
S.R. DA SAÚDE
Despacho n.º 758/2012 de 25 de Maio de 2012

A Secretaria Regional da Saúde, no seu papel de coordenadora do sistema de saúde regional, tem como uma das suas missões potenciar a coesão e a qualidade da prestação de cuidados de saúde, com vista a garantir os direitos dos cidadãos na sua relação com o sistema de saúde.

O Programa do X Governo Regional aponta como orientação estratégica a melhoria da qualidade organizacional dos serviços de saúde, pelo que a definição da estratégia regional para a promoção da qualidade dos cuidados prestados pelas unidades do Serviço Regional de Saúde (SRS) e com ele contratualizados, é essencial para que as atividades inerentes à sua execução possam ser orientadas para os objetivos que presidem à cultura de melhoria contínua da qualidade, que se pretende sedimentar e difundir, com vista a consolidar-se a cultura da qualidade integral.

O Plano Regional de Saúde 2009-2012 implica a adoção de medidas estratégicas que introduzam fatores de atualização e inovação, com vista à melhoria contínua dos cuidados de saúde prestados no SRS.

De acordo com as competências estabelecidas na orgânica da Secretaria Regional da Saúde (SRES), cabe a este organismo estudar, programar e coordenar a aplicação de medidas tendentes a promover a inovação, a modernização e a política de qualidade no âmbito das instituições do SRS.

Assim, a Estratégia Regional para a Qualidade na Saúde, a operacionalizar pela Direção Regional da Saúde (DRS), visa garantir a melhoria da qualidade das organizações regionais prestadoras de cuidados de saúde, onde se integra a acreditação das unidades de saúde do SRS, como sistema determinante para melhor servir o cidadão, bem como o profissional de saúde.

Para a concretização deste objetivo, foi celebrado um protocolo de cooperação entre a Direção-Geral da Saúde (DGS) e a DRS da Região Autónoma dos Açores, onde a última assume a coordenação da Estratégia Regional para a acreditação do SRS, competindo ao Departamento da Qualidade na Saúde da DGS a responsabilidade por executar os processos de acreditação.

Com a celebração do protocolo em referência opta-se por aplicar no SRS o modelo de acreditação nacional, adaptado à população e serviços a que se destina, sendo de carácter voluntário a adesão das unidades de saúde, as quais colaboram com o Departamento da Qualidade na Saúde, na prossecução e realização das iniciativas promovidas no âmbito da Estratégia Regional para a Qualidade na Saúde.

Deste modo, determino:

1. É aprovada a Estratégia Regional para a Qualidade na Saúde que consta no anexo ao presente despacho, do qual faz parte integrante.
2. Ao SRS é aplicado o sistema de acreditação das unidades de saúde de ilha (USI) (constante do Protocolo subscrito entre a DGS e a DRS), modelo de acreditação ACSA, que foi adaptado para Portugal, como modelo oficial e nacional de acreditação em saúde.

3. A DRS promove a implementação do programa regional de acreditação em saúde junto das unidades prestadoras de cuidados de saúde do SRS.

4. A DRS fomenta formas de reconhecimento público da qualidade e melhorias obtidas nas unidades prestadoras de cuidados de saúde acreditadas, concedendo, deste modo, aos cidadãos e aos profissionais de saúde maior confiança no acesso aos cuidados.

18 de maio de 2012. - O Secretário Regional da Saúde, *Miguel Fernandes Melo de Sousa Correia*.

Anexo

Estratégia Regional para a Qualidade na Saúde

Enquadramento

O Estatuto do SRS estabelece que o SRS é um conjunto articulado e coordenado de entidades prestadoras de cuidados de saúde, organizado sob a forma de sistema público de saúde.

Por outro lado, no exercício das funções de tutela, a secretaria regional competente, neste caso a SRES, através dos seus serviços adequados, exerce em relação com o SRS funções de regulamentação, orientação, planeamento, avaliação e inspeção.

O Estatuto aplica-se a todas as instituições e serviços que constituem o SRS, bem como às entidades particulares e aos profissionais de saúde em regime liberal integrados na rede de prestação de cuidados de saúde, quando articulados com o SRS.

Incumbe ao SRS a efetivação, na RAA, da responsabilidade que a constituição e a lei atribuem aos seus órgãos de governo próprio na promoção e proteção das condições de saúde dos indivíduos, famílias e comunidade.

A DRS, enquanto serviço executivo da SRES, tendo funções de conceção, coordenação, orientação e apoio técnico-normativo na área da saúde, compete-lhe, entre outras atividades, orientar o funcionamento das instituições, estabelecimentos e serviços de saúde que integram o SRS, coordenando a sua atuação nomeadamente na coordenação da implementação de medidas tendentes a promover a inovação, a modernização e a política de qualidade.

Consolidada a cobertura regional e a universalidade da proteção de cuidados de saúde, os desafios da qualidade e da segurança surgem, em primeiro plano, como uma das prioridades do SRS.

Missão

A estratégia para a qualidade na Região impõe uma melhoria da qualidade dos cuidados prestados, obrigando à permanente atualização da cultura científica e da preparação técnica, permitindo assim aos profissionais de saúde a prestação dos melhores cuidados ao seu alcance, agindo com correção, no exclusivo intuito de promover ou restituir a saúde e suavizar o sofrimento, no pleno respeito pela pessoa.

A gestão eficiente dos recursos disponíveis, escassos para dar resposta a um volume crescente da procura de cuidados de saúde, não obsta a que se exija um nível de qualidade da

prestação cada vez mais elevado, mesmo considerando que vivemos numa época de enormes desafios para os gestores dos sistemas de saúde e para os profissionais que neles trabalham.

Assim, compete à DRS promover e disseminar, nas instituições prestadoras de cuidados de saúde uma cultura da melhoria contínua da qualidade.

Prioridades estratégicas

A DRS, de acordo com a Lei Orgânica da SRES, publicada pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 13/2010/A, de 12 de julho, tem, entre outras competências, o planeamento e programação da política de qualidade no SRS, as quais se consubstanciam na presente estratégia regional para a qualidade na saúde, com as seguintes prioridades de atuação:

1. Conceber e orientar a aplicação de instrumentos de melhoria da qualidade clínica, com vista à excelência;
2. Conceber e orientar programas para garantir a segurança clínica e a sua monitorização;
3. Promover mecanismos que tornem a informação transparente para o cidadão;
4. Promover a melhoria da prestação de cuidados dos serviços de saúde, tendo como objetivo não só a qualidade técnica dos serviços prestados como a sua humanização;
5. Promover a qualificação e acreditação de unidades de saúde;
6. Acompanhar a evolução da produtividade dos serviços;
7. Definir medidas de controlo e promoção da qualidade;
8. Coordenar ações com vista a impulsionar o desenvolvimento da excelência na prestação de cuidados de saúde;
9. Avaliar e encetar os devidos procedimentos relativos às reclamações e sugestões dos cidadãos utilizadores do SRS.

Destinatários

Os principais destinatários da introdução de uma política de melhoria da qualidade na saúde são, por um lado, os cidadãos enquanto utentes e beneficiários do serviço de saúde e, por outro lado, os profissionais de saúde, enquanto responsáveis pelo desenvolvimento de um trabalho com capacidade técnica, seguro, dinâmico e qualificado.

Valores

A DRS pauta a sua atuação com base nos seguintes valores:

Responsabilidade;

Confidencialidade;

Transparência.

Princípios

A DRS rege-se, pelos seguintes princípios:

Orientação para o cidadão;

Objetividade;

Compromisso;

Inovação;
Evidência científica;
Melhoria contínua;
Qualidade;
Procura de excelência.

Ação

Com vista à introdução de uma cultura de qualidade, assente na procura da excelência, a DRS, define as seguintes ações a desenvolver:

1. Assegurar o cumprimento das orientações técnico-normativas no domínio da prestação de cuidados de saúde, orientando e controlando as atividades desenvolvidas;
2. Acompanhar a prestação de cuidados de saúde dos serviços, colaborando na definição de critérios de afetação dos recursos disponíveis;
3. Divulgar normas de procedimentos que evitem as causas mais frequentes que põem em risco a segurança dos doentes, principalmente o erro clínico, o erro cirúrgico e o erro medicamentoso;
4. Coordenar o controlo organizado das infeções associadas aos cuidados de saúde;
5. Acompanhar o regulamento de deslocação de doentes;
6. Definir medidas de controlo e promoção da qualidade sanitária do ambiente no âmbito das unidades de saúde;
7. Propor a adoção de técnicas adequadas à gestão dos resíduos produzidos nas unidades de saúde;
8. Coordenar e orientar as atividades de educação e promoção da saúde;
9. Conceber e orientar programas para garantir a segurança clínica e a sua monitorização;
10. Acompanhar e avaliar projetos de saúde nas áreas da formação, inovação e investigação;
11. Implementar sistemas de monitorização periódica do grau de satisfação dos utilizadores do sistema de saúde e dos seus profissionais;
12. Avaliar e orientar as reclamações e sugestões dos cidadãos;
13. Definir, coordenar e executar programas de formação e de aperfeiçoamento profissional adequados à valorização exigida pelas funções desenvolvidas no setor da saúde;
14. Implementar sistema de indicadores que permitam monitorizar os níveis da qualidade clínica e organizacional das unidades prestadoras de cuidados de saúde;
15. Adotar um modelo de acreditação e implementá-lo através de um programa regional de acreditação em saúde.