



PM - QUALISS

Indicadores de
Qualidade para Serviços
de Fisioterapia

v.1 - 2017

FENAFISIO 

Manual de certificação PM-QUALISS para empresas prestadoras de serviço de Fisioterapia
1ª Versão
Maio/2017

Organizadores

Fernanda dos Santos
Patsy Geraldine Balconi Mandelli
Tatiana Rodrigues
Marlene Izidro Vieira

Edição e Adaptação

Departamento de Qualidade FENAFISIO
Rua Alferes Angelo Sampaio, 679 – Água Verde - Curitiba
Tel.: +55 (41) 99980770
fenafisio@hotmail.com
www.fenafisio.com.br





Texto conforme o novo Acordo Ortográfico



O Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (QUALISS) estabelecido pela RN 405, de maio de 2016 e conduzido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) tem por finalidade estabelecer atributos de qualificação para prestadores de serviços de saúde (hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais de saúde).

Faz parte deste programa, o PM-QUALISS que é a forma de monitorar a qualidade dos prestadores de serviço de saúde através de indicadores que retratam os recursos físicos, humanos, materiais e financeiros, a segurança, efetividade e centralidade no paciente. Trata-se de uma avaliação da qualidade oferecida gratuitamente através das entidades colaboradoras.

A FENAFISIO, na condição de entidade colaboradora da ANS no programa de qualificação PM-QUALISS disponibiliza em seu site os indicadores e avalia aqueles prestadores de serviço com interesse. Para tal, o prestador deverá acessar o site da FENAFISIO, verificar o manual de indicadores e elaborar um documento que conste:

-  Dados da empresa solicitante
-  Nome do responsável
-  Forma de contato (e-mail / telefone)
-  Respostas dos indicadores

O documento deve ser enviado para o endereço de e-mail da FENAFISIO (fenafisio@hotmail.com) com o título “SOLICITAÇÃO DE AVALIAÇÃO PM-QUALISS”. Tão logo seja recebido, a comissão de avaliação de qualidade da FENAFISIO irá avaliar o documento recebido e retornar o parecer para o responsável da empresa solicitante. Havendo necessidade, a FENAFISIO poderá realizar visitas *in loco* para validar o questionário recebido.

A lista com o nome das empresas que apresentarem os requisitos de indicadores do PM-QUALISS será disponibilizada para a ANS e será exposta aos usuários do sistema de saúde para consulta no site da FENAFISIO e no site da ANS, podendo também estar disponível no site das Associações estaduais que assim desejarem.

INFRA-ESTRUTURA

IE-FIS -001 - Proporção de fisioterapeutas/profissionais de fisioterapia por atendimento

Sigla	IF-FIS-001
Nome	Proporção de fisioterapeutas por atendimento realizado
Conceituação	Avaliar a proporção de fisioterapeutas com a quantidade de atendimentos realizados
Domínio	Estrutura
Relevância	Essencial
Método de cálculo	$\frac{\text{Número de atendimentos}}{\text{Número de profissionais}}$
Definição dos termos utilizados no indicador	a) Numerador: Número de atendimentos realizados b) Denominador: Número total de profissionais
Interpretação	Mensura a quantidade de atendimentos que é realizado por um profissional fisioterapeuta em 1 hora.
Periodicidade de compilação e envio dos dados	Trimestral
Público-alvo	Todos os fisioterapeutas que compõe os quadros das organizações verificadas.
Usos	1-Identificar a quantidade de profissionais disponíveis para atendimento. 2-Garantir parâmetros de mensuração da quantidade de pacientes atendidos em determinado período, tendo como utilização a indução da qualidade.
Parâmetros, dados estatísticos e recomendações	Os parâmetros assistenciais estão amparados na Resolução N°444, de 26 de abril de 2014, do COFFITO, Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, que fixa e estabelece os Parâmetros Assistenciais Fisioterapêuticos nas diversas modalidades prestadas pelo fisioterapeuta.

Meta	Não há meta estabelecida, há parâmetros a serem norteadores
Fonte dos dados	Setor de gestão <ul style="list-style-type: none"> • Agenda de atendimentos • Registro do número de profissionais
Ações esperadas para causar impacto no indicador	<p>1 – A divulgação dos resultados para os prestadores pela ANS deve estimular discussões sobre o dimensionamento de profissionais para assistência fisioterapêutica. Cada serviço poderá proporcionar visibilidade a estes resultados.</p> <p>2- Ações corretivas de gestão e monitoramento do indicador devem ser assumidas pelo próprio prestador.</p>
Limitações e vieses	<p>Algumas questões ainda são consideradas como limitantes em relação a quantidade de paciente que pode ser atendimento por um fisioterapeuta em um determinado período.</p> <p>Não há garantias de qualidade em relação ao tempo de atendimento realizado, todavia, indicativas de qualidade permeiam esta discussão quando se mensura e possamos vir a comparar tal indicador.</p> <p>Tanto que a resolução do COFFITO se refere a parâmetros, e não determinações.</p>
Referências	<p>http://www.crefito10.org.br/conteudo.jsp?ids=138</p> <p>MCINTOSH, G.; MAYO, M. C.; STYMIEST, P. J. Implementing CQI: measuring levels of service quality at physiotherapy clinics. Physiotherapy Canada. Physiothérapie Canada, v. 46, n. 3, p. 178, 1994.</p> <p>MCMURRAY, Josephine et al. Measuring Patients' Experience of Rehabilitation Services Across the Care Continuum. Part II: Key Dimensions. Archives of physical medicine and rehabilitation, v. 97, n. 1, p. 21- 130, 2016.</p> <p>DUNCAN, P. W.; VELOZO, Craig A. State-of-the-science on postacute rehabilitation: measurement and methodologies for assessing quality and establishing policy for postacute care. Archives of physical medicine and rehabilitation, v. 88, n. 11, p. 1482-1487, 2007.</p> <p>WESTBY, M. D; KLEMM, A; LI, L. C; JONES, A. Emerging Role of Quality Indicators in Physical Therapist Practice and Health Service Delivery. Physical Therapy Journal of American Physical Therapy Association. v.96, 2016.</p>

CENTRALIDADE NO PACIENTE

CP-FIS -001 – Controle de Protocolos

Sigla	IF-FIS-001
Nome	Controle dos principais protocolos
Conceituação	Avaliar a utilização e controle de protocolos
Domínio	Centralidade no paciente
Relevância	Essencial
Método de cálculo	$\frac{\text{Número total de protocolos controlados}}{\text{Número total de principais protocolos}}$
Definição dos termos utilizados no indicador	a) Numerador: Número total de protocolos controlados b) Denominador: Número de total de principais protocolos.
Interpretação	Identifica a utilização e controle dos protocolos.
Periodicidade de compilação e envio dos dados	anual
Público-alvo	Todos os fisioterapeutas que compõe os quadros das organizações verificadas.
Usos	1. Verificar a utilização dos protocolos estabelecidos 2. Incentivar a utilização de protocolos

Parâmetros, dados estatísticos e recomendações	<p>A implantação e utilização de protocolos assistenciais instituídos proporciona referências mínimas para que o profissional tome as decisões no momento do atendimento realizado.</p> <p>O objetivo de uma padronização é nortear condutas, intervenções clínicas e monitoramento da assistência fisioterapêutica aos pacientes. Padrões de modo sistemático, apoiados em evidências científicas e validadas pelo corpo técnico da organização.</p> <p>A padronização visa aumentar sua eficácia, contribuindo para o desenvolvimento da segurança do paciente e utilização de forma racional e segura dos recursos institucionais disponíveis.</p>
Meta	<p>> 80%</p>
Fonte dos dados	<p>Setor de gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quantidade de procedimentos com protocolo instituídos realizados • Quantidade de protocolos utilizados e controlados
Ações esperadas para causar impacto no indicador	<p>1 – A divulgação dos resultados para os prestadores pela ANS deve estimular discussões sobre a utilização de protocolos como parâmetros mínimos de assistência fisioterapêutica para tomada de decisão terapêutica, garantindo a segurança do paciente.</p> <p>2- Ações corretivas de gestão e monitoramento do indicador devem ser assumidas pelo próprio prestador.</p>
Limitações e vieses	<p>Tem-se como limitadores uma variabilidade de protocolos assistências, assim como o início da conscientização da importância da mensuração dos resultados assistência a partir de indicadores padrões, proporcionando uma oportunidade de comparação de resultados e compartilhamento de conhecimento a partir de dados e informações padronizadas.</p>

Referências	<p>DONABEDIAN, A. The seven pillars of quality. Archives of pathology & laboratory medicine, v.114, n.11, p.1115-1118, 1990.</p> <p>FEIGENBAUM, A. V. Total Quality Control. 3 ed., Pittsfield, Massachussets, 1990.</p> <p>GARRETA-FIGUERA, R.; ABRIL-CARRERES, A.; CALAHORRANO-SORIANO, C. Modelo hospitalario transversal: Mutua de Terrassa. Rehabilitación, v. 45, p.14-20, 2011.</p> <p>RUTTEN, G. M. et al. Evaluation of the theory-based Quality Improvement in Physical Therapy (QUIP) programme: a one-group, pre-test post-test pilot study. BMC health services research, v. 13, n. 1, p. 1, 2013.</p> <p>http://www.ans.gov.br/images/stories/prestadores/E-EFT-01.pdf</p>
--------------------	--

CP-FIS -002 – Percentual de aderência aos protocolos clínicos

Sigla	CP-FIS-002
Nome	Adesão aos Protocolos
Conceituação	Avaliar a quantidade de pacientes inseridos em protocolos instituídos que tiveram adesão aos mesmos
Domínio	Centralidade no paciente
Relevância	Essencial
Método de cálculo	$\frac{\text{Número total de pacientes que foram incluídos no protocolo}}{\text{Número total de pacientes que preenchem critérios de inclusão aos protocolos}}$
Definição dos termos utilizados no indicador	<p>a) Numerador: Número total de pacientes que foram incluídos no protocolo.</p> <p>b) Denominador: Número de pacientes que preenchem critérios de inclusão no protocolo.</p>
Interpretação	Identifica a quantidade de pacientes que foram incluídos em protocolos e a quantidade de pacientes que tiveram adesão aos protocolos instituídos e utilizados.
Periodicidade de compilação e envio dos dados	Compilação de dados mensal, envio a ANS semestral
Público-alvo	Todos os fisioterapeutas que compõe os quadros das organizações verificadas.
Usos	<p>1-Identificar a quantidade de pacientes que foram incluídos nos protocolos.</p> <p>2-Identificar a quantidade de pacientes que aderem a esses protocolos</p> <p>3-Verificar a necessidade de atualização de protocolos.</p>
Parâmetros, dados estatísticos e recomendações	Não existem parâmetros definidos.
Meta	> 70%
Fonte dos dados	<p>Setor de gestão</p> <ul style="list-style-type: none"> • Número de pacientes com adesão aos protocolos instituídos

<p>Ações esperadas para causar impacto no indicador</p>	<p>1 – A divulgação dos resultados para os prestadores pela ANS deve estimular a conscientização da importância da utilização de protocolos como padrões mínimos a serem seguidos, auxiliando o profissional na tomada de decisão.</p> <p>2- Ações corretivas de gestão e monitoramento do indicador devem ser assumidas pelo próprio prestador.</p>
<p>Limitações e vieses</p>	<p>Não são consideradas limitações e vieses para este indicador.</p>
<p>Referências</p>	<p>DIMITRIADIS, V. et al. Quality assessment systems in rehabilitation services for people with a disability in Greece: A critical review. Disability and Health Journal, v. 6, n. 3, p. 157-164, 2013.</p>

SATISFAÇÃO

S-FIS -001 – Satisfação dos pacientes

Sigla	S-FIS-001
Nome	Satisfação dos pacientes
Conceituação	Identificar o grau de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento prestado pela equipe de fisioterapia
Domínio	Satisfação
Relevância	Essencial
Método de cálculo	$\frac{\text{Valor total obtido da pesquisa de satisfação}}{\text{Valor total da pesquisa de satisfação}}$
Definição dos termos utilizados no indicador	a) Numerador: Valor total obtido da pesquisa de satisfação b) Denominador: Valor total da pesquisa de satisfação
Interpretação	Apresenta o grau de satisfação dos pacientes à prestação de assistência fisioterapêutica como um todo.
Periodicidade de compilação e envio dos dados	Semestral
Público-alvo	Todos os pacientes que são atendidos.
Usos	1- Conhecer o grau de satisfação dos clientes em relação a prestação de serviço recebida. 2- Identificar pontos positivos e a melhorar 3- Criar planos de ação com base nas respostas recebidas pelos pacientes
Parâmetros, dados estatísticos e recomendações	Estudos que abordam a satisfação do paciente como indicadores de qualidade, apresentam resultados entre 75% a 88% dos pacientes satisfeitos com o atendimento recebido (Devreux, 2012).

Meta	Não há meta estabelecida.
Fonte dos dados	<ul style="list-style-type: none"> • Questionário de satisfação disponível em (ANEXO)
Ações esperadas para causar impacto no indicador	<p>1 – A divulgação dos resultados para os prestadores pela ANS deve estimular a utilização de questionários de satisfação, proporcionando com isso uma sistematização da mensuração desta dimensão, proporcionando um gerenciamento dos resultados.</p> <p>2- Ações corretivas de gestão e monitoramento do indicador devem ser assumidas pelo próprio prestador.</p>
Limitações e vieses	<p>Os pacientes quase sempre conhecem pouco sobre os aspectos da qualidade técnica, mas, em geral, não têm dificuldade em avaliar o lado interpessoal (Urdan, 2001).</p> <p>Estudos mostram que a satisfação do paciente com os cuidados são, mais fortemente, correlacionada com a qualidade das interações paciente-terapeuta (Beattie, 2002; Souza, 2007).</p>

<p>Referências</p>	<p>ALMEIDA, R. S.; NOGUEIRA, L. A. C.; BOURLIATAUX- LAJOINE, S. Analysis of the user satisfaction level in a public physical therapy service. Brazilian journal of physical therapy, v. 17, n. 4, p. 328-335, 2013.</p> <p>CURRY, A.; SINCLAIR, E. Assessing the quality of physiotherapy services using SERVQUAL. International Journal of Health Care Quality Assurance, v. 15, n. 5, p. 197-205, 2002.</p> <p>DEVREUX, I. C. N. et al. Benchmarking of patient satisfaction with physical rehabilitation services in various hospitals of Jeddah. Life science journal, v. 9, n. 3, p.73-78, 2012.</p> <p>ENDERBY, P. et al. Benchmarking in rehabilitation: comparing physiotherapy services. British Journal of Clinical Governance, v. 5, n. 2, p. 86-92, 2000.</p> <p>GONÇALVES, E.; CÍCER, J. Gestão da qualidade no atendimento ao cliente: aplicação do modelo Servqual para mensuração da qualidade dos serviços prestados pela Fisiomed. Revista Eletrônica Gestão e Negócios, São Roque, v. 1, n. 1, 2010.</p> <p>LEAL, A. A. Proposta de um modelo para avaliação da qualidade no setor de saúde suplementar com a integração do QFD e do SERVQUAL. 2012. Dissertação – Universidade Federal de Pernambuco, 2012.</p> <p>MACHADO, N. P.; NOGUEIRA, L. T. Avaliação da satisfação dos usuários de serviços de Fisioterapia. Rev Bras Fisioter, v. 12, n. 5, p. 401-8, 2008.</p> <p>MAGALHÃES, M. S., SOUSA, F. J. P. Avaliação da assistência fisioterapêutica sob a óptica do usuário. Fisioterapia Brasil, Fortaleza, v.5, n.5, 2004.</p>
---------------------------	--

ANEXO
QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO

Prezado cliente! Nosso objetivo é contribuir para o seu bem-estar e assim sua opinião é fundamental. Solicitamos que assinale em uma escala de Ótimo, Bom, Ruim ou Péssimo sua percepção em relação a qualidade do atendimento recebido, para que possamos sempre aprimorar os serviços prestados.

1) Cordialidade / gentileza do fisioterapeuta							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

2) Apresentação pessoal							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

3) Explicações oferecidas com clareza pelo fisioterapeuta sobre o seu tratamento no primeiro contato							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

4) Atenção e cuidado ao paciente							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

4) Segurança e confiança transmitida							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

5) Habilidade profissional							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

6) Tempo de atendimento							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

7) Horários de atendimento convenientes							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

8) Prontidão em atender aos pedidos ou reclamações do paciente							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

9) Privacidade durante sua sessão de fisioterapia							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo

10) O ambiente/estrutura no qual é realizado o atendimento							
<input type="checkbox"/>	Ótimo	<input type="checkbox"/>	Bom	<input type="checkbox"/>	Ruim	<input type="checkbox"/>	Péssimo