

QUALIDADE E AVALIAÇÃO EM SAÚDE: PUBLICAÇÕES EM PERIÓDICOS DE ENFERMAGEM NAS ÚLTIMAS DUAS DÉCADAS

HEALTH CARE QUALITY AND EVALUATION: PAPERS IN NURSING JOURNALS OVER THE PAST TWO DECADES

CALIDAD Y EVALUACIÓN EN SALUD: PUBLICACIONES EN PERIÓDICOS DE ENFERMERÍA EN LAS ÚLTIMAS DOS DÉCADAS

Alexandre Souza Moraes^I

Aline Togni Braga^{II}

Andressa Garcia Nicole^{III}

Daisy Maria Rizzato Tronchin^{IV}

Marta Maria Melleiro^V

RESUMO: O objetivo desta investigação foi identificar e analisar a produção científica em periódicos nacionais de enfermagem, classificados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior como Qualis B e C Internacional, acerca da qualidade e avaliação em saúde, nos últimos 20 anos. Identificaram-se nas bases de dados MEDLINE, LILACS e PERIENF, 68 publicações. As revistas selecionadas abordavam os assuntos em questão com os seguintes descriptores: garantia da qualidade dos cuidados de saúde, avaliação de serviços de saúde, qualidade da assistência à saúde e qualidade dos cuidados de saúde. A Revista Brasileira de Enfermagem apresentou predominância nas publicações, 26,0% e 68,0% dos artigos publicados eram originais derivados de dissertações ou teses. Quanto ao método, 58,0% empregaram o quantitativo e, no quinquênio 2003-2007, ocorreu o maior número de produções - 44,1%. Concluiu-se que as publicações vêm crescendo ao longo dos anos no que se refere à qualidade e avaliação.

Palavras-chave: Qualidade; avaliação em saúde; qualidade do cuidado de saúde; enfermagem.

ABSTRACT: The aim of this study was to identify and analyze scientific papers about health care quality and evaluation published in the last 20 years in Brazilian nursing journals classified as Qualis international B or C by CAPES (Brazil's postgraduate studies coordinating agency). Of the 68 such publications identified in the MEDLINE, LILACS and PERIENF databases, about 13 contained papers on the subject in question on the following themes: guaranteeing quality health care, evaluating health care services, and quality of health care (at various levels of generality and specificity). The Brazilian journal of nursing, REBEN, was the major source of papers (26%), of which 68% were original articles derived from dissertations or theses. Of the papers, 58% used quantitative methods and the highest concentration (44.1%) occurred in the period 2003 to 2007. It was concluded that output of papers on quality and evaluation has grown over the years.

Keywords: Quality; health care evaluation; quality in health care; nursing.

RESUMEN: El objetivo de esta investigación fue identificar y analizar la producción científica en periódicos nacionales de enfermería, clasificados por la Coordinación de Perfeccionamiento del Personal de Enseñanza superior como Qualis B y C Internacional, y acerca de la calidad y evaluación en salud en los últimos 20 años. Fueron identificadas, en las bases de datos MEDLINE, LILACS y PERIENF, 68 publicaciones. Las revistas seleccionadas enfocaban los asuntos con las siguientes palabras clave: garantía de la calidad de los cuidados de salud, evaluación de los servicios de salud, calidad de la asistencia a la salud y de la calidad en los cuidados de salud. La Revista Brasileña de Enfermería presentó un dominio en las publicaciones, 26% y 68% de los artículos publicados eran originales provenientes de dissertaciones o tesis. En relación al método, 58% utilizaron el cuantitativo y, en un periodo de 5 años, entre 2003 y 2007, ocurrió el número más grande de producciones - 44.1%. Se concluyó que las publicaciones aumentan a lo largo de los años en lo que refiere a la calidad y evaluación.

Palabras clave: Calidad; evaluación en salud; calidad del cuidado de salud; enfermería.

INTRODUÇÃO

A busca pela excelência na prestação de serviços tem se tornado uma preocupação contínua para os profissionais da área de saúde, trazendo os temas qualidade e avaliação para amplas discussões entre seus gerentes, assistentes e usuários. No Brasil, as inicia-

tivas para implementar políticas de qualidade foram destacadas a partir da década de 90, em decorrência das exigências merca-dológicas e dos usuários.

No entanto, as publicações acerca desses temas, ainda, são escassas em nosso meio, sobretudo

^IEnfermeiro. Mestrando do Programa de Pós-Graduação da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo. E-mail: enfaleps@yahoo.com.br.

^{II}Enfermeira. Mestranda do Programa de Pós-Graduação da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.

^{III}Enfermeira. Mestranda do Programa de Pós-Graduação da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.

^{IV}Professora. Doutora do Departamento de Orientação Profissional da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.

^VProfessora. Doutora do Departamento de Orientação Profissional da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo.

no que diz respeito ao emprego de instrumentos e parâmetros passíveis de aferir a qualidade e, consequentemente, compará-la a padrões desejáveis.

Essa realidade se estende para o âmbito da enfermagem, em que, embora sempre tenha existido um controle informal para mensurar a qualidade da assistência, as publicações nessa área são, também, pouco encontradas¹.

Lopes² ressalta que o trabalho de pesquisa não termina com sua elaboração, mas sim com a divulgação de seus resultados para a comunidade científica e demais profissionais interessados para que possam ser apreciados, submetidos à crítica e incorporados aos processos de trabalho.

Nesse sentido, este estudo buscou identificar e analisar a produção científica em periódicos nacionais de enfermagem, classificados pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Ensino Superior (CAPES) como Qualis B e C Internacional, acerca da qualidade e avaliação em saúde, nos últimos 20 anos.

REFERENCIAL TEÓRICO

A qualidade é valorizada por diversos estudiosos, nas diferentes áreas de atuação, convergindo sempre para definições que revelam a importância de adequar os objetivos das organizações às necessidades de seus clientes³.

No que se refere à saúde, Donabedian⁴, um dos pioneiros a estudar sistematicamente a questão da qualidade em saúde, comprehende qualidade como a obtenção de maiores benefícios em detrimento de menores riscos para o usuário; benefícios estes que se definem em função do alcançável de acordo com os recursos disponíveis e valores sociais existentes.

A implementação da qualidade nos serviços prestados está relacionada ao conceito de qualidade assumido pela organização, que, ao construir e praticar uma política de qualidade, tem suas atividades atreladas a um contínuo monitoramento, viabilizando a redução de não conformidades, de menores custos, da ausência do desperdício e do retrabalho⁵.

Verifica-se, assim, que a definição de qualidade perpassa por uma complexa relação entre a cultura organizacional da instituição prestadora de serviços e as necessidades e expectativas da clientela a quem se pretende satisfazer, que pode ser mensurada por meio da avaliação em saúde.

A avaliação em saúde decorre de um processo técnico-administrativo destinado à tomada de decisão e envolve as etapas de mensuração, comparação

e emissão de juízo de valor. Com base nesse último critério, considerado na avaliação, é que será tomada a decisão⁶.

Novaes⁷ propõe a pesquisa avaliativa para aprimorar os processos gerenciais em saúde. A pesquisa avaliativa tem por objetivo principal a produção de um conhecimento acerca do objeto analisado, subsidiando as decisões. Geralmente são realizadas por instituições acadêmicas, com enfoque para identificar os impactos obtidos pelas ações a serem avaliadas, estabelecendo relações de causalidade. Nas avaliações para decisão, o objetivo é criticar as respostas/comportamentos de indivíduos que vivenciam questões do processo decisório, buscando o aperfeiçoamento dessa conduta.

A avaliação para gestão almeja produzir informações que contribuam para o aprimoramento do objeto avaliado. A ênfase está na caracterização dessa condição, expressa em medidas que possam ser quantificadas e replicadas.

A partir dessas tipologias avaliativas, percebe-se que os indicadores de qualidade constituem-se instrumentos que implicam conhecimento prévio da clientela, ajustando-os às suas necessidades de saúde, além de direcionar os serviços para que esses atinjam níveis de excelência na assistência prestada e otimizem seus recursos⁸.

Fundamentados nesses conceitos e acreditando na influência que esses referenciais têm para o exercício de uma prática profissional ancorada nos atributos da qualidade, é que julgamos oportuna a realização de uma busca bibliográfica, no sentido de conhecer as publicações em periódicos de enfermagem, que discorram sobre qualidade e avaliação em saúde.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa bibliográfica baseada em artigos científicos publicados em periódicos nacionais de enfermagem, no período de 1988 a 2007, na qual foram incluídos 13 periódicos avaliados pela CAPES com classificação Qualis Internacional B (IB) e C (IC). Cabe destacar que não foi incluída a classificação Qualis Internacional A, uma vez que no período em questão inexistiam revistas nacionais com essa classificação.

O Sistema Qualis é o resultado da classificação dos meios empregados pelos programas de pós-graduação para divulgar a produção intelectual de docentes e de discentes. Os periódicos científicos são agrupados por categorias indicativas de qualidade (A,

B ou C) e da esfera de circulação (internacional, nacional ou local).

Os dados foram obtidos, por meio das bases de dados da Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), *Medical Literature Analysis and Retrieval System on Line* (MEDLINE) e Acervo de Periódicos da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (PERIENF) nos periódicos classificados pela CAPES em 2007, a saber: Revista Latino-americana de Enfermagem (Rev. Latino-Am Enfermagem), Acta Paulista de Enfermagem (Acta Paul Enferm), Revista da Escola de Enfermagem da USP (Rev Esc Enferm USP), Texto & Contexto Enfermagem (Texto Contexto Enferm), classificadas como IB e a Revista Gaúcha de Enfermagem (Rev Gaúcha Enferm), Revista Brasileira de Enfermagem (REBEn), Revista Mineira de Enfermagem (REME), Revista Paulista de Enfermagem (Rev Paul Enferm), Revista Enfermagem UERJ (Rev Enferm UERJ), Revista da Rede de Enfermagem do Nordeste (Rev Rene), Revista Anna Nery (Esc Anna Nery), Revista Eletrônica de Enfermagem (Ree) e Revista Enfermagem Atual, classificadas como IC.

Para selecionar os artigos, foram empregados os termos propostos nos Descritores de Ciências da Saúde (DECs): qualidade de cuidados de saúde, avaliação de serviços de saúde, mecanismos de avaliação da assistência à saúde e enfermagem e garantia da qualidade dos cuidados de saúde.

A coleta de dados ocorreu no período de agosto a outubro de 2007, com base nos resumos disponíveis em meio eletrônico. Para aqueles que não se encontravam nas bases de dados consultadas, recorreu-se aos artigos na íntegra nas bibliotecas da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo e do Campus II da Pontifícia Universidade Católica de Campinas.

Para a classificação dos artigos, elaborou-se um formulário composto pelos itens: título do periódico, ano, autoria, tipo de publicação, método de pesquisa e o tema escolhido. Quanto ao ano de publicação, os artigos foram agrupados em intervalos de cinco anos (1988-1992, 1993-1997, 1998-2002 e 2003-2007).

Em relação à autoria, considerou-se a titulação do primeiro autor: doutor, mestre, enfermeiro especialista, bacharel em enfermagem, discente de graduação e discente de pós-graduação *stricto sensu* ou *lato sensu*.

As publicações foram descritas segundo a nomenclatura proposta pelo corpo de editores dos periódicos: editorial, revisão, reflexão, original, atualidades e relato de experiência. Os artigos originais foram analisados conforme nas abordagens: quantitativa, qualitativa e qualitativa/quantitativa.

Para extrair os temas em questão procedeu-se à leitura criteriosa e seletiva do conteúdo dos resumos disponíveis. De posse dessa classificação efetuou-se uma subdivisão pautada na essência do objeto de estudo, encontrando-se os subtemas: qualidade assistencial ou gerencial, revisão teórica e avaliação de serviços ou programas.

Os dados foram armazenados em planilha eletrônica em Microsoft Excel® e os resultados analisados pelas freqüências absoluta e relativa.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Por meio do levantamento realizado foram encontrados 153 artigos publicados nas revistas mencionadas, contudo, foram subtraídos 85, pois 50 repetiam-se nas diferentes bases de dados e 35 não abordavam os assuntos em questão, o que pode estar relacionado ao uso inadequado dos descritores em algumas publicações. Portanto, foram analisados 68 artigos neste estudo.

Observou-se que 26,0% dos artigos analisados foram publicados na REBEn, seguido de 19,0% em periódicos Acta Paulista de Enfermagem e Revista Latino-Americana de Enfermagem; os demais diluíram-se em percentagens semelhantes entre as demais revistas.

A REBEn é o órgão oficial de divulgação da Associação Brasileira de Enfermagem (ABEn), tendo por finalidade divulgar a produção científica das diferentes áreas do saber que sejam de interesse da enfermagem, incluindo a que expressa o projeto político da associação e é referência como um difusor científico de comunicação da ABEn, cumprindo seu papel na disseminação do conhecimento produzido na ciência do cuidado⁹.

A Acta Paulista de Enfermagem é vinculada ao Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de São Paulo e tem como missão publicar trabalhos que agreguem valores e contribuam para o desenvolvimento do campo profissional de enfermagem¹⁰.

A Revista Latino-Americana de Enfermagem constitui-se no órgão oficial de divulgação científica da Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo e do Centro Colaborador da Organização Pan-americana de Saúde/Organização Mundial de Saúde (OPS/OMS) para o desenvolvimento da pesquisa em enfermagem. Sua missão é a publicação de artigos científicos que possibilitem a expansão do conhecimento da enfermagem, assim como a aplicação e a fundamentação das ações dos profissionais dessa área¹¹.

Entre os artigos analisados, 41 (68,0%) foram publicados na forma de artigos originais, oriundos de dissertações e teses. A divulgação dos achados das pesquisas é essencial para o desenvolvimento da ciência, uma vez que não é possível a sua legitimidade enquanto não houver a aceitação pelos pares. Há que se considerar, que o apoio às atividades científicas é dispendioso e os recursos financeiros seriam desperdiçados se os resultados das pesquisas não fossem propagados.

Nesse contexto, pode-se afirmar que as discussões acerca de qualidade e avaliação de serviços de saúde são focos de investigação de profissionais de saúde, preocupados em produzir novos conhecimentos e disseminá-los para a comunidade científica.

Salienta-se, também, a presença de artigos de revisão 8 (11,0%) e artigos de atualidades 8 (11,0%), demonstrando a necessidade de alinhar e consolidar os referenciais teóricos e metodológicos.

A partir desses resultados, percebe-se a importância dos enfermeiros analisarem seus processos de trabalho, construirem indicadores de produção e produtividade científica e propagarem os resultados dos estudos, multiplicando e ampliando o conhecimento e o aprendizado. Essa necessidade iminente da enfer-

magem nos remete à relevância das publicações de artigos de atualização e revisão para a apropriação e a incorporação dos elementos que compõem a cultura da qualidade ao exercício da profissão¹².

Com relação aos artigos originais, verifica-se que o maior percentual (58,0%) relacionou-se às pesquisas de abordagem quantitativa, seguido de 37,0% de qualitativa e 5,0% envolvendo as duas abordagens.

O delineamento de pesquisa guarda estreita relação com o seu objeto de questionamento do estudo, visto que é o caminho percorrido pelo pesquisador para responder a questão da investigação¹³.

Observa-se a elevada produção por partes de doutores, conforme mostra a Figura 1. Contudo, ressalta-se a participação de alunos da pós-graduação, demonstrando a inserção cada vez mais precoce dos discentes na área da produção do conhecimento.

Nota-se a crescente produção científica nas temáticas em questão, sobretudo no quinquênio (2003-2007), onde foram identificados 30 (44,1%) artigos, de acordo com a Figura 2. Esse resultado reflete o quanto recente é a difusão do conhecimento acerca dos temas qualidade e avaliação de serviços de saúde no Brasil e sua intensificação nos últimos anos.

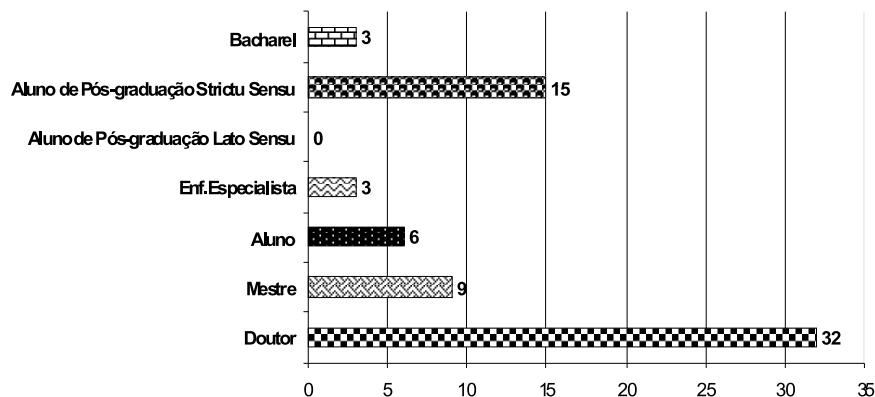


FIGURA 1: Distribuição da produção acerca de qualidade e avaliação em saúde, segundo atividade/titulação do primeiro autor. São Paulo, 2007

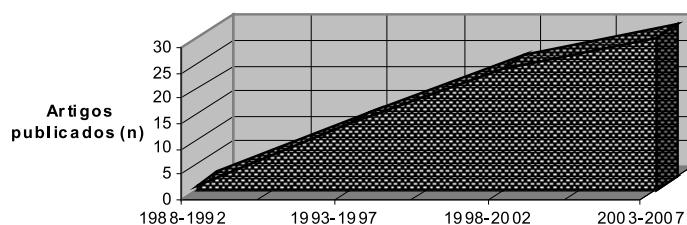


FIGURA 2: Produção acerca de qualidade e avaliação em saúde, em periódicos de enfermagem selecionados, no período de 1988 a 2007. São Paulo, 2007.

Tal fato pode ser atribuído à busca dos usuários por serviços de qualidade, ao crescente avanço tecnológico em diversas áreas, às mudanças nos processos de trabalho, aos problemas financeiros, entre outros. Esses fatores estão exigindo das empresas públicas e privadas adaptações rápidas e constantes às mudanças e à instabilidade dos tempos atuais³.

Como a saúde foi uma das últimas organizações sociais a adotar os modelos de qualidade, sua utilização iniciou-se, timidamente, na área administrativa e é a competitividade de mercado, especialmente entre as instituições hospitalares, que vem contribuindo para superar essa situação¹⁴.

No Brasil, esse movimento iniciou-se em 1991, com o Programa de Controle de Qualidade Hospitalar, com o objetivo de identificar a qualidade com que os serviços hospitalares eram oferecidos no município de São Paulo, introduzindo o uso de indicadores de qualidade como instrumento de medida¹⁵.

Com a publicação do Código de Defesa do Consumidor e a Lei nº 10.241 dos Direitos dos Usuários de Serviços de Saúde, os usuários dos sistemas de saúde tornaram-se mais esclarecidos acerca de seus direitos e responsabilidades e, consequentemente, mais exigentes¹⁶. Posteriormente, o Ministério da Saúde publicou o Manual Brasileiro de Acreditação, incentivando e instrumentalizando as instituições a buscarem, voluntariamente, a melhoria contínua da qualidade.

Essa evolução histórica, certamente, contribuiu para alavancar as publicações na área de qualidade e avaliação em saúde, no sentido de compreender e aprimorar a realidade ora apresentada.

Foi averiguado o predomínio de estudos relacionados à qualidade assistencial - 23 (33,8%), seguidos de artigos de avaliação de serviços de saúde e enfermagem - 21 (30,8%). Nos últimos 20 anos têm predominado no cenário amplas discussões acerca da qualidade assistencial, tendo em vista que, historicamente, a maioria dos hospitais brasileiros não tem correspondido adequadamente às necessidades de saúde da população¹⁷.

Atualmente as práticas realizadas nos serviços de saúde passaram a ser consideradas produtos e, assim, passíveis de exigência de qualidade e, consequentemente de serem submetidas a medidas avaliativas. Com a expansão dos serviços privados e a competitividade própria do mundo capitalista esta exigência tornou-se notória, com participação, também, do setor público, pois os cidadãos passaram a entender a qualidade como direito social.

Nessa perspectiva, é compreensível o maior percentual de artigos relacionados à avaliação de serviços, associados à gestão, à acreditação e à melhoria contínua da qualidade. Contudo, chama a atenção a ênfase dada aos artigos nos aspectos estruturais e de resultados dos serviços.

Ao analisar as medidas avaliativas de qualidade dos processos, Donabedian⁴ argumenta que esses proporcionam o fornecimento de dados concretos, equacionando a questão da viabilidade dos resultados. Ressalta que a combinação da análise do processo e do resultado não significa uma separação entre meios e fins, mas, certamente, uma corrente ininterrupta de meios antecedentes, seguida de fins intermediários que, por sua vez, servem de meios para o alcance de outros fins; dessa forma, é estabelecida, uma das primeiras concepções do processo assistencial como um contínuo.

Nos artigos relacionados à qualidade, ressaltam-se aqueles voltados às práticas assistenciais (33,8%). O escasso número de artigos envolvendo as práticas gerenciais 4 (5,8%) traz a reflexão do enfoque dado ao tecnicismo e a resolução de problemas operacionais, correspondendo à cisão entre as dimensões assistencial e gerencial no processo de trabalho do enfermeiro¹⁸.

Por conseguinte, a melhor compreensão e delimitação das ações desempenhadas pelos enfermeiros são imprescindíveis para minimizarem muitos dos problemas existentes na organização hospitalar. Além disso, promove a melhor interação entre os componentes da equipe de enfermagem, favorecendo seu reconhecimento pela equipe de saúde, instituição e pelo usuário, elevando a qualidade e eficácia da assistência¹⁹.

Frente ao exposto, recomenda-se que pesquisas direcionadas para a qualidade das práticas de enfermagem sejam incrementadas, articulando as dimensões assistenciais e gerenciais acreditando que a melhoria contínua da qualidade da assistência de enfermagem guarda estreita relação com a identificação dos fatores intervenientes no processo de trabalho.

CONCLUSÃO

A produção científica que trata de qualidade e avaliação de saúde e de enfermagem mostra-se, ainda, incipiente considerando os resultados encontrados nesta investigação. Todavia, evidencia-se um aumento progressivo ao longo das últimas duas décadas.

Esta revisão demonstrou lacunas na produção do conhecimento com relação à avaliação de sistemas e tecnologias em saúde, apontando para a necessidade de um incremento de pesquisas acerca dessas temáticas.

Uma limitação deste estudo relaciona-se à incompletude dos resumos analisados, sobretudo quanto ao método e resultados, sendo necessário recorrer à busca do texto na íntegra nos periódicos.

Destaca-se o fato de que as bases de dados tornaram-se, ao longo dos anos, instrumentos essenciais na disseminação da informação científica. Para a maioria dos autores, publicar em revistas indexadas nas bases amplamente utilizadas pelos pesquisadores de sua especialidade aumenta as chances de seus trabalhos serem lidos e citados.

Por conseguinte, considerando-se a lacuna das publicações relativas à qualidade e avaliação de saúde e de enfermagem, recomenda-se a continuidade de estudos buscando explorar os nós críticos dessa modalidade que é recente na enfermagem, mas de fundamental importância para a melhoria da qualidade da assistência.

REFERÊNCIAS

1. Adami NP. A melhoria da qualidade nos serviços de enfermagem. *Acta Paul Enferm.* 2000; 13(especial): 190-6.
2. Lopes CM. Produção de conhecimento por enfermeiros assistenciais: sua utilização na prática [tese de doutorado]. Ribeirão Preto (SP): Universidade de São Paulo; 1990.
3. Mezomo JC. Gestão da qualidade na saúde: princípios básicos. São Paulo: Manole; 2001.
4. Donabedian A. Evaluación de la calidad de la atención médica. In: White KL, Frank J, editors. *Investigaciones sobre servicios de salud: uma antología.* Washington (DC): OPAS; 1992. p.72-90.
5. Miguel PAC. Qualidade: enfoques e ferramentas. São Paulo: Artliber; 2001.
6. Tanaka OY, Melo C. Avaliação de programas de saúde do adolescente: um modo de fazer. São Paulo: Edusp; 2001.
7. Novaes HM. Avaliação de programas, serviços e tecnologias em saúde. *Rev Saúde Pública.* 2000; 34: 547-59.
8. Teixeira JDR, Camargo FA, Tronchin DMR, Melleiro MM. A elaboração de indicadores de qualidade da assistência de enfermagem nos períodos puerperal e neonatal. *Rev enferm UERJ.* 2006; 14: 271-78.
9. Cunha ICKO. A REBEn e os 80 anos de nossa Associação. *Rev Bras Enferm [online].* 2006 [acesso em 29 mar 2008]. 59(3): 253. Disponível em: http://www.portalbvsenf.eerp.usp.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672006000300001&lng=pt&nrm=iso.
10. Universidade Federal de São Paulo. [site de internet]. *Acta Paulista de Enfermagem.* [citado em 29 mar 2008] Disponível em: <http://www.unifesp.br/denf/acta/>.
11. Revista Latino-am Enfermagem. [site de internet]. Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto. [citado em 29 mar 2008] Disponível em: <http://ead.eerp.usp.br/rlae/>.
12. Nepote MHA. Análise do desempenho das atividades no centro cirúrgico através de indicadores quantitativos e qualitativos. *Rev Administração em Saúde.* 2003; 21 (5): 21-30.
13. Polit DF, Beck CT, Hungler BP. Fundamentos da pesquisa em enfermagem: métodos, avaliação e utilização. 5ª ed. Porto Alegre (RS): Edusp; 2001.
14. Feldman LB. Como alcançar a qualidade nas instituições de saúde: critérios de avaliações, procedimentos de controle, gerenciamento de riscos hospitalares até a certificação. São Paulo: Martinari; 2004.
15. Mota NVVP, Melleiro MM, Tronchin DMR. A construção de indicadores de qualidade de enfermagem: relato da experiência do programa de qualidade hospitalar. *RAS.* 2007; 9 (34): 9-15.
16. Oselka G. Direitos dos pacientes e legislação. *Rev Assoc Med Bras* 2001; 47(2): 104-5.
17. Klück M, Guimarães JR, Ferreira J, Prompt CA. A gestão da qualidade assistencial do hospital de clínicas de Porto Alegre: implementação e validação de indicadores. *RAS.* 2002; 4(16): 27-32.
18. Hausmann M. Análise do processo de trabalho gerencial do enfermeiro em um hospital privado no Município de São Paulo: possibilidades para o gerenciamento do cuidado [dissertação de mestrado]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 2006.
19. Costa RA, Shimizu HE. Estudo das atividades desenvolvidas pelos enfermeiros em um hospital-escola. *Rev Esc Enferm USP.* 2006; 40: 418-26.