

## Instituições de saúde certificadas pela Organização Nacional de Acreditação

**Viviane Vilela Alves**

Pós-graduanda em Auditoria, Gestão e Planejamento pela Faculdade LS

**Lincoln Agudo Oliveira Benito**

Faculdade LS, Distrito Federal

### Resumo

Trata-se de um estudo que se propôs a analisar a frequência de instituições certificadas no Brasil pela Organização Nacional de Acreditação (ONA). Para aquisição dos subsídios necessários à construção da presente pesquisa, foram extraídos dados junto ao portal da ONA, na segunda quinzena do mês de fevereiro do ano de 2013, sendo os mesmos classificados enquanto fontes primárias. As fontes secundárias derivaram de artigos de periódicos científicos, literatura oficial dentre outras referências adquiridas após busca bibliográfica eletrônica implementada junto à base de dados informatizados nacionais e internacionais (Cuiden®, Lilacs®, Medline®, Minerva-UFRJ®, Saber-USP®, Scielo®, Teses-FIOCRUZ®). Após captação, organização e análise dos dados foi possível evidenciar um universo de 326 instituições certificadas, sendo que a maior frequência foi verificada em hospitais efetivando 53,40% (n=174). O tipo de certificação com maior frequência recebida pelas instituições analisadas foi o de acreditação com excelência registrando um total de 37,40% (n=122). A unidade federativa com a maior frequência de certificações foi o estado de São Paulo (SP) computando um total de 48,15% (n=157) registros de acreditação. Não foram registradas instituições acreditadas pela ONA nos estados do Acre, Amazonas, Ceará, Piauí, Rondônia, Roraima e Tocantins. Por meio do estudo foi possível evidenciar o pequeno quantitativo de instituições brasileiras credenciadas pela ONA.

**Palavras-chave:** Qualidade; Acreditação; Instituições de saúde.

### Institutions of health certified by ONA

### Abstract

It treated of a study that it was proposed analyse the frequency of intitutions certified in Brazil by the National Accreditation Organization (ONA). For acquisition of subsidios required the construction of the present study, data were extracted at the gate of the ONA, in the second fortnight fo February of the year 2013, being those classified as primary sources. Secondary sources derived form journal articles, official literature among other referenced, acquired adter electronic bibliographic search implemented along the national computerized database and international (Cuiden® , Lilacs®, Medline®, Minerva-UFRJ®, Saber-USP®, Scielo®, Teses-FIOCRUZ®). After collection, organization and analysis of the dat indicated one universe of 326 institutions certified, and the highest frequency was observed in hospitals effecting 53.40% (n=174) .The type of certification most often received was analyzed by institutions accreditation with excellence registering a total of 37.40% (n=122). The federal unit with the highest frequency of certifications was the state of São Paulo (SP) computing a total of 48,15% (n=157) records accreditation. There were no institutions accredited by teh ONA in the states of Acre, Amazonas, Ceará, Piauí, Rondônia, Roraima and Tocantins. Through the study it became clear the small quantity of Brazilian institutions accredited by ONA.

**Key-words:**

## Introdução

A sociedade contemporânea transforma-se de forma rápida e profunda, adequando-se às mudanças vividas por elas e, ao mesmo tempo, atendendo às demandas de uma clientela cada vez mais exigente, além de gestores dos serviços de saúde que adotam novas posturas que impõem o incremento do nível de qualidade (MANZO, 2011).

A existência de uma verdadeira revolução da qualidade constitui uma profunda transformação junto à teoria administrativa clássica, colocando por terra uma série de preceitos anteriormente constituídos no modelo de administração de origem Taylorista. Nesse sentido, o conceito qualidade foi, no primeiro momento, associado à definição de conformidade às suas especificações, o que posteriormente evoluiu para a satisfação do cliente (CICONELLI, 2007).

O princípio básico da filosofia da gestão de qualidade deve estar orientado para a satisfação do usuário, na busca de motivação, no envolvimento dos profissionais e de colaboradores, além de facilitar a sua integração e também inter-relação nos processos de trabalho. Classifica-se enquanto um enfoque dinâmico contínuo e participativo, onde deve estar implícita a responsabilidade pessoal de todos os membros da organização no desenvolvimento de novas formas de informação e comunicação orientado para a implementação da efetividade, eficiência e dos lucros nos processos que apostam valores agregados e ocultos a organização e usuários (SILVINO, 2010).

A inovação é tão importante na assistência à saúde quanto aos demais setores industriais. Nesse sentido e segundo alguns autores, as empresas prosperarão se inovarem, e fracassarão se mantiverem suas antigas abordagens. Contudo, na assistência à saúde, a inovação tem sido quase sempre discricionária e aleatória, porque o valor superior não é medido nem recompensado (PORTER e TEISBERG, 2007).

Diante da complexa definição de qualidade nos serviços de saúde, surge um novo conceito, o de acreditação hospitalar. Na perspectiva de alcançar os mais elevados padrões assistenciais junto aos ambientes nosocomiais, são adotadas

iniciativas que culminam em novas exigências, tais como as competências profissionais, as mudanças comportamentais, as mobilização gerenciais, as inovações estruturais e tecnológicas, além da melhoria permanente e contínua do atendimento prestado (SETTE, 2011).

O conceito de qualidade em saúde não é simples, nem unívoco, mas se materializa enquanto complexo e polivalente, sendo necessário no sentido de superar esse panorama, dentre outras ações políticas e sociais, qualificar a gestão das organizações de saúde, buscando novas ferramentas e modelos de gestão para se lograr êxito no desempenho e resultados apresentados para a sociedade. Para tanto, a Organização Mundial de Saúde (OMS) recomenda a adoção de programas de acreditação, que classifica em níveis de qualidade as instituições, promovendo aprendizagem consubstanciada no valor que se dá a uma realidade em face de uma referência ou padrão (MANZO, 2012).

Define-se acreditação como um sistema de avaliação e certificação da qualidade de serviços de saúde, voluntário, periódico e reservado. Nas experiências brasileiras e internacionais é uma ação coordenada por uma organização ou agência não governamental encarregada do desenvolvimento e atualização da sua metodologia, sendo que seus princípios têm um caráter eminentemente educativo, voltado para a melhoria contínua, sem finalidade de fiscalização ou controle oficial, não devendo ser confundido com os procedimentos de licenciamento e ações típicas de Estado (ONA, 2007).

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 (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2002).

Um dos conceitos relacionados à qualidade é o de avaliação, sendo oportuno destacar a importância da acreditação hospitalar, enquanto sendo uma ferramenta que contém critérios que colaboram e estimulam à melhoria da qualidade. Esse processo se baseia na qual uma entidade, separada e independente da instituição de saúde, avalia a instituição de saúde para determinar se ela obedece a uma série de padrões criados para aperfeiçoar a segurança e a qualidade do cuidado, propiciando a

criação de uma cultura de segurança e qualidade no interior de uma instituição que se empenha em aperfeiçoar continuamente os métodos de prestação e cuidados ao paciente e ainda, os resultados obtidos (SILVINO, 2012).

A Comissão do Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde (PGAQS) ficou responsável pela discussão dos temas relacionados à melhoria da qualidade do serviço prestado, definindo estratégias para o estabelecimento das diretrizes do programa, sendo que nos meses de abril e maio do ano de 1999, foi então constituída juridicamente a Organização Nacional de Acreditação (ONA), iniciando-se a partir daí a implantação das normas técnicas do Sistema Brasileiro de Acreditação (Organização Nacional de Acreditação, 2013).

No Brasil, as iniciativas de melhorias para a qualidade também têm sido desenvolvidas pelo Programa de Acreditação Hospitalar, além de certificações concedidas pela *International Standart Organization* (ISO – Sistema Integrado de Gestão em Organizações Hospitalares). Outras iniciativas, tais como a realização de auditorias de prontuário, de contas, de riscos, entre outros, tem se expandido a outras áreas profissionais, ampliando o campo de atuação da enfermagem (FRANCISCO, 2012).

## **Objetivo**

Analisar o quantitativo de instituições de saúde certificadas em todo o Brasil pela ONA.

## **Materiais, Métodos e Procedimentos**

Trata-se de um estudo que se propôs a analisar a questão da frequência das certificações de instituições de saúde desenvolvidas no Brasil, por meio da Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Para a aquisição dos dados necessários a construção do presente estudo, os mesmos foram extraídos junto ao portal eletrônico da ONA no endereço

[<https://www.ona.org.br/>], na primeira quinzena do mês de fevereiro do ano de 2013, sendo os mesmos classificados enquanto fontes primárias.

As fontes secundárias derivaram de artigos de periódicos científicos, manuais oficiais e literatura correlata adquirida após busca bibliográfica eletrônica implementada junto à base de dados informatizados nacionais e internacionais (Cuiden®, Lilacs®, Medline®, Minerva-UFRJ®, Saber-USP®, Scielo®, Teses-Fiocruz®).

Após o processo de captação dos dados adquiridos, os mesmos foram organizados utilizando o software Microsoft Excel 2010® pertencente ao pacote Microsoft Office 2010®, dessa forma possível construir as categorias interpretativas, tipo de instituição acreditada, tipo de certificação adquirida e unidade federativa (UF) das instituições acreditadas.

### Apresentação dos dados

Segundo os dados adquiridos junto a ONA, foi possível verificar um universo total de 326 instituições certificadas, sendo que destas, as instituições hospitalares foram aquelas que obtiveram a maior frequência dentre os serviços analisados, efetivando um total de 53,40% (n=174), conforme exposto junto à tabela de número 01.

**TABELA 01** – Frequência de instituições certificadas pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Tipo de instituição	Frequência	%
Hospital	174	53,40
Ambulatório e/ou pronto atendimento	48	14,70
Laboratórios	46	14,10
Hemoterapia	21	6,50
Nefrologia e terapia renal substitutiva	16	4,90
Diagnóstico por imagem radioterapia e medicina nuclear	11	3,40
Serviços de manipulação	03	0,90
Processamento de roupas para serviços de saúde	03	0,90
Programas da saúde e prevenção de riscos	02	0,60
Atenção domiciliar	01	0,30
Serviços de dietoterapia	01	0,30
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100,00</b>

**FONTE:** ONA, 2013. Disponível em: [<https://www.ona.org.br/OrganizacoesCertificadas>]. Acesso em: 08 fev 2013.

Na segunda, terceira e quarta colocações, foram identificados aos ambulatórios e/ou pronto atendimentos, laboratórios e instituições de hemoterapia que registraram respectivamente os valores de 14,70% (n=48), 14,10% (n=46) e 6,50% (n=21) certificações.

Na quinta e sexta colocações foram identificadas instituições de nefrologia e terapia renal substitutiva e diagnóstico por imagem radioterapia, medicina nuclear que obtiveram enquanto quantitativos 4,90% (n=16) e 3,40% (n=11). Empatados na sétima colocação, foram encontrados os serviços de manipulação e os serviços de processamento de roupas para serviços de saúde, registrando cada um o valor de 0,90% (n=03).

Na oitava colocação, com 0,60% (n=02) foram encontrados os programas da saúde e prevenção de riscos e, empatados na nona colocação cada um com 0,30% (n=01) foram identificados os serviços de atenção domiciliar e também o serviço de dietoterapia.

Uma outra categoria construída e analisada no presente estudo foi o do tipo de certificação recebida pelas instituições avaliadas pela ONA. Na primeira colocação, constatou-se que a certificação com excelência foi aquela que obteve maior frequência, efetivando um total de 31,40% (n=122), conforme exposto junto à tabela de número 02.

**TABELA 02** – Tipo de certificação recebida pelas instituições avaliadas pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Certificação	Frequência	%
Acreditado com excelência	122	37,40
Acreditado pleno	120	36,80
Acreditado	78	23,95
Selo de qualificação	06	1,85
Total	326	100,00

**FONTE:** ONA, 2013. Disponível em: [<https://www.ona.org.br/OrganizacoesCertificadas>]. Acesso em: 08 fev 2013.

Na segunda colocação registrando um total de 36,80% (n=120) foram identificadas as certificações de acreditado pleno e, na terceira colocação com 23,95% (n=78) foram identificadas as instituições que receberam o selo na categoria de

acreditado. Um quantitativo de 1,85% (n=06) instituições recebeu enquanto certificação o selo de qualificação.

### **Análise dos dados**

De acordo com dados obtidos pela ONA, o número pequeno de instituições certificadas se devem às dificuldades encontradas no processo de acreditação. Em primeiro lugar temos as barreiras culturais com 30% das dificuldades, em algumas regiões, como nordestes e norte, temos uma população com uma cultura muito devota, em algumas regiões a igreja é predominante, o que até para os profissionais que atuam agem com uma barreira, pois ferem crenças. Em um segundo plano de dificuldade temos com 14,4% adequar as estruturas físicas desejadas pelos padrões exigidos pela ONA, os parâmetros de segurança e conforto para os usuários têm sido um dos primeiros impasses, pois este é o primeiro item analisado pela ONA. Caso a instituição não passe desse item não pode dar continuidade aos subsequentes níveis de acreditação.

Quando falamos em pessoas temos uma barreira muito grande, além das crenças que já estão abaladas sensibilizá-las faz parte de um percentual de 13,4% dos usuários, e 10, 31% dos profissionais atuantes, todos esperam um reconhecimento de valores, para o usuário, um atendimento de qualidade atento às suas necessidades, para os profissionais, um reconhecimento das suas atividades em títulos, ou mesmo capacitações de qualificações e aumento salariais.

Apesar das grandes dificuldades que se tem em adequar as instituições aos parâmetros para acreditação, tem-se avaliado grande benefícios, como melhorias no processos e protocolos em torno de 20%, a segurança dos usuários já tem 10% de melhorias, entre outras qualidades, como mudanças na cultura, gestão de indicadores, e motivação das pessoas. O reconhecimento da sociedade diante a uma instituição certificada, a cada ano vem aumentando, o que torna a concorrência e a busca pela certificação mais requerida.

O movimento pela qualidade, muito em destaque na atualidade, ganhou vulto após a Revolução Industrial. Foi introduzido primeiramente no setor industrial, posteriormente se expandiu para o setor de prestação de serviços e, mais recentemente, para o setor saúde. A qualidade é um sistema de melhoria contínua, com ênfase nos processos e nas pessoas, marcado por princípios, ideias e crenças que buscam a satisfação do cliente, dos trabalhadores, dos fornecedores e dos acionistas (HADDAD, 2012).

Kobayashi, 2010, já definia a certificação como procedimento, a ação por entidade devidamente autorizada em determinar, verificar e atestar, por escrito, quanto à qualificação de pessoal e processo de itens, de acordo com os requisitos aplicáveis. Relaciona-se à qualidade assistencial, mas é baseado na crença de que os hospitais devam ser locais seguros para os profissionais e para os pacientes e de que certas ações devam ser tomadas para que um hospital seja “um bom hospital”. No que concerne à Enfermagem, os critérios relativos ao processo de certificação que visam a assegurar a qualidade da assistência, foram classificados nas atribuições administrativas, assistenciais e ensino-pesquisa.

Para alguns o processo de acreditação exigem dos profissionais alterações em suas estruturas de crenças e valores pessoais, levando-os a vivenciar situações de perda de referencial, medo, angústia como respostas psicológicas a situações ameaçadoras, e também uma situação de constante cobrança e desencadeadora de estresses para os profissionais visando assim apenas ao cliente (MANZO, 2012).

### **Considerações finais**

Após a coleta de dados, e obtenção dos mesmos pela Organização Nacional de Acreditação, podemos hoje observar em sua totalidade que no ano de 2010 tínhamos 281 instituições de saúde em todo o Brasil que já possuíam uma certificação válida. Atualmente, temos 356 instituições de saúde certificadas pela mesmas, todavia observa-se que vai desde hospitais a serviços de dietoterápica, com maior



frequência em unidades hospitalares, sendo assim, é nítido o aumento que temos na preocupação das instituições em obter uma certificação.

Com o aumento da concorrência no mercado financeiro as instituições de saúde passaram a buscar a certificação para aumentar a procura pelos usuários. Considerando que uma instituição nos dias atuais possuidora da certificação é vista pelo usuário como um local que se preocupa com a segurança e o bem estar, garante retorno financeiro significativo.

A obtenção de certificação tem sido bastante procurada, todavia não é um processo fácil, e requer das instituições adaptação, às vezes não favorável para os funcionários causando uma resistência à adaptação e um tempo maior em suas mudanças. Uma das grandes barreiras encontradas referem-se à cultura populacional tanto dos funcionários quanto dos usuários, como em regiões de sertões e diversas culturas as quais há pessoas resistentes a mudanças. Em locais de poder aquisitivo menor, ou mesmo em locais de políticas que não valorizam a saúde, tendem a ter centros desenvolvidos e regiões esquecidas em saúde. Regiões onde recursos financeiros não são suficientes e passam por crises econômicas, as mudanças não são vistas com bons olhos, o que faz com que a certificação não seja significativa.

A acreditação ainda é pouco procurada pelas grandes instituições de saúde, estas ainda têm uma visão focada apenas em status financeiros, esquecendo a gestão de qualidade.

A equipe de saúde é peça fundamental nas grandes transformações, pois a resistência e o maior interesse partem dela. É a equipe de saúde que inicia todo o processo de qualidade, busca qualificação e é consciente dos ganhos. Estes são profissionais que passam a maior parte do tempo com os usuários e que priorizam a transformação.

Para os profissionais que veem a acreditação de uma forma positiva demonstram uma sensação de orgulho e satisfação de responsabilidade pela conquista de título e pela valorização da instituição.

Para que uma instituição venha buscar certificação, primeiramente tem que disponibilizar de capital, devido ao alto custo financeiro, o que faz com que as instituições tenham uma reprovação e julguem-na como perda financeira, mesmo porque são necessárias adaptações em todos os níveis e locais do estabelecimento.

Os níveis de certificações ainda não são distinguidos pela sociedade, isso quando observados, porque infelizmente eles ainda não receberam o seu verdadeiro valor.

### Referências bibliográficas

- BARZOTTO, L.D.C.; MACHADO, D.D.P.N.; Ambiente de inovação em instituição hospitalar. RAI – Revista de Administração e Inovação. 2012:9(1). 51-80p.
- CICONELLI, R.M.; PAIM, C.D.R.P. Auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. RAS. 2007:36(9).
- FELDMAN, L.B.; GATTO, M.A.F.; CUNHA, I.C.K.O. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. Acta Paul Enferm. 2005:18(2):213-219p.
- HADDAD, M.C.L.; ÉVORA, Y.D.M. Implantação do programa de qualidade em hospital universitário público. Cienc Cuid Saude. 2012:11(suplem.).78-86p.
- LAZZARI, D.D.; PAZ, A.; FRANCISCO, C. Perspectivas de enfermeiras sobre gestão da qualidade e acreditação hospitalar. Rev Enferm UFSM. 2012:2(2).401-411p.
- KOBAYASHI, R.M.R.; SILVA, A.B.V.E; AYOUB, A.C. Gerenciando dificuldades para acreditação hospitalar em hospital cardiovascular. Rev. Rene. Fortaleza. 2010. 11(4).19-28p.
- MANZO, B.F.; RIBEIRO, H.C.T.C.; BRITO, M.J.M.; ALVES, M. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. Rev. Latino-Am. Enfermagem. 2012. 20(1).
- MANZO, B.F; BRITO, J. M.M; REIS, C.A. Implicações do processo de acreditação hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. Rev Esc Enferm USP. 2012:46(2):388-94p.
- ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO. Home. Informação. Histórico. Disponível em:[<https://www.ona.org.br/Pagina/23/Historico>]. Acesso em: 06 mar 2013.

SETTE, R.S.; VIANA, M. F., REZENDE, D. C., BOTELHO, D.; POLES, K.; Processo de acreditação: uma análise de organizações hospitalares. Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde - jul./dez. 2010 35 RAHIS

SILVINO, R.Z.; DA MOTTA D. M. S **Sistematizando a literatura sobre acreditação hospitalar: de 2005 a 2010** Enfermería Global Nº 25 Enero 2012

SILVINO, R Z.; DA MOTTA D. M. S., **Acreditação hospitalar X qualidade dos serviços de saúde**, revista de pesquisa Cuidado é fundamenta online qualis B2 n suplementar 120 anos da AP/ unirio

SILVA, L.G.D.; MATSUDA, L.M.; Um olhar para a qualidade no processo de atendimento em um serviço de urgência público. Cienc Cuid Saude. 2012: 11(suplem.).121-128p.