

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

---

### **A acreditação hospitalar e os impactos sobre o cliente e os servidores.**

*Ana Paula Guedes Mattoso – apgmattoso@gmail.com – UFF/ICHS*

#### **Resumo**

No Brasil encontramos diversos problemas na gestão de hospitais públicos, o que gera atendimento de baixa qualidade e insatisfação tanto dos clientes como dos próprios funcionários das instituições. Pensando na melhoria do serviço prestado ao cidadão e na qualidade de trabalho dos funcionários que atuam nessa área, foi criado e implantado o Sistema de Acreditação Brasileiro, coordenado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Esse artigo procura através de uma revisão bibliográfica do tipo exploratório com abordagem qualitativa, descrever qual o impacto da Acreditação Hospitalar em instituições de saúde no país e seu ganho na busca de qualidade e segurança dos diversos serviços e setores. Esse estudo evidenciou que a satisfação do cliente que é o objetivo maior, quando alcançada, trás para a instituição de saúde o sentimento de orgulho o que faz com que os colaboradores que exercem suas funções em hospitais certificados se sintam motivados e valorizados e com a certeza da evolução que alcançaram em sua profissão.

**Palavras-chave:** Acreditação Hospitalar; qualidade; gestão hospitalar.

## **1 Introdução**

Atualmente, a qualidade da assistência prestada ao cliente é um tema muito visado no cenário de saúde e passou a ser mais cobrada pela população em geral, levando ao aumento da competitividade entre as empresas nesse mercado e a busca pela excelência nos processos necessários para um atendimento mais eficaz. Diante desse quadro, surge como diferencial, tanto para as operadoras de saúde quanto para os prestadores de serviços de saúde, públicos ou privados, atestarem a qualidade dos serviços oferecidos, assim como o compromisso com o público, a transparência e a regulação (SHAW, 2001).

Com a criação do Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde, em 1995, o Ministério da Saúde tem buscado o desenvolvimento contínuo do Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar. A Acreditação é um método de avaliação e certificação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde (Manual ONA - 2018). O processo de acreditação é um método de consenso, racionalização e ordenação das organizações prestadoras de serviços hospitalares e principalmente de educação permanente dos seus profissionais. Logo, o processo de qualidade desenvolvido nas instituições vem se somar aos esforços para melhorar a assistência ao cliente e o ambiente de trabalho para os servidores. Através da ordenação dos processos de trabalho, otimização da interação entre os mesmos dentro de um hospital e a busca contínua por melhorias

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

acredita-se que é possível garantir um atendimento sistematizado, seguro, humano, efetivo e eficaz à população.

As instituições de saúde estão se submetendo a processos de qualidade que são supervisionados e avaliados periodicamente, sendo um deles a acreditação. A instituição competente e autorizada a promover o desenvolvimento da acreditação hospitalar no Brasil é a Organização Nacional de Acreditação (ONA), criada em 1999 pelo Ministério da Saúde (MS) em conjunto com entidades fundadoras do Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar (PBAH), sendo reconhecida como tal em 2001 pelo MS e em 2002 por meio da resolução RE/ANVISA nº 921.

A avaliação do processo de qualidade normalmente é coordenada, gerenciada e acompanhada por um serviço de acreditação, utilizando a metodologia exigida pela ONA. Esse setor, juntamente com os técnicos das demais diretorias, atua nas unidades em busca da conformidade entre os requisitos de qualidade e as legislações pertinentes à área da saúde, específicas de cada setor do hospital. A ONA é uma entidade não governamental, sem fins lucrativos, responsável pela coordenação de todo o processo de acreditação, certificando organizações por todo o Brasil. Ela se alicerça nos princípios da qualidade que envolve a estrutura, o processo e o resultado. A instituição avaliada pode receber um dos seguintes resultados: não acreditado, acreditado (nível 1), acreditado pleno (nível 2) ou acreditado com excelência (nível 3).

**Quadro 1:** O passo a passo do processo de acreditação.

<b>Processo de Acreditação</b>	
Contratação de instituição acreditadora credenciada	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instituição acreditadora solicita a documentação que prova a elegibilidade da organização;</li><li>• Conferida e aprovada a elegibilidade as partes estabelecem um contrato de prestação de serviços de avaliação para obter a acreditação.</li></ul>
Inscrição da organização	<ul style="list-style-type: none"><li>• Instituição acreditadora solicita a inscrição da organização no sistema ONA Integrare;</li><li>• A ONA analisa a inscrição solicitada</li></ul>
Agendamento da visita de avaliação para acreditação	<ul style="list-style-type: none"><li>• A instituição acreditadora agenda no sistema ONA Integrare em até 60 dias corridos após a organização ter sua inscrição validada pela ONA;</li><li>• No momento do agendamento a instituição acreditadora define a equipe de avaliadores;</li><li>• A visita deve ser agendada com, pelo menos, 15 dias de antecedência.</li></ul>
Emissão da taxa de avaliação	<ul style="list-style-type: none"><li>• A ONA emite a taxa para o processo de acreditação da organização. Essa taxa corresponde a aproximadamente 19% do custo total do processo;</li><li>• A organização realiza o pagamento da taxa junto à ONA.</li></ul>

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

Confirmação e planejamento da visita	<ul style="list-style-type: none"><li>•O avaliador líder prepara o processo para a realização da visita de avaliação para a acreditação, traçando um plano de visita;</li><li>•Se a organização estiver em desacordo com quaisquer disposições do plano de visita o avaliador líder deve proceder aos ajustes necessários.</li></ul>
Visita	<ul style="list-style-type: none"><li>•Cada área/unidade/processo deverá ser visitada por um avaliador e um representante da área/unidade/processo;</li><li>•Deve ser promovido o acesso do avaliador a cada área e à documentação solicitada;</li><li>•As evidências observadas pelos avaliadores devem ser registradas no relatório de avaliação;</li><li>•Caso a equipe de avaliadores encontre não conformidades pontuais sem impacto sistêmico, poderá pedir a elaboração de um plano de ação ou uma revisita, não sendo resolvidas as não conformidades no prazo de 20 dias corridos, o processo será encerrado e o cliente considerado não acreditado.</li></ul>
Término do processo de avaliação para a acreditação	<ul style="list-style-type: none"><li>•Após a análise técnica do relatório de avaliação e parecer do comitê de certificação da instituição acreditadora o processo é homologado.</li></ul>
Emissão do certificado de acreditação	<ul style="list-style-type: none"><li>•O certificado de organização de saúde acreditado, acreditado pleno ou acreditado com excelência é emitido pela ONA.</li></ul>

**Fonte:** Manual da ONA (Organização Nacional de Acreditação) 2018.

A instituição acreditada poderá perder a condição de acreditado por recomendação da instituição acreditadora credenciada, por deliberação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) ou por solicitação da organização de saúde, o que garante a manutenção da qualidade de atendimento ao usuário. Por esse motivo a instituição acreditadora realiza visitas de manutenção, acompanhamento e continuidade das ações implementadas periodicamente. Ocorrerá também a qualquer tempo visitas extraordinárias motivadas por alteração de endereço ou titularidade do responsável da instituição acreditada ou por denúncia de irregularidade, por constatação de não conformidade (erros no processo) durante a visita ordinária pela ocorrência de evento adverso (evento que resultou ou poderia ter resultado em dano desnecessário ao cliente).

O presente trabalho pretende avaliar os benefícios alcançados com o uso da gestão de qualidade ao longo do tempo, buscando verificar se a implantação da mesma nos dispositivos de saúde hospitalares brasileiros e a obtenção dos níveis de acreditação contribuirão para uma melhora na assistência prestada ao cidadão e na qualidade de trabalho dos servidores.

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

---

### 2 Referencial Teórico

No Brasil a acreditação surgiu efetivamente no final dos anos 80, sob a influência da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), que estabeleceu uma série de padrões para os serviços hospitalares da América Latina.

De acordo com Mendes e Mirandola, 2015 p. 637.

Em 1997, o Ministério da Saúde criou uma comissão nacional de especialistas para desenvolver o modelo brasileiro de acreditação. Um dos seus resultados foi a publicação do Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar, que estabelecia padrões de qualidade e segurança para os hospitais que buscavam a acreditação. Em maio de 1999, foi criada a Organização Nacional de Acreditação (ONA), uma entidade não governamental e sem fins lucrativos com a atribuição de coordenar o Sistema Brasileiro de Acreditação por meio da implantação de padrões e normas técnicas, credenciamento de instituições acreditadoras e capacitação de avaliadores (Shiesari & Kisil, 2003).

O Programa Brasileiro de Acreditação foi oficialmente lançado em novembro de 1998, no Congresso Internacional de Qualidade na Assistência a Saúde em Budapeste, bem como o instrumento nacional desenvolvido e conduzido por Humberto de Moraes Novaes (FEIDMAN GATTO & CUNHA, 2004).

Embora o Manual Brasileiro de Acreditação – MBA das Instituições Prestadoras de Serviços de Saúde (BRASIL, 2018) indique os padrões e critérios que são avaliados naquele programa, cabe a cada hospital selecionar e planejar as estratégias para alcançá-los. Sendo o processo de acreditação nacional de caráter voluntário, cabe ao hospital a prerrogativa de analisar os potenciais benefícios gerados pela acreditação e decidir pela sua implantação ou não e as certificações são definidas a partir de três diferentes níveis de complexidade (ONA, 2018):

- Nível 1 (Acreditação): caracterizado pela ênfase na segurança. Verifica o atendimento de requisitos formais, técnicos e de estrutura conforme a legislação correspondente. Enfatiza também a gestão de riscos adotada pelo hospital.
- Nível 2 (Acreditação Plena): tem foco nos processos. Avalia a gerência dos processos e suas interações sistêmicas. Também pressupõe um sistema de medição de desempenho e ações de educação para melhoria desses processos.
- Nível 3 (Acreditação com Excelência): tem foco nos resultados. Avalia a existência de políticas de melhoria contínua do desempenho organizacional a partir das medições internas e comparações externas. Neste nível, há evidências de maior maturidade na gestão hospitalar e uso estratégico das ações de melhoria.

Para que se obtenha qualidade é necessário seguir os fundamentos da gestão em saúde que inclui, visão sistêmica (sistema integrado em todas as áreas), liderança, gestão de

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

---

processos baseada na melhoria contínua dos mesmos, desenvolvimento de pessoas para a promoção de realização profissional e humanização, cuidado centrado no paciente através de tratamento individualizado, foco na segurança promovendo ambiente seguro através de ações preventivas, responsabilidade socioambiental com diminuição de impactos, cultura da inovação criando um ambiente favorável para a melhoria de desempenho e vantagem competitiva, melhoria contínua com treinamento constantes, ética e transparência e natureza não prescritiva, ou seja, ausência de recomendação sobre métodos, técnicas e ferramentas a serem escolhidos para alcançar os padrões estabelecidos.

O sistema é implantado quando todas as pessoas da instituição, desde sua direção até os profissionais da limpeza, aplicarem no seu cotidiano as premissas que o sustentam. Para isso, as instituições devem:

- 1) Conhecer seus processos, produtos e usuários;
- 2) Saber que a cooperação nos projetos de melhoria contínua é primordial;
- 3) Estabelecer objetivos e metas tanto em termos administrativos quanto pedagógicos;
- 4) Saber identificar claramente as relações entre causa e efeito dos processos pedagógicos pelos quais são responsáveis;
- 5) Ter indicadores de avaliação conhecidos e praticados por todos, e aprimorados com o pleno reconhecimento de suas vantagens operacionais.

### **3 Metodologia**

O presente trabalho usa como metodologia de pesquisa a revisão bibliográfica sobre métodos de avaliação da qualidade dos serviços de saúde, em especial, através do processo de “Acreditação”, utilizado tanto para a qualificação de hospitais públicos quanto privados. A pesquisa será do tipo exploratória, com abordagem qualitativa. A análise busca compreender o significado dos dados coletados e também tem como objetivo facilitar o entendimento dos conteúdos através de uma classificação apresentada de forma sistematizada.

A acreditação a nível hospitalar é uma dentre muitas possíveis formas de aplicação do processo de avaliação de qualidade, quando se trabalha com questões relacionadas à saúde. Acredita-se que tanto os artigos científicos e textos técnicos de bases de dados científicos,

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

---

quanto sítios na internet, documentos existentes e disponíveis no Ministério da Saúde, no Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar e na Organização Nacional de Acreditação (ONA) poderão oferecer ricas informações, sendo úteis para a realização deste trabalho de conclusão de curso.

### 3.1 Procedimento para coleta de dados

O procedimento para coleta de dados é a pesquisa bibliográfica e documental, para esta coleta acesso diversos sítios para obter informações a respeito do tema escolhido, com a preocupação de pesquisar sempre em sites confiáveis e consistentes.

Foram selecionadas 25 referências bibliográficas. Como critério de inclusão foram abordados artigos científicos, livros, revistas, dissertações, monografias, documentos de referência e anais eletrônicos de encontros e congressos, para adquirir uma visão histórica e atual do tema abordado.

## 4 Resultado

A qualidade da atenção hospitalar sempre esteve em lugar de destaque, já que as primeiras iniciativas internacionais em relação à qualidade em saúde concentraram-se nos hospitais. Embora haja tal preocupação também no Brasil, são poucas as iniciativas voltadas para a avaliação e melhoria da qualidade da assistência hospitalar (SOUZA et al, 2017).

De acordo com BONATO (2011, p. 320), a “Qualidade Total” surge como ferramenta de apoio e assume diferentes significados: qualidade de trabalho, serviço, informação, processo, estrutura e pessoas. Implica a satisfação das expectativas e necessidades dos clientes por meio de uma gestão científica dos processos, baseada em fatos e dados, voltada para a correção e prevenção de erros. Também segundo BONATO (2011, p. 320) A gestão científica dos processos, deve se basear na manutenção e melhoria dos padrões de desempenho atuais, com produtos e serviços melhores e mais competitivos, participação e envolvimento dos membros da organização, considerando aspectos éticos que envolvem a prestação dos serviços de saúde.

A partir dos materiais estudados, percebe-se que a acreditação hospitalar no Brasil ainda é recente e são poucas as instituições públicas acreditadas, estando a maioria na região sudeste. Para citar alguns desses hospitais temos como exemplos o Hospital Municipal de M’Boi Mirim em São Paulo SP, O Hospital das Clínicas Luiza de Pinho Melo em Mogi das Cruzes SP, o Hospital estadual de Sumaré em Sumaré-SP e o Hospital Estadual Transp. Câncer Infantil no Rio de Janeiro - RJ, todos com certificado de excelência segundo a ONA. Os hospitais citados acima

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

são uma exceção, pois a maioria das instituições pelo país apresenta atendimento precário, pouca segurança ao paciente e ao servidor que neles trabalham. O quadro abaixo mostra onde se localiza a maioria dos hospitais acreditados por região do Brasil.

**Quadro 2:** Hospitais acreditados no Brasil por Região

Regiões	Nº de hospitais
Região Sudeste	200
Região Sul	52
Região Nordeste	36
Região Norte	18
Região Centro Oeste	18

Fonte: ONA 2019.

A acreditação colabora para um trabalho padronizado e organizado, fornecendo um maior número de instrumentos para a busca de informações em tempo real a fim de que problemas pontuais sejam solucionados em tempo hábil. É um método que desenvolve avaliações contínuas promovendo melhorias e conduzindo as organizações acreditadas, independente do setor do hospital, a exercer suas atividades dentro do padrão de qualidade esperado, gerando maior comprometimento dos colaboradores e melhor assistência ao usuário. No entanto, para que isso ocorra, a melhoria da qualidade deve estabelecer progressivamente os padrões, em busca do defeito zero, que embora possa não ser atingido integralmente na prática, possa servir de orientação e norte para uma gestão de qualidade. Por ser um processo principalmente cultural, envolve motivação, compromisso e educação de todos que participam do processo.

Segundo Manzo et al (2009), o processo de acreditação hospitalar é influenciado pelo nível de motivação, e envolvimento dos trabalhadores e, ao mesmo tempo em que ocorre e se integra ao seu cotidiano, é capaz de influenciar de forma significativa, o contexto de trabalho destes profissionais de saúde desencadeando também nos mesmos sentimentos de orgulho, satisfação e reconhecimento. Atribuem-se esses sentimentos despertados ao compartilhamento da responsabilidade da conquista do título e pela valorização do hospital.

De acordo com Terra e Berssanti (2015, p.9):

O processo de acreditação é trabalhoso, oneroso e desgastante, levando a níveis altos de stress; com isso, os gestores devem estar abertos a sugestões e críticas, além de terem o foco voltado para a acreditação. Desta forma, a comunicação aberta entre gestores e subordinados é fundamental, onde um dos fatores de sucesso é a aceitação de tal processo por parte da média e alta gerência. Assim, treinar as pessoas envolvidas na acreditação, ao longo do tempo e não somente no período da certificação, é fundamental. Isto demanda tempo, recursos financeiros e dedicação dos envolvidos. Porém, os resultados são satisfatórios, visto que os colaboradores não se estressam, assimilam melhor o conteúdo, e o aplicam no dia a dia, sem cobranças desnecessárias.

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

---

Para muitos servidores que trabalham em hospitais acreditados, a organização do trabalho focando a melhoria contínua, se torna estimulante, pois visa alcançar sempre novos índices de qualidade no desempenho de suas funções melhorando a assistência ao cliente. Normalmente a forma de lidar com outros setores se torna mais formal e deixa de ser isolado para funcionar como um todo, principalmente porque se um setor não alcançar os objetivos traçados os outros também não alcançarão. O treinamento contínuo, uma das exigências para se obter qualidade, também é um fator que agrada os colaboradores já que estes se sentem valorizados. A chefia deve comunicar com clareza aos colaboradores as reais vantagens do processo de acreditação para evitar custos inúteis e decepções que desmotiva a equipe.

Uma das maiores dificuldades encontradas para a implantação da acreditação está na qualidade das informações transmitidas principalmente no início do processo o que causa uma incompleta incorporação de conceitos relevantes para o entendimento do processo e engajamento na nova metodologia de trabalho, isso pode trazer insegurança por falta de preparo e conhecimento. Pode ocorrer também uma deficiência no repasse de informações sobre o processo entre os funcionários trazendo a necessidade do desenvolvimento de uma cultura de valorização das pessoas e o compartilhamento do conhecimento, incentivando, apoiando e recompensando os membros da instituição a fim de que compartilhem sempre aquilo que aprendem (OLIVEIRA e MATSUDA, 2016).

De acordo com Manzo et al (2009), no âmbito da acreditação, a qualidade é tudo que agrega valor ao trabalho ou às relações e está diretamente ligada à produtividade da instituição, envolvendo o relacionamento humano e o desenvolvimento profissional e pessoal, ainda segundo Manzo et al (2009), os profissionais não visualizam de maneira uniforme a influência do processo de acreditação, alguns funcionários conseguem perceber o processo apenas de forma positiva, outros abordam somente com visão negativa. Porém ha aqueles que conseguem ponderar sobre a acreditação, dela extraindo os aspectos negativos e os pontos de sucesso do processo.

A concretização da acreditação coloca a instituição numa posição diferenciada no mercado o que é uma vantagem competitiva no caso de hospitais privados e a credibilidade no caso de hospitais do SUS. Para beneficiar os colaboradores que se empenham individual e coletivamente se faz necessário a criação de um sistema de recompensas e reconhecimento de seus esforços para que aja motivação para dar continuidade ao atendimento de qualidade e manutenção da certificação.

Com a implantação das normas necessárias para se alcançar a condição de hospital acreditado, ocorrem melhorias gerenciais que impulsionam a organização a alcançar níveis



## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

elevados de qualidade na gestão, sendo necessário que o gerenciamento dos serviços se pautem na padronização das atividades gerenciais bem como dos processos assistenciais para uma ação voltada para o cuidado e atendendo as necessidades do cliente e minimizando os riscos. O usuário passa a ser o centro das atenções e é ele o responsável pela existência das instituições de saúde acreditadas e é por meio da racionalização do trabalho, da educação permanente, da padronização dos processos assistenciais e da avaliação dos resultados que são evitados os riscos ao cliente e aumentada a sua satisfação.

A busca pela melhoria da qualidade da assistência hospitalar tende a ter impacto direto sobre a qualidade do serviço prestado aos usuários do sistema e quando se fala em cliente, deve-se tentar estabelecer uma relação de confiança entre o serviço e as necessidades reais do cliente.

De acordo com Rodrigues et al (2016 p.80/81):

Esforços para diminuir o nível de incerteza do cliente/consumidor passam pela descrição detalhada do serviço, a definição do seu custo, a explicitação das relações entre o serviço, sua prestação e o custo, com a devida explicação ao cliente do efeito causado pelos problemas e de como estão sendo resolvidos, dando a ele ciência de como pode contribuir para a qualidade do serviço. E por fim, tentar estabelecer a relação entre o serviço e as necessidades do cliente.

**Quadro 3:** As definições dos atributos da qualidade.

Atributos	Definições
Segurança	Evitar lesões e danos nos pacientes decorrentes do cuidado que tem como objetivo ajudá-los.
Efetividade	Cuidado baseado no conhecimento científico para todos que dele possam se beneficiar, evitando seu uso por aqueles que provavelmente não se beneficiarão (evita subutilização e sobre utilização, respectivamente).
Cuidado concentrado no cliente	Cuidado respeitoso e responsivo às preferências, necessidades e valores individuais dos pacientes, e que assegura que os valores do paciente orientem todas as decisões clínicas. Respeito às necessidades de informação de cada paciente.
Oportunidade	Redução do tempo de espera e de atrasos potencialmente danosos tanto para quem recebe como para quem presta o cuidado.
Eficiência	Cuidado sem desperdício, incluindo aquele associado ao uso de equipamentos, suprimentos, ideias e energia.
Equidade	Qualidade do cuidado que não varia em decorrência de características pessoais, como gênero, etnia, localização geográfica e condição socioeconômica.

**Fonte:** Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente.

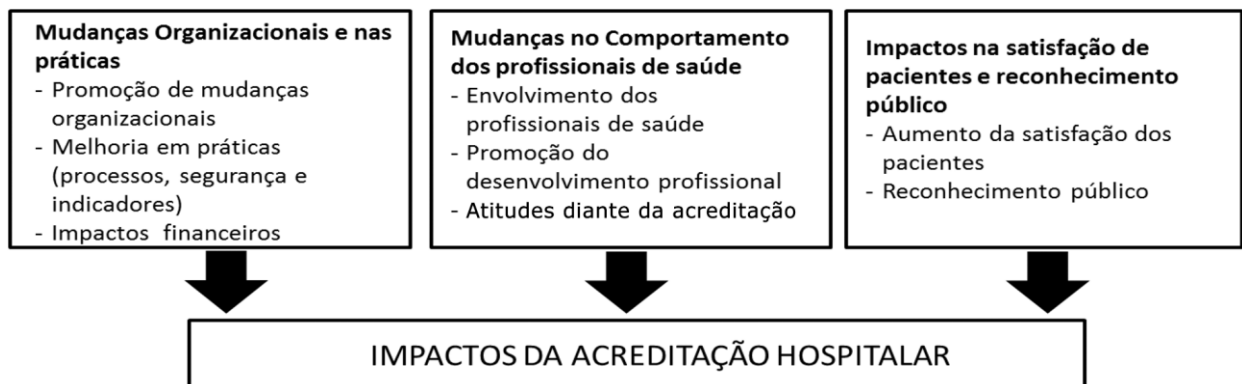
A satisfação do cliente tende a ocorrer quando suas necessidades e expectativas são atendidas, tornando-se mais positivas suas percepções se os resultados esperados forem alcançados. Desse modo, quando as expectativas são menores que as percepções, a qualidade percebida é considerada boa; se as expectativas forem iguais às percepções, a qualidade percebida será aceitável; caso as expectativas sejam maiores que as percepções, a qualidade percebida será ruim (SOUZA et al, 2017).

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

O tratamento humanizado aumenta a satisfação do cliente, se este, que chega fragilizado ao serviço, for recebido de maneira humana, terá confiança de que haverá um esforço conjunto para o restabelecimento de sua saúde. A humanização, a ética, o envolvimento de todos nesse processo, agrega valor e aumenta a satisfação dos clientes. A satisfação começa antes do atendimento, na sala de espera, e se concretiza bem depois que ele deixou o consultório.

Ultimamente, principalmente após a criação do SUS (Sistema Único de Saúde) os clientes que antes eram chamados de pacientes, passaram a ter mais informação e a buscar seus direitos. A criação da Avaliação de Satisfação dos Usuários do SUS nos diferentes níveis de atendimento propiciou ao cliente a oportunidade de opinar sobre as políticas públicas e identificar os fatores determinantes de sua satisfação, essa avaliação mostra que para melhor atendê-lo, se faz necessário compreender e identificar suas necessidades para transformá-las em características do serviço ofertado.

**Figura 1:** Síntese dos principais impactos da acreditação.



**Fonte:** Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impacto em seis hospitais acreditados.

Os achados apontam para o favorecimento da Acreditação em hospitais públicos e privados, estando unidas a satisfação e o orgulho dos profissionais com a satisfação do usuário do serviço. Deduz-se, então, que essa é uma relação importante, pois a satisfação no trabalho tende a refletir na qualidade da assistência e, com isso, na satisfação do usuário/cliente.

## 5 Conclusão

Produzir o presente trabalho foi de grande importância para entender melhor os impactos que a Acreditação Hospitalar causa nas instituições de saúde, tanto para as pessoas que nela exercem suas funções como para as que usam esses serviços.

A má qualidade de atendimento ao cliente, principalmente dos que usam o SUS (Sistema Único de Saúde) é histórica, o que traz sempre desconfiança e descrença num

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

---

atendimento de qualidade. Desse modo, o esforço para tornar hospitais em locais de acolhimento e de resolução dos problemas de saúde enfrentados pelos clientes, tornou-se prioridade e para que isso aconteça se fez necessária uma mudança cultural, com melhoramento gerencial e assistencial que aumente a eficiência diminuindo os riscos causados e de acordo com minha pesquisa isso pode ser alcançado com a utilização do processo de acreditação.

No que diz respeito aos profissionais de saúde envolvidos na acreditação, esta traz para a maioria destes profissionais, orgulho e satisfação por ter feito parte da conquista do título e pela valorização da instituição. O colaborador passa a visualizar a possibilidade de crescimento pessoal e valorização do currículo com o aprendizado proporcionado pela acreditação, sentindo-se melhor preparado para atender às solicitações dos clientes, além de manter o nível de qualidade pela padronização de rotinas e uma maior organização.

O maior desafio dos hospitais, principalmente os que atendem clientes do SUS é mudar o atendimento recebido por eles, que deve ser voltado para suas reais necessidades e ainda, de maneira geral. O comprometimento com a acreditação deve atingir um maior número de instituições e com isso aumentar a probabilidade de oferecer qualidade assistencial a toda população.

O trabalho aqui realizado aponta que o processo de qualidade desenvolvido com a implantação da acreditação hospitalar pode sim promover a garantia de um atendimento sistematizado, seguro, humano, efetivo e eficaz à população, sendo importante, no entanto, estar atento à complexidade de fatores que acompanham toda a proposta, como questões com recursos humanos, recursos financeiros e as possibilidades de cada instituição.

## 6 Referências

BONATO (2011). **Gestão de qualidade em saúde: melhorando a assistência ao cliente.**

Mundo da Saúde, São Paulo.. Disponível em: <http://www.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2017/03/Bonato-2011.pdf> Acesso em: 03 março. 2019.

**Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde.** Versão 2018. Disponível em <https://issuu.com/lojaloja2/docs/manual-opss-v2018-consulta-publica> Acesso em: 22 fev. 2019.

MANZO, Bruna Figueiredo; BRITO, Maria José Menezes e CORREA, Allana dos Reis. **Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde.** Rev. esc. enferm. USP [online]. 2012, vol.46, n. 2, p.388-394. ISSN 0080-6234. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/reeusp/v46n2/a17v46n2.pdf> Acesso em: 22 fev. 2019.

OLIVEIRA, João Lucas Campos de; MATSUDA, Laura Misue. **Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade.** 2016. 7 f. Monografia

## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

(Especialização) - Curso de Enfermagem, Universidade Estadual de Maringá, Maringá, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ean/v20n1/1414-8145-ean-20-01-0063.pdf>. Acesso em: 14 abril 2019.

RODRIGUES, CARÂP e EL-WARRAK [et al.]. (2016) **Qualidade e Acreditação**. 2. ed. Rio de Janeiro: IDE, 2016. 154 p. v. 2.

ROQUETE, TEIXEIRA & ALMEIDA (2015). **Acreditação e Melhoria da Assistência Hospitalar no Brasil: uma revisão integrativa**. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA, 21. Resende. Resende: Aedb, 2015.P. 1-10. Disponível em <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/16622249.pdf> Acesso em: 09 março. 2019.

SCHIESARI, Laura Maria César; KISIL, Marcos. **A avaliação da qualidade nos hospitais brasileiros**. Revista de Administração em Saúde, São Paulo, v. 5, n. 18, p. 07-17, 2003. Trimestral. Disponível em [https://pesquisa.easp.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/a\\_avalicao\\_da\\_qualidade\\_nos\\_hospitais\\_brasileiros.pdf](https://pesquisa.easp.fgv.br/sites/gvpesquisa.fgv.br/files/arquivos/a_avalicao_da_qualidade_nos_hospitais_brasileiros.pdf) Acesso em: 06 abril 2019.

SOUZA. Paulo Cezar; RIBEIRO, Carine Figueiredo; SOARES, Suzana Silva. **Satisfação da Assistência Hospitalar: o caso de um hospital público do SUS do estado de Mato Grosso**. Revista de Administração em Saúde, São Paulo, v.69, n. 17, p.01-16, 16 dez. 2017. Trimestral. Disponível em: <http://www.cqh.org.br/ojs-2.4.8/index.php/ras/article/view/63/94> Acesso em: 03 maio 2019.

TERRA e BERSSANETI (2015). **A influência da acreditação hospitalar na qualidade e na produtividade dos serviços oferecidos**. In: XXXV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 25, 2015, Fortaleza. **Anais...** Fortaleza: Abepro. v. 1, p. 01 - 14. Disponível em <[http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN\\_STO\\_207\\_232\\_26554.pdf](http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_207_232_26554.pdf) Acesso em: 05 de maio de 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde/Fundação Oswaldo Cruz/ANVS. Documento de referência para o programa nacional de Segurança do paciente. Ministério da Saúde. Brasília, 2014. Disponível em: [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento\\_referencia\\_programa\\_nacional\\_seguranca.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf) Acesso em: 14 de julho de 2019.

MENDES. Glauco Henrique de Sousa; MIRANDOLA, Thayse Boucinha de Sousa. **Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados**. Dep. de engenharia de produção. Universidade Federal de São Carlos, 2015, São Carlos – SP. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/gp/v22n3/0104-530X-gp-0104-530X1226-14.pdf>. Acesso em: 03 maio 2019.

FELDMAN, Liliane Bauer; GATTO, Maria Alice Fortes e CUNHA, Isabel Cristina Kowal Olm. **História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação**. Acta Palm Enferm. 2006; 18(2):213-9. São Paulo - SP Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v18n2/a15v18n2.pdf> .Acesso em: 03 de agosto de 2019.



BACHARELADO EM  
ADMINISTRAÇÃO  
**PÚBLICA**  
MODALIDADE SEMI-PRESENCIAL



## TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO – ARTIGO CIENTÍFICO

---