

ACREDITAÇÃO NOS SERVIÇOS DE SAÚDE: UMA REVISÃO NARRATIVA

ACCREDITATION IN HEALTHCARE SERVICES: A NARRATIVE REVIEW

ACREDITACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD: UNA REVISIÓN NARRATIVA

Luís Paulo Souza e Souza¹, João Alcides Cardoso de Freitas², Jansen Maxwell de Freitas Santana³, Rosivaldo Brito de Sousa Junior⁴, Daniella Fagundes Souto⁵, Elaine Cristina Alves Santos⁶, Carla Silvana de Oliveira Silva⁷

RESUMO

O estudo objetivou analisar a publicação científica sobre acreditação nos serviços de saúde. Trata-se de revisão narrativa da literatura, utilizando a Biblioteca Virtual em Saúde, refinando pelas fontes de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde; Base de Dados em Enfermagem; Literatura sobre Cidades/Municípios Saudáveis e Literatura Internacional em Ciências da Saúde, no período de 2007 a 2012. Utilizou-se o seguinte descritor: “acreditação”. Das 30 publicações encontradas, 10 foram incluídas nesta revisão. Os principais objetivos se referiram à descrição do processo de acreditação (aspectos históricos, estruturais e conceituais), e à percepção dos profissionais de saúde envolvidos no processo de credenciamento, ganhando destaque o enfermeiro. Ressalta-se que um dos estudos deu destaque para a auditoria como ferramenta para alcance da excelência no processo de acreditação. As publicações acerca da temática revelaram a importância de se conhecer os diversos aspectos da acreditação nos serviços de saúde, exigindo profissionais que se esforcem para atenderem aos padrões estabelecidos para uma assistência pautada na excelência. Assim, faz-se necessário maior desenvolvimento de pesquisas sobre o tema, difundindo maiores informações sobre acreditação, bem como experiências exitosas que sirvam de base para que outras instituições de saúde alcancem melhoria na qualidade da assistência.

1 Discente do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. luis.pauloss@hotmail.com

2 Educador Físico, especialista em Gestão em Saúde pela Universidade Estadual de Montes Claros (Unimontes), Minas Gerais, Brasil. joacarde@hotmail.com

3 Pedagogo, atuante em Gestão. Mestre em Ciências da Educação pela *Universidad Americana*, Assunção, Paraguai. jansen@jansensantana.br

4 Médico graduado pela Universidade José do Rosário Vellano (UNIFENAS), Brasil. rosivaldobjr@gmail.com

5 Enfermeira, Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. daniellasouto@hotmail.com

6 Enfermeira, Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. elainecristinaenf@gmail.com

7 Enfermeira, Especialista em Gestão. Mestre em Ciências pela Universidade Federal de São Paulo. Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. carlasosilva@ig.com.br

Descritores: Acreditação; Gestão em Saúde; Gestão de Qualidade.

ABSTRACT

The study aimed to analyze the scientific publication on accreditation in in healthcare services. This is narrative literature review using the Virtual Health Library, refining data sources Literature Latin American and Caribbean Health Sciences; Nursing Data Base; Literature on Cities Healthy Municipalities and International Literature on health sciences, in the period from 2007 to 2012. We used the following descriptor: "accreditation". Of 30 publications found, 10 were included in this review. The main objectives referred to the description of the accreditation process (historical, structural and conceptual aspects), and to the perception of health professionals involved in the accreditation process, gaining featured the nurse. Points out that one of the studies gave prominence to the audit as a tool for achieving excellence in the accreditation process. Publications on the subject have revealed the importance of knowing the various aspects of accreditation in health services, requiring professionals who strive to meet the standards established for a service based on excellence. Thus, it is necessary to further development of research on the topic, spreading more information about accreditation, as well as successful experiences as a basis for other healthcare facilities achieve improvement in quality of care.

Descriptors: Accreditation; Health Management; Quality Management.

RESUMEN

El estudio pretende analizar la publicación científica de acreditación en los servicios de salud. Se trata de la revisión de la literatura narrativa usando la Biblioteca Virtual en salud, refinación de orígenes de datos Latinoamericano de literatura y Ciencias de la salud del Caribe; Base de datos de enfermería; Literatura en ciudades de municipios saludables y de la literatura internacional en Ciencias de la salud, en el período comprendido entre 2007 y 2012. Utilizamos el siguiente descriptor: "acreditación". De 30 publicaciones encontradas, 10 se incluyeron en esta revisión. Los principales objetivos que se refiere a la descripción del proceso de acreditación (aspectos históricos, estructurales y conceptuales), y para la percepción de los profesionales de la salud involucrados en el proceso de acreditación,

ganando contó a la enfermera. Cabe señalar que uno de los estudios dio prominencia a la auditoría como una herramienta para alcanzar la excelencia en el proceso de acreditación. Publicaciones sobre el tema han puesto de manifiesto la importancia de conocer los diversos aspectos de la acreditación en servicios de salud, que requieren de profesionales que se esfuerzan por cumplir con las normas establecidas para un servicio basado en la excelencia. Por lo tanto, es necesario para el desarrollo de la investigación sobre el tema, difundir más información sobre la acreditación, así como experiencias exitosas como base para otros centros de salud lograr mejora en la calidad de la atención.

Descriptor: Acreditación; Gestión en Salud; Gestión de Calidad.

INTRODUÇÃO

A dinâmica de trabalho nas instituições de saúde tem se apresentado cada vez mais complexa, sendo evidenciada tal condição nas constantes atualizações e mudanças, características da sociedade do conhecimento. Nesse contexto, as instituições de saúde tentam se adaptar a essas transformações e às exigências cada vez maiores dos usuários dos serviços, por meio de adoção de novas posturas que visam melhorar o nível de qualidade.¹

Assim, nesse novo panorama, surge o Processo de Acreditação, o qual se apresenta como importante ferramenta de avaliação dos modos de organização dos serviços de saúde, sendo um procedimento de avaliação periódica, ordenada e racionalizada dos recursos institucionais. Tem a finalidade de garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente aceitos.²

A Acreditação nos serviços de saúde teve seu início em 1913, a partir dos estudos do médico Ernest Amory Codman que ajudou a fundar o Colégio Americano de Cirurgias (CAC). Em 1917, esse Colégio desenvolveu, a partir dos estudos de Ernest Codman, uma proposta de “Padrões Mínimos para Hospitais”. No ano seguinte, 1918, o CAC fez visitas a 692 instituições hospitalares, dos quais somente 89 apresentaram conformidade com os padrões mínimos. Já em 1951, o Colégio Americano de Clínica Médica juntamente com a Associação Americana de Hospitais, a Associação Médica Americana e a Associação Médica do Canadá se uniram ao CAC para criarem a Comissão Conjunta de Acreditação de

Hospitais, entidade não governamental, isenta de fins lucrativos, a fim de oferecer a acreditação.³⁻⁴

No Brasil, o processo de acreditação teve seu início mais demorado. No final dos anos 80, a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) instituiu um conjunto de padrões para os hospitais da América Latina que, se fossem alcançados, a instituição receberia um certificado de acreditação. Em 1977, o Ministério da Saúde criou uma comissão nacional de especialistas para desenvolver o modelo brasileiro de acreditação e, em 1999, surgiu a Organização Nacional de Acreditação (ONA), com a finalidade de coordenar o sistema de acreditação.⁵

Ainda em 1999, vários hospitais passaram pelo processo de acreditação, tendo seus projetos pilotos divulgados no Manual de Acreditação de Hospitais do Brasil. Esse manual passou por diversas atualizações, tendo sua versão mais atual em 2010. Os níveis de classificação preconizados pela ONA são: nível 1, que se refere aos requisitos básicos da qualidade; nível 2, alusivo às evidências do planejamento na organização da assistência e nível 3, o qual contempla as políticas de melhoria contínua nas estruturas hospitalares.⁶

Essas novas exigências fizeram com que, a partir de então, as instituições de saúde brasileiras buscassem maciçamente se enquadrarem dentro dos padrões e alcancem a acreditação, já que o status de “acreditado” pressupõe confiança e atrai clientes. Vários estudos foram intensificados com intuito de encontrar meios para o alcance da excelência, além de divulgar as experiências exitosas para que outras empresas vissem e apliquem diante de suas realidades.^{2, 7}

Assim, a partir do exposto, torna-se importante conhecer a produção científica acerca da acreditação nos serviços de saúde, a fim de saber qual a importância que autores têm dado ao tema ao desenvolverem estudos, servindo de alicerce para reflexão da importância dessa temática como modelo de gestão da qualidade.

Nesse sentido, este estudo objetivou investigar quais foram as publicações na área da acreditação nos serviços de saúde realizadas no período de 2007 a 2012, a fim de reunir os estudos com a elaboração de evidências que possam contribuir para uma boa assistência.

METODOLOGIA

Optou-se pela revisão narrativa da literatura, uma vez que esta envolve uma publicação ampla, sendo determinado assunto descrito sob o ponto de vista teórico ou contextual, além de sintetizar e resumir, em termos narrativos, um corpo da literatura de pesquisa científica. Optou-se por esse método de investigação científica pelos critérios de confiabilidade tanto para a literatura nacional quanto internacional.⁸

Os dados foram coletados em janeiro de 2013, utilizando-se a seguinte questão norteadora: Qual a publicação acerca da acreditação nos serviços de saúde? Para a busca, utilizou-se a Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), refinando pelas fontes de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS); Base de Dados em Enfermagem (BDENF); CIDSaúde - Literatura sobre Cidades/Municípios Saudáveis e MEDLINE (Literatura Internacional em Ciências da Saúde), no período de 2007 a 2012. Utilizou-se o seguinte descritor: “acreditação”.

Os critérios de inclusão para seleção das publicações foram: artigos na temática de acreditação nos serviços de saúde; que estivessem em português; publicados no período delimitado; disponíveis na íntegra e eletronicamente para leitura.

Para organizar a análise dos artigos, foi elaborada uma ficha composta pelos seguintes campos: título do artigo, nome dos autores, ano de publicação, periódico de publicação, disponibilidade de acesso (resumo ou texto completo), base de dados, objetivo do estudo, principais resultados e conclusões.

DESENVOLVIMENTO

Depois de concluída a busca, as informações acerca das publicações foram agrupadas segundo base de dados em que estavam indexadas, ano de publicação e periódicos de divulgação e, em seguida, analisadas. A tabela 1 mostra a distribuição das publicações encontradas por base de dados e selecionadas, segundo critérios estabelecidos.

Tabela 1. Distribuição dos artigos relacionados à Acreditação nos serviços de saúde, segundo bases de dados e bibliotecas eletrônicas consultadas. Montes Claros, 2013.

Bases de dados consultadas	Publicações obtidas		Publicações excluídas		Publicações incluídas no estudo	
	n	%	n	%	n	%
BDENF	00	--	00	--	00	--
LILACS	23	76,6	14	70	09	90
CIDSaúde	02	6,7	02	10	--	
MEDLINE	05	16,7	04	20	01	10
Total	30	100	20	100	10	100

Fizeram parte dessa revisão 10 publicações: 09 (90%) no LILACS e 01 (10%) no MEDLINE. Já a tabela 2 mostra a relação do ano de publicação dos artigos selecionados.

Tabela 2. Distribuição da quantidade de artigos e ano de publicação dos trabalhos incluídos nesta revisão. Montes Claros, 2013.

Ano de publicação	n	%
2007	02	20
2008	01	10
2009	01	10
2010	00	--
2011	03	30
2012	03	30
Total	10	100

Notou-se que no período de 2007 a 2012, os anos de maior publicação foram 2011 e 2012 com 03 (30%) trabalhos cada. Em relação às revistas de publicação, verificou-se que a maior parte dos estudos, 06 (60%), encontra-se divulgada em revistas com classificação A2 (interdisciplinar - classificação Qualis 2012) pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), seguidos por 02 (20%) em periódicos B1; 01 (10%) em B3 e 01 (10%) em B2.

Todas as publicações foram lidas na íntegra e analisadas, a fim de constatar aspectos como objetivos e principais resultados/conclusões encontrados, conforme descreve o Quadro 1.

Quadro 1. Descrição dos estudos publicados entre 2007 e 2012 acerca acreditação nos serviços de saúde. Montes Claros, 2013.

Autor	Ano	Objetivo	Principais resultados/conclusões
Varga, Albuquerque, Erdman e Ramos ⁹	2007	Resgatar aspectos sobre a qualidade da assistência no trabalho da enfermagem.	Faz uma reflexão com base em um caso vivenciado por sujeitos que buscam atendimento de saúde diante de pressupostos que englobam a questão do direito à saúde. Faz um resgate histórico sobre o processo de acreditação, relacionando a enfermagem dentro desse processo. Discute a atuação desta no processo gerencial, tendo indicadores nos processos do cuidado ao paciente, perpassando por Florence Nightingale (precursora da enfermagem) até chegar ao nível 3 pela Organização Nacional de Acreditação. Os autores ressaltam a importância de enfermeiros comprometidos com o programa de qualidade, uma vez que é o profissional que permanece por mais tempo no ambiente hospitalar, conhecendo todos os processos de trabalho, por isso, tem habilidade para assessorar a implementação e a monitorização de todo o processo.
Novaes ³	2007	Discutir sobre a evolução da acreditação hospitalar na América Latina.	O autor discute a evolução da acreditação hospitalar, destacando a iniciativa da Organização Pan-Americana da Saúde, departamento da Organização Mundial da Saúde para América Latina e Caribe, que visa difundir em todos os países dessa Região os conceitos de Acreditação de hospitais. Traz esclarecimento de que a acreditação evolui continuamente e tem agregado novas iniciativas

			<p>para aumentar a qualidade da atenção progressivamente. Ressalta, ainda, que o processo de acreditação apenas não evita os erros, assim, é necessário reconhecê-los e encontrar as origens. Destaca também que a mudanças da cultura institucional, dos sistemas e reavaliação dos processos diretamente relacionados às falhas são necessários para diminuir esses eventos.</p>
<p>Portela e Schmidt¹⁰</p>	<p>2008</p>	<p>Analisar o Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade e o Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar, e propor uma metodologia de avaliação diagnóstica da gestão hospitalar diante dos dois programas.</p>	<p>A análise comparativa entre o Manual de Avaliação do Produtividade e no Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar (PBAH) e do Programa Gaúcho da Qualidade e Produtividade (PGQP) mostrou que ambos são constituídos de oito seções, com critérios de avaliação alinhados ao Prêmio Nacional da Qualidade; entretanto, o PBAH acrescenta critérios específicos para a área da saúde. No PBAH, é apresentada uma seção específica para avaliar Ensino e Pesquisa, não contemplada no PGQP. Contudo, este contempla aspectos importantes na apreciação da gestão do capital intelectual, que não está incluso na sistemática de avaliação do PBAH. Os autores ressaltam que o PBAH segue padrões tendo como base a existência de três níveis de complexidade, exigindo que os padrões estabelecidos sejam todos seguidos integralmente para que o hospital seja certificado. Já o PGQP cria pontos que alimentam expectativa e motivação à equipe, com sistema de premiação, contribuindo com o elemento de marketing para a organização. Os autores concluem que são programas similares, com possibilidade de se complementarem.</p>

<p>Gentil e Sanna¹¹</p>	<p>2009</p>	<p>Identificar e analisar os marcos históricos da acreditação de enfermeiros na área de cuidados críticos.</p>	<p>Pelos estudos, as autoras mostram que os países que têm tecnologia mais desenvolvida no cuidado à saúde, desde o século passado, já praticam a certificação e acreditação. É o caso dos Estados Unidos e Espanha. Trazem para discussão o fato de que a acreditação está ligada à Educação Continuada, funcionando como mecanismos de controle de qualidade do profissional. A cultura de avaliação para garantir a qualidade em saúde no lugar em que a pratica, trabalha com as três dimensões: a Escola, os Serviços e os Profissionais. Destacou-se que as escolas são acreditadas, não só o profissional, e que, em certa medida, a Educação Continuada é o agregador das três dimensões de avaliação porque faz a ponte entre o serviço e a escola, através do profissional. Recomendam que a acreditação profissional para enfermeiros e escolas merece ser estudada com mais profundidade, tendo em vista os poucos estudos sobre o tema.</p>
<p>Paim e Zucchi¹²</p>	<p>2011</p>	<p>Descrever quantas operadoras de planos de saúde, na região metropolitana de São Paulo, fazem auditoria de avaliação da qualidade dos serviços de saúde; quais os</p>	<p>As autoras ressaltam o papel importante da auditoria no processo de acreditação. Quanto aos resultados, das 125 operadoras pesquisadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 29 afirmaram ter processo de monitoramento e avaliação e, dessas, 26 fazem a visita de avaliação; - 20 apresentaram formulário/roteiro de inspeção; - todas avaliavam a estrutura física e administrativa; - 22 avaliavam a estrutura funcional. <p>Em relação aos profissionais que realizavam a auditoria, encontrou-se que maior parte eram enfermeiros. Quanto aos critérios para realização de credenciamento:</p>

		requisitos avaliados; qual profissional e critérios para a realização da auditoria.	- 96%: análise da região; - 88,88%: localização; - 36%: preço.
Manzo, Ribeiro, Brito e Alves ¹³	2011	Conhecer percepções de profissionais de saúde sobre acreditação hospitalar.	Notou-se que os profissionais não apresentaram entendimento único acerca da acreditação, sua necessidade, utilidade e aplicação. Alguns desacatarem os aspectos técnicos, processuais e operacionais em detrimento de aspectos subjetivos. Assim, demonstrou-se a importância de os profissionais desenvolverem postura crítica, a fim de fazer reflexões diante do processo de acreditação para que alcancem a excelência no cuidado.
Fortes, Mattos e Baptista ⁴	2011	Analisar a dinâmica da acreditação em três países distintos.	Os países analisados foram: França: a acreditação se constitui como um mecanismo de controle dos estabelecimentos de saúde; devem ser considerados dois paradoxos: a acreditação não é voluntária e não fornece uma certificação. Reino Unido: o desenho dos serviços de saúde é posto pelo esquema contratual desenvolvido pelo sistema de saúde britânico (NHS). O formato da acreditação mantém sua característica de adesão voluntária ao processo e não propicia estímulos específicos à adesão ao mesmo. Catalunha (Espanha): mantem-se o caráter “voluntário”, inerente à natureza da acreditação. Entretanto, é condição primordial para as instituições de saúde que têm o intuito de estabelecer contratos com o ministério da saúde.

Fortes e Baptista ¹⁴	2012	Fazer uma busca na literatura científica acerca da acreditação, a fim de problematizar a percepção corrente da acreditação, como uma ferramenta da qualidade destituída de intenções dos governos.	Por meio da análise da literatura, os autores concluíram que a acreditação pode e deve ser considerada como uma questão de política que mobiliza diferentes países, instituições governamentais e não governamentais, encontrando-se na agenda de debate dos governos. Destacam que não é correto analisar a acreditação como apenas ferramenta de qualidade, mas também uma ferramenta política, constituindo diretrizes para a organização e avaliação dos serviços e sistemas de saúde em todo mundo.
Manzo, Brito e Corrêa ²	2012	Analisar os resultados da Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde de um hospital privado em Belo Horizonte, Minas Gerais.	Os profissionais relataram que a Acreditação Hospitalar é influenciada pelo nível de motivação e envolvimento dos trabalhadores e, ao mesmo tempo, influencia de forma significativa o contexto de trabalho dos profissionais da saúde. Destacaram pontos positivos como possibilidade de crescimento e valorização do currículo, por meio de cursos de capacitação/atualização. Os pontos negativos foram o estresse e cobrança consequentes do processo de certificação. Os entrevistados declaram que se sentem orgulhosos em relação à participação na conquista do título e valorização do hospital.
Manzo, Ribeiro, Brito e	2012	Conhecer a atuação e as influências da	Os entrevistados relataram que, diante do processo de acreditação, a enfermagem realiza tanto ações relativas à assistência direta quanto ações

Alves ⁷	enfermagem na acreditação hospitalar.	gerenciais, sendo esta última mais constante. Destacaram pontos positivos como possibilidade de crescimento, mas, em contra partida, ressaltaram o estresse e cobrança como pontos negativos. Outro ponto negativo ressaltado foi a falta de comunicação entre a alta gestão e os profissionais, uma vez que a alta administração escolheu pela sua implementação sem haver informado antecipadamente a proposta para a equipe de profissionais. É importante que se valorizem os sentimentos vivenciados pelos profissionais diante do processo de acreditação, principalmente do enfermeiro, já que esse profissional tem atuação fundamental no processo de acreditação, por participar ativamente em momentos decisórios, estratégicos e operacionais.
--------------------	---------------------------------------	--

A análise do Quadro 1 mostra que, em relação aos objetivos dos estudos, maior parte discutiu sobre o processo histórico da acreditação e descreveu as percepções dos profissionais acerca do tema. Ganha destaque o profissional enfermeiro, pelo fato de desde a graduação ser formado para assumir papéis gerenciais dentro das instituições de saúde.⁷

Autores² afirmam que é importante conhecer a percepção daqueles sujeitos envolvidos no processo de alcance da acreditação, os profissionais de saúde, para que haja implementação, adesão e manutenção do processo de qualidade nos hospitais.

O hospital é uma estrutura complexa, com intensa interligação entre estrutura, processos e resultados, na qual o funcionamento de um componente interfere em todo o conjunto e no resultado final. Exigem-se profissionais que trabalhem em busca do ideal da excelência no cuidar, adotando novas formas de reorganização e reestruturação das instituições de saúde.¹³

Assim, para que a instituição de saúde seja “acreditada”, todos os serviços ou sub-serviços devem apresentar conformidade com os padrões estabelecidos. O processo de acreditação de serviços de saúde está diretamente relacionado ao desenvolvimento dos países,

sua cultura, educação dos profissionais e reconhecimento das populações de seus direitos de receber uma boa assistência à saúde.³

Ressalta-se que dois dos estudos abordaram a acreditação na vertente política. Os autores afirmam que a acreditação deve ser visualizada como uma questão de política a qual mobiliza diferentes países, instituições governamentais e não governamentais. Afirmam ainda que não existe uma visão única sobre o processo de acreditação e o sucesso está relacionado aos objetivos construídos, sabendo as metas do sistema de saúde as quais se pretende modificar e levando em conta os pensamentos daqueles que estipularam a metodologia de credenciamento. Por esse motivo, os países estão em estágios diferentes em relação à metodologia de acreditação.^{4, 14}

Maior parte dos estudos abordou sobre os níveis de acreditação criados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), que consistem em um órgão regulador e credenciador do desenvolvimento da melhoria da qualidade da assistência à saúde no âmbito nacional. A ONA utiliza-se como método três níveis de padrões de avaliação, que são mensurados e avaliados por um grupo de entendidos sobre a temática da qualidade nos serviços de saúde.^{4, 7, 9, 13}

A ONA utiliza do Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar como instrumento de avaliação da qualidade institucional, o qual é composto pelos critérios avaliativos que as instituições devem atender para atingir o grau de acreditado. É composto por padrões que buscam avaliar os serviços por meio da análise da estrutura, dos processos e dos resultados, sendo que cada padrão é constituído por uma definição e uma lista de itens de orientação que auxiliam na identificação daquilo que se busca avaliar e na preparação das instituições prestadoras de serviço de saúde para o processo de acreditação.⁶

Os padrões exigidos são divididos em três níveis: Nível 1 (Estrutura); Nível 2 (Processos) e Nível 3 (Resultados). No Nível 1, abordam-se questões formais, técnicas e estruturais conforme legislação correspondente, identificando riscos específicos e os gerenciando com foco na segurança. No Nível 2, gerenciam-se os processos e suas interações sistemicamente, mediando, avaliando, melhorando e organizando-os. Já no Nível 3, são levados em conta as perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos, tendo como princípio a excelência na gestão.^{2, 4, 6, 13}

A instituição de saúde que alcança o título de “acreditada” assegura o incremento da segurança para os usuários e profissionais, assim como organização dos processos de trabalho, que proporcionam melhoria da qualidade da assistência prestada. Além disso, outro benefício do processo de acreditação é a incorporação à missão da instituição do princípio da renovação das ideias, paradigmas e conceitos, que gradativamente permeiam a mudança em uma prática assistencial que, agora, se voltam para o zelo da qualidade, da responsabilidade e do compromisso com o usuário.²

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A busca pela melhoria da qualidade dos serviços prestados sempre foi constante, sendo uma forma de garantir às instituições sua manutenção no mercado competitivo. A Acreditação nos Serviços de Saúde é uma metodologia desenvolvida para apreciação da qualidade da assistência oferecida por instituições de saúde, baseando-se na avaliação de padrões e indicadores de referência. Promove um fluxo harmônico de material entre os postos de trabalho, produzindo componentes na qualidade do serviço prestado. Nesse sentido, é preciso promover um fluxo eficiente de informações entre trabalhadores nas diferentes células ou postos de trabalhos para uma organização contínua do bom funcionamento e atendimento ao usuário, conforme salienta as publicações analisadas.

Torna-se importante a adoção de novos modelos de gestão que garantam aperfeiçoamento do atendimento e resultados das instituições de saúde, adequando-se aos padrões estabelecidos, com intuito de incrementar um cuidado humanizado aos usuários, cujo o processo de cuidar seja prioritário ao processo de tratar, garantindo assim a melhoria do serviço ofertado.

Por fim, tomando como base dados revelados nos artigos pesquisados, observou-se a necessidade de entender o processo de acreditação nos serviços de saúde em suas diversas dimensões (políticas, organizacionais, histórias, estruturais), assim como capacitar profissionais de saúde para que atendam aos padrões para a excelência. Sugere-se que novos estudos sejam realizados, como forma de divulgação dos aspectos teóricos da Acreditação, assim como estudos que divulguem experiências exitosas na área, servindo como modelo para que outras instituições de saúde possam alcançar a excelência no cuidar.

REFERÊNCIAS

1. Serapioni M. Avaliação da qualidade em saúde. Reflexões teórico-metodológicas para uma abordagem multidimensional. Rev Crítica Ciên Soc [internet]. 2009 [citado 2013 jan 20];85:65-82. Disponível em: http://www.ces.uc.pt/myces/UserFiles/livros/362_RCCS_85_Mauro_Serapioni.pdf
2. Manzo BF, Brito MJM, Corrêa AR. Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. Rev Esc Enferm USP [internet]. 2012 [citado 2013 jan 19];46(2):388-94. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342012000200017&script=sci_arttext
3. Novaes HM. O processo de acreditação dos serviços de saúde. Rev Adm Saúde [internet]. 2007 [citado 2013 jan 19];9(37):133-40. Disponível em: http://www.cqh.org.br/files/RAS37_%20processo.pdf
4. Fortes MT, Mattos RA, Baptista TWF. Acreditação ou acreditações? Um estudo comparativo entre a acreditação na França, no Reino Unido e na Catalunha. Rev Assoc Med Bras [internet]. 2011 [citado 2013 jan 19];57(2):239-46. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ramb/v57n2/v57n2a25.pdf>
5. Brasil. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. Acreditação: a busca pela qualidade nos serviços de saúde. Rev Saúde Pública [internet]. 2004 [citado 2013 jan 18];38(2):335-6. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rsp/v38n2/19800.pdf>
6. Organização Nacional de Acreditação. Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde. Brasília: Organização Nacional de Acreditação, 2010.
7. Manzo BF, Ribeiro HCTC, Brito MJM, Alves M. As percepções dos profissionais de saúde sobre o processo de acreditação hospitalar. Rev enferm UERJ [internet]. 2011 [citado 2013 jan 20];19(4):571-6. Disponível em: <http://www.facenf.uerj.br/v19n4/v19n4a11.pdf>
8. Rother ET. Systematic literature review X narrative review. Acta Paul Enferm. 2007;20(2):5-6.
9. Vargas MA, Albuquerque GL, Erdman AL, Ramos FRS. Onde (e como) encontramos a qualidade no serviço de enfermagem hospitalar? Rev Bras Enferm [internet]. 2007 [citado

- 2013 jan 20];60(3):339-43. Disponível em:
http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672007000300018
10. Portela OT, Schmidt AS. Proposta de metodologia de avaliação e diagnóstico de gestão hospitalar. Acta Paul Enferm [internet]. 2008 [citado 2013 jan 18];21(n.esp):198-202. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-21002008000500011&script=sci_abstract&tlng=pt
11. Gentil RC, Sanna MC. Processos de acreditação para o enfermeiro: um recorte histórico. Rev Bras Enferm [internet]. 2009 [citado 2013 jan 19];62(1):125-31. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-71672009000100019&script=sci_arttext
12. Paim CRP, Zucchi P. Auditoria de avaliação dos serviços de saúde no processo de credenciamento. Ciên Saúde Coletiva [internet]. 2011 [citado 2013 jan 10];16(Supl. 1):1163-71. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232011000700048&script=sci_abstract&tlng=pt
13. Manzo BF, Ribeiro HCTC, Brito MJM, Alves M. A enfermagem no processo de acreditação hospitalar: atuação e implicações no cotidiano de trabalho. Rev Latino-Am Enferm [internet]. 2012 [citado 2013 jan 21];20(1):08 telas. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-11692012000100020&script=sci_arttext&tlng=pt
14. Fortes MT, Baptista TWF. Acreditação: ferramenta ou política para organização dos sistemas de saúde? Acta Paul Enferm [internet]. 2012 [citado 2013 jan 16];25(4):626-31. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-21002012000400023&script=sci_arttext

Sources of funding: No
Conflict of interest: No
Date of first submission: 2013-02-13
Last received: 2013-04-16
Accepted: 2013-04-08
Publishing: 2013-05-29