



PNASS

PROGRAMA NACIONAL DE AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

2004/2005



MINISTÉRIO
DA SAÚDE



INTRODUÇÃO

- **Avaliação de Serviços e Sistemas de Saúde (Saúde Coletiva)**
- **Supervisão, Avaliação e Auditoria de Serviços de Saúde (Controle, Avaliação e Auditoria)**
- **Inspeção Sanitária dos Serviços de Saúde (Vigilância Sanitária)**
- **Acreditação de Serviços Hospitalares (Gestão Hospitalar)**
- **Prêmios Nacionais de Qualidade e Pesquisas de satisfação de usuários (Gestão Pública)**
- **Sistemas de Regulação e Avaliação da Atenção**





PNASH

- 1998 - Programa Nacional de Avaliação de Serviços de Saúde - PNASH
- 2001 e 2002 – PNASH sistematizado com ferramenta na Internet
- PNASH Psiquiatria – 2002 e 2003/04 – Instrumento de gestão
- Base normativa: Pt GM/MS nº 3.408, de 05/08/98, Pt SAS nº 399, de 27/09/01, Pt GM/MS nº 878, de 08/05/02, Portaria GM nº 935, de 24/05/02.
- Prêmio Nacional de Qualidade Hospitalar/01.
- INTEGRASUS





AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO COM FOCO NOS SERVIÇOS ENQUANTO INSTRUMENTO DE GESTÃO OBJETIVO GERAL

Avaliar a **Eficiência, Eficácia e Efetividade** das **Estruturas, Processos e Resultados** relacionados ao risco, acesso e satisfação dos cidadãos frente aos serviços públicos de saúde na busca da resolubilidade e qualidade.





OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Implementar a cultura avaliativa nos sistemas e serviços de saúde, como instrumento de apoio à gestão do SUS.
- ⑩ Produzir conhecimento qualitativo da rede de serviços de saúde que incorpore as lógicas do cidadão e do trabalhador.
- ⑩ Possibilitar sistemas de monitoramento de indicadores de produção SIA e SIH para avaliação de serviços de saúde.
- ⑩ Permitir aos gestores a intervenção imediata nas oportunidades de melhoria.
- ⑩ Incorporar o conceito de padrões de qualidade aos serviços de saúde
- ⑩ Possibilitar a integração da equipe gerencial das Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde.



ESTRUTURAÇÃO DA NOVA PROPOSTA

- **Instituído o Grupo de Trabalho de Avaliação de Serviços de Saúde com os vários parceiros da SAS, ANVISA, SEGETES, SGP e DENASUS.**
- **Elaboração de proposta preliminar.**
- **Visita técnica de validação através de roteiros técnicos e aplicação de entrevistas realizadas pelas equipes de controle, avaliação, auditoria e vigilância sanitária.**
- **Apresentação aos fóruns estratégicos de gestores.**



AVALIAR O QUE? AMPLIANDO O OLHAR

- Desafios da ampliação dos serviços a serem avaliados e sua grande diversidade
- Periodicidade bianual
- Definição de abrangência
- HOSPITAIS: 6.110
- AMBULATÓRIOS de ESPECIALIDADES: 3.940
- CACON: 384
- TRS: 325
- Total: 10.759



AVALIAR COMO? DIMENSÕES DA ANÁLISE QUATRO EIXOS AVALIATIVOS

- **Revisão das dimensões técnicas e de usuários**
- **Incorporação das dimensões do trabalhador e das informações da produção.**
- **Roteiro de avaliação de padrões de conformidade**
- **Pesquisa de satisfação dos usuários**
- **Pesquisa das condições e relações de trabalho.**
- **Análise de Indicadores de produção SIA e SIH**





ESTABELECIMENTOS POR UF

UF	HOSPITAIS *	TRS **	ONCOLOGIA **	AMBULATORIOS DE ESPECIALIDADES ***	TOTAL
AC	21	1		4	26
AL	98	7	5	34	144
AM	89	4	3	35	131
AP	15	1	1	6	23
BA	526	8	17	322	873
CE	303	10	10	180	503
DF	21	8	6	16	51
ES	101	8	6	52	167
GO	391	9	9	90	499
MA	307	2	2	80	391
MG	652	58	47	529	1.286
MS	109	4	6	49	168
MT	153	6	6	126	291
PA	222	6	6	81	315
PB	201	9	3	97	310

ESTABELECEMENTOS POR UF

UF	HOSPITAIS *	TRS **	ONCOLOGIA **	AMBULATORIOS DE ESPECIALIDADES ***	TOTAL
PB	201	9	3	97	310
PE	289	7	9	101	406
PI	199	5	2	98	304
PR	477	13	25	313	828
RJ	328	32	44	335	739
RN	200	4	4	109	317
RO	72			31	103
RR	14	1		20	35
RS	356	35	38	213	642
SC	213	11	27	206	457
SE	50	2	3	36	91
SP	657	74	103	745	1.579
TO	46		2	32	80
Total:	6.110	325	384	3.940	10.759

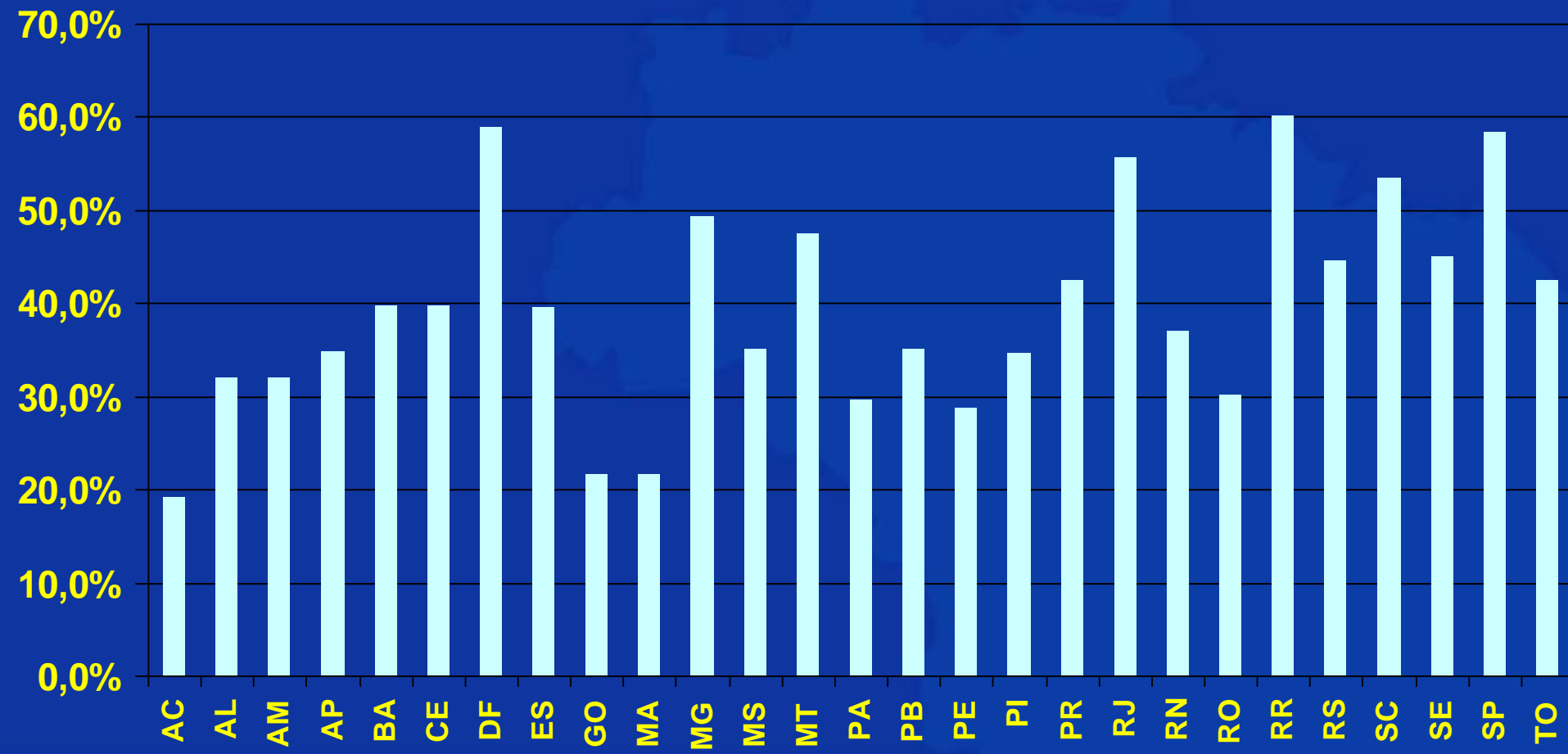
* :Hospital Geral + Hospital Especializado + Unidade Mista.

** :Serviços isolados de Terapia Renal Substitutiva

***:Ambulatórios isolados de Especialidades

Crescimento da abrangência do PNAS

CRESCIMENTO MÉDIO: 39,5%





ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DOS PADRÕES DE CONFORMIDADE

- Vinte e dois itens.
- Cada item com seis assertivas.
- Duas imprescindíveis
- Duas necessárias
- Duas recomendáveis
- Não há item não aplicável.
- Auto preenchimento com validação através de observação, verificação e documentação.



ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DE PADRÕES DE CONFORMIDADE

- **Bloco I – Gestão Organizacional**

Liderança e Estratégias; Demanda, usuários e Sociedade; Gestão da Informação e Gestão de Pessoas.

- **Bloco II – Apoio Técnico e Logístico**

Gerenciamento de Risco; Gestão da Infra-Estrutura Física; Gestão de Equipamentos; Gestão de Materiais; Higiene do Ambiente e Processamento de Roupas; Alimentação e Nutrição, Serviços Auxiliares de Diagnose e Terapia, Serviços de Hemoterapia.



ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DE PADRÕES DE CONFORMIDADE

Bloco III – Gestão da Atenção à Saúde

- Humanização da Atenção
 - Atenção Imediata - Urgência/Emergência
 - Atenção em Regime Ambulatorial de Especialidades*
 - Atenção em Regime de Internação, Atenção em Regime de Terapia Intensiva
 - Atenção Cirúrgica e Anestésica
 - Atenção Materno-infantil
 - Atenção Radioterápica*
 - Atenção Quimioterápica*
 - Atenção ao Renal Crônico- Terapia Renal Substitutiva
- * (inclusive serviços isolados)



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

- Agilidade no agendamento da consulta
- Agilidade no atendimento
- Acolhimento e humanização
- Conforto
- Limpeza
- Sinalização
- Confiança
- Roupas
- Alimentação
- Ruído





PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS

- Questionário com cerca de 14 questões, sendo algumas específicas para atendimento eletivo (tempo de espera para o agendamento) e outras para internação (alimentação, roupas e ruído)
- Expectativa, percepção e satisfação
- A pesquisa de satisfação é amostral
- Amostra calculada de acordo com a produção e porte dos serviços.



PESQUISA DAS CONDIÇÕES E RELAÇÕES DE TRABALHO

- Condições e relações;
- Clima organizacional;
- Percepção da qualidade do serviço;

- Cumprimento de carga horária
- Contrato de trabalho
- Organização do processo de trabalho
- Educação Permanente
- Indicação do serviço



ANÁLISE DE INDICADORES

- Gerados pelo Sistema através de informações do CNES, SIA e SIH
- Indicadores de Estrutura. Processo e Resultado
- Análise pela tendência e adequação
- Tipologia específica dos serviços.
- Traduzem inconsistências do próprio sistema de informações



RESULTADOS

- Quatro avaliações sob diferentes lógicas;
- Várias possibilidades de agrupamento;
- Retroalimentação à Estados e Municípios.





PNASH x PNASS

	PNASH	PNASS
Periodicidade	Anual	Bianual
Abrangência	Hospitalares	Hospitalares e não hospitalares
Avaliação técnica	Observação dos processos	Verificação de padrões de conformidade / auto-avaliação
Indicadores	-	CNES, SIA, SIH, Carta SUS
Pesq. Trabalhadores	-	Condições e relações de trabalho
Pesquisa com usuários	Percepção	Expectativa e percepção



CRONOGRAMA

Elaboração da proposta e dos roteiros técnicos

agosto/03 a junho/04

Apresentação ao CONASS, CONASEMS e CIT

Junho/04

Desenvolvimento do sistema informatizado

Julho e agosto/04

Apresentação em oficina nacional aos estados e municípios, para validação dos roteiros técnicos e pactuação do cronograma

Agosto/04

Capacitação das equipes estaduais e municipais

Setembro e Outubro/04

Aplicação e alimentação dos dados pelos gestores

Setembro/04 a Março/05

Análise e retroalimentação das informações

Abril a Agosto/05

Elaboração edição 2006 - **Setembro a dezembro/05**



MINISTÉRIO
DA SAÚDE



ITENS DE PACTUAÇÃO

- Prazo para a coleta dos dados e digitação no sistema informatizado: Setembro/04 a Março/05
- Participação das Vigilâncias Sanitárias na aplicação do instrumento de avaliação;