A auditoria tem surgido como uma ferramenta importante para a mensuração da qualidade (auditoria de cuidados) e custos (auditoria de custos) das instituições de saúde. Constitui-se um sistema de revisão e controle para informar administração sobre a eficiência e eficácia dos programas em desenvolvimento. Sua função não é somente de indicar as falhas e os problemas, mas também, apontar sugestões e soluções, assumindo um caráter educacional.² Neste enfoque da qualidade em saúde/enfermagem utiliza-se de auditores para realizar avaliação da assistência prestada aos clientes, constituindo-se em uma direção importante do processo de auditar.

METODOLOGIA

Na elaboração do presente artigo, a abordagem metodológica utilizada a exploratória e explicativa, do tipo revisão da literatura, constituída através de pesquisas em livros, periódicos e artigos acadêmicos disponíveis na internet através de portais como ScientificElectronic Library (SciELO) na URL www.scielo.br, Google Acadêmico na URL www.scholar.google.com.br, Biblioteca Digital na URL www.teses.usp.br. As palavras-chave utilizadas na busca de artigos foram: Auditoria, Qualidade, Enfermagem, Saúde.

A pesquisa bibliográfica é feita a partir do levantamento de referências teóricas já analisadas e publicadas por meios escritos e eletrônicos, como livros, artigos científicos e páginas de web sites. Qualquer trabalho científico inicia-se com uma pesquisa bibliográfica, que permite ao pesquisador conhecer o que já se estudou sobre o assunto. Existem porém pesquisas científicas que se baseiam unicamente na pesquisa bibliográfica, procurando referências teóricas publicadas com o objetivo de recolher informações ou conhecimentos prévios sobre o problema a respeito do qual se procura a resposta. Os exemplos mais característicos desse tipo de pesquisa são sobre investigações sobre ideologias ou aquelas que se propõem à análise das diversas posições acerca de um problema.

DISCUSSÃO

Qualidade

Qualidade, na condição de conceito, passou a se destacar, nos últimos anos, em

decorrência do desenvolvimento da tecnologia no mercado da saúde. Com isso, surgiu a preocupação da melhoria dos serviços e produtos no mercado. Sendo assim, qualidade é um valor conhecido por todos, definido diversamente pelos diversos sujeitos, grupos ou camadas sociais. Isso decorre pelo fato de que a percepção dos indivíduos dos produtos ou serviços é influenciada, diretamente, por suas necessidades, experiências e expectativas. Sendo assim, pode-se afirmar que qualidade é um conceito de nível individual.

A história da qualidade inicia-se com a evolução industrial na década de 1920. As indústrias bélicas que, em decorrência da grande guerra mundial, necessitavam aumentar sua produção de armamentos, ocasionando o surgimento da atividade de inspeção com a finalidade de avaliar o produto final, separando os defeituosos, evitando sua comercialização. Esta constitui a primeira fase da evolução da qualidade. Surge o departamento de engenharia de produção das indústrias, onde os instrumentos estatísticos, voltados para a medição e para o controle de qualidade são usados para a análise do produto final. W. Shewart, em 1931, publicou a obra intitulada *Economic Control of Quality Manufactured Product*, embasando, cientificamente, estes conceitos.

Nesta segunda fase, surge a preocupação com a qualidade em todos os processos de produção, admitindo-se que o grau de variabilidade do produto deve-se às variações da matéria prima, máquinas utilizadas e respectivos operadores. Inicia-se o controle estatístico por amostragem, com técnicas de limites de variação aceitável durante todo o processo fabril, não se restringindo apenas ao produto final. No decênio de 1940, Controle de Qualidade torna-se disciplina acadêmica nos cursos de engenharia.

Na mesma década, 1950, J. Juan publica uma obra denominada *Quality Control Handbook* cujo conteúdo contempla o controle de custos da qualidade, onde os termos custos da não qualidade e retrabalho são abordados. A. Feigenbaum, em 1956, propõe o conceito de “controle total da qualidade”, alegando a responsabilidade da qualidade do produto a toda organização e não somente ao departamento de controle de qualidade da empresa.

Neste sentido, a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) e a Organização Mundial de Saúde (OMS), na publicação intitulada “*A Transformação da Gestão dos Hospitais da América Latina e Caribe*”, expressam que as inúmeras e diferenciadas formas de se definir qualidade, manifestadas pelos estudiosos do assunto não “são mutuamente excludentes. Em suas diferenças e semelhanças há grande possibilidade de se enriquecer e aprender sobre o conceito de qualidade”. A OPAS defende que qualidade da atenção é a manifestação da aplicação de princípios interdependentes, que são os princípios reitores das reformas no setor saúde. São eles: equidade, eficácia, qualidade, eficiência e satisfação do cliente/usuário.

A qualidade deve ser um hábito que se aprende por treinamento e repetição, e não consequência de uma ação pontual. Portanto, qualidade é fruto de um processo continuado que nunca acaba; fala-se na busca contínua da qualidade como se ela fosse uma jornada

sem fim. Em todos os novos patamares de qualidade alcançados, novos desafios devem se apresentar, levando os objetivos sempre para horizontes mais distantes. É importante esse conceito para que não se pense a qualidade como uma ação acabada a ser alcançada, mas sim como consequência de um processo em contínuo desenvolvimento; daí a importância da adoção de um modelo de gestão que precisa ser acompanhado e monitorado constantemente. Qualidade não pode ser buscada como resultado de ações mágicas e imediatas. Será sempre consequência de trabalho duro e perseverante, sem atalhos ou soluções simplistas.

A qualidade reúne um conjunto de elementos que satisfazem os desejos e as necessidades daqueles que utilizam o serviço. Ela exige o estabelecimento de normas que organizem as atividades e proporcionem benefícios aos clientes que precisam do serviço e aos profissionais que o realizam. Pode-se afirmar, então, que a qualidade oferece satisfação tanto aos clientes como a empresa e a seus funcionários. Ela consiste na relação entre o serviço prestado e as expectativas da instituição, caracterizadas por alguns fatores relacionados com a qualidade: o atendimento às especificações, às necessidades do cliente e ao que foi contratado.

Qualidade é um conjunto de propriedades de um serviço (produto) que o tornam adequado a missão de uma organização concebida como resposta às necessidades e legítimas expectativas de seus clientes.

Existem alguns instrumentos que o serviço de Enfermagem dispõe para a gestão da qualidade, subdividindo-os em internos e externos. Entre os internos encontramos as seguintes comissões: Avaliação Interna da Qualidade, constituída de profissionais multidisciplinares; Auditoria de Enfermagem; Prevenção e Controle das Infecções Hospitalares; Ética em Pesquisa; Gerenciamento de Riscos; Prevenção Interna de Acidentes; Serviço de Educação Continuada; Atendimento ao Cliente. Como instrumento externo, a Acreditação Hospitalar, preconizada por órgãos governamentais, considerando-a uma prática relevante para a gestão da qualidade que vem sendo gradativamente empregada nas instituições de saúde.

Auditoria em enfermagem e auditoria da qualidade

A auditoria é uma ferramenta gerencial usada para avaliar, confirmar ou controlar atividades relacionadas com a qualidade, visando determinar se estas atividades e respectivos resultados cumprem as providências planejadas, se estas providências são implementadas de maneira eficaz, e se estão adequadas para atingir os objetivos. O resultado de uma auditoria estabelece um referencial (benchmark) para desenvolver e avaliar melhorias introduzidas no sistema.

Nas organizações de saúde, a auditoria configura-se como uma importante ferramenta na transformação dos processos de trabalho que vem ocorrendo em hospitais e operadoras de saúde, os quais estão buscando se reestruturar para manterem a qualidade

do cuidado prestado e ao mesmo tempo, garantirem uma posição competitiva no mercado de trabalho. Com isso é necessário que a prática, em qualquer ramo da auditoria, seja baseada em evidências por meio da formação de conceitos sólidos fundamentando a prática.

Auditoria é um sistema de revisão de controle, para informar a administração sobre a eficiência e a eficácia dos programas em desenvolvimento; sua função não é somente indicar os problemas e as falhas, mas, também, apontar sugestões e soluções, assumindo, portanto, um caráter eminentemente educacional. É uma investigação profunda sobre o sistema, em seus aspectos qualitativos e não apenas rotineiros e burocráticos, podendo ser definida como um conjunto de técnicas analíticas destinadas a efetuar diagnósticos, prognósticos e recomendações.

A auditoria em enfermagem tem como finalidade normatizar, orientar, disciplinar, racionalizar e identificar as deficiências existentes nos registros hospitalares, intervindo diretamente nos gastos e glosas desnecessários principalmente nos setores mais críticos como unidade de terapia intensiva, semi-intensiva e centro cirúrgico. É uma avaliação sistemática da assistência de enfermagem prestada ao cliente pela análise de prontuários, acompanhamento do cliente *in loco* e verificação da compatibilidade entre o procedimento realizado e os itens que compõem a conta hospitalar cobrada, garantindo um pagamento justo mediante a cobrança adequada. Seu objetivo é a melhoria da qualidade da assistência de enfermagem que o hospital se propõe a oferecer ao cliente, sendo importante o vínculo entre o setor administrativo da instituição e a enfermagem, no aspecto estrutural e funcional.

Quando tratamos da auditoria da qualidade, por definição, é uma ferramenta que permite controlar a qualidade de um produto ou serviço prestado por meio da atividade de seleção de pontos críticos do processo. Com a auditoria, é possível à gerência avaliar, confirmar ou verificar as atividades relacionadas com a qualidade, constituindo um processo positivo e construtivo. Fornece evidências objetivas de que as atividades realizadas estão em conformidade com as exigências previstas pela instituição e tem capacidade para atingir as metas e objetivos propostos. Como resultado, a auditoria gera um parecer que servirá de base para a modificação ou implantação de métodos com o propósito de garantir a realização das atividades auditadas. A auditoria determina a eficácia do sistema da qualidade, ou seja, do sistema de documentação e de sua implementação, bem como a adequação da documentação quanto à sua aplicabilidade ao serviço prestado e, ainda, a conformidade das operações à documentação estabelecida. A auditoria da qualidade deve sempre avaliar a documentação e os processos resultantes de alguma norma ou protocolo predeterminado.

A auditoria da qualidade avalia o programa de qualidade, a gestão da qualidade, a qualidade do produto, a qualidade do processo e do serviço. Nas instituições de saúde, mesmo que predominantemente seja realizada a prestação de serviço ao cliente, por meio do atendimento e assistência às suas necessidades, é possível analisar até mesmo

a qualidade dos produtos, já que estes serão utilizados na prestação dos cuidados aos clientes. Pode-se então, analisar a auditoria por diversos aspectos e encontrar diferentes pontos de vista e necessidades a partir dessa análise.

Em relação à qualidade do processo, uma auditoria pode ser realizada para avaliar os elementos do processo passo a passo, para saber se estão de acordo com as normas estabelecidas pela instituição ou pelos programas de certificação da qualidade. O processo da qualidade inclui o gerenciamento da estrutura organizacional, a gestão dos recursos humanos, a capacidade de tomada de decisões, a responsabilidade dos colaboradores e seu envolvimento com os objetivos da instituição. Também verificado a qualidade do serviço, observando a rotina e a capacidade das pessoas que ali trabalham em se organizar, realizar as normas estabelecidas, identificar oportunidades, aproveitá-las da melhor maneira, perceber precocemente as falhas e corrigi-las.

Acreditação e certificação

Acreditar significa *conceder reputação, tornar digno de confiança* e é neste sentido que são utilizados os termos acreditado (que merece ou inspira confiança), acreditador (que ou aquele que acredita) e acreditação (procedimento que viabiliza alguém ou algo ser acreditado).

Acreditação é um sistema de peer review externa para determinar a adesão a um conjunto de padrões. Relaciona-se com a qualidade assistencial, mas é baseado na crença de que os hospitais devam ser locais seguros para os profissionais e para os pacientes e de que certas ações devam ser tomadas para que um hospital seja “um bom hospital”. Seus princípios são baseados na participação voluntária, no uso de padrões previamente estabelecidos, na atuação de avaliadores externos e independentes e na existência, ao final do processo, de uma avaliação final (certificado ou não).

Acreditação é uma palavra originária do inglês, utilizada pelo Manual Brasileiro de Acreditação e pelo Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares. É o procedimento de avaliação dos recursos institucionais, voluntários, periódicos, reservados e sigilosos, que tendem a garantir a qualidade da assistência através de padrões previamente aceitos. Originalmente, os sistemas de acreditação foram desenhados para proteger e organizar a profissão médica, aprimorando o ambiente e a prática clínica. Com o passar do tempo o trabalho estendeu-se para outras áreas de assistência à saúde com outras finalidades como educação, consultoria, participação e profissionalismo. Ela tem início com uma avaliação da qualidade e de procedimentos baseada em padrões internacionalmente legitimados, gerando um conjunto de orientações para a organização, visando a melhoria de seu desempenho. Na acreditação não se avaliam setores ou departamentos isoladamente, mas todos os serviços da organização. Um programa de acreditação hospitalar deve ter efetiva responsabilidade em medir o desempenho, em promover melhorias de qualidade, facilitando estímulos externos e o necessário esforço interno, e deve ter também genuína

responsabilidade perante os usuários/consumidores.

A acreditação é um processo contínuo da qualidade, não um fim em si mesma. Consequentemente, a menos que o uso dela traga resultados clínicos e operacionais favoráveis, a sua utilidade é limitada para fins de marketing. O verdadeiro valor da acreditação se localiza no seu potencial para melhorar a qualidade e a segurança do atendimento prestado aos clientes/pacientes. Ela necessita produzir um impacto na assistência, como, por exemplo, reduzir a taxa de infecção hospitalar, diminuir o tempo médio de permanência, aumentar a satisfação dos pacientes, obter melhores resultados assistenciais e assim por diante. O impacto positivo é que deve ser utilizado como material de marketing, e não a certificação em si. É a obtenção de resultados clínicos excelentes que produzirá maior atração de novos pacientes, assim como de profissionais altamente qualificados e fornecedores, além do reconhecimento público como um local de excelência.

Atualmente no Brasil, existem algumas organizações desenvolvendo processos de acreditação hospitalar distintos. Dois dos mais representativos tem como referência o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar (Organização Nacional de Acreditação, 2001), desenvolvido com base no Manual de Acreditação da Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), e o Manual de Acreditação Hospitalar do Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas e Serviços de Saúde (CBA), com base no Manual de Acreditação para Hospitais da “*The Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations*” (JACHO). Para gerenciar o Sistema Nacional de Acreditação e o Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar foi criada em 1999 a Organização Nacional de Acreditação (ONA), responsável pelo estabelecimento de padrões e pelo monitoramento do processo de acreditação realizado pelas instituições acreditadoras. Em 2000, estas instituições passaram a ser credenciadas pela ONA, podendo atuar em âmbito nacional. Já JACHO atua somente nos EUA, e não autoriza o uso de sua metodologia fora desse contexto. A acreditação internacional fora do território norte-americano é de responsabilidade da *Join Commission International* (JCI), empresa ligada a JACHO que possui critérios, instrumentos e processos que seguem parcialmente o modelo JACHO, mas que não tem o seu reconhecimento.

Certificação é a atividade de comprovação da qualificação de itens, produtos, serviços, procedimentos, processos, pessoal ou de sistema da qualidade, no todo ou em parte. A certificação da qualidade necessariamente será executada por uma entidade especificamente designada para tal (organismo certificador), com base em requisitos previamente estabelecidos e documentados, podendo ou não resultar em emissão de certificados. É um processo pelo qual um órgão autorizado, seja operadora ou organização governamental ou não governamental, avalia uma organização e reconhece que ela atende a padrões ou critérios predeterminados.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conceito de qualidade na gestão administrativa de instituições hospitalares evoluiu em busca da garantia da satisfação do cliente/paciente. A eficácia nos processos de gestão e assistência hospitalar somente tem sentido se estiverem a serviço de uma melhor e mais humanizada atenção ao paciente. Essa melhoria na atenção parte do respeito e da valorização do paciente, humanização do atendimento e da adoção de medidas que atendam às crescentes exigências e necessidades da população, objetivos que todos perseguem.

O Ministério da Saúde tem o objetivo de promover a implementação de um processo permanente de avaliação e de certificação da qualidade dos serviços hospitalares, permitindo o aprimoramento contínuo da atenção hospitalar, de forma a garantir qualidade na assistência à saúde, em todos os hospitais do país.

A implementação de programas de qualidade em serviços de saúde proporciona a “estruturação de um sistema gerencial sistêmico”. Assim, as instituições de saúde podem melhor controlar custos, reduzir perdas, melhorar a segurança de pacientes e profissionais, ser competitiva no mercado através dos atendimentos aos requisitos e necessidades dos clientes, bem como demonstrar eficácia e eficiência nos resultados obtidos.

REFERÊNCIAS

1. Vieira, KF. Impacto da Implantação de um Programa de Acreditação Laboratorial, avaliado por meio de indicadores de processo, num laboratório clínico de médio porte (dissertação). São Paulo. Faculdade de Medicina, Universidade de São Paulo. 2012. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/5/5160/tde-28022013-134542/pt-br.php>. Acessado em 12/06/2022.
2. Vituri, DW. Avaliação como Princípio da Gestão da Qualidade: testando a confiabilidade interavaliadores de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem (tese). Ribeirão Preto. Faculdade de Enfermagem, Universidade de São Paulo. 2013. Disponível em: www.teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22132/tde-26092013-190013/. Acessado em 14/05/2022.
3. Burmester, H. Gestão da Qualidade Hospitalar. São Paulo. Editora Saraiva. 1ª edição. 2013.
4. Luongo, J. et al. Gestão de Qualidade em Saúde. São Paulo. Editora Rideel. 1ª edição. 2011.
5. Neto, AQ, Bittar, OJN. Hospitais: Administração da Qualidade e Acreditação de Organizações Complexas. Porto alegre. Dacasa Editora. 2004.
6. Gerhardt, TE, Silveira, DT. Métodos de Pesquisa. Porto Alegre. Editora da UFRGS. 1ª edição. 2009. P37-41.
7. Bonato, VL. Gestão de Qualidade em saúde: melhorando a assistência ao cliente, Revista O Mundo da Saúde, v.35, nº5, p.319-331. São Paulo, 2011. Disponível em: http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/artigos/gestao_qualidade_saude_melhorando_assistencia_cliente.pdf Acessado em 24/09/2018. Acessado em 24/05/2022.

8. Paim, CRP, Ciconelli, RM. Auditoria de Avaliação de Qualidade dos Serviços de Saúde. Revista Ciências da Saúde Coletiva, v.16, suppl.1, p.1163-1171. São Paulo, 2011. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S141381232011000700048&script=sci_abstract&lng=pt. Acessado em 13/04/2022.
9. Neto, AQ. Estética da Acreditação. Porto Alegre. Editora IACHS. 2016.7
10. Luedy, A, Santos, JPG, Dias, MALM, Meirelles, ARN, Luedy, R. Sustentação do Processo da Acreditação Hospitalar. Revista Acreditação, v.06, nº11, p.10-19. Rio de Janeiro, 2016. Disponível em: <http://ojs.cbacred.org.br/index.php/Acred01/search/advancedResults>. Acessado em 17/03/2022.
11. Souza, PC, Scatena, JHG. Avaliação da Qualidade da Assistência Hospitalar do *mix* público-privado do Sistema Único de Saúde no Estado de Mato-Grosso: um estudo multicaso. Revista de Administração em Saúde - RAS, v.15, nº59, p.81-88. Abr/Jun, 2013. São Paulo. Disponível em: http://cgh.org.br/portal/pag/anexos/baixar.php?p_ndoc=689&p_nanexo=399

ÍNDICE REMISSIVO

A

Adolescência 120, 129, 132, 176, 186, 190
Assistência farmacêutica 22, 23, 29, 32, 33
Atendimento remoto 22, 24, 25, 28, 29, 30, 31
Auditoria 34, 36, 38, 39, 40, 43, 53

B

Benefício de prestação continuada 215
Bioética 88, 90, 92, 96, 97, 98, 227
Bolsa Família 215

C

Caso clínico 201, 226
Covid-19 3, 4, 9, 14, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 30, 31, 32, 33, 54, 55, 56, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 97, 109, 110, 111, 112, 135, 136, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 193, 194, 195, 197, 198
Cuidados paliativos 89, 95, 97, 98, 99, 223, 224

E

Educação em saúde 11, 13, 16, 54, 55, 62, 65, 189, 190, 191
Emprego 111, 163, 166, 167, 168, 202, 215, 216, 218, 219, 220
Envelhecimento 112, 113, 114, 115, 118
Escola 22, 24, 25, 67, 75, 97, 109, 121, 122, 132, 145, 153, 159, 160, 161, 162, 167, 186, 188, 190, 192, 193, 197
Estatuto da criança e adolescente 120
Eventos adversos 67, 68, 69, 70, 71, 72, 75, 77, 78, 152

G

Globalização 212

H

Hábitos sociais 109
Hipertensão arterial sistêmica 81

I

Idosos 25, 27, 109, 110, 111, 112, 114, 115, 116, 117, 118, 223, 224

Insuficiência renal 80, 81, 82, 83, 84, 85

M

Medicina intensiva 89, 90

Ministério da Saúde 3, 17, 19, 20, 21, 23, 31, 34, 42, 58, 64, 69, 87, 115, 132, 136, 190, 199, 203, 204, 221

N

Necropolítica 1, 2, 3, 8, 9

O

Organização Mundial da Saúde 23, 64, 77, 110, 115, 118, 133, 155

Organização Pan-Americana de Saúde 37, 41

P

Pandemia 1, 3, 4, 5, 7, 8, 9, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 29, 30, 31, 32, 33, 54, 56, 58, 59, 62, 64, 65, 109, 110, 111, 112, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142, 143, 144, 145, 146, 185, 187, 188, 189, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 198

Parto humanizado 135, 136, 137, 138, 139, 141, 142, 144

População em situação de rua 199, 202, 203, 204, 205, 206, 207, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 217, 221, 222

Prevenção de acidentes 186, 191

Primeiros socorros 169, 185, 186, 187, 188, 189, 190, 191

Processo do envelhecimento 114

Programas de acreditação 45

Q

Qualidade 12, 13, 23, 24, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 69, 70, 76, 77, 78, 81, 82, 83, 85, 88, 89, 91, 93, 94, 95, 97, 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107, 112, 113, 114, 115, 117, 118, 142, 144, 148, 149, 150, 151, 152, 161, 169, 170, 173, 174, 176, 177, 182, 192, 195, 197, 204, 223, 224, 227

Qualidade de vida 81, 82, 85, 89, 91, 94, 112, 113, 117, 118, 173, 174, 176, 177, 182, 204, 223, 224

R

Reforma sanitária 201

Relato de experiência 11, 13, 18, 19, 22, 24, 56, 66, 71, 190

Revisão integrativa 21, 46, 48, 52, 53, 71, 73, 77, 78, 83, 84, 98, 99, 145, 146, 153, 223, 224

Rodas de conversas 15

S

Sars-Cov-2 55

Segurança do paciente 44, 46, 50, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 75, 77, 78, 152, 227

Segurança dos cuidados ao paciente 45

Serviços de saúde 4, 5, 7, 19, 20, 21, 34, 41, 42, 43, 52, 53, 61, 78, 85, 147, 148, 149, 150, 151, 152, 153, 169, 170, 204

Síndrome de Down 173, 174, 175, 176, 177, 178, 183

Sistema único de saúde 6, 7, 8, 17, 24, 33, 43, 61, 70, 115, 199, 201, 202, 203, 227

Suplementos alimentares 100, 101, 102, 103, 104, 105, 106, 107

T

Técnico em enfermagem 163, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171

Trabalho remoto 18, 19, 20, 21

U

Unidade de Terapia Intensiva 39, 88, 90, 98, 138, 139

V

Vigilância em saúde 21, 54, 55, 56, 59, 62, 63, 64, 206



Serviços de saúde no Brasil:

Experiências exitosas e desafios contemporâneos

-  www.atenaeditora.com.br
-  contato@atenaeditora.com.br
-  [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
-  www.facebook.com/atenaeditora.com.br



Serviços de saúde no Brasil:

Experiências exitosas e desafios contemporâneos

-  www.atenaeditora.com.br
-  contato@atenaeditora.com.br
-  [@atenaeditora](https://www.instagram.com/atenaeditora)
-  www.facebook.com/atenaeditora.com.br