

## Accreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde Accreditation: promoting quality in health services

Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa\*

Hospital Estadual Sumaré (HES), interior do Estado de São Paulo, e Hospital Mãe de Deus (HMD), Porto Alegre (RS). Dois hospitais – um público e outro privado –, duas realidades diferentes e uma característica em comum: a acreditação hospitalar, um novo conceito de qualidade que combina segurança com ética profissional, responsabilidade e qualidade do atendimento.

“Os dois fazem parte do grupo de 31 hospitais que já estão acreditados no Brasil e que já entenderam a importância desse novo conceito de qualidade nos serviços de saúde”, destaca o Assessor da Presidência da Anvisa, Denis Murahovschi. O processo de acreditação, ainda recente no Brasil, é sistêmico e avalia o hospital desde a lavanderia até o centro cirúrgico.

Entre as vantagens de se introduzir essa nova metodologia estão a melhoria tanto do gerenciamento da unidade quanto da qualidade da assistência ao paciente, que será feita com mais segurança e eficiência. “No futuro significará um diferencial de mercado, uma marca reconhecida pelos usuários”, ressalta o superintendente da Organização Nacional de Acreditação (ONA), Fábio Gastal.

Para ser acreditado, o estabelecimento de saúde passa por uma avaliação feita por uma organização independente, a instituição acreditadora, credenciada pela ONA. O processo é voluntário e pode ser desenvolvido pelo próprio hospital, depois de um diagnóstico preliminar. Ao final do processo, deve-se atender aos padrões de qualidade definidos para cada área de trabalho, agrupados em três níveis (*ver box*) e publicados em manuais elaborados em parceria pela Anvisa e a ONA.

“O diagnóstico inicial representa o marco zero do processo”, segundo o médico Sérgio Ruffini, do HMD. “Ele é uma radiografia do funcionamento da organização e serve como base para propor mudanças. A partir daí, é importante estabelecer um plano diretor que norteará as alterações necessárias”, explica.

Um exemplo de hospital acreditado é o Hospital Estadual Sumaré (HES). Com apenas três anos de funcio-

namento, o HES faz parte de um grupo de hospitais paulistas que pactuaram indicadores de produção e de qualidade para receber recursos da Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo. Por desenvolver um bom trabalho, a equipe do Sumaré recebeu 100% de aprovação em todos os indicadores de qualidade estabelecidos pelo Estado e prêmio do Ministério da Saúde por ser considerado um dos 10 hospitais em todo o País mais bem avaliados por seus pacientes.

A divulgação desse prêmio, em junho de 2002, coincidiu com a apresentação dos resultados do diagnóstico inicial realizado pela instituição acreditadora. No entanto, áreas que foram bem avaliadas pelos pacientes receberam menção desfavorável pelos padrões da ONA. June Barreiros, sanitaria do HES, conta que o diagnóstico da acreditadora causou impacto negativo entre os funcionários. “Nesses locais, o esforço dos profissionais fez com que o quadro fosse revertido e as avaliações mudassem, se tornassem mais satisfatórias. Descobrimos que era possível crescer em curto prazo. Constituímos um grupo para, em três meses, mudar o perfil desses setores”, dá a dica.

Do diagnóstico inicial à avaliação para a acreditação, o HES teve que passar por treinamento de pessoal e reformas. “Os padrões do nível 1 do manual de acreditação de hospitais da ONA avaliam a segurança de quem trabalha e de quem é atendido. Foi necessário fazermos a readequação do espaço físico para receber avaliação favorável nesse nível. Um exemplo disso foi o depósito de lixo, que tivemos que construir para nos adequar às exigências sanitárias e da ONA. A manutenção dos equipamentos, que antes era somente corretiva, agora também é preventiva”, esclarece a sanitaria do HES.

No diagnóstico inicial, 12 das 35 sub-seções do Manual Brasileiro de Acreditação avaliadas no hospital não alcançaram o nível 1. Meses depois, na avaliação para acreditação, o HES foi acreditado em nível 1 em todas as áreas e, além disso, teve 25 delas enquadradas no nível 2, mostrando um grande avanço do hospital. Assim, em junho de 2003, foi conferido ao HES o título

de “Acreditado Pleno”, tornando-se o primeiro hospital público do País a alcançar o nível 2 da acreditação.

A história da acreditação no Brasil começa no final dos anos 80, sob a coordenação do médico Humberto de Moraes Novaes, quando a Organização Pan-americana da Saúde (OPAS) estabelece uma série de padrões para os serviços hospitalares da América Latina que, se atingidos, dariam ao hospital a condição de “acreditado”. O objetivo era criar mecanismos de melhoria dos serviços hospitalares e ter parâmetros para promover esse aperfeiçoamento.

Anos depois, em 1997, o Ministério da Saúde decide instalar uma comissão nacional de especialistas para desenvolver o modelo brasileiro de acreditação. No ano seguinte, é publicada a primeira edição do “Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar”. Em 1999, surge a Organização Nacional de Acreditação, uma entidade não governamental e sem fins lucrativos que tem a atribuição de coordenar o sistema. Hoje, são seis as Instituições Acreditoras (IACs) credenciadas, que têm a responsabilidade de avaliar e certificar os hospitais com base em padrões e normas técnicas definidas pela ONA.

O presidente do Conselho de Administração da ONA, o médico ortopedista e administrador hospitalar Luiz Plínio Moraes de Toledo, destaca que o objetivo fundamental da organização não é emitir certificados, mas criar uma mentalidade de melhoria contínua nos serviços de saúde. “A idéia é melhorar sempre. Tudo o que realizamos até hoje foi para criar essa mentalidade”.

Ele concorda que ainda existem poucos hospitais acreditados hoje, mas espera que esse número cresça a cada ano. “O processo de acreditação não era conhecido no país. Na medida em que os profissionais de saúde e a população o conhecerem, esse será um dos critérios para escolha dos serviços”.

Em 2001, foi assinado um convênio entre a Anvisa e a ONA para cooperação técnica e treinamento de pessoal. Desse trabalho conjunto, que inclui as sociedades brasileiras de Hematologia e Hemoterapia, de Nefrologia, de Análises Clínicas e de Patologia Clínica, já resultaram três novos manuais de acreditação: serviços de hemoterapia, nefrologia e terapia renal substitutiva e, laboratórios clínicos, além da revisão do manual de hospitais, agora na sua 4ª edição.

Em 2002, a Anvisa reconheceu oficialmente o Sistema Brasileiro de Acreditação por meio da Resolução nº 921/02. Para integrar ainda mais o Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, a Agência incluiu na programação do convênio o curso gratuito de ensino à distância, pela internet, “Avaliação de Serviços de Saúde, Licenciamento Sanitário e Acreditação”, dirigido às Vigilâncias Sanitárias estaduais e municipais, aos profissionais de serviços de saúde e aos gestores do SUS.

Para os interessados, as inscrições estão abertas no “site” da ONA (<http://www.ona.org.br>). Desta forma, os profissionais que inspecionam os serviços de saúde poderão conhecer os critérios da acreditação.

A vigilância sanitária, junto a outros parceiros, pode mudar o rumo da acreditação e acelerar seu processo de consolidação no País. Na opinião do pioneiro Humberto Moraes, a decisão ministerial de apoiar a iniciativa é indispensável para encurtar a fase de introdução do sistema de acreditação e garantir qualidade de assistência médico-hospitalar em todas as regiões do país.

A responsabilidade dos hospitais acreditados é grande. Além de manter o padrão, eles têm a tarefa de servir de exemplo de correto gerenciamento de seus serviços e de modelo para outras organizações de saúde, que querem ter como marcas a segurança, a qualidade e a ética.

#### Os três níveis do Manual de Acreditação

- *Nível 1* – Segurança (estrutura) – pressupõe atendimento aos requisitos básicos de qualidade na assistência prestada ao cliente, com recursos humanos em quantidade e qualificação compatíveis com a complexidade do serviço.
- *Nível 2* - Organização (processo) – verifica a organização da assistência, conferindo documentação, treinamento dos trabalhadores, rotinas, uso de indicadores para a tomada de decisão clínica e gerencial, e prática de auditoria interna.
- *Nível 3* - Práticas de Gestão e Qualidade (resultados) – constata se existem políticas institucionais de melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos médico-sanitários.

Fonte: Organização Nacional de Acreditação. *Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares*. 3ª ed. Pelotas: Educat; 2001.

#### Histórico da publicação dos Manuais

- Resolução - RDC nº 75, de 7 de abril de 2003;
- Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Hemoterapia;
- Resolução - RDC nº 245, de 15 de setembro de 2003;
- Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Laboratórios Clínicos;
- Resolução - RDC nº 12, de 26 de janeiro de 2004;
- Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares (4ª edição);
- Resolução - RDC nº 11, de 26 de janeiro de 2004;
- Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva;

Os textos completos dos Manuais de Acreditação estão disponíveis para “download” no “site” da Anvisa, <http://www.anvisa.gov.br/servicosauade/acreditacao/manuais/index.asp>