



ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 2/2022

SABRINA FONSECA PAES, Cap Med

Acreditação Hospitalar: uma certificação que garante a qualidade do Sistema de Saúde da Aeronáutica

Rio de Janeiro
2022

ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 2/2022

SABRINA FONSECA PAES, Cap Med

Acreditação Hospitalar: uma certificação que garante a qualidade do Sistema de Saúde da Aeronáutica

Trabalho de conclusão de curso apresentado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica como requisito parcial para aprovação no Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Liderança com Ênfase em Gestão no COMAER.

Linha de Pesquisa: Gestão em Saúde
Orientador: Alexandre **FONTOURA** da Silva,
Maj Inf

Rio de Janeiro

2022

SABRINA FONSECA PAES, Cap Med

Acreditação Hospitalar: uma certificação que garante a qualidade do Sistema de Saúde da Aeronáutica

Trabalho de conclusão de curso apresentado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica.

Aprovado por:

Alexandre **Fontoura** da Silva, Maj Inf
EAOAR

Alexandra Vidal Pedinotti Zuma, Cap Farm
EAOAR

Rio de Janeiro

2022

RESUMO

A Acreditação Hospitalar é uma certificação que padroniza os processos hospitalares e ambulatoriais com protocolos eficazes e, dessa forma, é uma importante ferramenta de gestão para melhorar a qualidade da assistência à saúde. Apesar de ser uma tendência nacional entre as instituições de saúde privadas na atualidade, a FAB ainda não adota esse tipo de certificação nas suas unidades de saúde. Um dos objetivos da Acreditação é melhorar a segurança do paciente, o que reduzirá o tempo de internação e possibilitará melhor gerenciamento de leitos. Outro benefício da utilização dos protocolos bem definidos é otimização dos processos de triagem ambulatorial, aumentando a celeridade do atendimento, gerando satisfação no cliente e maior adesão ao tratamento com conseqüente diminuição do absenteísmo, menor necessidade de remarcações e liberando vagas para diminuir a demanda reprimida de consultas ambulatoriais. Este ensaio defende que a Acreditação Hospitalar se faz necessária no Hospital Central da Aeronáutica (HCA) com o objetivo de aumentar a satisfação do cliente, garantir um melhor gerenciamento de leitos e diminuir a demanda reprimida por leitos de internação e consultas ambulatoriais, melhorando a qualidade do atendimento prestado ao usuário do Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU). Resultados positivos alcançados no HCA, poderão ser implantados em outras Organizações de Saúde da Aeronáutica no Brasil, permitindo que todos os usuários do SISAU sejam beneficiados e haja uma melhoria global na qualidade do atendimento à saúde no âmbito da Força Aérea.

Palavras-chave: Acreditação Hospitalar. Gerenciamento de Leitos. Qualidade no Atendimento. Satisfação do Cliente. Demanda Reprimida.

1 INTRODUÇÃO

Assim como em qualquer outra empresa, as instituições de saúde enfrentam muitos desafios com o processo de gestão. Todo gestor em saúde tem como meta agilidade, acolhimento, minimização dos erros, resolutividade e, principalmente, qualidade no atendimento ao paciente.

A Acreditação Hospitalar é um método de avaliação e certificação das instituições de saúde, feita por órgãos reguladores, que buscam através de protocolos pré-definidos, padronizar o atendimento ao paciente, garantindo com isso aumento da segurança e qualidade na assistência. Existem órgãos reguladores em várias esferas de atuação. A Organização Nacional de Acreditação (ONA) foi criada em 1999 e é a principal acreditadora no Brasil. Porém, a norte-americana *Joint Commission International* (JC) é a agência acreditadora com reconhecimento mundial.

A rede privada da saúde nacional vem investindo cada vez mais nos certificados de acreditação pois, reconhecidamente, gera muitos benefícios ao estabelecer protocolos de cuidados em saúde, treinamentos de equipe e padronização dos processos mais eficazes. (SHAW, 2001)

Apesar de todo movimento da rede privada favorável ao processo de acreditação, os hospitais da Força Aérea Brasileira (FAB) ainda não estão inseridos neste contexto. Desta forma, este ensaio defende que a implementação do processo de Acreditação no Hospital Central da Aeronáutica (HCA) aumentará a qualidade da assistência à saúde do paciente.

Uma vez implementado com sucesso os processos necessários para que o hospital receba a certificação da acreditação hospitalar, o tempo médio de internação será reduzido e poderemos fazer melhor gerenciamento dos leitos das unidades de internação.

Além disso, protocolos mais eficazes impactarão diretamente na demanda reprimida, tendo em vista que haverá garantia de uma melhor assistência, com incremento na relação médico-paciente, o que gerará satisfação do cliente com uma maior adesão ao tratamento, reduzindo o absenteísmo nas consultas ambulatoriais e menor necessidade de remarcações.

2 A ACREDITAÇÃO COMO MEIO DE MELHORAR A QUALIDADE NA SAÚDE

Em meados de 1980, a Organização Panamericana de Saúde (OPAS) firmou um acordo de cooperação técnica com a Federação Latino-Americana de Hospitais para oferecer consultoria aos hospitais públicos e privados afim de detectar possíveis rotinas que impactassem na baixa resolutividade clínica, infecções hospitalares, capacitação insuficiente, entre outros.

O Brasil, país com o maior número de hospitais da região, foi o caso mais complexo para o desenvolvimentos das atividades da consultoria devido a falta de dados, informações e aos graves problemas de gestão em saúde pública. (MATTOSO, 2019)

A fim de padronizar essa consultoria, em 1999 foi criado o primeiro manual de Acreditação Hospitalar com aval do Ministério da Saúde e, conseqüentemente, nascia a ONA. (NOVAES, 2015). Conforme Manual da ONA (2022), a Acreditação Hospitalar é um método de avaliação e certificação que busca somar esforços para melhorar a assistência e segurança do usuário por protocolos previamente definidos. A utilização desse manual propõe uma padronização nos processos de assistência hospitalar desde a entrada do paciente até a sua saída, seja em atendimentos ambulatoriais ou internações. (CRUZ, 2022)

A padronização nos processos, garantirá que todos os profissionais da equipe multidisciplinar envolvidos tenham o mesmo objetivo de melhorar a assistência ao paciente e o ambiente de trabalho. Os processos são inseridos no setor, em busca de: excelência na prestação do serviço com minimização de falhas, aumento na produtividade, capacitação técnica contínua e satisfação do usuário.

Vale ressaltar que o programa de Acreditação Hospitalar é voluntário, deve ser solicitado pela instituição de saúde que desejar receber tal certificação, e exigirá um comprometimento da equipe como um todo; desde o gestor, que deverá liderar sua equipe para uma melhor aceitação das novas rotinas, até quem recebe o paciente na porta da instituição, que estará intimamente envolvido no processo.

Uma vez certificada, essa instituição será supervisionada e avaliada periodicamente com o intuito de garantir que os processos propostos sejam mantidos adequadamente no cotidiano da instituição, garantindo a qualidade do serviço prestado.

2.1 Acreditação Hospitalar e o gerenciamento de leitos

A rede hospitalar no Brasil é muito heterogênea, e a estratégia adotada para melhoria da qualidade do atendimento é a Acreditação Hospitalar, uma vez que ela prioriza uniformização dos processos. (MENDES; MIRANDOLA, 2015) A padronização dos protocolos na assistência é capaz de diminuir falhas de interlocução entre os profissionais envolvidos e aumentar a segurança do paciente. (YEUN, 2013)

A *Joint Commission International* (JC) e a Organização Mundial da Saúde (OMS) já declararam que grande parte das iatrogenias¹ estão diretamente relacionados à comunicação inadequada entre os profissionais envolvidos, principalmente em procedimentos cirúrgicos.

Dessa forma, estudos comprovam que a adoção de *check lists* no início e final dos procedimentos cirúrgicos e anestésicos diminuem, consideravelmente, as complicações e mortalidade pós-operatória, aumentando a segurança do paciente. (HAUGEN; SEVDALIS; SØFTELAND, 2019)

Quando falamos segurança do paciente, nos referimos a cuidados e procedimentos que priorizem a minimização dos erros que possam acarretar efeitos adversos, sejam eles desde a identificação do paciente, passando pelos procedimentos médicos complexos, até uma administração equivocada de medicação.

Outros estudos também demonstram melhoria na qualidade do atendimento e sobrevida de pacientes hospitalizados com infarto agudo do miocárdio (IAM) em hospitais credenciados pela JC, pois esses hospitais tinham protocolos mais rígidos para o uso das medicações adequadas, no momento devido. Além de aumentar sobrevida dos pacientes, há também impacto direto no tempo de internação e melhores resultados clínicos. (CHEN *et al.*, 2003) (FALSTIE-JENSEN *et al.*, 2015)

No HCA, por vezes, nos deparamos com uma demanda de internação superior ao número de leitos disponíveis. Nesses casos, os pacientes são mantidos na emergência até que haja disponibilidade de leito para a internação e recebem o tratamento devido ainda na emergência. Porém, essa assistência não pode ser considerada ideal, visto que os profissionais que estão prestando a assistência ao paciente também estão envolvidos em outras atividades relativas ao setor,

¹ Eventos adversos oriundos da prática médica

aumentando a chance das iatrogenias e diminuindo, consideravelmente, a segurança do paciente.

Portanto, a Acreditação Hospitalar é uma importante ferramenta de gestão ao preconizar protocolos mais rígidos, os quais deveriam ser instituídos no HCA, a fim de aumentar a segurança do paciente pois, dessa forma, diminuiremos a mortalidade e o tempo de internação com conseqüente melhoria no gerenciamento de leitos, garantido uma assistência de maior qualidade ao usuário.

2.2 Acreditação Hospitalar e o impacto na demanda reprimida ambulatorial

Na atualidade, vivemos uma era de cuidado centrado no paciente, logo, a Acreditação Hospitalar é uma importante ferramenta pois promove mudanças organizacionais profundas, devido a capacidade de melhoria na gestão de processos, com impactos diretos na satisfação do cliente e desenvolvimento do profissional de saúde, criando uma cultura de atenção voltada ao paciente. (MENDES; MIRANDOLA, 2015)

Estudos comprovam que os usuários do sistema de saúde demonstram maior satisfação com o atendimento quando há uma parceria na relação médico-paciente, com decisões compartilhadas e acolhimento através de explicações com emprego de linguagem mais simples. (BARROS; ROCHA; HELENA, 2008)

Tempo excessivo entre a data do agendamento e realização da consulta, além da comunicação inadequada com os pacientes estão ligados ao absenteísmo. Altos índices de absenteísmo diminuem a produtividade, aumentam a demanda reprimida ao exigir remarcação das consultas e impactam negativamente na qualidade do atendimento ao usuário. (PEREIRA *et al.*, 2022)

Instituições de saúde que credenciaram seus atendimentos ambulatoriais demonstraram melhor desempenho na triagem, maior número de pacientes atendidos, menor atraso nos atendimentos, acompanhamento adequado dos pacientes crônicos, incremento nos escores de satisfação do paciente em relação ao tempo de espera e custos médicos mais baixos por paciente. (NAIR; CHEN, 2018) (AL TEHEWY *et al.*, 2009) (PARTHASARATHY; SUBRAMANIAN; QUAN, 2014)

Dessa forma, é desejável que políticas sejam adotadas em busca da satisfação do cliente, uma vez que pacientes satisfeitos tendem a ser mais adeptos ao tratamento, tem uma melhor relação médico-paciente, há uma redução no

absenteísmo com conseqüente diminuição das remarcações das consultas e, finalmente, aumento no número de vagas disponíveis para a diminuir demanda reprimida. (BARROS; ROCHA; HELENA, 2008)

Atualmente, no HCA, os pacientes são acolhidos e passam por uma triagem antes de serem atendidos pela equipe médica. A triagem tem papel fundamental para dar agilidade no atendimento ao fornecer dados que não precisarão de nova verificação pelo médico. Porém, como não há protocolos bem definidos sobre como deve ser o procedimento em cada etapa e, algumas vezes, pessoas alheias ao setor são designadas para esse fim por motivos diversos, há variações no padrão da triagem, o que demanda maior tempo de atendimento, visto que caberá ao médico coletar esses dados. Dessa forma, há atraso nas consultas agendadas subsequentes, o que gera insatisfação do paciente, pior adesão ao tratamento e aumento no absenteísmo com necessidade de remarcações.

Portanto, o processo de Acreditação Hospitalar agrega valor à instituição ao impactar diretamente nos processos de acolhimento e triagem, com implantação de protocolos reconhecidos e comprovadamente eficazes, tornando-os mais simples e ágeis. Uma triagem mais adequada será capaz de fornecer dados importantes que podem dar celeridade ao atendimento médico e minimizar os atrasos. Usuários mais satisfeitos serão menos faltosos não demandarão novas remarcações, liberando vagas que serão utilizadas para diminuir a demanda reprimida; o que melhorará a qualidade do atendimento ao usuário do Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU).

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste ensaio evidenciou-se que a Acreditação Hospitalar é uma importante ferramenta de gestão ao implementar protocolos que são de suma importância na padronização dos processos que garantirão uma assistência de qualidade ao paciente.

Apesar de ser uma tendência nacional entre as instituições de saúde privadas, a FAB ainda não adota este modelo de certificação e padronização nas suas unidades de saúde. Dessa forma defende-se que a implementação do processo de Acreditação no Hospital Central da Aeronáutica (HCA) aumentará a qualidade da assistência à saúde do paciente.

O gerenciamento dos leitos hospitalares será um grande benefício gerado pela Acreditação Hospitalar pois, ao adequar os protocolos, há melhora na comunicação entre a equipe evitando possíveis falhas ou eventos adversos durante os procedimentos, aumenta a segurança do paciente com melhores resultados clínicos, reduz o tempo de internação e menor mortalidade, diminuindo a demanda reprimida por leitos e oferecendo uma assistência de maior qualidade ao paciente.

Além disso, foi apresentado também neste ensaio, os benefícios da Acreditação Hospitalar na assistência ambulatorial, onde haverá ganhos com agilidade e padronização na triagem, redução dos atrasos, aumento do número de pacientes atendidos, clientes mais satisfeitos com maior adesão ao tratamento, melhor relação médico-paciente e tempo de espera entre agendamento e consulta reduzido. Todos os pontos citados acima corroboram para a diminuição do absenteísmo, o que não demandará novas remarcações e disponibilizará vagas com consequente diminuição da demanda reprimida, permitindo oferecer uma assistência de melhor qualidade ao usuário.

Resultados positivos alcançados no HCA, poderão ser implantados em outras Organizações de Saúde da Aeronáutica no Brasil, promovendo uma mudança profunda na instituição, permitindo com que todos os usuários do SISAU sejam beneficiados e haja uma melhoria global na qualidade do atendimento à saúde no âmbito da Força Aérea.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AL TEHEWY, M. *et al.* Evaluation of accreditation program in non-governmental organizations' health units in Egypt: short-term outcomes. **International Journal for Quality in Health Care**, v. 21, n. 3, p. 183–189, 1 jun. 2009. DOI: 10.1093/intqhc/mzp014. Disponível em: <https://academic.oup.com/intqhc/article-lookup/doi/10.1093/intqhc/mzp014>. Acesso em: 22 jun. 2022.

BARROS, A. C. M.; ROCHA, M. B.; HELENA, E. T. DE S. Adesão ao tratamento e satisfação com o serviço entre pessoas com diabetes mellitus atendidas no PSF em Blumenau, Santa Catarina. **ACM-Arquivos Catarinenses de Medicina**, v. 37, n. n.1, p. 54–62, 2008. Disponível em: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-490950>. Acesso em: 29 jun. 2022.

CHEN, J. *et al.* JCAHO Accreditation and Quality of Care for Acute Myocardial Infarction. **Health Affairs**, v. 22, n. 2, p. 243–254, mar. 2003. DOI: 10.1377/hlthaff.22.2.243. Disponível em: <http://www.healthaffairs.org/doi/10.1377/hlthaff.22.2.243>. Acesso em: 12 jun. 2022.

CRUZ, P. G. DA. Manual para organizações prestadoras de serviço de saúde – OPSS: roteiro de construção do manual brasileiro de acreditação ONA 2022. Edição Especial. Brasília: **ONA**, 2022. Disponível em:

<https://www.ona.org.br/uploads/Edicao_Comemorativa_Manual_OPSS_2022_-_Roteiro_de_Construcao_do_Manual_Brasileiro_0.pdf>. Acesso em: 20 jun. 2022.

FALSTIE-JENSEN, A. M. *et al.* Compliance with hospital accreditation and patient mortality: a Danish nationwide population-based study. **International Journal for Quality in Health Care**, v. 27, n. 3, p. 165–174, 1 jun. 2015. DOI: 10.1093/intqhc/mzv023. Disponível em: <https://academic.oup.com/intqhc/article-lookup/doi/10.1093/intqhc/mzv023>. Acesso em: 22 jun. 2022.

HAUGEN, A. S.; SEVDALIS, N.; SØFTELAND, E. Impact of the World Health Organization Surgical Safety Checklist on Patient Safety. **Anesthesiology**, v. 131, n. 2, p. 420–425, 1 ago. 2019. DOI: 10.1097/ALN.0000000000002674. Disponível em: <https://pubs.asahq.org/anesthesiology/article/131/2/420/18051/Impact-of-the-World-Health-Organization-Surgical>. Acesso em: 12 jun. 2022.

MATTOSO, A. P. G. **A acreditação hospitalar e os impactos sobre o cliente e os servidores**. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Administração Pública) —Niterói: UFF - Universidade Federal Fluminense, 2019. Disponível em: <https://app.uff.br/riuff/handle/1/16971>. Acesso em: 11 jun. 2022.

MENDES, G. H. DE S.; MIRANDOLA, T. B. DE S. Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados. **Gestão & Produção**, v. 22, n. 3, p. 636–648, 29 set. 2015. DOI: 10.1590/0104-530X1226-14. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-530X2015000300636&lng=pt&tlng=pt. Acesso em: 22 jun. 2022.

NAIR, S.; CHEN, J. Improving Quality of Care in Federally Qualified Health Centers Through Ambulatory Care Accreditation. **Journal for Healthcare Quality**, v. 40, n. 5, p. 301–309, set. 2018. DOI: 10.1097/JHQ.000000000000105. Disponível em: <https://journals.lww.com/01445442-201809000-00007>. Acesso em: 22 jun. 2022.

NOVAES, H. DE M. History of Hospital Accreditation in Latin America – The Case of Brazil. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 12, n. 4, p. 49–61, 2015. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/2693>. Acesso em: 12 jun. 2022.

PARTHASARATHY, S.; SUBRAMANIAN, S.; QUAN, S. F. A Multicenter Prospective Comparative Effectiveness Study of the Effect of Physician Certification and Center Accreditation on Patient-Centered Outcomes in Obstructive Sleep Apnea. **Journal of Clinical Sleep Medicine**, v. 10, n. 03, p. 243–249, 15 mar. 2014. DOI: 10.5664/jcsm.3518. Disponível em: <http://jcsm.aasm.org/doi/10.5664/jcsm.3518>. Acesso em: 22 jun. 2022.

PEREIRA, A. G. *et al.* Scheduling, waiting time, absenteeism and repressed demand in outpatient physical therapy care. **Fisioterapia em Movimento**, v. 35, p. e35113, 2022. DOI: 10.1590/fm.2022.35113. Disponível em:

http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-51502022000100213&tlng=en. Acesso em: 22 jun. 2022.

SHAW, C. External assessment of health care. **BMJ**, v. 322, n. 7290, p. 851–854, 7 abr. 2001. DOI: 10.1136/bmj.322.7290.851. Disponível em: <https://www.bmj.com/content/322/7290/851>. Acesso em: 12 jun.2022.

YEUN, Y.-R. The impact of healthcare accreditation on patient safety and quality, job satisfaction and organizational commitment: about a general hospital. **Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society**, v. 14, n. 4, p. 1820–1829, 30 abr. 2013. DOI: 10.5762/KAIS.2013.14.4.1820. Disponível em: <http://koreascience.or.kr/journal/view.jsp?kj=SHGSCZ&py=2013&vnc=v14n4&sp=1820>. Acesso em: 22 jun. 2022.