**Qualidade de Serviços Hospitalares sob a Perspectiva dos Processos de Acreditação**


## RESUMO

A temática da qualidade de serviços hospitalares é assunto de interesse público e objeto central de muitas discussões da sociedade, figurando, inclusive, entre as principais preocupações dos gestores e usuários do sistema de saúde. Apesar do tema qualidade ser discutido, academicamente, há décadas, este tornou-se mais evidente e robusto a partir do surgimento dos processos de acreditação hospitalar, principal ferramenta utilizada pelos gestores para estruturar, validar e legitimar os processos dedicados a gestão da qualidade no ambiente hospitalar. Em face da recência do tema, nível de complexidade e interesse social acerca do assunto, este artigo objetiva compreendê-lo a partir de um estudo bibliométrico seguido de uma revisão sistemática da literatura. Para isso, foram avaliados 45 artigos selecionados nas bases de dados: Ebsco, Periódicos Capes, Scopus, Spell e *Web of Science*. Os resultados apontaram que a acreditação hospitalar colabora para mudanças profundas no que se refere à qualidade e segurança na assistência, mas que há incipiências e lacunas em alguns temas como: perspectiva dos pacientes com relação à qualidade e satisfação; resultados financeiros advindos da acreditação; motivos que levam ao descredenciamento de instituições; estudos comparativos das diferenças entre as exigências das diferentes entidades acreditadoras; e, estudos voltados ao comportamento do consumidor hospitalar.



**Palavras-chave:** Qualidade de Serviços; Acreditação Hospitalar; Bibliometria.


## 1 INTRODUÇÃO

Nas últimas décadas, as instituições hospitalares dedicaram tempo e investimentos no aprimoramento da qualidade em seus serviços. Este movimento acontece em função do aumento do nível de exigências dos consumidores, implicações de processos legais e reivindicação da sociedade, que a cada dia aumenta seu grau de exigência. Dessa forma, a adoção de sistemas organizacionais com foco em qualidade é, atualmente, expressamente utilizada, almejando êxito institucional e potencial competitivo.

Os avanços científicos e tecnológicos aliados à competitividade de mercado são os maiores impulsionadores da busca pela incorporação de filosofias e práticas de gestão de qualidade. Principalmente no que se refere ao desenvolvimento de ferramentas para a avaliação externa.

Diante da complexidade dos processos envolvendo a qualidade de serviços hospitalares e a necessidade da análise externa dos padrões de qualidade, emerge o conceito de acreditação hospitalar (VIANA *et al.*, 2011), voltado para atender aos objetivos das instituições em alcançar elevados padrões de qualidade para a acreditação. Os processos de acreditação versam na proposição de melhorias e na avaliação de inciativas que exigem o envolvimento de competências profissionais, mobilização da alta administração e de todas as esferas gerenciais, mudanças comportamentais e muitas vezes até investimentos estruturais e tecnológicos.

Para Viana *et al*. (2011, p. 36), "a acreditação hospitalar configura-se como uma metodologia desenvolvida para apreciar a qualidade da assistência oferecida em todos os serviços de um hospital". Complementarmente a esta afirmação, Emídio *et al*. (2013, p. 112) enfatizam que "a acreditação representa uma distinção que a organização de saúde recebe pela

qualificação evidenciada, ao mesmo tempo em que sinaliza para os clientes internos e externos, bem como para a comunidade em geral".

Neste sentido, é relevante destacar que os processos de acreditação propõem uma revisão geral das instituições, através da análise de todos os processos e rotinas assistenciais voltadas à padronização e garantia do rigor necessário para um padrão aceitável de qualidade e segurança na prestação de todos os serviços hospitalares.

A temática da acreditação hospitalar é recente no Brasil e no mundo, e, por este motivo, muitos aspectos ainda não estão suficientemente claros. Os processos de acreditação hospitalar levam alguns anos para serem concluídos e por tratarem-se de análises profundas e complexas, evidencia-se a necessidade de pesquisas que possam descrever, analisar e aprofundar o entendimento deste fenômeno a partir de vários ângulos e perspectivas de estudo.

Desse modo, o objetivo deste estudo é mapear e analisar as produções científicas, nacionais e internacionais, sobre a qualidade de serviços hospitalares na perspectiva da acreditação hospitalar, com o propósito de identificar características das pesquisas, temas e perspectivas exploradas pelos pesquisadores e padrões que permitam novas proposições de pesquisa sobre o tema, possibilitando o avanço na construção do conhecimento.

## 2 QUALIDADE EM SERVIÇOS HOSPITALARES

A formação do Colégio Americano de Cirurgiões (CAC) marcou o início da avaliação da qualidade em serviços de saúde com a criação do Programa de Padronização Hospitalar (PPH) (FELDMAN *et al*., 2005). Os padrões definidos pelo PPH objetivavam a garantia de qualidade na assistência aos pacientes, pontuando questões relacionadas à organização do corpo médico, exercício das profissões da saúde, preenchimento de prontuários com vistas ao histórico dos pacientes, condições de alta e a necessidade da existência de pelo menos um laboratório clínico para análises e um serviço de radiologia (ALONSO *et al*., 2014).

O movimento por melhoria da qualidade antecedera o surgimento das entidades acreditadoras e tornou-se seu principal impulsionador (ALONSO *et al*., 2014). A saúde fora um dos últimos setores a adotar o modelo de qualidade, e o aumento da competitividade de mercado revelou-se como o principal propulsor para a discussão do tema nas instituições hospitalares (FELDMAN *et al*., 2005).

O termo qualidade é entendido como processo de aprimoramento resultante da análise e comparações com organizações externas semelhantes ou do estudo do histórico da própria organização (ALONSO *et al*., 2014). Trata-se de um processo cultural que precisa de motivação, envolvimento e educação de todos os participantes no desenvolvimento e execução de processos e padrões (ALONSO *et al*., 2014).

Antes dessa concepção, porém, já se compreendia a qualidade como um processo dinâmico, ininterrupto, ativo na identificação de falhas nas rotinas e procedimentos, através de revisões periódicas com a participação de todos os indivíduos da organização desde a alta administração até seus funcionários de menor escalão (FELDMAN *et al*., 2005).

Assim, a gestão da qualidade passou a exercer seu papel como o de uma ciência aplicada utilizando conhecimentos de matemática, estatística, pesquisa, lógica, informática, administração, finanças, psicologia, dentre outros (FUSCO; SPIRI, 2014).

O mecanismo de medição de qualidade nas instituições hospitalares é composto por indicadores, que permitem medir objetivamente o que se pretende conhecer, evidenciando problemas e, através de sua análise propor soluções. Os indicadores são representações quantitativas de ocorrências ou eventos de um determinado sistema, trata-se de um instrumento gerencial de mensuração criteriosa de qualidade e produtividade (FUSCO; SPIRI, 2014).

O processo de melhoria a partir do uso de indicadores de qualidade requer uma gestão participativa e descentralizada focada na conscientização contínua dos trabalhadores, somando

esforços para visualização integrada da instituição, implantando processos e procedimentos em todos os setores, alas e departamentos com vistas a atender os pré-requisitos previamente definidos (ALÁSTICO; TOLEDO, 2013).

Diante da dificuldade em padronizar ou mesmo definir os pré-requisitos necessários para mensuração e aprimoramento dos padrões de qualidade surgem os processos de acreditação hospitalar, caracterizados, em sua maioria, como planos voluntários e independentes instituídos para avaliar e certificar instituições de saúde (ALÁSTICO; TOLEDO, 2013; FUSCO; SPIRI, 2014; MENDES; MIRANDOLA, 2015).

## 3 ACREDITAÇÃO HOSPITALAR

Após a criação do Programa de Padronização Hospitalar, nos Estados Unidos, pelo Colégio de Cirurgiões, fez-se necessário o início de parcerias entre o CAC e as associações: médica americana, médica Canadense, americana de hospitais e o colégio americanos de clínicos a fim de fomentar à melhoria e promoção da acreditação voluntária. A união destes grupos resultou na Comissão Conjunta de Acreditação dos Hospitais (CCAH) que no ano de 1952 fora substituída oficialmente pelo, atualmente, mais conhecido programa de acreditação hospitalar, o *Joint Commission on Accreditation of hospitals (JCI)* (FELDMAN *et al*., 2005; SCHMALTZ, 2011; ALONSO *et al*., 2014; MENDES; MIRANDOLA, 2015).

Feldman *et al*. (2005) definem acreditação como um processo de avaliação que tende a garantir qualidade, através de padrões previamente aceitos, podendo haver níveis de exigência dos padrões, qualificação e satisfação. Deste modo, em se tratando, especificamente, das instituições hospitalares, a acreditação ganhou força em um movimento pós 2ª Guerra Mundial, com um propósito internacionalmente comum de melhoria da qualidade e assistência em saúde. Assim, vários formatos de acreditação foram surgindo nos mais diferentes países, adaptados às realidades nacionais de acordo com suas culturas e políticas públicas locais (ALÁSTICO; TOLEDO, 2013).

A acreditação contribui para demonstrar o compromisso geral da instituição com a melhoria contínua da qualidade e segurança nos cuidados (PEIXOTO; BRITO; SANTANA, 2012) através de um processo permanente de avaliação e certificação, possibilitando melhoria contínua na qualidade da assistência (ALÁSTICO; TOLEDO, 2013).

Atualmente, a acreditação dos serviços de saúde consiste em uma ferramenta mundialmente utilizada, em alguns países com adesão voluntária e, em outros, de caráter obrigatório. A acreditação tem evoluído seus processos continuamente para dar conta de alcançar com excelência seus objetivos de melhoria da qualidade na assistência de saúde (DUARTE; SILVINO, 2010).

Nos anos de 1980 a acreditação hospitalar ganhou maior força em vários países, os primeiros a aderirem, ao movimento iniciado nos Estados Unidos, foram os países de língua inglesa (Canadá e Austrália) e Europa. Na década de 1990 fora a vez da América Latina e Ásia. O movimento de acreditação Hospitalar no Brasil iniciou-se sob forte influência da Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), responsável por estabelecer uma série de padrões para os serviços hospitalares da América Latina (SHIESARI; KISIL, 2003).

O movimento iniciado na América Latina através da OPAS, resultou, no Brasil, na criação do CBA (consórcio brasileiro de acreditação) que em 1997 fora integrado a JCI aderindo aos manuais e ao padrão americano de acreditação. No ano de 1999, após uma série de inciativas de sensibilização sobre a importância da padronização dos serviços de saúde, promovidas pelo ministério da saúde, foi criada a ONA – Organização Nacional de Acreditação, entidade responsável por estruturar e fomentar a acreditação de serviços de saúde, uma instituição privada e adaptada à cultura e realidade brasileira (FELDMAN *et al*., 2005; ALONSO *et al*., 2014).

No Brasil, cabe à ONA a definição de padrões de acreditação, supervisão das entidades acreditadoras. O processo de acreditação inicia-se com uma fase de diagnóstico seguida do processo de sensibilização com foco no engajamento geral de toda a equipe multidisciplinar e posteriormente a análise e adequações aos itens apontados após visita da entidade acreditadora (PEIXOTO; BRITO; SANTANA, 2012; EMÍDIO *et al*., 2013).

O processo de acreditação hospitalar da ONA, após a implementação das mudanças solicitadas na etapa de diagnóstico, acontece em etapas correspondentes aos níveis inicial, intermediário e avançado, designados, respectivamente: acreditado (nível 1); acreditado pleno (nível 2); e, acreditado com excelência (nível 3) (PEIXOTO; BRITO; SANTANA, 2012).

## 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Este artigo possui abordagem exploratória e caráter descritivo com tratamento quantitativo dos dados por meio da estratégia de bibliometria voltada para análise das produções, possibilitando uma análise do estado da ciência por meio de produções devidamente registradas em bancos de dados (SOARES *et al*., 2016). Os estudos blibliométricos são importantes para a literatura científica, pois permitem identificar tendências de produção e a realização de análises de temas relevantes (LAZZAROTI *et al*., 2011). De modo complementar e visando maior aprofundamento nas contribuições à área, este estudo também se dedicou à análise qualitativa dos dados por meio da revisão sistemática integrativa, que propõe uma apresentação objetiva de um determinado tema, possibilitando uma visão geral e apontando tendências e lacunas existentes. Esta técnica de pesquisa propõe uma busca exaustiva nas publicações, respeitando critérios de seleção e análise em profundidade dos textos (GALVÃO; SAWADA; TREVISAN, 2004).

Os estudos bibliométricos possuem características estatísticas através do levantamento e tratamento de elementos extraídos das publicações tais quais: autores, palavras-chave, citações, países, periódicos dentre outros, com o objetivo de quantificar, descrever e prognosticar o processo de comunicação escrita (MACHADO JUNIOR *et al*., 2016).

Para tanto, no que se refere à etapa bibliométrica, buscou-se, neste estudo, atender as três leis fundamentais da bibliometria: Lei de Lortka, que propõe analisar quantitativamente a produção por pesquisadores, identificando os autores e quantidade de produções em determinada área, sendo este um importante indicador de produtividade (MACHADO JUNIOR *et al*., 2016); a Lei de Brandfort propõe a análise quantitativa dos periódicos que publicam sobre o tema (ROUSSEAU; ROUSSEAU, 2000); e a Lei de Zipf compreende a quantificação da frequência de palavras nos textos analisados, resultando em uma lista de termos mais frequentes (MACHADO JUNIOR *et al*., 2016). Para a primeira etapa da análise (quantitativa) fora utilizado os recursos, gratuito, do site *wordclouds.com* como ferramenta para o agrupamento e confecção da nuvem de palavras.

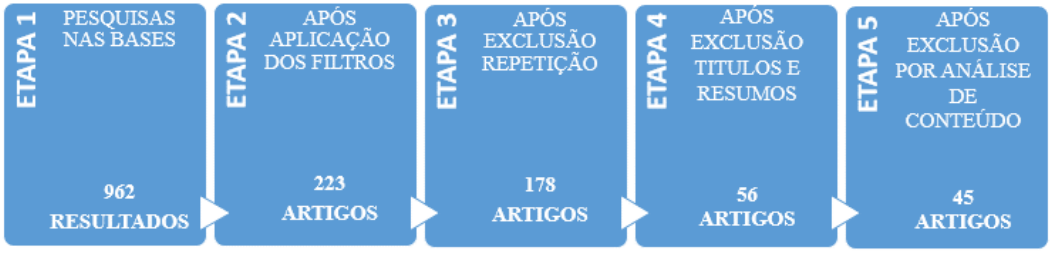
Esta pesquisa ocorreu em duas etapas, primeiramente com uma busca sistemática na literatura nacional e internacional dos termos: "qualidade" *and* "serviços" *and* "hospitais" *and* "Acreditação", em língua portuguesa e inglesa em cinco bases de dados que indexam publicações cientificas nacionais e internacionais: Ebsco, Periódicos Capes, Scopus, Spell e *Web of Science*.

Para seleção dos artigos e análise desta pesquisa, foram aplicados os seguintes filtros: delimitação do tempo de publicação para os últimos 10 anos (2009-2019); acesso livre; texto completo; revisão por pares; e escrita nos idiomas português ou inglês.

A coleta dos dados ocorreu no mês de abril de 2019. A primeira busca, que compreendeu, apenas, na utilização dos termos, obteve um total de 962 resultados. Após a aplicação dos filtros selecionados para esta pesquisa obteve-se 739 exclusões, resultando em 223 artigos. Na sequência foram excluídos 45 artigos que estavam repetidos entre as bases.

Posteriormente a essas etapas, os 178 artigos restantes foram submetidos à análise de títulos e resumos. Nessa etapa foram excluídos 122 artigos que não possuíam ligação direta com o tema proposto nessa pesquisa, tendo estes apresentado foco relacionado a temas específicos da área da saúde. Os 56 artigos restantes foram analisados de forma integral, e, nesta análise, 11 foram excluídos por terem como tema central assuntos específicos da área da medicina, resultando em uma amostra final, para esta pesquisa, de 45 artigos. A Figura 1 ilustra todas as etapas do processo de seleção dos trabalhos pertencentes à amostra desse estudo.

**Figura 1:** Ilustração das etapas do processo de seleção dos trabalhos




**Fonte:** Elaboração Própria (2019)

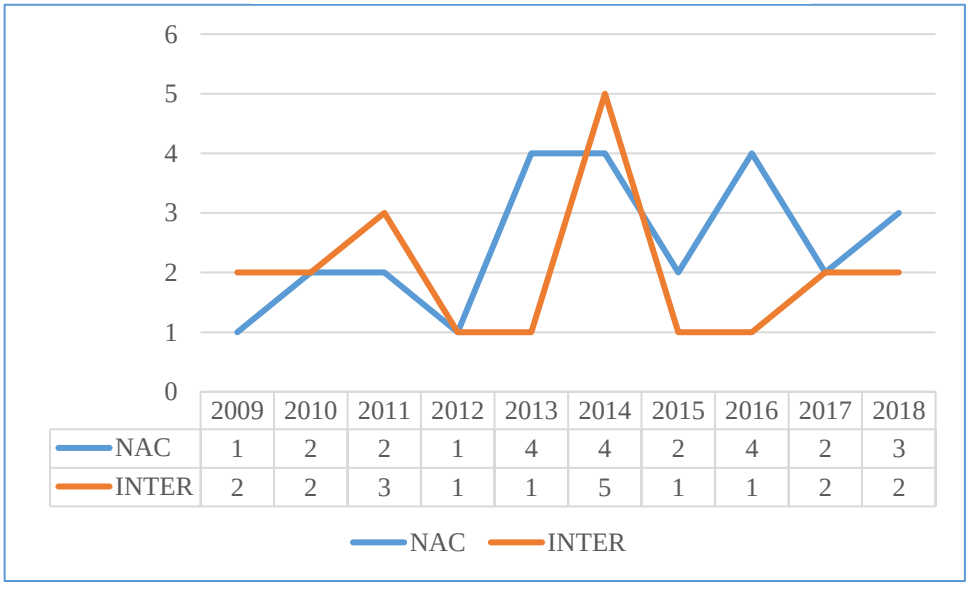
## 5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

### 5.1 Análise Quantitativa

Conforme demonstrado anteriormente, o processo de seleção dos trabalhos culminou em uma amostra de 45 artigos. Tais estudos envolveram 172 autores, foram realizados em 12 países e tiveram suas publicações distribuídas em 33 periódicos. Esta seção apresentará através de figuras, tabelas e gráficos os resultados quantitativos da etapa bibliométrica desta pesquisa, atendendo as referidas leis da bibliometria.

Este estudo considerou os últimos 10 anos como o corte temporal da pesquisa. Neste sentido, o Gráfico 1 apresenta o comportamento temporal das publicações nacionais e Internacionais durante este período.

**Gráfico 1:** Análise temporal das publicações



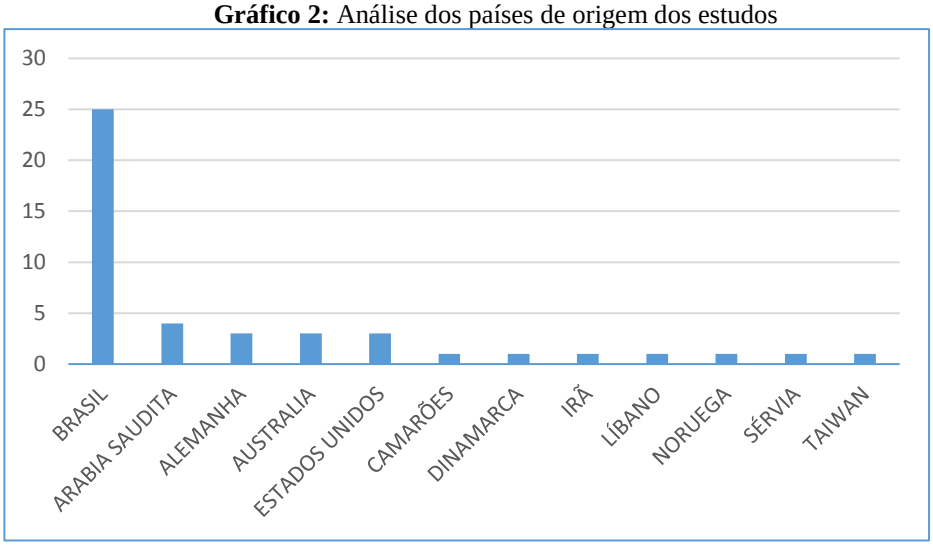

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NAC | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 |
| INTER | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 |

**Fonte:** Elaboração Própria (2019)

Observa-se que, nos últimos 10 anos, a produção nacional superou a produção internacional, e há um pico de publicações sobre este tema no ano de 2014 tanto na produção brasileira quanto na internacional. Esta pesquisa não identificou nenhum evento ou marco que apontasse uma justificativa para o aumento expressivo de publicações no referido ano.

No que se refere aos países de origem dos estudos, o Gráfico 2 demonstra que os artigos analisados foram originados em 12 diferentes países. Com um destaque especial para os estudos realizados no Brasil, que representam mais de 55% da amostra. Os resultados da pesquisa apontam que a incipiência brasileira no que se refere à qualidade de serviços hospitalares e acreditação hospitalar, atrelada à criação da ONA (Organização Nacional de Acreditação) e a chegada de outras entidades acreditadoras podem ter despertado o interesse e fomentado o surgimento de novas pesquisas para compreensão e entendimento deste fenômeno que é relativamente novo e de muita relevância social.

**Gráfico 2:** Análise dos países de origem dos estudos




**Fonte:** Elaboração Própria (2019)

Dentre os 172 autores e coautores dos artigos, aqui analisados, foram relacionados na Tabela 1 os que se destacaram por apresentarem autoria ou coautoria em, pelos menos, dois artigos. No tocante ao vínculo institucional destes autores, destacam-se: *University of New South Wales*, Universidade Estadual de Maringá, Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas e Universidade Católica de Brasília.

**Tabela 1:** Elite de Autores

| AUTORES | VÍNCULO INSTITUCIONAL | QTD |
|---|---|---|
| David Greenfield | University of New South Wales | 3 |
| Jeffrey Braithwaite | University of New South Wales | 3 |
| Joao Lucas Campos de Oliveira | Universidade Estadual de Maringá | 3 |
| Laura Misue Matsuda | Universidade Estadual de Maringá | 3 |
| Frederico A. de Carvalho | Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas | 3 |
| Marcelino José Jorge | Instituto de Pesquisa Clínica Evandro Chagas | 3 |
| Fernando Tobal Berssaneti | Universidade de São Paulo | 2 |
| Basia Kutryba | National Centre for Quality Assessment | 2 |
| Charles Bruneau | European Society for Quality in Healthcare | 2 |
| Charles D. Shaw | Haut Autorité de Santé | 2 |

| | | |
|---|---|---|
| Rosa Sunol | Universidade de Barcelona | 2 |
| Edilson Ferneda | Universidade Católica de Brasília | 2 |
| Lúci de Fátima Emídio | Universidade Católica de Brasília | 2 |
| Luiza Beth Nunes Alonso | Universidade Católica de Brasília | 2 |
| Kevin Forde | University of New South Wales | 2 |
| Virginia Mumford | University of New South Wales | 2 |

**Fonte:** Elaboração Própria (2019)

Os artigos devidamente analisados nessa pesquisa foram publicados em 33 diferentes periódicos, destes, 25 são periódicos brasileiros e 8 periódicos internacionais. A Tabela 2 apresenta os periódicos que se destacaram com a publicação de pelo menos dois artigos. Observa-se que o periódico *International Journal for Quality in Health Care* e o *BMC Health Services Research* ambos do Reino Unido abrangem 20% do total de publicações. Ressalta-se que não foi encontrado nenhum estudo brasileiro publicado em periódicos internacionais.

**Tabela 2:** Produção por Periódicos

| PERÓDICO | QTD |
|---|---|
| *International Journal for Quality in Health Care* | 5 |
| *BMC Health Services Research* | 4 |
| Gestão & Produção | 2 |
| Gestao em Sistemas de Saúde | 2 |
| Perspectivas em Gestão & Conhecimento | 2 |
| Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde | 2 |
| Texto e Contexto Enfermagem | 2 |

**Fonte:** Elaboração Própria (2019)

A pesquisa dos artigos no *Google Scholar* na data de 20 de junho de 2019, permitiu apresentá-los, na Tabela 3, em ordem de maior citação, considerando os artigos a partir de 10 citações, conforme os números indicados pela referida base.

**Tabela 3:** Citações Google Scholar

| ARTIGO | QTD |
|---|---|
| SCHMALTZ, S. P.; WILLIAMS, S. C.; CHASSIN, M. R.; LOEB, J. M.; WACHTER, R. M. *Hospital performance trends on national quality measures and the association with Joint Commission accreditation*. Journal of Hospital Medicine, v. 6, n. 8, p. 54-61, 2011. | 116 |
| GREENFIELD, D.; PAWSEY, M.; BRAITHWAITE, J. *What motivates professionals to engage in the accreditation of healthcare organizations?*. International Journal for Quality in Health Care, 23(1), p. 8-14, 2011 | 93 |
| BRUBAKK, K.; VIST, G. E.; BUKHOLM, G.; BARACH, P.; TJOMSLAND, O. *A systematic review of hospital accreditation: the challenges of measuring complex intervention effects*. BMC health services research, 15(1), 280. 2015. | 88 |
| SHAW, C. D.; GROENE, O.; BOTJE, D.; SUNOL, R.; KUTRYBA, B.; KLAZINGA, N.; WAGNER, C. *The effect of certification and accreditation on quality management in 4 clinical services in 73 European hospitals*. International journal for quality in health care, 26, p. 100-107. 2014. | 83 |

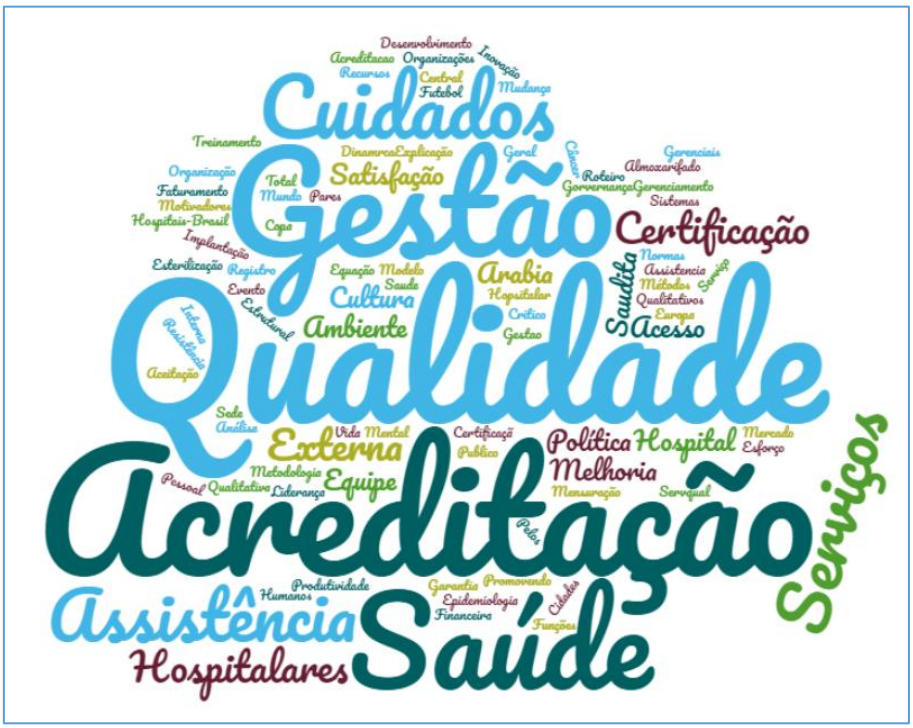
| | |
|---|---|
| SOUZA, A. A.; PEREIRA, C. M.; LARA, C. O.; FREITAS, D. A.; GUERRA, M.; GOMIDE, P. L. R. *Controle de gestão em organizações hospitalares*. Revista de Gestão, v. 16, n. 3, p. 15–29, 2013. | 57 |
| SACK, C.; HOLTMANN, G. J.; JOCKEL, K.; LUTKES, P.; ERBEL, R.; GUNTHER, W. *Challenging the holy grail of hospital accreditation: a cross sectional study of inpatient satisfaction in the field of cardiology*. BMC health services research, v. 10, p. 120, 2010. | 57 |
| MUMFORD, V.; FORDE, K.; GREENFIELD, D.; HINCHCLIFF, R.; BRAITHWAITE, J. *Health services accreditation: What is the evidence that the benefits justify the costs.* International Journal for Quality in Health Care, v. 25, n. 5, p. 606–620, 2013. | 55 |
| LUTFIYYA, M. N.; SIKKA, A.; MEHTA, S.; LIPSKY, M. S. *Comparison of US accredited and non-accredited rural critical access hospitals.* International Journal for Quality in Health Care, v. 21, n. 2, p. 112–118, 2009. | 49 |
| MAINZ, J.; KRISTENSEN, S.; BARTELS, P. *Quality improvement and accountability in the Danish health care system.* International Journal for Quality in Health Care, v. 27, n. 6, p. 523–527, 2015. | 36 |
| WEVER, A.; AL-AWA, B; MELOT, C.; DEVREUX, I. *An overview of patient safety and accreditation: A literature review study.* Research Journal of Medical Sciences, v. 5, n. 4, p. 200–223, 2011. | 30 |
| ALÁSTICO, G. P.; TOLEDO, J. C. DE. *Acreditação Hospitalar: proposição de roteiro para implantação.* Gestão & Produção, v. 20, n. 4, p. 815–831, 2013. | 26 |
| KOWALSKI, C.; WESSELMANN, S.; KREIENBERG R.; SCHULTE, H; PFAFF, H. *The patients view on accredited breast cancer centers: Strengths and potential for improvement.* Geburtshilfe und Frauenheilkunde, v. 72, n. 2, p. 137–143, 2012. | 20 |
| TRIANTAFILLOU, P. *Against all odds? Understanding the emergence of accreditation of the Danish hospitals.* Social Science & Medicine, v. 101, p. 78-85. 2014. | 15 |
| HUANG, C. I.; WUNG, C.; YANG, C. M. *Developing 21st century accreditation standards for teaching hospitals: The Taiwan experience*. BMC Health Services Research, v. 9, p. 1–11, 2009. | 15 |
| MENDES, G. H. S.; MIRANDOLA, T. B. S. *Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados.* Gestão da Produção., v. 22, n.3, p. 636-648, 2015. | 14 |
| FORTES, M. T.; DE MATTOS, R. A.; BAPTISTA, T. W. DE F. *Acreditação ou acreditações? Um estudo comparativo entre a acreditação na França, no Reino Unido e na Catalunha*. Revista da Associação Médica Brasileira, v. 57, n. 2, p. 239–246, 2011. | 13 |
| ALONAZI, W. B.; THOMAS, S. A. *Quality of Care and Quality of Life: Convergence or Divergence?*. Health Services Insights, v. 7, 2014. | 12 |
| EMÍDIO, L.F.; ALONSO, L.B.N.; FERNEDA, E.; HEDLER, H.C. *Acreditação Hospitalar: Estudos de Caso no Brasil.* Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 98-113, jan./jun. 2013. | 11 |
| JORGE, M. J.; CARVALHO, F. A. DE; MEDEIROS, R. DE O. *Esforços de inovação organizacional e qualidade do serviço: um estudo empírico sobre unidades hospitalares*. Revista de Administração Pública, v. 47, n. 2, p. 327–356, 2013. | 11 |
| MENDES, G. H. S.; MIRANDOLA, T. B. S. *Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados*. Gestão da Produção, v. 22, n.3, p. 636-648, 2015. | 10 |

**Fonte:** Elaboração Própria (2019)

Observa-se que todos os artigos dos periódicos *International Journal for Quality in Health Care* e *BMC Health Services Research* figuram entre os mais citados segundo a consulta realizada na plataforma do *Google Scholar*.

A análise das palavras-chave dos artigos demonstrou que as de maior recorrência são, respectivamente: qualidade, acreditação, gestão, cuidados e saúde. Todos os termos estão diretamente relacionados ao tema da acreditação hospitalar. A evidência e maior recorrência do termo "qualidade" demonstra o principal objetivo dos processos de acreditação: melhoria contínua da qualidade. A Figura 2 traz uma ilustração visual da análise das palavras chaves, com uso de uma nuvem de palavras. Para confecção da nuvem de palavras, os termos em língua inglesa foram traduzidos para melhor compreensão.

**Figura 2:** Nuvem de Palavras Chaves




**Fonte:** Elaboração Própria (2019)

Na sequência será apresentada a análise qualitativa dos artigos, identificando os procedimentos metodológicos das pesquisas, objetivos e principais resultados.

## 5.2 Análise Qualitativa

A análise qualitativa do trabalho foi realizada por meio de uma revisão sistemática integrativa. A Tabela 4 apresenta os dados dos procedimentos metodológicos no que se refere às abordagens e estratégias de pesquisa.

**Tabela 4:** Procedimentos metodológicos

| ESTRATÉGIA DE PESQUISA | ABORDAGEM | | |
|---|---|---|---|
| | **Qualitativa** | **Quantitativa** | **Mista** |
| Estudo de Caso | 5 | 2 | 1 |
| Casos Múltiplos | 10 | 1 | - |
| Revisão da Literatura | 7 | - | - |
| História Oral Temática | 1 | - | - |
| *Survey* | - | 8 | 1 |

**Fonte:** Elaboração Própria (2019)

A maior parte dos estudos teve abordagem qualitativa utilizando como instrumentos de coleta dos dados entrevistas em profundidade e entrevistas semiestruturadas, voltadas principalmente para o comportamento e a dinâmica do processo de acreditação dentro das instituições na perspectiva dos profissionais das instituições.

Destaca-se, entre os estudos de abordagem qualitativa, a utilização de estudos de caso únicos ou múltiplos que buscaram descrever o processo de acreditação em realidades específicas. Destaca-se também o uso da história oral temática como estratégia de uma das pesquisas que objetivou identificar como se deu, na perspectiva dos entrevistados, o processo de acreditação hospitalar da instituição. Tal estratégia permite uma análise mais profunda, principalmente no que se refere às percepções e sentimentos dos profissionais que vivenciaram as mudanças organizacionais advindas do processo de acreditação. Em virtude da incipiência do tema, 7 artigos trouxeram apenas uma revisão bibliográfica em pesquisas exploratórias sobre o tema.

Os estudos quantitativos, em sua maioria, fizeram uso de dados secundários disponibilizados pelas instituições acreditadoras e unidades hospitalares a fim de avaliar desempenhos de indicadores de qualidade das instituições. Alguns trabalhos com *survey* direcionaram os instrumentos de coleta para as próprias instituições hospitalares e outros utilizaram os profissionais das instituições como objeto de pesquisa.

Seguindo a análise, os artigos foram submetidos ao agrupamento por afinidade de temas, levando em consideração o tema principal de cada trabalho. O agrupamento resultou em 10 diferentes temas, apresentados no Quadro 1 juntamente com uma síntese dos objetivos e principais resultados dos estudos em cada temática.

O tema com maior quantidade de estudos fora: “o impacto da acreditação hospitalar nas instituições”, os estudos de abordagem qualitativa deste tema predominaram-se pela utilização de estudo caso e casos múltiplos como estratégia de pesquisa, analisando através de entrevistas, questionários e observação instituições hospitalares, antes, durante e após o processo de acreditação. Os estudos agrupados neste tema possuíam como característica a análise geral da instituição considerando variáveis gerais do processo de acreditação, sua influência na cultura organizacional e o comportamento dos indivíduos que acompanharam o processo. Os estudos quantitativos do referido tema utilizaram *survey* e levantamento de dados secundários como estratégia com o objetivo de analisar quantitativamente o impacto dos processos de acreditação nos indicadores de qualidade e nas percepções dos pacientes.

**Quadro 1:** Agrupamento por afinidade de temas

| TEMA PRINCIPAL | QTD | OBJETIVOS | PRINCIPAIS RESULTADOS |
|---|---|---|---|
| IMPACTO DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NAS INSTITUIÇÕES | 17 | Analisar o impacto da acreditação no desempenho do hospital no aspecto assistencial, financeiro e indicadores de qualidade e produtividade; | A acreditação Hospitalar gera melhorias na gestão de processos, satisfação dos clientes e desenvolvimento dos profissionais de saúde, gerando impactos positivos nos indicadores de qualidade e rotinas assistenciais; |
| GESTÃO NO PROCESSO DE ACREDITAÇÃO HOSPITALAR | 5 | Analisar aceitação e resistência e a relação com o processo de acreditação hospitalar, papel e desempenhos dos gestores na governabilidade e gerência durante o processo de acreditação Hospitalar | A alta administração deve estar envolvida em todo o processo de acreditação hospitalar, garantindo que as mudanças propostas sejam cumpridas e respeitadas; |
| REVISÃO BIBLIOGRÁFICA DO TEMA: ACREDITAÇÃO HOSPITALAR | 5 | Analisar a literatura sobre o tema: Acreditação hospitalar e entender a origem e dos diversos modelos de acreditação; | Acreditação Hospitalar é uma ferramenta de garantia e melhoria de qualidade. Não existe uma uniformidade de parâmetros para a acreditação. Alguns países possuem acreditação obrigatória e outros voluntários. Em todos os estudos é clara a mudança na cultura organizacional e na organização de processos. Porém poucos estudos demonstram os resultados concretos advindos do processo de acreditação Hospitalar |
| DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE IMPLANTAÇÃO DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR | 4 | Descrever o processo de acreditação hospitalar, demonstrando sua influência na mudança da cultura organizacional e identificar variáveis inerentes ao processo de acreditação; | O processo de acreditação requer uma mudança profunda na cultura organizacional e o comprometimento de todos os envolvidos em especial da alta administração. Possuem influência direta nos processos assistenciais e possibilita uma visão completa da organização hospitalar. A maioria dos profissionais que participaram do estudo possuíam pouco conhecimento prévio acerca da acreditação; |

| | | | |
|---|---|---|---|
| SATISFAÇÃO DO PACIENTE | 4 | Analisar a influência da acreditação hospitalar na satisfação dos pacientes e a relação entre os níveis de acreditação e o nível de satisfação | Os estudos não encontraram ligação positiva entre a acreditação Hospitalar e a melhora na percepção de satisfação dos pacientes. A acreditação Hospitalar demonstrou benefícios quanto a melhoria da qualidade, mas não parece influenciar a satisfação dos pacientes. Os aspectos tangíveis foram os que demonstraram maior relação com a satisfação dos pacientes. No entanto não houve estatisticamente relação entre a satisfação do paciente e a acreditação; |
| GESTÃO DE QUALIDADE | 3 | Analisar o impacto da gestão de indicadores de qualidades nos Hospitais e indicar políticas de melhoria de qualidade nas instituições hospitalares | A implantação de indicadores e protocolos de gestão de qualidade possui impactos na diminuição de Glosas dos Planos de Saúde e melhora geral na assistência. O gerenciamento efetivo de indicadores de qualidade hospitalar melhora a assistência e segurança dos pacientes; |
| COMPARAR HOSPITAIS ACREDITADOS COM NÃO ACREDITADOS | 3 | Comparar os indicadores de qualidade de hospitais acreditados e não acreditados e verificar se há diferença de desempenho; | Hospitais acreditados demonstraram maiores desempenhos em índices de qualidade que hospitais não acreditados. A acreditação hospitalar conduz a instituições a Boas Práticas em qualidade e Gestão |
| SEGURANÇA DO PACIENTE | 2 | Avaliar cultura de segurança do paciente nos hospitais | Crenças, percepções e atitudes sobre segurança dos pacientes são incipientes nos hospitais estudados. O processo de acreditação Hospitalar Possui impacto direto nos indicadores de segurança do paciente; |
| CENÁRIO BRASILEIRO EM ACREDITAÇÃO HOSPITLAR | 1 | Identificar os hospitais das cidades sedes da copa de 2014 que estão acreditados pela JCI e/ ou ONA | O Brasil está atrasado no tema: Acreditação Hospitalar e a maioria das cidades Sede da Copa de 2014 não está preparada qualitativamente sob o enforque da acreditação Hospitalar; |
| DESCREDENCIAMENTO DA CERTIFICAÇAO | 1 | Estudar os impactos do descredenciamento de hospitais acreditados | O descredenciamento causa sentimento de pesar e desmotivação na equipe Hospitalar. Entre os fatores responsáveis pelo descredenciamento destacam-se: falta de comprometimento da alta direção com o processo de acreditação e dificuldades financeiras; |

**Fonte:** Elaboração Própria (2019)

### 5.3 Lacunas identificadas

A análise dos artigos e o agrupamento por afinidade permitiram identificar algumas lacunas de pesquisas. As lacunas de pesquisa são oportunidades para gerar contribuições para o avanço do tema, portanto identificar uma lacuna de pesquisa caracteriza-se como um trabalho com potencial para colaborar com a comunidade científica interessada no tema, assim como compreende o ponto de partida para novas pesquisas (MERLIN *et al*., 2012).

Acerca do tema: "Impacto da acreditação hospitalar nas instituições", os estudos encontrados não abordaram os investimentos financeiros necessários para uma instituição aderir ao processo de acreditação hospitalar, estudou-se as mudanças processuais, estruturais e organizacionais e a participação dos indivíduos nesse processo, porém não foram estudados os investimentos necessários e a taxa de retorno destes investimentos, considerando que nos estudos agrupados no tema "gestão de qualidade" a principal conclusão dos pesquisadores fora a redução de glosas de valores por parte dos convênios de saúde. A acreditação hospitalar figurou-se na principal ferramenta de gestão de qualidade, portanto um estudo que compare a situação financeira de uma instituição antes da acreditação hospitalar e após o processo de acreditação, registrando os custos envolvidos no processo consiste em uma importante lacuna de pesquisa com potencial para demonstrar se há existência de ganhos financeiros advindos a partir do processo de acreditação.

Quanto aos estudos bibliográficos, destaca-se a oportunidade de explorar os modelos de acreditações existentes e compará-los quanto aos aspectos, itens analisados e grau de exigência.

Uma das lacunas identificadas neste estudo diz respeito a estabelecer relações entre os temas da acreditação hospitalar e da satisfação dos pacientes utilizando teorias de qualidade de serviços, como o método de Kano, o Servqual ou o Servperf, por exemplo.

Observa-se que poucos estudos de abordagem quantitativa utilizaram os sujeitos envolvidos na gestão hospitalar e no processo de acreditação. Não fora encontrado, nesta pesquisa, nenhum estudo que utilizasse o consumidor dos serviços hospitalares (o paciente) como sujeito de estudo a fim de evidenciar o comportamento deste consumidor, a relação de satisfação ou mesmo suas percepções acerca das questões gerais dos serviços hospitalares em instituições acreditadas. Sugere-se também explorar em pesquisas futuras a segurança do paciente, um dos importantes pilares do processo de acreditação hospitalar, na percepção dos próprios pacientes.

Os fatores que levam ao descredenciamento de hospitais no Brasil, também podem ser objetos de futuros estudos, nesta pesquisa fora encontrado apenas um estudo de caso que aborda o tema. Faz-se necessário, portanto, uma pesquisa que aprofunde a investigação do tema de forma a verificar os fatores mais evidentes que levam ao processo de descredenciamento no Brasil tendo um número considerável de hospitais pesquisados.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados deste estudo, conclui-se que a melhoria contínua da qualidade nas instituições hospitalares tem sido suportada pelos processos de acreditação hospitalar, constituindo-se como uma importante ferramenta voltada para melhorias organizacionais na gestão de processos, aumento da segurança dos pacientes, desenvolvimento dos profissionais e desenvolvimento da imagem pública dos hospitais, quando acreditados.

Os resultados desse estudo demonstram que a acreditação hospitalar é um assunto ainda incipiente no mundo, e em especial no Brasil, tanto no contexto científico quanto no mercadológico, uma vez que a mesma apresenta pouco mais de 20 anos. Muitos estudos foram realizados com o objetivo de aprofundar a análise de manuais de acreditação a fim de esclarecer

e contribuir com a proposição de um roteiro, alguns estudos abordam a gestão nesse processo de melhoria da qualidade, visto que o processo é inteiramente multidisciplinar e depende do engajamento de toda a equipe da instituição. Porém, há poucas pesquisas empíricas que evidenciem o impacto da acreditação de modo geral na instituição, demonstrando os benefícios que a gestão da qualidade promove para a instituição como um todo e não apenas de forma restrita às áreas de assistência.

Os ganhos de qualidade advindos, através da acreditação hospitalar, foram evidenciados pela maioria dos estudos, tornando-os inegáveis e indiscutíveis. Porém, existem lacunas quanto à mensuração da qualidade e da satisfação a partir da percepção dos pacientes, assim como o estudo da segurança do paciente sob a percepção do mesmo. Destaca-se que aumento da competitivamente e a maior oferta em serviços de saúde apontam a necessidade de pesquisas que compreendam melhor a visão do paciente dentro da instituição hospitalar, identificando elementos determinantes para a satisfação.

Diante dos resultados encontrados, acredita-se que este trabalho contribui com direcionamentos e sugestões aos pesquisadores e interessados com a apresentação do estado da arte do tema de qualidade de serviços e acreditação hospitalar, com a finalidade de promover o avanço da cientifico da área.

## REFERÊNCIAS


ALÁSTICO, G. P.; TOLEDO, J. C. DE. **Acreditação Hospitalar**: proposição de roteiro para implantação. Gestão & Produção, v. 20, n. 4, p. 815–831, 2013.

ALONSO, L. B. N.; DROVAL, C.; FERNEDA, E.; EMÍDIO, L. **Acreditação Hospitalar e a Gestão da Qualidade dos Processos Assistenciais**. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 4, n. 2, p. 34-49, jul./dez., 2014.

DUARTE, M. S. M; SILVINO, Z. R. **Acreditação hospitalar x qualidade dos serviços de saúde**. Revista de Pesquisa: Cuidado é Fundamental Online, v.2 p. 182-5, 2010.

EMÍDIO, L. F.; ALONSO, L. B. N.; FERNEDA, E.; HEDLER, H. C. **Acreditação Hospitalar**: Estudos de Caso no Brasil. Perspectivas em Gestão & Conhecimento, João Pessoa, v. 3, n. 1, p. 98-113, jan./jun., 2013.

FELDMAN L. B., GATTO M. A. F., CUNHA I. C. K. O. **História da evolução da qualidade hospitalar**: dos padrões à acreditação. Acta Paul Enfermagem, v 18, p. 213-9, 2005.

FUSCO S. F. B, SPIRI W. C. **Análise dos indicadores de qualidade de centros de material e esterilização de hospitais públicos acreditados**. Texto Contexto Enfermagem, v 23, p. 426-33, 2014.

GALVÃO, C. M.; SAWADA, N. O.; TREVISAN, M. A. **Revisão sistemática**: recurso que proporciona a incorporação das evidências na prática da enfermagem. Revista Latino Americana de Enfermagem, v. 12, n. 3, p. 549-565, 2004.

LAZZAROTTI, F.; DALFOVO, M. S.; HOFFMANN, V. E. A bibliometric study of innovation based on Schumpeter. **Journal of Technology Management & Innovation**, v. 6, p. 21-35, 2011.

MACHADO JUNIOR, C.; SOUZA, M. T. S.; PARISOTTO, I. R. S.; PALMISANO, A. **As Leis da Bibliometria em Diferentes Bases de Dados Científicos**. Revista de Ciências da Administração, v.18, n.44, p.111-123, abril 2016.

MENDES, G. H. S.; MIRANDOLA, T. B. S. **Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria**: impactos em seis hospitais acreditados. Gestão da Produção, v. 22, n.3, p. 636-648, 2015.

MERLIN, F. K.; SOUZA, J. V. DE; ENSSLIN, L.; PEREIRA, V. L. D. DO V.; ENSSLIN, S. R. **Lacunas de pesquisa na avaliação de desempenho orientada às questões referentes à sustentabilidade**. Iberoamerican Journal of Industrial Engineering, v. 4, n. 7, p. 155-181, 2012.

PEIXOTO T.C; BRITO, M.J.M; SANTANA, L.C. **Gestão de pessoas em uma unidade pediátrica na perspectiva do diagnóstico ONA e de profissionais**. Revista Eletrônica de Enfermagem; v. 14, p. 893-902, 2012.

SCHMALTZ, S. P.; WILLIAMS, S. C.; CHASSIN, M. R.; LOEB, J. M.; WACHTER, R. M. Hospital performance trends on national quality measures and the association with Joint Commission accreditation. **Journal of Hospital Medicine**, v. 6, n. 8, p. 54-61, 2011.

SOARES, P. B.; CARNEIRO, T. C. J.; CALMON, J. L.; CASTRO, L. O. C. O. **Análise bibliométrica da produção científica brasileira sobre Tecnologia de Construção e Edificações na base de dados Web of Science**. Ambiente Construído, v.16, n.1, Porto Alegre, Jan./Mar., 2016.

VIANA M.F., SETTE R.S., REZENDE D.C., BOTELHO D., POLES K. **Processo de acreditação: uma análise de organizações hospitalares**. RAHIS, p. 35-45, 2011.