

# **A REALIDADE DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NO ESTADO DA BAHIA: UMA REVISÃO INTEGRATIVA NO PERÍODO DE 2000-2013**

Adriana Souza da Silva<sup>1</sup>

Divanilda Gomes Dias<sup>2</sup>

Marilúcia Cardoso da Rocha<sup>3</sup>

Rebecca Maria Oliveira de Góis<sup>4</sup>

## **Resumo:**

Trata-se de revisão integrativa, com objetivo de compreender o processo de acreditação hospitalar e sua importância para os serviços hospitalares no estado da Bahia, no período de 2000-2013. Os dados foram coletados nas bases eletrônicas LILACS, Scielo, BIREME, Google Acadêmico, referentes à temática levantada. Os dados foram categorizados de acordo com a similaridade. Na atualidade, espera-se a inclusão da acreditação como ferramenta de controle, qualidade e competitividade entre algumas instituições de saúde. A revisão integrativa evidenciou poucos estudos que verifiquem a implantação do processo de acreditação nas instituições e nos serviços de saúde, já que tal processo é uma iniciativa que parte da própria instituição, de forma voluntária, com finalidade de diagnosticar eventuais falhas nos procedimentos e definir soluções efetivas e permanentes para o aprimoramento dos serviços, tendo como meta principal o alcance de padrões de excelência. De modo que, chegar aos padrões de excelência representa um desafio para os serviços hospitalares.

**Descritores:** acreditação, enfermagem, qualidade.

<sup>1</sup> Estudante do 8º semestre de enfermagem da Faculdade Pitágoras – unidade Feira de Santana-BA. E-mail: diana\_kirna@hotmail.com

<sup>2</sup> Estudante do 8º semestre de enfermagem da Faculdade Pitágoras – unidade Feira de Santana-BA. E-mail: nilda\_1.0@hotmail.com

<sup>3</sup> Estudante do 8º semestre de enfermagem da Faculdade Pitágoras – unidade Feira de Santana-BA. E-mail: mallu\_rocha@yahoo.com.br\_

<sup>4</sup> Enfermeira. Mestranda do Mestrado Profissional em Enfermagem – UEFS. Docente da Faculdade Pitágoras – unidade Feira de Santana-BA. E-mail: rebecca.gois@hotmail.com

## **Introdução:**

Accreditação Hospitalar é um processo de avaliação dos recursos institucionais de caráter, voluntário, que requer uma periodicidade para renovação do processo no ambiente hospitalar, e que tem como finalidade garantir a qualidade e grau de complexidade, os quais orientam a avaliação dos diversos serviços do hospital (BRASIL, 2002). Além disso, o processo de acreditação hospitalar busca a racionalização e a ordenação da assistência prestada, usando como estratégia a educação permanente dos profissionais envolvidos no processo.

Entende-se que o processo de acreditação hospitalar busca a excelência da qualidade nos serviços prestados, com benéficos relacionados aos usuários como para os trabalhadores, que visam à valorização das atividades desenvolvidas no serviço.

O processo de acreditação hospitalar foi concebido através do Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar desenvolvido pelo Ministério da Saúde, dentro do Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde, criado pela Portaria GM/MS n.º 1.107, de 14 de junho de 1995. Além disso, o mesmo é operacionalizado pela Organização Nacional de Acreditação - ONA, com reconhecimento do MS através da Portaria 538, de 17 de abril de 2001. (BRASIL, 2002)

A missão da Acreditação Hospitalar, no setor saúde, é o incentivo do aprimoramento da gestão e qualidade da assistência prestada aos usuários, através da educação permanente como ferramenta para o desenvolvimento dos trabalhadores envolvidos no processo. De modo que, as instituições recebem certificação da qualidade dos serviços de saúde, o que traz o aprimoramento contínuo da atenção, em todas as organizações prestadoras de serviços de saúde do País, que fazem parte do programa. (ONA, 1999)

O objetivo do processo de avaliação é permitir a qualquer serviço hospitalar o engajamento no processo de busca da qualidade, mesmo que com distintas complexidades. Para tal fim, utiliza-se um roteiro adaptável de maneira a proporcionar uma mudança planejada dos modos de produção, com o intuito de provocar em todos os trabalhadores da unidade ou mesmo do setor que almeja alcançar a Acreditação, um novo estímulo para avaliar a assistência prestada, de maneira que, estabeleçam-se metas

claras para proporcionar a garantia da qualidade da atenção prestada aos usuários. (ONA, 1999)

O processo de Acreditação Hospitalar possui requisitos de complexidade variada, a depender de critérios estabelecidos no processo avaliativo. De acordo com os requisitos estabelecidos, a organização pode ser classificada em três níveis que são considerados: Nível 1 - o qual é referente à segurança, considerado como referência básica, o limite essencial da qualidade com o qual deve funcionar um serviço hospitalar; Nível 2 – aponta para a organização, o qual permite demonstrar as evidências da adoção de planejamento na organização da assistência hospitalar; Nível 3 – busca as práticas de gestão e qualidade, como também as evidências de políticas institucionais globais e sistêmicas de melhoria do gerenciamento da unidade. O processo avaliativo é feito através de uma lista de itens de verificação, da observação do local, do contato com os profissionais dos diversos serviços e cargos e com clientes e familiares. De modo que, baseados nos dados colhidos no processo, os avaliadores podem considerar o hospital como não acreditado, acreditado, acreditado pleno ou acreditado com excelência (BRASIL, 2002).

Diante disso, a fim de entender o processo de acreditação hospitalar, formulou-se a seguinte pergunta norteadora: “como se dá o processo de acreditação hospitalar no estado da Bahia?”. Para melhor entendimento dessa questão, fez-se necessário construir o objetivo da pesquisa: compreender o processo de acreditação hospitalar e sua importância para os serviços hospitalares.

De tal forma, que este estudo apresenta relevância social, pois poderá suscitar o repensar das práticas gerenciais e assistenciais, a fim de buscar a melhoria da assistência prestada, como também satisfação dos usuários e dos trabalhadores envolvidos no processo.

### **Metodologia:**

O estudo trata-se de uma revisão integrativa de pesquisas, uma técnica de coleta que engloba de forma sintética o conhecimento produzido através da análise de textos especializados da área. Para a realização da revisão integrativa formulou-se a seguinte questão norteadora: “Como se dá o processo de acreditação hospitalar no estado da BA”. Buscou-se nos bancos de dados eletrônicos, LILACS, Scielo, Bireme, Google

Acadêmico, referentes à temática estudada sobre acreditação hospitalar, no período de 2000-2013.

### **Resultados e discussão:**

Após a leitura exaustiva dos textos selecionados, apreenderam-se as seguintes unidades temáticas: acreditação hospitalar: estratégia para melhoria da qualidade da assistência; benefícios da acreditação em unidades de saúde. Os dados foram coletados nas bases científicas LILACS, SCIELO, sites específicos da área de acreditação. Foram selecionados 13 artigos dos 45 textos encontrados referentes à Acreditação hospitalar a partir dos descritores: Acreditação, Enfermagem e Qualidade. O levantamento bibliográfico realizado nas bases de dados revelou uma produção científica relevante referente à temática de acreditação hospitalar.

Organização Mundial da Saúde (OMS) passa a considerar, a partir de 1989, a Acreditação como elemento estratégico para o desenvolvimento da qualidade na América Latina. Em 1990, foi realizado um convênio com a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) a Federação Latino Americana de Hospitais e o Ministério da Saúde para elaborar o Manual de Padrões de Acreditação para América Latina (Schiesari, Novaes , Feldman, Gatto, Cunha, 2004)

Diante disso, pode-se perceber que devido ao crescente aumento da exigência dos clientes, dos novos padrões impostos pelo governo, e com o policiamento mais intenso da mídia em relação a casos de omissão ou negligência, os hospitais, institutos médicos, clínicas e outras instituições equivalentes estão procurando assumir uma postura de zelo com seus pacientes e demais públicos, a fim de acompanhar as mudanças estratégicas que estão acontecendo em âmbito mundial, cresce entre os hospitais a busca por certificações que comprove e demonstre os bons resultados de seus serviços. (AZEVEDO 2002)

De acordo com a Organização Nacional de Acreditação (ONA), no estado da Bahia, pode-se constatar que o nível de acreditação nas unidades hospitalares ainda é considerado baixo, quando comparado a outros estados. Apenas 17 instituições são acreditadas, sendo que apenas uma tem acreditação na categoria plena e 06 unidades inseridas como acreditação de excelência (BRASIL, 2002)

O nível de excelência para ser atingindo, é necessária a padronização dos processos, a fim de estimular o trabalho em equipe, uma vez que os resultados são

compartilhados por todos os membros da organização, desta maneira, programas de qualidade vêm sendo implantados com cada vez mais frequência, e novas maneiras de gerenciar os processos. (AZEVEDO 2013)

O levantamento, também, evidenciou que existem poucas publicações relativas ao processo de acreditação, no Brasil, e que os esforços de produção acadêmica desta natureza estavam voltados para a acreditação nos estados do sul e sudeste, onde estão concentrados cerca de 75% dos serviços de saúde certificados. (ONA, 2012).

De acordo com Gurgel Junior (2002), atualmente a adoção dos programas de qualidade no setor saúde está intensamente pautado ao aumento das despesas da assistência hospitalar, quando comparados ao consumo total em saúde. Com intuito de incrementar o gerenciamento e melhorar a eficácia do serviço, vários países têm se movimentado e aplicado programas de qualidade.

O movimento pela qualidade e busca da segurança nos serviços de saúde é um fenômeno mundial, em decorrência da crescente conscientização de que, na sociedade contemporânea, a qualidade é considerada um requisito indispensável de sobrevivência econômica e, mais importante ainda, segundo alguns autores, uma responsabilidade ética e social (Vasconcellos 2012).

O Brasil, nos últimos anos, busca desenvolver instrumentos oficiais de avaliação do desempenho das organizações hospitalares do Sistema Único de Saúde (SUS). Para isso, um conjunto de critérios vem sendo utilizados, de modo que, os hospitais responsáveis buscam preencher todos os requisitos, a partir de padrões preestabelecidos, com base em conceitos e técnicas de qualidade (QUINTO NETO, 2002).

Entre as clínicas e os serviços hospitalares pesquisados no estado da Bahia no período atual, foi evidenciado um baixo quantitativo de unidades acreditadas e entre as que estão acreditadas, nem todas se enquadram na mesma categoria (TAB. 01).

Tabela 01. Levantamento das clínicas e unidades hospitalares no estado da Bahia no período de 2000-2013.

INSTITUIÇÃO	CIDADE/UF	CERTIFICAÇÃO	VALIDADE
CLINEFRO - SENHOR DO BONFIM	SENHOR DO BOMFIM/BA	Acreditado	11/12/2013
CLÍNICA AMO ASSISTÊNCIA MULTIDISCIPLINAR EM ONCOLOGIA	SALVADOR/BA	Acreditado	01/07/2015

CLÍNICA DE NEFROLOGIA DE JUAZEIRO	JUAZEIRO/BA	Acreditado	09/05/2014
CLÍNICA DE NEFROLOGIA DE SERRINHA	SERRINHA/BA	Acreditado	09/05/2014
CLÍNICA SENHOR DO BONFIM - CONVÊNIOS	FEIRA DE SANTANA/BA	Acreditado	11/12/2013
CLÍNICA SENHOR DO BONFIM - FEIRA	FEIRA DE SANTANA/BA	Acreditado	11/12/2013
CLÍNICA SENHOR DO BONFIM - SALVADOR	SALVADOR/BA	Acreditado	11/12/2013
GEM ASSISTÊNCIA MÉDICA ESPECIALIZADA LTDA	SALVADOR/BA	Acreditado	01/07/2015
HOSPITAL DO SUBÚRBIO PPP - SESAB - SUS	SALVADOR/BA	Acreditado	21/08/2014
NOB - LAURO DE FREITAS	LAURO DE FREITAS/BA	Acreditado	15/08/2014
NOB - ONDINA	SALVADOR/BA	Acreditado	15/08/2014
NÚCLEO DE TERAPIA ONCOLÓGICA	Salvador/BA	Acreditado Pleno	08/05/2015
HOSPITAL JORGE VALENTE	SALVADOR/BA	Acreditado com Excelência	09/01/2016
HOSPITAL PORTUGUÊS	SALVADOR/BA	Acreditado com Excelência	07/06/2016
HOSPITAL SÃO RAFAEL	SALVADOR/BA	Acreditado com Excelência	12/12/2015
INED - INSTITUTO DE NEFROLOGIA E DIÁLISE	SALVADOR/BA	Acreditado com Excelência	12/04/2014
LABORATÓRIO STUDART E STUDART	SALVADOR/BA	Acreditado com Excelência	07/12/2013

Fonte: <https://www.ona.org.br/OrganizacoesCertificadas>, acessado em 07/10/2013.

A partir do exposto, entende-se que ainda se faz necessário a busca de incentivos para que os estabelecimentos de saúde possam inserir-se no processo de acreditação hospitalar. De acordo com os dados coletados na literatura especializada, percebe-se que a acreditação hospitalar no estado da Bahia encontra-se incipiente no momento atual.

Vale salientar a importância do processo de acreditação hospitalar, de modo que, entre as principais vantagens da Acreditação Hospitalar pode-se citar: a preocupação com a segurança dos pacientes e profissionais; proporciona qualidade da assistência; busca ativa na construção de equipe e melhoria contínua; é útil instrumento de gerenciamento; procura definir critérios e objetivos concretos adaptados à realidade brasileira; esquetematiza o caminho para a melhoria contínua. (VASCONCELOS, 2012)

Além de significar para a instituição acreditada a marca de confiança dos serviços prestados aos seus usuários (VASCONCELOS, 2012). Percebe-se, dessa forma, a relevância do processo de acreditação hospitalar no contexto competitivo do mercado de trabalho, onde, uma instituição acreditada possibilita gerar vínculo de confiança entre seus usuários e, conseqüentemente, aguça outras instituições a buscarem a acreditação hospitalar.

### **Considerações finais:**

A acreditação Hospitalar configura-se como estratégia de melhoria da qualidade dos serviços prestados. De tal modo que, fortalece os vínculos de confiança para seus usuários e como também possibilita uma maior valorização dos funcionários que trabalham na instituição.

A fim de compreender as necessidades do cliente, satisfazendo-o e procurando superar suas expectativas, é necessário identificar, fundamentalmente, quais são as exigências desse consumidor do produto ou serviço. Quando a qualidade excede a expectativa dos clientes o serviço é percebido como excepcional. (AZEVEDO 2002)

Outro aspecto de relevância sobre a acreditação hospitalar é que desencadeia nos profissionais, sentimentos de orgulho, satisfação e reconhecimento. Esses sentimentos encontram-se relacionados ao compartilhamento da responsabilidade pela conquista do título e pela valorização do hospital (MANZO, BRITO, REIS, 2011)

Entende-se desta forma que é necessário o incentivo para que as unidades hospitalares possam passar pelo processo de acreditação hospitalar, a fim de que possam construir uma assistência de qualidade para seus usuários, estabelecer caminhos para melhoria contínua no gerenciamento das unidades.

## REFERÊNCIAS:

ADAMI NP, Yoshitome A. Métodos de avaliação de resultados da assistência de enfermagem . 2003. Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília (DF) 2003; Disponível em <http://www.scielo.br/scielo>. Acesso em 12/10/2013

AZEVEDO, Daniela Lange. XXII Encontro Nacional de Engenharia de Produção, XXII, 2002 Curitiba – PR. Gestão da mudança na saúde - a acreditação Hospitalar. ENEGEP 2002. Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002\\_TR26\\_0695.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2002_TR26_0695.pdf).> acesso em 03/10/2013.

AZEVEDO, Daniela Lange. XXIII Encontro Nacional de Engenharia de Produção 2003 - Ouro Preto, MG, Acreditação hospitalar como forma de atender com qualidade as necessidades dos clientes nas organizações de saúde ENEGEP 2003 Disponível em: [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003\\_TR26\\_0695.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR26_0695.pdf).> acesso em 03/10/2013.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar / Secretaria de Assistência à Saúde. – 3. ed. rev. e atual. – Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

FELDMAN, Liliane Bauer , GATTO, Maria Alice Fortes, CUNHA, Isabel Cristina Kowal Olm. Historia da evolução da qualidade hospitalar dos padrões de acreditação. 24/11/04 Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n2/a15v18n2.pdf>.> Acesso em 07/10/2013 .

FELDMAN, Liliane Bauer , GATTO, Maria Alice Fortes, CUNHA, Isabel Cristina Kowal Olm. Identificação dos critérios de avaliação de resultados do serviço de enfermagem nos programas de acreditação hospitalar. 2006. Revista Latino americana de Enfermagem julho- agosto 2006 Disponível em [www.eerp.usp.br/rlae](http://www.eerp.usp.br/rlae) Acesso em 10/10/2013

GURGEL JUNIOR, Garibaldi Dantas; VIEIRA, Marcelo Milano Falcão. Qualidade total e administração hospitalar : explorando disjunções conceituais. Ciênc. saúde coletiva, São Paulo, v . 7, n. 2, 2002 São Paulo

MANZOI, Bruna Figueiredo; RIBEIROII , Helen Cristiny Teodoro Couto; BRITO ,Maria José Menezes; nov.2011. Implicações do processo de acreditação hospitalar no cotidiano dos profissionais de saúde. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692012000100020&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692012000100020&script=sci_arttext&lng=pt). Acesso em 12/10/2013

MANZOI, Bruna Figueiredo; RIBEIROII ,Helen Cristiny Teodoro Couto; BRITO ,Maria José Menezes; 2013. Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar II Revista Brasileira de Enfermagem, Brasília 2013. Disponível em [http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692012000100020&script=sci\\_arttext&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S010411692012000100020&script=sci_arttext&lng=pt). Acesso em 12/10/2013



MARCELINO José Jorge , CARVALHO Frederico A. de ,MEDEIROS Renata de Oliveira . Esforços de inovação organizacional e qualidade do serviço.2013 Rev. Adm. Pública — Rio de Janeiro 47(2):327-356, mar./abr. 2013

OLIVEIRA ,David Vital de ,GODOY ,Leoni Pentiado , KERPEL ,Cássia Letícia ,RIBEIRO, Roberto Portes . Acreditação hospitalar como forma de atender com qualidade as necessidades dos clientes nas organizações de saúde. 2003. Disponível em : [http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003\\_TR0207\\_1201.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP2003_TR0207_1201.pdf). Acesso em 14/10/2013

ONA, Organização Nacional de Acreditação. Disponível em: <https://www.ona.org.br/OrganizacoesCertificadas>>. Acesso em: 07/10/2013.

PEIXOTO, Tereza Cristina, BRITO, Maria José Menezes, SANTANA, Letícia Corrêa: Gestão de pessoas em uma unidade pediátrica na perspectiva do diagnóstico ONA e de profissionais. 2012. Disponível em: [www.revistas.ufg.br/index.php/fen/article/view/15126](http://www.revistas.ufg.br/index.php/fen/article/view/15126)>. Acesso em 03/10/2013.

QUINTO Neto A, Bittar OJNV. Hospitais: administração da qualidade e acreditação de organizações complexas. Porto Alegre: Dacasa; 2004.

VASCONCELLOS, Maria De Fátima Barboza. Acreditação Hospitalar: Ganhos de qualidade nas instituições de saúde. set. 2012. Disponível em: <http://www.ebah.com.br/content/ABAAAfWusAE/acreditacao-hospitalar>>. Acesso em 04 out. 2013.