

ACREDITAÇÃO HOSPITALAR COMO FERRAMENTA PARA A GESTÃO DA QUALIDADE NO BRASIL: CARACTERÍSTICAS, AVANÇOS E DESAFIOS

HOSPITAL ACCREDITATION AS A TOOL FOR QUALITY MANAGEMENT IN BRAZIL: CHARACTERISTICS, ADVANCES AND CHALLENGES

LA ACREDITACIÓN HOSPITALARIA COMO HERRAMIENTA PARA LA GESTIÓN DE CALIDAD EN BRASIL: CARACTERÍSTICAS, AVANCES Y DESAFÍOS

Júlio Cesar Matias do Nascimento
UEM
jcmn.iap@gmail.com

Angela Andreia França Gravena
UEM
angela.gravena@gmail.com

Miguel Machinski Junior
UEM
mmjunior@uem.com.br



Este é um artigo de acesso aberto distribuído sob os termos da Creative Commons Attribution License
This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License
Este es un artículo de acceso abierto distribuido bajo los términos de la Creative Commons Attribution License

RESUMO

A acreditação é um método para a excelência em gestão e assistência em saúde. Objetivou-se, por meio de uma revisão integrativa da literatura, identificar características e avanços da acreditação nos hospitais brasileiros e as dificuldades na gestão da qualidade. Foram rastreados 702 estudos nas bases de dados eletrônicas, que após elegibilidade consideraram-se nove artigos, publicados entre 2011 e 2019. A rede privada representou 65% dos locais de estudo e a Organização Nacional de Acreditação foi a principal certificadora (75%). Os enfermeiros realizaram 75% dos estudos, sendo relevantes na gestão da qualidade. Os hospitais buscam no processo de acreditação aprimorar a gestão e a segurança do paciente, conseqüentemente, aumentar a produção e a competição no mercado. É primordial sensibilizar colaboradores, manter comunicação eficiente e valorizar o profissional. Há dificuldades com a mudança da cultura organizacional e a rotatividade de funcionários. A acreditação promoveu a satisfação e o reconhecimento profissional, a padronização de processos, a consolidação de programas de educação, a segurança do paciente e a avaliação contínua dos serviços e desempenho profissional.

Palavras-chave: Acreditação de Hospitais; Gestão da qualidade em saúde.

ABSTRACT

Accreditation is a method for excellence in management and health care. The objective was, through an integrative literature review, to identify characteristics and advances of accreditation in Brazilian hospitals and the difficulties of quality management. A total of 702 studies were screened in the electronic databases, which after eligibility were considered nine articles, published between 2011 and 2019. The private network represented 65% of the study sites and the National Accreditation Organization was the main certifier (75%). The nurses conducted 75% of the studies, being relevant in quality management. Hospitals seek in the accreditation process to improve patient management and safety, consequently increasing production and competition in the market. It is essential to sensitize employees, maintain efficient communication and value the professional. There are difficulties with changing the organizational culture and employee turnover. Accreditation has promoted professional satisfaction and recognition, process standardization, consolidation of education programs, patient safety and continuous evaluation of services and professional performance.

Keywords: Accreditation of Hospitals; Quality Management in Health.

RESUMEN

La acreditación es un método para excelencia en la gestión y atención en salud. El objetivo era, mediante una revisión integradora de literatura, identificar las características y avances de la acreditación en hospitales brasileños y las dificultades de la gestión de la calidad. En las bases de datos se examinaron 702 estudios, que después de ser elegibles se consideraron nueve artículos de 2011 a 2019. La red privada representaba 65% de los lugares de estudio y la Organización Nacional de Acreditación era el principal certificador (75%). Los enfermeros realizaron 75% de los estudios, siendo relevantes en la gestión de calidad. En el proceso de acreditación ha mejorado la gestión y seguridad de los pacientes, aumento de la producción y competencia en el mercado. Es esencial sensibilizar y valorar empleados y mantener una comunicación eficiente. Hay dificultades para cambiar la cultura organizacional y la rotación de los empleados. La acreditación ha promovido la satisfacción y el reconocimiento profesionales, la estandarización de procesos, la consolidación de programas educativos, la seguridad de pacientes y la evaluación continua de servicios y el desempeño profesional.

Palabras-clave: Acreditación de hospitales; Gestión de la calidad de la salud.

INTRODUÇÃO

O propósito central das instituições hospitalares é prestar serviços de forma adequada aos usuários, e para isto deve preocupar-se com o processo de melhoria contínua da qualidade da gestão e assistência providenciada, integrando de forma coesa as áreas médica, tecnológica, administrativa, econômica, assistencial e, se for o caso, de docência e pesquisa (BRASIL, 2002).

No contexto da qualidade, a acreditação hospitalar surgiu como mais uma das ferramentas que podem ajudar às instituições de saúde, de alguma forma, a reduzir custos, aperfeiçoar seus processos em diagnóstico e tratamento e como consequência atingirem a excelência tanto em gestão quanto assistencial em saúde (ALÁSTICO; TOLEDO, 2013).

Camillo et al. (2016) ressaltam que apesar dos avanços em qualidade e da sua importância, nota-se um número ainda pequeno de hospitais acreditados no Brasil, o que é refletido também no âmbito das pesquisas que abordam esta temática, as quais se apresentam em número muito reduzido nas principais bases de dados eletrônicas.

Tendo em vista os avanços em gestão da qualidade no setor de saúde e da acreditação hospitalar como uma das ferramentas que favorecem este processo, o presente trabalho teve por objetivo identificar as características e os avanços promovidos pela acreditação em saúde nos hospitais brasileiros, bem como conhecer as dificuldades relatadas pelos autores em implantar e/ou manter um serviço contínuo de gestão da qualidade, por meio de uma revisão integrativa da literatura científica.

REFERENCIAL TEÓRICO

A acreditação tem sua origem relacionada a um programa hospitalar criado em meados dos anos 20, nos Estados Unidos, cujo objetivo era estabelecer diretrizes para a qualidade de assistência em saúde. No entanto, somente nos anos 50 a acreditação foi delegada a uma instituição: a *Joint Commission Accreditation of Hospitals* (hoje denominada *Joint Commission International - JCI*), a qual se tornou a mais importante organização acreditadora no mundo (FORTES et al., 2011 apud MENDES; MIRANDOLA, 2015). Na década de 80 houve uma expansão deste arquetipo para outros países, tendo como expoente o modelo da *Accreditation on Canada International (ACI)*, que também se consolidou no mercado como um dos principais programas de acreditação (FORTES et al., 2011 apud MENDES; MIRANDOLA, 2015).

No Brasil, poucos anos após a institucionalização do Sistema Único de Saúde (SUS), em 1995, houve um pontapé inicial no âmbito do controle de qualidade através da criação do Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde, o qual, em 1998, trouxe ao nosso país a 1ª edição do Manual de Acreditação Hospitalar estabelecendo as diretrizes para este processo nos serviços de saúde. Um ano após, em 1999, foi criada a Organização Nacional de Acreditação (ONA) que passaria a ser responsável pelo gerenciamento do Sistema Brasileiro de Acreditação com o auxílio de Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs) para avaliação e certificação das instituições de saúde. A ONA define então que a acreditação é “um sistema de avaliação e certificação de qualidade dos serviços de saúde” (ONA, 2019).

A acreditação no Brasil está subdividida em três níveis: Acreditado, Acreditado Pleno e Acreditado com Excelência. No primeiro nível conta-se com itens ligados à estrutura, demonstrando que a instituição apresenta os requisitos básicos de qualidade na assistência e segurança do paciente; no nível subsequente deve-se possuir gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e comunicação entre atividades; no último nível, tem-se uma instituição com uma cultura organizacional voltada para resultados e melhoria contínua da qualidade (ALÁSTICO; TOLEDO, 2013).

É importante ressaltar que a organização hospitalar é um sistema complexo, onde o funcionamento de um componente interfere no todo e nos resultados, portanto, neste processo não se avaliam setores isoladamente (BRASIL, 2002).

METODOLOGIA

Trata-se de uma Revisão Integrativa da Literatura, que contempla seis etapas: identificação do tema por meio da questão de pesquisa para elaboração da revisão integrativa, definição de critérios para inclusão e exclusão de estudos na literatura, definição das informações a serem extraídas dos estudos selecionados, avaliação dos estudos incluídos na pesquisa, interpretação dos resultados e apresentação sintética do conhecimento (SOUZA et al., 2010).

As buscas nas bases de dados foram realizadas e norteadas pela seguinte questão: Quais os impactos da acreditação na gestão da qualidade dos hospitais brasileiros?

Utilizaram-se as seguintes bases de dados: *National Library of Medicine and National Institutes of Health* (PubMed/Medline); Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS); Scientific Electronic Library Online (SciELO) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), a partir dos Descritores de Ciências da Saúde (DeCS): gestão da qualidade, gestão em saúde e acreditação hospitalar.

Os critérios de inclusão foram: responder à questão norteadora; constituir artigo de pesquisa na íntegra, trabalhos desenvolvidos em ambientes hospitalares, redigidos em inglês, espanhol e/ou português, publicados entre os anos de 2011 e 2019; disponíveis eletronicamente.

Adotaram-se como critérios de exclusão: artigos de revisão de literatura, estudos não realizados em unidades hospitalares do Brasil e os artigos repetidos, sendo mantida apenas a primeira versão identificada.

Para coleta dos dados, utilizou-se instrumento elaborado pelo autor, no qual foram organizadas as informações necessárias para responder à questão da pesquisa, como títulos, autores, ano de pesquisa, objetivos, natureza econômica da instituição, região geográfica e métodos utilizados.

Um total de 739 artigos científicos foi identificado através da busca pelos descritores nas bases de dados, sendo encontrado na LILACS: 08 artigos, PubMed/Medline: 17 artigos, SciELO: 71 artigos e 643 artigos na BVS. Após a eliminação de duplicatas e aplicação dos critérios de elegibilidade foram excluídos 689 artigos desta revisão. Os 50 estudos restantes passaram por nova avaliação, sendo eliminadas as revisões de literatura (07 artigos) e os que não contemplavam a temática de discussão do presente trabalho (34 artigos). Portanto, nove artigos foram considerados para esta revisão integrativa.

Todos os artigos selecionados foram lidos na íntegra, analisados qualitativamente e categorizados em temáticas que emergiram da análise de dados. As categorias definidas foram as seguintes: objetivos da adesão ao processo de acreditação, acreditação como reorganizadora e otimizadora de processos, enfermeiros como protagonistas na gestão da qualidade em saúde, acreditação e humanização em saúde, segurança do paciente e acreditação, importância da coparticipação entre colaboradores e gestores para melhoria da qualidade, importância da consolidação de programas de educação permanente para acreditação, resultados da acreditação hospitalar nas unidades, dificuldades enfrentadas pelas unidades no processo de acreditação: estresse, sensibilização de colaboradores, mudança da cultura organizacional e alta rotatividade de funcionários (gestão de pessoas).

ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Dentre as características gerais pode-se notar maior prevalência de estudos realizados na Região Sul (quatro) e Sudeste (três), respectivamente. O triênio 2015-2017 foi o que agrupou o maior número de estudos, sendo publicados dois artigos por ano, totalizando seis trabalhos (66,7%), contando ainda com uma publicação em 2011, uma em 2018 e uma em 2019 (Tabela I).

Em rápida consulta ao *website* da ONA, é possível acessar todos os serviços de saúde acreditados no país: de um total de 873 certificados, 335 (38,3%) deles são de hospitais, sendo que 198 (59,1%) estão na Região Sudeste, tornando-a com maior número de certificações hospitalares, seguido da Região Sul com um total de 57 (17%) hospitais acreditados. Estes dados podem explicar o

porquê da expressividade no número de estudos realizados em ambas as regiões do Brasil quando comparado às demais.

Vinte e uma unidades hospitalares participaram dos estudos selecionados, sendo 14 hospitais privados (66,6%) e 07 hospitais públicos (33,3%). No tocante à natureza jurídica dos hospitais, é notável a maior participação de instituições privadas, principalmente ligado ao lucro gerado pelo maior reconhecimento e visibilidade para mesma, o que não caracterizaria o interesse das instituições públicas. No entanto, Camillo et al. (2016) enfatizaram que seria importante o incentivo e adesão dos hospitais públicos, que apesar de não terem objetivos voltados para o lucro atendem a maior parte da população, e, portanto, a acreditação teria um papel inclusivo, garantindo assistência de qualidade aos menos afortunados, corroborando para que o estereótipo que o SUS carrega, de precariedade e carência de humanização, seja combatido. Os objetivos das instituições privadas através da certificação são o aumento da produtividade e do lucro, o que não é relevante em hospitais públicos (MENDES; MIRANDOLA, 2015; CAMILLO et al., 2016; OLIVEIRA; MATSUDA, 2016; FERREIRA et al., 2017).

Tabela I. Características gerais dos oito estudos selecionados em diferentes bases de dados para responder à questão: Quais os impactos da acreditação na gestão da qualidade dos hospitais brasileiros?

Autor	Ano	Natureza Jurídica do Hospital	Região do Brasil	Método da Pesquisa	Profissão dos Pesquisadores	Organização Acreditadora
Manzo et al.	2011	Privado	Centro Oeste	Qualitativo	Enfermeiros	ONA
Mendes; Mirandola	2015	4 Privados 2 Públicos	Sudeste	Qualitativo	Engenheiros	ONA
Siman et al.	2015	Privado	Centro Oeste	Qualitativo	Enfermeiros	ONA
Camillo et al.	2016	Público	Sul	Qualitativo	Enfermeiros	ONA
Oliveira; Matsuda	2016	1 Público 3 Privados	Sul	Qualitativo	Enfermeiros	ONA
Ferreira et al.	2017	Privado	Sul	Qualitativo	Enfermeiros	ACI
Terra; Berssaneti	2017	3 Públicos 2 Privados	Sudeste	Qualitativo	Engenheiros	ONA e JCI
Gabriel et al.	2018	Privado	Sudeste	Quantitativo	Enfermeiros	ONA
Barbino et al.	2019	Privado	Sul	Quantitativo	Enfermeiros	ONA

Fonte: Próprio autor

A acreditação promove uma reorganização gerencial e assistencial, e isto possibilita uma otimização de todos os processos institucionais fazendo com que haja maior racionalização de recursos, melhoras estruturais e aumento da produtividade, que culminarão, principalmente para o setor privado, no aumento da competitividade entre instituições através do melhor reconhecimento no mercado (MENDES; MIRANDOLA, 2015; CAMILLO et al., 2016; OLIVEIRA; MATSUDA, 2016; FERREIRA et al., 2017).

Das unidades participantes, 16 (71,4%) eram acreditadas pela ONA, três acreditadas pela JCI (14,3%), uma acreditada pela ACI e uma instituição com certificação cancelada pela ONA. As certificações no Brasil são predominantemente concedidas pela ONA, a qual formou seu protocolo de qualidade a partir da adaptação da JCI e ACI, pioneiros internacionais em acreditação. Os modelos internacionais são reconhecidos mundialmente pelos seus elevados padrões de certificação e, portanto, são alvo de algumas instituições, inclusive no Brasil. A JCI, depois da ONA, é a responsável pela maior

parte das certificações brasileiras, focando principalmente na humanização e no cuidado aos pacientes, monitorando através de indicadores que refletem parâmetros e objetivos internacionais de segurança e assistência aos pacientes (TERRA; BERSSANETI, 2017; GABRIEL et al., 2018).

Os estudos selecionados para esta revisão, predominantemente, são de abordagem qualitativa, representada por sete artigos (77,7%), seguido de dois artigos quantitativos (22,2%), sendo que todos utilizaram o método descritivo-exploratório para sua realização. A abordagem qualitativa foi importante para entender a evolução da acreditação no Brasil, pois trabalha com significados, motivos, percepções, valores e atitudes, permitindo um aprofundamento das ações e das relações humanas, numa rede complexa, não perceptível e não passível de captação em dados estatísticos (GURVITCH, 1955, *apud* MINAYO, 2004, p. 28). Conforme Chizzotti (1991) o observador faz parte do processo de conhecimento, interpreta os fenômenos e atribui significado a eles.

No âmbito da categoria profissional dos pesquisadores, há destaque para os enfermeiros, os quais conduziram sete (77,7%) dos estudos selecionados, desenvolvendo um papel importante como promotores da gestão da qualidade hospitalar. Os demais trabalhos, dois artigos (22,2%) foram realizados por engenheiros.

O enfermeiro demonstrou capacidade de agir em prol da mudança, buscar a consolidação de novas práticas de saúde por meio da atenção integral e comprometimento com as reais necessidades dos pacientes, já que são eles que estão mais próximos dos clientes na maior parte do tempo. A liderança em enfermagem é apontada como essencial para o processo de acreditação, devido a sua capacidade gestora, assistencial e de prática educacional, colaborando assim, para aprimoramentos assertivos na segurança e cuidado ao paciente que são os principais objetivos no processo de trabalho (MENDES; MIRANDOLA, 2015; CAMILLO et al., 2016; FERREIRA et al., 2017; GABRIEL et al., 2018).

Segundo os autores selecionados, os interesses que despertaram os gestores de hospitais para a busca da acreditação foram o aprimoramento do gerenciamento, otimização e aperfeiçoamento de serviços e processos, efetividade em garantir a segurança do cliente/paciente, e nos casos dos hospitais de natureza privada, mais especificamente, aumentar a produtividade de sua instituição e a competitividade no mercado. A acreditação é convidativa para os serviços de saúde, pois reconhecem que através da mesma é possível o aprimoramento e padronização dos protocolos institucionais de assistência, favorecendo a formação de um sistema e linha de cuidados único (MENDES; MIRANDOLA, 2015; SIMAN et al., 2015; CAMILLO et al., 2016; OLIVEIRA; MATSUDA, 2016; FERREIRA et al., 2017; TERRA; BERSSANETI, 2017).

A cultura de segurança é redesenhada, tendo como foco o paciente e sua proteção, através de adequações estruturais e modernização do ambiente e equipamentos. Com essas modificações é possível firmar um compromisso com a humanização em saúde, que traz consigo modificações no padrão assistencial evoluindo para um modelo integral, que focaliza o cliente como principal sujeito e as variáveis determinantes de sua saúde. A acreditação hospitalar implica necessariamente em humanização, sendo considerada como um dos alicerces no processo e a principal responsável pela elevação nos índices de satisfação dos usuários (MENDES; MIRANDOLA, 2015; SIMAN et al., 2015; CAMILLO et al., 2016; OLIVEIRA; MATSUDA, 2016; FERREIRA et al., 2017; TERRA; BERSSANETI, 2017).

A acreditação hospitalar é caracterizada como um processo sistemático e dinâmico, que traz melhorias contínuas, sendo necessário o envolvimento tanto da alta gestão quanto dos profissionais responsáveis pela assistência direta aos clientes/pacientes. É apontada a importância do senso de coparticipação de todos os envolvidos para o sucesso da implantação de mudanças, o que nem sempre é percebido pelos funcionários, que atrelam os objetivos da acreditação apenas aos clientes/pacientes e muitas vezes não se incluem como atores no processo, o qual necessita, para sua consolidação, o comprometimento de todos os profissionais (MANZO et al., 2011; MENDES; MIRANDOLA, 2015; SIMAN et al., 2015; CAMILLO et al., 2016; FERREIRA et al., 2017; GABRIEL et al., 2018).

Barbino Junior et al. (2019) evidenciaram a importância de um adequado dimensionamento de funcionários para a realização dos serviços e ações propostas para melhoria da qualidade. Os autores ressaltaram também que as exigências no processo de acreditação hospitalar podem se tornar evento

estressante quando os objetivos e resultados não são divulgados de maneira clara às equipes, tornando-o exaustivo quando há uma busca desenfreada por resultados. Existem muitas adequações a serem realizadas desde a estrutura até os procedimentos operacionais e, se não houver comunicação interna de forma clara, concisa e a valorização profissional, a cultura organizacional será muito resistente às mudanças propostas e os funcionários se sentirão apenas como agentes que recebem ordens e não coparticipantes (MANZO et al., 2011; MENDES; MIRANDOLA, 2015; SIMAN et al., 2015; CAMILLO et al., 2016; FERREIRA et al., 2017; GABRIEL et al., 2018).

A avaliação contínua tornou-se realidade na busca pela excelência na qualidade, tanto no âmbito do processo de acreditação quanto no desempenho dos profissionais. Isso é possível através da criação de indicadores, validados por critérios fundamentados nos objetivos da acreditação, que possibilitem refletir a situação durante o processo de forma clara, objetiva e acessível a todos os níveis da instituição (MANZO et al., 2011; MENDES; MIRANDOLA, 2015; CAMILLO et al., 2016; OLIVEIRA; MATSUDA, 2016; FERREIRA et al., 2017).

Barbino Junior et al. (2019) também ressaltam que no processo de avaliação torna-se imprescindível ações de forma conjunta que envolvam o cliente externo, mas também os funcionários, favorecendo os diagnósticos situacionais tendo em vista que estes últimos têm maior contato com a realidade e prestam assistência à população. No tocante a avaliação do desempenho profissional, Siman et al. (2011) ressaltaram que é possível analisar a concordância das metas e resultados pretendidos com o trabalho realizado, e ainda conhecer a capacidade de crescimento do profissional. A avaliação pode ser potencial persuasor em busca do melhor desempenho no contexto da qualidade da assistência.

Uma das ferramentas utilizadas pelos hospitais para maximizar os resultados e promover a mudança na cultura organizacional é a consolidação de um programa de educação permanente, no qual o objetivo é promover a valorização, atualização em saúde e estabelecer mudanças sólidas nos protocolos através da participação dos colaboradores. A Educação permanente sensibiliza os participantes a agirem no sentido da mudança e ter como foco a assistência qualificada dos clientes/pacientes. Também é apresentado como ponto positivo pelos participantes por ser possível se capacitar e qualificar para melhoria da assistência no próprio trabalho (MENDES; MIRANDOLA, 2015; SIMAN et al., 2015; OLIVEIRA; MATSUDA, 2016; FERREIRA et al., 2017; GABRIEL et al., 2018).

Os resultados são avaliados pelos autores e participantes dos estudos como positivos, e que apesar das demandas apresentadas, são favoráveis pelo bom desenvolvimento dos profissionais e instituição. Os colaboradores afirmam sentir orgulho por serem reconhecidos como profissionais que trabalham num hospital que se preocupa em melhorar a qualidade de seus serviços, que avalia continuamente o desempenho, mas que também reconhece e dá valor ao profissional atuante. A promoção da cultura de segurança ao paciente, que envolve a padronização dos protocolos operacionais com foco no cuidado integral, é outro ponto que os profissionais relatam quanto a satisfação em ser colaborador de uma instituição acreditada (MENDES; MIRANDOLA, 2015; CAMILLO et al., 2016; OLIVEIRA; MATSUDA, 2016; FERREIRA et al., 2017; BARBINO JUNIOR; SILVA; GABRIEL, 2019).

Uma das dificuldades, apresentada pelos autores, é a sensibilização de todos os funcionários e aproximação da alta gestão com os seus colaboradores. Para que a acreditação hospitalar venha surtir efeito é necessário que todos participem e opinem em todas as fases. A instituição hospitalar deve criar mecanismos para a boa comunicação, explicando sobre as mudanças e adequações no planejamento, apresentar resultados alcançados, ainda que parciais, para que a evolução seja visualizada e reforce o valor profissional na progressão da qualidade. A gestão de pessoas, uma vez aperfeiçoada, criará uma realidade onde todos são atores no processo (MANZO et al., 2011; MENDES; MIRANDOLA, 2015; SIMAN et al., 2015; CAMILLO et al., 2016; FERREIRA et al., 2017; GABRIEL et al., 2018).

Outro problema para consolidação da qualidade hospitalar apresentado por Oliveira e Matsuda (2016) é a alta rotatividade de colaboradores que pode ser um agravante para a certificação, já que a sensibilização dos colaboradores é um processo complicado, e torna-se mais complexo quando funcionários já capacitados e harmonizados com a cultura de qualidade implantada deixam a instituição.

Manter a linha de cuidado de forma padronizada é dificultoso quando os profissionais permanecem por pouco tempo no serviço.

Segundo Mendes e Mirandola (2015) o impacto financeiro relacionado à adesão do programa e consequente adequações estruturais e assistenciais, que são solicitadas para a certificação, ainda é um ponto a ser estudado a fundo, pois existem dificuldades em mensurar dados financeiros relacionados aos resultados alcançados, e gerar um panorama para a instituição do retorno do capital investido. Através da acreditação hospitalar há melhoria na qualidade, mas isto implica em investimento financeiro da instituição hospitalar.

Alguns autores trazem como reflexão em seus estudos a escassez de publicações relacionadas ao tema em questão, que apesar de relevante para a qualidade dos serviços de saúde, ainda necessita de pesquisas mais aprofundadas, incluindo a percepção de usuários sobre os hospitais que se tornaram acreditados quanto à efetividade do processo e seu reflexo real sobre a ótica desses e também em amostragens maiores para o delineamento de um perfil mais geral dos atributos da acreditação (MENDES; MIRANDOLA, 2015; CAMILLO et al., 2016; OLIVEIRA; MATSUDA, 2016).

CONCLUSÃO

Os hospitais têm sentido, cada vez mais, a necessidade de aderir a programas de gestão da qualidade, neste caso a acreditação, com o objetivo de reorganizar seus processos e aprimorar serviços para promover maior segurança e humanização aos clientes/pacientes. Apesar do número pequeno de instituições acreditadas no Brasil (321 hospitais), as instituições compreendem que repensar a qualidade de seus serviços é essencial para o alcance da sublimidade na assistência, e ainda no caso das instituições privadas, especificamente, para sua permanência e competitividade no mercado e aumento da produtividade.

O presente estudo demonstrou que dentre as características gerais da acreditação no Brasil têm-se como principais adeptas às instituições privadas nas regiões Sul e Sudeste e à ONA como a principal instituição certificadora. Os resultados apontam melhorias na gestão, segurança do paciente, desenvolvimento dos profissionais, mudanças significativas na cultura da organização e a prática assistencial pautada na humanização.

Ficou evidente que a gestão de pessoas se torna um dos fundamentos para implantação do programa, mas também uma das dificuldades, pois é através dela que será viabilizada a mudança da cultura organizacional, que não é uma tarefa fácil, por meio da comunicação efetiva e sensibilização de todos. O processo deve valorizar o profissional, deixando claras as metas estabelecidas, mas também apresentando os resultados alcançados no percurso, para que os colaboradores identifiquem as melhorias e a sua importância como coparticipantes, colaborando com a diminuição das taxas de rotatividade, pois o caminho é exaustivo e estressante, logo, pode se perder de vista facilmente os seus objetivos e a importância para a instituição, ocasionando o desligamento de profissionais.

Também deve-se ressaltar que a avaliação dos serviços de saúde deve ser feita por meio de colaboração entre gestão e cliente externo, mas também pelos funcionários que prestam assistência à população de forma direta ou indireta, pois devido à sua maior proximidade com a realidade é facilitado tanto o diagnóstico das potencialidades como de dificuldades da instituição e indivíduos.

Este estudo apresenta limitações, primeiramente ao revelar a realidade de apenas um país, pois não foram considerados os demais, não evidenciando, portanto, uma realidade universal. Também seriam necessárias mais pesquisas relacionadas ao assunto no Brasil, especialmente contemplando maiores amostragens, a fim de conhecer áreas não desmistificadas, como por exemplo: os resultados da acreditação hospitalar sob a ótica dos clientes/pacientes, ou seja, se realmente para aqueles que são assistidos houve mudanças positivas e perceptíveis. Outro ponto também a ser examinado é sobre os custos do processo, sua viabilidade e o retorno financeiro para a instituição pois ainda não é muito claro e explorado pelos autores dos estudos publicados.

A acreditação hospitalar ainda é uma temática pouco discutida no Brasil, mesmo no contexto atual onde hospitais necessitam modernizar sua gestão, qualificar seus processos e assistência. Esta pesquisa possibilitou identificar o impacto da acreditação hospitalar na gestão da qualidade dos hospitais brasileiros, evidenciando dificuldades e pontos a serem aprimorados para melhoria contínua da qualidade dos hospitais no país.

REFERÊNCIAS

ALÁSTICO, Gabriel Pedro; TOLEDO, José Carlos de. Acreditação Hospitalar: proposição de roteiro para implantação. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 20, n. 4, p. 815-831, 2013.

BARBINO JUNIOR, Luis Roberto; SILVA, Larissa Gutierrez de Carvalho e; GABRIEL, Carmen Sílvia. Quality as perceived by nursing professionals in an accredited specialized hospital. **Rev Bras Enferm.** 2019;72(Suppl 1):282-8. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0034-71672019000700282&lng=pt&nrm=iso&tlng=en>.

Acesso em: 15/05/2020.

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

CAMILLO, Nadia Raquel Suzini et al. Acreditação em hospital público: percepções da equipe multiprofissional. **Rev. Bras. Enferm.**, Brasília, v. 69, n. 3, p. 451-459, 2016. Disponível em:<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672016000300451&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 18/02/2019.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. São Paulo: Cortez, 1991.

FERREIRA, Andressa Martins Dias et al. International accreditation in a brazilian hospital: perspectives of the multiprofessional team. **Journal of Nursing UFPE online**; v.II, n.12, p. 5177-5185,2017. Acesso em: 18/02/2019.

GABRIEL, Carmen Sílvia et al. Brazilian Nurses' Perspective on the Impact of Hospital Accreditation. **Enferm. glob.**, Murcia, v. 17, n. 49, p. 381-419, 2018. Disponível em <http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=SI695-61412018000100381&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 18/02/2019.

MANZO, Bruna Figueiredo et al. As percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar. **Rev. Enferm. UERJ**, Rio de Janeiro, v. 19, n. 4, p. 571-576, 2011. Disponível em: <<http://www.facenf.uerj.br/v19n4/v19n4a11.pdf>>. Acesso em: 18/02/2019.

MENDES, Glauco Henrique de Sousa; MIRANDOLA, Thayse Boucinha de Sousa. Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados. **Gest. Prod.**, São Carlos, v. 22, n. 3, p. 636-648, 2015. Disponível em:< http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-530X2015000300636&script=sci_abstract&tlng=pt>. Acesso em: 18/02/2019.

MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. 8. ed., São Paulo: Hucitec, 2004.

OLIVEIRA, João Lucas Campos de; MATSUDA, Laura Misue. Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade. **Esc. Anna Nery**, Rio de Janeiro, v. 20, n. 1, p.

63-69, 2016. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=SI4I4-520I6000I00063&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 18/02/2019.

ONA. **O papel da ONA na construção do Sistema Único de Saúde brasileiro**. Disponível em:<<https://www.ona.org.br/20anos/>>. Acesso em: 29/11/2019.

SIMAN, Andréia Guerra et al. Estratégia do trabalho gerencial para alcance da acreditação hospitalar. **REME rev. min. enferm**, Belo Horizonte, v. 19, n.4, p. 823-829, 2015. Disponível em: <<http://www.reme.org.br/artigo/detalhes/1043>>. Acesso em: 18/02/2019.

SOUZA, Marcela Tavares de; SILVA, Michelly Dias da; CARVALHO, Rachel de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**. 2010; 8(1 Pt 1):102-6. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/eins/v8n1/pt_1679-4508-eins-8-1-0102>. Acesso em: 18/02/2019.

TERRA, Jose Daniel Rodrigues; BERSSANETI, Fernando Tobal. Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços de saúde. **Mundo saúde**, São Paulo, v.41, n.1, p. 11-17, 2017. Disponível em: <http://bvsm.sau.gov.br/bvs/periodicos/mundo_saude_artigos/acreditacao_hospitalar_impactos.pdf>. Acesso em: 18/02/2019.