

No Mundo da Acreditação

Congresso internacional avalia impactos da acreditação em instituições de saúde

A acreditação traz grandes impactos para organizações de saúde, garantindo a qualidade dos serviços prestados aos pacientes. Mas o caminho de quem busca atingir os mais altos níveis de excelência passa por diversos aspectos, como capacitação e qualidade de vida dos colaboradores, recursos físicos e tecnológicos disponíveis, programas de cuidados e de segurança, que precisam ser constantemente mensurados e avaliados. Todos esses pontos foram debatidos durante o *Congresso Internacional Acreditação*, que aconteceu entre os dias 13 e 15 de junho, no Rio de Janeiro. O evento foi organizado pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), instituição representante exclusiva da *Joint Commission International* (JCI) no Brasil.

Qualidade e Segurança

O médico Mark R. Chassin, presidente da *The Joint Commission*, defende que as instituições de saúde devem buscar inspiração fora do setor, em organizações que trabalham com alto grau de eficiência, como empresas de aviação comercial, administradoras de usinas nucleares e equipes de combate a incêndios. “Essas organizações desenvolveram processos quase perfeitos de eficiência e segurança, e conseguem mantê-los por um longo tempo”, admitindo que nenhum processo humano é perfeito, embora ressalte que há métodos eficazes para elevar a segurança. “O alto nível de confiabilidade depende de uma cultura de segurança disseminada dentro da instituição, adoção de ferramentas de melhorias de processos, além de uma liderança que inspire a confiança de toda a equipe”, afirma Chassin. “Os profissionais precisam confiar em sua chefia para que possam relatar todos os erros, mesmo as pequenas falhas, sem medo de sofrer punições. É preciso descrever todas as alterações, para que mais tarde não se tornem problemas mais graves”.

Impactos da acreditação

As instituições acreditadas contam com uma forte melhoria não apenas na eficiência dos serviços prestados, mas também no clima organizacional e nos indicadores clínicos. Esse ponto de vista foi defendido pelo diretor-executivo da *Joint Commission International*, Paul

van Ostenberg, e pelo pesquisador da Faculdade de Saúde Pública e Medicina Comunitária da Universidade de New South Wales, Austrália, David Greenfield. “A acreditação tem um impacto muito positivo entre os profissionais de saúde, que passam a ver o comprometimento da organização com a qualidade de seus serviços, mas essa visão não chega aos consumidores”, explica Greenfield. “É preciso adotar uma política de transparência, com a divulgação de todos os dados para o público, mesmo os negativos, e ações tomadas para contorná-los. Apenas dessa forma, poderá se formar uma relação de confiança com a população”.

Márcia Avanel, do setor de qualidade do Hospital do Coração (HCor); Marcia Braz, assessora de Qualidade de Pronep; e Fátima Gerolin, gerente da Unidade de Internação do Hospital Alemão Oswaldo Cruz, apresentaram os impactos da acreditação em suas instituições, com a melhoria de serviços prestados e da segurança de pacientes e de colaboradores.

Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde

Margaret O’Kane, presidente do Comitê Nacional para Garantia da Qualidade (NCQA, na sigla em inglês), defendeu que as operadoras de planos de saúde precisam melhorar a eficácia dos cuidados com os pacientes, por meio de triagens para controle do câncer de mama, do diabetes, de doenças cardíacas, entre outras, como forma de minimizar os dispêndios com internações e melhorar a qualidade de vida dos associados.

Márcio Serôa de A. Coriolano, presidente do Bradesco Saúde, primeiro plano brasileiro a dar início a um processo de acreditação, defendeu a acreditação como forma de se diferenciar em um mercado fortemente homogeneizado, em decorrência da regulamentação federal. “Desenvolvemos uma série de medidas para aumentar a nossa transparência e melhorar a educação e a orientação dos segurados. Criamos um site de saúde para nossos segurados, desenvolvemos serviços diferenciados para portadores de deficiência, e instituímos o projeto ‘100% Doutor’, com treinamento para profissionais da nossa rede”, relata o presidente.

Já o médico Paulo César Pereira de Souza, da Amil Saúde, complementou que a acreditação estimula o desenvolvimento de procedimentos e métricas para a melhoria contínua da qualidade. “Os custos relacionados a eventos adversos que poderiam ter sido evitados com medidas eficazes de prevenção ficam entre US\$ 29 e 46 bilhões por ano. Procedimentos mais eficazes ajudam a conter a perda desnecessárias de recursos”, defende o representante da Amil.

Capacitação profissional e qualidade

O enfoque nos profissionais de saúde esteve presente também na mesa redonda *Profissão Médica: Ontem, Hoje e Amanhã*, com a presença de Mario Dal Poz, coordenador de Recursos Humanos da Organização Mundial de Saúde (OMS), e de Carmen Audera Lopez, do programa mundial da Segurança do Paciente da OMS. O grande consenso dos participantes foi o de que há uma crise de recursos humanos, principalmente na área de medicina, mas também de enfermeiros e outros profissionais de saúde. Além da falta de profissionais, há deficiência na formação no que diz respeito à segurança do paciente.

“A ausência de uma educação voltada para a segurança do paciente não é um problema individual, mas sim sistêmico. Esses conceitos devem ser introduzidos precocemente, nos primeiros anos de formação, e devem ser reforçados ao longo de toda a carreira profissional, por meio de cursos de extensão”, defende Audera. “A OMS conta hoje com um guia curricular, que serve de base para que as instituições de ensino insiram as práticas de segurança na grande curricular, e um guia prático de treinamento, voltado para estudiosos e treinadores da área”, complementa.

A qualidade de vida da equipe de funcionários também foi debatida. De acordo com Bernadete Weber, superintendente assistencial do Hospital do Coração (HCor), de São Paulo, aplicar recursos no bem-estar dos colaboradores não é um custo, mas sim um investimento: para cada US\$ 1 investido há um retorno de US\$ 2,75. E quando as ações são estendidas a familiares, o retorno pode chegar aos US\$ 6.

Entre as medidas sugeridas para serem adotadas pelas instituições estão desde cuidados com a saúde, como campanhas de vacinação, de estímulo à atividade física e de combate à obesidade, hipertensão e tabagismo, até atividades sociais como aulas de canto e dança.

Para Valter Furlan, diretor-médico do Total Care, de São Paulo, a certificação melhorou muito a qualidade de vida dentro da instituição, uma vez que proporciona maior segurança. “A acreditação ajuda ‘poupar nossas coronárias’, pois evita o estresse causado por erros do dia a dia e que poderiam ser contornados com medidas básicas”, conclui.

Bioética – O Paciente como Agente de Decisão de seu Cuidado

Para Alex de Souza, vice-presidente da comissão de bioética do Instituto de Advogados do Brasil, a transparência e o dever de informar o paciente são paradigmas imprescindíveis. “É preciso orientar o paciente e provar que a orientação foi transmitida. Tanto nos tribunais quanto nos conselhos de medicina estão sendo exigidas provas do direito de informação do paciente”.

Maria Stella Gregori, professora da PUC-SP e ex-diretora da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), concorda que o paciente precisa estar bem informado para exercer seu direito de participar dos cuidados aos quais é submetido. “Para que o direito do cidadão seja plenamente respeitado, é necessário que haja uma mudança de paradigma entre todos os atores da cadeia. A informação hoje é prestada por diferentes canais, como médicos, ouvidorias, SACs, mídia, que precisam ser claras e objetivas”, defende.

Arquitetura Hospitalar e sua interface na Qualidade e Segurança Clínica

Arthur P. S. Brito, diretor de Design da Kahn do Brasil, defendeu a importância de um plano diretor para a construção de hospitais e clínicas que dimensione as possibilidades de expansão e os avanços tecnológicos. “O desenho dos prédios pode contribuir para a segurança do paciente, por meio da disciplina dos fluxos, separando a circulação dos pacientes, visitantes, materiais hospitalares e resíduos”.