

## ACREDITAÇÃO: POSSIBILIDADE PARA O AVANÇO NA GESTÃO DA QUALIDADE EM SAÚDE E EM ENFERMAGEM?

Por muito tempo, as instituições de saúde não fizeram parte do contexto globalizado e competitivo, como as organizações voltadas à produção de bens e serviços (indústrias, empresas bancárias, hoteleiras, etc.), com fins lucrativos. Entretanto, dado especialmente ao avanço científico e tecnológico, aliado ao aumento das exigências dos usuários, a área da saúde tem se modificado e aderido a um movimento crescente em prol da gestão da qualidade, compreendida como um conjunto de princípios, ferramentas e processos sistêmicos e sistematizados com objetivo de controlar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços.

Com forte influência da Administração de empresas, a área da saúde vem incorporando a gestão da qualidade sob uma ótica essencialmente estratégica, e isso, impõe a necessidade de mecanismos de avaliação contínuos. No cenário moderno da avaliação da qualidade na área da saúde, tem-se dado destaque para a Acreditação, que consiste em um processo sistemático, periódico, reservado e, por vezes voluntário, de apreciação dos serviços de saúde por meio da educação permanente de toda a organização, racionalização do processo de trabalho e comparação da realidade organizacional, determinado por padrões de qualidade previamente definidos<sup>(1)</sup>.

O processo de Acreditação possui certas peculiaridades em cada país e/ou organização gestora do processo. Ao exemplo disso menciona-se o caráter voluntário (predominante na maioria dos países) ou não, como no caso da França e, em parte, o Reino Unido e; também, no fornecimento de certificação após avaliação que, de maneira geral, é a forma mais frequente. Outras diferenças podem ser observadas na metodologia e no custo do processo de Acreditação que, como no caso da *Joint Commission Internacional* (JCI), órgão de maior representatividade internacional da Acreditação, estabelece padrões de qualidade mais rigorosos e custo mais elevado, se comparado à Organização Nacional de Acreditação (ONA), sediada no Brasil<sup>(1)</sup>.

Ainda que se pontuem diferenças na metodologia do processo de Acreditação, o que mais interessa é o fato de que esta tem se apresentado como perspectiva favorável à qualidade dos serviços nacionais e internacionais, especialmente na área hospitalar. Destarte, os benefícios da Acreditação relacionam-se à gestão do processo de trabalho, viabilizada pela interdisciplinaridade; comunicação efetiva em toda a organização; atendimento com base nas necessidades e expectativas dos usuários e; pelo rigor no comprimento de padrões de qualidade<sup>(2)</sup>.

Mesmo que a Acreditação seja reconhecida como meio favorável à gestão da qualidade dos serviços, ainda existem lacunas a serem exploradas para que esse sistema se consolide no cotidiano gerencial e assistencial dos hospitais e demais serviços de saúde. Dentre tais lacunas, no contexto brasileiro, há necessidade de se elucidar a relação existente entre o custo e o benefício do processo de Acreditação e, também, o seu impacto em indicadores de qualidade da estrutura, do processo e dos resultados. Nessa empreitada, o Enfermeiro é, sem dúvida, o profissional que tem um vasto campo de atuação porque, além de ser reconhecido como o membro da equipe de saúde que mais adere aos princípios que regem a gestão da qualidade, é ele o responsável pela equipe de enfermagem que consiste no maior contingente de profissionais das instituições de saúde e; é a única categoria que, de forma ininterrupta, permanece junto ao cliente/paciente durante as 24 horas do dia, no ambiente hospitalar.

Ante ao exposto, considera-se que o processo de Acreditação em instituições de saúde, tende a ser valioso ao alcance da Qualidade porque, através dos princípios que o regem, a garantia (ou, ao menos, a melhoria) da qualidade no atendimento aos usuários, tende a ser eficiente e efetiva.

**João Lucas Campos de Oliveira**

*Doutorando em Enfermagem na Universidade Estadual de Maringá.*

**Laura Misue Matsuda**

*Doutora em Enfermagem Fundamental. Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá.*

1. Shaw CD, Braithwaite J, Moldovan M, Nicklin W, Grgic I, Fortune T, et al. Profiling health-care accreditation organizations: an international survey. *Int. Jour. Qual. Health Care.* 2013;25(3):222-31.
2. Ng GKB, Leung GKK, Johnston JM, Cowling BJ. Factors affecting implementation of accreditation programmes and the impact of the accreditation process on quality improvement in hospitals: a SWOT analysis. *Hong Kong Med Journal.* 2014; 19(5):434-46