



Revista de Enfermagem

UFPE On Line

ISSN: 1981-8963

NOTE PREVIEW ARTICLE

STUDY OF THE ACCREDITATION PROCESS AT AN INSTITUTION OF PUBLIC HEALTH CARE PROVIDERS IN RIO DE JANEIRO STATE

ESTUDO DO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO EM UMA INSTITUIÇÃO DE SAÚDE DA REDE PÚBLICA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ESTUDIO DEL PROCESO DE ACREDITACIÓN EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE PROFESIONALES DE LA SALUD EN EL ESTADO DEL RÍO DE JANEIRO

Mônica Simões da Motta Duarte¹, Zenith Rosa Silvino²

ABSTRACT

Objective: to characterize an accredited institution of public health in Rio de Janeiro State, identify the paths taken by the health institution to be accredited and discuss the institutional benefits obtained from accreditation. **Methodology:** it's an exploratory and descriptive research, qualitative method of case study one that will be developed in HEMORIO. It will use as a source of evidence documentation related to the management of the institution and semi-structured interviews with health and administrative professionals who work at the institution and followed the accreditation process. Data will be triangulated and treated with the thematic content analysis. **Expected results:** to contribute to a reflection on quality health services topic in public institutions, wake up and aware managers and health professionals from other institutions of public health in Rio de Janeiro State not accredited to join the implementation of this tool quality. **Descriptors:** accreditation; quality of health care; access and evaluation; nursing; health management. **RESUMO**

Objetivo: caracterizar uma instituição de saúde acreditada, da rede pública do Estado do Rio de Janeiro, identificar os caminhos percorridos por esta instituição de saúde para ser acreditada e discutir os benefícios institucionais obtidos ao ser acreditada. **Metodologia:** estudo exploratório e descritivo, com abordagem qualitativa, método de estudo de caso único que será desenvolvido no HEMORIO. Utilizar-se-á como fonte de evidência, a documentação referente ao processo de gestão da instituição e entrevistas semi-estruturadas com os profissionais administrativos e de saúde que trabalham na instituição e acompanharam o processo de acreditação. Os dados obtidos serão triangulados e tratados através da análise de conteúdo temática. **Resultados esperados:** contribuir para uma reflexão acerca da temática 'qualidade dos serviços de saúde em instituições públicas', despertar e sensibilizar gestores e profissionais de saúde, das demais instituições de saúde da rede pública do Estado do Rio de Janeiro não acreditadas, a aderirem à implementação desta ferramenta da qualidade. **Descritores:** acreditação; qualidade da assistência à saúde; acesso e avaliação; enfermagem; gestão em saúde.

RESUMEN

Objetivo: caracterizar una institución acreditada de salud pública en el Estado del Río de Janeiro, identificar los caminos tomados por la institución de salud para ser acreditada y discutir sobre los beneficios que son obtenidos de las instituciones acreditadas. **Metodología:** estudio exploratorio y descriptivo, con abordaje cualitativo de un estudio de caso que se desarrollará en HEMORIO. Se utilizará como fuente de documentación, pruebas relacionadas con la gestión de la institución y entrevistas semi-estructuradas con profesionales de la salud y administrativos que trabajan en la institución y seguían el proceso de acreditación. Los datos serán triangulados y tratados con el análisis de contenido temático. **Resultados esperados:** contribuir a una reflexión sobre el tema de los servicios de salud de calidad en las instituciones públicas, despertar y sensibilizar a los gerentes y profesionales de la salud de otras instituciones de salud pública en el Estado del Río de Janeiro no acreditadas que se adhieren a la aplicación de esta herramienta de calidad. **Descriptores:** acreditación; calidad de la atención de salud; acceso y evaluación; enfermería; gestión en salud.

¹Enfermeira. Mestranda em Ciências do Cuidado em Saúde e Gestão pela Escola de Enfermagem Aurora de Afonso Costa da Universidade Federal Fluminense. Gestora do Serviço de Enfermagem do Hospital da Polícia Militar de Niterói-RJ. E-mail: monicasm@gmail.com; ²Doutora em Enfermagem. Professora Titular de Administração em Enfermagem e do Mestrado Acadêmico em Ciências do Cuidado em Saúde da Universidade Federal Fluminense. E-mail: monicasm@gmail.com

INTRODUÇÃO

A acreditação se define como “um processo no qual uma entidade, geralmente não governamental, separada e independente da instituição de saúde, avalia a instituição de saúde para determinar se ela obedece a uma série de padrões criados para aperfeiçoar a segurança e a qualidade do cuidado”.^{1:01}

É uma forma de organização empresarial, cada “coisa” é colocada em seu devido lugar, de maneira sistêmica, com responsabilidades e integração grupal. Essas certificações ajudam as empresas a entenderem o que se passa internamente, como realmente funcionam e, de certa forma, orientam como devem tratar seus processos, as suas não conformidades, os seus eventos, os fatores potenciais de risco, os incidentes e danos; para atuarem de forma preventiva e corretiva, utilizando planos de ação e análises críticas de tal sorte e preparo que desvios não ocorram novamente.²

O uso dessa metodologia torna-se particularmente valiosa se considerarmos a situação atual da gestão de serviços de saúde no Brasil, com a inexistência de uma cultura de qualidade voltada para a qualificação da estrutura organizacional e, principalmente, para a satisfação dos usuários.³

Apesar de a literatura existente apontar diversas vantagens às instituições que aderem aos programas de acreditação, observa-se que poucas instituições, principalmente públicas do Estado do Rio de Janeiro, conseguiram percorrer esse caminho de trabalho contínuo de sensibilização, envolvimento, liderança efetiva da direção, perseverança e uma mudança cultural organizacional significativa para alcançarem a acreditação.

A acreditação não é algo passageiro ou moda contemporânea, é um trabalho pautado em evidências concretas, fruto de passos analisados e escalados criteriosamente, na busca da excelência e da melhoria contínua, para a qualidade e a segurança de todos.² “Um sistema que traduz a qualidade nos serviços de saúde, no qual o usuário terá segurança no cuidado recebido”.^{4:1079}

Estudos recentes relatam que a gestão da qualidade oferece uma opção para a reorientação gerencial das organizações, tendo como pontos básicos: o foco no cliente, o trabalho em equipe permeando toda a organização, decisões baseadas em fatos e dados e a busca constante da solução de problemas e diminuição dos erros. Preconizam também a valorização do homem, através do reconhecimento da sua capacidade de

resolver problemas no local e no momento em que ocorrem, sendo uma nova maneira de pensar, antes de agir e produzir.⁵

Dessa maneira, a oportunidade de se desenvolver esse projeto parece ao mesmo tempo importante, necessária, oportuna e pertinente. Haja vista contribuir significativamente para uma reflexão acerca da temática “qualidade dos serviços de saúde em instituições públicas”, despertar e sensibilizar os gestores e profissionais de saúde da instituição de saúde que faço parte a aderirem à implementação desta ferramenta da qualidade, assim como os gestores e profissionais de saúde das demais instituições de saúde da rede pública do Estado do Rio de Janeiro não acreditadas. Partindo do pressuposto de possibilidade para uma instituição de saúde da rede pública, poderá ser possível para todas, inclusive as militares, da qual faço parte.

OBJETIVOS

- Caracterizar uma instituição de saúde da rede pública do Estado do Rio de Janeiro acreditada;
- Identificar os caminhos percorridos por uma instituição de saúde da rede pública do Estado do Rio de Janeiro para ser acreditada;
- Discutir os benefícios institucionais obtidos por uma instituição de saúde da rede pública ao ser acreditada.

METODOLOGIA

• Caracterização da Pesquisa

A definição dos objetivos direcionou a condução de um estudo exploratório, descritivo, com abordagem qualitativa, por advir de um processo indutivo de exploração do contexto, da observação reiterada e da análise sistemática da realidade, propiciando a construção de um conhecimento originário de informações de pessoas diretamente vinculadas com a experiência estudada, não podendo ser controladas e generalizadas.⁶

Foi empregado o método de estudo de caso único, uma forma de investigar um tópico empírico seguindo um conjunto de procedimentos pré-especificados, que conta com múltiplas fontes de evidências para dar suporte ao estudo. Propicia uma descrição ampla e profunda do fenômeno social, devido a sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências e, permitir que as características holísticas e significativas dos processos organizacionais e administrativos sejam retidas.⁷

• Local, população e amostra

A pesquisa será desenvolvida no HEMORIO, uma instituição de saúde acreditada pela Joint Commission International/Consórcio Brasileiro de Acreditação (JCI/CBA), de atenção terciária, que tem se destacado no cenário de gestão pública do Estado do Rio de Janeiro, órgão da Secretaria de Estado de Saúde e Defesa Civil (Sesdec).

Para subsidiar o estudo serão utilizadas como fontes de evidências a entrevista e a documentação. Será empregada a técnica de entrevista semiestruturada com os profissionais administrativos e de saúde que trabalham na instituição de saúde escolhida como cenário de pesquisa e acompanharam o processo de acreditação, um recurso importante, que se caracteriza pela intersubjetividade, buscando o que está no íntimo do sujeito informante, pela intuição, uma forma de contemplação da experiência com um olhar não descritivo e pela imaginação, uma representação do real.⁶ Serão também analisados documentos da instituição cenário do estudo, pois “os documentos podem proporcionar outros detalhes específicos para corroborar a informação de outras fontes”.^{7:128}

• Aspectos éticos

O projeto de pesquisa foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa do HEMORIO, sob o número 230/10, com parecer de aprovação homologado em 18 de novembro de 2010. Serão assegurados aos sujeitos participantes da pesquisa os princípios éticos da confidencialidade, privacidade, autonomia e voluntariedade, sendo solicitado o preenchimento do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e informado sobre a liberdade de recusa da participação ou retirada do consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma ou prejuízo.

• Processamento e análise dos dados

Os dados obtidos com as entrevistas e a informação documental serão triangulados, para garantir confiabilidade aos dados coletados, e tratados através da análise de conteúdo temática, um conjunto de técnicas de análise das comunicações no intuito de obter, por métodos sistemáticos e objetivos a descrição do conteúdo das mensagens.⁸

REFERÊNCIAS

1. JCI. Padrões de acreditação da *Joint Commision International para Hospitais*. 3ª ed. Rio de Janeiro; 2008.

2. Feldman LB. *Gestão de Risco e Segurança Hospitalar*. São Paulo: Martinari; 2008.

3. Rodrigues EAA. Uma revisão da acreditação hospitalar como método de avaliação de qualidade e da experiência brasileira [dissertação]. Rio de Janeiro: Programa de Mestrado Profissional da Escola Nacional de Saúde Pública da Fundação Oswaldo Cruz/MS, 2004.

4. Farias SMC, Carvalho OLT, Ernestino EO, Silva FCA, Fernandes MSP, Pinto MA, et al. Hospital accreditation: the certainty of care with excellence. *Rev Enferm UFPE Online* [periódico na internet]. 2010 Abr/Jun [acesso em 2011 Mar 14]; 4(esp):1076-080. Disponível em:

http://www.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/927/pdf_101

5. Leitão RER, Kurcgant P. *Qualidade na prática gerencial da Enfermagem: as duas faces da mesma moeda*. Niterói: Intertexto; 2004.

6. Leopardi MT. *Metodologia da pesquisa em saúde*. Santa Maria: Pallotti; 2001.

7. Yin RK. *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Porto Alegre: Bookman; 2010.

8. Bardin L. *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70; 2009.

Sources of funding: CNPQ

Conflict of interest: No

Date of first submission: 2010/08/03

Last received: 2011/04/18

Accepted: 2011/04/20

Publishing: 2011/06/01

Address for correspondence:

Mônica Simões da Motta Duarte
Rua Dr. Salk, 43 Rocha, São Gonçalo
CEP: 24421-470 – Rio de Janeiro (RJ), Brazil