2ª Mostra da Qualidade

Eficácia da adoção de um Programa de Qualidade no Serviço de Transplante de Órgãos do Aparelho Digestivo - HC FMUSP seguindo como referência um programa de excelência internacional

Nº

Autores: Jairo Moreira, Luciana Haddad, Liliana Lopes, Wellington Andraus, Luis Augusto Carneiro D’ Albuquerque
Divisão de Transplante de Órgãos do Aparelho Digestivo do Departamento de Gastroenterologia da FMUSP

I. Introdução – Identificação do Problema

O conceito em qualidade ao longo do tempo teve grande ascensão, uma das áreas diretamente relacionada com este progresso é a saúde. A exemplo disso, o Jackson Memorial Hospital de Miami, lançou uma valiosa ferramenta chamada “Programa de Qualidade”, que está focada no alto padrão de atendimento a pacientes transplantados hepáticos e de outros órgãos do aparelho digestivo, além da educação de futuros especialistas do trato gastrointestinal. Esse programa conta com 18 indicadores principais, que vão desde encaminhamento para avaliação hepática até o seguimento no pós-transplante, com apresentação mensal dos resultados, por gráficos, tabelas, apresentação de plano de ação e alcance de metas. Inspirado nesse programa, o Serviço de Transplante de Fígado do Departamento de Gastroenterologia do HCFMUSP, iniciou de forma pioneira seu Programa de qualidade em 2014, buscando adquirir melhorias para o serviço, pacientes e a instituição.

II. Análise de Causa – Diagrama de Ishikawa

III. Plano de Ação – 5W2H

WHAT – O que será feito?

- Adoção do Programa de Qualidade para o Serviço de Transplante de Fígado HCFMUSP

WHY – Por que?

- Melhorar a qualidade dos serviços prestados e com evolução a Certificação ONA

WHERE – Onde?

- Serviço de Transplante de Fígado de Órgãos do Aparelho Digestivo HC FMUSP

WHO – Por quem?

- Coordenador Médico com as equipes

WHEN – Quando?

- Teve início: 2014 até atual

HOW – Como?

- Envio de indicadores pela equipe médica e multiprofissional;

HOW MUCH – Quanto Custa?

- Visa a redução de custos no Serviço e na Instituição

IV. Execução

Premissas do plano de ação:

- Ter um coordenador para mediar a Reunião da Qualidade
- Analisar os dados de 2013 e definição de metas para 2014 (plano inicial)
- Definir a Lista de espera para o Transplante de Fígado através de indicadores
- Designar colaboradores responsáveis por indicadores
- Adotar uma Base de dados prospectiva no Serviço, (RED Cap), que é um aplicativo seguro da web, serve para captura eletrônica de dados e gerenciamento
- Ter reuniões mensais com a equipe de cirurgiões e multidisciplinar do serviço para acompanhamento de metas
- Discutir em cada reunião, as ações propostas da reunião anterior

V. Resultado

Através do programa adotado, verificou-se as melhorias:

- Ser de total importância para o planejamento e organização do serviço
- Ser uma ferramenta que auxilia a coordenação e a direção na melhoria dos serviços prestados a Instituição e aos Pacientes
- Avalia e controla as atividades desenvolvidas
- Consegue-se realizar medição dos resultados propostos e esperados através das médias anteriores, obtém-se dados mensais com médias ou medianas conforme indicador proposto
- Influência nas causas e repercussões das ações promovidas