

ONA 20 ANOS

Organização Nacional de Acreditação

EL PAPEL DE ONA EN LA CONSTRUCCIÓN DEL SISTEMA DE SALUD BRASILEÑO

EL PANORAMA BRASILEÑO Y LA FUNDACIÓN ONA

A principios de los años 90, Brasil pasaba por una serie de transformaciones y cambios políticos que serían decisivos para el futuro de la nación. Entre las novedades, estaba la nueva Constitución de la República, promulgada en 1988, que pasó a garantizar la salud como un derecho de todos y también un deber del Estado.

Para garantizar el cumplimiento de ese derecho (“acceso universal e igualitario a las acciones y servicios para la promoción, protección y recuperación de la salud”) fue estructurado el denominado Sistema Único de Salud (SUS).

Como consecuencia de acontecimientos relacionados con la salud pública en general, también se crea en 1999 la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (Anvisa).

“La historia de la Organización Nacional de Acreditación (ONA) es vinculada a las iniciativas del SUS en los años 90. ONA y Anvisa son entidades contemporáneas, directamente conectadas con la construcción de lo que hoy es SUS y con las políticas nacionales de salud, en

especial, los servicios de salud”, explica Fabio Leite Gastal, vicepresidente de ONA.

Mientras eso el resto del mundo pasaba por la maduración de propuestas con relación a la seguridad del paciente y la aparición de metodologías para estandarizar las actividades hospitalarias con la creación en 1951 de Joint Commission on Accreditation of Hospitals (JCAH) y de International Society for Quality in Health Care (ISQua), en 1985.

En Brasil, las discusiones sobre acreditación y calidad sucedían aisladamente y muchos aún no entendían la definición de “Acreditación”. El panorama empezó a cambiar en 1990, cuando la Organización Mundial de la Salud (OMS) firmó un acuerdo con la Organización Panamericana de la Salud (OPS) para desarrollar un Manual de Normas de Acreditación para Latinoamérica y Caribe. Resultado obtenido del trabajo en conjunto entre el médico brasileño Humberto Novais y el argentino José María Paganini, que en ese entonces, eran dirigentes de OPS.

El documento final se presentó en 1992, para más de 120 representantes, de 22 países de la región. En Brasil, este material se distribuyó a las instituciones asociadas a la Federación Brasileña de Hospitales. (FBH)

Péricles Góes da Cruz, que en esa época coordinaba el Programa de Garantía y Mejoramiento de Calidad de la Salud del Ministerio de la Salud y actualmente es el superintendente técnico de ONA, resalta la baja adherencia al manual. “En esa época todavía no había mucho enfoque o preocupación con la implantación de procesos de mejoras de calidad dentro de los hospitales”, recuerda

A pesar de la iniciativa de la OPS y OMS no haber prosperado a nivel nacional, fue lo suficiente para que cuatro grupos, en diferentes regiones del país, hubiesen elegido la acreditación como su principal objeto de estudio. Cada equipo trabajó regionalmente en los estados de Rio Grande do Sul, Paraná, São Paulo y Río de Janeiro, estudiando el tema y proponiendo la mejora de las prácticas hospitalarias de manera específica, y de acuerdo con la realidad local.

Teniendo conocimiento de los grupos actuando de forma aislada, el ministro de la salud, Carlos Alburquerque, invitó al médico Humberto Novais para actuar como consultor de un proyecto que resultaría en la creación de un manual de acreditación brasileño, con el objetivo de estandarizar las iniciativas regionales en un proyecto nacional.

Así, con base en el manual original de OPS, en las metodologías internacionales existentes, y en la experiencia de los grupos regionales, surgió el Manual Brasileiro de Acreditación de Hospitales, publicado en 1998, y a principio, probado en 17 hospitales repartidos por todas las regiones del país.


Fue aún en fase de pruebas que el ministerio de la salud entendió que, además de la elaboración del manual, sería necesario desarrollar una Sistema Brasileño de Acreditación (SBA), que precisaría ser gestionado por una institución creada para esta finalidad. Así nació la Organización Nacional de Acreditación (ONA), en 1º junio de 1999.

La fundación de la ONA fue oficializada en 2001, por medio de un decreto del ministerio de la salud que reconoció las atribuciones de la organización

Como estructura básica de la ONA, fueron definidos algunos puntos que permanecen hasta hoy, como el Consejo de Administración. “La idea básica era que la organización no recibiese dirección de ninguna entidad específica. Para eso, se creó un Consejo de Administración múltiple, con representantes de entidades compradoras de servicios de salud, prestadores de servicios de salud y gubernamentales”, recuerda Péricles Góes da Cruz

Hicieron parte de ONA las siguientes entidades:

- Associação Brasileira de Hospitais Universitários (Abrahue)
- Confederação Nacional de Saúde (CNS)
- Federação Brasileira de Hospitais (FBH)
- Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge)
- Associação Brasileira de Autogestão em Saúde
- Federação Nacional de Seguros Privados e Capitalização
- Conselho Nacional de Secretários Estaduais de Saúde (Conass)
- Confederação das Unimed



LA ELABORACIÓN DEL SISTEMA BRASILEÑO DE ACREDITACIÓN

Para desarrollar el Manual de Normas de Acreditación para América Latina y Caribe, la Organización Panamericana de la Salud (OPS) realizó una pesquisa en más de 15,000 hospitales en América Latina, identificando perfiles y desafíos regionales.

El resultado de la pesquisa fue bastante heterogéneo, con impresiones tanto sobre instituciones más avanzadas, y con el descubrimiento de locales sin condiciones mínimas hasta para prevenir infección hospitalaria.

Según el médico y consultor Humberto Novaes, “una cantidad razonable” de esos hospitales “no resistiría a la más mínima evaluación para garantizar una calidad permanente en todos los servi-

cios”.

Para responder a las diferentes necesidades regionales, durante la elaboración de su manual, la OPS contrató el Instituto Técnico para la Acreditación de Establecimientos de Salud (ITAES), cuya sed está situada en Argentina, que sugirió la elaboración de fases para que el proceso de acreditación pudiese tener mejor adhesión entre las diferentes instituciones de Salud.

Nivel 1 sería una marca de corte para certificar si la institución tenía condiciones suficientes para ofrecer asistencia de calidad al paciente. La intención era que los hospitales de nivel 1 continuase a mejorando sus procesos para alcanzar niveles más altos.

Otra cuestión levantada fue la necesidad de adaptar estándares e indicadores de calidad específicos para los diferentes sectores del hospital, pero sin perder la noción del conjunto.

La OPS decidió que la acreditación se otorgaría a la unidad hospitalaria en su totalidad, es decir, un servicio no podría ser acreditado si en la evaluación obtuviese un elemento aislado con nivel 3, pero con otros entornos que no cumplieran con los requisitos necesarios al nivel 1, por ejemplo.

Para la realidad brasilera de la época, la incorporación de esas fases en el sistema de calidad fue fundamental para el compromiso en el proceso. Hasta ese

momento, los manuales internacionales no tenían clasificaciones similares.

En 1998, en la primera publicación por niveles del Manual Brasileño de Acreditación, la clasificación por niveles se mantiene. En la segunda edición, tras la aplicación del manual en 17 hospitales, se excluyó el nivel 4, que estaba presente en el manual de OPS.

Así fueron las fases conocidas:

- Nivel acreditado (ONA 1)
- Nivel acreditado completo (ONA 2)
- Nivel acreditado con excelencia (ONA 3).

LOS NIVELES Y SUS CARACTERÍSTICAS

<p>ONA 1 Acreditado:</p>	<p>para instituciones que cumplen con los criterios de seguridad del paciente en todas las áreas de actividad, incluidos los aspectos estructurales y de atención.</p>	<p>Válido por 2 años, con una visita de mantenimiento que ocurre cada 8 meses.</p>
<p>ONA 2 Completamente acreditado:</p>	<p>para las instituciones que, además de cumplir con los criterios de seguridad, tienen una gestión integrada, con procesos que ocurren sin problemas y con una comunicación completa entre las actividades.</p>	<p>Válido por 2 años, con una visita de mantenimiento que ocurre cada 8 meses.</p>
<p>ONA 3 creditado con excelencia:</p>	<p>el principio de este nivel es la "excelencia en la gestión". Una Organización o Programa de Salud Acreditado con Excelencia cumple con los estándares para los niveles 1 y 2, además de los requisitos específicos del nivel 3. La organización ya debe demostrar una cultura organizacional de mejora continua con madurez institucional.</p>	<p>Válido por 3 años, con una visita de mantenimiento que se realiza todos los años.</p>



LAS ORGANIZACIONES DE ATENCIÓN MÉDICA que tienen acreditación ONA en el nivel 1 están autorizadas a usar el sello ONA en su web y en sus comunicaciones.



EN EL NIVEL 3, los hospitales y las instituciones de atención médica tienen "Acreditación con Excelencia" y pueden usar este sello.



SELLO ACREDITADO COMPLETO" DISTRIBUIDO A INSTITUCIONES DE SALUD que han alcanzado el nivel 2 en la acreditación ONA.

El nivel 1 trataría de la estructura en un concepto total que abarca desde el espacio físico hasta recursos humanos, legislación, cumplimiento de las reglas, entre otros. El nivel 2, además de incorporar los elementos del nivel anterior, introduce la verificación de los procesos. Por último, el nivel 3, además de entender los requisitos anteriores, mostraría que la entidad obtuvo resultados diferenciados en la asistencia.

A lo largo de los primeros años de la actuación de ONA, los estándares para el nivel 1 recomendados en la primera versión del manual, en 1999, fueron incorporándose a los hospitales. “Los niveles sirvieron para que las organizaciones introdujesen métodos de gestión internamente, métodos de seguridad del paciente y así por delante. Fue un proceso educativo para las

organizaciones, que fueron construyendo su gestión por medio de niveles”, contó Jaqueline Gonçalves, que fue gerente de Normas y Sistemas de ONA, entre los años 1999 y 2014.

Los principios rectores de cada uno de los niveles no cambiaron a lo largo del tiempo. El nivel 1 se mantuvo concentrado en los estándares y requisitos de seguridad; el 2 es dedicado a los procesos y a la gestión integrada; ya la 3 confirma la excelencia en gestión de la institución. Sin embargo, con el pasar de los años y la maduración de las organizaciones de salud, ONA se ha puesto más rigurosa con los criterios que componen cada uno de esos niveles. En otras palabras, el nivel 1 del inicio de la década pasada en nada se asemeja a lo que es requerido por el sello actualmente.

LA EVOLUCIÓN DE LOS MANUALES DE ACREDITACIÓN

La primera publicación de ONA, el Manual de Proveedores de Servicios Hospitalarios / Organización Nacional de Acreditación - ONA - Manual Brasileño de Recolección de Acreditaciones - Volumen 1, se lanzó en 2001.

De forma general, el Manual Brasileño de Acreditación es revisado a cada 4 años, con nuevas versiones publicadas en 2004, 2006, 2010, 2014 y 2018.

Siempre que ocurre el proceso de actualización de un manual, el equipo técnico de ONA visita algunas instituciones como forma de pesquisa, hace la escucha activa y anota impresiones sobre manuales y procesos anteriores.

Además, participan representantes de organizaciones profesionales relacionadas con los servicios de salud, que entablan un diálogo con el personal técnico de ONA para comprender las expectativas y necesidades.

También participan de la actualización del manual las Instituciones Acreditadoras Credenciadas (IACs) y sus evaluadores, que ayudan a ONA a entender la realidad de los hospitales ya acreditados y de los que aún van a pasar por ese proceso. Como se podrá ver más adelante, IACs son empresas acreditadas por ONA que representan la organización frente a los clientes en todo Brasil.

En las etapas finales de la elaboración del manual se abren consultas públicas sobre el contenido propuesto.

A partir de 2001, una serie de convenios firmados con la Agencia Nacional de Vigilancia Sanitaria (Anvisa) exige que se elaboren estándares y manuales no solamente para hospitales sino también para otro tipo de establecimientos.

Por medio de asociaciones con instituciones como, por ejemplo, la Sociedad Brasileira de Hematología y Hemoterapia (SBHH), la Sociedad Brasileira de Análisis Clínicos (SBAC) y la Sociedad Brasileira de Nefrología (SBN) se han lanzado manuales específicos para determinadas áreas y actividades relacionadas con la salud, como el Manual de Acreditación de Organizaciones de Servicio de Hemoterapia, el Manual de Acreditación de las Organizaciones Prestadoras de Servicios de Laboratorios Clínicos y el Manual de Acreditación de las Organizaciones prestadoras de Servicios de Nefrología y Terapia Renal Sustitutiva, todos lanzados en 2003.

En 2006, ONA ya había lanzado diferentes manuales según segmentos específicos: servicios de Hemoterapia, laboratorio clínico, nefrología y terapia renal, hospitalarios, radioterapia y servicios de ambulatorio. En 2010, estos manuales se consolidan en una sola publicación.

En 2011, los servicios adyacentes a la salud como esterilización y reprocesamiento de materiales, servicio de manipulación de drogas antineoplásicas y de dietas parenterales, lavandería y servicios de dietoterapia, reciben una publicación específica: el Manual de Evaluación y Certificación de los Servicios de Salud. Los servicios pasan a ser certificados con el Sello de Calificación ONA.

Al año siguiente, le toca a los servicios

odontológicos obtener su propio manual resultado de un trabajo de ONA, con las Instituciones Acreditadoras Credenciadas (IACs), la Facultad de Odontología de Universidade de São Paulo y la Asociación Brasileira de Cirujanos Dentistas.

En 2013, el primer reconocimiento internacional llega a los manuales de ONA a través del sello de la Sociedad Internacional para la Calidad en la Atención de la Salud (ISQua) y al año siguiente se lanzó la edición del manual certificada por el organismo internacional. Entre los cambios está la incorporación de los conceptos de la Clasificación Internacional para la Seguridad del Paciente de la Organización Mundial de la Salud (OMS).



**ISQUA
CERTIFICA A LOS
ACREDITADORES**
que siguen estándares
reconocidos
internacionalmente.

La versión actual del manual, de 2018, fue nuevamente sometida y garantizada por ISQua.

LA IMPORTANCIA DE LAS INSTITUCIONES ACREDITADORAS CREDENCIADAS (IACS)

En su inicio, ONA actuaba en un escritorio localizado en Brasilia, la capital administrativa de Brasil

Para enfrentar el desafío de llevar la cultura de calidad al conjunto de las instituciones de salud en un país con la dimensión de Brasil, ONA contó con el trabajo fundamental de las instituciones Acreditadoras Credenciadas (IACS).

La IACs fueron las responsables por ofrecer la capilaridad necesaria a la expansión del sistema e, al mismo tiempo, promover y ejecutar de forma eficiente la metodología del Sistema Brasileño de Acreditación. (SBA)

“Una sola organización, en un país con dimensiones continentales como el nuestro, no estaría en condiciones de hacer una evaluación en el gran número de organizaciones existentes. Tenemos en Brasil casi 7 mil hospitales, 12 mil laboratorios, entre otras tantas organizaciones de salud”, analiza Pericles Góes da Cruz, superintendente técnico de la ONA. “Con esta premisa, fue establecida por la ONA la creación de instituciones acreditadas (IACS)”, completa.

Desde el inicio, las IACS han funcionado como la representación de ONA en el sector de salud. Son las responsables por

el diagnóstico, por ejecutar las tareas, por evaluar y certificar las instituciones conforme las directrices de SBA y por capacitar a los evaluadores que realizan el trabajo de campo.

En la década de 2000, ONA empezó a registrar las certificadoras. Las pioneras fueron:

- Fundação Carlos Alberto Vanzolini;
- Instituto de Administração Hospitalar e Ciências da Saúde (IAHCS);
- Instituto de Planejamento e Pesquisa para Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS);
- Det Norske Veritas Germanischer Lloyds (DNV/GL);
- Instituto Qualisa de Gestão, hoy IQG Health Services Accreditation

Estas empresas trabajan junto a ONA hasta el día de hoy. Más tarde, el Instituto Brasileiro de Excelência em Saúde (IBES) se une al grupo de certificadores acreditados. Juntos, los seis fueron responsables por las 800 acreditaciones vigentes hasta principios de 2019.

LA ADHESIÓN DE LOS HOSPITALES

En el principio de los años 2000, la búsqueda de los hospitales e instituciones de salud por el proceso de acreditación aún era bajo e incipiente. “En aquella época, los hospitales precisaban de un tiempo de maduración y preparación para ser acreditados”, comenta Péricles Góes da Cruz, superintendente de ONA.

A principio del movimiento de acreditación, algunos factores influenciaron los hospitales a buscar más informaciones sobre el tema y, posteriormente, someterse a las evaluaciones. Uno de ellos era la preocupación de las entidades por la seguridad del paciente y por mejorar su sistema de calidad. El otro factor motivador fue la búsqueda del certificado como forma de evidenciar el diferencial competitivo de la institución.

En 2001, la creación de la Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp) le da un nuevo impulso al movimiento al requerir la acreditación de las partes interesadas para convertirse en un hospital asociado.

Es a partir de este período también que la Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) pasa a fomentar más políticas de calidad en el sector. En 2011, ANS publica la resolución normativa 277, que instituye un programa voluntario de acreditación de operadores de planes de salud. Para ganar la acreditación ante la ANS, el operador pasa a exigir de sus proveedores información que demuestre la calificación del servicio.

INNOVACIÓN DE PROCESOS

Para ayudar a cumplir el desafío de llevar la cultura de calidad al conjunto de las instituciones de salud del país, ONA, tuvo que innovar en su estructura.

La primera innovación llegó por medio de ONA Educare, un programa de educación a distancia basado en la web, con conte-

nido sobre conceptos de calidad, análisis y evaluación para la acreditación, utilizando los criterios basados en la metodología de ONA.

“ONA fue una de las primeras instituciones de salud que apostó por la educación a distancia apoyada por la web. Utilizamos intensamente la educación a distancia para capacitar a los profesionales de la salud en la vigilancia sanitaria municipal y estatal y también para capacitar a los evaluadores”, dice Fábio Gastal, quien en el momento de la creación de ONA Educare era el superintendente de la organización.

Otra innovación relacionada con la tecnología fue el lanzamiento del sistema ONA Integrare en marzo de 2013. Desarrollado exclusivamente por ONA con el objetivo de automatizar todo el proceso de acreditación, permitiendo la tramitación más rápida de documentación, envío e intercambio de información a través de Internet.

El principal activo de la herramienta es que permite la integración de todos los involucrados en la acreditación en un ambiente seguro y fácil de navegar. Evaluadores, IACs, organizaciones acreditadas y en proceso de evaluación tienen acceso a datos y documentos de cada etapa en curso, garantizando más agilidad, transparencia y seguridad.

“El sistema ONA Integrare es el único especializado en procesos de acreditación en todo el mundo. Esta afirmación se produjo tras una evaluación internacional realizada por ISQua. En la ocasión, después de la presentación de las funcionalidades de ONA Integrare, los evaluadores elogiaron el sistema y destacaron que era la primera vez que habían presenciado un proceso de acreditación sistematizado”, relata Cássia Manfredini, Gerente de Normas y Sistemas de ONA.

EL LEGADO DE ONA

Desde el principio, ONA tuvo la preocupación de adaptar la metodología de acreditación para la realidad del sector de salud brasileño. La propuesta fue incentivar siempre las mejorías en las organizaciones y estimular el proceso de aprendizaje rumbo a ONA 3, el nivel de excelencia en gestión.

Al conquistar el sello ONA, sin importar el nivel, la organización de atención médica señala su compromiso con los estándares reconocidos de calidad y seguridad. En las instituciones acreditadas, los pacientes, por ejemplo, pueden disfrutar de un ambiente más seguro. Los médicos, a su vez, se sienten más confinantes para realizar procedimientos en una organización con procesos certificados sabiendo que los pacientes están bien asistidos. La percepción también se extiende a los proveedores

ya que seguir sirviendo a una entidad certificada significa estar adecuado para eso, que ya empieza a ser medido en el Nivel 1.

En la actual gestión de ONA, la meta es alcanzar 1.000 instituciones acreditadas hasta marzo de 2021.

Para ello, la organización trabaja mejorando el sistema de tecnologías y datos, con el objetivo de agilizar el proceso de evaluación y monitoreo y adoptar nuevas estrategia de comunicación con el mercado. "Entendemos que la ONA debe fortalecer su papel de protagonista delante de la salud brasilera y mundial, colaborando para el desarrollo del sector en nuestro continente", analiza Cláudio Allgayer, presidente de la ONA.

LINEA DEL TIEMPO

