

O projeto AMQ (Avaliação para Melhoria da Qualidade) como instrumento de gestão para a mudança do processo de trabalho

Grazielle Neves Soares Fonseca*

Polo: Belo Horizonte

Eliane Palhares**

Introdução

A Estratégia Saúde da Família é o modelo de Atenção Primária à Saúde (APS) implantado em Belo Horizonte desde 2003, tendo como pilares o vínculo e a centralização familiar.

Afirma Adami (1) que a qualidade é o requisito indispensável à sobrevivência econômica das instituições e ainda uma responsabilidade ética e social. Acrescenta ainda, que assistência de qualidade é aquela que aumenta as probabilidades de êxito e reduz as indesejáveis.

O AMQ se mostra inicialmente como uma ferramenta capaz de avaliar a qualidade desenvolvida na APS, isso porque leva em consideração processos, estruturas e resultados.

É um questionário sintético, de fácil aplicação voltado a todos os níveis de gestão e assistência relacionadas à Estratégia Saúde da Família, com o objetivo de avaliar a APS nos municípios e impulsionar a melhoria contínua da qualidade da gestão e práticas dos serviços. Cogita-se também sobre sua importância na inserção do quesito qualidade como espaço de discussão no cenário das equipes de saúde da família (ESF), identificando pontos críticos propondo melhorias através das matrizes de intervenção(2).

Objetivos

Verificar a efetividade do AMQ em uma equipe de saúde da família de um Centro de Saúde de Belo Horizonte, no período de 2008 a 2010, utilizando como base os cadernos IV e V, procurando levantar as mudanças e desafios no processo de gestão e trabalho, realizando uma discussão com a equipe sobre o instrumento AMQ, Cadernos IV e V.

Metodologia

Trata-se de um estudo descritivo, retrospectivo e comparativo, com abordagem quanti-qualitativa. Os dados foram coletados com base nos consolidados dos instrumentos contidos nos cadernos IV e V (AMQ ampliado, Distrito Sanitário Noroeste), aplicados em 2008 e 2010, em um Centro de Saúde de Belo Horizonte. Os resultados pertinentes às duas avaliações foram analisados e sintetizados em gráficos e tabelas, bem como, realizada uma análise descritiva da situação encontrada, baseando-se nos padrões de estágio de qualidade já relacionados.

Referências

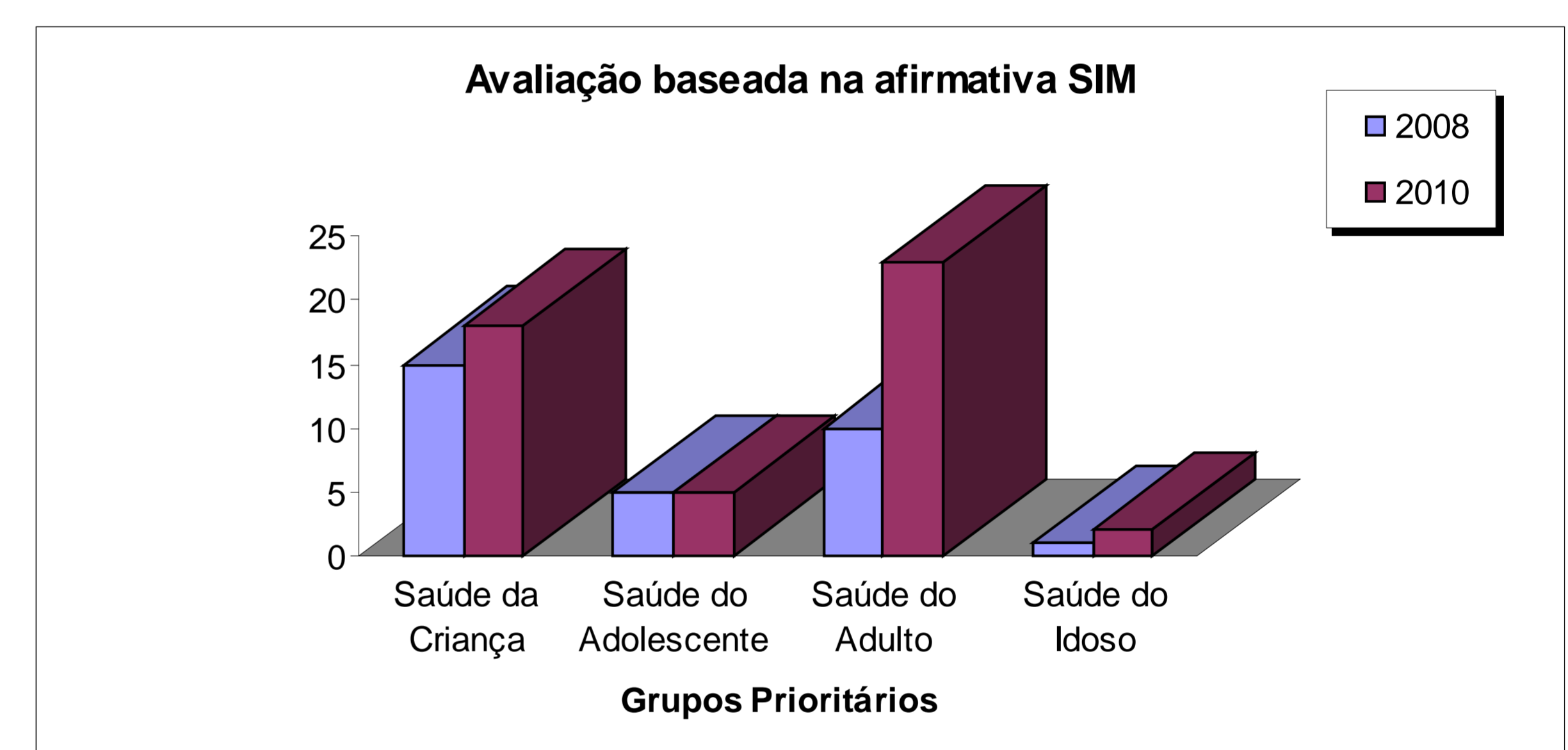
1. ADAMI, N.P.; MARANHÃO, A.MS.A. **Qualidade dos serviços de saúde: conceitos e métodos avaliativos**. Acta Paul. Enf. São Paulo, v.8, n.4, maio/dez., 1995.
2. BRASIL, Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Coordenação de Acompanhamento e Avaliação. **Avaliação para Melhoria da Qualidade, Qualificação da Estratégia Saúde da Família**, Manual Preliminar. Brasília, 2005

Resultados

A análise dos dados baseou-se na proporção de respostas a afirmativas SIM e conseqüentemente na evolução da equipe nos padrões de qualidade (Elementar a Avançado), sendo que pontuado afirmativamente acredita-se que a ESF avançou neste quesito e conquistou mais um avanço na qualidade, ou melhor, ainda, aprimorou sua assistência e gestão do processo de trabalho.

O caderno IV divide-se em cinco dimensões: organização do trabalho em saúde da família; acolhimento, humanização e responsabilidade; ações de promoção de saúde; participação comunitária e controle social; vigilância I: ações gerais.

Gráfico 1: Avaliação contida no caderno V



Fonte: Consolidado AMQ 2008 e 2010.

Considerações finais

Em uma avaliação global, levando em conta os dois cadernos avaliados (IV e V) foi possível concluir que no decorrer dos dois anos o serviço avançou em alguns aspectos, resultantes ou não da avaliação anterior e de suas matrizes de intervenção. Através disso pode-se perceber que necessário se torna uma nova elaboração de matrizes e a implementação das ações que proporcionem melhorias.

O AMQ também se mostra como uma importante ferramenta de gestão institucionalizada e sistemática dos serviços, sendo passível de acompanhamento por todas as níveis de gerenciamento e até mesmo para a população em geral, necessitando de ser pactuada e inserida na rotina da ESF.

Sugere-se ao final a implementação do AMQ enquanto metodologia de avaliação contínua e planejamento das ações para melhoria da assistência na APS, introduzindo como prática na rotina das ESF do município de Belo Horizonte.

*Enfermeira

**Orientadora