



MELHORIA DA QUALIDADE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CÂNCER CERVICAL EM UNIDADE DE REFERÊNCIA SECUNDÁRIA DO ESTADO DO CEARÁ

TELMA RÉGIA BEZERRA SALES DE QUEIROZ; CHRISTINA CORDEIRO BENEVIDES DE MAGALHÃES; PAULO JOSÉ DE MEDEIROS; ANA CAROLINA PATRÍCIO DE ALBUQUERQUE SOUSA

INTRODUÇÃO: Em 2021 foi iniciado um programa de melhoria da qualidade em uma unidade de atenção secundária do Ceará. **OBJETIVOS:** Realizar um Ciclo de Melhoria da qualidade no serviço de atenção a mulheres com suspeita de câncer cervical. **METODOLOGIA:** Estudo quasi-experimental de avaliação do nível de qualidade do serviço, antes e após a intervenção. A avaliação inicial seguiu as etapas de Identificação e Análise da oportunidade de melhoria, utilizando as técnicas de *Brainstorm*, Grupo nominal, Matriz de priorização e Diagrama de *Ishikawa*. Foram definidos os critérios (C) de qualidade: C1- Tempo de espera para exérese de lesões precursoras. C2- Margens cirúrgicas livres de neoplasia. C3- Primeiro seguimento até 6 meses após a exérese de lesões precursoras. C4- Encaminhamento em até 30 dias após diagnóstico de lesões invasivas. C5- Percentual de promotores do serviço (Satisfação das pacientes). A avaliação foi retrospectiva, utilizando dados do primeiro semestre de 2021 dos sistemas de informação. A Intervenção foi definida usando as técnicas dos Diagramas de Afinidades e de Gantt e ocorreu no segundo semestre de 2021. A Reavaliação utilizou os dados do primeiro semestre de 2022. A análise dos dados envolveu os cálculos dos níveis de cumprimento dos critérios nas duas avaliações, com Intervalo de Confiança a 95%, das melhorias absolutas e relativas nos cumprimentos de cada critério e da significância estatística das diferenças encontradas. **RESULTADOS:** Os níveis de cumprimento de cada critério nas duas avaliações foram respectivamente: C1: 75,0 (IC95% \pm 7,0) e 93,0 (IC95% \pm 6,0) ($p= 0,005$). C2: 40,0 (IC95% \pm 8,0) e 62,0 (IC95% \pm 10,0) ($p= 0,007$). C3: 29,0 (IC95% \pm 9,0) e 31,0 (IC95% \pm 10,0) ($p=0,59$). C4: 86,0 e 87,0 ($p= 0,55$). C5: 94,0 e 94,0 ($p=0,5$). Para os critérios C4 e C5 $n=N$. **CONCLUSÃO:** Houve melhora significativa dos critérios C1 e C2. No caso de C4 e C5 não houve diferença entre as avaliações, porém o nível de cumprimento manteve-se elevado. Para elevar os níveis de cumprimento de C3 é necessário a elaboração de protocolos e melhoria dos processos dos setores de regulação e agendamento de consultas. Para manter as melhorias alcançadas devem-se priorizar ações de educação permanente.

Palavras-chave: Gestão da qualidade, Prevenção secundária, Margens de excisão, Neoplasia do colo uterino, Ciclo de melhoria.