

**GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA****QUALITY MANAGEMENT IN HEALTH ENVIRONMENTS: AN INTEGRATIVE LITERATURE REVIEW**Lorena Gonçalves<sup>1</sup>, Marcos Valerio Silva<sup>2</sup>**Submetido em: 25/08/2021**

e29678

**Aprovado em: 01/10/2021**<https://doi.org/10.47820/recima21.v2i9.678>**RESUMO**

Introdução: A avaliação da qualidade dos sistemas de saúde iniciou seu desenvolvimento no âmbito hospitalar e nas escolas médicas, as abordagens avaliativas de qualidade construíram-se em valioso instrumento, por ajudarem a selecionar as abordagens clínicas com melhor relação custo/efetividade. Uma avaliação eficaz dos serviços de saúde somente poderá ser conduzida se estiver apoiada em programas que estabeleçam critérios, padrões e indicadores com a finalidade de instrumentalizar o processo de avaliação dos serviços. Objetivo: Atualizar a literatura sobre o tema, qualidade de gestão em ambientes de saúde. Metodologia: Trata-se de um estudo atualizado de revisões integrativas, realizado nas bases de dados Biblioteca Virtual em Saúde, BVS, no banco de dados Lilacs (Literatura Latino-Americana em Ciências de Saúde) e na base de dados BDEF (Base de Dados Bibliográficos Especializada na Área de Enfermagem do Brasil), MEDLINE, CUMED, e Sec. Est. Saúde SPBVS (Biblioteca Virtual em Saúde), publicados a partir do ano de 2016, nos idiomas de português e inglês. A coleta de dados se realizou no mês de maio de 2021. Resultados: foram identificados 24 artigos que compuseram a amostra da pesquisa. Considerações finais: as publicações revisadas demonstraram a constante evolução e aprimoramento da gestão dentro do ambiente hospitalar, revelando a importância e a necessidade de mais estudos sobre a qualidade da gestão em saúde.

**PALAVRAS-CHAVES:** Gestão de Qualidade em saúde. Revisão acadêmica**ABSTRACT**

*Introduction: The evaluation of the quality of health systems began its development in the hospital and medical schools, the approaches evaluated quality were built in valuable instrument, because they helped to select the clinical approaches with the best cost/efevity ratio. Objective: Update the literature on the quality of management in health environments. An effective evaluation of health services can only be conducted if it is supported by programs that establish criteria, standards and indicators in order to instrumentalize the process of evaluation of services. Objective: To update the literature on the subject, quality of management in health environments Methodology: This is an updated study of integrative reviews conducted in the Databases Virtual Health Library, VHL, lilacs database (Latin American Literature in Health Sciences) and in the database BDEF (Bibliographic Database Specialized in Nursing in Brazil), MEDLINE, CUMED, and Sec. Est. Health SPBVS (Virtual Health Library), published from the year 2016 in Portuguese and English. Data were collected in May 2021. Results: 24 articles that comprised the research sample were identified. Final considerations: the revised publications demonstrate the constant evolution and improvement of management within the hospital environment, revealing the importance and need for further studies on the quality of health management.*

**KEYWORDS:** Hospital Quality Management. Academic Review

---

<sup>1</sup> Universidade Federal do Pará - UFPA<sup>2</sup> Universidade Federal do Pará - UFPA



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

### INTRODUÇÃO

Historicamente o desenvolvimento da avaliação da qualidade dos sistemas de saúde surgiu no âmbito hospitalar e nas escolas médicas. Em 1910 foi publicado um documento por Abraham Flexner, conhecido como “Relatório Flexner”, onde este incentivava a melhoria da qualidade prática médica, este estudo foi intitulado “*Medical Education in the United States and Canada – A Report to the Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching*” (GARCIA; AZAMBUJA; BONAMIGO, 2020, p.236).

As abordagens avaliativas de qualidade constituíram-se em valioso instrumento, por ajudarem a selecionar as abordagens clínicas com melhor relação custo/efetividade. A ampliação das estratégias avaliadas foi norteada, principalmente, por objetivos financeiros, deixando a qualidade dos serviços em segundo plano. O foco recaía sobre a área hospitalar, sendo adotada a análise de informações de prontuários médicos, método epidemiológico, como metodologia principal para avaliação da eficácia terapêutica”. (GARCIA; AZAMBUJA; BONAMIGO, 2020, p.237).

A busca pela qualidade da assistência em saúde é uma preocupação contínua das instituições de saúde, que estão cada vez mais investindo em melhoria estrutural, organizacional, em capacitações do seu pessoal e no aperfeiçoamento de seus processos de trabalho. A qualidade do cuidado tem como um dos elementos primordiais o ambiente de trabalho, para desenvolver a prática profissional segura. O ambiente da prática profissional se define como a presença de características organizacionais que facilitem ou não o desenvolvimento do processo de trabalho. É considerado favorável quando o profissional demonstra autonomia, controle sobre o ambiente de trabalho, boas relações com a equipe multiprofissional e, conseqüentemente, maior satisfação profissional e qualidade do serviço prestado (DANNO; ESTEVES; BOHOMOL, 2021, p. 2).

A segurança do paciente é um dos fundamentos essenciais na assistência à saúde e um elemento indispensável para gestão da qualidade em âmbito mundial (MORAES; AGUIAR, 2020, p. 5025).

A segurança do paciente é definida como o ato de evitar, prevenir ou melhorar os resultados adversos ou lesões originadas no processo de atendimento médico-hospitalar e domiciliar (1). O tema é um grave problema de saúde pública global. O programa propõe seis protocolos de segurança do paciente com foco nos problemas de maior incidência: cirurgia segura, queda, úlcera por pressão, administração segura de medicação, higiene das mãos e identificação dos pacientes (2). Embora programas tenham sido implementados para a melhoria na qualidade da assistência, um estudo que abordasse as principais práticas utilizadas em âmbito hospitalar é necessário (SILVA et al., 2016, p. 2).

O processo de globalização tem promovido um aumento substancial na importância da produtividade, que eleva o nível de exigência tanto das pessoas como das organizações, transformando a qualidade em matéria aplicada. A qualidade dos processos em saúde vem sendo



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

discutida entre os profissionais da área, cujos principais desafios estão na busca de uma assistência de excelência que visam atender às demandas de forma eficiente (AMARAL; BALDO; BOCCHI, 2017, p. 43).

O renomado autor Donabedian, que ampliou o conceito de qualidade, caracterizando-o em dimensões, nomeado “sete pilares de qualidade” – eficácia, efetividade, eficiência, otimização, aceitabilidade, legitimidade e equidade, propõe um modelo com a finalidade de avaliar a qualidade em saúde, o qual consiste na tríade estrutura, processo e resultado. A estrutura corresponde aos recursos físicos, humanos, materiais e financeiros necessários para a assistência à saúde, o que inclui o financiamento e disponibilidade de mão de obra qualificada. O processo, por conseguinte, se refere às atividades que estão relacionadas aos profissionais de saúde e pacientes, com base em padrões aceitos. E o resultado compreende o produto final da assistência prestada, considerando a saúde, bem como a satisfação e a expectativa de profissionais, usuários e gestores (GOMES et al., 2017, p. 2).

A satisfação dos usuários é um importante indicador para avaliar serviços de saúde. A satisfação pode ser conceituada como a diferença entre a percepção do usuário e a expectativa pelo atendimento. Assim, pesquisas de satisfação envolvem a percepção subjetiva do usuário sobre o atendimento que recebe no serviço de saúde. Os resultados obtidos permitem aos gestores e profissionais identificarem com mais facilidade os aspectos que necessitam de mais atenção, buscando opções para adequar o cuidado às necessidades dos usuários (ACOSTA et al., 2016, p.2).

Uma avaliação eficaz dos serviços de saúde somente poderá ser conduzida se estiver apoiada em programas que estabeleçam critérios, padrões e indicadores com a finalidade de instrumentalizar o processo de avaliação dos serviços. Dentre esses programas, destaca-se a Acreditação Hospitalar, cujo termo originou-se na *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations* (JCAHO), dos Estados Unidos da América (EUA). A acreditação compreende a certificação de um programa, serviço, organização, instituição ou agência de acordo com critérios pré-determinados, expressados geralmente como padrões, estruturas e processos tipicamente de medição (CALDANA et al., 2018, p.2).

No Brasil, o Programa de Acreditação de Serviços de Saúde está sob a responsabilidade da Organização Nacional de Acreditação (ONA), criada no final dos anos 90, com o objetivo de promover a avaliação e o aprimoramento nos estabelecimentos de saúde (CALDANA et al., 2018, p.3).

Outro programa de avaliação de qualidade na área da saúde que merece destaque no Brasil é o programa de Compromisso com a Qualidade Hospitalar (CQH), da Associação Paulista de Medicina e Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo, administrado pela Sociedade Médica Paulista de Administração em Saúde, também inspirado nos trabalhos da Comissão Conjunta de Acreditação de Organizações de Saúde (CCAOS), dos EUA, que tem como objetivo contribuir para a melhoria da qualidade hospitalar, desenvolvendo a avaliação de hospitais do estado de São Paulo desde os anos 1990. (CALDANA et al, 2018, p.4).



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

O presente estudo teve como objetivo promover a atualização da literatura sobre a gestão de qualidade em ambientes de saúde. Este tema se justifica após a autora observar a necessidade de atualização sobre o assunto, atualmente nas revistas e meios de informação ainda se destaca a grande quantidade de artigos antigos que baseiam a gestão de qualidade, principalmente hospitalar o que acende um alerta sobre a escassez e a importância de novos estudos.

### MÉTODOS

Para o alcance do objetivo geral, optou-se pelo método da revisão integrativa, visando a atualização desta literatura além de que a revisão possibilita sumarizar as pesquisas já concluídas e obter conclusões a partir de um tema de interesse. Uma revisão integrativa bem realizada exige os mesmos padrões de rigor, clareza e replicação utilizados nos estudos primários (BEYEA e NICOLL, 1998).

Embora os métodos para a condução de revisões integrativas variem, existem padrões a serem seguidos. Na operacionalização dessa revisão, utilizamos as seguintes etapas: 1<sup>o</sup>- seleção das questões temáticas, atualização das revisões integrativas sobre gestão de qualidade em ambientes de saúde, 2<sup>o</sup>- estabelecimento dos critérios para a seleção da amostra, estudos publicados nos últimos 5 anos, em português e inglês, 3<sup>o</sup>- representação das características da pesquisa original, 4<sup>o</sup> análise dos dados, 5<sup>o</sup> interpretação dos resultados e apresentação da revisão (GANONG, 1987).

O levantamento bibliográfico foi realizado pela Internet, pela Biblioteca Virtual em Saúde, BVS, no banco de dados Lilacs (Literatura Latino-Americana em Ciências de Saúde) e na base de dados BDENF (Base de Dados Bibliográficos Especializada na Área de Enfermagem do Brasil), MEDLINE, CUMED, e Sec. Est. Saúde SP. Para o levantamento dos artigos, utilizou-se as palavras-chave “gestão de qualidade hospitalar” e “revisão integrativa”. Os critérios utilizados para a seleção da amostra foram: artigos publicados em periódicos nacionais e internacionais; artigos que abordassem a temática de gestão de qualidade, dentro do âmbito hospitalar; periódicos indexados nos bancos de dados Lilacs e BDENF; artigos publicados no período de 2016 a 2021, com texto completo, independentemente do método de pesquisa utilizado. Foram identificados 24 artigos. Sendo desenvolvido um formulário de coleta de dados, que foi preenchido para cada artigo da amostra final do estudo.

### RESULTADOS

Observou-se que o periódico que publicou o maior número de artigos sobre gestão de qualidade hospitalar, foi a BDENF (Base de Dados Bibliográficos Especializada na Área de Enfermagem do Brasil); esse fato se explica por se tratar de um periódico de estudos em enfermagem, com impacto nas diferentes disciplinas que atuam na área.

Tomando por base os objetivos dos estudos incluídos, categorizados pelos componentes, pode-se afirmar que a maioria dos artigos expressam a necessidade de mais pesquisas sobre a



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

gestão de qualidade, destacando a importância e relevância do tema, explicitando os benefícios, seja para os profissionais da saúde e toda equipe envolvida no âmbito hospitalar como para os usuários do sistema.

### DISCUSSÃO

Um artigo realizado em 2016 sobre a satisfação dos usuários mostra que os atributos de simpatia, cortesia e respeito, medidas de conforto e compartilhamento de informações sobre o atendimento contribuem para a satisfação dos usuários. Aspectos da competência profissional dos profissionais de saúde foram fortemente valorizados pelos usuários. Porém, influenciam negativamente na satisfação o elevado tempo de espera por atendimento, a impossibilidade de compartilhar sentimentos com os profissionais, a despersonalização no trato com o usuário e a falta de ajuda na compreensão da enfermidade (ACOSTA; MARQUES; QUINTANA, 2016).

A avaliação da oferta de serviços de qualidade parte da aplicabilidade de uma auditoria do cuidado, ou seja, uma auditoria que busca garantir a qualidade dos serviços prestados, realizado por profissionais capacitados e que compreendam a complexidade da assistência em saúde (MAIER; BANASZESKY, 2020).

A necessidade de controlar as finanças, monitorar os custos e mensurar a qualidade e satisfação do cliente passa a ser a maior preocupação das unidades. Como ferramenta de controle sobre o processo, a auditoria tem se mostrado eficaz e resolutiva, avaliando o serviço prestado, mensurando os custos e gastos e monitorando os registros (MIRANDA; MENDES, 2017).

Os achados de auditoria acerca dos registros de Enfermagem fornecem subsídios sobre a qualidade na assistência prestada ao paciente/família, sobre a necessidade de capacitações da equipe no desenvolvimento de protocolos, controle de gastos, estratégias para evitar desperdícios, indicadores da assistência, além de dados estatísticos sobre a movimentação financeira e do faturamento hospitalar. (PERTILLE; ASCARI; Oliveira, 2018).

Dentre os indicadores mais relevantes para a assistência de Enfermagem nesse cenário, a pesquisa revelou aqueles relacionados à: sistematização da assistência de Enfermagem perioperatória (SAEP), visita pré-operatória de Enfermagem (VPOE), lesão de pele (LP), queda, infecção em sítio cirúrgico (ISC) e aos registros de Enfermagem. Vários fatores foram apontados como obstáculos para o uso dos indicadores de qualidade, dentre eles: o acúmulo de atividades privativas do enfermeiro na instituição; a falta de conhecimento teórico e prático do tema; o pouco conhecimento da gestão por processo; o pouco envolvimento da equipe na coleta de dados e a falta de acompanhamento dos gestores durante a implantação e utilização dos indicadores. (AMARAL; SPIRI; BOCCHI, 2017).

O resultado da avaliação da qualidade em saúde envolve pesquisas sobre a satisfação dos usuários e dos profissionais acerca do atendimento recebido/prestado nos serviços de saúde. Nesse contexto, a presente pesquisa abordou os seguintes resultados: nível de satisfação de pacientes (3A,



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

4A), onde 3 A consiste em: existe(m) benefício(s) ou não nenhum impacto no uso dos recursos; e, (4) os valores, preferências e experiências do paciente foram levados em consideração); e profissionais (4A-4A) resolutividade do problema de saúde (4A) (GOMES et al., 2017).

Entre os artigos incluídos na amostra final dessa revisão, três evidenciaram o resultado da tríade de Donabedian, destes, (22,22 %) enfatizaram a insatisfação dos profissionais. Essa realidade pode estar associada intrinsecamente a três fatores: realização de um trabalho com o qual não tem afinidade; o "não gostar do que faz"; e/ou a não resolubilidade da assistência, o que, no âmbito da saúde, tem forte relação com a satisfação dos usuários (4A) (GOMES et al., 2017).

No entanto, as péssimas condições de trabalho oferecidas pelos serviços de saúde são capazes de contribuir, substancialmente, para a insatisfação dos profissionais, bem como para o cuidado inseguro, em virtude da impossibilidade de prestar uma assistência resolutiva e com baixos riscos de danos (GOMES et al., 2017).

O Centro Cirúrgico (CC) é considerado uma das unidades mais importantes, complexas e específicas do setor hospitalar, no qual são compartilhados inúmeros processos e sub processos, ligados direta ou indiretamente à produção de cirurgias, por vezes estressantes, que podem afetar a qualidade da assistência prestada (JERICÓ; PERROCA, PENHA. 2011).

Tabela 1 - artigos pesquisados

ESTUDO	AUTOR/ ANO	OBJETIVOS	RESULTADOS/ RECOMENDAÇÕES
Programas de melhoria de qualidade e o ambiente de prática profissional de enfermagem: revisão integrativa.	Danno C.H; Esteves L.S.F; Bohomol E. /2020	Analisar o conhecimento produzido quanto ao ambiente de prática em hospitais que possuem programas de melhoria da qualidade.	A pesquisa permitiu analisar a influência de programas de melhoria da qualidade no ambiente de prática profissional de enfermagem.
A notificação de eventos adversos e suas lacunas no processo da segurança do paciente.	Moraes c.m.s; Aguiar R.S. /2020	Analisar as contribuições da notificação de eventos adversos para a segurança do paciente e os entraves no processo de cuidar que prejudicam a oferta de uma assistência hospitalar segura.	Notificação dos eventos adversos é um importante instrumento de gestão e meio de aprendizagem para a melhoria contínua dos processos assistenciais, e fundamental para análise dos incidentes, identificação das possíveis causas e implantação de estratégias que previnam a reincidência dos erros evitáveis.





## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

<p>Segurança do paciente no cuidado odontológico: revisão integrativa.</p>	<p>Corrêa C. D. T. S. O.; Sousa P.; Reis C. T. / 2020</p>	<p>Identificar e explorar os estudos voltados à segurança do paciente odontológico. Conhecer os conteúdos discutidos nessas publicações é fundamental para destacar possíveis contribuições à prática e encontrar pontos de partidas possíveis de continuidade, imprescindíveis à compreensão do problema e à busca por melhorias da qualidade do cuidado e segurança do paciente nesse âmbito.</p>	<p>As publicações demonstraram que a Odontologia está evoluindo no sentido de um melhor conhecimento em relação aos aspectos da segurança do paciente, principalmente nos países desenvolvidos.</p>
<p>Percepções sobre a avaliação de qualidade na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa.</p>	<p>Garcia M. C.; Azambuja M. S.; Bonamig A. W.</p>	<p>Realizar, por meio de revisão integrativa da literatura, uma busca por pesquisas que avaliaram a qualidade da APS, valendo-se de instrumentos para tal apreciação.</p>	<p>Pesquisa revelou um resultado positivo em relação ao aperfeiçoamento desta metodologia a nível mundial. Destaca-se a relevância da escuta dos usuários em saúde, encontrada na maioria das pesquisas, como fonte norteadora das avaliações, assim como a valorização dos profissionais especializados em saúde da família, frequentemente associada com o aumento dos escores de qualidade.</p>
<p>Evidências científicas acerca da consulta de enfermagem ambulatorial em cardiologia.</p>	<p>Santos et al. / 2019</p>	<p>Analisar as evidências científicas acerca da Consulta de Enfermagem ambulatorial em cardiologia.</p>	<p>O processo de enfermagem é imprescindível para o cuidado de qualidade. E a consulta de enfermagem proporciona a melhoria no controle de doenças, aumentando a adesão aos tratamentos de saúde e contribuindo para a autonomia dos indivíduos, aproximando os usuários dos serviços e facilitando o seu acesso a eles.</p>
<p>Gestão de custo assistenciais em operadoras de planos de saúde: interface com</p>	<p>Mayer B. L. D; Banaszkeski C. L. /2020</p>	<p>Identificar estratégias utilizadas na gestão de custo assistenciais com interface na auditoria do</p>	<p>Associada a tecnologias, protocolos e instrumentos avaliativos a auditoria do cuidado se mostra efetiva</p>



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

auditoria do cuidado.		cuidado.	sendo estas as principais estratégias para gestão de custo com interface na auditoria do cuidado.
Marcadores fluorescentes para o monitoramento da limpeza e desinfecção de superfícies.	Santos Junior A. G./ 2019	Descrever o uso de marcadores fluorescentes para o monitoramento da limpeza e a desinfecção de superfícies.	Verificou-se, em diversos estudos, que a inspeção visual é um indicador frágil para descrever exatamente o quanto as superfícies estão limpas ou não, sendo que os marcadores fluorescentes se apresentaram como estratégias mais objetivas para identificar a eficácia da prática de limpeza e fornecer um feedback à equipe.
Assistência de enfermagem no ambulatório ao paciente com fibrose cística.	Moura A.C.A.; Pinheiro D.N./2019	Analisar as evidências científicas acerca dos cuidados de Enfermagem no âmbito ambulatorial voltados aos pacientes com fibrose cística.	Observou-se uma literatura internacional composta, majoritariamente, por produções em inglês, com nível de evidência VI. Entende-se que os temas que contribuirão para o avanço da Enfermagem em estudos futuros serão: a adesão medicamentosa ao tratamento para fibrose cística; os cuidados centrados na família; o apoio psicossocial ao cliente e família; a qualidade de vida; a promoção do conforto e o alívio da dor.
Atuação do Nurse Navigator: revisão integrativa.	Pautasso F.F.; Zelmanowicz A.M.; Flores C.D.; Caregnato R.C.A. / 2017	Conhecer a produção de artigos científicos sobre o enfermeiro atuando na oncologia com a função de navegador de pacientes, Nurse Navigator; e, assim, tem o propósito de oferecer subsídios para a reflexão sobre esse tipo de serviço e o papel do profissional enfermeiro.	Evidenciou que o conhecimento científico produzido sobre o tema Nurse Navigator se concentra com populações de países como Estados Unidos da América, Austrália, Canadá, Suécia e Dinamarca, locais onde os primeiros Programas de Navegação de Pacientes foram implantados. Todos os estudos encontrados foram publicados em periódicos internacionais e não se constataram publicações produzidas





## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
 Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

			por autores brasileiros ou latino-americanos e ou com essas populações.
A importância dos registros de enfermagem no faturamento hospitalar.	Pertille F.; Ascari R. A.; Oliveira M. C. B. /2018	Analisar a produção científica nacional sobre os registros de Enfermagem e sua relação direta com o faturamento hospitalar.	Vislumbra-se que os registros de Enfermagem, bem como a qualidade dos mesmos, asseguram, dentre outros aspectos, o faturamento adequado da conta médico hospitalar do paciente permitindo a manutenção das despesas inerentes à assistência ofertada por parte da instituição.
Instrumentos para avaliação de resultados de programas de melhoria da qualidade: revisão integrativa.	Caldana et al. /2018	Avaliar os resultados de programas de melhoria da qualidade no contexto hospitalar.	Os estudos destacaram que os resultados de programas de melhoria da qualidade no contexto hospitalar registraram melhora na qualidade assistencial, na segurança e satisfação do paciente e na infraestrutura.
Cancelamento de cirurgias: uma revisão integrativa da literatura.	Botazini N. B.; Carvalho R. /2017	Compilar e analisar informações disponíveis na literatura nacional e internacional sobre cancelamento de cirurgias.	O cancelamento de cirurgias é uma temática em estudo mundial e que ainda requer investigações e intervenções, por ser prejudicial aos envolvidos e ao sistema de saúde.
Recepções de enfermeiros acerca da integralidade da atenção à saúde feminina.	Zocche et al. /2017	Analisar a produção científica brasileira acerca da adesão aos princípios da integralidade da atenção na consulta de Enfermagem à saúde da mulher.	Percebem-se os esforços relatados pelos profissionais para que a qualidade da assistência se efetue, no entanto, essa ainda é preciso ser melhor aplicada na prática profissional.
Satisfação de usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência: uma revisão integrativa.	Acosta et al. / 2016	Sintetizar a produção científica relacionada à satisfação de usuários com os cuidados de enfermagem em serviços de emergência.	Os cuidados de enfermagem atendem às expectativas dos pacientes, com destaque para a atuação dos enfermeiros com ações potencializadoras da qualidade do atendimento.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

Intervenções de enfermagem com música: revisão integrativa da literatura.	Rohr R. V.; Alvim N. A. T./ 2016	Caracterizar a utilização da música em intervenções de enfermagem e analisar suas evidências científicas.	As evidências apontam para a importância de utilização da música por enfermeiros no cuidado, respeitando seus limites de atuação e fronteiras disciplinares.
A segurança do paciente em âmbito hospitalar: revisão integrativa da literatura.	Silva et al. /2016	Identificar as principais temáticas abordadas em ambiente hospitalar para a segurança do paciente.	Crescente preocupação das instituições de saúde com o bem-estar dos pacientes e com a melhoria da qualidade do cuidado. No entanto, nos estudos, a avaliação dessa melhoria é realizada por meio de coleta de dados em prontuários, por meio de um desenho de coorte retrospectivo.
Cuidado de enfermagem centrado no homem cardiopata: proposta de um guia assistencial para a alta hospitalar.	Debona K. V. / 2017	Identificar as demandas de cuidados de pacientes homens cardiopatas internados na enfermaria de clínica médica de um hospital universitário para a alta hospitalar; correlacionar as demandas de cuidados de pacientes homens cardiopatas internados na enfermaria de clínica médica para a alta hospitalar com as evidências científicas sobre cuidados de enfermagem para a alta hospitalar de homens cardiopatas; elaborar um guia assistencial de enfermagem para a alta hospitalar de homens cardiopatas internados em enfermaria de clínica médica baseado na correlação entre as demandas de cuidados desses pacientes e as evidências científicas identificadas na literatura.	O guia assistencial de enfermagem para a alta hospitalar de homens cardiopatas internados em enfermaria de clínica médica reúne as demandas identificadas para a alta fornecendo subsídios para educação em saúde visando incentivar que o homem possa apoderar-se da sua vida e buscar vivê-la com qualidade, a partir do enfrentamento de dificuldades e adoção de mudanças de estilo de vida para o controle da doença, garantindo a continuidade dos cuidados e a diminuição de complicações após a alta.
Indicadores de qualidade em enfermagem com ênfase no centro cirúrgico: revisão integrativa da	Amaral J. A. B.; Spiri W. C.; Bocchi S. C. M. /2017	Analisar as produções nacional e internacional dos indicadores de qualidade em	Foram observados os benefícios e as principais dificuldades referentes à utilização dos indicadores



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

literatura.		Enfermagem no Centro Cirúrgico.	de qualidade para o Centro Cirúrgico. No entanto, a avaliação de desempenho do Centro Cirúrgico por meio de indicadores ainda é pouco utilizada.
Evidências sobre a segurança do paciente vítima de acidente motociclístico à luz do modelo proposto por Donabedian.	Gomes et al. /2017	Sumarizar as evidências científicas relacionadas a o cuidado de enfermagem e a segurança do paciente à vítima de acidente motociclístico conforme o modelo proposto por Donabedian acerca da estrutura, processo e resultado.	Denota-se a importância da avaliação contínua dos serviços de saúde, vislumbrando um cuidado de melhor qualidade à vítima de acidente motociclístico. Esta qualidade reflete a disponibilidade de uma estrutura adequada, um processo qualificado e proativo, em busca do resultado positivo, que culmine em satisfação para profissionais e paciente.

### CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o estudo, conclui-se que a análise dos dados encontrados nas publicações possibilitou verificar a crescente evolução da gestão hospitalar nos últimos anos, como gestores, profissionais da saúde e clientes estão valorizando este tema e com isso diversas ações sendo implantadas buscando organização e alto padrão de qualidade dos hospitais. Também foi observada a importância e necessidade de cada vez mais estudos sobre a qualidade da gestão em saúde, pois a quantidade de artigos encontrados sobre o tema ainda foi pequena.

### REFERÊNCIAS

ACOSTA, Aline Marques; MARQUES, Giselda Quintana; LEVANDOVSKI, Patrícia Fátima; PERALTA, Jéssica Pulino; LIMA, Maria Alice Dias da Silva. Satisfação de usuários com cuidados de enfermagem em serviço de emergência: uma revisão integrativa. **Rev Min Enferm.**, v. 20, p. e938, 2016. DOI: <http://www.dx.doi.org/10.5935/1415-2762.20160008>

AMARAL, Juliana Aparecida Baldo; SPIRI, Wilza Carla; BOCCHI, Silvia Cristina Mangini. Indicadores de qualidade em enfermagem com ênfase no centro cirúrgico: revisão integrativa da literatura. **Rev. SOBECC**, São Paulo, v. 22, n. 1, p. 42-5, jan./mar. 2017. [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/05/833448/sobecc-v22n1\\_pt\\_42-51.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/05/833448/sobecc-v22n1_pt_42-51.pdf)

CALDANA, Graziela et al. Instrumentos para avaliação de resultados de programas de melhoria da qualidade: revisão integrativa. **Rev. Baiana Enferm.**, Salvador, v. 32, e22292, 2018. [http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2178-86502018000100504](http://www.revenf.bvs.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2178-86502018000100504)



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DE QUALIDADE EM AMBIENTES DE SAÚDE: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA  
Lorena Gonçalves, Marcos Valério Silva

DANNO, C. H.; ESTEVES, L. S. F.; BOHOMOL, E. Quality improvement programs and the professional nursing practice environment: an integrative review. **Rev Bras Enferm.**, v. 74, n. 1, p. e20200108, 2021. <https://www.scielo.br/j/reben/a/iLvTjBqYCVs3PbMKDbcgwJL/?format=pdf>

GANONG, L. H. Integrative reviews of nursing research. **Res Nurs Health**, v. 10, n. 1, p. 1-11, feb. 1987. <https://doi.org/10.1002/nur.4770100103>

GARCIA, Marja Camargo; AZAMBUJA, Marcelo Schenk; BONAMIGO, Andrea Wander. Percepções sobre a avaliação de qualidade na Atenção Primária à Saúde: revisão integrativa. **Saúde em Redes**, v. 6, n. 3, p. 235253, 2020. <http://revista.redeunida.org.br/ojs/index.php/rede-unida/article/view/2497/596>

GOMES, Tayse de Lima; ALVES, Andréa Andrade; KISNA, Yasmin; SANTOS, Euzebia; PEREIRA, Viviane. Evidências sobre a segurança do paciente vítima de acidente motociclístico à luz do modelo proposto por Donabedian. **Rev Cubana Enfermer**, Ciudad de la Habana, v. 33, n. 2, jun. 2017. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/971/267>.

JERICÓ, M. de C.; PERROCA, M. G.; PENHA, V. C. Mensuração de indicadores de qualidade em centro cirúrgico: tempo de limpeza e intervalo entre cirurgias. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, [S. l.], v. 19, n. 5, p. 1239-1246, 2011. <https://doi.org/10.1590/S0104-11692011000500023>.

LOPES, P. L.; ASCARI, R. A. Auditing on nursing hospital records: a brazilian bibliographic study. **Rev Uningá**, v. 47, p. 78-83, jan./mar. 2016. [https://www.mastereditora.com.br/periodico/20160208\\_131431.pdf](https://www.mastereditora.com.br/periodico/20160208_131431.pdf).

MAYER, B. L. D.; BANASZESKI, C. L. Gestão de custo assistenciais em operadoras de planos de saúde: interface com auditoria do cuidado. **Nursing**, v. 23, n. 262, 2020. DOI: <https://doi.org/10.36489/nursing.2020v23i264p3952-3965>.

MIRANDA, G. M. D.; MENDES, A. C. G.; SILVA, A. L. A. Public policies challenges on the background of demographic transition and social changes in Brazil. **Interface comum saúde educ.**, v. 21, n. 61, p. 309-20, apr./june. 2017. DOI: 10.1590/1807- 57622016.0136.

MORAES, C. C. M.; AGUIAR, R. S. A notificação de eventos adversos e suas lacunas no processo da segurança do paciente. **Nursing**, v. 23, n. 271, 2020. DOI: <https://doi.org/10.36489/nursing.2020v23i271p5025-5040>.

PERTILLE, F.; ASCARI, R. A.; OLIVEIRA, M. C. B. A importância dos registros de enfermagem no faturamento hospitalar. **Revista de Enfermagem UFPE On Line**, v. 12, n. 6, 2018. <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/234419/29219>.

SILVA, Andréia Cristina Araújo; FONTINELE, Jéssica da Silva; SANTOS, Lidyane Rodrigues Oliveira; AVELINO, Fernanda Valéria Silva Dantas; RIBEIROS, Ana Maria dos Santos; PEREIRA, Antônio Francisco Machado. A segurança do paciente em âmbito hospitalar: revisão integrativa da literatura. **Cogitare Enferm.**, v. 21 n. esp: 01-09, 2016. DOI: <http://dx.doi.org/10.5380/ce.v21i5.37763>.

SUZANNE, C.; BEYEA, R. N.; LESLIE, H.; NICOLL, R. N. Writing an integrative review. **Aorn J.**, v. 67, n. 4, p. 877-80, apr. 1998. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0001-2092\(06\)62653-7](https://doi.org/10.1016/S0001-2092(06)62653-7).