

Referência, excelência, respeitabilidade. Estes adjetivos são frequentemente relacionados ao Instituto Nacional de Câncer. Todo o reconhecimento não é à toa. Deve-se ao esforço e à capacidade profissional de cada um dos nossos funcionários e, também, ao sério investimento feito pelo Ministério da Saúde. Ao decidir buscar a Acreditação Hospitalar para a nossa instituição queremos, simplesmente, coroar com o reconhecimento internacional este nosso já tão reconhecido trabalho. A Acreditação é uma importante e poderosa ferramenta para melhoria dos processos assistenciais e da própria gestão, utilizada em todo o mundo. Por meio dessa metodologia é possível rever e aprimorar todos os processos realizados. Um aprimoramento que nos levará a atingir um nível de qualidade que cada vez mais irá destacar o INCA como uma instituição de ponta em nosso país. Para alcançar essa meta é importante que todos estejam engajados. A participação de cada um é fundamental para o sucesso do processo e, também, um importante passo em nossas vidas profissionais.

José Gomes Temporão
Diretor Geral do INCA

nº **191** Março de 2005

Edição Especial – Acreditação Hospitalar

Avaliação do CBA mostra quadro geral do INCA

O Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), em sua primeira avaliação do INCA, além de apresentar um diagnóstico de cada unidade, mostrou um quadro geral da instituição. De acordo com esse levantamento, apresentado em fevereiro e março no Instituto, apenas 20% dos itens analisados não estavam em conformidade com as exigências do rigoroso Consórcio. O manual de acreditação do CBA contém 368 padrões e 1.033 elementos de mensuração.

O CBA é integrado por quatro das mais respeitadas e tradicionais instituições do país: a Universidade do Estado do Rio de Janeiro, o Colégio Brasileiro de Cirurgiões, a Academia Nacional de Medicina e a Fundação Cesgranrio. Há cinco anos o Consórcio desenvolve a metodologia da acreditação hospitalar, adequando para a realidade brasileira a tecnologia desenvolvida há cerca de 50 anos pela Joint Commission on Accreditation of HealthCare Organization (JCAHO), com assessoria contínua de sua subsidiária, a Joint Commission International.

A experiência na realização de processos baseados na acreditação internacional – uma metodologia de avaliação voltada para os serviços e sistemas de saúde (veja box na página 3) – em unidades hospitalares permite ao CBA transferir aos seus clientes métodos, técnicas e abordagens qualitativamente diferenciadas em relação aos demais modelos de certificação utilizados no país hoje.

Na análise do INCA, foram comparadas as atividades realizadas no dia a dia das unidades assistenciais



Liliana do Amaral apresenta o diagnóstico do CBA no HC III.

com o conjunto de documentos apresentados por seus diretores sobre os procedimentos adotados. O CBA avaliou 11 funções, que foram enquadradas em três critérios – em conformidade, conformidade parcial e não conformidade –, além dos itens que devem ser melhorados em cada uma.

Entre os planos de ações a serem executados, a partir do diagnóstico inicial do CBA, estão a criação de políticas e procedimentos para a admissão de pacientes, um programa de biossegurança para os laboratórios, a elaboração do plano global de melhoria da qualidade e segurança do paciente, a garantia da transferência de informações atualizadas do cliente através de prontuários, e a revisão do fluxo do pronto-atendimento para garantir a privacidade dos pacientes. “A acreditação irá promover a melhoria de todos os processos da instituição, resultando em um atendimento cada vez melhor ao paciente”, afirma a chefe da Assessoria de Gestão da Qualidade, Liliana do Amaral. ■

Unidades assistenciais promovem mudanças

Para que todos os procedimentos realizados no INCA estejam de acordo com o manual do Consórcio Brasileiro de Acreditação, as quatro unidades do Instituto terão de desenvolver planos de ações que contemplem todas as funções avaliadas. A meta é manter o padrão dos itens que estão em conformidade e promover a melhoria daqueles que estão em não conformidade e em conformidade parcial.

A acreditação é concedida quando a instituição atinge um nível satisfatório em todos os padrões. Ela recebe um relatório final do CBA, que indica o grau de conformidade com as exigências do Consórcio, e um

certificado válido por três anos. Ao final desse período, deve ser reavaliada para a renovação da concessão.

Atualmente existem apenas cinco instituições no país credenciadas pelo CBA: os hospitais Samaritano (SP), Israelita Albert Einstein (SP) e Moinhos de Vento (RS), além do HemoRio (RJ) e Instituto de Ollios Freitas (Bahia).

O Diagnóstico

Segundo o diagnóstico do CBA, no HCI, 70% dos itens avaliados estão em conformidade com o manual do Consórcio, 10% em conformidade parcial e 15% em não conformidade. No HCII, 70% dos itens analisados

estão em conformidade, 10% em conformidade parcial e 19% em não conformidade. No HC III, 60% estão em conformidade, 10% em conformidade parcial e 22% em não conformidade. Já no HC IV, 60% estão em conformidade, 20% em conformidade parcial e 24% em não conformidade.

Já a Assessoria de Gestão da Qualidade apresentou um resultado consolidado das avaliações realizadas nas quatro unidades assistenciais, com os planos de ações (**veja abaixo**) que deverão ser executados para que todos os padrões das 11 funções analisadas estejam de acordo com o manual do Consórcio. ■

Planos de ações

Acesso e continuidade do cuidado

- Criar políticas e procedimentos relativos à admissão de pacientes
- Criar rotina de identificação de visitantes

Direitos e continuidade ao cuidado

- Criar políticas e procedimentos relativos aos direitos dos pacientes
- Prover privacidade do paciente
- Implantar consentimento informado

Avaliação do paciente

- Controlar a qualidade dos laboratórios internos e externos
- Adequar fluxo de fornecimento de laudos

Cuidado ao paciente

- Descrever o escopo dos serviços
- Elaborar e implantar protocolos clínicos
- Prover registro da informação dos pacientes incluídos em pesquisa clínica
- Prover registro do planejamento do cuidado

Educação de pacientes e familiares

- Sistematizar atividades de educação dos pacientes e familiares
- Prover registro destas atividades no prontuário

Melhoria da qualidade e segurança do paciente

- Implantar um programa de melhoria da qualidade e segurança do paciente

Prevenção e controle de infecções

- Implantar um programa de controle das infecções hospitalares
- Gerenciar o programa
- Criar indicadores de acompanhamento
- Instalar a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) em todas as unidades hospitalares
- Uniformizar a linguagem das CCIH

Governo, liderança e direção

- Definir missão e visão
- Gerenciar contratos
- Padronizar materiais e medicamentos
- Acompanhar orçamento

Gerenciamento do ambiente hospitalar e segurança

- Implementar um plano de gerenciamento dos sistemas de infra-estrutura
- Implementar um plano de gerenciamento do ambiente
- Implementar um plano de segurança contra incêndios
- Implementar um plano de atendimento a desastres e calamidades
- Implementar um plano de gerenciamento de equipamentos biomédicos
- Adequar o estoque e a manipulação de materiais perigosos

Educação e qualificação de profissionais

- Criar um plano global de recursos humanos
- Atualizar as fichas funcionais

Gerenciamento de informação

- Criar um plano de gerenciamento da informação
- Criar indicadores de monitoramento

Etapa inicial do processo enfatizou a discussão do manual

Na primeira fase do processo de Acreditação Hospitalar nas unidades assistenciais do INCA, que aconteceu de dezembro de 2003 a dezembro de 2004, formaram-se os chamados grupos facilitadores, compostos por profissionais de várias áreas do Instituto. A meta era estudar o manual de padrões do CBA, a fim de verificar se os procedimentos atendiam as exigências do órgão acreditador.

A ênfase nessa etapa foi dada à apresentação e à discussão do manual. Cada grupo facilitador passou por um processo de capacitação específica, sob a supervisão permanente de técnicos especialistas.

Paralelamente, os funcionários foram sensibilizados sobre a importância desse processo para a melhoria da qualidade no atendimento ao paciente e do funcionamento das unidades.

O trabalho foi complementado com a realização de três seminários de integração, entre abril e junho de



Enfermeira exercendo a função de cuidado ao paciente.

2004, em que foram apresentados os resultados das atividades, em conjunto com a direção e as lideranças. Foram discutidos temas polêmicos como Consentimento Informado, Organização do Prontuário e Eventos Adversos.

Em julho, realizou-se a auto-avaliação baseada nos padrões de acreditação. Os relatórios gerados se desdobraram em ações de melhoria.

Por meio do estudo dos padrões de acreditação, descobriu-se os pontos fortes e os que necessitavam ser aperfeiçoados.

Entre os meses de outubro e novembro de 2004, as unidades passaram pelo processo de avaliação diagnóstica externa. Com base nos resultados, foram então estabelecidos os planos de ações de melhorias. ■

Mas, afinal, o que é a acreditação hospitalar?

O principal objetivo da acreditação hospitalar é implementar uma metodologia, seus conceitos e princípios contidos em um Manual de Padrões. Esse Manual abrange um conjunto de processos capazes de dotar a instituição de saúde de ferramentas e instrumentos que possibilitam promover a melhoria do desempenho de seus serviços.

Através dessas ferramentas, a instituição tem a possibilidade de realizar um diagnóstico objetivo acerca do desempenho de seus processos, incluindo as atividades de cuidado direto com o paciente e aquelas de natureza administrativa e, a partir daí, implementar planos de ações que abranjam todos os serviços e segmentos existentes.

▶ *Em breve todos os funcionários do INCA contarão com uma cartilha sobre o processo completo da acreditação.*

Colabore com o INCA

A Fundação Ary Frauzino recebe doações e patrocínios para apoiar os programas de assistência, ensino, pesquisa e prevenção desenvolvidos pelo INCA. Colabore através do Banco do Brasil S.A. - Agência Fátima nº 3118-6, conta corrente nº 204.783-7, ou pelo telefone 0 - XX - 21 - 2221-6227.



Instituto Nacional de Câncer
 Pça Cruz Vermelha 23
 20.230-130 - Rio de Janeiro - RJ
 Home page: www.inca.gov.br



Divisão de Comunicação Social / INCA.
 Informativo interno quinzenal do Instituto Nacional de Câncer, produzido pela

Tiragem: 5.000 exemplares
 Edição: Danielle Segal
 Redação: Regina Castro.
 Reportagem: Andresa Feijó, Daniela Pontes Coelho, Filipe Souza, Gabriel Coelho Amendoeira, Laís Maurílio Lima, Paulo Furstenu e Rodrigo Feijó.
 Divisão de Comunicação Social (tel.: 2506-6103/6182): Maria Marques (chefe), Claudia Gomes, Femandá Rena, Jacqueline Boechat, Kenia Di Marco, Marcos Vieira, Mariana Gomes, Paulo Roberto Vasconcelos, Angélica Nasser Harouche, Viviane Queiroga e Walter Zoss.
 Projeto Gráfico: Imagemaker.
 Diagramação: g-dés
 Fôto e Impressão: Esdeva

Fotografia: José Antonio Campos e Carlos Leite.
 Grupo de Comunicação Social: Marlene Carvalho (COAD); Maria Kadma da Silva e Kátia Moreira (HC I); Cassilda Soares e Patrícia Gomes (CRH); Rosa Valle e Marcus Valério (Conprey); Cristiano Fonte e Neusa Cristina Lima (CPQ); Jacqueline Malletmont e Marcos Madeira (HC II); Marcelo Castagnaro (HC III); Patrícia Oliveira (HC IV); Tânia Pimenta Moreira (CEMO); Ronaldo da Cunha (Assessoria de Gestão da Qualidade); Ana Paula Mattos e Benedita Gregório (INCAVulnérato); Myrnan Fernandes (Divisão de Planejamento); Alexandre Carvalho (AFINCA); José Adalberto Oliveira (CEDC).

Sucesso do programa depende da participação de todos

Na segunda fase do Programa de Acreditação, iniciada em fevereiro desse ano, estão sendo implementadas várias atividades, que culminarão com um seminário em dezembro. A primeira é a implantação dos planos de ações, a partir do diagnóstico apresentado pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação. O objetivo é atuar nos itens que foram classificados como em não conformidade

ou em conformidade parcial, a fim de adequá-los aos padrões do CBA.

Outra etapa importante é a da disseminação interna do processo a todos os colaboradores. Uma vez que o sucesso do programa depende da participação de cada um dos funcionários do INCA, é fundamental que todos estejam bem informados e integrados. “Mesmo não estando ligados diretamente a uma

determinada atividade, as responsabilidades são de todos”, explica Líliliana Amaral.

Nos meses de setembro e outubro de 2005, a instituição começará a se preparar para uma nova avaliação do CBA. Serão então agendadas as reuniões e visitas e verificada toda a documentação referente aos processos. Veja, a seguir, o cronograma. ■

Atividade	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Apresentação dos resultados dos relatórios		✓	✓									
Elaboração dos planos de ação			✓	✓	✓							
Implantação dos planos de ação			✓	✓	✓	✓						
Elaboração da agenda de encontros			✓	✓								
Disseminação interna a todos os colaboradores			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Workshop de integração									✓			
Preparação para avaliações externas									✓	✓		
Avaliações externas										✓	✓	
Elaboração de relatórios											✓	✓
Seminário atual de finalização do projeto												✓