

**PNASS**

**PROGRAMA NACIONAL DE  
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS  
DE SAÚDE**

**2004/2005**

# 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: 5.881
- AMBULATÓRIOS ESPECIALIZADOS: 5.378
- SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA ISOLADOS: 513
- CACON: 240
- TRS: 589
- Total: 12607

# **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, das relações e da qualidade do trabalho.**
- **Análise de Indicadores de produção SIA e SIH**



# ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DE PADRÕES DE CONFORMIDADE

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

# ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DE PADRÕES DE CONFORMIDADE

- Bloco I – Gestão Organizacional

Liderança e Estratégias; 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 e Serviços Auxiliares de Diagnose e Terapia.

# **ROTEIRO DE AVALIAÇÃO DE PADRÕES DE CONFORMIDADE**

## **Bloco III – Gestão da Atenção à Saúde**

- **Humanização da Atenção**
- **Atenção Imediata - Urgência/Emergência (inclusive serviços isolados)**
- **Atenção em Regime Ambulatorial de Especialidades (inclusive serviços isolados)**
- **Atenção em Regime de Internação, Atenção em Regime de Terapia Intensiva**
- **Atenção Cirúrgica e Anestésica**
- **Atenção Materno-infantil**
- **Atenção Radioterápica (inclusive serviços isolados)**
- **Atenção Quimioterápica (inclusive serviços isolados)**
- **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, RELAÇÕES E QUALIDADE DE TRABALHO**

- **Condições, relações e qualidade do trabalho**
- **Clima organizacional**
- **Percepção da qualidade do serviço**
  
- **Cumprimento de carga horaria**
- **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	Inspeção e Prova documental	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, percepção e grau de importância

# CRONOGRAMA

Elaboração da proposta e dos roteiros técnicos

**agosto/03 a junho/04**

Apresentação ao CONASS, CONASEMS e CIT

**Junho/04**

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

**Junho/04**

Desenvolvimento do sistema informatizado

**Julho e agosto/04**

Capacitação das equipes estaduais e municipais

**Julho e Agosto/04**

Aplicação e alimentação dos dados pelos gestores

**Agosto a dezembro/04**

Análise e retroalimentação das informações

**janeiro a julho/05**

Elaboração edição 2006

**agosto a dezembro/05**