



# ACREDITAÇÃO HOSPITALAR E QUALIDADE: ENTENDENDO COMO OCORRE SUA IMPLANTAÇÃO E A PARTICIPAÇÃO DOS PROFISSIONAIS NO PROCESSO

## ARTIGO DE REVISÃO

AQUINO, Eduardo Barros<sup>1</sup>

AQUINO, Eduardo Barros. **Acreditação Hospitalar e Qualidade: Entendendo como ocorre sua implantação e a participação dos profissionais no processo.** Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Ano 03, Ed. 11, Vol. 02, pp. 34-53 Novembro de 2018. ISSN:2448-0959

## RESUMO

O significado de Acreditação deve ser compreendido, como um processo educacional, que leva as instituições de serviços de assistência em saúde e os profissionais de saúde, a adquirirem a cultura da qualidade e se refere também a certificação e avaliação da qualidade dos serviços, analisando e atestando o nível de desempenho alcançado pela instituição de acordo com padrões e regras já pré-definidos por empresas responsáveis por este tipo de análise. O Programa de Acreditação Hospitalar, se caracteriza como um procedimento de avaliação dos recursos institucionais, de forma voluntária, periódica, racionalizada, ordenadora e, principalmente, de educação continuada dos profissionais, com o objetivo de garantir a que haja qualidade na prestação da assistência por meio de padrões previamente aceitos. Busca-se então através dessa revisão, explorar como ocorre processo de acreditação hospitalar, o que ele proporciona e como a qualidade se insere nesse contexto, objetivando assim, a melhor compreensão de como o programa pode ser

---

<sup>1</sup> MBA Auditoria de Sistemas de Saúde; Especialista em docência do Ensino Superior, Bacharel em Enfermagem. Aluno do Curso de Auditoria de Sistemas de Saúde turma 2016. Enfermeiro.



implantado junto às instituições de saúde e qual a importância da participação da enfermagem e dos demais profissionais nesse contexto.

Palavras-Chave: Auditoria, Acreditação, Qualidade, Hospital.

## INTRODUÇÃO

O significado de Acreditação deve ser compreendido, em duas vertentes, a primeira, como um processo educacional, que leva as instituições de serviços de assistência em saúde e os profissionais de saúde, a adquirirem a cultura da qualidade, para que seja implantado na gestão da unidade, um padrão de excelência essencial para o processo. A outra vertente da acreditação, se refere a certificação e avaliação da qualidade dos serviços, analisando e atestando o nível de desempenho alcançado pela instituição de acordo com padrões e regras já pré-definidos por empresas responsáveis por este tipo de análise (MANZO; BRITO; CORREA, 2012).

Dentro do setor de saúde, os programas de qualidade possuem grande tendência a enfatizar a avaliação das diversas condições em que os hospitais se encontram, focalizando basicamente em três dimensões seguintes, infraestrutura, processos e resultados. Esta proposta, apesar de pontuar importantes e imprescindíveis elementos para qualidade dos serviços, limita-se ao diagnóstico e posicionamento das organizações com base em modelos de referências, para que seja dado o primeiro passo na busca pela qualidade e assim os elementos sejam aceitos (JUNIOR; VIEIRA, 2002).

O processo de Acreditação, conforme o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar tem sua origem na preocupação com as consequências oriundas de eventuais falhas na execução dos processos, na prestação de serviços tais como, registro médico realizado em prontuário de outro paciente; equipamentos trocados; profissionais não qualificados etc. Esses eventos podem ser evitáveis, desde que os serviços de saúde avaliem seu desempenho e monitorem seus processos. Dessa forma, o estabelecimento de padrões a serem seguidos, desenvolvidos, inclusive com a participação dos usuários, vem sendo constantemente aprimorados. (BRASIL, 2001)



A preocupação com esse tipo de temática envolvendo qualidade surgiu há mais de duzentos anos antes de Cristo. Foi grafada pelo imperador da Babilônia, no Código de Hammurabi, que possuía em sua particularidade a recomendação de "não causar mal a alguém". Continuando a falar em qualidade e saúde se faz necessária lembrar de outro importante influenciador, Florence Nightingale, enfermeira inglesa que, na metade do século XIX, na Guerra da Criméia, implementou um modelo de melhoria contínua de qualidade em saúde, o trabalho considerado precursor de acreditação (ROQUETE; SANTOS; VIANA, 2015).

No Brasil, o surgimento da preocupação com a qualidade da assistência à saúde de forma sistematizada se iniciou quando as instituições hospitalares, criaram metodologias para avaliação da qualidade juntamente com estratégias de atendimento objetivando à preservação dos princípios da ética. Nesse contexto, seu principal alvo de intervenção era o meio que circundava o paciente. Em 1970 foi iniciado a regulamentação de portarias e normas para implantação de um sistema da avaliação da qualidade da assistência que a partir daí começaram a ser usadas para os programas de acreditação (ROQUETE; SANTOS; VIANA, 2015).

A partir do início da assistência médico-hospitalar, houve um enfoque na preocupação com a qualidade, uma vez que em tese, acredita-se que na atuação direta do profissional sobre a vida de uma pessoa, haja o seu interesse em fazê-lo da melhor forma possível e com qualidade. De forma geral, a mensuração dos níveis de qualidade é realizada tendo por base variáveis gerenciais e procura verificar a efetividade das condições estruturais dos serviços, envolvendo os parâmetros físicos, o desempenho de equipamentos, dos recursos humanos. Outras formas de se executar a avaliação, é através do uso de indicadores específicos para cada processos que indicarão e aplicação apropriada da terapêutica oferecida (INNOCENZO, ADAMI, CUNHA, 2006).

Levando em consideração a necessidade de se desenvolver estratégias para melhoria da qualidade dos serviços de saúde, existe o Programa de Acreditação Hospitalar, que se caracteriza como um procedimento de avaliação dos recursos institucionais, de forma voluntária, periódica, racionalizada, ordenadora e, principalmente, de



educação continuada dos profissionais, com o objetivo de garantir a que haja qualidade na prestação da assistência por meio de padrões previamente aceitos (MANZO, B. F.; BRITO, M. M. J.; CORREA, A. R, 2012). Padrões estes que objetivam um atendimento de qualidade e a satisfação do cliente dentro das suas necessidades.

As organizações de saúde possuem um contexto completo que demanda ações coerentes com a globalização das informações, que dissemina tecnologias de forma constante e crescente tornando os padrões mais exigentes. Sendo assim, essas instituições devem nesse cenário, adotar a busca pela melhoria contínua na qualidade da assistência à saúde para um atendimento de excelência. A Organização Mundial da Saúde (OMS), no ano de 1989, considerou a acreditação das organizações de saúde como um estratégico elemento no desenvolvimento da qualidade na América Latina (MAZIERO; SPIRI, 2013).

A situação dos serviços de saúde no Brasil é considerada precária e com isso, a busca pela qualidade torna-se complexa, pois, alguns fatores dificultam esse processo tais como, os recursos insuficientes e utilizados de maneira inadequada, somado a limitada aplicação de planejamento estratégico, a fragilidade dos atuais sistemas de informações, além da ausência de uma gestão com busca na melhoria dos processos e centrados em resultados, a carência de indicadores de desempenho, assim como a inexistência de uma cultura de qualidade voltada para as necessidades dos clientes dentre outros, são pontos que o sistema sofre atualmente. (RODRIGUES; TRAVASSOS, 2004).

A crescente exigência dos clientes em obterem um serviço de saúde de qualidade dentro das suas necessidades e com baixo custo eleva a necessidade das empresas de buscarem dentro dos manuais existentes, estabelecer processos e rotinas para o crescimento profissional, melhoria na qualidade da assistência e satisfação do cliente, tudo isso através do processo de acreditação que muitas instituições de saúde são submetidas. Busca-se então através dessa revisão, explorar como ocorre processo de acreditação hospitalar, o que ele proporciona e como a qualidade se insere nesse contexto, objetivando a melhor compreensão de como o programa pode ser



implantado junto as instituições de saúde e qual a participação da enfermagem e dos demais profissionais nesse processo.

## DESENVOLVIMENTO

O início do interesse com a qualidade de forma sistematizada, ocorreu nos séculos XVIII e XIX. Os artesãos controlavam a qualidade fazendo produtos de acordo com as exigências, de forma a atender as necessidades dos clientes e, conseqüentemente, garantirem a aceitação dos produtos. A partir do período que se iniciou o “Taylorismo”, houve uma substituição desses artesãos por uma mão de obra não especializada, onde os empresários buscavam elevar a produtividade a partir do trabalho em série, o que, num primeiro momento, acarretou uma queda da qualidade (ROQUETE; SANTOS; VIANA, 2015).

A avaliação da assistência médico-hospitalar foi iniciada desde o início do século passado. O conceito de quality of care foi proposto, por um cirurgião chamado Codman, em 1912 pela primeira vez. Ele partia do princípio de que se houvesse a observação de todo o processo durante e após um tratamento, seria possível de forma otimizada avaliar a qualidade da assistência. Os resultados obtidos a partir de Florence Nightingale, na guerra da Criméia em 1854, já representam um marco na enfermagem, ou seja, ela, ao segmentar os pacientes por tipo de tratamento, estabeleceu um precedente, por exemplo, para o atual conceito de triagem e também utilizou sistematicamente dados de mortalidade levando a melhoria nos cuidados prestados aos soldados feridos nas batalhas (OLIVEIRA; CAMPOS, 2011).

“A qualidade como objeto de atenção gerencial pode ser identificada desde os primórdios da atividade manufatureira, ainda no período em que predominava a produção em caráter artesanal. A observação por parte dos mestres-artesãos aos aprendizes era o principal instrumento de controle da qualidade, cujo objetivo era evitar falhas no processo de manufatura. Pode-se caracterizar este período como a primeira fase do movimento da qualidade e o início da atividade voltada para este objetivo



de forma científica e sistematizada, utilizando-se para isso, medidas e gabaritos com modelos padrão” (JUNIOR; VIEIRA, 2002).

Atualmente as instituições de saúde no Brasil estão inserindo a gestão da qualidade e da Acreditação Hospitalar em todos os seus processos, através da busca de novos modelos de gestão pelos profissionais e a garantia da qualidade nos serviços prestados de atenção à saúde dos usuários. Dessa forma, a sociedade espera que haja uma execução com maior eficácia dos serviços hospitalares. Entretanto, existem instituições que enfrentam grandes desafios para que isso se torne viável, desde o surgimento de novas tecnologias, que oneram os procedimentos cada vez mais e, conseqüentemente, limita o acesso da população, o tempo de espera nas filas, aumentando ainda mais a insatisfação dos usuários (ROQUETE; SANTOS; VIANA, 2015).

A população convive diariamente com novas descobertas, com o progresso da medicina, a busca do homem pela longevidade, situações que geram o interesse das pessoas de quererem conhecer o melhor e aquilo que lhe atende e satisfaz. A saúde é o maior bem do ser humano que pelo processo fisiológico de envelhecimento, fica vulnerável a diversas situações que levam ao ambiente hospitalar, totalmente susceptíveis aos profissionais e sob suas responsabilidades que ali decidem e opina pelo paciente. Ter a qualidade e a competência para que essas decisões beneficiem de forma integral esse cliente é o mais importante e pra isso há necessidade de uma dinâmica envolvendo todos estes profissionais de forma organizada com foco em melhoria e na qualidade, tendo eficiência no acompanhamento dos processos buscando assim atingir seus objetivos.

Controlar a qualidade do atendimento hospitalar requer que o hospital deve organizar-se de tal modo que os fatores técnicos, humanos e administrativos, estejam sob controle. Assim, atualmente, há no país a disponibilidade, de elementos capazes de monitorar a qualidade nos estabelecimentos de saúde: a Organização Nacional de Acreditação (ONA), ligada ao Ministério da Saúde. Criada em 1999, este órgão é regulador e credenciador do desenvolvimento da melhoria da qualidade da assistência à saúde nacional, contendo um Programa de Padrões descritos no manual que





certifica, através das empresas credenciadas, as instituições de saúde que conseguem atingir os níveis de qualidade propostos previamente ou em conformidade (OLIVEIRA; CAMPOS, 2011).

No Brasil, a certificação mediada pela Acreditação é dividida em níveis (Acreditado; Acreditado Pleno; acreditado com Excelência e; Não Acreditado) e os critérios que norteiam cada nível, podem ser observados no Manual Brasileiro de Acreditação, proposto pela ONA. As instituições de saúde nacionais podem também, requerer a certificação internacional, por meio da Joint Commission Internacional (JCI) e a Canadian Council on Health Services Accreditation isso conforme o perfil das instituições que busquem a sua acreditação, pois, cada uma destas possui suas metodologias e foco de análises (OLIVEIRA; MATSUDA, 2015)

De acordo com ALMEIDA e ICHINOSE, 2001 “Atualmente no Brasil, existem algumas organizações desenvolvendo o processo de acreditação hospitalar distintos. Dois dos mais representativos têm como referência o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar, desenvolvida pelo Ministério da Saúde, com base no Manual de Acreditação das Organizações Pan-Americana de Saúde (OPAS) e o Manual de Acreditação Hospitalar do Consórcio Brasileiro de Acreditação de Sistemas de Serviços de Saúde (CBA) com base no Manual de Acreditação de Hospitais da *The Joint Commission Accreditation of Healthcare Organizations*” (JACHO) ALMEIDA, ICHINOSE, 2001

Os padrões exigidos e verificados na avaliação são divididos por níveis 1, 2 e 3, com seus princípios norteadores, onde cada um possui sua definição e uma lista de verificação que permite a identificar a sua necessidade e a concordância com o padrão estabelecido: Nível 1: princípio segurança - Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade conforme legislação correspondente; identifica riscos específicos gerenciando com foco na segurança. Nível 2: organização (processos) - Gerencia os processos e suas interações estabelecendo sistemática avaliação e medição; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria. Nível 3: excelência da gestão - Utiliza perspectivas de medição



organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionando aos indicadores de desempenho comparando com referenciais externos e evidências tendencialmente favoráveis para estes indicadores de processos (MANZO; BRITO; CORREA, 2012).

Nos EUA, a análise, nos primórdios da acreditação, era realizada apenas pela JCAHO e como indicadores geralmente aceitos como representativos de qualidade, onde incluíam um conjunto de características ligadas sobretudo à utilização de recursos. Com objetivo de conquistar um o mercado, numa competição com base na qualidade dos cuidados prestados. A maior parte dos critérios que são aplicados, não são de domínio público, mas os que são, pontuam para a acreditação baseada no alcance de requisitos que envolvam processos e estrutura (BOTO; COSTA; LOPES, 2008).

Acreditar é gerar uma relação de confiança entre o consumidor e o fornecedor, ser acreditado é poder saber que a organização oferta um produto de qualidade que atende a sua demanda de clientes conforme suas necessidades. Nas instituições hospitalares não é diferente, pois, os familiares que buscam o serviço de saúde e se expõem mesmo estando vulneráveis decisões de terceiros, é porque em tese acreditam que aqueles profissionais e aquela instituição de saúde irão atender sua necessidade, que é uma assistência com qualidade. A instituição que entende e implementa o processo de acreditação, tende a sempre otimizar seus processos e cada vez mais gerar eficiência e eficácia no produto que irá ofertar levando a satisfação do cliente e o crescimento organizacional.

Acreditação Hospitalar configura-se como uma metodologia desenvolvida para apreciar a qualidade da assistência oferecida em todos os serviços de um hospital. Tem como base a avaliação dos padrões de referência desejáveis, construídos por peritos da área e previamente divulgados, e nos indicadores ou instrumento que o avaliador emprega para constatar os padrões que estão sendo analisados. A solicitação da Acreditação pela instituição pretende obter a condição de acreditada de acordo com padrões previamente aceitos, na qual é escolhida a instituição acreditadora que desenvolverá o processo de Acreditação (MANZO; BRITO; CORREA, 2012).





O processo de avaliação da Acreditação é de responsabilidade das instituições acreditadoras credenciadas pela ONA, sendo formal. Apresenta como objetivo a possibilidade de qualquer hospital que possua o interesse melhoria contínua da qualidade e suas estruturas, que possa buscar através desses processos, atingir seus resultados, utilizando um roteiro adaptável e não discriminatório. Com isso, pode-se atingir uma nova forma de olhar para a qualidade, abolindo a postura policial externa de avaliação, controlista e punitiva, em favor de uma atitude interna, autoavaliativa e, fundamentalmente, educativa, pois, educação é o motivo dessa metodologia (ROQUETE; SANTOS; VIANA, 2015).

Os estudos têm mostrado que esse processo de acreditação vem há bastante tempo, porém, continuamente otimizado para se adequar as intensas mudanças que o complexo mercado da saúde apresenta. E a qualidade se insere como o principal fator de todo esse processo, pois, o que se busca como resultado de acreditado é a satisfação do cliente, gerando a qualidade dos serviços, trazendo melhorias para as instituições prestadoras de serviços de saúde, para que o planejamento e acompanhamento das ações assistenciais a beneficie para seu crescimento e sua competitividade no mercado.

## **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

No levantamento realizado pelos descritores chegou-se ao quantitativo total de 23 artigos, sendo que deles 26,08% (n=06) foram encontrados pela base Literatura Latino-Americana e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde (LILACS), 17,40% (n=04) na base de dados Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), 17,40% (n=04) pela base Base de Dados de Enfermagem (BDENF), 8,70% (n=2) Google School e 30,42% (n=07) na base de dados Scientific Electronic Library Online (SCIELO), conforme exposto junto na tabela 1.



Tabela 1 – Frequência de artigos adquiridos após levantamento bibliográfico eletrônico, por base de dados e percentual (n=23):

BASE DE DADOS	FREQUÊNCIA	%
LILACS	06	26,08
MEDLINE	04	17,40
BDENF	04	17,40
SCIELO	07	30,42
GOOGLE SCHOLAR	02	8,70
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>	<b>100,00</b>

FONTE: Produção do autor do estudo.

Após a seleção foram excluídos 5 artigos seguindo os critérios de inclusão e exclusão estabelecidos, analisados para a revisão bibliográfica, 18 trabalhos que estavam diretamente relacionados a acreditação hospitalar e a qualidade conforme tabela 02

Tabela 2 – Frequência de artigos com a temática de acreditação hospitalar, qualidade e demais processos envolvidos (n=18):

BASE DE DADOS	FREQUÊNCIA	%
LILACS	05	27.78
MEDLINE	03	16.67
BDENF	05	27.78
SCIELO	04	22.22
GOOGLE SCHOLAR	01	5.55
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>100,00</b>

FONTE: Produção do autor do estudo.

Dentre os 16 artigos analisados, se observa que existem estudos que vão desde o processo de implantação da acreditação nas instituições de saúde, seus desafios, vantagens e benefícios, a temas que abordam diretamente sobre a acreditação e a qualidade. Outros estudos focam na acreditação e o papel da enfermagem, no



envolvimento desse programa junto a outros profissionais de saúde. Todos claramente expõem a questão da qualidade como sendo o objetivo para ser alcançando a partir da implantação do processo de acreditação. Tudo isso será apresentado no decorrer do trabalho onde também será discutido qual o papel do gestor na hora de buscar a acreditação hospitalar.

Os desafios e benefícios presentes na acreditação, estão relacionado a motivação dos profissionais envolvidos no processo. O autor do estudo sobre as Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde, afirmam que a face nebulosa da acreditação, leva a percepções distintas e, ambíguas dos profissionais em relação a como ocorre o processo, gerando stress e relativo distanciamento dos pacientes, devido ao excesso de burocracia para implantação que exige atenção aos protocolos da certificação deixando o cliente sem a assistência devida. No que se refere à percepção positiva, o autor afirma que a Acreditação possibilita o crescimento e satisfação no trabalho, despertando sentimentos, relacionados ao compartilhamento da responsabilidade pela conquista da certificação e otimização dos resultados financeiros (MANZO, BRITO, CORREA 2012).

Nos estudos encontrados que abordavam o papel da enfermagem na acreditação, várias informações históricas relevantes são apresentadas sobre mudanças em alguns conceitos, pois durante grande temporada, cultivou-se a ideia de que exclusivamente o profissional graduado em medicina era responsável pela assistência com qualidade. Essa convicção só foi modificada a partir da atuação da enfermeira inglesa, Florence Nightingale. Durante a Guerra da Criméia, em 1854, Florence inseriu algumas medidas inovadoras, tais como ventilação e uso de desinfetantes, fazendo com que melhorasse o ambiente de cuidados aos doentes, nos campos de batalha vitimas da guerra, reduzindo de maneira drástica a taxa de mortalidade nos hospitais, reafirmando a importante relação da enfermagem com a qualidade dos serviços de saúde (VASCONCELLOS, 2005).

O enfermeiro desempenha um importante papel no alcance da qualidade dos serviços sendo, sendo o responsável pela gestão do cuidado ao paciente, a qual deve permear a suas ações, focalizando o atendimento integral às necessidades humanas em toda



sua integralidade. Os profissionais de enfermagem têm contribuído para o desenvolvimento da qualidade necessária e institucional, participando dos processos em situações distintas, isto é, em determinados momentos o profissional e seu trabalho são avaliados e em outros, o enfermeiro é um dos agentes que avaliarão, como nos casos da acreditação e da análise de riscos (OLIVEIRA; CAMPOS, 2011).

A enfermagem se comunica com todas as áreas de apoio, com autonomia e corresponsabilidade, através da própria estrutura organizacional por meio de instrumentos tais como regimento interno, organograma, rotinas, sistemas de comunicação e controle. O profissional enfermeiro conhece durante a academia de formação, questões gerenciais, de liderança, de auditoria clínica, sendo além de um pesquisador, um educador. Isso leva a este profissional, a capacidade diferenciada de assessorar e participar ativamente do processo de implementação e monitorização da acreditação (MANZO; et al, 2012). Observa-se que existe uma grande importância do papel da enfermagem dentro acreditação, nos processos e na influencia junto aos demais profissionais, pois, o enfermeiro torna-se peça chave na busca por resultados.

Para melhor visualização e sistematização dos dados do estudo, elaborou-se um quadro resumo que contém as variáveis estudadas de cada pesquisa selecionada, conforme quadro 1.

Quadro 1: Artigos classificados segundo autor, título, objetivos do estudo, tipo de estudo e ano.

AUTOR	TÍTULO	OBJETIVOS	TIPO DE ESTUDO	ANO
MANZO;  BRITO; CORREA.	Implicações do Processo de Acreditação Hospitalar no Cotidiano de Profissionais de Saúde.	Analisar as implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de	Estudo de caso de natureza qualitativa.	2012



		profissionais de saúde.		
LABADDIA, et al.	O Processo de Acreditação Hospitalar e a Participação da Enfermeira.	Divulgar a metodologia de acreditação hospitalar através da revisão da literatura e identificar o papel da enfermeira dentro processo	Revisão da literatura.	2004
MANZO, et al.	A Enfermagem no Processo de Acreditação Hospitalar: Atuação e Implicações no Cotidiano de Trabalho.	Conhecer a atuação e as influências da enfermagem no processo de acreditação hospitalar.	Pesquisa qualitativa.	2012
OLIVEIRA;  CAMPOS, O	Acreditação Hospitalar e a Enfermagem.	Descrever o processo de acreditação hospitalar e identificar a inserção do profissional enfermeiro nesse contexto.	Revisão sistemática da literatura.	2011
OLIVEIRA, M. S.	A acreditação Hospitalar e a Eficácia	Analisar a relação da eficácia gerencial, a partir	Pesquisa quantitativa.	2010



	Gerencial: Um Estudo de Caso na Santa Casa de Misericórdia de Passos - MG	da percepção e expectativas dos gestores e colaboradores, após a implantação do sistema de “acreditação hospitalar”.		
ROQUETE; TEIXEIRA; ALMEIDA.	Acreditação e Melhoria da Assistência Hospitalar no Brasil: Uma Revisão Integrativa.	Analisar as contribuições do processo da acreditação para a melhoria da assistência hospitalar das organizações de saúde no Brasil.	Revisão integrativa da literatura.	2015
VASCONCELLOS, M. F. B.	Acreditação Hospitalar: Ganhos de Qualidade nas Instituições de Saúde.	Descrever qual é o impacto da acreditação em instituições de saúde e seu ganho na busca pela qualidade e segurança dos diversos serviços e setores.	Revisão de literatura.	2005
ANTUNES, F. L.	Implantação do Processo de Acreditação Baseado no	Avaliar o manual das organizações de serviços hospitalares,	Revisão bibliográfica.	2002





	Manual das Organizações Prestadoras de Serviços ONA: Um Estudo de Caso de Um Hospital de Grande Porte.	identificando dificuldades e benefícios advindos da implantação deste manual.		
ROQUETE; SANTOS; VIANA.	Benefícios e Desafios da Acreditação Hospitalar no Brasil: Uma Revisão Integrativa de Literatura.	Analisar os benefícios e desafios encontrados pelos hospitais brasileiros que implantaram as metodologias de Acreditação.	Revisão integrativa da literatura.	2015
PAIM.; CICONELLI.	Auditoria de Avaliação da Qualidade dos Serviços de Saúde.	Enfatizar a importância da auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde dentro do processo de gestão das operadoras de planos de saúde, estabelecendo uma rede adequada de prestadores, que atenda as necessidades da	Estudo Bibliográfico qualitativo descritivo.	2007



		população-alvo, aliada à preocupação de um rigoroso controle do processo de atendimento, das práticas e dos conceitos da gestão da qualidade.		
ICHINOSE; ALMEIDA.	Desmistificando a Certificação e Acreditação em Hospitais.	Mostrar as principais características desse sistemas da qualidade, seus objetivos e suas tendências para o futuro.	Estudo exploratório qualitativo descritivo.	2001
RODRIGUES; TRAVASSOS.	Uma Revisão da Acreditação Hospitalar  Como Método de Avaliação de Qualidade e da Experiência Brasileira	Sistematizar o conhecimento existente sobre a abordagem de avaliação da qualidade conhecida como Acreditação Hospitalar, a fim de contribuir com o Programa Brasileiro de Acreditação.	Estudo bibliográfico de abordagem qualitativa.	2004
MAZIERO; SPIRI.	Significado do Processo de	O objetivo do estudo em questão	Estudo descritivo e	2013



	Acreditação Hospitalar para Enfermeiros de um Hospital Público Estadual.	foi compreender o significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual, que vivenciam essa prática.	exploratório de abordagem qualitativa.	
JUNIOR; VIEIRA.	Qualidade Total e Administração Hospitalar: Explorando Disjunções Conceituais	Discutir o gerenciamento da qualidade total e sua aplicabilidade na administração hospitalar, abordando o movimento da qualidade no contexto histórico e as consequências da implementação destes programas para as organizações.	Estudo bibliográfico qualitativo	2002
OLIVEIRA E MATSUDA.	Vantagens e Dificuldades da Acreditação Hospitalar: A Voz dos Gestores da Qualidade.	Apreender as percepções de gestores da qualidade hospitalar quanto às vantagens e	Pesquisa descritivo-exploratória, qualitativa.	2016



		dificuldades advindas da Acreditação.		
FELDMAN; CUNHA.	Identificação dos Critérios de Avaliação de Resultados de Serviço de Enfermagem nos programas de Acreditação Hospitalar	O objetivo foi identificar os critérios de avaliação de resultado aplicados ao serviço de enfermagem utilizados nos programas de acreditação e classificá-los nas atividades administrativa, assistencial e ensino/pesquisa.	Estudo exploratório, descritivo e quantitativo.	2006
AZEVEDO, OLIVEIRA E ROCHA	Gestão da Mudança na Saúde – A Acreditação Hospitalar	Não informado pelo autor	Estudo exploratório qualitativo.	2002
BOTO, COSTA E LOPES	Acreditação, benchmarking e mortalidade	Procura ver até que ponto a participação nestes projetos de acreditação, influencia a qualidade dos cuidados prestados,	Estudo quantitativo descritivo.	2008



		nomeadamente em termos de taxas de mortalidade intra-hospitalar ajustadas pelo risco.		
--	--	---	--	--

Conforme é observado, entende-se que uma busca contínua dos profissionais para capacitações de gestão e aperfeiçoamento, gera potenciais para melhoria na execução dos processos de atenção a saúde, na busca pela satisfação do cliente em todas as suas necessidades, proporcionando qualidade e isso permite agregar com a sua atuação, no processo de acreditação e em todas as suas etapas. A gestão é algo fundamental para cultura organizacional e serve de apoio para manutenção da educação continuada levando a equipe a desenvolver padrões de excelência gerando melhoria para a instituição atingindo os resultados. Um líder com postura organizacional, estimuladora e acessível, desperta em seu colaborador a satisfação em estar na empresa, estimulando-o e aumentando assim sua produtividade fazendo com que este desenvolva um trabalho com eficiência.

A enfermagem é contínua e isso muito se assemelha ao programa de Acreditação além de ser algo dinâmico e diretamente influenciador da qualidade na assistência. Esse profissional enfermeiro vem de formação ciente que terá geralmente uma posição de liderança devido a natureza do seu trabalho e ao se envolver com a busca pela qualidade, esta passa a adquirir novos conhecimentos e desenvolver potenciais com bases referenciais de assistências e diversos protocolos existentes. As qualificações técnico-científicas que o enfermeiro possui leva a desenvolver ações com maior eficiência se inserido no trabalho de acreditação, pois, envolver o colaborador leva ao sentimento de reconhecimento que influencia diretamente a execução do seu trabalho.

O Programa de Acreditação, cuja ênfase se pauta nos aspectos de qualidade e contribuem para a renovação de ideias, tem no enfermeiro como líder, o profissional que sabe aproveitar estímulos e que, certamente, introduzirá novos conceitos sobre a missão social da



organização A equipe de enfermagem, de forma geral, tem por essência o cuidado ao ser humano, individualmente, na família ou na comunidade, desenvolvendo importantes ações por meio do cuidado, responsabilizando-se pelo conforto, acolhimento e bem-estar dos pacientes (MANZO; RIBEIRO; BRITO, 2012).

O profissional que atua em uma instituição hospitalar acreditada, adquire potenciais e habilidades no processo gerencial através da elaboração de indicadores e obtenção dos dados, que são ferramentas usadas pelo enfermeiro na realização da assistência qualificada ao paciente. Assim há o estímulo necessário de se atualizar nos seus conhecimentos adquiridos na graduação, articulando processos científicos com a prática. A atualização contínua do enfermeiro também é uma das finalidades do processo de acreditação, a fim de manter as competências técnico-científicas sendo valorizados e bem vistos no mercado de trabalho, pois desta forma estarão preparados para se adequarem aos novos conhecimentos da área em que estão inseridos (MAZIERO; SPIRI, 2013).

E quando o assunto envolve cultura organizacional pode haver conflitos de interesses que atrapalhem nessas mudanças. O envolvimento de profissionais pode e deve ser algo trabalhado no processo de acreditação, são passos curtos em busca de resultados de médio e longo prazo. As ações são dependentes e interligadas dentro de uma organização e o processo de motivação dos profissionais e o voluntariado em melhores resultados pode ser o pré-requisito para obtenção do sucesso na hora de subir de nível de qualidade e competitividade num mercado tão concorrente e de tecnologias diversas e mutáveis constantemente.

Em todos os estudos obtidos e analisados, a qualidade é abordada em algum momento sempre como sendo um fator importante dentro desse contexto de acreditação. A qualidade como objeto de estudo, envolve, uma dimensão mais ampla de ações no processo social além de um conjunto de técnicas, cujos elementos principais que deverão ser selecionados, são aqueles continuamente executados que atuam e exercem seu papel nesse processo(5). Todo esforço de melhoria de uma organização deve começar por meio do enfoque dos profissionais no que tange à





educação, desenvolvimento de habilidades, formação de consciência responsável, treinamentos para o trabalho em equipe e desenvolvimento da concepção ética do trabalho (MANZO, BRITO, CORREA 2012).

A implementação dos programas de qualidade originou as certificações ISO, que incorporam rigorosos parâmetros de avaliação do desempenho organizacional de acordo com a instituição avaliada, a possibilidade de obter recursos e expansão de mercado. Parâmetros que geram credibilidade no mercado, se alcançados, levando ao contínuo desenvolvimento de qualidade. Para que todos esses processos sejam realizados, considera-se de tamanha importância, a compreensão de que qualidade é algo dinâmico e contínuo para que seja ininterrupto e isso exige que sejam feitas constantes revisões de todos os padrões executados, sendo importante o envolvimento e a participação dos colaboradores, gestores e usuários das organizações de saúde (BOTO, COSTA, LOPES. 2008).

Foi selecionado uma pesquisa em que abordava vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar, onde traz uma visão de gestores da qualidade nos quais foram entrevistados e posteriormente confrontados. Os autores chegaram a conclusão de que as vantagens da acreditação estão diretamente relacionadas com melhorias no gerenciamento e também na centralização e na segurança do usuário, sendo de tamanha vantagem para a qualidade da assistência. Por outro lado, para que essa metodologia seja implantada e mantida na organização, existe dificuldades, sendo dentre elas, estabelecer a cultura organizacional em prol da qualidade e também na redução da rotatividade dos profissionais (OLIVEIRA, MATSUDA, 2016).

Muitas vezes a desmotivação leva a um aumento no absenteísmo, na rotatividade e na perda de grandes talentos. É sabido da importância que os recursos humanos possuem dentro de uma organização qualquer assim como a hospitalar, e dessa forma, aplicar novos processos e novas metodologias em geral requer um trabalho detalhado, levando em consideração as possibilidades existentes e a cultura organizacional que muitas vezes é esquecida. Torna-se um diferencial ao implementar qualquer meta, o envolvimento de todos os colaboradores para que o objetivo seja



alcançado criando uma cultura estimuladora dentro da empresa, em busca de qualidade.

Já o trabalho sobre benefícios e desafios da acreditação hospitalar no Brasil pontua os desafios que a acreditação hospitalar enfrenta no país, coerente com alguns já citados nesse estudo anteriormente. A falta de comunicação durante o processo que leva a erros, tais como, cobrar algo que não foi efetivamente passado, desmotivação e falta de comprometimento da equipe, o imprevisto e falta de recursos de trabalho, além de uma gestão verticalizada que leva a um cenário gerador de obstáculos no processo. Porém, nesse mesmo cenário, se houver o envolvimento do profissional com a qualidade da assistência, haverá a identificação dos benefícios da Acreditação como a segurança para os pacientes e profissionais, levando a mais melhorias nos serviços, equipe mais envolvida aperfeiçoando as etapas e também reduzindo os custos (ROQUETE, SANTOS, VIANA 2015).

O artigo voltado sobre a identificação dos critérios de avaliação de resultados de serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar, nos mostra que a oferta de cuidados prestados com qualidade é caracterizada pelos seguintes particularidades: um elevado grau de competência organizacional e profissional; uso eficiente dos recursos; diminuição a um nível mínimo de riscos de responsabilidade profissional, civil e hospitalar, satisfação dos clientes e de seus respectivos responsáveis, expectativa de reinserção à comunidade, acessibilidade e igualdade aos serviços de saúde bem como legitimidade à necessidade e opinião pública. Sendo também importante o uso de indicadores, padrões e critérios que incentivam o desenvolvimento e aperfeiçoamento da qualidade do cuidado ao paciente no que se refere ao desempenho e evolução dos resultados organizacionais (FELDMAN, CUNHA, 2006).

A meta a ser alcançada para garantia da qualidade, é melhorar os resultados de atenção à saúde nos aspectos de habilidade funcional, bem estar do paciente e consumidor. O autor conclui que dentro os modelos existentes, o Manual Brasileiro de Acreditação do Ministério da Saúde, é mais adequado a realidade brasileira, pois, já permite a evolução gradativa dos processos diferentemente do JCAHO (Comissão



Conjunta de Acreditação de Organizações de Saúde) e CBA (Administração de Empresas Certificadas) que exige um grau inicial de organização que a maioria desses hospitais não possuem inviabilizado a acreditação (ALMEIDA, ISHINOSE, 2001).

Considerada anteriormente como apenas um fator desejável, a qualidade passa a ser muito mais que uma propriedade indispensável e um item diferenciador no processo de atendimento das expectativas dos clientes e usuários do serviço. Almeja-se que haja melhoria de qualidade, onde os pacientes consigam obter um benefício melhor possível na saúde, sendo consequência dos resultados das intervenções dos serviços de saúde. Para que isso seja possível e que possa ocorrer com eficácia, é necessária a estruturação de serviços de forma organizada, adequada e produtiva à sua missão (RODRIGUES; TRAVASSOS, 2004).

Nesse contexto vemos que essas intervenções para melhoria da estrutura e organização dos sistemas para uma adequada oferta de serviço, se dar através do programa de acreditação, que conforme vem sendo abordado, cada vez torna-se mais claro a compreensão de que a foco é a educação para a qualidade. Observa-se que vários estudos possuem pontos equivalentes quando se fala em qualidade, melhoria dos processos e crescimento, sendo que o cliente e a empresa, tornam-se beneficiadores de toda essa mudança. Os autores claramente discutem que a qualidade move a empresa para altos índices de competitividade, ganhos e melhorias. Que apesar de pontos de dificuldade, os benefícios tornam-se mais evidenciados e presentes como resultado de uma acreditação hospitalar.

Segundo a American Society for Quality Control, Qualidade são aspectos e características de um serviço ou produto que em sua totalidade, geram para seu cliente, satisfação de suas necessidades subjetivas e objetivas. Dessa forma, a implantação de Sistema de Qualidade é focada como o início mais viável para projetos que são direcionados para a qualidade total, que representa a busca da satisfação não apenas do cliente, mas de todas as entidades significativas envolvidas na existência e excelência organizacional da empresa, proporcionando um posicionamento estratégico diante do mercado (PAIM; CICONELLI, 2007).



Até 2008 haviam cerca de, 89 (oitenta e nove) hospitais no Brasil que possuíam essa certificação da ONA, sendo que destes 27 são acreditados com excelência nível 3 (evidências de melhoria contínua em termos de estrutura, tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos médicos), 38 possuem a acreditação plena de nível 2 (evidências de implantação de planejamento na organização da assistência hospitalar) e 24 são acreditados nível 1 (requisitos que englobam o atendimento aos requisitos básicos da qualidade na assistência prestada ao paciente com foco em segurança) (VASCONCELLOS, 2005).

No estudo voltado sobre a implantação do processo de acreditação baseado no manual das organizações prestadoras de serviços ONA no apresenta que diversas instituições prestadoras de serviços de saúde já possuem algum tipo de programa de qualidade implantado. Mesmo assim o processo de garantia da qualidade presentes nesses hospitais, provê um diagnóstico divergente e impreciso da real situação. Um programa de qualidade em que se busca analisar os incidentes para identificar os problemas nem sempre abordam todas as áreas do hospital, sendo que habitualmente ao identificar esses erros, a culpa cai sobre pessoas e na sua maioria não envolvem o paciente, fornecedor e diversos outros aspectos importantes, deixando os processos frágeis e não efetivos (ANTUNES, 2002).

As organizações que se preocupam em buscar a Acreditação estão comprometidas com a melhoria dos serviços de assistência a saúde, pois, o percurso para que seja alcançada a certificação é árduo e cabe aos profissionais colaboradores o entendimento dessa ferramenta como um processo contínuo e ininterrupto de aprendizagem. O Gestor de Serviços de Saúde, durante o processo de Acreditação, torna-se responsável por estimular os profissionais na busca constante por melhoria desses processos, pois dessa forma, a Acreditação não será vista apenas como um selo, mas sim como um incentivo à busca contínua pela melhoria do atendimento ao paciente (ROQUETE, TEIXEIRA, ALMEIDA, 2012). O desenvolvimento de atividades de acreditação vem se constituindo em uma forma específica de avaliação, gestão e garantia da qualidade, constituindo-se em uma forma combinada de avaliação para decisão e avaliação para gestão (ROQUETE, SANTOS, VIANA 2015).



O papel da liderança é visivelmente importante dentro desse programa e o profissional atual que se encontra nessa posição, deve obrigatoriamente estar sempre na reciclagem e busca pelo conhecimento em prol do seu crescimento profissional e podendo assim usar esses dotes para o benefício da organização a qual faz parte. Sendo assim, entendemos que a Acreditação é uma ótima oportunidade de desenvolvimento das auto potencialidades do profissional, de buscar experiências diversas e crescimento pessoal. Estando o profissional mais envolvido com uma postura sempre estimuladora, consegue tirar a equipe da sua zona de conforto e desenvolver um trabalho efetivo com busca para mudanças e melhorias.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A busca incansável pela qualidade virou o tema que circunda as grandes organizações hospitalares que almejam ganhar maior visão, permanência e competitividade de mercado oferecendo assim um atendimento de excelência. Essa qualidade pode ser alcançada através dos programas de Acreditação Hospitalar que gera uma vantagem importante para a prestadora de serviço e para o usuário que receberá um produto eficiente, a saúde estabelecida e sem intercorrências.

Compreendeu-se que nessa temática abordada, nos vários estudos selecionados, que a gestão de processos é um fator importante para implantação de novas metodologias que buscam a qualidade e mudança em hábitos, valores e comportamentos. A acreditação hospitalar também pode ser entendida como uma observação direta dos processos para que assim os erros sejam identificados e corrigidos, proporcionando uma educação contínua e estimulando uma cultura de qualidade dentro da organização. Surge como uma possibilidade de promover mudanças no cenário atual que se encontra falho devido a formas mecânicas e viciosas de execução dos processos de prestação da assistência a saúde.

Foi abordado que os profissionais de saúde são peças chaves para o desenvolvimento da Acreditação e que a adesão desse programa e a manutenção do mesmo é imprescindível para que os objetivos sejam alcançados. Vimos que o profissional enfermeiro é uma ferramenta importante devido suas vastas competências técnicas



de amplo alcance e que ainda existem poucos estudos especificando o papel dos demais profissionais da saúde que também participam diretamente desse processo.

A maioria das amostras incluídas neste trabalho comportou-se de forma equivalente ao dos demais estudos abordados sobre acreditação hospitalar, qualidade e os profissionais. Assim sendo, esta revisão bibliográfica qualitativa descritiva, ampliou o conhecimento sobre como ocorre o processo de acreditação hospitalar, como a qualidade dessas organizações são afetadas com este programa, de que maneira os profissionais são envolvidos e quais benefícios e desafios podem surgir no desenvolver dessa metodologia, abrindo assim espaço para discussão de aspectos de melhorias e aperfeiçoamentos na execução dos processos de assistência hospitalar.

## REFERÊNCIAS

ANTUNES, F. L. Implantação do processo de acreditação baseado no manual das organizações prestadoras de serviços hospitalares da ONA: Um estudo de caso em um hospital de grande porte. **Universidade Federal do Rio Grande do Norte**, Porto Alegre, v.1, n.1, p.11-19, jun. 2002.

AZEVEDO, D. L. et al. Gestão da mudança na saúde – A Acreditação Hospitalar. **XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção**, Curitiba, n.22, p. 3-5, out. 2002.

BRASIL, **Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar**. Organização Nacional de Acreditação. Disponível em: < <https://www.ona.org.br/Produto/74/Manual-Brasileiro-de-Acreditacao-Organizacoes-Prestadoras-de-Servicos-de-Saude-Versao-2014> > Acesso: 21 mar. 2017.

BOTO, P.; COSTA, C.; LOPES, S.; Acreditação, *banchmarking* e mortalidade. **Revista Portuguesa de Saúde Pública**, Lisboa, v.7, n.1, p. 103-107, set. 2008.

FELDMAN, L. B.; CUNHA, I. C. K. O.; Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, São Paulo, v.14, n.4, jul./ago. 2006.





HOUAISS, A.; VILLAR, M. S.; **Dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro, 1ª reimpressão, Ed.Objetiva, p.1911, 2004.

ICHINOSE, R. M.; ALMEIDA, R. T. Desmistificando a certificação e a acreditação de hospitais. **Programa de Engenharia Biomédica**, Rio de Janeiro, v.2, n.5, mai. 2001.

JUNIOR, G. D. G.; VIEIRA, M. M. F.; Qualidade total e administração hospitalar: Explorando disjunções concenúais. **Ciência & Saúde Coletiva**, Recife, v.7, n.2, p.325-334, fev. 2002.

INNOCENZO, M.; ADAMI, N. P.; CUNHA, I. C. K. O. O movimento pela qualidade nos sérvios de saúde e enfermagem. **Revista Brasileira de Enfermagem**, São Paulo, v.1, n.59, p. 84-88, 2006.

LABBADIA, L. L. et al. O processo de acreditação hospitalar e a participação da enfermeira. **Revista de Enfermagem**, Rio de Janeiro, v.12, n.7 p.83-87, 2004.

MAZIERO, V. G.; SPIRI, W. C.; Significado do processo de acreditação hospitalar para enfermeiros de um hospital público estadual. **Revista Eletrônica de enfermagem**, Botucatu, v.15, n.1, 0 121-9, jan./mar. 2013. Disponível em: < [https://www.fen.ufg.br/fen\\_revista/v15/n1/pdf/v15n1a14.pdf](https://www.fen.ufg.br/fen_revista/v15/n1/pdf/v15n1a14.pdf) > Acesso em 25 de fev. 2017.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; CORREA, A. R. Implicação do processo de acreditação hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. **Revista Escola de Enfermagem**, São Paulo, v.46, n.2, p. 388-94, fev./jul. 2012.

MANZO, B. F. et al. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v.20, n.1, p.8, jan./fev. 2015.

OLIVEIRA, J. L. C.; MATSUDA, L. M. Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade. **Escola Anna Nery**, Maringá, v. 20, n.1, p. 64-68, jan./mar. 2016.



OLIVEIRA, M. S.; GARCIA, F. C. A acreditação hospitalar e a eficácia gerencial: um estudo de caso na santa casa de misericórdia de passos – MG. **Faculdade Novos Horizontes**, Belo Horizonte, v.1, p.26-30, 2010.

OLIVEIRA, C. M.; CAMPOS, O. Acreditação hospitalar e a enfermagem. Curitiba, p.2-6, 2011.

PAIM, C. R. P.; CICONELLI, R. M. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. **RAS**, São Paulo, v. 9, n.36 p.87-90, jul./set. 2007.

RODRIGUES, E. A. A. R.; TRAVASSOS, C. M. R.; Uma revisão da acreditação hospitalar como método de avaliação de qualidade e da experiência brasileira. **Escola Nacional de Saúde Público Sérgio Arouca**, p.22-26, mar. 2004.

ROQUETE, F. F.; SANTOS, G. M. M. Q.; VIANA, S. M. N. Benefícios e desafios da acreditação hospitalar no Brasil: Uma revisão integrativa. **Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, Belo Horizonte, v.12, p.7-11, out. 2015.

VASCONCELLOS, M. F. B. Acreditação hospitalar: Ganhos de qualidade nas instituições de saúde. **Artigo de Revisão**, Belo Horizonte, v.1 p. 7-14, 2005.

Enviado: Janeiro, 2018,

Aprovado: Novembro, 2018