

DESENVOLVIMENTO DE UMA ESCALA PARA MENSURAR QUALIDADE NA GESTÃO E ATENÇÃO DOS SERVIÇOS DE FISIOTERAPIA

Renata Corrêa Martins Pimentel¹, Patsy Geraldine Balconi Mandelli², Rafael Tezza³

¹ Acadêmica do Curso de Administração Empresarial – ESAG - bolsista PROBIC/UDESC.

² Mestranda do Programa de Pós-Graduação Stricto-Sensu em Administração – ESAG

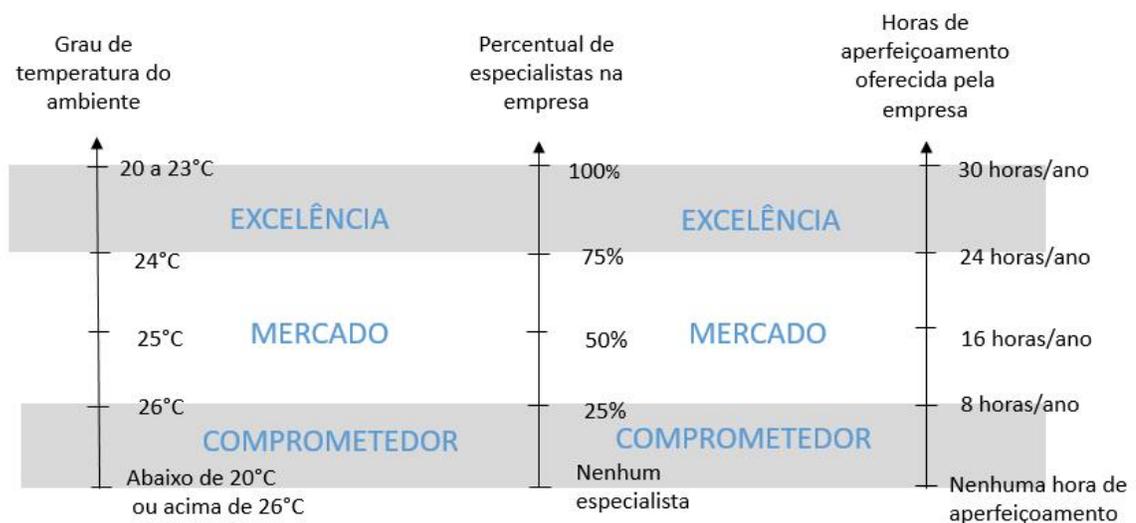
³ Orientador, Departamento de Administração Empresarial – ESAG. E-mail: rafaeltezza@gmail.com

Palavras-chave: Qualidade em serviços. Fisioterapia. Gestão.

A qualidade em serviços de saúde tem atraído a atenção de gestores por conferir eficiência e eficácia ao serviço prestado e uma maior diferenciação de mercado, além de uma maior retenção de pacientes. Muitos estudos têm atrelado a qualidade em serviços de saúde à percepção do paciente sobre o serviço prestado, comparando-a com as expectativas dos mesmos em relação ao serviço. A visão do paciente é importante e conduz à melhoria dos serviços de saúde, porém, muitas vezes, os pacientes não possuem conhecimento necessário para avaliar aspectos técnicos relacionados à qualidade dos serviços. Desta forma, a visão do gestor é importante para o desenvolvimento de critérios e padrões de qualidade. Além disso, a fisioterapia é uma profissão recente e não há um mapeamento dos critérios de qualidade ou definição de padrões de serviço que possam ser utilizados como base para sua avaliação, de uma forma geral. O objetivo deste estudo foi criar uma escala para avaliação da qualidade dos serviços de fisioterapia, através da perspectiva do gestor de uma empresa de serviços fisioterapêuticos. A metodologia utilizada para a criação da escala de qualidade em fisioterapia foi a Metodologia Multicritério de Apoio à Decisão – Construtivista (MCDA-C) (ENSSLIN, L.; MONTIBELLER, G.; NORONHA, S. M., 2001). Primeiramente, foi feita uma revisão sistemática na literatura sobre qualidade em serviço de fisioterapia discutidos em artigos das bases de dados *Scopus* e *Science Direct*. Em seguida foram realizadas entrevistas com o gestor de uma empresa prestadora do serviço de fisioterapia para um hospital da Grande Florianópolis, com a participação da bolsista do grupo de pesquisa *Strategos* da ESAG/UDESC para a definição dos elementos primários de avaliação (EPA), a construção dos mapas cognitivos, a confecção dos pontos de vista fundamentais (PVF) e pontos de vistas elementares (PVE) e o desenvolvimento dos descritores de qualidade. As entrevistas foram realizadas durante quatro meses, através de dois encontros semanais de duas horas. Como resultado, criou-se um instrumento de avaliação da qualidade em fisioterapia com base em três grupos principais de pontos de vistas fundamentais: infraestrutura, prestação de serviços e satisfação. Estes três grupos foram subdivididos em outros PVF e em PVE, que serviram de base para a construção dos descritores. No grupo da Infraestrutura estão os PVFs: estrutura física e estrutura administrativa. O PVF da estrutura física foi dividido em três PVEs: ambiente confortável (barulho, temperatura, ventilação e tamanho), ambiente adequado (organização, limpeza, privacidade, espaço ergonômico, espaços acessíveis), ambiente externo (acessibilidade) e equipamentos adequados (quantidade de equipamentos, atualização, calibração). O PVF da estrutura administrativa foi dividido em dois PVEs: processos assistenciais (normatização dos

processos) e processos administrativos (gestão financeira, normatização dos processos, atendimento ao cliente). No grupo da Prestação de Serviço estão os PVFs: domínios profissionais, eficiência e efetividade. O PVF dos domínios profissionais estão os PVEs: equidade (agendamento, tempo de atendimento, número de pacientes atendidos por hora), competência profissional (grau de especialização, tempo de experiência, horas de aperfeiçoamento externo, vínculo profissional) e segurança (gerenciamento de risco, conformidade com os órgãos regulatórios, utilização de equipamentos de proteção individual, protocolos clínicos, prontuários). No PVF da eficiência estão descritos os PVEs: tempo de tratamento e modelo de gestão. No PVF da Efetividade estão os PVEs: resolutividade (plano de tratamento) e adesão ao tratamento (adesão aos protocolos). No grupo da satisfação estão os PVFs: profissional e pacientes. No PVFs da satisfação dos profissionais estão os PVEs (flexibilidade de horário, programa de educação continuada, remuneração). No PVF da satisfação dos pacientes estão os PVEs: comunicação (capacidade de envolver os pacientes nas decisões, capacidade de escuta e comunicação dos fisioterapeutas, registro de reclamações) e questionário de satisfação. A partir de cada PVE foram criados 41 descritores que os representassem, conforme exemplos apresentados na fig. 1. Os descritores foram construídos com uma escala de até 5 níveis que indicam em qual padrão de qualidade a empresa analisada se encontra, podendo estar em nível de excelência, em nível de mercado ou em nível comprometedor, conforme a escala do descritor analisado. Esta escala serve para o gestor de uma empresa de fisioterapia verificar o nível de qualidade do serviço prestado e servirá de base para as decisões de melhoria do desempenho deste serviço. Além disso, poderá servir como um instrumento para certificação de qualidade dos serviços prestados em uma empresa de fisioterapia. Este trabalho é parte da dissertação a mestrandia Patsy Mandelli, e aborda a parte inicial.

Fig. 1 – Exemplos de Descritores de Qualidade em Fisioterapia



Fonte: Próprios autores (2016)