

ONAS 20 ANOS

Organização Nacional de Acreditação

O PAPEL DA ONA NA CONSTRUÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE BRASILEIRO



O PANORAMA BRASILEIRO E A FUNDAÇÃO DA ONA

No início dos anos 90, o Brasil passava por uma série de transformações e mudanças políticas que seriam determinantes para o futuro da nação. Entre as novidades, houve a nova Constituição da República, promulgada em 1988, que passou a garantir a saúde como um direito de todos e também um dever do Estado.

Para garantir o cumprimento desse direito (“acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação da saúde”) foi estruturado o chamado Sistema Único de Saúde (SUS).

Ainda como consequência de acontecimentos relacionados à saúde pública no geral, foi criada em 1999 a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

“A história da Organização Nacional de Acreditação (ONA) está vinculada às iniciativas do SUS nos anos 1990. A ONA e Anvisa são entidades contemporâneas, diretamente conectadas com a construção do que hoje é o SUS e com as polí-

ticas nacionais de saúde, em especial os serviços de saúde”, explica Fábio Leite Gastal, vice-presidente da ONA.

Enquanto isso, o resto do mundo passava pelo amadurecimento de propostas relacionadas à segurança do paciente e pelo surgimento de metodologias de padronização das atividades hospitalares com a criação, em 1951, da Joint Commission on Accreditation of Hospitals (JCAH) e da International Society for Quality in Health Care (ISQua), em 1985.

No Brasil, as discussões sobre acreditação e qualidade ocorriam de forma isolada, sendo que muitos não entendiam ainda o conceito de acreditação. Isso começa a mudar em 1990, quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) firmou um acordo com a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) para a elaboração de um Manual de Padrões de Acreditação para América Latina e Caribe. O compêndio foi resultado de uma parceria entre o médico brasileiro Humberto Novais e o argentino José Maria Paganini, então dirigentes da OPAS.

O documento final foi apresentado em 1992, para mais de 120 representantes, de 22 países da região. No Brasil, o material foi distribuído às instituições associadas à Federação Brasileira de Hospitais (FBH).

Péricles Góes da Cruz, que na época coordenava o Programa de Garantia e Aprimoramento de Qualidade em Saúde do Ministério da Saúde e atualmente é o superintendente técnico da ONA, ressalta a baixa adesão ao manual. “Nessa época, ainda não se percebia muito foco e preocupação com implantação de processos de melhorias da qualidade dentro dos hospitais”, relembra.

Apesar de a iniciativa da OPAS e da OMS não ter prosperado nacionalmente, foi o suficiente para que quatro grupos, em diferentes regiões do país, passassem a ter a acreditação como objeto de estudo principal. Cada equipe atuava regionalmente, nos estados de Rio Grande do Sul, Paraná, São Paulo e Rio de Janeiro, estudando o assunto e propondo o aprimoramento de práticas hospitalares de forma orientada, de acordo com a realidade local.

Tendo ciência dos grupos atuando de forma isolada, o ministro da saúde, Carlos Albuquerque, convidou o médico Humberto Novais para atuar como consultor em um projeto que resultaria na criação de um manual de acreditação brasileiro único, com o intuito de padronizar as iniciativas regionais em um projeto nacional.

Assim, baseado no manual original da OPAS, nas metodologias internacionais existentes, nos trabalhos e na experiência dos grupos regionais, surgiu o Manual Brasileiro de Acreditação de Hospitais, publicado em 1998, e inicialmente testa-

do em 17 hospitais espalhados por todas as regiões do país.

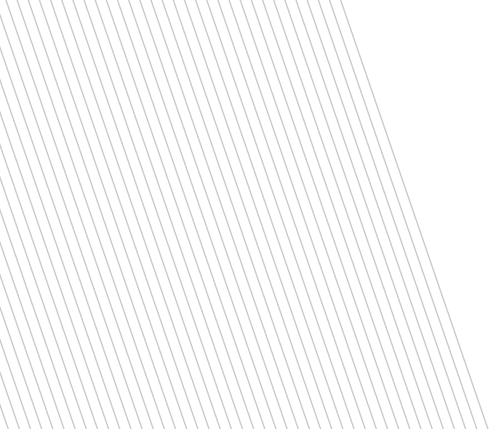
Foi ainda na fase de testes que o Ministério da Saúde entendeu que, para além da elaboração do manual, seria necessário desenvolver um Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA), que precisaria ser gerido por uma instituição criada para esse fim. Nascia, assim, a Organização Nacional de Acreditação (ONA), em 1º de junho de 1999.

A fundação da ONA foi oficializada em 2001, por meio de uma portaria do Ministério da Saúde que reconheceu as atribuições da organização.

Como estrutura de base da ONA, foram definidos alguns pontos que permanecem até hoje, como o Conselho de Administração. “A ideia básica era de que a organização não recebesse direcionamento de entidades específicas. Então, foi criado um Conselho de Administração plural, com representantes de entidades compradoras de serviços de saúde, prestadoras de serviços de saúde e governamentais”, relembra Péricles Góes da Cruz.

Fizeram parte da fundação da ONA as seguintes 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



A ELABORAÇÃO DO SISTEMA BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO (SBA)

Para elaborar o Manual de Padrões de Acreditação para América Latina e Caribe, a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) realizou um levantamento em mais de 15.000 hospitais em toda a América Latina, identificando perfis e desafios regionais.

O resultado da pesquisa foi bastante heterogêneo, com impressões tanto sobre instituições mais avançadas, quanto com a descoberta de locais com falta de condições mínimas até para prevenção de infecção hospitalar. De acordo com o médico e consultor Humberto Novaes, uma “quantidade razoável” desses hospitais “não resistiria a uma mínima avaliação para garantir uma qualidade permanente em todos seus serviços”.

Para responder às diferentes necessidades regionais, durante a elaboração de seu manual, a OPAS contratou o Instituto Técnico para a Acreditação de Estabelecimentos de Saúde (Iates), cuja sede fica na Argentina, que sugeriu a elaboração de fases para que o processo de acreditação pudesse ter melhor adesão entre as diferentes instituições de saúde.

O nível 1 seria uma marca de corte para atestar se a instituição tinha condições suficientes para oferecer assistência de qualidade ao paciente. O intuito era que os hospitais em nível 1 continuassem a aprimorar seus processos para alcançar a excelência em níveis mais altos.

Outra questão levantada foi a necessidade de adaptar padrões e indicadores de qualidade específicos para os diferentes setores do hospital, mas sem perder a noção do todo.

A OPAS definiu, então, que a acreditação se daria pela unidade hospitalar de forma integral, ou seja, um serviço não poderia ser acreditado se obtivesse na avaliação um item de forma isolada com nível 3, mas com demais ambientes que não preenchiam os requisitos necessários para o nível 1, por exemplo.

Para a realidade brasileira da época, a incorporação dessas fases no sistema de

qualidade foi fundamental para o engajamento do processo. Até então, os manuais internacionais não traziam classificação semelhante.

Em 1998, na primeira publicação do Manual Brasileiro de Acreditação, a classificação por níveis é mantida. Na segunda edição, após a aplicação do manual em 17 hospitais, foi excluído o nível 4, que estava presente no manual da OPAS.

Assim, foram instituídas as conhecidas fases:

- Nível acreditado (ONA 1)
- Nível acreditado pleno (ONA 2)
- Nível acreditado com excelência (ONA 3)

OS NÍVEIS E SUAS CARACTERÍSTICAS

ONA 1 Acreditado	Para instituições que atendem aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.	Tem validade de 2 anos e recebe visita de manutenção a cada 8 meses.
ONA 2 Acreditado Pleno	Para instituições que, além de atender aos critérios de segurança, apresenta gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades.	Tem validade de 2 anos e recebe visita de manutenção a cada 8 meses.
ONA 3 Acreditado com Excelência	O princípio desse nível é a “excelência em gestão”. Uma Organização ou Programa da Saúde Acreditado com excelência atende aos níveis 1 e 2, além dos requisitos específicos de nível 3. A instituição já deve demonstrar uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.	Tem validade de 3 anos e recebe visita de manutenção a cada ano.



AS ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE que possuem o nível 1 de acreditação da ONA estão autorizadas a utilizar o selo da ONA em seu site e em suas comunicações.



SELO DE ACREDITADO PLENO distribuído aos hospitais que atingiram o nível 2 na acreditação da ONA.



NO NÍVEL 3, os hospitais e instituições de saúde possuem acreditação com excelência e podem usar este selo.

O nível 1 trataria da estrutura em um conceito abrangente que aborda desde espaço físico até recursos humanos, legislação, conformidade regulamentar, entre outros. O nível 2, além de incorporar os itens do nível anterior, adicionaria a verificação dos processos. Por último, o nível 3, além de atender aos requisitos anteriores, mostraria que a entidade conseguiu resultados diferenciados na assistência.

Ao longo dos anos iniciais de atuação da ONA, os padrões para o nível 1 preconizados na primeira versão do manual, em 1999, foram sendo incorporados aos hospitais. “Os níveis serviram para que as organizações incorporassem métodos de gestão internamente, métodos de segurança do paciente e assim por diante. Foi um processo educativo

para as organizações, que foram construindo sua gestão por meio dos níveis”, conta Jaqueline Gonçalves, que foi gerente de Normas e Sistemas da ONA entre 1999 e 2014.

Os princípios norteadores de cada um dos níveis não mudaram ao longo do tempo. O nível 1 manteve o foco nos padrões e requisitos que envolvem segurança; o 2 é dedicado aos processos e à gestão integrada; já a fase 3 atesta a excelência em gestão da instituição. Porém, com o passar dos anos e o amadurecimento das organizações de saúde, a ONA se tornou mais rigorosa em relação aos critérios que compõem cada um desses níveis. Em outras palavras, o nível 1 do começo da década passada nada se assemelha com o que é requerido pelo mesmo selo atualmente.

A EVOLUÇÃO DOS MANUAIS DE ACREDITAÇÃO

A primeira publicação realizada pela ONA, o Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares/ Organização Nacional de Acreditação - ONA - Coleção Manual Brasileiro de Acreditação - Volume 1, foi lançada em 2001.

De uma forma geral, o Manual Brasileiro de Acreditação é revisado a cada 4 anos, com novas versões publicadas em 2004, 2006, 2010, 2014 e 2018.

Sempre que há o processo de atualização de um manual, a equipe técnica da ONA realiza visitas em algumas instituições como forma de pesquisa, escuta ativa

e feedback sobre manuais e processos anteriores. Além disso, são envolvidos representantes de organizações profissionais relacionadas a serviços de saúde, que dialogam com a equipe técnica da ONA para entender expectativas e necessidades.

Também são envolvidas na atualização do manual as Instituições Acreditoras (IACs) e seus avaliadores, que ajudam a ONA a entender a realidade dos hospitais já acreditados e dos que ainda vão passar pelo processo. Como se verá adiante, IACs são as empresas credenciadas junto à ONA que a representa junto aos clientes em todo o Brasil.

Nas etapas finais da elaboração do manual, são abertas consultas públicas sobre o conteúdo proposto.

A partir de 2001, uma série de convênios firmados com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) demandaram que fossem elaborados padrões e manuais não só para hospitais, mas para outros tipos de estabelecimentos.

Por meio de parcerias com instituições como, por exemplo, a Sociedade Brasileira de Hematologia e Hemoterapia (SBHH), a Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC) e a Sociedade Brasileira de Nefrologia (SBN), foram lançados manuais específicos para determinadas áreas e atividades relacionadas à saúde, como o Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviço de Hemoterapia, o Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Laboratórios Clínicos e o Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva, todos lançados em 2003.

Em 2006, a ONA já havia lançado diferentes manuais de acordo com segmentos específicos: serviços de hemoterapia, laboratório clínico, nefrologia e terapia renal, hospitalares, radioterapia e serviços ambulatoriais. Em 2010, esses manuais citados são consolidados em uma única publicação.

No ano de 2011, os serviços adjacentes à saúde, como esterilização e reprocessamento de materiais, serviço de manipulação de drogas antineoplásicas e de dietas parenterais, lavanderia e serviços de dietoterapia, ganham publicação específica: o Manual para Avaliação e Certificação dos Serviços para a Saúde. Os serviços

passam a ser certificados com o Selo de Qualificação ONA.

No ano seguinte, é a vez dos serviços odontológicos ganharem um manual próprio, fruto de uma parceria da ONA com as Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs), a Faculdade de Odontologia da USP e a Associação Brasileira de Cirurgiões-Dentistas.

Em 2013, o primeiro reconhecimento internacional chega aos manuais da ONA, por meio da chancela da International Society for Quality in Health Care (ISQua) e, no ano seguinte, é lançada a edição do manual certificada pelo órgão internacional. Entre as mudanças, está a incorporação dos conceitos da Classificação Internacional para Segurança do Paciente da Organização Mundial de Saúde (OMS).



A ISQUA CERTIFICA
acreditoras que
seguem padrões
internacionalmente
reconhecidos.

A versão mais recente do manual, de 2018, foi novamente submetida e referendada pela ISQua.

A IMPORTÂNCIA DAS INSTITUIÇÕES ACREDITADORAS CREDENCIADAS (IACS)

Em seu início, a ONA atuava de um escritório localizado em Brasília (DF).

Para encarar o desafio de levar a cultura da qualidade ao conjunto das instituições de saúde de um país com o tamanho do Brasil, a ONA contou com o trabalho fundamental das Instituições Acreditoras Credenciadas (IACS).

As IACS foram as responsáveis por oferecer a capilaridade necessária à expansão do sistema e, ao mesmo tempo, promover e executar de forma eficiente a metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA).

“Uma única organização, em um país com dimensões continentais como o nosso, não teria condições de fazer avaliação no grande número de organizações existentes. Temos no Brasil quase 7 mil hospitais, 12 mil laboratórios, entre tantas outras organizações de saúde”, analisa Péricles Góes da Cruz, superintendente técnico da ONA. “Com essa premissa, foi estabelecida pela ONA a criação de Instituições Acreditoras Credenciadas (IACS)”, completa.

Desde o começo, as IACS têm funcionado como a representação da ONA no setor

de saúde. São elas as responsáveis pelo diagnóstico, pela execução das tarefas, por aferir e certificar as instituições conforme as diretrizes do SBA e por capacitar os avaliadores que realizam o trabalho em campo.

Logo nos anos 2000, a ONA começou a credenciar as certificadoras. As pioneiras foram:

- 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 Lloyd (DNV/GL);
- Instituto Qualisa de Gestão, hoje IQG Health Services Accreditation.

Essas empresas atuam ao lado da ONA até hoje. Mais tarde, o Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (IBES) se juntou ao grupo de certificadoras credenciadas. Somadas, as seis foram responsáveis pelas 800 credenciações vigentes até o início de 2019.

A ADEÇÃO DOS HOSPITAIS

No começo dos anos 2000, a procura dos hospitais e instituições de saúde pelo processo de acreditação ainda era baixa e incipiente. “Naquela época, os hospitais precisavam de um tempo de maturação e preparação para serem acreditados”, analisa Péricles Góes da Cruz, superintendente da ONA.

No início do movimento de acreditação, alguns fatores influenciaram os hospitais a buscarem mais informações sobre o tema e, posteriormente, a se submeterem à avaliação. Um deles foi a preocupação das entidades com a segurança do paciente e com aprimorar seu sistema de qualidade. O outro fator motivador foi a busca pelo certificado como forma de evidenciar o diferencial competitivo da instituição.

Em 2001, a criação da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp) dá mais um impulso ao movimento ao exigir a acreditação dos interessados a se tornar um hospital associado.

É a partir deste período também que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) passa a incentivar mais políticas de qualidade no setor. Em 2011, ela publica a Resolução Normativa 277, que institui um programa voluntário de acreditação de operadoras de planos de saúde. Para conquistar a acreditação junto à ANS, a operadora passa a exigir de seus prestadores informações que comprovem a qualificação do serviço.

INOVAÇÃO EM PROCESSOS

Para ajudar a cumprir o desafio de levar a cultura da qualidade ao conjunto das instituições de saúde do país, a ONA teve que inovar em sua estrutura. A primeira inovação veio por meio do ONA Educare, um programa de educação a distância baseado

na web, com conteúdo sobre conceitos de qualidade, análise e avaliação para a acreditação, utilizando os critérios baseados na metodologia ONA.

“A ONA foi uma das primeiras instituições de saúde que apostou em educação a distância apoiada pela web. Usamos intensivamente a educação a distância para capacitar profissionais de saúde das vigilâncias sanitárias municipais e estaduais e também para a formação de avaliadores”, conta Fábio Gastal, que na época de criação do ONA Educare atuava como superintendente da organização.

Outra inovação relacionada à tecnologia, foi o lançamento do sistema ONA Integre, em março de 2013. Desenvolvido exclusivamente pela ONA com o objetivo de automatizar todo o processo de acreditação, ele permite uma tramitação mais rápida de documentação, envio e troca de informações pela internet.

O principal trunfo da ferramenta é que ela permite a integração de todos os envolvidos na acreditação em um ambiente seguro e de fácil navegação. Avaliadores, IACs, organizações acreditadas e em processo de avaliação têm acesso a dados e documentos de cada etapa em andamento, garantindo mais agilidade, transparência e segurança.

“O sistema ONA Integre é o único sistema especializado em processos de acreditação em todo o mundo. Essa afirmativa se deu após uma avaliação internacional realizada pela ISQua. Na ocasião, após a apresentação das funcionalidades do ONA Integre, os avaliadores elogiaram o sistema e disseram que era a primeira vez que tinham se deparado com um processo de acreditação sistematizado”, relata Cássia Manfredini, gerente de Normas e Sistemas da ONA.

O LEGADO DA ONA

Desde o começo, a ONA teve a preocupação de adaptar a metodologia de acreditação para a realidade do setor de saúde brasileiro. A proposta sempre foi incentivar melhorias nas organizações e estimular o aprimoramento contínuo dentro de um processo de aprendizado rumo ao ONA 3, o nível de excelência em gestão.

Ao conquistar a chancela ONA, não importa o nível, a entidade de saúde sinaliza ao seu público o compromisso com padrões reconhecidos de qualidade e segurança. Nas instituições acreditadas, os pacientes, por exemplo, podem desfrutar de um ambiente mais seguro. Os médicos, por sua vez, se sentem mais confiantes para realizar procedimentos em uma organização com processos certificados e por saberem que o pa-

ciente está bem assistido. A percepção também se estende aos fornecedores, pois continuar prestando serviço a uma entidade certificada significa preencher os requisitos necessários para tal - o que começa a ser aferido já no nível 1.

Na atual gestão da ONA, a meta é atingir 1.000 instituições acreditadas até março de 2021.

Para isso, a organização trabalha para aprimorar o sistema de tecnologias e dados, com o objetivo de agilizar o processo de avaliação e monitoramento e adotar uma nova estratégia de comunicação com o mercado. "Entendemos que a ONA deve fortalecer o seu papel de protagonismo na saúde brasileira e mundial, colaborando para o desenvolvimento do setor saúde no nosso continente", analisa Cláudio Allgayer, presidente da ONA.

LINHA DO TEMPO

