

USF aguardam a atribuição da Marca AQR

Enviado por Adelaide Oliveira
05-Mar-2010

Seis unidades de saúde familiar (USF Servir Saúde, Infante D. Henrique, Arões, Faria Guimarães, Fânzeres e Grão Vasco) terminaram o processo de melhoria da qualidade inerente à marca AQR

Seis unidades de saúde familiar (USF Servir Saúde, Infante D. Henrique, Arões, Faria Guimarães, Fânzeres e Grão Vasco) terminaram o processo de melhoria da qualidade inerente à marca AQR (Atendimento de Qualidade Reconhecida). Os profissionais aguardam agora, com enorme expectativa, a decisão dos auditores e a possibilidade de poderem ostentar a marca na sua unidade de saúde

A marca AQR, à qual se candidataram cerca de 20 unidades de saúde, incluindo seis USF, constitui um reconhecimento externo da qualidade do atendimento nos cuidados de saúde primários. As candidaturas ao projecto, lançado pela Missão para os Cuidados de Saúde Primários em Novembro de 2008, por ocasião das Jornadas Técnicas sobre Qualidade, promovidas pela então Sub-região de Saúde de Bragança, prolongaram-se até Março do ano passado. Treze centros de saúde daquela região já receberam a acreditação, estando prevista, para breve, a atribuição deste distintivo de qualidade no atendimento àquelas USF que conseguiram terminar, com êxito, o processo.

Para a maioria dos envolvidos, a marca AQR constitui a primeira fase de um processo de melhoria contínua de qualidade que, em última análise, deverá terminar na acreditação das respectivas unidades de saúde. Nomeadamente, através do projecto que está a ser desenvolvido pelo Departamento da Qualidade em Saúde da DGS, em colaboração com a Agencia de Calidad Andaluza e no qual participam quatro USF portuguesas.

Momentos de crescimento na USF Servir Saúde

O processo que conduz à melhoria da qualidade do atendimento representou, "importantes momentos de crescimento" para a equipa da USF Servir Saúde. A coordenadora, Isabel Alves, valoriza sobretudo as auditorias externas, inerentes ao processo de obtenção da marca AQR, na medida em que são "olhares exteriores que nos ajudam a trabalhar de uma forma mais correcta e mais ajustada às necessidades dos nossos utentes".

Agora, a médica espera não só "conseguir ostentar a marca na nossa USF" como também, no futuro, "manter os níveis de qualidade exigidos".

A acreditação faz parte da estratégia da USF. "Fomos uma das unidades de saúde familiar que se ofereceram para integrar o grupo de USF que avançaram no âmbito do projecto-piloto de acreditação da Direcção-Geral da Saúde. Quando for possível avançar com novas candidaturas, seremos também uma das primeiras".

USF Infante D. Henrique valoriza o desenvolvimento da equipa

Luís Albuquerque, coordenador da USF D. Henrique, reconhece: "o nosso conhecimento, em termos de processos de qualidade, era quase nulo". Por isso, "começámos praticamente do zero". Na sua opinião, o processo documental que acompanha a certificação pela marca AQR "é pesado", tanto mais que "a equipa não pode parar, tem que continuar a desenvolver a sua actividade assistencial".

O médico sublinha, no entanto, que o esforço que o processo envolve conduziu ao desenvolvimento da equipa. "Não tínhamos pessoal com formação nesta área. Sem dúvida que foi um passo importante em termos da melhoria da qualidade do atendimento e, em geral, dos nossos serviços".

Um primeiro passo para a acreditação da USF Arões

Nos centros de saúde tradicionais, o atendimento constituía uma das áreas mais descuidadas, aponta a coordenadora da USF Arões, Marta Kingwell. Em contrapartida, "toda a filosofia da USF está virada para o utente".

A obtenção da marca AQR constitui, assim, uma "mais-valia" para a equipa, sendo encarada como "o primeiro passo para a acreditação da USF".

Implicou, por isso mesmo, um processo intenso de aprendizagem. Os profissionais contaram com a experiência dos centros de saúde de Bragança, nomeadamente em termos do desenvolvimento de documentação. Mesmo assim, "fizemos este percurso um pouco sós, porque somos dos primeiros".

USF Faria Guimarães destaca o amadurecimento da unidade

Dagoberto Moura, coordenador da USF Faria Guimarães, diz que a certificação e acreditação são processos fundamentais "para as equipas trabalharem de uma forma mais coerente e correcta". Estes processos não devem, portanto, "assustar ninguém", na medida em que "nos ajudam a melhorar".

A marca AQR, concretamente, contribuiu para "o amadurecimento da unidade" que se compromete a "manter determinados parâmetros de qualidade". Na sua opinião, é importante passar essa mensagem: "penso que muitas unidades não aderiram porque não entenderam o que isto era".

Acreditação é um "processo normal" para as USF

De acordo com Miguel Melo, médico de família da USF Fânzeres, a certificação pela marca AQR é "um processo um pouco exigente porque requer uma normalização de procedimentos muito sofisticada".

A marca constitui "um selo de garantia" da qualidade do atendimento e, por outro lado, "um reconhecimento inter-pares". Provavelmente, para os utentes dirá pouco, pois "o que verdadeiramente lhes importa é serem bem atendidos" mas, para a equipa, "constitui uma motivação" para atingir patamares elevados de qualidade.

O passo seguinte será a acreditação da USF, "um processo normal a que todas as USF vão ter que se submeter".

Neste âmbito, a USF Grão Vasco já se encontra bastante adiantada. Além de ter concluído o processo de certificação da qualidade do atendimento pela marca AQR, faz parte do grupo de unidades de saúde familiar que integra o projecto-piloto do Departamento de Qualidade da Direcção-Geral da Saúde. A primeira auditoria está prevista para o próximo dia 22 de Julho.