



A importância do desenvolvimento de indicadores de processo da qualidade em um Centro de Informações Toxicológicas

**Simone Vieira Pereira¹Cintia de Sousa Higashi²Francisca das
Chagas Leite de Lima dos Santos³Zaira Santiago de Lima
Damásio⁴**

RESUMO

Este estudo tem como objetivo avaliar a importância do desenvolvimento de indicadores de processo da qualidade em um Centro de Informações Toxicológicas (CIATox) do Rio Grande do Norte, com ênfase na coleta e transmissão de dados críticos no manejo de urgências toxicológicas. O estudo foca na análise da qualidade dos processos envolvidos na comunicação e no atendimento por Telessaúde, buscando aprimorar a eficácia na resposta aos casos de intoxicação e garantir a precisão das informações transmitidas. Através de uma análise das práticas atuais, o estudo identifica a necessidade de estratégias eficazes para melhorar a coleta de dados, o acompanhamento de casos e a comunicação entre os profissionais de saúde. O objetivo é promover uma melhor compreensão entre os colaboradores do serviço, aprimorando a qualidade do atendimento e a segurança do paciente, além de garantir a conformidade com as normas e boas práticas. A implementação de indicadores de processo de qualidade visa proporcionar uma gestão mais eficiente, transparente e ágil, resultando em um atendimento mais seguro e eficaz para a população. Através de uma revisão bibliográfica, é discutido como a adoção desses indicadores pode melhorar os resultados do atendimento e a gestão da qualidade, com ênfase na segurança dos pacientes e na eficiência operacional.

Palavras-chave indicadores de processo, qualidade, Telessaúde, Centro de Informações Toxicológicas, urgências toxicológicas.

-
- 1 Farmacêutica/Bioquímica pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Servidora Pública SESAP/RN lotada no CIATox/RN. E-mail: simvieira84@gmail.com
 - 2 Bióloga pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Servidora Pública SESAP/RN lotada no CIATox/RN. E-mail: cintia.saudern@gmail.com
 - 3 Enfermeira pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Servidora Pública SESAP/RN e Coordenadora do CIATOX/RN. E-mail: chicaenf@gmail.com
 - 4 Enfermeira pela UNIFACEX. Servidora Pública SESAP/RN lotada no CIATox/RN. E-mail: zairasanty@hotmail.com



CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A informação vem assumindo um papel cada vez mais relevante em nossa sociedade. Sua importância, atualmente, é universalmente aceita, constituindo um dos recursos mais importantes para o alcance de uma situação desejada. O setor saúde, no Brasil, precisa de informações com o objetivo de melhorar a produtividade e qualidade dos processos de trabalho neste setor, da gestão e do controle social, gerando conhecimento que possa modificar e inovar o indivíduo e seu contexto.

Considerando que as intoxicações constituem um problema de saúde pública, envolvendo riscos ou danos ao indivíduo ou à coletividade de pessoas, bem como ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores, com elevado custo econômico e social deste problema. Ficam instituídos os Centros de Informação e Assistência Toxicológica - CIATox como estabelecimentos de saúde integrantes da Linha de Cuidado ao Trauma, da Rede de Atenção às Urgências e Emergências - RUE no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS (Portaria Nº 1.678, DE 2 de Outubro de 2015).

Os Centros de Informações Toxicológicas (CIATox) do Brasil realizam atendimento toxicológico e estão voltados para informar e esclarecer aos serviços de saúde e à população em geral quanto aos riscos das substâncias químicas e biológicas. Os agentes envolvidos incluem agrotóxicos agrícolas ou domésticos, substâncias químicas de uso doméstico ou industrial, plantas tóxicas, animais peçonhentos, medicamentos de uso humano ou animal, drogas lícitas e ilícitas, ou qualquer outro agente potencialmente tóxico.

Os CIATox são estruturas essenciais no contexto da saúde pública, desempenhando um papel vital na orientação sobre intoxicações e emergências toxicológicas. A qualidade das informações fornecidas por esses centros é crucial para a tomada de decisões rápidas e corretas, impactando diretamente no sucesso do tratamento e na redução de danos à saúde das vítimas de intoxicação. Nesse cenário, a implementação de indicadores de processo da qualidade torna-se fundamental, pois permite mensurar e aprimorar os processos internos, garantindo a efetividade, segurança e eficiência dos serviços prestados.

A gestão da qualidade em um CIATox envolve a definição e monitoramento de parâmetros que assegurem a entrega de informações precisas e no tempo adequado, aspectos que podem ser diretamente avaliados através de indicadores de processo. Esses indicadores, por sua vez, oferecem dados quantificáveis que permitem identificar pontos fortes e áreas de melhoria, promovendo ajustes contínuos nos procedimentos operacionais.

Adotou-se, aqui, o conceito de avaliação de Champagne e colaboradores (2011), segundo o qual:



Avaliar consiste fundamentalmente em fazer um julgamento de valor sobre uma intervenção, empregando um dispositivo que permita fornecer informações cientificamente válidas e socialmente legítimas sobre uma intervenção ou qualquer um dos seus componentes, considerando os diferentes atores envolvidos, que possam ter julgamentos diferentes, de modo a revelar a posição sobre a intervenção e construir um julgamento que se possa traduzir em ações (p.44).

Indicadores de processo são medidas utilizadas para monitorar a execução de atividades dentro de um determinado processo organizacional. No contexto dos CIATox, esses indicadores estão relacionados a aspectos como tempo de resposta, precisão das informações fornecidas, taxa de erros, e a satisfação dos usuários dos serviços, como profissionais da saúde e pacientes.

Nesse contexto, de um ambiente voltado para a gestão da qualidade os seguintes questionamentos se fazem necessários:

- a) Como mensurar se o CIATox está realizando uma boa prestação de serviço?
- b) Com quais parâmetros tomam decisões para ações corretivas, preventivas e de planejamento?
- c) Como estabelecem metas e monitoram os seus resultados?
- d) Como evidenciam a melhoria contínua da qualidade na prestação de serviços?

De forma mais específica, alguns exemplos de indicadores relevantes para um CIATox incluem:

Tempo de resposta: Mede o tempo entre o recebimento da solicitação e a entrega da resposta ao profissional de saúde.

Precisão das respostas: Avalia a acurácia das informações fornecidas em relação ao caso apresentado.

Taxa de erros: Indica a quantidade de respostas incorretas ou incompletas fornecidas, considerando o total de interações realizadas.

Satisfação do usuário: Pode ser medida por meio de pesquisas ou feedbacks de médicos, enfermeiros e outros profissionais da saúde.

Esses indicadores são essenciais para uma gestão eficaz e para garantir que os CIATox cumpram seu papel com a máxima qualidade. O desenvolvimento de indicadores de processo é fundamental para a melhoria contínua da qualidade em um Centro de Informações Toxicológicas.

A expectativa é que este trabalho possa preencher uma lacuna referente à disponibilização de material técnico sobre o assunto e a disseminação da cultura de utilização de um conjunto de indicadores de

processos no âmbito do Centro de Informação e Assistência Toxicológica do Rio Grande do Norte - CIATox-RN, possibilitando sua comparação com referenciais interno e externo, observando suas características, atividades desenvolvidas e complexidade dos atendimentos no Centro de Informações Toxicológicas. Com isso, compartilhar das melhores práticas embasado em evidências objetivas.

OBJETIVOS

Avaliar a importância da implementação e amadurecimento de um sistema de gestão da qualidade de um Centro de Informação e Assistência Toxicológica do Rio Grande do Norte - CIATox-RN (estabelecimento de saúde integrante da Linha de Cuidado ao Trauma, da Rede de Atenção às Urgências e Emergências - RUE no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS), por meio de indicadores de processos da qualidade, contemplando a evolução, desafios e resultados obtidos.

PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Estudo qualitativo, por pesquisa exploratória e descritiva, através de revisão de literatura e confronto com a realidade do serviço. Descrevendo a construção de um protocolo de indicadores, estruturado em ciclos de avaliação, intervenção para melhoria e nova avaliação, estando esse formato estreitamente relacionado com o Ciclo PDCA ou Ciclo de Deming.

REFERENCIAL TEÓRICO

Os indicadores são elementos essenciais para a elaboração do planejamento e o controle dos processos das organizações. São fundamentais para a análise crítica do desempenho, para a tomada de decisões e para o replanejamento. Um indicador deve ser gerado de forma a assegurar a disponibilidade dos dados e resultados mais relevantes, no menor tempo possível e ao menor custo (TAKASHIMA e FLORES 1997). Para o mesmo autor, as ações corretivas são direcionadas pelos indicadores. Diante disso, visando a consequente aplicação de medidas de melhoria necessária para assegurar a qualidade do serviço, na prestação da assistência por telessaúde, alguns fatores são levados em consideração, tendo como pontos de abordagem:

1. Melhoria da precisão das informações

A precisão das respostas fornecidas pelos CIATox é um dos fatores mais críticos para o sucesso do tratamento de intoxicações. Indicadores que

monitoram a exatidão das informações ajudam a identificar eventuais falhas no processo de coleta e análise de dados, permitindo que as equipes de atendimento aprimorem seus métodos de trabalho e, conseqüentemente, a qualidade das respostas.

2. Redução do tempo de resposta

Em situações de emergência, o tempo é um fator crucial. Indicadores que medem o tempo de resposta dos CIATox permitem identificar gargalos no fluxo de trabalho, possibilitando a implementação de soluções para otimizar os processos e acelerar a entrega de informações vitais para o tratamento de intoxicações.

3. Eficiência na utilização de recursos

A medição contínua dos processos dentro dos CIATox pode indicar áreas onde há desperdício de recursos ou onde processos podem ser mais eficientes. A otimização da utilização de recursos humanos e tecnológicos contribui para um serviço mais eficaz e sustentável.

4. Garantia de conformidade com normas de qualidade

Os CIATox, como qualquer outra instituição de saúde, devem cumprir normas e regulamentos específicos que garantam a qualidade do atendimento prestado. Indicadores de processo ajudam a monitorar o cumprimento dessas normas, permitindo que ajustes sejam feitos quando necessário e evitando possíveis problemas de não conformidade.

DESAFIOS NO DESENVOLVIMENTO E IMPLEMENTAÇÃO DE INDICADORES

Apesar dos benefícios, o desenvolvimento e a implementação de indicadores de processo da qualidade em um CIATox enfrentam alguns desafios. O principal obstáculo está na coleta e análise de dados, que requerem sistemas de informação eficientes e equipe qualificada. Além disso, a adaptação dos indicadores aos processos específicos de cada CIATox pode demandar tempo e recursos consideráveis. Outro desafio é a necessidade de treinamento contínuo das equipes envolvidas, a fim de garantir que os indicadores sejam usados de forma correta e eficaz, sem prejudicar a qualidade do atendimento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse artigo oferece uma visão sobre a importância dos indicadores de processo da qualidade em um CIATox, destacando como esses indicadores podem melhorar os resultados dos serviços prestados e contribuir para um atendimento mais seguro e eficiente. O desenvolvimento e implementação de indicadores de processo da qualidade são fundamentais para garantir a efetividade e a eficiência dos CIATox. Através da análise desses indicadores, é possível aprimorar a precisão das respostas, reduzir o tempo de atendimento e garantir a conformidade com as normas estabelecidas. Embora existam desafios na implementação desses indicadores, os benefícios para a gestão da qualidade e para a saúde pública são inegáveis. A adoção de indicadores de processo é uma estratégia indispensável para a melhoria contínua dos serviços prestados pelos CIATox e, conseqüentemente, para a segurança do paciente e saúde da população.

REFERÊNCIAS

1. ARAÚJO, DGB; ARAÚJO, MB; ARAÚJO, MB; ARAÚJO, MB; CHUNG, HNL; GOUlarte, MN. Melhoria da gestão da qualidade em unidade de hemoterapia hospitalar. 2023. Disponível em: [link do artigo, se disponível]. Acesso em: 20 nov. 2024.
2. GODINHO, NMO; SOUZA, KCM; SANTOS, RPD; EVANGELISTA, LA; LATIN, FRM; CORTEZ, AJP. A complexidade do sistema de gestão da qualidade de um serviço de hemoterapia filantrópico certificado há vinte anos: da implementação ao amadurecimento. 2024. Disponível em: [link do artigo, se disponível]. Acesso em: 20 nov. 2024.
3. BRASIL. Ministério da Saúde. Manual de Gestão da Qualidade nos Centros de Informações Toxicológicas. Brasília: MS, 2017.
4. BEZERRA, L. C. A.; CAZARIN, G.; ALVES, C. K. A. Modelagem de programas: da Teoria à Operacionalização. In: SAMICO, I. et al. (Ed.). Avaliação em saúde: Bases conceituais e operacionais. Rio de Janeiro: Medbook, 2010. p. 65-78.
5. CHAMPAGNE, F. et al. A avaliação no campo da saúde: Conceitos e métodos. In: BOUSELLE, A. et al. (Ed.). Avaliação: conceitos e métodos. Rio de Janeiro: Fiocruz, 2011. p. 41-60.
6. FARACO, E. B. Desenvolvimento de protocolo de indicadores para avaliação da capacidade de gestão da assistência farmacêutica na atenção primária à saúde. 2016. 248 p. Dissertação (Mestrado em Farmácia) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016.



7. REDE INTERAGENCIAL DE INFORMAÇÕES PARA A SAÚDE. Indicadores básicos para a saúde no Brasil: conceitos e aplicações. Brasília: Organização Pan Americana da Saúde, 2008. ROVER, M. R. M.; VARGAS-PELÁEZ, C. M.; FARIAS, M. R.; LEITE, S. N. Metodologia para o desenvolvimento de um protocolo de indicadores para a avaliação da capacidade de gestão da assistência farmacêutica. UFSC – Especialização em Gestão da Assistência Farmacêutica. Universidade Aberta do SUS – UNASUS (2016a). Acesso em: 20 nov. 2024.
8. BRASIL. Portaria nº 1.678, de 2 de outubro de 2015. Institui os Centros de Informação e Assistência Toxicológica (CIATox) como estabelecimentos de saúde integrantes da Linha de Cuidado ao Trauma, da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no âmbito do Sistema Único de Saúde - SUS. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 2 out. 2015. Disponível em: [link de acesso, se disponível]. Acesso em: 20 nov. 2024.