

21 de março de 2014

<http://justnews.pt/noticias/ainda-os-indicadores>



Ainda... os indicadores

Luís Pisco
Vice-presidente da ARSLVT

Luís Pisco
Vice-presidente da ARSLVT

Com o aproximar do período de contratualização nos cuidados de saúde primários e com as alterações introduzidas em alguns dos indicadores, será inevitável assistir, nos tempos mais próximos, a discussões mais ou menos acaloradas sobre indicadores e metas a atingir.

Há cerca de vinte anos que Raynaud Pineault, da Universidade de Montreal, escreveu um conhecido artigo intitulado “Indicadores de saúde: utilizá-los sim, mas não abusar”, em que refere que os indicadores de saúde são úteis, mas não são neutros. Devem ser usados com discernimento, com uma compreensão honesta e rigorosa da complexidade na produção de saúde e uma consciência apurada dos seus limites. Os indicadores não falam de si próprios, mas também não podemos obrigá-los a dizer não importa o quê.

Frequentemente esquecemos que os indicadores não são medições infalíveis, mas sim sinais vitais do que está a acontecer, e que são auxiliares eficientes em organizações muito complexas, como são as unidades de saúde familiares, as unidades de cuidados de saúde personalizados ou as unidades de cuidados na comunidade.

Mas se os indicadores apenas levantam questões acerca do desempenho, que necessitam de posterior investigação, porquê toda esta focalização nos indicadores?

Afinal de contas, são apenas ferramentas muito específicas que permitem medir, mas sobretudo deveriam ajudar a melhorar, embora raramente, por si só, motivem as pessoas a mudar. O que realmente faz as pessoas e as organizações mudarem? A medição é necessária para melhorar, mas não é suficiente, por si própria. A medição, por si só, muito raramente leva a melhorias – não se consegue fazer crescer as organizações apenas medindo-as!

Os indicadores têm um papel cada vez mais fundamental na monitorização do nosso desempenho, mas nunca vão conseguir capturar completamente a riqueza e a complexidade daquilo que fazemos. Os indicadores apenas indicam. Como qualquer abordagem reducionista, um indicador deve ser sempre entendido no seu contexto.

Se não entendermos plenamente os indicadores com que temos que trabalhar, se acharmos que eles traçam uma imagem imprecisa ou incompleta de como as coisas realmente acontecem no terreno, pessoas e organizações podem pensar que estão a ser injustamente avaliadas e recompensadas com base em indicadores que podem contar uma história errada ou simplesmente incompleta.

Os indicadores são concebidos para dar “fatias” da realidade. Podem fornecer a verdade, mas raramente toda a verdade. Isso leva a que o receio das pessoas de que estejam a ser medidas e injustamente avaliadas seja compreensível.

Então por que são tão importantes? Porque os indicadores nos ajudam a compreender as organizações, a compará-las e a melhorá-las. São formas de medição extremamente importantes, mas que podem também ser muito controversas.

Como todas as ferramentas poderosas, podem facilmente ser bem ou mal utilizadas.

Como é que podemos garantir que a organização está realmente a fazer aquilo que diz que está a fazer? Usando um painel de bons indicadores para medir as coisas certas e alimentar estes dados com a melhor informação que pudermos obter.

Existe sempre uma certa ansiedade neste processo, sobretudo em relação às metas estabelecidas, saber se acabarão por ser alcançadas, porventura sem grande esforço, ou se irão ser impossíveis de cumprir, a despeito de qualquer nível de esforço.

Enfrentamos o desafio de criar mecanismos de garantir a qualidade cada vez com maior mensurabilidade e objetividade e para isso necessitamos de sistemas de medição baseados em indicadores de desempenho confiáveis.

Jornal Médico

Artigo publicado no jornal Médico de março 2014