



Abordagem da Administração e Gestão Pública na Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente no SUS.

Rodrigo Daniel Zanoni¹, Maria Eduarda Wanderley de Barros Silva², Mérlim Fachini³, Paula Regina Rodrigues Salgado⁴, Vivian de Brito Formiga Ramos⁵, Ana Claudia Koproski⁶, Bianca Duarte Gularte⁷, Grazielle da Silva de Araújo⁸, Gabriella da Silva de Araújo⁹, Ana Claudia Rodrigues da Silva¹⁰, Edelino Alves dos Santos¹¹, Jefferson Douglas Lima Fernandes¹².

REVISÃO INTEGRATIVA DE LITERATURA

RESUMO

Este artigo tem por objetivo descrever como a abordagem da administração e gestão pública trabalham na melhoria da qualidade e segurança do paciente no SUS. Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, as buscas foram feitas nas seguintes bases de dados: LILACS e SCIELO, o mecanismo de busca do Google Acadêmico também foi uma ferramenta de auxílio na pesquisa, que ocorreram entre junho e julho de 2023. Os descritores utilizados e retirados dos DeCS (Descritores em Ciências da Saúde) foram: “Administração em Saúde Pública”, “SUS” e “Segurança do Paciente”. Os critérios de inclusão foram estudos publicados entre 2017 e 2023, escritos na língua portuguesa e gratuitos para leitura. Como critério de exclusão, apenas estudos repetidos entre as bases de dados, resumos, trabalhos de conclusão de curso e artigos fora do escopo. Após as buscas e triagem dos estudos, apenas 7 artigos foram selecionados para compor a amostra final. Os artigos demonstraram que a abordagem da administração e gestão pública desempenha um papel crucial na melhoria da qualidade e segurança do paciente no SUS, com a complexidade e extensão do SUS, é essencial que haja uma administração eficiente e uma gestão pública competente para garantir a implementação de políticas e práticas que promovam a segurança e qualidade dos serviços de saúde. Conclui-se que, a gestão em saúde é efetiva quando cria e executa, adequadamente, definições de diretrizes claras, estabelecimento de protocolos e padrões de atendimento, capacitação adequada dos profissionais de saúde e a garantia da disponibilidade de recursos e infraestrutura necessários.

Palavras-chave: Administração em Saúde Pública, SUS, Segurança do Paciente.

Approach of Public Administration and Management in Improving Quality and Patient Safety in the SUS

ABSTRACT

This article aims to describe how the public administration and management approach works to improve quality and patient safety in the SUS. This is an integrative literature review, searches were carried out in the following databases: LILACS and SCIELO, the Google Scholar search engine was also a tool to aid in the research, which took place between June and July 2023. descriptors used and taken from the DeCS (Health Sciences Descriptors) were: “Public Health Administration”, “SUS” and “Patient Safety”. Inclusion criteria were studies published between 2017 and 2023, written in Portuguese and free to read. As exclusion criteria, only repeated studies between the databases, abstracts, course conclusion works and articles out of scope. After searching and screening the studies, only 7 articles were selected to compose the final sample. The articles demonstrated that the administration and public management approach plays a crucial role in improving the quality and safety of patients in the SUS, with the complexity and extension of the SUS, it is essential that there is an efficient administration and a competent public management to guarantee the implementation of policies and practices that promote the safety and quality of health services. It is concluded that health management is effective when it properly creates and executes definitions of clear guidelines, establishing protocols and standards of care, adequate training of health professionals and guaranteeing the availability of necessary resources and infrastructure.

Keywords: Public Health Administration, SUS, Patient Safety.

Instituição afiliada – ¹ Mestre em Saúde Coletiva pela Faculdade São Leopoldo Mandic Campinas e Diretor Técnico do Centro de Longevidade Irineu Mazutti (CNES 9433856). ² Graduanda de Enfermagem na Universidade Federal de Campina Grande. ³ Docente e coordenadora na Faculdade Anhanguera Porto Alegre. ⁴ Professora no Centro universitário de Patos – UNIFIP. ⁵ Professora na Faculdade Anhanguera Poa. ⁶ Egressa de enfermagem pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná e Enfermeira no CHC-UFPR pela EBSEH. ⁷ Mestranda na UFPEL. ⁸ Egressa de enfermagem pela Universidade de Salvador -UNIFACS. ⁹ Egressa de enfermagem pela Universidade de Salvador -UNIFACS. ¹⁰ Egressa de enfermagem pela Universidade do Estado de Mato Grosso. ¹¹ Mestrando em Avaliação de Políticas Públicas pela Universidade Federal do Ceará. ¹² Mestrando do Programa de Pós-graduação em Ciências da Saúde da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Ceará - Campus Sobral.

Dados da publicação: Artigo recebido em 01 de Julho, aceito para publicação em 10 de Julho e publicado em 17 de Julho de 2023.

DOI: <https://doi.org/10.36557/2674-8169.2023v5n3p1132-1142>

Autor correspondente: Rodrigo Daniel Zanoni drzanoni@gmail.com

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).





INTRODUÇÃO

A qualidade e segurança do paciente são elementos fundamentais para a eficácia e eficiência do Sistema Único de Saúde (SUS). A busca pela melhoria contínua desses aspectos torna-se cada vez mais relevante, considerando a complexidade e a demanda crescente dos serviços de saúde. Nesse contexto, a abordagem da administração e gestão pública desempenha um papel crucial, pois envolve a definição de diretrizes, a implementação de políticas, a alocação adequada de recursos e a capacitação dos profissionais de saúde. Essa abordagem busca promover um atendimento seguro e de qualidade, garantindo a satisfação dos pacientes e o fortalecimento do SUS como um todo (HORTELAN et al., 2019).

O presente artigo tem como objetivo descrever e analisar a forma como a abordagem da administração e gestão pública trabalha para aprimorar a qualidade e segurança do paciente no âmbito do SUS. É importante ressaltar que a administração e gestão pública devem ser orientadas pela valorização da ética, da equidade e da participação dos usuários do SUS. Esses princípios fundamentais devem permear todas as ações e decisões, visando garantir um sistema de saúde justo e acessível a todos os cidadãos.

Ao longo do artigo, serão discutidos diferentes aspectos relacionados à abordagem da administração e gestão pública. Será enfatizada a importância de diretrizes claras e protocolos bem definidos, que auxiliam na padronização dos processos e na tomada de decisões. Além disso, será abordada a relevância da capacitação adequada dos profissionais de saúde, com a finalidade de assegurar a atualização de conhecimentos e a adoção de boas práticas assistenciais. A transparência na gestão e o monitoramento contínuo dos resultados também serão explorados, visando identificar oportunidades de melhoria e agir de forma proativa na resolução de problemas (ALONSO; BÉGUIN, 2023).

Por fim, espera-se que este artigo ofereça discussões relevantes sobre como a abordagem da administração e gestão pública pode contribuir efetivamente para a melhoria da qualidade e segurança do paciente no SUS.

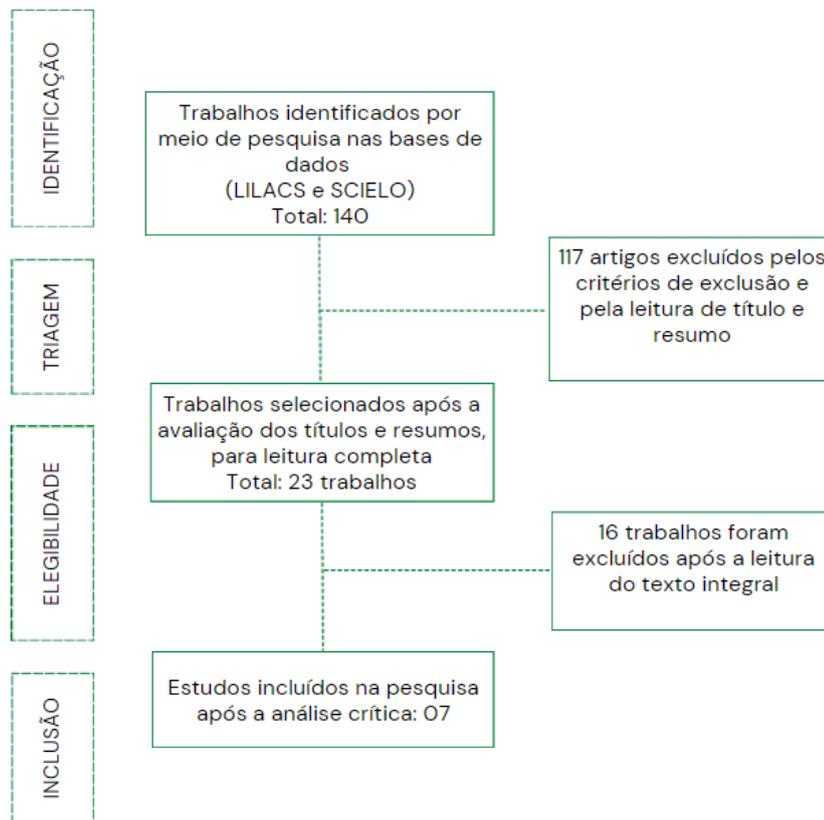


METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa de literatura, que segundo Pereira (2018), um método sistemático de pesquisa que visa integrar e sintetizar estudos existentes sobre um determinado tema, por meio de uma abordagem abrangente e holística. Essa metodologia busca transcender a simples descrição e análise dos estudos, promovendo uma síntese interpretativa dos resultados e uma compreensão aprofundada das lacunas de conhecimento.

Com intuito de alcançar uma síntese satisfatória, a seguinte questão norteadora foi criada: Como a abordagem da administração e gestão pública trabalham na melhoria da qualidade e segurança do paciente no SUS? Com o questionamento definido, podemos seguir com a pesquisa nas bases de dados escolhidas, que foram a LILACS e SCIELO, o mecanismo de busca do Google Acadêmico também foi uma ferramenta de auxílio na pesquisa, que ocorreram entre junho e julho de 2023. Os descritores utilizados e retirados dos DeCS (Descritores em Ciências da Saúde) foram: “Administração em Saúde Pública”, “SUS” e “Segurança do Paciente”. Os critérios de inclusão foram estudos publicados entre 2017 e 2023, escritos na língua portuguesa e gratuitos para leitura. Já como critério de exclusão, apenas estudos repetidos entre as bases de dados, resumos, trabalhos de conclusão de curso e artigos fora do escopo. As buscas resultaram em 140 artigos, para afunilar os resultados, os critérios de exclusão foram aplicados, assim como, foram lidos os títulos e resumos, dessa forma pode-se eliminar 117 artigos, o restante foi lido por completo, outros 16 estudos foram eliminados por não se adequarem de forma satisfatória ao objetivo do estudo. Por fim, apenas 7 estudos foram selecionados para compor a amostra final, exposta no fluxograma da figura 1.

Figura 1: Amostra da seleção de artigos.



Fonte: Autores, 2022

RESULTADOS

A busca por uma abordagem eficiente da administração e gestão pública na melhoria da qualidade e segurança do paciente no SUS, tem sido objeto de estudos e pesquisas ao longo dos anos. Diversos artigos abordam essa temática, apresentando evidências e experiências que destacam a importância de práticas administrativas e de gestão para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde no SUS (RAVIOLI; SOÁREZ, 2018).

A segurança do paciente, no contexto do SUS, refere-se a um conjunto de medidas e ações voltadas para prevenir e reduzir os riscos de danos aos pacientes durante a prestação de serviços de saúde. Essas medidas visam garantir a qualidade e a segurança no atendimento, promovendo uma assistência livre de erros, incidentes e eventos adversos (TOFANI et al., 2019).

Muitos aspectos envolvem a segurança do paciente, como a sua identificação, a gestão em saúde pode coordenar a implementação de sistemas de identificação



eletrônicos, como o uso de pulseiras com códigos de barras ou tecnologias de identificação por radiofrequência (RFID), incluir procedimentos padronizados para a identificação, a utilização de pulseiras ou etiquetas de identificação e a obrigatoriedade de verificação dos dados do paciente em todas as etapas do cuidado (SILVA; CORRÊA; UEHARA, 2022).

Uma abordagem efetiva da administração e gestão pública no SUS envolve a definição de diretrizes claras e protocolos bem estabelecidos. A adoção de diretrizes baseadas em evidências contribui para a padronização dos processos de atendimento, reduzindo a variabilidade e melhorando a qualidade do cuidado (SILVA et al., 2023).

Essas diretrizes devem ser desenvolvidas em parceria com profissionais de saúde, considerando as características e necessidades da população atendida. Além disso, a implementação de protocolos é fundamental para garantir a segurança do paciente, estabelecendo práticas padronizadas e seguras em todas as etapas do atendimento (PETRAGLIA et al., 2020).

A qualificação e capacitação dos profissionais de saúde são elementos-chave para a melhoria da qualidade e segurança do paciente no SUS. Nesse contexto, destaca-se a importância de investir na formação contínua dos profissionais, com o objetivo de atualizar conhecimentos, promover a adoção de melhores práticas e aprimorar a comunicação entre a equipe de saúde. A capacitação dos profissionais influencia diretamente a qualidade do cuidado prestado, contribuindo para a redução de erros e falhas no atendimento (ANDRÉ et al., 2021).

Erros causados por profissionais mal capacitados tem impacto negativo na gestão em saúde, como por exemplo, erros medicamentosos ou surgimento de infecções. A gestão deve assegurar que os medicamentos sejam prescritos, armazenados, preparados e administrados corretamente, minimizando erros de medicação, interações medicamentosas prejudiciais e reações alérgicas (PINHEIRO et al., 2020).

A relação entre infecções no SUS e profissionais da saúde mal capacitados está relacionada à falta de conhecimento e habilidades adequadas para adotar medidas de prevenção e controle de infecções. Quando os profissionais de saúde não estão devidamente capacitados, podem ocorrer falhas na execução das práticas de higiene e segurança, aumentando o risco de infecções para os pacientes. Programas de educação



permanente e treinamentos específicos sobre aspectos relacionados à segurança do paciente são estratégias eficazes para promover a melhoria da qualidade e segurança no SUS (PARANAGUÁ et al., 2022).

A avaliação e monitoramento constantes dos resultados são fundamentais para identificar oportunidades de melhoria e agir proativamente na resolução de problemas. A abordagem da administração e gestão pública no SUS deve incluir sistemas de monitoramento de indicadores de qualidade e segurança, permitindo uma análise sistemática dos resultados e a identificação de áreas críticas. O monitoramento contínuo dos resultados contribui para o controle e prevenção de eventos adversos, além de possibilitar a adoção de medidas corretivas e a implementação de estratégias de melhoria da qualidade dos serviços de saúde (SILVA et al., 2023).

Além disso, a promoção da transparência e a participação dos usuários do SUS são aspectos fundamentais na abordagem da administração e gestão pública voltada para a melhoria da qualidade e segurança do paciente. A transparência na divulgação de informações, como indicadores de desempenho e resultados, promove a responsabilização e estimula a busca pela qualidade por parte das instituições de saúde (SIQUEIRA et al., 2022).

A participação ativa dos usuários no planejamento e avaliação dos serviços de saúde contribui para a identificação de lacunas e demandas, permitindo a adoção de medidas mais assertivas. Envolver os pacientes como parceiros na tomada de decisões, garante uma assistência mais centrada no usuário e promove a segurança do paciente (JOÃO et al., 2023).

Através de uma gestão eficiente, é possível planejar, organizar, monitorar e alocar recursos de forma adequada para atender às necessidades da população. Ela é responsável por realizar o planejamento estratégico, que envolve a definição de metas, objetivos e prioridades de acordo com as necessidades de saúde da população. Isso inclui a identificação dos recursos e infraestrutura necessários para atender a essas demandas, como equipamentos médicos, leitos hospitalares, unidades de saúde, medicamentos e recursos humanos (CRISIGIOVANNI et al., 2022).

Além disso, a gestão em saúde também é responsável pelo gerenciamento adequado dos estoques e suprimentos. Isso é fundamental para garantir a



disponibilidade de medicamentos, materiais médicos, reagentes laboratoriais e outros insumos necessários para a prestação de serviços de saúde. O controle de estoques, a aquisição oportuna, a distribuição eficiente e a garantia da qualidade desses recursos são elementos essenciais para a segurança do paciente, evitando a falta de insumos e assegurando que os materiais estejam disponíveis quando necessários (SILVA et al., 2022).

Esse estudo destacou a importância crucial da gestão eficiente no SUS. Por meio de uma abordagem estratégica, planejamento adequado, alocação de recursos, monitoramento contínuo e implementação de políticas e diretrizes, é possível promover a melhoria da qualidade e segurança do paciente. Ao reconhecer a interseção entre administração e saúde, podemos fortalecer os fundamentos da gestão pública, buscando um SUS mais eficiente, acessível e capaz de oferecer um atendimento de qualidade a todos os cidadãos (MARCHON; MENDES JUNIOR; PAVÃO, 2017).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em conclusão, este estudo enfatiza a importância da abordagem da administração e gestão pública na melhoria da qualidade e segurança do paciente no SUS, suas principais ferramentas para se tornarem eficazes são as definições de diretrizes claras, estabelecimento de protocolos e padrões de atendimento, capacitação adequada dos profissionais de saúde e a garantia da disponibilidade e alocação de recursos e infraestrutura necessários.

No entanto, é importante destacar que pesquisas adicionais são necessárias para avaliar a eficácia das estratégias de gestão implementadas e, portanto, identificar desafios específicos que podem afetar o paciente no contexto do SUS. Além disso, é essencial considerar as limitações deste estudo, como a falta de generalização devido à amostra restrita e a necessidade de investigações mais aprofundadas sobre o impacto da abordagem da administração e gestão pública em diferentes realidades e regiões do país.

REFERÊNCIAS

ALONSO, C. M. do C., Béguin, P. D., & Duarte, F. J. de C. M. Work of community health agents in the Family Health Strategy: meta-synthesis. *Revista de Saúde Pública*, v. 52, 14, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2018052000395>. Acesso em: 12 jul. 2023.

ANDRÉ, C. U. et al. Núcleo de segurança do paciente na atenção primária à saúde: a transversalidade do cuidado seguro. *Enferm Foco*, v. 12, n. Supl.1, p. 175-180, dez. 2021. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/5234>. Acesso em: 07 jul. 2023.

CRISIGIOVANNI, A. B. R, Crozeta Figueiredo, K., Almeida Silva Pol, T., & Rocha Costa, A. K. Segurança do paciente na atenção primária à saúde: elaboração de ficha e fluxograma de notificação. *Nursing (São Paulo)*, v. 25, n. 290, p. 8103–8112, 2022. Disponível em: <https://www.revistanursing.com.br/index.php/revistanursing/article/view/2604>. Acesso em: 11 jun. 2023.

JOÃO, V. M., Moreno Dias, B., de Oliveira, M. P., Laus, A. M., Bernardes, A., & Gabriel, C. S. (2023). Cultura de Segurança do Paciente no Serviço Médico de Urgência: estudo transversal. *Revista Cuidarte*, 14(1). Disponível em: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.2531>. Acesso em: 15 jun. 2023.

HORTELAN, M. dos S. et al. Papel do gestor de saúde pública em região de fronteira: scoping review. *Acta Paulista de Enfermagem*, v. 32, n. 2, p. 229–236, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ape/a/tt3Y6pqFfw5b8KrymRVmBYb/#ModalHowcite>. Acesso em: 20 jun. 2023.

MARCHON, S. G., Mendes Junior, W. V., & Pavão, A. L. B. Características dos eventos adversos na atenção primária à saúde no Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 31, n. 11, p. 1-18, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/cxykm9SGPbphNMMMKVmTxZd/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 20 jun. 2023.

PARANAGUÁ, T. T. de B. et al. Aplicação do aprendizado em treinamento sobre segurança do paciente: estratégias utilizadas por profissionais da atenção primária à saúde. *Enferm Foco*, v. 13, e-202220, ago. 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.21675/2357-707X.2022.v13.e-202220>. Acesso em: 09 jul. 2023.

PEREIRA, A. S., Shitsuka, D. M., Parreira, F. J., & Shitsuka, R. 2018. Metodologia da pesquisa científica. Santa Maria: UAB/NTE/UFMS. Disponível em: https://repositorio.ufsm.br/bitstream/handle/1/15824/Lic_Computacao_Metodologia-Pesquisa-Cientifica.pdf?sequence=1. Acesso em: 02 jun. 2023.



PINHEIRO, T. dos S. et al. Administração de medicamentos em um serviço de emergência: ações realizadas e desafios para práticas seguras. *Enferm Foco*, v. 11, n. 4, p. 174-180, mar. 2020. Disponível em: <http://revista.cofen.gov.br/index.php/enfermagem/article/view/3172>. Acesso em: 01 jun. 2023.

PETRAGLIA, T. C. de M. B. et al. Falhas vacinais: avaliando vacinas febre amarela, sarampo, varicela e caxumba. *Cadernos de Saúde Pública*, v. 36, n. Suppl 2, e00008520, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00008520>. Acesso em: 01 jul. 2023.

RAVIOLI, A. F., Soárez, P. C. D., & Scheffer, M. C. Modalidades de gestão de serviços no Sistema Único de Saúde: revisão narrativa da produção científica da Saúde Coletiva no Brasil (2005-2016). *Cadernos de Saúde Pública*, v. 34, n. 4, e00114217, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00114217>. Acesso em: 08 jul. 2023.

SILVA, A. P. da; Aguiar, A. C. de. Planejamento estratégico em uma instituição pública de saúde de 2012 a 2022: implicação das percepções da força de trabalho e decisões gerenciais. *Saúde e Sociedade*, v. 32, n. 1, p. e200871pt, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.org/article/sausoc/2023.v32n1/e200871pt/>. Acesso em: 08 jul. 2023.

SILVA, B. R. G. da, Corrêa, A. P. de V., & Uehara, S. C. da S. A. Primary health care organization in the Covid-19 pandemic: scoping review. *Revista de Saúde Pública*, v. 56, 94, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2022056004374>. Acesso em: 15 jun. 2023.

SILVA, F. X., Albuquerque Santos, M., Silva de Queiroz, S., Fernandes de Oliveira, T., Lacerda Ferreira, F. C., & de Oliveira Cavalcanti, E. Sobrecarga da equipe de enfermagem e o risco de eventos adversos. *Nursing (São Paulo)*, v. 26, n. 297, p. 9371–9382, 2023. Disponível em: <https://www.revistanursing.com.br/index.php/revistanursing/article/view/3054>. Acesso em: 15 jun. 2023.

SIQUEIRA, C. D. et al. Avaliação do conhecimento de enfermeiros sobre a prevenção de quedas em idosos no ambiente hospitalar. *Nursing (São Paulo)*, v. 25, n. 292, p. 8518–8527, 2022. Disponível em: <https://www.revistanursing.com.br/index.php/revistanursing/article/view/2724>. Acesso em: 02 jun. 2023.

TOFANI, L. F. N. et al. A Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Brasil: revisão integrativa da literatura. *Saúde e Sociedade*, v. 32, n. 1, e220122pt, 2023. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/S0104-12902023220122en> >. Acesso em: 15 jul. 2023.