

# assistência

ACREDITAÇÃO HOSPITALAR GERA MAIS QUALIDADE E SEGURANÇA



## O que muda no dia-a-dia?

**D**e acordo com o *Dicionário Aurélio*, acreditar também significa afiançar, conceder reputação a, tornar digno de crédito. Esse é o conceito da acreditação hospitalar, sistema de avaliação que confere certificado às instituições de saúde que desempenham seus serviços dentro de rigorosos padrões de qualidade. Ser um hospital acreditado exige da direção e de todo o corpo profissional uma reeducação, com profunda mudança de hábitos e posturas, o que pode levar, em média, três anos desde o início do processo até a conquista da certificação. A atividade de acreditação chegou ao Brasil há dez anos e dos 7.413 hospitais públicos e privados brasileiros, apenas 95 estão enquadrados nessa posição.

A saúde sempre foi entendida como uma área de questões muito próprias, especialmente difícil de ser avaliada e certificada em relação à sua qualidade. Esse paradigma, no entanto, vem sendo gradativamente quebrado. O Ministério da Saúde já avança na discussão de uma política nacional de acreditação e

a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) estuda a possibilidade de adotar o certificado de acreditação como um diferencial para credenciamento e valorização das instituições.

Os objetivos principais da acreditação são melhorar a qualidade dos cuidados aos pacientes e acompanhantes e, também, proporcionar um ambiente livre de riscos. A partir de avaliações e diagnósticos baseados em um manual de padrões de acreditação hospitalar, é possível desenvolver um plano de ação capaz de promover a efetiva melhoria do desempenho da instituição, abrangendo todos os seus serviços e departamentos. “O hospital acreditado passa a reconhecer a necessidade de uma avaliação permanente de seus serviços, utilizando ferramentas e instrumentos efetivos para monitorar seu desempenho clínico e gerencial”, explica Maria Manuela Alves dos Santos, superintendente do Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA). Presidente do Conselho da Organização Nacional de Acreditação (ONA), Luiz Plínio



David Jaimovich: “Melhoria contínua é uma necessidade”

Moraes de Toledo, vai mais além e garante que o processo de acreditação promove uma transformação de comportamento e faz com que funcionários, médicos e gestores adotem a cultura da qualidade.

Primeira instituição pública brasileira a conquistar a acreditação internacional, o Instituto Estadual de Hematologia Arthur de Siqueira Cavalcanti (HemoRio) modificou intensamente seus padrões gerenciais e assistenciais. Para estar em conformidade com as exigências da acreditação, passou, por exemplo, a exercer uma comunicação clara e objetiva com o paciente. Foram criadas peças informativas e educativas sobre patologia e tratamento, e aplicado o termo de consentimento informado (documento que atesta a ciência

“O que a acreditação faz é oferecer uma estratégia de redução de riscos que possibilite resultados garantidos aos que a praticarem.” David Jaimovich - diretor médico da JCI

do paciente sobre seu tratamento e implicações). Para ampliar a interação e a participação do paciente, foram implementadas a ouvidoria, as reuniões com equipes multiprofissionais e as pesquisas de satisfação, culminando com a instituição da Associação de Pacientes.

No caminho da excelência na prestação de serviços, a segurança do paciente é um dos pontos mais focados. Para David Jaimovich, diretor médico da maior agência acreditadora dos Estados Unidos, a Joint Commission International (JCI), é significativa a quantidade de pacientes que sofrem lesões ou mesmo chegam a morrer em razão de procedimentos hospitalares incorretos. São 2 bilhões de vítimas anualmente, o que gera um prejuízo de US\$ 220 bilhões para instituições públicas e privadas de saúde de todo o mundo. Só em casos de infecções hospitalares, esse número gira em torno de 1,4 milhão de pacientes por ano. “Temos que reduzir os riscos que causamos aos nossos pacientes”, apregoa. Segundo ele, nenhum serviço é

tão perfeito que não precise de uma melhoria contínua de qualidade. “O que a acreditação faz é oferecer uma estratégia de redução de riscos que possibilite resultados garantidos aos que a praticarem”, assegura Jaimovich.

Foi seguindo a meta internacional de segurança do paciente que o recém-acreditado Hospital do Câncer IV, do Instituto Nacional de Câncer (INCA), estabeleceu um protocolo de segurança para reduzir as quedas de seus pacientes, que inclui, entre outras medidas, a instalação de grades e até a exigência de acompanhante 24 horas na enfermaria. “Em uma das avaliações, verificamos que, durante um trimestre de 2007, houve registro de dez casos envolvendo quedas com pacientes. Após a implantação desse protocolo, os índices foram baixando e, hoje, a média trimestral é de uma queda”, afirma Mário Luiz Pinto Ferreira, chefe da Assessoria de Gestão da Qualidade do Instituto.

A falha na comunicação é apontada pelo diretor médico da JCI como a principal causa dos erros cometidos durante a assistência aos pacientes, em especial nas passagens de plantão. Outro problema é o treinamento inadequado, inclusive dos profissionais terceiri-



Mário Luiz Pinto Ferreira explica que a implantação do protocolo dá bons resultados

zados, seguido pela avaliação incorreta dos pacientes. “Se solicito um determinado medicamento por telefone, tenho que me certificar de que a enfermeira anotou o nome e a dosagem do remédio corretamente. Afinal, ela pode estar fazendo cinco coisas ao mesmo tempo e 1 mg de morfina é bem diferente de 10 mg de morfina”, alerta Jaimovich. Outra medida bastante eficaz na redução dos riscos de erros médicos refere-se à correta identificação dos pacientes. Isso inclui identificar não só o paciente, mas também o procedimento a que ele está sujeito e, até mesmo, o lado do corpo em que o referido procedimento deverá ser realizado.

Para se ter idéia do requinte com a segurança do paciente, a direção do Hospital do Câncer III, também

do INCA, implementou algumas ações para melhorar o tráfego dentro do hospital, como a instalação de rampa, ampliação da escada e criação de outro acesso aos elevadores. “Como estamos próximos à comunidade do Morro dos Macacos, fizemos até simulações de tiroteio. Os funcionários hoje sabem como evacuar a área em caso de risco iminente”, conta o diretor do hospital, César Lasmar, referindo-se ao modelo de plano de emergência preconizado no manual de acreditação.

Diretor administrativo do Hospital Badim/Rede D’Or de Hospitais (RJ), Marcelo Dibo, é defensor dos benefícios da acreditação. “Hoje temos uma unidade mais segura e melhor, com processos definidos, em que todos os aparelhos biomédicos são controlados e certificados metrologicamente”, analisa. No hospital, foram reestruturados os planos de contingência de energia, água, telecomunicações e criada uma rota de fuga. Também acreditado, o Hospital Copa D’Or (RJ) passou a implementar detalhadamente o protocolo de segurança do paciente. Entre as várias vantagens, a conduta normatizada garante uniformidade das ações e racionalização do tempo.

Se a avaliação dos indicadores clínicos é fundamental para a melhoria da assistência médica, os indicadores administrativos determinados com o processo de acreditação mostram que qualidade reduz custos numa instituição de saúde. Como? A partir do monitoramento de resultados, permitindo a tomada de ações preventivas antes mesmo que certos eventos adversos possam acontecer. “Nossa rotina de atendimentos foi mapeada e revisada, e introduzimos modificações que aumentaram de 45% para 85% a quantidade de internações de pacientes oriundos dos prontos-socorros com até quatro horas do início do atendimento, reduzindo bastante os problemas no repouso dos prontos-socorros”, explica o superintendente-geral de Operações do Hospital Samaritano (SP), Sérgio Lopez Bento.

De todos os processos produtivos, o da Saúde é o único em que a tecnologia jamais substituirá a força de trabalho. Por isso, a relação interpessoal é crucial tanto para os que cuidam quanto para os que são cuidados. Para Maria Manuela Alves dos Santos, nenhum dos êxitos conquistados com a acreditação poderiam ser alcançados sem o envolvimento e o treinamento dos diretores e funcionários de uma instituição. “Nosso principal recurso na área da saúde é o humano. Se não tivermos recursos humanos bem treinados e com qualificação permanente, quase nada poderá ser feito em termos de segurança e qualidade para os pacientes”, garante. —



foto Fernando Meireles

**Maria Manuela Alves dos Santos: “Nosso principal recurso na área da saúde é o humano”**

### CONHEÇA MAIS A ACREDITAÇÃO

*No Brasil, há duas instituições certificadoras: a Organização Nacional de Acreditação (ONA) e o Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), representante exclusivo da Joint Commission International (JCI). A ONA adota cerca de 70 indicadores de qualidade para acreditar instituições de saúde, classificando-as em nível I (Acreditação), II (Acreditação Plena) ou III (Acreditação com Excelência). Seu manual de acreditação segue padrões estabelecidos a partir do Programa Brasileiro de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde e experiências bem-sucedidas de hospitais do país. O CBA segue o padrão internacional e certifica as instituições de saúde de acordo com manuais técnicos formados por cerca de 300 indicadores de qualidade, desenvolvidos por uma comissão internacional, composta por médicos, enfermeiros, administradores e especialistas em políticas públicas de vários continentes.*

### SERVIÇO

**ONA**  
SRTV/S Quadra 701, Conjunto E, Edifício Palácio do Rádio I, Bloco 3, nº 130 – 5º andar  
Asa Sul, Brasília (DF)  
Tel.: (61) 3223-3487  
E-mail: [ona@ona.org.br](mailto:ona@ona.org.br)  
Site: <http://www.ona.org.br>

**CBA**  
Rua São Bento, 13, Centro - Rio de Janeiro (RJ)  
Tel.: (21) 2223-0761, 2223-0746 e 2223-0988  
E-mail: [educacao@cbacred.org.br](mailto:educacao@cbacred.org.br)  
Site: [www.cbacred.org.br](http://www.cbacred.org.br)