

Autor: **MARCIO MARTINS MOURA**

Título: **ANÁLISE DOS RESULTADOS E IMPACTOS DA APLICAÇÃO DA “AVALIAÇÃO PARA MELHORIA DA QUALIDADE DA ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA” (AMQ)**

Data da defesa: **08/03/2010**

Orientador: **Prof. Dr. PAULO HENRIQUE DE ALMEIDA RODRIGUES**

RESUMO

Esta dissertação traça algumas reflexões sobre uma metodologia específica de avaliação da qualidade da atenção na Estratégia Saúde da Família (a AMQ). Tem como objetivo avaliar o potencial da AMQ como instrumento de gestão da qualidade na Saúde da Família, com base nos resultados da aplicação da metodologia AMQ entre as equipes de saúde da família (ESF), analisar de forma comparativa as respostas selecionadas aos questionários AMQ de todas ESF de Petrópolis, visando identificar as variações observadas nos dois diferentes momentos avaliativos da metodologia, analisar elementos importantes relacionados com as ESF que podem ter influenciado a variação dos resultados entre os dois momentos e, avaliar a AMQ como instrumento de gestão da qualidade dos processos de trabalho e do PSF como um todo. Fez-se um levantamento do histórico sobre a gestão da qualidade desde o seu surgimento nas indústrias até uma abordagem da qualidade na saúde como um todo. Essas abordagens ajudaram na análise dos dados para se chegar às conclusões. O método empregado foi um levantamento das respostas dos questionários respondidos pelas equipes de Saúde da Família que estavam arquivados nos arquivos da Sede da Coordenação de Atenção Básica do Município de Petrópolis. A partir destas respostas atribuiu-se notas para cada tipo de resposta e posteriormente montou-se uma planilha onde foi avaliado todas as respostas dos questionários repercutindo em observações e análise. Este método foi usado para os dois momentos aplicativos da AMQ. Fez-se também um levantamento da situação dos profissionais de saúde (enfermeiros e médicos) com relação à permanência ou mudança destes profissionais nas equipes e, posteriormente com esses dados, uma comparação com a evolução da AMQ entre os dois momentos avaliativos. Como resultado, comparou-se os dois momentos avaliativos da AMQ, demonstrando os padrões de qualidade que tiveram evolução e os que tiveram involução. A partir destes resultados de involução e evolução, fez-se uma análise de ações promovidas pela coordenação/supervisão para se fazer uma analogia dos padrões que tiveram incremento da qualidade com as ações da supervisão/coordenação. Também fez-se uma comparação da permanência ou mudança dos profissionais de saúde com os diferentes resultados da evolução entre os dois momentos avaliativos da AMQ. Vários resultados foram encontrados assim como várias análises puderam ser feitas. Como conclusão tem-se que a AMQ é uma ferramenta de grande valia para se fazer um diagnóstico da situação local da equipe que está aplicando-a, assim como para fazer intervenções dos pontos negativos. A permanência dos profissionais por um longo período de tempo também contribuiu para um melhor resultado da qualidade segundo a AMQ. Como última conclusão, demonstrou que a AMQ pode ser uma ferramenta de grande valia para a Coordenação/Supervisão como instrumento de gestão da qualidade para os processos de trabalho das equipes da Estratégia Saúde da Família.

ABSTRACT

This essay outlines some thoughts on a specific methodology for assessing the quality of care at the Family Health Strategy (the AMQ). Aims to evaluate the results of applying the methodology AMQ between family health teams (FHT) in Petropolis, a comparative analysis of selected responses to the questionnaires of all ESF AMQ Petropolis, to identify the variations observed in two different moments of evaluation the methodology and analyze the acceptance of AMQ among FHS (doctors and nurses). There was a survey of the history of the quality management since its inception in industries approach to quality in health as a whole This approach helped in data analysis to arrive at conclusion. The method employed was a survey of responses questionnaires completed by the Family Health teams that were filed in the archives of the Headquarters Coordination of Primary Care in the Municipality of Petrópolis. From these responses are assigned grades for each type of response and subsequently set up a spreadsheet which assessed all the responses from the questionnaires consecutive observations and analysis. This method was used for both time applications AMQ. Was also made a survey of the situation of health professionals (nurses and doctors) with respect to stay or change of professional teams and later with these data, a comparison with the evolution of AMQ between the two moments of evaluation. As a result, we compared the two moments of evaluative AMQ, demonstrating the quality standards that have evolved and those who had involution. From these results of involution and evolution, there was a review of the actions taken by the coordination/supervision to make an analogy of the standards that had quality improvement with the actions of supervision/coordination. He also made a comparison of residence or change of health professionals with different outcomes of evolution between the two moments of evaluative AMQ. Several results were found as well as various tests could be done. As a conclusion has been that the AMQ is a valuable tool for making a diagnosis of the local team that is applying to, so as to make interventions of negative points. The permanence of professionals for a long period of time also contributed to a better quality result according to AMQ As a final conclusion, the AMQ demonstrated that it can be a valuable tool for the Coordination/Supervision as a tool for quality management processes the team work of the Family Health Strategy.