



ESCOLA DE PERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1/2021

LEONITA BARRADAS RIBEIRO, Cap Med

ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NA FORÇA AÉREA BRASILEIRA: uma proposta
para o desenvolvimento da cultura da qualidade nos serviços de saúde.

Rio de Janeiro

2021

ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 1/2021

LEONITA BARRADAS RIBEIRO, Cap Med

ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NA FORÇA AÉREA BRASILEIRA: uma proposta para o desenvolvimento da cultura da qualidade nos serviços de saúde.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica como requisito parcial para aprovação no Curso de Pós-graduação em Gestão Pública com ênfase em Projetos e Processos.

Linha de Pesquisa: Administração Militar
Orientador: MAJ QOAV Hélio **Gonçalves**
Sousa Neto

Rio de Janeiro

2021

LEONITA BARRADAS RIBEIRO, Cap Med

ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NA FORÇA AÉREA BRASILEIRA: uma proposta para o desenvolvimento da cultura da qualidade nos serviços de saúde.

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado no Curso de Aperfeiçoamento
de Oficiais da Aeronáutica.

Aprovado por:

Raphael Coutinho **Stauffer** – Maj Int
EAOAR

Hélio **Gonçalves** Sousa Neto, Maj Av
EAOAR

Rio de Janeiro

2021

RESUMO

A acreditação é uma metodologia de avaliação e implantação de padrões ótimos de qualidade em instituições de saúde reconhecida internacionalmente. Essa metodologia já comprovou ser uma poderosa ferramenta de gestão de instituições hospitalares, sendo hoje uma tendência mundial em modelo de certificação de qualidade. A adesão das organizações de saúde da Aeronáutica a programas de certificação por acreditação representará um compromisso com uma assistência à saúde eficiente, planejada, integrada e com elevado nível de qualidade, visando a melhoria contínua do padrão assistencial de acordo com os mais modernos e avançados modelos de gestão hospitalar.

Palavras-chave: Segurança do Paciente. Qualidade assistencial. Acreditação Hospitalar. ONA. Gestão Hospitalar.

1 INTRODUÇÃO

A questão da qualidade e segurança nos serviços de saúde é uma preocupação bastante antiga, mas que só recentemente está recebendo a devida atenção, em parte porque passou a ser mensurada de forma mais concreta e objetiva. A Organização Mundial de Saúde estima que, em países em desenvolvimento, mais de 138 milhões de pessoas são afetadas anualmente por erros médicos, sendo que 2,6 milhões morrem. Entre as pessoas que recebem atendimento ambulatorial, 40% sofrem efeitos de erros médicos, sendo que esse percentual chega a 10% em hospitais¹.

O cenário no Brasil é igualmente grave. Em 2017, o erro médico foi considerado como a segunda causa de mortes (6,2 óbitos por hora), com índice superior ao de mortes por câncer, doenças respiratórias ou acidentes de trânsito, e próximo do índice de mortes violentas intencionais (que naquele ano somaram 63.880 casos, cerca de 7 mortes por hora). Se forem consideradas as outras falhas na prestação de serviços de saúde, os números são dramáticos, chegando a mais de 300.000 óbitos em 2016.

As causas mais comuns de falhas na prestação de serviços de saúde são a falta de gestão de riscos, a ocultação ou subnotificação dos eventos e a relutância em enfrentar o problema, assumir e aprender com os erros e realizar ações preventivas e/ou educativas.

A acreditação surgiu nos EUA nos anos 1950 como uma ferramenta de avaliação, monitoramento e certificação de estabelecimentos de saúde que se propusessem a oferecer qualidade na prestação de seus serviços, partindo do princípio de que a avaliação externa baseada em critérios preestabelecidos proporciona um diagnóstico eficiente e realista dos problemas, apto a auxiliar e orientar as tomadas de decisão.

Os hospitais da Força Aérea Brasileira, assim como os demais hospitais públicos, não realizam atividades lucrativas, mas precisam funcionar com orçamentos em geral exíguos, que não permitem desperdícios de recursos ou retrabalho. Da mesma forma, apresentam certo desinteresse ou resistência à implementação de modelos gerenciais mais inovadores.

A adoção do sistema de acreditação pelas Organizações de Saúde da Aeronáutica (OSA) constituiria um inequívoco compromisso com a qualidade da

¹ Relatório divulgado em setembro de 2019.

prestação da assistência de saúde, segurança do paciente, racionalização de processos e custos, educação continuada e uma gestão eficiente, moderna e articulada.

De acordo com diversos estudos comparativos, os hospitais que passaram pelo processo de acreditação apresentaram reduções sensíveis nas taxas de falhas operacionais, riscos evitáveis ao paciente, eventos adversos e desperdício de material e recursos; evoluções significativas na eficiência dos processos gerenciais, na qualificação técnica dos profissionais, na integração dos setores, nos indicadores de desempenho e na credibilidade institucional.

Mais importante que tudo, porém, é que ficou comprovado que a instituição acreditada promove uma expressiva melhoria na saúde e qualidade de vida do paciente, reduzindo o tempo de internação e reinternações, otimizando a oferta de leitos e aumentando o índice de satisfação do usuário do serviço de saúde.

2 DESENVOLVIMENTO

A acreditação é um procedimento de avaliação do nível de qualidade de uma instituição de saúde que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos e reconhecidos internacionalmente, promover a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde de forma contínua, integrada e mensurável. A metodologia utilizada é de uma avaliação voluntária, reservada, periódica e de caráter não prescritivo que busca comprovar o atendimento aos requisitos e adesão aos padrões estabelecidos pela instituição acreditadora.

A concepção do modelo de acreditação surgiu nos EUA nos anos 1950 como método de implantação da “cultura de qualidade” nas instituições de saúde, e foi o resultado de três décadas de evolução da ideia de “padrões mínimos” e avaliações de qualidade de serviço definidos pelo Programa de Padronização Hospitalar (PPH) do Colégio Americanos de Cirurgiões (CAC) de 1924. Diversas associações médicas se reuniram nesse período para criar a Comissão Conjunta de Acreditação dos Hospitais (CCAH), que delegou o programa de acreditação à *Joint Commission on Accreditation of Hospitals*, uma empresa privada externa e independente.

No Brasil, a principal entidade de acreditação é a Organização Nacional de Acreditação (ONA). Criada em 1999, a ONA é membro da Internacional Society for Quality in Health Care (ISQua), atua ao lado de instituições que promovem a qualidade

da saúde em países como Estados Unidos, Reino Unido, França e Canadá; e é responsável por mais de 80% das creditações conferidas em nosso país, apresentando um crescimento anual médio de 15% no número de certificações conferidas. É a única instituição que trabalha com níveis de acreditação: Acreditado (nível 1, com ênfase na qualidade e segurança), Acreditado Pleno (nível 2, voltada para a gestão integrada) e Acreditado com Excelência (nível 3, focada na melhoria contínua e maturidade institucional).

O serviço de saúde da Força Aérea Brasileira já contempla a qualidade como um aspecto relevante de sua estrutura e atividades, e diversas unidades detêm selos de qualidade em determinados setores. O Hospital da Força Aérea de São Paulo (HFASP) possui desde 2001 o Selo de Conformidade com o Programa Compromisso com a Qualidade Hospitalar- CQH, e até 2019 era acreditada pela Joint Commission International (JCI), uma das melhores do mundo.

A metodologia da acreditação apresenta diversas vantagens, especialmente o fato de que os **critérios** e **requisitos** para a certificação são **objetivos, preestabelecidos, reconhecidos internacionalmente** e **atualizados** de acordo com as mais modernas ferramentas gerenciais e avanços tecnológicos; a **avaliação** é realizada por uma instituição **externa** e **independente**, evitando interferências internas indevidas e o corporativismo; tem uma **grande abrangência** dentro da instituição avaliada, envolvendo a estrutura, processos, gestão, pessoal e recursos; é **periódica**, o que lhe confere atualidade e a necessidade da manutenção das melhorias implantadas; fomenta a **integração de todos os setores** quando estimula a identificação de cada funcionário e departamento como integrante do processo total; inclui a **educação continuada** como **parte fundamental** do processo de melhoria, elevando o nível técnico dos profissionais de saúde e auxiliares; constitui-se em um meio eficaz de **gerenciamento de falhas e erros de procedimento**; permite que o próprio serviço de saúde solicitante faça a **implantação** e **fiscalização** dos requisitos predeterminados.

Por esses motivos, existe hoje uma tendência mundial progressiva de busca pela acreditação em serviços de saúde, não apenas em âmbito institucional, mas até mesmo por sistemas de saúde nacionais inteiros, como ocorre, p. ex., na França, onde a acreditação hospitalar é obrigatória e tornou-se peça fundamental na reestruturação do sistema francês de saúde.

A qualidade, como se percebe, não é um ponto de chegada, mas um caminho que a instituição se dispõe a percorrer de maneira contínua, crescente e persistente. É com essa perspectiva que Feldman *et al.* (2005 apud ALONSO, 2014, p. 39) a definem como:

[...] um processo dinâmico, ininterrupto e de exaustiva e permanente atividade de identificação de falhas nas rotinas e procedimentos, que devem ser periodicamente revisados, atualizados e difundidos, com participação desde a alta direção do hospital até seus funcionários localizados na base operacional.

Por sua própria natureza, a acreditação também apresenta dificuldades de implementação, tanto de natureza subjetiva, como a resistência a uma inevitável quebra de paradigmas organizacionais (especialmente do corpo clínico), a ruptura de uma cultura institucional estabelecida, a definição da essencialidade da qualidade no atendimento ao paciente (“cultura da qualidade”) e a adoção generalizada de protocolos e procedimentos-padrão; como também materiais, especialmente os custos do processo de acreditação e de adequação da estrutura do hospital às especificações estabelecidas. Nesse sentido, o estudo de MENDES e MIRANDOLA (2015, p. 10) enfatiza que “acreditação exige mudanças de valores, hábitos e comportamentos das pessoas envolvidas”. Além disso, segundo OLIVEIRA e MATSUDA (2016, p. 68), instituições de saúde são locais “onde a implantação de programas de gestão da qualidade é muito diferente do que em uma indústria (...) As pessoas notam a mudança ao longo do tempo. Não é uma percepção rápida por parte dos gestores”.

Os benefícios advindos da acreditação hospitalar são amplamente reconhecidos pelos estudiosos da gestão de qualidade. A instituição acreditada evolui tanto em si mesma (em relação ao período pré-acreditação) quanto em relação às outras instituições da mesma natureza, ganhando destaque em rankings de qualidade (e dessa forma agregando valor aos seus serviços) e adquirindo reconhecimento da sociedade e, especialmente, de seus clientes e usuários.

Com reconhecida autoridade nesse tema, ROQUETE (2015, p. 14) aponta como resultados da acreditação:

O aumento da segurança para os pacientes e profissionais, a possibilidade de ampliar a qualidade da assistência, a capacitação e a educação permanente do profissional, o fortalecimento do trabalho em equipe, a melhoria contínua, a otimização dos processos do trabalho e a redução de custos

Analisando os impactos da acreditação em hospitais por meio de complexos métodos estatísticos de desempenho, SAQUETTO (2019, p. 92) constatou “influências positivas na eficiência desses hospitais” não apenas durante o processo de acreditação, mas também no primeiro ano de acreditação, que se mantêm da mesma forma no período seguinte (denominado “maturidade”). Da mesma forma, SOUZA (2015, p. 14 apud SOQUETTO, 2019, p. 85) constatou que “a Acreditação Hospitalar tende a impactar positivamente no desempenho financeiro dos hospitais”.

A instituição que busca obter esta certificação acena, portanto, que está voltada a alcançar melhoria significativa na estruturação hospitalar, na gestão de qualidade e no processo de atendimento ao usuário. Como afirmam OLIVEIRA e MATSUDA (2016, p. 66):

Por meio da racionalização do trabalho, da educação permanente da organização de saúde como um todo, da padronização de processos assistenciais, da mensuração e da avaliação de resultados, entre outros, a Acreditação busca, essencialmente, a qualidade da assistência. Sendo assim, o usuário deve ser o centro da atenção e o propósito da existência das instituições de saúde.

Os militares da Força Aérea e seus familiares são cidadãos que, de alguma forma, contribuem para que as atividades de manutenção da soberania dos céus do Brasil transcorram regularmente, quer seja empregando esforços diretos, quer seja apoiando aqueles que se dedicam ao serviço. Prestar a esse público uma assistência de saúde pautado pela qualidade, continuidade e eficiência não é apenas uma forma de agradecimento, mas também de demonstrar que a Aeronáutica, como um todo, trabalha de forma dedicada, harmônica e integrada.

3 CONCLUSÃO

A acreditação é um método moderno, reconhecido internacionalmente, de implementação e avaliação de padrões ótimos de qualidade em instituições que prestam serviço de saúde. A adesão ao processo de acreditação promove melhorias sensíveis e mensuráveis no aspecto estrutural, gerencial, assistencial e financeiro da organização de saúde, tanto na implementação das medidas visando a obtenção da certificação quanto no período posterior e de maturidade do processo; e assinala o compromisso institucional com a qualidade e a eficiência dos seus serviços.

A implantação da cultura da qualidade, por meio da acreditação, no serviço de saúde da Força Aérea Brasileira é um passo importante na evolução da assistência à

saúde dos seus usuários, especialmente nos aspectos da eficiência, planejamento, integração, gestão, melhoria contínua, economicidade e otimização do emprego de recursos financeiros e de pessoal; e que o colocará em sintonia com a tendência mundial de busca por padrões ótimos de qualidade nesse setor.

REFERÊNCIAS

ALONSO, L.B.N, *et al.* Acreditação Hospitalar e a Gestão da Qualidade dos processos assistenciais. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 34-49, jul./dez. 2014.

DE SOUZA, A.A.; FREITAS, J.M.; SOUZA, J.R.; AVELAR, E.A. IMPACTOS FINANCEIROS E ECONÔMICOS NO DESEMPENHO DOS HOSPITAIS ANTES E APÓS O PROCESSO DE ACREDITAÇÃO *In: XXXV ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO* Perspectivas Globais para a Engenharia de Produção. 2015. Fortaleza. **Encontro [...]**. Minas Gerais: UFMG, 2015. Disponível em: http://www.abepro.org.br/biblioteca/TN_STP_208_237_27656.pdf. Acesso em: 21/02/2021.

FELDMAN, L.B.; GATTO, M.A.F.; CUNHA, I.C.K.O. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta Paulista de Enfermagem**, São Paulo, v.18, n. 2, p. 231-219, 2005.

MENDES, G.H.S.; MIRANDOLA, T.B.S. Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados. **Revista de Gestão & Produção**, v. 20, maio. 2015.

OLIVEIRA, J.L.C.; MATSUDA, L.M. Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade. **Revista Escola Anna Nery**, v. 20, n. 1, p. 63-69, jan/mar. 2016.

ROQUETE, F.F.; DOS SANTOS, G.M.M.Q.; VIANA, S.M.N. BENEFÍCIOS E DESAFIOS DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NO BRASIL: uma revisão integrativa de literatura *In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA: Otimização de Recursos e Desenvolvimento*, 12., 2015. Minas Gerais. **Anais [...]**. Minas Gerais: UFMG, 2015a. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/16622248.pdf>. Acesso em: 12 out. 2020.

ROQUETE, F.F.; TEIXEIRA, C.C.; DE ALMEIDA, V. ACREDITAÇÃO E MELHORIA DA ASSISTÊNCIA HOSPITALAR NO BRASIL: uma revisão integrativa *In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA: Otimização de Recursos e Desenvolvimento*, 12., 2015. Minas Gerais. **Anais [...]**. Minas Gerais: UFMG, 2015. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos15/16622249.pdf>. Acesso em: 12 out. 2020.

SAQUETTO, T.C. **O processo de acreditação e seus impactos na eficiência de hospitais privados no Brasil.** 2019. Tese (Doutorado em Administração) – Instituto COPPEAD de Administração, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ, 2019.

