

prol do objetivismo do mesmo. Existe uma interdependência entre os múltiplos componentes, portanto há necessidade do gerenciamento dos objetivos esperados por este sistema.

- ✓ **Elementos de Teoria da Variabilidade** – *está sempre presente entre pessoas, processos, serviços, etc...Portanto existem diferentes fontes de incertezas e sua compreensão ocorre através dos estudos de dados e informações.*
- ✓ **Elementos de Teoria do Conhecimento** – *está correlacionada ao planejamento e entendimentos das relações, comportamentos, diferenças de performance, enfim a administração visando melhorar o gerenciamento, sustentado por teorias e fatos concretos e previsíveis.*
- ✓ **Elementos de Psicologia** – *ajuda a compreender as pessoas, as intenções entre elas e as circunstâncias, entre as diferentes maneiras de aprendizado e de liderança, entre a comunicação e a motivação, enfim entre sistemas de gerenciamentos.*

Voltando as mais modernas práticas de gestão, não estaremos fugindo dos conceitos citados, inclusive com os grandes gurus de planejamento estratégico, gestão focada em resultados, o famoso *Balanced Score Card (BSC)* de Norton e Kaplan, introduzido através do grande sucesso da implantação dos indicadores de desempenho.

Ao considerar as diferenças entre as pessoas, as diversas agendas de interesses pessoais e empresariais entre os sócios e prestadores de serviços, nos levam ao modelo que hoje está muito em discussão que é a Governança Corporativa.

Podemos também aqui recorrer aos modelos de Gerenciamento do Cliente – CRM (*Customer Relationship Management*), e finalmente como manter uma relação de fidelização e encantamento. O que não podemos deixar de considerar é que todos esses componentes e modelos fazem parte dos pilares do “Saber Profundo” de Deming e sua abordagem da Administração da Qualidade. Aqui cabe uma correlação crítica de que administrar a qualidade deverá ter componentes amplos, assim como o seu gerenciamento, fugindo simplesmente dos moldes básicos, e não somente do registro e escrituração de processos (que às vezes estes tampouco existem).

Gostaríamos de abordar o que é Acreditação, onde esta iniciativa – na sua fase de introdução no mercado – visava buscar a excelência na prestação de serviços, cuja preocupação é oferecer uma qualidade diferenciada aos clientes, portanto uma qualificação dos prestadores. Portanto, acreditação é um sistema periódico de avaliação e certificação de qualidade dos serviços de saúde, com base em padrões e normas pré-estabelecidas. Não tem nenhuma finalidade de fiscalização e qualquer controle oficial ou regulamentador.

Toda e qualquer instituição prestadora de serviços de saúde que tem como finalidade o atendimento assistencial de pessoas pode ser acreditado. O processo de acreditação é finalizado para aqueles que o concluem por uma certificação, caso sejam aprovados pelos critérios e níveis que está sendo submetido. Certificação esta que é realizada por uma instituição qualificada para tal, sendo que estas instituições avaliam a qualidade dos

serviços dentro de normas técnicas previstas.

Existem três níveis para se obter esta certificação, sendo o nível 1 voltado para a estrutura da instituição e dos serviços prestados visando garantir a segurança, o nível 2 refere-se ao processo da organização, além de um programa de melhoria dos processos existentes (sendo necessário ser certificado no nível 1), e o nível 3 está relacionado com as práticas de gestão e qualidade, baseadas em indicadores e sistemas que medem a satisfação dos clientes.

Ao discorrermos agora sobre o Selo do CBR estamos considerando as três abordagens acima (seja Administração da Qualidade por Deming, os modelos de gestão da administração moderna e as bases da Acreditação). Não há dúvidas quanto aos requisitos de gestão de processos, tecnologia utilizada, infra-estrutura, qualificação e capacitação médica, que são considerados para a obtenção do Selo, independente da modalidade (Mama, US, TC e RM).

Importante também salientar o que se busca, cujo objetivo essencial é assegurar as condições mínimas para a prestação segura de serviços aos clientes, posicionando as empresas em condições similares que descrevemos aqui nos diversos processos de gestão da qualidade, assim como na obtenção de uma condição diferenciada dos serviços que não se qualificam para tal. Esta qualificação poderá ser condicionante para um outro posicionamento mercadológico, além de facilitar a obtenção de vantagens que outros não tenham, ou fazer parte de requisitos mínimos para serem aptos a um determinado processo e requerimentos obrigatórios para sua contratação.