

A INFLUÊNCIA DA GESTÃO DO CONHECIMENTO NA QUALIDADE E SEGURANÇA DOS SERVIÇOS DE SAÚDE

Milena Maredmi Corrêa Teixeira¹

Clarissa Stefani Teixeira²

Guilherme Paraol de Matos³

Abstract: Effective knowledge management is crucial to optimizing healthcare processes, reducing medical errors and promoting a culture of continuous learning in the healthcare industry. This article presents a review of the literature on knowledge management and its implications in the health area, highlighting successful strategies and practices that can be implemented to improve quality and safety standards in health services, suggesting some points such as: Standardization of Clinical Protocols, Identification and Prevention of Medical Errors, Patient Safety Culture and patient engagement.

Keywords: Health knowledge management; Quality in health services; Security and health.

Resumo: A gestão eficaz do conhecimento é crucial para otimizar os processos de assistência médica, reduzir erros médicos e promover uma cultura de aprendizado contínuo no setor de saúde. Este artigo apresenta uma revisão da literatura sobre a gestão do conhecimento e suas implicações na área da saúde, destacando estratégias e práticas bem-sucedidas que podem ser implementadas para aprimorar os padrões de qualidade e segurança nos serviços de saúde sugerindo alguns pontos como: padronização de protocolos clínicos, identificação e prevenção de erros médicos, cultura de segurança do paciente e engajamento dos pacientes.

Palavras-chave: Gestão do conhecimento em saúde; Qualidade nos serviços de saúde; Segurança e saúde.

Resumen: La gestión eficaz del conocimiento es crucial para optimizar los procesos sanitarios, reducir los errores médicos y promover una cultura de aprendizaje continuo en la industria sanitaria. Este artículo presenta una revisión de la literatura sobre gestión del conocimiento y sus implicaciones en el área de salud, destacando estrategias y prácticas exitosas que pueden implementarse para mejorar los estándares de calidad y seguridad en los servicios de salud, sugiriendo algunos puntos como: estandarización de protocolos clínicos, identificación y prevención de errores médicos, cultura de seguridad del paciente y participación del paciente.

Palabras clave: Gestión del conocimiento en salud; Calidad en los servicios de salud; Seguridad y salud.

1 INTRODUÇÃO

A gestão do conhecimento (GC) tem assumido um papel cada vez mais relevante no setor da saúde, sendo reconhecida como um componente essencial para a melhoria da qualidade e segurança dos serviços prestados. Batista (2012, p.42) coloca que “a tecnologia desempenha

¹ Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-0594-1076>, e-mail: veigamilly@gmail.com.

² Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6922-8877>, e-mail: clastefani@gmail.com.

³ Programa de Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento – Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Florianópolis – Brasil. ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3303-0962>, e-mail: gparaol@gmail.com.

um papel importante de suporte à GC”. Com a complexidade crescente dos procedimentos médicos, o volume de informações clínicas e tecnológicas disponíveis, e a necessidade de tomar decisões precisas e oportunas faz com que a gestão eficiente do conhecimento se torne uma prioridade estratégica para as organizações de saúde. “A tecnologia contribui na gestão do conhecimento explícito mediante várias ferramentas, tais como: mecanismos de busca, repositórios de conhecimentos, intranets e extranets” (Batista, 2012 p. 56).

Foi graças à informatização que os hospitais conseguiram ampliar a adesão dos profissionais de saúde. Esses profissionais que aderiram aos prontuários assistenciais aumentaram sua capacidade de tratar as patologias tendo em vista o impacto benéfico sobre os pacientes (Batista, 2012, p.42). Apesar de haver muitos desenvolvimentos significativos na gestão da qualidade dos serviços de saúde, as práticas existentes falharam em fornecer um modelo coerente e eficaz de gerenciamento de segurança e compartilhamento de conhecimento (Currie, 2008). Os profissionais muitas vezes se fecharam em seus setores e falharam em compartilhar conhecimento, limitando assim as possibilidades de melhoria do serviço (Kennedy, 2001).

A segurança e a qualidade na assistência à saúde constituem um parâmetro multidimensional e envolvem muitos fatores e diversos recursos como a segurança que está positivamente associada à qualidade, pois a existência de uma garante a melhoria da outra. Nesse sentido as equipes de saúde que são tipicamente constituídas por profissionais multidisciplinares precisam partilhar conhecimentos entre si de forma a aumentar o conhecimento existente e desenvolver soluções novas e adequadas (Waring, 2005; Kark & Carmeli, 2009). Assim, há um grande esforço para criar uma estrutura, por meio de diretrizes e instruções que possam contribuir para a proteção, disseminação e desenvolvimento da qualidade e segurança na saúde. Neste contexto, este artigo busca explorar a influência da gestão do conhecimento na qualidade e segurança dos serviços de saúde, destacando suas principais abordagens e estratégias utilizadas.

2 METODOLOGIA

Uma revisão da literatura foi conduzida para identificar estudos relevantes sobre a influência da gestão do conhecimento na qualidade e segurança dos serviços de saúde. Foram consultadas as seguintes bases de dados BVS, Scopus e Web of Science, utilizando as seguintes palavras-chave: Gestão do conhecimento, qualidade na saúde e segurança de pacientes. A pesquisa nas bases foi realizada no dia 23 de junho de 2023, foram considerados artigos publicados nos últimos cinco anos, escritos em inglês ou português, e que consistem no resumo

das palavras-chaves propostas e com enfoque na gestão do conhecimento, qualidade dos serviços de saúde e segurança do paciente. O quadro 1 ilustra os resultados encontrados a partir das buscas.

Quadro 1 - Quantidade de artigos encontrados nas palavras chaves e bases de dados.

Palavras - chave	BVS	SCOPUS	WEB OF SCIENCE
Gestão do conhecimento	465	4.275	13
Qualidade na saúde	5.400	594	4
Segurança de pacientes	1445	3347	7
Gestão do conhecimento qualidade na saúde	68	4604	0
Gestão conhecimento e segurança de pacientes	10	9945	0

Fonte: Elaborado pelos autores.

Dos artigos encontrados foram lidos os resumos retirados os que estavam duplicados, conforme ilustra o Quadro 2.

Quadro 2 - Resultado final dos artigos considerados no estudo.

Palavras - chave	BVS	SCOPUS	WEB OF SCIENCE
Gestão do conhecimento	20	25	10
Qualidade na saúde	22	15	4
Segurança de pacientes	12	15	7
Gestão do conhecimento qualidade na saúde	31	27	0
Gestão conhecimento e segurança de pacientes	10	20	0

Fonte: Elaborado pelos autores.

Destes artigos foram retirados os tópicos trabalhados nesta revisão.

3 RESULTADOS

3.1 GESTÃO DO CONHECIMENTO E SAÚDE

A gestão do conhecimento engloba processos integrados que visam captar, organizar, compartilhar e utilizar o conhecimento disponível para tomar decisões adequadas. O conhecimento é obtido ao se organizar e processar dados e informações que contribuam para um entendimento de um evento ou situação (Turban et al., 2010).

Neste aspecto, promover a melhoria contínua dos serviços de saúde e sua aplicação efetiva pode trazer inúmeros benefícios para a qualidade e segurança dos cuidados prestados. Uma das principais formas de influência da gestão do conhecimento na qualidade e segurança dos serviços de saúde é por meio da disseminação de boas práticas e evidências científicas. A incorporação da GC nas organizações de saúde facilita a cooperação e a inovação, melhora a qualidade dos cuidados, e favorece a aprendizagem e o empoderamento (Dobrow, Goel & Upshur, 2004). Através da identificação, seleção e difusão de informações atualizadas e confiáveis, é possível capacitar os profissionais de saúde e garantir que os procedimentos adotados estejam alinhados com as melhores práticas aceitas internacionalmente.

Além disso, a gestão do conhecimento contribui para a melhoria dos processos assistenciais, permitindo a identificação de pontos de melhoria, a padronização de fluxos de trabalho e a redução de desperdícios e erros. Através do compartilhamento de experiências e da análise de indicadores de desempenho, é possível identificar gargalos e propor soluções que resultem em maior segurança e eficiência nos serviços de saúde.

3.2 GESTÃO DO CONHECIMENTO APLICADO À SAÚDE

A gestão do conhecimento compreende o processo de criação, aquisição, compartilhamento, organização e aplicação do conhecimento para melhorar a eficiência organizacional e a tomada de decisões informadas. No setor de saúde, envolve a coleta de dados clínicos, pesquisa científica, melhores práticas médicas, experiências clínicas e expertise dos profissionais (Ramá, Pimentel & Raposo, 2016). O conhecimento deve ser estruturado e disseminado de forma adequada para garantir a sua utilização efetiva e eficiente.

No setor de saúde, a gestão do conhecimento engloba um conjunto de processos e práticas para a coleta, organização, disseminação e aplicação de informações clínicas e científicas relevantes. A gestão eficaz do conhecimento permite que os profissionais de saúde tomem decisões informadas, com base em evidências sólidas, e melhorem a eficiência dos serviços prestados. De acordo com a revisão de literatura aprofundaremos alguns aspectos-chave da gestão do conhecimento no setor de saúde:

- **Coleta e Armazenamento de Dados Clínicos:** A gestão do conhecimento começa com a coleta de dados clínicos abrangentes e precisos. Isso pode envolver o uso de registros eletrônicos de saúde (EHRs), sistemas de informações hospitalares (HIS) e outras tecnologias de saúde. A estruturação adequada desses dados e seu armazenamento seguro são fundamentais para garantir a acessibilidade e confiabilidade das informações (Silva, Sofner & Pinhão, 2003; Alvarenga Neto, 2008).

- **Compartilhamento de Conhecimento:** A gestão do conhecimento requer a criação de plataformas e mecanismos para o compartilhamento de informações entre profissionais de saúde, departamentos e unidades de saúde. A colaboração interdisciplinar e o compartilhamento de experiências clínicas bem-sucedidas contribuem para a disseminação do conhecimento e a melhoria dos cuidados prestados (Marchand, Kettinger & Rollins 2002; Davenport & Prusak, 2003; Choo, 2006).
- **Uso de Evidências Científicas:** A gestão do conhecimento enfatiza a importância do uso de evidências científicas atualizadas na prática clínica. Através da pesquisa e revisão sistemática da literatura médica, os profissionais de saúde podem embasar suas decisões em dados confiáveis e melhores práticas (Silva, Souza & Barreto, 2014).
- **Educação e Treinamento Contínuos:** A gestão do conhecimento incentiva a capacitação contínua dos profissionais de saúde. Programas de educação e treinamento permitem que eles atualizem seus conhecimentos e habilidades, garantindo que estejam preparados para lidar com as mais recentes descobertas científicas e avanços tecnológicos (Strauhs, 2012).
- **Gestão de Mudanças e Inovação:** A gestão do conhecimento também desempenha um papel fundamental na gestão de mudanças e inovação no setor de saúde. Novas tecnologias e práticas clínicas podem ser implementadas com mais eficiência quando há uma cultura organizacional que valoriza o aprendizado e a adaptação às mudanças (Martins & Barbosa, 2012).

3.3 QUALIDADE E SEGURANÇA NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

A qualidade dos cuidados em saúde, são discutidos em vários artigos da revisão realizada (Kasdorp et al., 1982; Blumenthal, 1996; Harvey, 1996; Harteloh, 2003) tópicos como a eficácia, eficiência e acesso aos cuidados de saúde, os valores e a satisfação dos pacientes, a atitude dos profissionais de saúde e problemas como erros médicos e variações de prática (Blumenthal, 1996; Harvey, 1996). Contudo, a qualidade é definida como o grau em que o cuidado prestado está de acordo com os critérios profissionais médicos (Simons & Mansvelt, 1979). Da mesma maneira, com foco nas necessidades sociais, qualidade em saúde são aqueles cuidados que estão de acordo com normas explicitamente declaradas e geralmente aceitas, que seguem e cumprem as forças e poderes sociais (Kasdorp et al., 1982). Outras definições de cuidados de alta qualidade na saúde são aqueles que aplicam todas as técnicas possíveis apropriadas para o problema em questão - físico ou psicológico (Reerink, 1983).

A qualidade e segurança dos serviços de saúde são indicadores essenciais para medir o desempenho das instituições de saúde e a satisfação dos pacientes. “No Sistema Único de Saúde (SUS), dispomos de diversas ferramentas que auxiliam o gerenciamento e a gestão da qualidade nos serviços de saúde, que podemos citar: acreditação hospitalar, auditoria, indicadores, 5s, certificação, QualificaSUS, Programa Humaniza SUS” (Galdino et. al. 2016, p.42). A gestão do conhecimento pode desempenhar um papel significativo na melhoria desses indicadores, promovendo a padronização de protocolos clínicos, a identificação e prevenção de erros médicos, e a implementação de práticas baseadas em evidências (Carvalho, 2003; Sallet, 2012). O compartilhamento de informações entre equipes médicas e a aprendizagem com experiências passadas também contribuem para aprimorar a qualidade e segurança no atendimento (Gomes et al., 2008; Galdino et. al., 2016).

Outro aspecto relevante da gestão do conhecimento na qualidade e segurança dos serviços de saúde é o fortalecimento da cultura de aprendizado organizacional. Por meio do estímulo à troca de conhecimentos e experiências, é possível criar um ambiente propício à inovação, onde novas ideias e práticas podem surgir e ser implementadas (Rangel, 2012). Além disso, a gestão do conhecimento permite a identificação de eventos adversos e a realização de análises de causa-raiz, possibilitando o aprendizado a partir dos erros e a implementação de medidas preventivas (Bohomol & Tartali, 2013).

Os serviços de saúde são fundamentais para garantir a eficácia dos cuidados prestados aos pacientes e para promover resultados positivos na saúde da população (Manoel, 2004; Lopes, 2015). Assim sendo, a gestão do conhecimento pode desempenhar um papel crucial na melhoria desses aspectos, contribuindo para aprimorar os processos de atendimento, reduzir erros médicos e aumentar a confiança dos pacientes nos serviços de saúde (Romero, 2018). Alguns pontos importantes relacionados à qualidade e segurança nos serviços de saúde segundo Reis, Martins e Laguardias (2013), Nascimento, (2015) e Reis (2016);

- **Padronização de Protocolos Clínicos:** A gestão do conhecimento permite que as organizações de saúde desenvolvam e implementem protocolos clínicos padronizados com base em evidências científicas. Esses protocolos garantem que os profissionais de saúde sigam diretrizes bem estabelecidas para diagnóstico, tratamento e cuidados, o que pode levar a resultados mais consistentes e previsíveis.
- **Identificação e Prevenção de Erros Médicos:** Através da análise de dados e compartilhamento de informações sobre eventos adversos, erros médicos e incidentes de segurança do paciente, a gestão do conhecimento possibilita a identificação de falhas nos

processos de atendimento. Com esse conhecimento, as instituições de saúde podem implementar medidas preventivas e corretivas para evitar a repetição desses erros e melhorar a segurança do paciente.

- **Cultura de Segurança do Paciente:** A gestão do conhecimento pode contribuir para a criação de uma cultura de segurança do paciente dentro das instituições de saúde. Isso envolve a promoção de uma mentalidade voltada para a aprendizagem com erros, a transparência na comunicação sobre questões de segurança e o encorajamento à notificação de eventos adversos. Uma cultura de segurança fortalecida melhora a identificação precoce de problemas e o compartilhamento de lições aprendidas.
- **Engajamento dos pacientes:** A gestão do conhecimento pode auxiliar no desenvolvimento de estratégias para melhorar o engajamento dos pacientes em seus próprios cuidados de saúde. Através de recursos educacionais, compartilhamento de informações relevantes e acesso a dados médicos, os pacientes podem se tornar parceiros ativos em suas decisões de tratamento e na prevenção de riscos à saúde, colaborando com o aspecto psicológico do seu tratamento.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para diagnosticar o grau de maturidade em GC nas organizações -públicas ou não-, olha-se os seguintes indicadores: como o conhecimento é desenvolvido (ou criado) e compartilhado; Como o conhecimento é mantido e protegido; e como a organização assegura que a GC é utilizada para melhorar seus processos, produtos e serviços. Os processos de criação, compartilhamento e manutenção (por meio do armazenamento) são essenciais em um modelo de GC para a administração pública, pois assegura que as práticas de GC trarão benefícios para o cidadão – usuário e sociedade mediante a melhoria de processos, produtos e serviços.

Dessa maneira a gestão do conhecimento desempenha um papel fundamental na otimização dos serviços de saúde, impulsionando a eficiência organizacional, a qualidade dos cuidados prestados e a segurança do paciente. No âmbito da saúde, a coleta, estruturação e disseminação adequada de dados clínicos são a base para embasar decisões informadas e melhores práticas médicas. O compartilhamento interdisciplinar de experiências clínicas e a utilização de evidências científicas atualizadas aprimoram a tomada de decisões e contribuem para uma cultura de aprendizado constante. A promoção de programas de educação e treinamento contínuos assegura que os profissionais de saúde estejam preparados para as mais recentes inovações tecnológicas e avanços científicos.

Por consequência, a aplicação eficaz da gestão do conhecimento no setor de saúde resulta na padronização de protocolos clínicos baseados em evidências, garantindo a consistência e previsibilidade dos resultados. A identificação e prevenção de erros médicos são aprimoradas por meio da análise de dados e do compartilhamento de informações sobre incidentes de segurança do paciente. O estímulo a uma cultura de segurança fortalecida, onde a aprendizagem com erros é valorizada, contribui para a melhoria contínua dos processos de atendimento. Além disso, a gestão do conhecimento fomenta o engajamento dos pacientes em seus próprios cuidados, proporcionando recursos educacionais e acesso a informações relevantes.

Diante disso, é evidente que a gestão do conhecimento desempenha um papel crucial na transformação positiva dos setores de saúde. Através da coleta de dados clínicos, compartilhamento de experiências e utilização de evidências científicas, os serviços de saúde podem alcançar níveis mais elevados de eficiência, qualidade e segurança. A adoção de uma abordagem orientada pelo conhecimento contribui para a criação de uma cultura organizacional de aprendizado, inovação e melhoria contínua. Ao fortalecer a colaboração entre profissionais de saúde e promover a participação ativa dos pacientes em seus cuidados, a gestão do conhecimento impulsiona resultados positivos na saúde da população e eleva o padrão global dos serviços de saúde. Recomenda-se um estudo de caso longitudinal baseado nesta revisão para reforço desta pesquisa.

REFERÊNCIAS

Barbosa, P. R., & Gadelha, C. A. G. (2012). O papel dos hospitais na dinâmica de inovação em saúde. *Revista de Saúde Pública*, 46, 68-75.

Barreto, J. O. M., & Souza, N. M. (2013). Avançando no uso de políticas e práticas de saúde informadas por evidências: a experiência de Piripiri-Piauí. *Ciência & Saúde Coletiva*, 18, 25-34.

Blumenthal, D. (1996). The origins of the quality-of-care debate. *New England Journal of Medicine*, 335(15), 1146-1149.

Bohomol, E., & Tartali, J. D. A. (2013). Eventos adversos em pacientes cirúrgicos: conhecimento dos profissionais de enfermagem. *Acta Paulista de Enfermagem*, 26, 376-381.

Campbell, S. M., Roland, M. O., & Buetow, S. A. (2000). Defining quality of care. *Social science & medicine*, 51(11), 1611-1625.

Carvalho, A. K. B. D. (2003). *Gestão da Qualidade nos Serviços de Saúde: Uma proposta de indicadores para aumentar a satisfação do paciente/cliente* (Master's thesis, Universidade Federal de Pernambuco).

Dobrow, M. J., Goel, V., & Upshur, R. E. G. (2004). Evidence-based health policy: context and utilisation. *Social science & medicine*, 58(1), 207-217.

Galdino, S. V., dos Reis, É. M. B., Santos, C. B., Soares, F. P., Lima, F. S., Caldas, J. G., ... & de Souza Oliveira, A. (2016). Ferramentas de qualidade na gestão dos serviços de saúde:: revisão integrativa de literatura. *Revista Gestão & Saúde*, ág-1023.

Gode, S. M., Orman, T. P., & Carey, R. (1967). *Writers and writing*. New York: Lucerne Publishing.

Gomes, A. P., Dias-Coelho, U. C., Cavalheiro, P. D. O., Gonçalves, C. A. N., Rôças, G., & Siqueira-Batista, R. (2008). A Educação Médica entre mapas e âncoras: a aprendizagem significativa de David Ausubel, em busca da Arca Perdida. *Revista Brasileira de Educação Médica*, 32, 105-111.

Harteloh, P. P. (2003). The meaning of quality in health care: a conceptual analysis. *Health Care Analysis*, 11(3), 259-267.

Harvey, G. (1996). Quality in Health Care: Traditions, Influences and Future Directions. *International Journal for Quality in Health Care*, 8, 341-350

Kasdorp, J.P., Pannenburg, Ch.O. and Wijnberg, B. (1982). Kwaliteitsmeting in de gezondheidszorg. Een signaal van de Harmonisatieraad Welzijnsbeleid. *Medisch Contact*, 37, 1023-1025

Lopes, G. O. B. G. F. (2015). *Educação em saúde: a equipe de saúde promovendo a melhoria da qualidade de vida dos idosos acamados através da educação de seus cuidadores*.

MacDonald, S. E. (1993). Words. In *The new encyclopedia Britannica*, 38, pp. 745-758. Chicago: Forty-One Publishing.

Manuel, B. M., & Nora, P. F. (Eds.). (2004). Surgical patient safety: essential information for surgeons in today's environment. *American College of Surgeons*.

Martins, W. D. J., Artmann, E., & Rivera, F. J. U. (2012). Gestão comunicativa para redes cooperativas de ciência, tecnologia e inovação em saúde. *Revista de Saúde Pública*, 46, 51-58.

Nascimento, J. C., & Draganov, P. B. (2015). História da qualidade em segurança do paciente. *Hist. Enferm. Rev. eletrônica*, 6(2), 299-309.

Penteado, R.D. F. S. (2012). *Gestão do conhecimento nas organizações*.

Rama, N. J., Pimentel, J. M. P., & Raposo, V. (2016). A importância das bases de dados na gestão do conhecimento em saúde. *Revista Portuguesa de Cirurgia*, (36), 38-40.

Rangel-S, M. L., Barbosa, A. D. O., Riccio, N. C. R., & Souza, J. S. D. (2012). Redes de aprendizagem colaborativa: contribuição da Educação a Distância no processo de qualificação de gestores do Sistema Único de Saúde-SUS. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 16, 545-556.

Reis, C. T., Martins, M., & Laguardia, J. (2013). A segurança do paciente como dimensão da qualidade do cuidado de saúde: um olhar sobre a literatura. *Ciência & saúde coletiva*, 18, 2029-2036.

Reis, A. T., & Silva, C. R. A. D. (2016). *Segurança do paciente*.

Romero, M. P., González, R. B., Calvo, M. S. R., & Fachado, A. A. (2018). A segurança do paciente, qualidade do atendimento e ética dos sistemas de saúde. *Revista Bioética*.

Sallet, L. H. B. (2012). Impacto da implantação de um protocolo clínico de condutas em unidades de internação de um hospital universitário. *Administração e Gestão Pública Santa Maria (USFM)* 32p.

Silva, S. F. D., Souza, N. M., & Barreto, J. O. M. (2014). Fronteiras da autonomia da gestão local de saúde: inovação, criatividade e tomada de decisão informada por evidências. *Ciência & Saúde Coletiva*, 19, 4427-4438.

Straus, S. E., Tetroe, J., & Graham, I. (2009). Defining knowledge translation. *Cmaj*, 181(3-4), 165-168.

Tabrizi, N. M., & Morgan, S. (2014). Models for describing knowledge sharing practices in the healthcare industry: Example of experience knowledge sharing. *International Journal of Management and Applied Research*, 1(2), 48-67.

Wilson, J. C. (2001). Scientific research papers. In *Stewart, J. H. (Ed.), Research papers that work*, pp. 123-256. New York: Lucerne Publishing.