

# GARANTINDO A EXCELÊNCIA NOS CUIDADOS DE SAÚDE: QUALIDADE, AUDITORIA E SEGURANÇA DO PACIENTE

*Data de submissão: 19/01/2024*

*Data de aceite: 01/02/2024*

### **Simone Souza de Freitas**

Enfermeira pela Universidade Federal de Pernambuco – UFPE. Recife, PE, Brasil.  
<https://www.cnpq.br/3885340281560126>

### **Kamilla da Costa Correia**

Enfermeira pela Universidade Maurício de Nassau Recife, PE, Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/2867460391323996>

### **Deisy Conceição Monteiro Lins**

Especialista em Urgência e Emergência pela Faculdade Alpha. Recife, PE, Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/2372868685894400>

### **Marcos David dos Santos Araújo**

Especialista em Ensino na área Educação Profissional na área de Saúde: Enfermagem /ENSP-FIOCRUZ. Recife, PE, Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/3569003048114684>

### **Raquel de Almeida da Silva**

Mestranda em Gestão e Economia da Saúde pela Universidade Federal de Pernambuco UFPE. Recife, PE, Brasil.

### **Ana Maria Soares da Silva**

Especialista em saúde Pública pela Universidade Estadual de Pernambuco (UPE). Recife, PE, Brasil.

### **Carla Fernanda Emídio de Barros**

Enfermeira do Hospital das Clínicas da UFPE/EBSERH.  
<http://lattes.cnpq.br/4337669372803917>

### **Alexsandra Maria Bezerra**

Enfermeira do Hospital das Clínicas da UFPE/EBSERH.

### **Jussara de Lucena Alves**

Enfermeira do Hospital das Clínicas da UFPE/EBSERH.  
<http://lattes.cnpq.br/6101673993973356>

### **Flavia Rejane de Souza**

Hospital das Clínicas da UFPE/EBSERH.

### **Larisse Calou Pinheiro de Melo**

Hospital das Clínicas da UFPE/EBSERH.

### **Nara Silva Prado**

Mestre em Ciências farmacêuticas pela Universidade Vila Velha, UVV, Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/9456363947859604>

### **Pâmela Adelina da Silva Damasceno**

Mestranda em Gestão e Economia da Saúde pela Universidade Federal de Pernambuco UFPE. Recife, PE, Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/7816258240818271>

**Loyane Figueiredo Cavalcanti Lima**

Mestre em Ciências e Saúde em Tecnologia UEPB. João Pessoa, PB, Brasil.  
<http://lattes.cnpq.br/9926401935831035>

**Caline Sousa Braga Ferraz**

Enfermeira pela Faculdade de enfermagem Nossa Senhora das Graças-FENSG Recife,  
PE, Brasil  
<http://lattes.cnpq.br/6492784025206676>

**RESUMO: Objetivo:** Analisar com base na literatura a inter-relação entre qualidade, auditoria e segurança do paciente no contexto dos cuidados de saúde **Método:** Revisão integrativa de literatura, realizada no mês de dezembro de 2023, nas bases de dados PubMed, CINAHL, Scopus, LILACS, BDEnf e SciELO. Os 05 estudos selecionados foram organizados e analisados com auxílio do *Microsoft Excel®*. **Resultados:** Os resultados evidenciam que os erros, falhas e eventos adversos ocorridos em pacientes internados em unidades hospitalares podem ter consequências severas, chegando até mesmo a resultar em óbito. **Conclusão:** Este estudo reforça a necessidade contínua de investimentos em protocolos de segurança, treinamentos e aprimoramentos, consolidando a visão de que a excelência nos cuidados de saúde é um compromisso dinâmico e ininterrupto.

**PALAVRAS-CHAVE:** Segurança do Paciente, Administração em Saúde, Gestão da Qualidade em Saúde.

## ENSURING EXCELLENCE IN HEALTHCARE: QUALITY, AUDITING, AND PATIENT SAFETY

**ABSTRACT: Objective:** To analyze, based on the literature, the interrelation between quality, auditing, and patient safety in the context of healthcare. **Method:** Integrative literature review conducted in December 2023, using the PubMed, CINAHL, Scopus, LILACS, BDEnf, and SciELO databases. The five selected studies were organized and analyzed using Microsoft Excel®. **Results:** The results highlight that errors, failures, and adverse events occurring in patients admitted to hospital units can have severe consequences, even leading to death. **Conclusion:** This study reinforces the ongoing need for investments in safety protocols, training, and improvements, solidifying the view that excellence in healthcare is a dynamic and uninterrupted commitment.

**KEYWORDS:** Patient Safety, Health Administration, Healthcare Quality Management.

## INTRODUÇÃO

Nos últimos anos, a necessidade de cultivar a cultura da Segurança do Paciente nos estabelecimentos de saúde tem ganhado destaque, especialmente nos processos educacionais promovidos pelos serviços de saúde<sup>1</sup>. A busca pela excelência nos cuidados de saúde tornou-se uma exigência constante na contemporaneidade, destacando a importância dos pilares fundamentais que são a qualidade, auditoria e segurança do

paciente<sup>2</sup>.

Diante do dinâmico cenário da assistência em saúde, torna-se essencial adotar abordagens abrangentes e estratégias inovadoras para garantir a manutenção dos mais elevados padrões<sup>3</sup>. Este compromisso visa não apenas aprimorar a eficácia clínica, mas também fortalecer a segurança e a satisfação do paciente<sup>4</sup>. Com o intuito de priorizar a segurança do paciente e reduzir riscos e agravos, o Ministério da Saúde instituiu a Portaria n. 529 em 1º de abril de 2013<sup>5</sup>. Esta medida busca qualificar o cuidado em todos os estabelecimentos de saúde do território nacional, transformando a abordagem tecnicista de segurança em uma prática cultural<sup>6</sup>. A promoção da cultura de segurança torna-se, assim, uma peça-chave para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde<sup>7</sup>.

Nesse cenário, a qualidade nos cuidados de saúde está intrinsecamente ligada à eficiência, eficácia e equidade na prestação de serviços<sup>8</sup>. Manter padrões elevados não apenas beneficia os resultados clínicos, mas também contribui para uma experiência mais positiva por parte dos pacientes<sup>9</sup>. Nesse contexto, a implementação de práticas baseadas em evidências, a constante atualização dos profissionais de saúde e a adoção de tecnologias inovadoras são elementos fundamentais para alcançar e manter a excelência na qualidade dos cuidados de saúde<sup>10</sup>. Ao integrar essas práticas de maneira cultural, a segurança do paciente é fortalecida como uma prioridade essencial no ambiente de assistência<sup>11</sup>.

Nesse contexto, a introdução de ferramentas de gestão, fundamentadas em análises, planejamento, controle e avaliação contínua, proporciona aos administradores de saúde uma visão mais abrangente e amplia as possibilidades para a correção de rumos em uma gestão mais científica<sup>1,2</sup>. O estabelecimento de critérios de controle nos processos operacionais, alinhado às diretrizes estratégicas da instituição, assegura a utilização mais eficiente dos recursos disponíveis, gerando impacto positivo nos custos e na lucratividade<sup>4</sup>. Concomitantemente, surgiram as creditações em saúde como um desenvolvimento gradativo<sup>6,7</sup>.

Por outro lado, a auditoria emerge como profissão que começou a se desenvolver com o propósito de ser uma ferramenta de análise e avaliação para atender às grandes empresas que surgiram naquela época<sup>2</sup>. Inicialmente, a auditoria possuía um caráter estritamente contábil<sup>8</sup>. Atualmente, a auditoria em saúde desfruta de uma posição estratégica nas instituições de saúde e nos planos de saúde, contribuindo para a melhoria da qualidade do atendimento, a segurança do paciente e a eficiência dos processos assistenciais<sup>9,10</sup>. Seu objetivo é fornecer uma visão imparcial e confiável para garantir a integridade, transparência e responsabilidade na administração de recursos, tanto no setor público quanto no privado<sup>2,11</sup>. A avaliação sistemática e imparcial dos serviços prestados não apenas reforça a responsabilidade institucional, mas também contribui para a otimização dos recursos, fortalecendo a gestão eficiente e eficaz dos serviços de saúde<sup>3,4</sup>. Essas práticas, quando integradas de maneira sinérgica, promovem uma cultura de segurança e excelência que beneficia tanto os profissionais de saúde quanto os pacientes atendidos<sup>1</sup>.

No que tange à segurança do paciente, tornou-se importante adotar uma abordagem proativa para prevenir eventos adversos e promover um ambiente seguro<sup>5,6</sup>. A cultura de segurança, que enfatiza a aprendizagem contínua, a comunicação aberta e a responsabilidade coletiva, é essencial para mitigar riscos e aprimorar a qualidade dos cuidados de saúde<sup>9,10</sup>. Estratégias como a identificação precoce de potenciais ameaças à segurança, a padronização de protocolos e a promoção de uma cultura de relato são elementos-chave para garantir a integridade e a segurança dos pacientes<sup>1,2</sup>.

Portanto, a interseção entre qualidade, auditoria e segurança do paciente é vital para sustentar a excelência nos cuidados de saúde<sup>2</sup>. À medida que a busca pela melhoria contínua ganha destaque, a sinergia entre esses elementos torna-se uma estratégia imperativa, garantindo que cada paciente receba cuidados de alta qualidade, seguros e alinhados às melhores práticas da área da saúde<sup>9,10</sup>. Essa abordagem holística não apenas fortalece a confiança no sistema de saúde, mas também promove a inovação e a evolução constante na entrega de serviços cada vez mais excepcionais<sup>2</sup>. Dessa forma, este estudo objetivou analisar com base na literatura a inter-relação entre qualidade, auditoria e segurança do paciente no contexto dos cuidados de saúde, visando compreender como esses elementos contribuem para a excelência na prestação de serviços e para a promoção de práticas assistenciais seguras e eficazes.

## MÉTODO

Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, cujo método permite a síntese de estudos já publicados, pautados nos resultados apresentados pelas pesquisas, resultando em uma análise ampliada e visualização de lacunas existentes<sup>2</sup>. O delineamento do estudo se deu por meio das recomendações do check list do PRISMA Statement for Reporting Systematic Reviews and Meta-Analyses of Studies e da elaboração de um protocolo, validado por parecerista expert, constituído de seis etapas metodológicas<sup>1</sup>.

Na primeira etapa, delimitou-se a questão para a revisão: Como base nas evidências disponíveis na literatura, como a integração de práticas voltadas para a qualidade, auditoria e segurança do paciente contribui para garantir a excelência nos cuidados de saúde, considerando as interseções desses pilares, suas influências na eficácia clínica e na satisfação do paciente? Na segunda etapa foi realizada a busca na literatura e a seleção dos estudos. Utilizaram-se como filtros idiomas português, inglês e espanhol; no recorte temporal de 2019 a 2023.

Foram incluídos resultados de pesquisas, relatos de experiência, estudos de reflexão, revisões e relatórios de gestão, teses, dissertações. Foram excluídos editoriais, cartas, artigos de opinião, comentários, resumos de anais, ensaios, publicações duplicadas, dossiês, documentos oficiais, boletins epidemiológicos, livros e artigos que não atendessem o escopo desta revisão.

Para o levantamento da literatura, foram consultadas as bases bibliográficas eletrônicas no mês de dezembro de 2023, sendo elas: PubMed) Cumulative Index to Nursing & Allied Health Literature (CINAHL), Scopus, Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Base de Dados de Enfermagem (BDEnf ) e Scientific Eletronic Library Online (SciELO). Foram selecionadas palavras-chave sendo eles: Segurança do Paciente, Administração em Saúde, Gestão da Qualidade em Saúde; e seus respectivos termos em inglês e espanhol. Identificaram-se 3.890 estudos nas seis bases de dados pesquisadas.

Na terceira etapa os estudos identificados foram pré- -selecionados por meio da leitura de título, resumo, palavras-chave, excluindo-se os duplicados e aqueles que não atenderam aos critérios de inclusão, totalizando 45 artigos. Estes foram lidos na íntegra, excluindo-se os que não atenderam ao escopo, compondo 30 estudos (Figura 1).

Na quarta etapa, os estudos selecionados foram organizados no Microsoft Excel® com os seguintes itens: base de dados, periódico, ano, autor, título, objetivo, método, atividades realizadas. A quinta etapa consistiu na análise e interpretação dos resultados e discussão, destacando-se dos trabalhos as atividades realizadas pela vigilância do óbito infantil para a prevenção do óbito infantil. Na última etapa, organizou-se a revisão e síntese do conhecimento produzido acerca das atividades realizadas pelos comitês para a prevenção do óbito infantil.

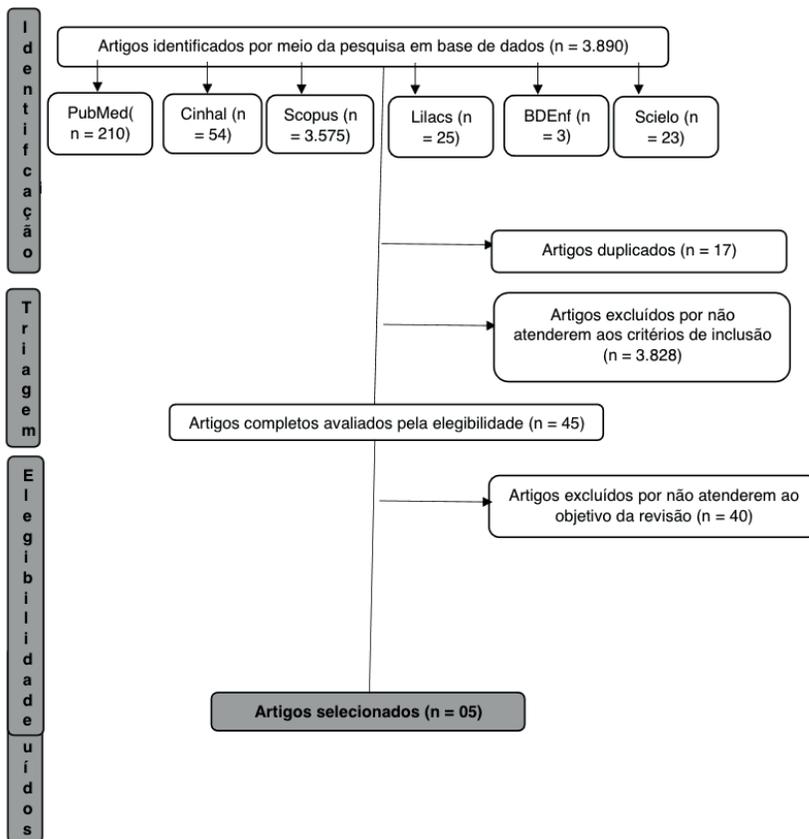


Figura 1 – Fluxograma de coleta e seleção dos estudos, Recife-PE, Brasil, 2024.

Fonte: Dados da pesquisa, 2020/2023.

## RESULTADOS

No que se concerne ao processo de busca nas plataformas utilizadas, foram encontrados o total de 3.890 achados, sendo que 17 estudos estavam duplicados em mais de uma plataforma o que levou a exclusão desses restando 3.828. Posteriormente, ao se iniciar o processo de triagem com base nos títulos e resumos, 45 foram eleitos para uma avaliação mais minuciosa do seu conteúdo em sua íntegra.

Os resultados obtidos nas bases passaram por dois examinadores independentes para seleção e triagem dos estudos. Na primeira fase foi realizada a leitura de títulos e resumos. Os estudos que contemplam os critérios de inclusão foram analisados com leitura integral. Ao final, os estudos incluídos passaram por análise minuciosa de seus escritos. Após avaliação criteriosa dos artigos, a amostra de revisão integrativa foi composta por cinco manuscritos, os quais foram analisados e caracterizados no quadro 1.

Autor	Título	Objetivos	Atividades
<b>Nacional</b>			
Oliveira Júnior, 2020.	Auditoria médica e custos assistenciais em uma cooperativa médica: um estudo sob a perspectiva de médicos auditores.	Investigar como ocorre a atuação da auditoria médica no tocante aos custos assistenciais, na perspectiva dos médicos auditores.	A pesquisa revelou uma percepção específica das atividades dos auditores, focada em seguir normas e regulamentos para prevenir excessos de custos assistenciais.
LFF Dalmazzo, et al., 2023	O impacto positivo da interação entre e a gestão integrada da qualidade e os setores da regional nordeste	Demonstrar a importância da interação entre a gestão integrada da qualidade e de todas as atividades realizadas pela equipe, para garantir cada vez mais a disseminando, ao da melhoria contínua ~ dos processos.	Evidenciou-se que, por meio das interações promovidas pela gestão integrada da qualidade, o número de notificações de ocorrências aumentou em 278% entre as unidades no ano de 2022.
Araújo, LGP et al., 2023	Gestão da qualidade hospitalar: um estudo de caso sobre os resultados da implementação da gestão da qualidade em um hospital no Distrito Federal	Analisar os resultados alcançados com a implementação da gestão da qualidade no hospital em Brasília-DF.	As principais contribuições desta é o incentivo aos hospitais a buscarem a certificação com objetivo de ofertar o melhor ao seu paciente e não apenas vender uma boa imagem institucional.
Lobato RMC et al., 2023	Alinhando Qualidade e Segurança: estratégias de excelência na gestão de prontuários	Discorrer sobre como a auditoria analítica de prontuários pode otimizar o atendimento oferecido pelos convênios de saúde.	A formação contínua de cooperados e colaboradores é enfatizada para reduzir perdas e fortalecer a identidade cooperativista.
Ceretta; Kinalski; Callegaro, 2023).	Impacto dos registros de enfermagem no processo de auditoria.	Avaliar a importância dos registros de enfermagem de uma operadora de saúde na perspectiva financeira.	A busca pela conformidade entre qualidade do atendimento e custos revelou desafios e oportunidades de aprimoramento.

Quadro 1: Síntese dos artigos incluídos na revisão, com enfoque na metodologia.

## DISCUSSÃO

Os resultados evidenciam que os erros, falhas e eventos adversos ocorridos em pacientes internados em unidades hospitalares podem ter consequências severas, chegando até mesmo a resultar em óbito. Isso ressalta a compreensão de que tais incidentes estão relacionados a processos humanos, tecnológicos e materiais, o que impossibilita uma garantia total de segurança no ambiente hospitalar.

A pesquisa destaca que a qualidade exerce impacto direto na eficácia clínica, proporcionando resultados superiores para os pacientes. Além disso, demonstra que a integração eficaz de práticas baseadas em evidências e a adoção de tecnologias inovadoras

reduzem os riscos de eventos adversos na assistência ao paciente. Quanto à auditoria, identificou-se discrepâncias entre o registro no prontuário e as práticas efetivamente realizadas, contribuindo para a prevenção de erros e desvios na assistência.

Conforme observado por Guedes Júnior (2021), a conformidade dos prontuários médicos com os procedimentos realizados desempenha um papel crucial na garantia da qualidade e integridade das informações clínicas. Foi observado que a incorporação da qualidade em saúde e da segurança do paciente às práticas assistenciais os serviços de saúde exigem o desenvolvimento de protocolos e estratégias de monitoramento de desempenho que, respectivamente, possam nortear e auxiliar o processo de tomada de decisões, a fim de minimizar os riscos e evitar os eventos adversos.

Assim, ressalta-se que os conceitos de segurança do paciente incluem trabalhar na busca de ações, ferramentas, metodologias, soluções e estratégias que visam identificar, tornar visível, prevenir, reduzir ou mitigar riscos, e então, atenuar ou eliminar a ocorrência de eventos adversos e tornar cuidado seguro. As principais ações dos profissionais de saúde para prevenção de eventos adversos em hospitais estão associadas, em especial, à prevenção de infecções, quedas, erros na administração de medicações e na manipulação de dispositivos.

Ademais, compreende-se que os enfermeiros intensivistas são essenciais para a melhoria da segurança do paciente e desempenham um papel fundamental na promoção da qualidade da prestação do serviço de saúde, uma vez que os eventos adversos são frequentes nestas unidades e têm consequências graves. Além disso, há o reconhecimento da importância da auditoria como ferramenta de avaliação e do desenvolvimento da cultura de segurança como foco estratégico para a melhoria da assistência e da qualidade em saúde, principalmente em ambientes de alta complexidade. A implementação da cultura de segurança entre os profissionais é um avanço significativo. A avaliação por meio de auditoria torna-se crucial para apoiar a busca contínua por melhorias na assistência.

Destaca-se a importância de aprimoramentos e treinamentos contínuos para as equipes hospitalares, visando a implementação de medidas simples e efetivas na prevenção e redução dos riscos associados aos cuidados de saúde. Essas ações não apenas fortalecem a cultura de segurança na unidade, mas também contribuem para um ambiente mais seguro e eficiente para os pacientes. Reconhecemos que a auditoria e a atuação dos profissionais de saúde na gestão da qualidade são fundamentais para a segurança do paciente. Dada a proximidade constante desses profissionais com os pacientes, é crucial que estejam atentos a questões que possam desencadear eventos adversos, sendo, assim, os principais responsáveis por sua prevenção. Destaca-se, nesse cenário, a importância do desenvolvimento de protocolos de segurança e do investimento em medidas preventivas. Tais ações envolvem equipes assistenciais, controle de infecção e núcleos de segurança, visando aprimorar as práticas relacionadas à prestação de assistência à saúde no ambiente hospitalar.

## CONCLUSÃO

Os estudos mostraram que, a busca incessante pela excelência nos cuidados de saúde, centrada nos pilares da qualidade, auditoria e segurança do paciente, é imperativa para aprimorar continuamente a prestação de serviços de saúde. Os resultados destacam a complexidade e interdependência desses elementos, onde a implementação eficaz de práticas baseadas em evidências, o uso de tecnologias inovadoras e a rigorosa aplicação de auditorias desempenham papéis cruciais.

A qualidade na assistência é um alicerce essencial, proporcionando benefícios diretos para a eficácia clínica e a satisfação do paciente. A auditoria, por sua vez, emerge como uma ferramenta vital para avaliação, identificação de oportunidades de melhoria e transparência nos processos de saúde. A cultura de segurança, integrada pelos profissionais de saúde, destaca-se como um elemento chave na prevenção de eventos adversos.

Assim, a sinergia entre qualidade, auditoria e segurança do paciente não apenas fortalece a base dos cuidados de saúde, mas também cria um ambiente propício para práticas assistenciais seguras, eficazes e centradas no paciente. Este estudo reforça a necessidade contínua de investimentos em protocolos de segurança, treinamentos e aprimoramentos, consolidando a visão de que a excelência nos cuidados de saúde é um compromisso dinâmico e ininterrupto. Este compromisso coletivo é essencial para garantir que cada paciente receba assistência de alta qualidade, promovendo, assim, a saúde e o bem-estar da comunidade atendida.

## REFERÊNCIAS

1. ALMEIDA, H.O.C., GÓIS, R.M. O. Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade. *Rev. Adm. Saúde (On-line)*, São Paulo, v. 20, n. 81, 2020. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.23973/ras.81.244>. Acesso em: 18 jan. 2023.
2. BARBOSA IEB et al. Segurança do paciente: principais eventos adversos na Unidade de Terapia Intensiva. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 2021; 13(2):1-9.
3. BARRETO RS et al. Concepções de segurança do paciente pelo prisma das representações sociais de enfermeiros intensivistas. *Invest Educ Enferm*. 2021; 39(2): e06.
4. BATISTA B et al. Adesão ao protocolo de controle glicêmico e dupla checagem de medicamentos em terapia intensiva. *Cuid Enferm*. 2021; 15(2):174-180.
5. BRASIL. Assistência segura: uma reflexão teórica aplicada à prática. Série - Segurança do paciente e qualidade em serviços de saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Brasília: Anvisa, 2017.
6. COSTA, D.G.; et al. Atributos de satisfação relacionados à segurança e qualidade percebidos na experiência do paciente hospitalizado. *Rev. Gaúcha Enferm*, Porto Alegre, v.41, n. especial, 2020. Disponível em: 10.1590/1983-1447.2020.20190152. Acesso em: 20 jan. 2023.

7. DE SOUZA, Juliana Flores Dias et al. A importância da auditoria de enfermagem na revisão de contas hospitalares da saúde suplementar. *Global Academic Nursing Journal*, v. 2, n. 3, p. e157–e157, 2021.
8. DIAS, Hugo da Cunha. Auditoria em saúde: um processo de gestão. [S. l.: s. n.], 2021.
9. FABRO, Gisele Caroline Richi et al. Auditoria em saúde para qualificar a assistência: uma reflexão necessária. *CuidArte, Enferm*, p. 147–155, 2020.
10. GUEDES JÚNIOR, Edmar Oliveira. Ciência de dados no apoio a gestão em uma operadora de saúde. 2021.
11. SOUZA CS et al. Estratégias para o fortalecimento da cultura de segurança em unidades de terapia intensiva. *Rev enferm UERJ*, Rio de Janeiro, 2019; 27:e38670.