

## Saúde e Segurança I

# Qualidade nos Serviços de Saúde: uma revisão sistemática

Ana Rita Correia

[ana.correia@uevora.pt](mailto:ana.correia@uevora.pt)

CEFAGE, Universidade de Évora

Margarida Saraiva

[msaraiva@uevora.pt](mailto:msaraiva@uevora.pt)

Universidade de Évora and BRU—Business Research Unit-Iscte-Instituto Universitário de Lisboa

Carmen Alfaiate

[carmen.alfaiate@uevora.pt](mailto:carmen.alfaiate@uevora.pt)

CEFAGE, Universidade de Évora

Luís Pedro Gomes

[luís.gomes@uevora.pt](mailto:luís.gomes@uevora.pt)

CEFAGE, Universidade de Évora

## Resumo:

Os cuidados de saúde são um setor de elevada importância nas sociedades e nos últimos anos a qualidade nos serviços de saúde tem sido amplamente estudada. No sentido de analisar e esquematizar os estudos realizados sobre qualidade nos serviços de saúde foi iniciada esta revisão sistemática de literatura. No entanto, ainda não é possível apresentar resultados uma vez que se trata de uma investigação ainda em curso.

**Palavras-chave:** Qualidade; Serviços de Saúde; Revisão sistemática

## Abstract:

Health care is a sector of high importance in societies and in recent years the quality of health services has been widely studied. In order to analyze and outline the studies carried out on quality in health services, this systematic literature review was initiated. However, it is not yet possible to present results as this is an ongoing investigation.

**Keywords:** Quality; Health Care Services; Systematic review

## 1. Introdução

Dado que as vidas dependem dos cuidados de saúde tornam-se num sector muito importante, e durante a pandemia foi possível observar que as organizações de cuidados de saúde ainda necessitam de eficiência e produtividade. Desta forma considera-se que nos cuidados de saúde existem muitas oportunidades de melhoria (Rathi et al., 2021).

A qualidade nos cuidados de saúde foca-se na manutenção preventiva e não na manutenção total do serviço (Aggarwal et al., 2019). Donabedian (1966) propôs a utilização de uma tríade para a qualidade dos cuidados de saúde; estrutura, processo e resultado. A componente estrutura inclui as infraestruturas, as competências, a qualificações dos profissionais de saúde e os sistemas administrativos para a prestação de cuidados. A componente de processo inclui os elementos individuais dos cuidados e as suas interações. A componente de resultado é o restabelecimento da função e a sobrevivência, ou seja, a recuperação.

Para Aggarwal et al. (2019, pág. 180) “a qualidade nos cuidados de saúde tornou-se um fenómeno global”. Os autores afirmam que os cuidados de saúde são um sector muito complexo e fragmentado, e que a qualidade parece ser um paradigma comum para responder às necessidades de todos os grupos envolvidos. Sendo atualmente uma exigência, na qualidade da prestação de serviços de saúde que o doente seja o centro e os serviços ao seu redor.

Nas últimas décadas, tem sido possível observar uma grande relevância na melhoria da qualidade dos cuidados de saúde e tem ocorrido um conjunto muito variado de abordagens para a melhoria da qualidade dos cuidados de saúde, tais como o pagamento por desempenho e a criação de indicadores (Parast & Golmohammadi, 2019).

Devido à complexidade da coprodução e da intangibilidade dos serviços inseparáveis à prestação de cuidados nas organizações de saúde a investigação sobre a qualidade dos cuidados de saúde poderá ser muito preciosa (Parast & Golmohammadi, 2019).

Com o intuito de garantir a prestação de cuidados adequados, reduzir os custos da prestação de cuidados de saúde e de aumentar a satisfação dos doentes, o sector da saúde foi estimulado a adotar práticas e princípios de gestão da qualidade. No entanto, o resultado desta implementação da gestão da qualidade no sector da saúde é misto e não provê uma imagem clara da eficácia da gestão da qualidade na melhoria da qualidade dos cuidados de saúde (Parast & Golmohammadi, 2019).

De acordo com Ducova (2016), os sistemas de saúde diferem de país para país. Apesar da existência de diferenças significativas no que respeita ao financiamento, à regulamentação, à

gestão e organização, o objetivo principal de todos os sistemas de saúde é melhorar o estado de saúde do país (Ducova, 2016).

Este trabalho tem como objetivo realizar uma revisão da literatura sobre qualidade nos serviços de saúde, mas é ainda um trabalho em desenvolvimento não se encontrando terminado.

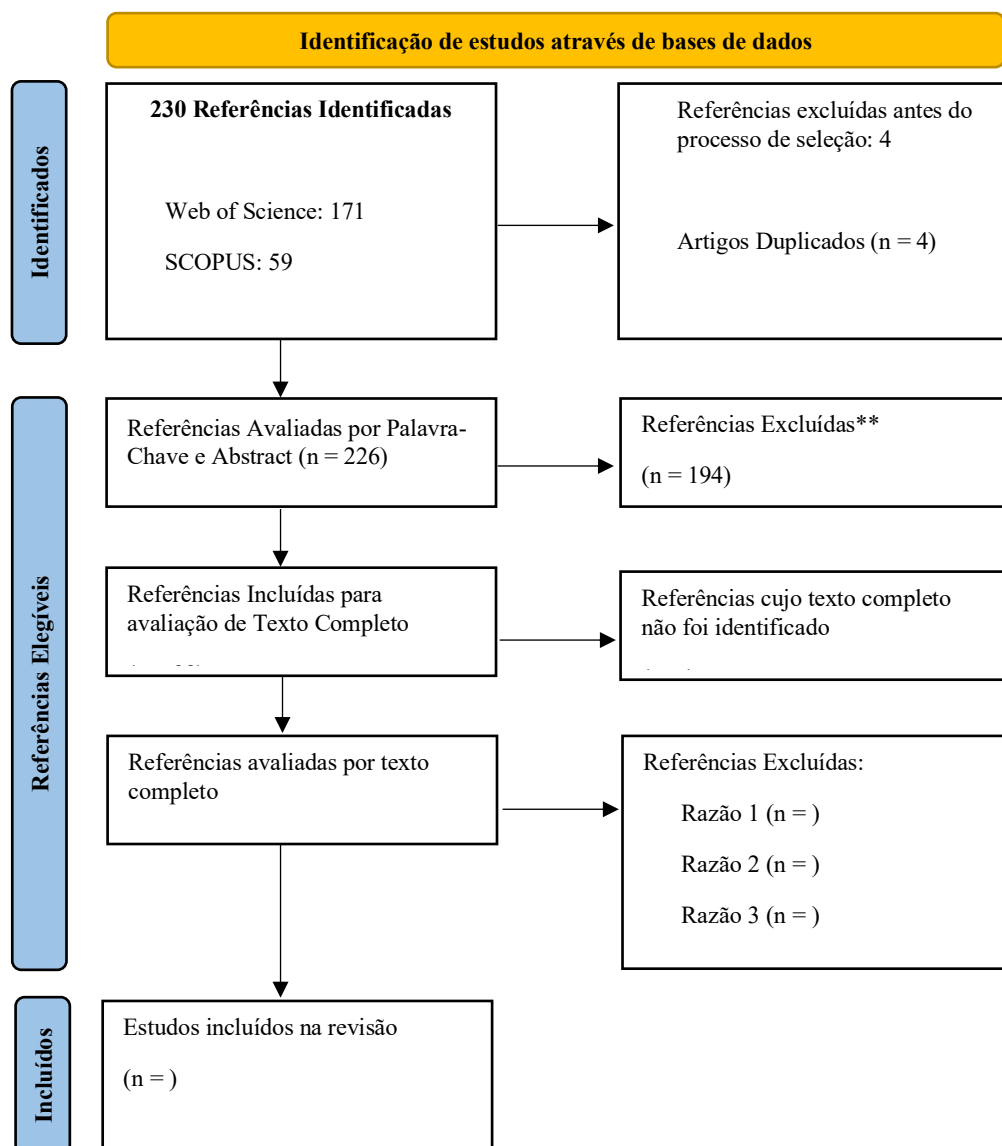
Uma revisão da literatura sobre qualidade em saúde pode apresentar a complexidade da qualidade no setor da saúde, tornando o setor da saúde único na aplicação e implementação das práticas de gestão de qualidade (Parast & Golmohammadi, 2019).

## 2. Métodos

Este trabalho trata-se de uma revisão sistemática da literatura que tem como metodologia de base PRISMA.

O ponto de partida desta revisão sistemática da literatura ocorreu com a pesquisa de artigos em duas bases de dados, designadamente na Web of Science (WoS) e SCOPUS, com a seguinte equação de pesquisa “quality” (all fields) AND “health care service\*” (all fields). Posteriormente foram aplicados os filtros anos de publicação com um intervalo de tempo entre os anos 2000 e 2024. A filtragem procedeu com os tipos de documentos selecionados “article”, “review article” e “early access” e com as categorias “social science”, “business” e “management and accounting”. Houve ainda necessidade de aplicar os filtros de revistas de quartil 1 e 2 na WoS e revistas de quartil 1 na SCOPUS resultando num total de 230 artigos.

Após a averiguação dos artigos duplicados e excluídos os artigos, primeiramente por palavra-chave e posteriormente pela leitura do Abstract foram eliminados 194 artigos restando 32 artigos para analisar. A Figura 1 representa o fluxograma PRISMA da investigação em curso.



**Figura 33 – Fluxograma PRISMA**

De seguida, irá proceder-se à leitura integral dos 32 artigos incluídos para resumir e compilar toda a informação.

### 3. Considerações

Uma vez que este é um trabalho em desenvolvimento e todos os 32 artigos finais não se encontram analisadas, ainda não é possível apresentar resultados nem retirar conclusões. Porém, perspectiva-se obter uma compreensão abrangente e baseada em evidências sobre diversos aspetos relacionados à qualidade desses serviços. Pelo que, espera-se obter a identificação e a síntese de estudos relevantes que abordam diferentes dimensões da qualidade nos serviços de saúde, tais como acessibilidade, eficácia, segurança e satisfação do paciente. Igualmente, espera-se avaliar criticamente a metodologia e os resultados dos estudos incluídos, permitindo uma análise objetiva das evidências disponíveis. E também se espera analisar os principais desafios, lacunas e tendências na pesquisa sobre qualidade nos serviços de saúde, contribuindo para o desenvolvimento de futuras investigações e políticas de saúde.

## 4. Referências

- Aggarwal, A., Aeran, H., & Rathee, M. (2019). Quality management in healthcare: The pivotal desideratum. In *Journal of Oral Biology and Craniofacial Research* (Vol. 9, Issue 2, pp. 180–182). Elsevier B.V. <https://doi.org/10.1016/j.jobcr.2018.06.006>
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank memorial fund quarterly*, 44(3), 166-206.
- Ducova, A. (2016). Selected Determinants of Quality of Life and Their Implications for Health System. *Journal of Applied Economic Sciences (JAES)*, 11(46), 1791-1793.
- Parast, M. M., & Golmohammadi, D. (2019). Quality management in healthcare organizations: Empirical evidence from the baldrige data. *International Journal of Production Economics*, 216, 133–144. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.04.011>
- Rathi, R., Vakharia, A., & Shadab, M. (2021). Lean six sigma in the healthcare sector: A systematic literature review. *Materials Today: Proceedings*, 50, 773–781. <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.05.534>

## Authors Profiles

**Ana Rita Correia** graduated in physiotherapy from the School of Health of Alcoitão in 2008, master in management from Universidade de Évora in 2021. Presently physiotherapist in the Regional Health Administration of the Alentejo and student of the PhD in management. The main areas of interest are: Satisfaction and Motivation, organizational commitment and Quality.

**Margarida Saraiva** has received a PhD. from ISCTE Business School – Portugal in 2004. She is currently Associate Professor with Aggregation at the University of Évora - Management Department and a Researcher at BRU-Business Research Unit / Iscte-Instituto Universitário de Lisboa, Lisbon, Portugal. Her research interests are in the areas of quality and management.

**Carmen Alfaiate**, Speech therapist, currently Director of Human Resources at the Local Health Unit of Central Alentejo, Portugal. Master's degree in Management from the University of Évora. Currently a Ph.D. student of Business Management at the University of Évora.

**Luís Pedro Gomes**, Ph.D. student in Business Management at the University of Évora. Registered Nurse in Alentejo Regional Health Administration. His main interests are organizational behavior and decision models.