

Boletim Epidemiológico

Volume 1, número 1

Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar Hospital Estadual Luziânia (NVEH/NHE).

Relato de Experiência: Primeiro Hospital de Campanha para enfrentamento da Covid-19 com obtenção de Certificado ONA II.

Éder Lúcio de Sousa¹, Isabella Santiago Oliveira Silva², Marcus Antônio de Souza³, Francisco Campos Amud⁴.

INTRODUÇÃO

O sistema de saúde brasileiro vem passando por profundas transformações – e, sem dúvida, foi colocado à prova, especialmente no que diz respeito ao SUS, responsável pela saúde de 75% da população de um país com mais de 210 milhões de pessoas (OLIVEIRA et al.;2016).

Não menos é verdadeiro é que ao menos parte das instituições hospitalares têm adotado programas de gestão de qualidade com o objetivo de melhorar, de forma contínua, seus processos e serviços. Impôs-se, nesse cenário, a qualidade como ramo importante da gestão hospitalar, a qual, em linhas gerais, diz respeito à “excelência da prestação do serviço” – e não menos importante, igualmente nesse panorama, é a utilização da chamada “Acreditação Hospitalar” como metodologia de avaliação externa da qualidade dos referidos serviços oferecidos¹, como forma de “avaliação sistematizada dos serviços de saúde” (RODRIGUES et al.;.2013).

A qualidade, portanto, tornou-se um fator significativo, conduzindo instituições para os mercados nacionais e internacionais de certificações (as “acreditações”), buscando excelência na prestação de serviços, êxito organizacional e crescimento.

¹ Enfermeiro, Especialista. Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG, Belo Horizonte, MG. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0754132869225110>.

² Enfermeiro, Especialista. Centro Universitário Brasília de Goiás-UNIBRASILIA, São Luís de Montes Belos, GO, Brasil. Lattes: [//lattes.cnpq.br/5132562832585818](http://lattes.cnpq.br/5132562832585818).
titulação. Instituição de origem.
Cidade, UF, Brasil. Lattes.

³ Enfermeiro, Mestrado. Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Goiás-FEN/UFG, Goiânia, Goiás, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1979754138487643>

⁴ Administrador. Universidade Paulista – UNIP, Brasília, DF. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7050956130994938>.

O processo de “Acreditação Hospitalar”, assim, impõe novas exigências no que se refere às mudanças comportamentais, mobilização constante dos profissionais em busca de metas e objetivos propostos, além da melhoria permanente e contínua do atendimento prestado (ABREUS et al.; 2020).

A Organização Nacional de Acreditação – ONA é responsável pelo desenvolvimento e pela gestão dos padrões brasileiros de segurança e qualidade da saúde. Reconhecidos internacionalmente, os padrões definidos pela ONA são certificados pela International Society for Quality in Health Care (ISQua), associação formada por instituições acadêmicas e organizações de mais de 100 países, parceira da Organização Mundial da Saúde na avaliação de padrões mundiais de qualidade em saúde (BRASIL,2002).

Seguir os padrões exigidos de qualidade para a respectiva acreditação tornou-se praticamente impossível, após fevereiro de 2020, quando emergiu em todos continentes a infecção humana pelo novo Coronavírus(2019-nCoV) (BÓA, et al.,2018).

Em março de 2020, o Estado brasileiro declarou situação de Emergência em Saúde Pública de importância nacional, criando em caráter emergencial e temporário, em várias partes do País, os ditos Hospitais de Campanha – HCAMP, para o enfrentamento emergencial da pandemia (BRASIL,2020a). Dada a emergência da situação, os Hospitais de Campanha foram montados com estruturas básicas capazes de prover suporte em saúde de forma semelhante aos hospitais fixos, através de equipes multiprofissionais, em atendimentos de urgência e emergência, internações, remoções, realização de pequenos procedimentos cirúrgicos como traqueostomias, bem como realização de exames laboratoriais e imagem (CUNHA et al.,2020). – com o objetivo de aumentar a oferta de leitos de forma rápida (para não dizer urgente).

No Estado de Goiás foram criados 9 (nove) hospitais de campanha (HCAMP’s), sendo um deles criado em parceria com o governo federal, na modalidade de tenda (o qual teve suas atividades suspensas em 22 de outubro de 2020, após o que remanesceram 8 hospitais de campanha, estadualizados). Já quando de sua implantação, a estratégia do Estado era, com o processo de estadualização, ressignificar os sobreditos hospitais, que, após as fases críticas da pandemia, passariam a atuar como hospitais gerais, em âmbito regional, financiados e mantidos de forma permanente, de modo a incrementar a assistência a toda população (BRASIL, 2020c).

Seja como for, é mais do que esperável no funcionamento de um hospital de campanha, existam muitos problemas em seguir os protocolos de qualidade, dada a urgência e ineditismo da situação.

Portanto, o objetivo deste trabalho foi relatar a experiência de acreditação de um hospital de campanha (o único do Brasil com o grau de certificação que alcançou), sobretudo em face da priorização concedida aos processos de qualidade, a despeito das trágicas dificuldades advindas com a pandemia.

MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo, qualitativo, do tipo relato de experiência. O estudo surgiu da iniciativa de descrever o processo de certificação desenvolvida no HCAMP- Luziânia, que culminou com o selo de Certificação Plena do primeiro HCAMP, certificado ONA II (único do Brasil com certificação desse jaez).

Em maio de 2020, no do auge da primeira onda de Síndrome Respiratória Aguda Grave – SRAG causada pelo Coronavírus, foi inaugurado o Hospital Estadual de Luziânia – HCAMP, com a missão de garantir o melhor atendimento possível para seus pacientes. O HCAMP- Hospital Estadual de Luziânia foi inaugurado em tempo recorde, de apenas 7 dias. Após sua estadualização, ficou destinado exclusivamente ao enfrentamento da pandemia da covid-19. O foco inicial se deu junto às demandas agudas emergenciais, garantindo a assistência a mais de 200 mil habitantes, quando somada a população do município de Luziânia e demais regiões do entorno de Brasília.

Passadas a fase mais crítica de sua própria implementação, em agosto de 2020 um novo paradigma se iniciou naquele HCAMP, que, a despeito de todas as adversidades emergenciais trazidas com a pandemia, fez a opção de investir (e insistir) na cultura da qualidade assistencial e segurança do paciente, implantando um divisor de águas em toda linha assistencial, com as premissas de foco no cuidado seguro, tendo o paciente como centro de todas atenções.

A demonstrar o início da priorização dessa cultura, pode-se avaliar seus relatórios de gerencial de produção/atividades, periodicamente entregues pela entidade gestora do HCAMP de Luziânia à Secretaria de Estado de Saúde de Goiás (SES-GO).

Ao início da operação, referidos relatórios pautavam-se por dados de produção (por exemplo, número de atendimentos, taxa de ocupação, quantidade de exames realizados) – o que não é de surpreender, dado o contexto emergencial dos primeiros meses de pandemia, em que o desafio era a própria implantação (e funcionamento) de hospitais do gênero.

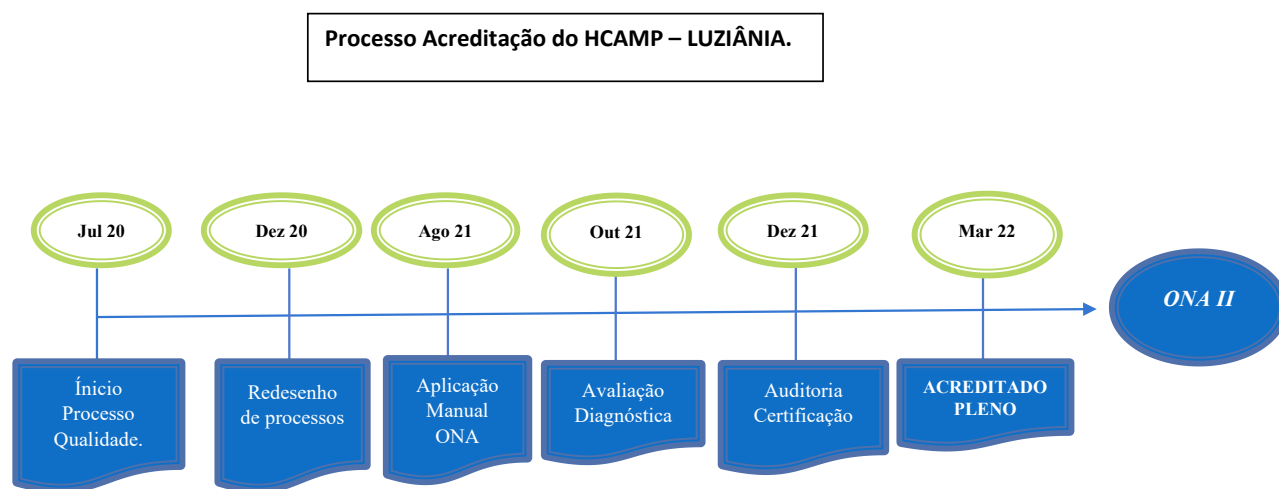
No mês de novembro de 2.020, o relatório de atividades traz em seu bojo significativa mudança de concepção: nele, é informado o destaque que a seguir seria dado aos preceitos de qualidade, a partir das “Metas Internacionais de Segurança do Paciente”, estabelecidas pela OMS. Foi dito no documento:

“No mês de novembro, promoveu-se ao reforço, junto às equipes assistenciais, dos processos relacionados à segurança dos pacientes, tendo por modelo as chamadas “Metas Internacionais de Segurança do Paciente”, estabelecidas pela OMS. O enfoque deu-se em face da “Meta 1” (identificação correta do paciente) e da “Meta 6” (prevenção de complicações decorrentes de quedas), como parte do processo de aperfeiçoamento contínuo”

Em dezembro de 2.020, vislumbra-se, com mais ênfase, dados relacionados à qualidade e segurança do paciente – ao passo que, a partir de janeiro de 2.021, as 6 metas referidas passam a ser uma constante dos referidos relatórios, sem prejuízo de outros dados referentes à qualidade da assistência.

Implantada a mudança de cultura (a qual é espelhada na própria evolução de apresentação dos relatórios de atividades), em agosto de 2021 foram instituídas e implementadas as metodologia definidas no manual de acreditação ONA versão 2022/2024, em que foram realizados ciclos de melhorias contínuas, com destaque para a criação de protocolos assistenciais baseados em evidências, redesenho de fluxos, padronização de procedimentos, treinamentos técnicos e comportamentais, além de reforço no suporte emocional para os profissionais.

GRÁFICO 1: Processo de Acreditação do HCAMP- Luziânia.



Fonte: Gestão de Qualidade de 2020 á 2022.

Tornar-se uma instituição acreditada significa que houve a busca por inovação. Se um hospital conseguiu a certificação nível um, atingiu pelo menos 70% dos padrões de qualidade e segurança definidos pela organização acreditadora (BRASIL, 2019).

Já um hospital que conquistou o nível dois, além de alcançar pelo menos 80% dos padrões citados anteriormente, também atingiram 70% dos padrões de gestão integrada.

O nível três é o que mostra mais avanços. É preciso seguir 90% dos padrões de qualidade e segurança, 80% dos padrões de gestão integrada e pelo menos 70% dos padrões de excelência em gestão (ONA, 2022).

Além disso, todos os níveis têm prazo de validade: certificados dos dois primeiros níveis valem por dois anos e o do terceiro nível, por três anos. Ou seja, uma instituição de saúde que quer se manter acreditada precisa estar disposta a passar pela avaliação da ONA periodicamente (ONA, 2022).

Nesse processo, os hospitais passam por diferentes fases, antes e após a auditoria para a certificação. Na primeira fase, após definir quanto à adoção ou à revitalização do modelo, inicia-se o processo de preparação para certificação, que pode durar de 3 a 18 meses (GASPARI, 2020).

Nessa fase avalia-se a elegibilidade dos hospitais, analisam-se os procedimentos necessários para sua documentação, bem como investe-se na sensibilização e a capacitação dos profissionais envolvidos (SAQUETTO, 2019).

Na segunda fase, cuja duração pode se estender de 3 a 6 meses, consta um levantamento simulado de pré-certificação, por meio do qual são revisadas as lacunas existentes para certificação, antes da auditoria externa (MATTOSO, 2018).

A certificação representa o reconhecimento formal das conformidades organizacionais conforme os padrões de normas (ALÁSTICO, et al. 2013).

A certificação é uma atividade de 23 avaliação e **certificação** da conformidade, que reconhece a excelência de aspectos técnicos e de gestão dentro de uma organização, seguindo padrões e requisitos previamente definidos, atestam que determinado prestador de serviço em saúde promove a qualidade e a segurança da assistência. (NOVAES, 2015)

Ao final da auditoria, caso os requisitos tenham sido atendidos, a certificadora emite um certificado de qualidade, cuja validade pode variar de 2 a 3 anos, atestando a certificação segundo determinado modelo de certificação. Essa é a fase em que se espera um avanço acentuado na conformidade dos hospitais, pois a equipe está ciente da avaliação e os gestores empenhados nos investimentos necessários para a certificação (RAFAEL, et al. 2019).

RESULTADOS

Com a gradativa mudança no comportamento e conscientização de todos envolvidos na busca pela excelência, o mantra do departamento de educação corporativa nestes meses foi: cuidar mais, cuidar melhor, cuidar com segurança e cuidar com qualidade para atender a demanda do cliente – ou seja, sensibilizar as equipes para a atuação com foco na qualidade assistencial, a partir de uma linha de cuidados centrada no paciente.

Nessa linha, foi desenvolvido na instituição um programa de educação continuada, com um programa de Treinamento e Desenvolvimento - T&D conforme Imagem 1.

IMAGEM 1: Indicadores de Educação Corporativa.



Fonte: Gestão de Pessoas de 2020, 2021 e janeiro a março de 2022.

Os resultados da incansável busca pela excelência começaram em janeiro de 2021, quando o HCAMP -Luziânia foi reconhecido pela Confederação Brasileira de Futebol – CBF por seu destaque no projeto “Craques da Saúde” que premiou as unidades de saúde pública que mais salvaram vidas de pacientes infectados pelo Coronavírus no País. Em Goiás, o Hospital foi o eleito para receber o prêmio.

Incontáveis foram as faixas e cartazes de agradecimentos frequentemente afixados pelos pacientes e familiares na entrada do hospital em agradecimento e homenagem os profissionais da saúde.



Fonte: Arquivo IMED.

Até o mês de março de 2022, o HCAMP-LUZIÂNIA realizou **40.516 atendimentos**, entre urgência, emergência e internações, além de **161.781 consultas** e **479.880 exames** (tomografias, exames laboratoriais, RX e eletrocardiograma). Todos esses atendimentos e procedimentos realizados dentro do padrão de conformidade e rigor preconizado no manual de acreditação hospitalar ONA, que lhe seria concedido muito em breve.

DISCUSSÃO

A ONA é considerada a principal acreditação para instituições de saúde nacionais. Afinal, para conquistar qualquer um dos três níveis dessa certificação, é preciso que a instituição esteja seguindo as normas estabelecidas pelo Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar (BÓA, et al. 2019).

A certificação vem com um objetivo de aumentar chances de produzir resultados como segurança evitando danos aos pacientes, efetividade no cuidado baseado em evidências científicas, cuidado centrado no paciente, oportunidade na redução de tempo e de atrasos, eficiência nos cuidados e nos desperdícios e equidade (FORTES,2013).

De acordo com documento divulgado pela Confederação Nacional da Saúde, no início de 2021 existiam 6.820 hospitais em funcionamento no Brasil, e somente 6,5 % desses hospitais são acreditado (DEUS, 2016).

No Estado de Goiás, até fevereiro de 2022, segundo os dados do mapa de creditações da ONA existiam somente 2 hospitais estaduais com certificação nível II, mas nenhum deles sendo um Hospital de Campanha de combate à covid-19 (ONA ,2022).

Em abril 2022, com a certificação do HCAMP-Luziânia, o Estado de Goiás passou a ter 3 hospitais estaduais com certificação plena, ONA II.

Por derradeiro, extensa busca foi realizada junto às plataformas: SciELO, ERIC, BDTD, Portal de Periódicos da CAPES, Google Acadêmico, Science.gov, E-journals, e também junto a ONA (nº **20237**) em busca de registros de Hospitais de Campanha-HCAMP certificados ONA II.

O resultado foi unânime: o HCAMP-Luziânia é o único com certificação plena, ONA II

CONCLUSÃO

Destinado ao combate à pandemia, com a missão de garantir a melhor assistência possível, o HCAMP-Luziânia, como dito antes, investiu (e insistiu) na implantação da cultura da qualidade, mesmo em face do desafiador quadro trazido com a pandemia – o que se deu, lembre-se, em um hospital recém-inaugurado.

Observa-se, assim, que **a cultura da qualidade pode – e deve – ser implementada, mesmo em face de quadros de verdadeira medicina de guerra, e a despeito das dificuldades encontradas no caso concreto.**

Além de ter salvo mais de 2.000 vidas (marca atingida / registrada em novembro de 2021), a implantação e operacionalização do processo de certificação de forma eficaz, eficiente e ágil, garantiu ao **HCAMP-Luziânia** o cumprimento de 80% os padrões em qualidade e também 70% padrões de gestão integrada, **executando as melhores práticas na assistência hospitalar perante os usuários do Sistema Único de Saúde – SUS.**

Exaustivas buscas junto às organizações certificadoras no Brasil **ONA** e outras modalidades de certificações no exterior foram executadas **e não se encontrou, até a conclusão do presente estudo, outro HCAMP certificado nível Pleno ONA II.**

Pode-se concluir, portanto, que **a insistência na implantação da cultura da qualidade e melhoria contínua é processo passível de gerar saltos de excelência assistencial**, o que foi demonstrado, neste caso concreto, pelo próprio selo de qualidade **“PLENA” da organização ONA.**

REFERÊNCIAS:

1. OLIVEIRA, João Lucas Campos de; MATSUDA, Laura Misue. **Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade.** 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/QVvmjwpCkVZSPMDbgG9Cs9s/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 18 de março de 2022.
2. ABREUS, Anaiane; ABRANTES, Maria Luiza. **A IMPORTÂNCIA DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE NO BRASIL.** 2020. Disponível em: http://revista.oswaldocruz.br/Content/pdf/Edicao_18_ANAINE_DE_PAULA_ABREU.pdf. Acesso em: 18 de março de 2022.
3. TERRA, José Daniel Rodrigues; BERSSANATI, Fernando Tobal. **Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços de saúde,** 2016. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/periodicos/mundo_saude_artigos/acreditacao_hospitalar_impactos.pdf. Acesso em: 18 de março de 2022.
4. BRASIL. **Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. Ministério da Saúde.** 2002. Disponível em: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acreditacao_hospitalar.pdf. Acesso em 18 de março de 2022.

5. BRASIL. **PORTARIA Nº 188, DE 3 DE FEVEREIRO DE 2020.** Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt0188_04_02_2020.html. Acesso em: 19 de março de 2022.
6. CUNHA, Claudia; LIMA, Alessandra; VIEIRA, Luciana. **Subsecretaria de Saúde Núcleo de Evidências: Hospital de Campanha.** 2020. Disponível em: https://www.saude.gov.br/files//banner_coronavirus/protocolos-notas/S%C3%ADnteses%20de%20Evid%C3%A2ncias/2020/Hospitais%20de%20Campanha.pdf. Acesso em: 15 de março de 2022.
7. BÓA, Ana Cristina Pretto; AMESTOY, Simone Coelho; MOURA, Gisele Maria Schabella Souto; TRINDADE, Leticia de Lima. **Indicadores de qualidade: ferramentas para o gerenciamento de boas práticas em saúde.** 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/T89wNCjgBwCKCYS9whxjSsm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 07/05/2022
8. FORTES, Maria Thereza Ribeiro. **Acreditação no Brasil: seus sentidos e significados na organização do sistema de saúde. Fundação Oswaldo Cruz,** 2013. Disponível em: <https://docplayer.com.br/6991705-Acreditacao-no-brasil-seus-sentidos-e-significados-na-organizacao-do-sistema-de-saude-por-maria-thereza-ribeiro-fortes.html>. Acesso em: 18 março de 2022.
9. DEUS, Andreza Rodrigues de. **QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE- UM OLHAR SOBRE A LITERATURA.** 2016. Disponível em: https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_07.pdf. Acesso em: 18 de março de 2022;
10. BRASIL. **Confederação Nacional de saúde,** 2019. Disponível em: <http://cnsaude.org.br/entidades-lancam-publicacoes-com-dados-historicos-e-indicadores-da-saude-nacional/>. Acesso em 18 de março de 2022.
11. ONA. **O papel da ONA na construção do sistema de saúde Brasileiro,** 2022. Disponível em: https://www.ona.org.br/anexos/resumo_pt.pdf. Acesso em 18 de março de 2022.
12. ONA. **Manual para organizações prestadoras de serviços de saúde-OPSS. Roteiro de Construção do Manual Brasileiro de Acreditação ONA,** 2022. Disponível em: https://www.ona.org.br/uploads/Edicao_Comemorativa_Manual_OPSS_2022_-_Roteiro_de_Construcao_do_Manual_Brasileiro_0.pdf. Acesso em: 18 de março de 2022.
13. GASPARI, Vanessa. **Manual Brasileiro de Acreditação,** 2020. Disponível em: <https://www.unicesumar.edu.br/wp-content/uploads/degustacao/ebook/ebook-material-didatico-gestao-hospitalar.pdf>. Acesso em 18 de março de 2022.
14. SAQUETTO, Thiago Chieppe. **O processo de acreditação e seus impactos na eficiência de hospitais privados Brasileiros,** 2019. Disponível em: https://www.coppead.ufrj.br/wp-content/uploads/2020/07/Tese_Thiago_Saquetto.pdf. Acesso em: 18 de março de 2022.

15. MATTOSO, Ana Paula Guedes. **Acreditação hospitalar e os impactos sobre o cliente e os serviços**, 2018. Disponível em: https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/16971/Ana%20Paula%20Guedes%20Matoso_AC.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Acesso em: 18 de março de 2022.

16. ALÁSTICO, Gabriel Pedro; TOLEDO, José Carlos de. **Acreditação Hospitalar: proposição de roteiro para implantação**, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/pkySnXSCXBYXTBHxCLXFrCb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 18 de março de 2022.

17. NOVAES, Humberto Moraes de. **História da acreditação hospitalar na América Latina – O caso Brasil**, 2015. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/2693>. Acesso em: 18 de março de 2022.

18. RAFAEL, Deivid Nogueira; AQUINO, Simone. **Processo de acreditação ONA: desafios para gestores de qualidade em serviços de apoio às Organizações de Saúde**, 2019. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/revistargss/article/view/13470/7950>. Acesso em: 18 de março de 2022.

19. Rodrigues, Marcus Vinícius et al, “Qualidade e acreditação em saúde”, Ed. FGV, 2.013, 1ª ed., 2ª reimpressão.

20. MACEDO, Grasielle dos Reis Silva. **Contribuição do Modelo de Acreditação ONA e JCI para a segurança do paciente**, 2019. Disponível em: <https://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/27494/05.%2021%20TA%20-%20Estudo%20de%20Caso%20CCC%20-%20Grasielle%20Macedo%20-%20Vers%C3%A3o%20Final%20030619.pdf>. Acesso em: 18 de março de 2022.

21. Figueiredo, K. F. (2012). **Panorama de Acreditação Hospitalar no Brasil 2009-2011**. Rio de Janeiro: Centro de Estudos em Gestão de Serviços de Saúde, Universidade Federal do Rio de Janeiro. Relatório de Pesquisa.

22. Organização Nacional de Acreditação - ONA (2022), **Certificações válidas**, disponível em: <https://www.ona.org.br/mapa-de-acreditacoes> (Acesso em: 15 abril 2022).

23. BRASIL. Ministério da Saúde. Datasus – Departamento de Informática do SUS. **Informações de Saúde Tabnet**. Brasília: MS, [s.d.]. Disponível em: <http://tabnet.datasus.gov.br/>. Acesso em: 02 maio 2022.

24. **PORTARIA GM/MS Nº 913, DE 22 DE ABRIL DE 2022** Declara o encerramento da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da infecção humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV) e revoga a Portaria GM/MS nº 188, de 3 de fevereiro de 2020: <https://www.conass.org.br/conass-informacao-145-2022-publicada-a-portaria-gm-n-913-que-declara-o-encerramento-da-emergencia-em-saude-publica-de-importancia-nacional-espin-em-decorrencia-da-infeccao-humana-pel/#:~:text=PORTARIA%20GM/MS%20N%C2%BA%20913,3%20de%20fevereiro%20de%202020>