

O IMPACTO DA ACREDITAÇÃO EM HOSPITAIS: UMA REVISÃO DE LITERATURA

ACCREDITATION IMPACT IN HOSPITALS: A LITERATURE REVIEW

EL IMPACTO DE LA ACREDITACIÓN EN HOSPITALES: REVISIÓN DE LA LITERATURA

Francisco Carlos Cobaito¹
Victor Quintães Cobaito²

Resumo

O crescente foco das instituições de saúde na melhoria dos resultados sobre a satisfação dos pacientes, segurança e qualidade do atendimento levou às partes interessadas — formuladores de políticas e organizações de prestadores de serviços de saúde — a adotarem processos padronizados para avaliar organizações de saúde. Acreditação e certificação têm sido propostas como intervenções para apoiar a segurança do paciente e cuidados de saúde de alta qualidade. Neste sentido este trabalho, utilizando uma revisão da literatura, buscou analisar o processo de acreditação nas instituições de saúde hospitalar pesquisando estudos acadêmicos dos últimos cinco anos, com o propósito de contribuir para a discussão e o entendimento deste processo estratégico dentro dos hospitais.

Palavras-chave: acreditação hospitalar; Joint Commission International; ONA.

Abstract

Health institution's increasing focus on improving outcomes regarding patients' satisfaction, safety, and care quality has led stakeholders, policymakers, and healthcare providers to adopt standardized processes for evaluating healthcare organizations. Accreditation and certification have been proposed as interventions methods to support patients' safety, and high-quality healthcare. On this matter, using literature review, this paper sought to analyze the accreditation process in hospital healthcare institutions by searching academic studies from the last five years, thus contributing to the understanding and discussion of this strategic process in hospitals.

Keywords: hospital accreditation; Joint Commission International; ONA.

Resumen

La creciente preocupación de las instituciones de salud por la mejora en los resultados acerca de la satisfacción de los pacientes, seguridad y calidad de la atención condujo a las partes interesadas — formuladores de políticas y organizaciones de prestadores de servicios de salud — a adoptar procesos unificados para evaluar organizaciones de salud. La acreditación y la certificación han sido propuestas como intervenciones para apoyar la seguridad del paciente y cuidados de salud de alta calidad. En ese sentido, este trabajo, hecho a partir de revisión de la literatura, trató de analizar el proceso de acreditación en las instituciones de salud hospitalarias, considerando estudios académicos de los últimos cinco años, con el propósito de aportar a la discusión y comprensión de ese proceso estratégico en los hospitales.

Palabras-clave: acreditación hospitalaria; Joint Commission International; ONA.

1 Introdução

¹ E-mail: professor875@gmail.com

² Estudante curso Medicina Faculdade Albert Einstein. E-mail: professor875@gmail.com

O hospital é uma organização burocrática, complexa, profissional e multifuncional. Os pacientes esperam alta qualidade dos serviços hospitalares, que sejam seguros, eficazes e em muitos casos personalizados.

Assim, os gestores hospitalares devem melhorar a qualidade da saúde e segurança usando estratégias apropriadas. A acreditação hospitalar é defendida como “avaliação externa sistemática da estrutura, processos e resultados de um hospital por um organismo de acreditação profissional, usando padrões ótimos [...], baseados em evidências alcançáveis” (TORRES; PEREIRA, 2017).

Em um hospital, a acreditação incentiva a tradução de padrões de qualidade e segurança em prática. A acreditação de serviços de saúde tornou-se onipresente tanto na saúde internacional como no Brasil, como um potencial impulsionador de qualidade e segurança. O objetivo dos programas de acreditação é monitorar e promover melhoras, por meio de autoavaliação e avaliação externa; caracteriza-se por checar a qualidade da instituição de saúde, a fim de aprimorar os serviços ali oferecidos (BATISTA *et al.*, 2021).

O objetivo deste artigo é examinar a base de evidências da acreditação, fornecendo uma identificação e narrativa abrangentes e sistemáticas de pesquisas empíricas publicadas no Brasil, nos últimos cinco anos, a partir de trabalhos selecionados na base Scopus — que é o maior banco de dados de resumos e citações da literatura com revisão por pares: revistas científicas, livros, processos de congressos e publicações do setor científico —, delimitados a estudos a partir do ano de 2017.

Além de relatar as principais características da literatura, as lacunas críticas de conhecimento são identificadas — fatores que têm implicações importantes para o setor de saúde, incluindo a visão dos gestores, tomadores de decisão e pesquisadores —, sobre a eficácia, desenvolvimento e avaliação da acreditação em hospitais.

Empregamos uma narrativa descritiva, em primeiro lugar, devido a um número limitado de estudos; em segundo, há uma considerável complexidade e variedade na acreditação e fenômenos avaliados, sob diferentes pontos de vista, como o assistencial, administrativo, regulatório, entre outros. Essa heterogeneidade significa que a comparação de resultados entre os estudos é problemática. Terceiro, há uma diversidade substancial na literatura de acreditação em termos dos métodos de pesquisa empregados.

Segundo o CBA – Consorcio Brasileiro de Acreditação (2022), a acreditação de serviços de saúde tem a chancela da *Joint Commission International* (JCI), a mais antiga e renomada agência verificadora da qualidade em saúde do mundo. A JCI possui o objetivo de criar uma

cultura de segurança e qualidade no cuidado ao paciente; tem cerca de 1.100 instituições acreditadas em 72 países, inclusive no Brasil.

O principal papel da acreditação é garantir que a instituição siga protocolos, alinhando conceitos, padronizando modelos de processos e mantendo o ritmo e o foco em melhorias.

No Brasil também é destaque a Organização Nacional de Acreditação (ONA), responsável pelo desenvolvimento e gestão dos padrões brasileiros de qualidade e segurança em saúde. A ONA é uma instituição privada sem fins lucrativos que avalia e atesta a qualidade das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde do Brasil.

Portanto, a acreditação em hospitais é um processo no qual a empresa ou instituição atesta a sua competência técnica para prestar um serviço, seguindo rígidos protocolos e requisitos técnicos, para melhorar a segurança do paciente e a qualidade dos serviços de cuidados à saúde.

2 Referencial teórico

Nas últimas décadas, o movimento de qualidade foi fortemente abraçado pelos setores do agronegócio e da indústria de transformação, o que tem repercutido no setor de serviços dos cuidados de saúde. As teorias fundamentais de garantia e melhoria da qualidade, de Joseph Juran e Edwards Deming, bem como as abordagens globais de gestão da qualidade da Gestão da Qualidade Total (TQM) e da Melhoria Contínua da Qualidade (CQI), estão encontrando o seu caminho para as operações diárias das organizações de cuidados de saúde em todo o mundo.

A percepção destes fatores criou um clima em que todos os que tomam decisões em matéria de saúde, em todos os níveis, procuram dados objetivos de avaliação da qualidade das organizações. O licenciamento, acreditação e certificação são sistemas disponíveis para satisfazer a necessidade de informação sobre qualidade e desempenho. Estes sistemas têm diferentes propósitos e diferentes capacidades (COBAITO, 2016).

A acreditação pode ser definida como "um reconhecimento público, ou [de um] organismo de acreditação do cumprimento das normas de acreditação por uma organização de cuidados de saúde, demonstrada através de uma avaliação externa independente por pares do nível de desempenho dessa organização em relação com as normas" (CALDANA; GABRIEL, 2017).

O termo acreditação significa a avaliação sistemática de hospitais em relação a padrões. Geralmente, a acreditação se desenvolveu para hospitais, mas, com o tempo, estendeu-se à atenção primária, serviços de laboratórios e outros setores de saúde. O processo de acreditação

tem origem nos Estados Unidos. O *American College of Surgeons* estabeleceu um programa de padrões para definir hospitais adequados para treinamento cirúrgico em 1917.

Da Acreditação de Organizações de Saúde (JCAHO), derivam direta ou indiretamente todos os programas subsequentes, de todos os países. O número de programas ao redor do mundo dobrou a cada cinco anos desde 1990. O desenvolvimento foi especialmente marcado na Europa. Existem 1.111 programas ativos (Bulgária, França, Alemanha, Irlanda, Itália (regional), Holanda, Polônia, Portugal, Espanha, Suíça (dois) e Reino Unido (três). Para identificar programas nacionais de acreditação, a OMS realizou pesquisa mundial no final 2020, e os resultados mostraram que existem 3.600 programas de acreditação credenciados na Europa (SHARIFI *et al.*, 2021).

Os padrões de acreditação estão disponíveis para diferentes tipos de organizações de saúde, como hospitais, laboratórios clínicos, assistência domiciliar e cuidados de enfermagem, prestadores de cuidados ambulatoriais, prestadores de cuidados de transporte etc. Esses padrões são aplicáveis em organizações de saúde pública, bem como em setores privados.

Segundo Sharifi *et al.* (2021), muitos benefícios do credenciamento, como o estabelecimento de políticas, procedimentos e registros uniformes, medição por indicadores de desempenho, sistema de gestão etc., motivam os tomadores de decisão de saúde a adotar este programa. Ademais, enquanto a acreditação implementada por hospitais privados foi originada em grande parte em países de alto rendimento (EUA, Canadá), os programas nacionais de acreditação foram desenvolvidos mais recentemente a partir dos anos 2000, em muitos países de baixo e médio rendimento (Brasil, México).

Para Ghazanfari *et al.* (2021), os programas de acreditação podem ser descritos em termos de quatro componentes: o organismo de acreditação, as normas, o processo de inquérito e os inspetores, e finalmente os incentivos.

De acordo com Al-Alawy *et al.* (2021), o objetivo da acreditação nos complexos hospitalares consiste em normalizar os processos nos cuidados de saúde, a fim de promover a segurança e a qualidade dos cuidados de saúde, que resultará na satisfação do paciente, na responsabilização pública e no desenvolvimento do pessoal.

Os órgãos de acreditação são organizações independentes, sem fins lucrativos, com o papel principal de ajudar organizações de saúde a examinar e melhorar a qualidade e a segurança dos serviços que fornecem aos seus pacientes. Eles oferecem às organizações de saúde uma parceria voluntária e revisão externa para avaliar a qualidade desenvolvendo padrões e avaliando a conformidade com esses padrões.

As principais etapas do processo de acreditação incluem a criação do projeto de equipe, a escolha de um modelo de padrão, treinamento de funcionários, requisitos de implementação, autoavaliação, seleção de áreas prioritárias e de melhoria, e visita de levantamento. Normalmente, o processo de acreditação compreende uma autoavaliação, uma pesquisa *in loco* realizada por uma equipe multidisciplinar de profissionais de saúde, um relatório detalhado dos achados e uma revisão periódica (GHAZANFARI *et al.*, 2021).

De acordo com Ghazanfari *et al.* (2021), durante o processo de avaliação, a equipe de pesquisa visita uma variedade de unidades de internação e ambulatório e áreas onde são prestados serviços de alto risco aos pacientes; faz entrevistas com líderes, membros da equipe profissional e outros. A acreditação é concedida quando se demonstre que uma organização de saúde atende aos padrões acordados. Mas o credenciamento não termina com a conclusão da vistoria no local; o acompanhamento por instituições credenciadas continua durante o período limitado de acreditação.

O sistema de acreditação do Brasil centrou-se na melhoria da qualidade no setor hospitalar predominantemente para o setor privado; desta forma, quando os padrões de acreditação são implementados, as organizações de saúde são obrigadas a monitorar continuamente estruturas, processos e resultados, medir indicadores, avaliar e melhorar a qualidade dos serviços de saúde.

No Brasil, a busca pela categorização dos hospitais, assim como avaliação e mensuração de padrões mínimos de qualidade tiveram origem e prerrogativa de órgãos do Estado. Segundo Da Silva e Gonçalves (2022), o primeiro trabalho voltado para a qualidade na organização hospitalar foi em 1935, quando foi elaborada uma ficha para avaliação da qualidade hospitalar para a extinta Comissão de Assistência Hospitalar do Ministério da Saúde. Desde então, diversas iniciativas ocorreram, porém o avanço era lento. Somente em 1989, quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) deu significativa importância à acreditação para o desenvolvimento da qualidade na saúde na América Latina, esse processo ganhou força no país. Após esse fato, quatro estados (São Paulo, Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e Paraná) desenvolveram projetos e encontros entre associações na área de saúde, buscando desenvolver a ideia da acreditação no Brasil. (DA SILVA; GONÇALVES, 2022).

Em 1998, criou-se o CBA, Consórcio Brasileiro de Acreditação, representante brasileiro da *Joint Commission International*. O CBA firmou um acordo de associação com a JCI desde o ano 2000. O acordo garante a aplicação — para as instituições de saúde no Brasil —, da líder mundial em programas de educação e de acreditação e certificação. A JCI é subsidiária da mais antiga agência acreditadora do mundo, *The Joint Commission*, fundada em 1951, que já superou

22.000 instituições de saúde acreditadas/certificadas em diversos países em todos os continentes.

Um ano depois, é a vez da ONA, organização tipicamente nacional, criada após o lançamento do manual brasileiro de acreditação. Desde então, as duas organizações citadas acima são as principais instituições acreditadoras no país.

A ONA define acreditação hospitalar como um sistema de avaliação e certificação da qualidade dos serviços de saúde, cujo caráter é eminentemente educativo, voluntário, sem finalidade fiscalizadora ou regulatória. O processo de acreditação envolve toda a equipe da organização hospitalar, incluindo médicos, enfermeiros, técnicos, diretores, administradores etc. As organizações avaliadoras seguem um rigoroso manual que contém uma série de protocolos a ser seguidos à risca para que a organização seja certificada.

Enquanto a CBA certifica a organização hospitalar como acreditada ou não, a ONA as certifica em até três níveis: Nível 1: segurança; Nível 2: segurança e organização e Nível 3: segurança, organização e práticas de gestão de qualidade. Caso a organização não alcance o padrão mínimo do Nível 1, é considerada como não acreditada (ONA, 2014; CBA, 2011). Este processo de acreditação difere dos demais por ser de exclusividade da área da saúde, envolvendo não somente padrões mais fortes de ética e moralidade, mas também aspectos mais técnicos e eficazes (ONA, 2014; CBA, 2011). Por fim, o processo de acreditação apresenta um alto custo financeiro, não obrigatório e sem incentivos fiscais por parte dos entes estatais (DA SILVA; GONÇALVES, 2022).

3 Metodologia

Realizou-se uma revisão bibliográfica de artigos publicados em português na base SCOPUS Elsevier; os critérios de inclusão foram: somente artigos em idioma português, publicados nos últimos cinco anos — de 2017 a 2021. Aceitaram-se (a) artigos que discutissem o impacto da acreditação sobre a qualidade dos cuidados ao paciente e sobre a gestão hospitalar; (b) artigos que avaliassem o impacto da acreditação hospitalar na qualidade dos cuidados de saúde com reflexos na sociedade. Os critérios de exclusão foram: (a) só artigos abstratos, (b) que apenas avaliassem o programa de acreditação, (c) que só avaliassem uma subespecialidade/especialidade, por exemplo, um programa de diabéticos.

A revisão bibliográfica é o processo de coletar, conhecer, compreender, analisar, sintetizar e avaliar um conjunto de artigos científicos com o propósito de criar um embasamento

teórico-científico sobre um determinado tópico ou assunto pesquisado (CONFORTO; AMARAL; SILVA, 2011).

Foram analisados 18 artigos que preenchiam os critérios de inclusão, conforme tabela 1.

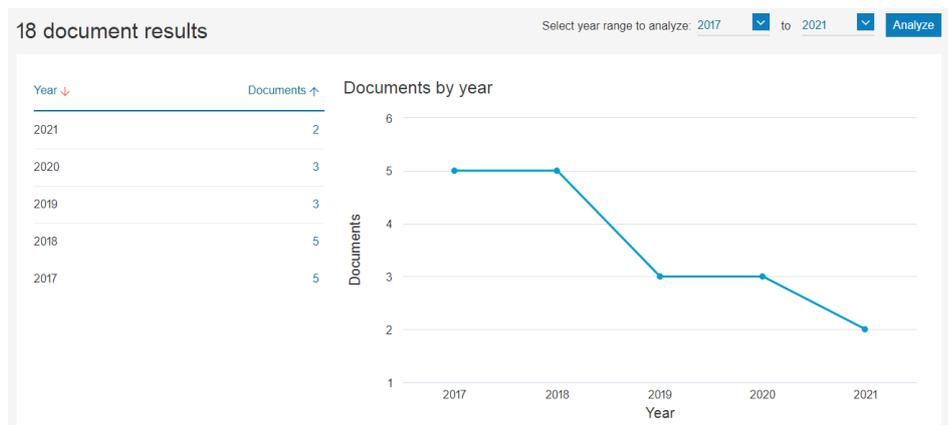
TABELA (1)

1	Rhoden, D.J., Dezordi, C.C.M., Husein, R.A.M.M., Barbosa, D.A., Treviso, P., Colet, C.F., Stumm, E.M.F. Nurses' stress and resilience before and after evaluation for hospital accreditation	2021
2	Batista, S.A., Miclos, P.V., Amendola, F., Bernardes, A., Mohallem, A.G.D.C. Authentic leadership, nurse satisfaction at work and hospital accreditation: study in a private hospital network	2021
3	Leite, H.D.C.S., Lopes, V.C.A., Lira, J.A.C., Nogueira, L.T. Environmental factors related to the omission of nursing care [Fatores ambientais relacionados à omissão dos cuidados de enfermagem] [Factores ambientales relacionados con la omisión de cuidados de enfermería]	2020
4	Paiva, C.F., Santos, T.C.F., Montenegro, H.R.D.A., Costa, R.D., Martins, G.D.C.S., Almeida Filho, A.J. Reconfiguration of palliative oncological nursing care: nursing contributions	2020
5	Tomasich, F., de Oliveira, A.V., Oliveira, A.J., Correia, M.I.T.D. The history of quality and safety of the surgical patient: From the initial standards to the present day [Evolução da história da qualidade e segurança do paciente cirúrgico: Desde os padrões iniciais até aos dias de hoje]	2020
6	Godoy, L.C., Farkouh, M.E., Manta, I.C.K.A., Dalçóquio, T.F., Furtado, R.H.M., Yu, E.H.C., Gun, C., Nicolau, J.C. Cardiology training in brazil and developed countries: Some ideas for improvement [Residência em Cardiologia no Brasil e em Países Desenvolvidos: Ideias para Melhoria]	2020
7	Silva, A.B., Guedes, A.C.C.M., Sindico, S.R.F., Vieira, E.T.R.C., De Andrade Filha, I.G. Electronic health records in high complexity hospitals: A report on the implementation process from the telehealth perspective [Registro eletrônico de saúde em hospital de alta complexidade: Um relato sobre o processo de implementação na perspectiva da telessaúde]	2019
8	Reich, R., Santos, S.M.D., Goes, M.G.O., Romero, P.S., Casco, M.F., Kruger, J., Silveira, L.C.J., Matte, R. Surgical safety in catheterization laboratory [Segurança cirúrgica em laboratório de cateterismo]	2019
9	Wanderlei, P.N., Montagna, E. Formulation, implementation and evaluation of a distance course for accreditation in patient safety	
10	Abreu, A., Mendes, M., Dores, H., Silveira, C., Fontes, P., Teixeira, M., Santa Clara, H., Morais, J. Mandatory criteria for cardiac rehabilitation programs: 2018 guidelines from the Portuguese Society of Cardiology [Critérios mandatórios para programas de reabilitação cardíaca: normas da Sociedade Portuguesa de Cardiologia 2018]	2018
11	Bouças, E., Martins, T.R., Futuro, D.O., de Castilho, S.R. Accreditation in the field of hospital pharmacy services: A qualitative approach of its effects [Acreditação no âmbito da assistência farmacêutica hospitalar: Uma abordagem qualitativa de seus impactos]	2018
12	Azevedo, C.S., Miranda, L., Sá, M.C., Grabois, V., Matta, G., Cunha, M. Between protocols and subject: Quality of hospital care in a hematology service [Entre protocolos e sujeitos: Qualidade do cuidado hospitalar em um serviço de hematologia] [Entre protocolos e individuos: Calidad del cuidado hospitalario en un servicio de hematología]	2018
13	Gabriel, C.S., Bogarin, D.F., Mikael, S., Cummings, G., Bernardes, A., Gutierrez, L., Caldana, G. Brazilian nurses' perspective on the impact of hospital accreditation [Perspectiva dos enfermeiros brasileiros sobre o impacto da acreditação hospitalar]	2018
14	Rosa Ossanes, B., de Souza Michelon, P., João Lunkes, R. Analysis of the main elements found in the missions of brazilian hospitals accredited with excellence [Análise dos principais elementos presentes nas missões de hospitais brasileiros de excelência]	2018
15	Terra, J.D.R., Berssaneti, F.T. Hospital accreditation and its impacts on good practices in health services [Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços da saúde]	2017
16	Caldana, G., Gabriel, C.S. Evaluation of the hospital accreditation program: face and content validation [Avaliação do Programa de Acreditação Hospitalar: validação de face e conteúdo]	2017
17	Brito, L.A.L., Malik, A.M., Brito, E., Bulgacov, S., Andreassi, T. Management practices in medium-sized private hospitals in São Paulo, Brazil [Práticas de gestão em hospitais privados de médio porte em São Paulo, Brasil] [Prácticas de gestión en hospitales privados de tamaño medio de São Paulo, Brasil]	2017
18	Torres, R.D., Pereira, T.L. Systems for accreditation as a tendency to strategic management and organizations in providing quality health services [Sistemas de acreditação como tendência para a gestão estratégica e de qualidade em organizações prestadoras de serviços de saúde]	2017

4 Resultados e discussão

Esta revisão analisou de forma exaustiva a literatura de acreditação em hospitais durante os últimos cinco anos, para compreender o seu efeito sobre a qualidade dos serviços de saúde. No total, 18 estudos foram incluídos e atribuídos a uma categoria de impacto relevante. Conforme o gráfico 1, podemos observar que, de 2020 a 2021, houve menor quantidade de trabalhos sobre o tema, mas não há como relacionar a queda à pandemia de covid-19.

Gráfico 1



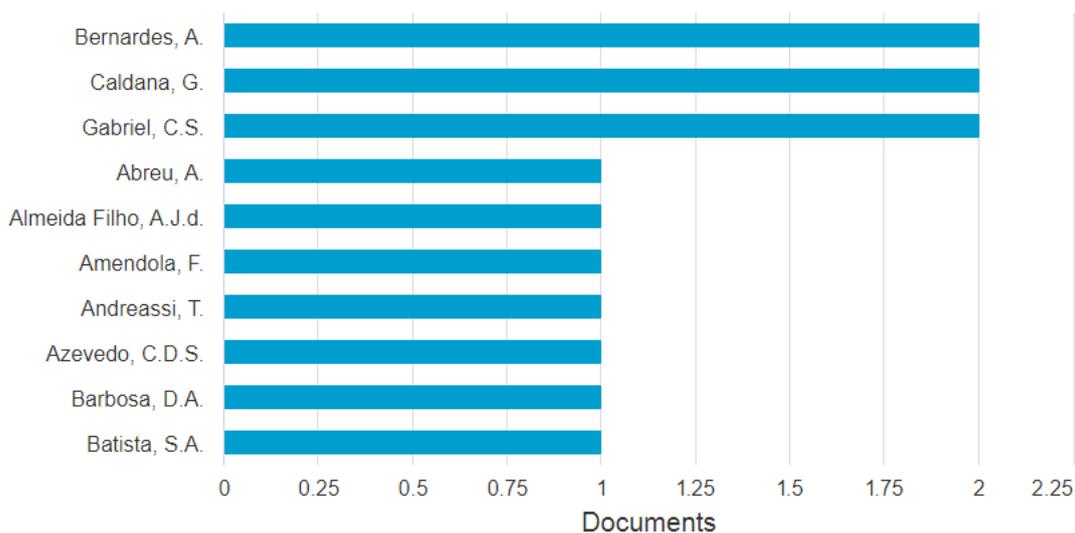
Fonte: Scopus da Elsevier.

No gráfico 2, pode-se observar a lista dos autores mais atuantes no tema da acreditação; no gráfico 3 figuram as áreas de medicina, enfermagem e negócios com 90% dos trabalhos publicados.

Gráfico 2

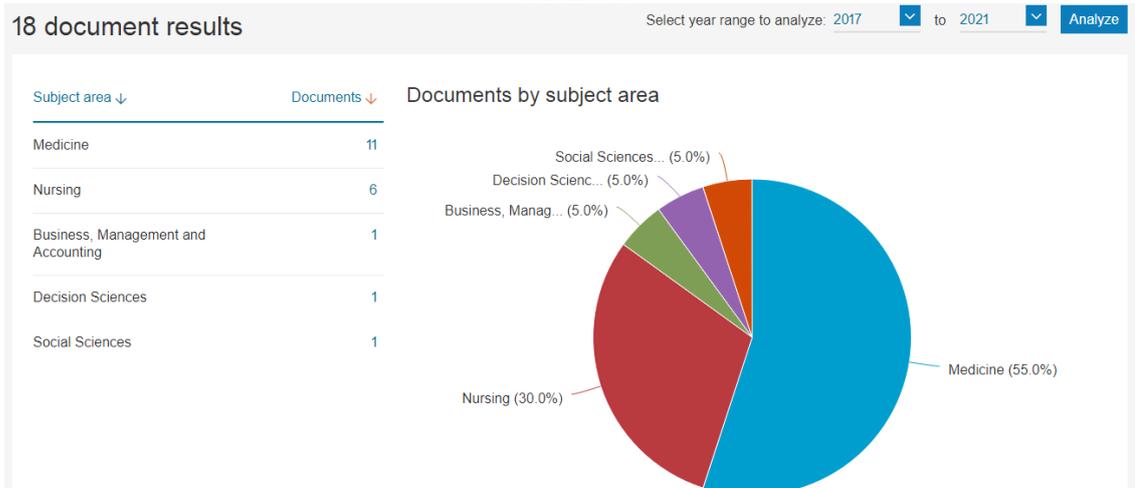
Documents by author

Compare the document counts for up to 15 authors.



Fonte: Scopus da Elsevier.

Gráfico 3



Fonte: Scopus da Elsevier.

Apesar das opiniões mistas expressas nos trabalhos estudados, encontrou-se um efeito de acreditação positivo em mais de 55% dos trabalhos incluídos nesta pesquisa.

Os resultados indicam um efeito de acreditação positivo, consistente nas medidas de desempenho relacionadas com o processo de cultura de segurança e eficiência no giro de leito de pacientes.

Em contraste, verificou-se que o processo de implantação costuma ser intenso, o que pode levar ao stress de colaboradores no processo de acreditação. Embora a cultura seja uma razão frequentemente invocada para o fracasso, consistente com estudos anteriores, a nossa revisão encontrou um efeito positivo da acreditação na cultura de segurança a nível organizacional (RHODEN *et al.*, 2021).

Isto pode indicar uma necessidade de equilíbrio entre os riscos e benefícios da acreditação para encorajar a aceitação e participação dos profissionais de saúde no processo de acreditação.

Tais efeitos negativos parecem inevitáveis. Contudo, campanhas de sensibilização, apoio à liderança e melhor concepção de normas e processos de acreditação são soluções vitais que precisam ser consideradas (BATISTA *et al.*, 2021).

Como uma extensão das revisões anteriores, a nossa análise não encontrou uma correlação entre acreditação e maior satisfação ou experiência dos pacientes. A presunção anterior de que a satisfação do paciente é uma reverberação da qualidade do serviço hospitalar, não foi confirmada na nossa revisão, embora as nossas conclusões apoiem o ponto de vista de que a acreditação é um instrumento que estimula a melhoria dos processos internos.

A maior parte dos estudos da nossa revisão utilizou desenhos comparativos transversais ou de dois pontos (isto é, antes e depois). Por conseguinte, tratam da gestão hospitalar em geral;

no entanto, esta suposição não racionaliza o abandono do que já foi encontrado, não comprova se as melhorias observadas foram secundárias a outros fatores impulsionados pela acreditação e se continuam, de fato, a ser uma situação vantajosa para ambas as partes (WANDERLEI; MONTAGNA, 2018).

A nossa análise tem vários pontos fortes e limitações; neste sentido, devemos reconhecer que não pesquisar a literatura cinzenta é uma limitação na nossa revisão. A literatura cinzenta pode fornecer uma valiosa contribuição para a revisão e pode reduzir viés de publicação. No entanto, para manter a validade dos resultados, limitamos a nossa pesquisa a estudos rigorosamente contidos em revistas ou dissertações indexadas em revistas acadêmicas da base Scopus, reconhecida pela sua excelência acadêmica.

Apesar do fato de a nossa revisão ter incluído provas sobre a eficácia da acreditação tanto nos países em desenvolvimento como nos desenvolvidos, não há distinção entre estes cenários, que dependem da conjuntura econômica, da destinação de verbas federais e do incentivo à pesquisa e desenvolvimento que acontece na área da saúde hospitalar.

O nosso objetivo foi identificar e condensar os conceitos e descobertas com foco em implicações práticas sobre a acreditação hospitalar. No total, 18 trabalhos empíricos foram localizados, estudos que preenchiam os critérios de inclusão. Na maioria deles, apresentou-se a acreditação como um instrumento útil para estimular a melhoria em organizações de saúde hospitalar, com promoção de alta qualidade em processos organizacionais (BOUÇAS *et al.*, 2018).

No entanto, como a qualidade dos estudos foi moderada, e poucos utilizaram desenhos capazes de produzir provas fortes, uma estatística com metodologia de meta-análise não é viável. Apesar destas limitações, os nossos estudos contêm uma síntese abrangente e fornecem uma visão geral atualizada dos principais temas e subtemas examinados na literatura; destacam as lacunas críticas de conhecimento em acreditação hospitalar envolvendo as mudanças tecnológicas, filosóficas, culturais e a governança do hospital.

É importante também notar que os estudos demonstraram que o "efeito de acreditação" observado reflete uma diferença entre os hospitais acreditados e não acreditados. De fato, os hospitais não acreditados pela *Joint Commission* também cumpriram as normas estabelecidas pelo Ministério da Saúde e demais órgãos reguladores, como a ANVISA, que foram demonstrados em suas pesquisas internas de satisfação de clientes, seus KPIs internos, seus balanços patrimoniais e socioambientais; o nosso estudo demonstra que estes hospitais alcançaram um desempenho razoavelmente forte em relação às medidas de qualidade comunicadas publicamente.

Dito isto, os nossos dados demonstram que, em média, os hospitais acreditados atingem um desempenho superior, com melhora marcada de indicadores ao longo do tempo.

Em resumo, descobrimos que os hospitais acreditados pela *Joint Commission* superaram os hospitais não acreditados em medidas de qualidade padronizadas e que a diferença de desempenho entre hospitais acreditados e não acreditados pela *Joint Commission* aumentou ao longo dos cinco anos do estudo.

Ademais, no contexto de uma crise financeira global, com crescentes pressões fiscais, noções de valor estão inextricavelmente ligadas a considerações sobre o papel adequado de acreditação de serviços de saúde como uma estratégia de qualidade e segurança (TORRES; PEREIRA, 2017).

5 Conclusão

Nos últimos anos, houve um rápido crescimento, em todo o mundo, no estabelecimento de programas nacionais e regionais de acreditação para serviços de saúde. No entanto, a acreditação hospitalar não é o único método de avaliação da qualidade na assistência à saúde.

Existem muitas outras metodologias, como normas ISO, Gestão da Qualidade Total, Seis Sigma, prêmios (por exemplo, o Malcolm Baldrige nos EUA, o Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) no Brasil etc.), que podem ser usadas para melhorar a qualidade dos cuidados de saúde.

Porém, no setor de saúde, onde a tecnologia e meio ambiente apresentam rápida mudança, as organizações aceitam “padrões de acreditação” como uma plataforma confiável, o que mais se adequa e ajuda às instituições de saúde hospitalar a sustentar um sistema de gestão que aborda a qualidade e segurança dos serviços de saúde.

Dois benefícios importantes do processo de acreditação são a padronização de procedimentos e políticas internas e o estabelecimento de sistemas de gestão (WANDERLEI; MONTAGNA, 2020). Além disso, a adoção de normas pré-estabelecidas e explícitas para orientar os processos de cuidados também pode contribuir para a segurança dos doentes, especialmente quando se têm em conta métricas bem estabelecidas, tais como erros de medicação (BRITO *et al.*, 2017).

A acreditação deve ser vista como um elemento que complementa outras estratégias de melhoria do desempenho (TORRES; PEREIRA, 2017).

A nossa revisão sustenta a noção de que o cumprimento das normas de acreditação tem múltiplos benefícios plausíveis para melhorar o desempenho em ambientes e resultados

hospitalares. Apesar de provas inconclusivas sobre a causalidade e pequenas consequências negativas involuntárias da acreditação hospitalar — como as do stress no trabalho —, concluímos que a introdução da acreditação hospitalar estimula a melhoria do desempenho e a segurança dos pacientes.

A nossa análise concluiu também que os benefícios da acreditação hospitalar aparecem antes, durante, e após a acreditação. No entanto, a questão da ciclicidade do impacto da acreditação e quanto tempo este efeito irá durar ainda é motivo de controvérsia.

Para os resultados econômicos, os estudos atribuem o impacto favorável da acreditação à melhoria do desempenho. No entanto, o baixo número de estudos dificultou conclusões definitivas. Mais estudos sobre o impacto da acreditação hospitalar são necessários para elucidar parte deste quebra-cabeça. Um argumento para que a comunidade científica dedique seu tempo a estudos sobre a acreditação hospitalar, poderia ser que a heterogeneidade na literatura de acreditação e a sua natureza observacional acaba por limitar o fornecimento de conclusões convincentes sobre a sua eficácia.

Neste sentido, trabalhos de natureza explicativa, portanto, estudos com foco mais aprofundado, seriam de grande valor para avançar no entendimento deste importante e elaborado processo desenvolvido dentro dos hospitais.

Referências

ABREU, A.; MENDES, M.; DORES, H.; SILVEIRA, C.; FONTES, P.; TEIXEIRA, M.; SANTA CLARA, H.; MORAIS, J. Mandatory criteria for cardiac rehabilitation programs: 2018 guidelines from the Portuguese Society of Cardiology [Critérios mandatórios para programas de reabilitação cardíaca: normas 2018 da Sociedade Portuguesa de Cardiologia]. **Rev Port Cardiol** (ed. ingl.), Lisboa, v. 37, n. 5, p. 363-373, maio 2018.

AL-ALAWY, Khamis *et al.* Hospital accreditation: a review of evidence, regulatory compliance, and healthcare outcome measures. **Dubai Medical Journal**, Dubai, v. 4, n. 2, p. 1-8, 2021.

AZEVEDO, C.S.; MIRANDA, L.; SÁ, M.C.; GRABOIS, V.; MATTA, G.; CUNHA, M. Between protocols and subject: Quality of hospital care in a hematology service [Entre protocolos e sujeitos: Qualidade do cuidado hospitalar em um serviço de hematologia] [Entre protocolos e individuos: Calidad del cuidado hospitalario en un servicio de hematologia]. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 34, n. 6, 2018.

BATISTA, S.A.; MICLOS, P.V.; AMENDOLA, F.; BERNARDES, A.; MOHALLEM, A.G.D.C. Authentic leadership, nurse satisfaction at work and hospital accreditation: study in a private hospital network (2021). **Rev Bras Enferm.**, Brasília, v. 74, n. 2, e20200227, 2021.

BOUÇAS, E.; MARTINS, T.R.; FUTURO, D.O.; DE CASTILHO, S.R. Accreditation in the field of hospital pharmacy services: A qualitative approach of its effects [Acreditação no âmbito da assistência farmacêutica hospitalar: Uma abordagem qualitativa de seus impactos]. **Physis**, Rio de Janeiro, v. 28, n. 3, 2018.

BRITO, L.A.L.; MALIK, A.M.; BRITO, E.; BULGACOV, S.; ANDREASSI, T. Management practices in medium-sized private hospitals in São Paulo, Brazil [Práticas de gestão em hospitais privados de médio porte em São Paulo, Brasil] [Prácticas de gestión en hospitales privados de tamaño medio de São Paulo, Brasil]. **Cad. Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 33, n. 3, 2017.

DA SILVA, Tiago Martins Ramos; GONÇALVES, Clayton Pereira. A legitimidade da acreditação hospitalar/The legitimacy of hospital accreditation. **Revista FSA** (Centro Universitário Santo Agostinho), Teresina – PI, v. 19, n. 1, p. 24-38, 2022.

CBA – Consorcio Brasileiro de Acreditação. Disponível em: <https://cbacred.org.br/site/acreditacao/acreditacao-de-servicos-de-saude/>. Acesso em: 15 abr. 2022.

CALDANA, G.; GABRIEL, C.S. Evaluation of the hospital accreditation program: face and content validation [Avaliação do Programa de Acreditação Hospitalar: validação de face e conteúdo] (2017). **Rev Bras Enferm** [Internet], Brasília, v. 70, n. 1, p. 41-7, jan./fev. 2017.

COBAITO, Francisco Carlos. Faturamento hospitalar sob a lente da qualidade total. **Revista de Gestão em Sistemas de Saúde**, São Paulo, v. 5, n. 1, p. 52-61, 2016.

CONFORTO, E.C.; AMARAL, D. C.; SILVA, S.L. da. Roteiro para revisão bibliográfica sistemática: aplicação no desenvolvimento de produtos e gerenciamento de projetos. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE GESTÃO DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO, 8., 2011, Porto Alegre. **Anais [...]**. Porto Alegre: UFRGS, 2011.

GABRIEL, C.S.; BOGARIN, D.F.; MIKAEL, S.; CUMMINGS, G.; BERNARDES, A.; GUTIERREZ, L.; CALDANA, G. Brazilian nurses' perspective on the impact of hospital accreditation [Perspectiva dos enfermeiros brasileiros sobre o impacto da acreditação hospitalar]. **Enfermería Global**, Murcia – ES, v. 17, n. 1, p. 408-419, 2018.

GHAZANFARI, F. *et al.* Iran hospital accreditation standards: challenges and solutions. **The International Journal of Health Planning and Management**, Sussex - England, v. 36, n. 3, p. 958-975, 2021.

GODOY, L.C.; FARKOUH, M.E.; MANTA, I.C.K.A.; DALÇÓQUIO, T.F.; FURTADO, R.H.M.; YU, E.H.C.; GUN, C.; NICOLAU, J.C. Cardiology training in Brazil and developed countries: Some ideas for improvement [Residência em Cardiologia no Brasil e em países desenvolvidos: ideias para melhoria]. **Arq. Bras. Cardiol.**, Rio de Janeiro, v. 113, n. 4, out. 2019.

LEITE, H.D.C.S.; LOPES, V.C.A.; LIRA, J.A.C.; NOGUEIRA, L.T. Environmental factors related to the omission of nursing care [Fatores ambientais relacionados à omissão dos cuidados de enfermagem] [Factores ambientales relacionados con la omisión de cuidados de enfermería]. **Cienc. enferm.** [online], Concepción – Chile, v. 26, n. 21, 2020.

ONA – Organização Nacional de Acreditação. Disponível em: <https://www.ona.org.br/quem-somos/sobre-a-ona>. Acesso em: 15 abr. 2022.

PAIVA, C.F.; SANTOS, T.C.F.; MONTENEGRO, H.R.D.A.; COSTA, R.D.; MARTINS, G.D.C.S.; ALMEIDA FILHO, A.J. Reconfiguration of palliative oncological nursing care: nursing contributions. **Rev Bras Enferm.**, Brasília, v. 73, n. 6, e20190384, 2020.

REICH, R.; SANTOS, S.M.D.; GOES, M.G.O.; ROMERO, P.S.; CASCO, M.F.; KRUGER, J.; SILVEIRA, L.C.J.; MATTE, R. Surgical safety in catheterization laboratory [Segurança cirúrgica em laboratório de cateterismo]. **Rev. Gaúcha Enferm.**, Porto Alegre, v. 40, n. spe., 2019.

ROSA OSSANES, B.; DE SOUZA MICHELON, P.; LUNKES, R.J. Analysis of the main elements found in the missions of brazilian hospitals accredited with excellence [Análise dos principais elementos presentes nas missões de hospitais brasileiros de excelência]. **Rev Salud Pública**, Bogotá, v. 19, n. 4, p. 542-48, jul./ago. 2017.

SHARIFI, S. *et al.* Medical record documentation quality in the hospital accreditation. **Journal of Education and Health Promotion**, Isfahan – Iran, v. 10, p. 76, 2021.

TERRA, J.D.R.; BERSANETI, F.T. Hospital accreditation and its impacts on good practices in health services [Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços da saúde]. In: MULA, J., BARBASTEFANO, R., DÍAZ-MADROÑERO, M., POLER, R. (ed.). **New global perspectives on industrial engineering and management**. Lecture notes in management and industrial engineering. [S. l.]: Springer Cham, 2017.

RHODEN, D.J.; DEZORDI, C.C.M.; HUSEIN, R.A.M.M.; BARBOSA, D.A.; TREVISO, P.; COLET, C.F.; STUMM, E.M.F. Nurses' stress and resilience before and after evaluation for hospital accreditation. **Rev Bras Enferm.**, Brasília, v. 75, n. 3, e20201341, 2021.

SILVA, A.B.; GUEDES, A.C.C.M.; SÍNDICO, S.R.F.; VIEIRA, E.T.R.C.; DE ANDRADE

FILHA, I.G. Electronic health records in high complexity hospitals: A report on the implementation process from the telehealth perspective [Registro eletrônico de saúde em hospital de alta complexidade: Um relato sobre o processo de implementação na perspectiva da telessaúde]. **Cien Saude Colet**, Rio de Janeiro, v. 24, n. 3, p. 1113-1142, 2019.

TORRES, R.D.; PEREIRA, T.L. Systems for accreditation as a tendency to strategic management and organizations in providing quality health services [Sistemas de acreditação como tendência para a gestão estratégica e de qualidade em organizações prestadoras de serviços de saúde]. **Espacios**, Caracas – VE, v. 38, n. 7, p. 12, 2017.

TOMASICH, F.; DE OLIVEIRA, A.V.; OLIVEIRA, A.J.; CORREIA, M.I.T.D. The history of quality and safety of the surgical patient: From the initial standards to the present day [Evolução da história da qualidade e segurança do paciente cirúrgico: Desde os padrões iniciais até aos dias de hoje]. **Rev. Col. Bras. Cir.**, Rio de Janeiro, n. 47, 2020.

WANDERLEI, P.N.; MONTAGNA, E. Formulation, implementation and evaluation of a distance course for accreditation in patient safety. **Einstein**, São Paulo, v. 16, n. 2, p. 1-8, 2018.