

Avaliação da adequação dos serviços de saúde da Bradesco Saúde

AUTOR: JOSÉ DE LIMA VALVERDE FILHO

ORIENTADOR: PROF. DR. GILBERTO MENDES DE OLIVEIRA CASTRO

<https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2011/11%20Setembro%202012%20Dissertacao%20Jose%20de%20Lima%20Valverde%20Turma%202011.pdf>

Resumo

Este estudo teve por objetivo avaliar a adequação dos serviços de saúde prestados pelo Plano de Saúde Bradesco Saúde aos seus beneficiários. Para tanto, o autor analisou e comparou os resultados da avaliação diagnóstica realizada pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), nessa operadora de Planos de Saúde, em setembro de 2010, e a avaliação para acreditação, realizada em conjunto pelo CBA e a *Joint Commission International (JCI)*, ocorrida em outubro de 2011. Em ambas as avaliações foi utilizado como instrumento avaliativo, o Manual de Padrões para Avaliação de Planos de Saúde, do CBA, criado por esse organismo de avaliação e de acreditação e validado, conjuntamente, com a JCI. O autor selecionou, para a avaliação, a função Adequação dos Serviços de Saúde para os Beneficiários do Manual de Padrões para Avaliação de Planos de Saúde do CBA. Com base nesta função, foram construídos indicadores para a avaliação de conformidade do Plano de Saúde quanto à adequação dos serviços de saúde disponíveis aos seus beneficiários. O resultado do atendimento aos indicadores foi cotejado a partir dos relatórios de avaliação emitidos pelo CBA, após as avaliações terem sido concluídas. Pode-se afirmar que a adequação dos serviços de saúde aos beneficiários da Bradesco Saúde evoluiu positivamente. O estudo demonstrou um percentual de conformidade de adequação dos serviços de saúde da Bradesco Saúde de 93,75%, contra 56,25% observados na avaliação diagnóstica. Conclui-se que a avaliação diagnóstica foi fundamental, para que a Bradesco Saúde estabelecesse as medidas necessárias com objetivo de melhor adequar seus serviços de saúde, aos padrões de qualidade e de segurança, recomendados pelo Manual.

Palavras-chave: Avaliação. Acreditação. Planos de saúde. Serviços de saúde.

Data da defesa: 11/09/2012