

**ONAS** 20 ANOS

Organização Nacional de Acreditação

# O PAPEL DA ONA NA CONSTRUÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE BRASILEIRO





# O PAPEL DA ONA NA CONSTRUÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE BRASILEIRO

# EXPEDIENTE

## **Coordenação editorial:**

Organização Nacional de Acreditação (ONA)

## **Argumento e revisão técnica:**

- Cláudio José Allgayer
- Péricles Goés da Cruz
- André Ruggiero
- Cássia Manfredini

## **Produção editorial e direção de arte:**

GPes Health Branding and Business

**Edição:** Gilmara Pereira Espino

**Assistente de edição:** Andréa Maciel

**Redação:** Carolina Buriti

**Pesquisa:** Amanda Ariela de Souza

**Revisão:** Cecília Farias e Simone Machado

**Projeto gráfico e diagramação:** Gilvan Filho

## **CONSELHO**

Triênio 2018-2021

### **PRESIDENTE:**

**Cláudio José Allgayer**  
(Confederação Nacional de Saúde - CNSaúde)

### **Vice-Presidentes:**

**Ivo Garcia do Nascimento**  
(Federação Brasileira de Hospitais - FBH)

**Fábio Leite Gastal**  
(Unimed)

### **Conselheiros:**

**José Luiz Spigolon**  
(Confederação das Santas Casas de Misericórdia, Hosp. e Entidades Filantrópicas - CMB)

**Lais Perazo Nunes de Carvalho**  
(Associação Brasileira de Medicina de Grupo - Abramge)

**Paulo Aparecido Brandão Pinto**  
(Sociedade Brasileira de Análises Clínicas - SBAC)

**Vera Queiroz Sampaio de Souza**  
(Federação Nacional de Saúde Suplementar - FenaSaúde)

A GPes e a ONA não se responsabilizam por ideias e conceitos emitidos nos depoimentos publicados. Eles expressam apenas o pensamento dos autores, não representando necessariamente a opinião das organizações. A equipe de conteúdo da GPes se reserva o direito, por motivos de espaço e clareza, de resumir os depoimentos recebidos.

# SUMÁRIO

**NO  
PRINCÍPIO**  
Da colaboração  
à fundação  
**Página 14**

**AS  
INSTITUIÇÕES  
ACREDITADORAS  
CREDENCIADAS**  
Difusão Brasil afora  
**Página 30**

**CRESCER E SE  
TRANSFORMAR**  
Movimento de  
expansão  
**Página 44**

**POR  
UMA SAÚDE  
DENTRO DOS  
PADRÕES**  
A estrada até aqui  
**Página 56**

**MANUAL  
BRASILEIRO DE  
ACREDITAÇÃO**  
Evolução do  
aprendizado  
**Página 22**

**EVOLUÇÃO  
EM NÍVEIS**  
Rumo à excelência  
**Página 36**

**LEGADO**  
Educação e  
discussões futuras  
**Página 50**

# AGRADECIMENTOS

A Organização Nacional de Acreditação (ONA) agradece aos colaboradores e membros do Conselho que dedicaram tempo, conhecimento, experiência e coragem ao longo dessa trajetória de 20 anos de entidade.

A ONA agradece também as instituições acreditadoras, entidades, associações e sociedades do setor e a todos profissionais de saúde

que tornaram o compromisso com a qualidade e com a segurança do paciente uma verdadeira missão de vida.

A história da organização é também o relato de momentos importantes do setor de saúde brasileiro. Para ajudar a contar essa história foram fundamentais a colaboração e o depoimento de algumas pessoas.

## FORAM ENTREVISTADOS PARA ESTE LIVRO:

**Ana Maria Malik**, professora da Fundação Getúlio Vargas (FGV)

**André Ruggiero**, superintendente administrativo financeiro da ONA

**Andrea Righi**, gerente de certificação da ONA

**Antonio Quinto Neto**, sócio-diretor da AQS Consult Serviços de Saúde

**Cássia Manfredini**, gerente de Normas e Sistemas da ONA

**César Braga**

**Cláudio José Allgayer**, presidente do Conselho da ONA

**Fábio Leite Gastal**, vice-presidente do Conselho da ONA

**Fabio Motta**, vice-presidente do Instituto para Planejamento e Pesquisa para Acreditação de Serviços de Saúde (IPASS)

**Ione Fuhrmeister Roessler**

**Jaqueline Gonçalves**, fundadora da Infocco Consultoria

**José Carlos de Carvalho Gallinari**

**Luiz Otávio F. de Andrade**, presidente executivo da Unimed Federação Minas

**Luiz Carlos Marzano**, instrutor da DNV GL Academy na DNV GL - Business Assurance Brasil

**Maria Carolina Moreno**, gerente de qualidade assistencial na Unimed Guarulhos

**Osnir Simonatto**, consultor e educador

**Péricles Góes da Cruz**, superintendente técnico da ONA

**Rubens Covello**, presidente do IQG Health Services Accreditation

**Sergio Ruffini**, coordenador do Instituto da Administração Hospitalar e Ciências da Saúde (IAHCS)

**Vivian Giudice**, diretora executiva no Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (IBES)

**Walter Lyrio do Valle**, coordenador de auditoria médica do Hospital das Clínicas (SP) e da área técnica da Afresp

# LINHA DO TEMPO

**1998**

Lançamento do primeiro Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar, criado pelo Ministério da Saúde por meio do Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde

**01.junho.1999**

Data da constituição jurídica da ONA

**01.fevereiro.2001**

Primeiro hospital acreditado em Nível 1 - *Hospital Antônio Prudente - Fortaleza, Ceará*

**05.julho.2003**

Primeiro hospital acreditado em Nível 2 - *Hospital Anchieta - Brasília, Distrito Federal*

**2001**

Lançamento do Manual de Acreditação Brasileiro das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares feito pela ONA

**01.julho.2003**

Primeiro hospital acreditado Nível 3 - *Hospital Márcio Cunha - Ipatinga, Minas Gerais*

**2000**

Estruturação do Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA) e credenciamento das primeiras Instituições Acreditadoras (IACs)

**25.outubro.2001**

Aprovação do Manual Brasileiro de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares criado pela ONA

**17.abril.2001**

Reconhecimento e autorização da ONA para operar e desenvolver acreditação hospitalar no Brasil

**2009**

ONA atinge 126 creditações homologadas

**07.maio.2013**

ONA é aceita como membro da ISQua, International Society for Quality in Health Care, a única organização internacional que acredita as acreditadoras

**2012**

Criação do Manual Brasileiro de Acreditação: Serviços Odontológicos e do Manual Brasileiro de Acreditação: Serviços para a Saúde - Selo de Qualificação

**14.setembro.2017**

ONA ultrapassa as 600 certificações válidas

**15.outubro.2015**

Manual Brasileiro de Acreditação: Serviços para a Saúde - Selo de Qualificação conquista certificação ISQua

**11.abril.2018**

ONA é eleita como membro do Conselho Internacional de Acreditação da ISQua

**2010**

Nova edição do Manual Brasileiro de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde tem incluída em seu âmbito de trabalho serviços como laboratórios, hemoterapia, ambulatórios, atenção domiciliar, pronto atendimento, atendimento odontológico, medicina hiperbárica, nefrologia e terapia renal substitutiva, diagnóstico por imagem e radioterapia e medicina nuclear

**2014**

Manual Brasileiro de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde é acreditado pelo ISQua, tendo um padrão internacional de qualidade

**2018**

Nova edição do Manual Brasileiro de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde é aprovado também pela ISQua

**31.outubro.2016**

ONA conquista certificação internacional da ISQua

**30.abril.2019**

ONA atinge a marca de 800 certificações válidas

# QUANTIDADE DE HOSPITAIS ACREDITADOS EM CADA REGIÃO EM 2019

Fonte: André Ruggiero, superintendente Administrativo Financeiro da ONA

**REGIÃO NORTE**  
**18**

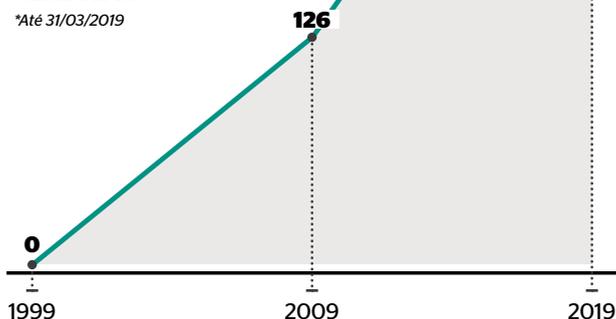
**REGIÃO CENTRO-OESTE**  
**28**

**REGIÃO SUL**  
**54**

## NÚMERO DE HOSPITAIS ACREDITADOS EM 1999, 2009 E 2019

Fonte: André Ruggiero, superintendente Administrativo Financeiro da ONA

\*Até 31/03/2019



# ACREDITAÇÕES E CERTIFICAÇÕES DADAS PELA ONA EM 2019\*

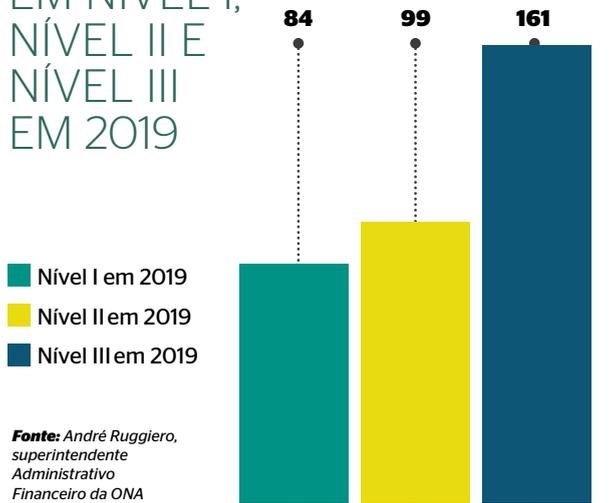
SUBTIPO	QUANTIDADE	PORCENTAGEM
Ambulatório	131	16,40%
Atenção domiciliar	15	1,90%
Diagnóstico por imagem, radioterapia e medicina nuclear	78	9,60%
Dietoterapia	3	0,40%
Esterilização	2	0,30%
Hemoterapia	41	5,10%
Hospital	344	43,10%
Laboratório	118	14,80%
Nefrologia e terapia renal substitutiva	13	1,60%
Odontologia	6	0,80%
Processamento de roupas para a saúde	3	0,40%
Programa da saúde	3	0,40%
Pronto atendimento	9	1,10%
Serviços Oncológicos	25	3,10%
Serviços de manipulação	9	1,10%
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>800</b>	<b>100%</b>

\*Até 30/04/2019

**REGIÃO NORDESTE**  
**40**

**REGIÃO SUDESTE**  
**204**

## NÚMERO DE HOSPITAIS ACREDITADOS EM NÍVEL I, NÍVEL II E NÍVEL III EM 2019



# PREFÁCIO

## O CAMINHO DA QUALIDADE E DA SEGURANÇA

A Organização Nacional de Acreditação (ONA) nasce em junho de 1999, em um Brasil em constante transformação na área da saúde. Não por acaso, a instituição é contemporânea ao surgimento da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), que ocorre pouco mais de dez anos após a Constituição Federal garantir o direito à saúde aos cidadãos, com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS). Nessa época, sentíamos a imperiosa necessidade de construir um sistema de saúde mais justo, humano e, principalmente, com mais qualidade e segurança para os pacientes.

Para entender esse momento, ou parte dele, o livro *“O papel da ONA na construção do sistema de saúde brasileiro”* tem a humilde missão de conduzir o leitor pelos caminhos que traçamos ao construir a história da entidade. Retratar, por exemplo, o início do grande movimento em defesa da assistência à saúde mais segura. Recordar a importante atuação da Organização Pan-americana da Saúde (OPAS), que firmou acordo de cooperação técnica com a Federação Latino-Americana de Hospitais e deu origem à primeira publicação sobre o tema acreditação direcionada aos países da América Latina e Caribe. Além de destacar o papel de seus autores, José Maria Paganini e Humberto de Moraes Novaes, precursores do movimento

da acreditação em saúde na região.

Nesta obra, também tivemos a preocupação de reconhecer o papel dos visionários em nosso país que introduziram o interesse pela acreditação no Brasil. Profissionais da saúde que em grupos de pesquisas sediados no Rio de Janeiro, São Paulo, Rio Grande do Sul e Paraná constituíram o embrião do que hoje se tornou o Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA) e a própria ONA.

É de se destacar também, nesse contexto, o apoio do então ministro da Saúde, Carlos César Albuquerque, e Péricles Góes da Cruz, então coordenador do Programa de Garantia e Aprimoramento de Qualidade em Saúde da pasta, que muito contribuíram para o desenvolvimento do modelo de acreditação brasileiro.

Não poderíamos deixar de homenagear Luiz Plínio Moraes de Toledo. O Dr. Plínio, como era conhecido por todos, ajudou o “sonho” brasileiro da acreditação a se tornar realidade. Sua liderança foi fundamental para difundir o conceito em uma época em que a própria palavra não era conhecida e necessitava constantemente ser explicada.

Essa também foi a missão das Instituições Acreditadoras, que, com muito trabalho e comprometimento, conseguiram levar o conceito Brasil a fora e foram essenciais para a expansão do sistema de acreditação.

Nesses 20 anos de ONA, reconhecemos que

os caminhos até aqui foram difíceis e sem o desempenho desses parceiros jamais teríamos conseguido alcançar as já ultrapassadas 800 certificações de hoje. Por essa razão, essa obra também é uma singela homenagem a todos que fizeram parte dessa luta: o desafio de construir um setor de saúde mais seguro - tanto para pacientes como para os profissionais - e uma assistência à saúde de qualidade.

Também temos ciência, caro leitor, de que essa publicação retrata apenas parte de uma história e de alguns personagens, pois seria impossível uma única obra relatar de forma fidedigna a responsabilidade de tantos parceiros e profissionais na construção e desenvolvimento da entidade nessas duas décadas.

Graças ao trabalho de todos, a ONA é uma entidade certificadora dos padrões de qualidade, de caráter nacional com relevância internacional, que transmite confiabilidade para os governos, operadoras e prestadores de serviços, profissionais de saúde e, principalmente, para o paciente, motivo maior de nossa existência.

Nesses 20 anos de atuação, temos muito a comemorar. Mas, também, reconhecemos que são inúmeros os nossos desafios diante de um Brasil tão imenso e desigual. Seguimos na luta!

Cláudio José Allgayer  
**Presidente da ONA**



# NO PRINCÍPIO

01



# DA COLABORAÇÃO À FUNDAÇÃO

O Brasil de 1999 era presidido por Fernando Henrique Cardoso em seu segundo mandato. O país abandonara o regime de âncora cambial, e o dólar atingia o valor de R\$ 2,00. Os brasileiros tinham assistido, no ano anterior, à França acabar com o sonho do pentacampeonato de futebol - conquista que só ocorreria em 2002, no Mundial do Japão e da Coreia do Sul.

Na saúde, o Brasil passava por grandes transformações. Fazia pouco mais de uma década que a Constituição garantia a saúde como “direito do cidadão e dever do Estado” com a criação do Sistema Único de Saúde (SUS). O setor de saúde brasileiro apresentava 2,96 leitos por mil habitantes.<sup>1</sup> Existiam 1.380 operadoras médico-hospitalares ativas, número que começava a entrar em declínio após a aprovação da lei 9.656, sanciona-

da em 1998 - movimento que se intensificou alguns anos depois, em 2001, com a criação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).<sup>2</sup>

Nos meios de comunicação, notícias nada animadoras, como a do jornal O Estado de S. Paulo: “Ministério sabia sobre sangue infectado desde abril”.<sup>3</sup> A matéria, publicada em maio de 1999, fez parte de uma ampla cobertura midiática sobre a contaminação de hemoderivados com os vírus HIV e da hepatite B nos anos precedentes. Outro caso que ganhou as manchetes na época foi o da falsificação e venda ilegal de medicamentos, o que expunha a fragilidade e os desafios do sistema de saúde.

Em “SUS 30 anos: Vigilância Sanitária”, os autores relatam a preocupação do período:

A tragédia radioativa de Goiânia (GO) em 1987, devido ao abandono de uma ampola de Césio anteriormente utilizada por um serviço de radioterapia; os óbitos de idosos na Clínica Santa Genoveva, em 1996, no Rio de Janeiro (RJ); de 71 pacientes de duas clínicas de hemodiálise, em Caruaru (PE), em 1996, devido à contaminação da água por algas às mortes de 85% dos bebês recém-nascidos no Hospital Infantil N. Senhora de Nazaré, em 1996, em Boa Vista (RR); os 82 registros de problemas com o uso do soro Ringer Lactato, com 32 óbitos de pacientes de hospitais da rede privada em Recife (PE), em 1997, vítimas de acidentes tromboembólicos pela contaminação de soro do laboratório Endomed®; e o caso da “pílula de farinha”, em 1998, com o anticoncepcional Microvlar®, da Schering do Brasil, principalmente em São Paulo, entre outros, marcaram a saúde pública e expressaram a fragilidade da regulação sanitária da época. Nos estados e municípios, a situação não era diferente, com estruturas acanhadas e insuficientes para o cumprimento da missão da VS [Vigilância Sanitária], prevista na legislação do SUS. A situação trazia muitos riscos à saúde e incomodava até o setor produtivo, pela incerteza e demora da ação institucional.<sup>4</sup>

É nesse contexto que a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) foi criada, em janeiro de 1999. E, no cenário de transformação do setor de saúde durante a última década do século XX, começam as primeiras discussões sobre qualidade e segurança do pacien-

te, o que deu origem à Organização Nacional de Acreditação (ONA).

“A história da ONA está vinculada às iniciativas do SUS nos anos 1990. São contemporâneas ONA, ANS, Anvisa. Essas entidades estão diretamente conectadas com a construção do que é hoje o SUS e as políticas nacionais de saúde, em especial os serviços de saúde”, explica Fábio Leite Gastal, vice-presidente da ONA.

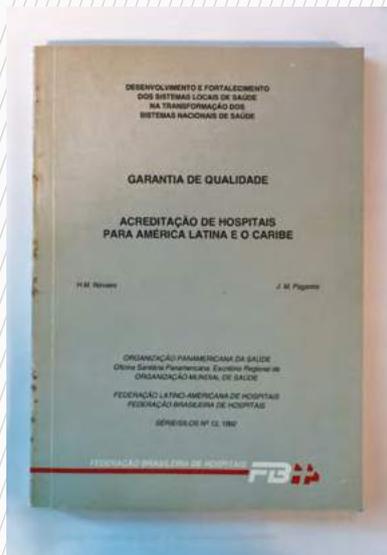
### AS PRIMEIRAS DISCUSSÕES

No mundo, os primeiros debates sobre os padrões de qualidade na saúde ocorreram nos Estados Unidos. Em 1910, um relatório da Universidade Johns Hopkins intitulado “Medical Education in the United States and Canada - A Report to the Carnegie Foundation for the Advancement of Teaching” evidenciou a discrepância entre os conteúdos ministrados em faculdades americanas e canadenses. Na mesma época, Ernst Codman, um dos autores do relatório, começou a discutir com um grupo de cirurgiões sobre os padrões mínimos para cirurgias e organização do ambiente hospitalar. Assim, nascia o Colégio Americano de Cirurgias.<sup>5</sup>

Posteriormente, o trabalho desenvolvido por essa associação deu origem ao Programa de Padronização de Hospitais (PPH), que nasceu com o objetivo de garantir o nível de qualidade nos hospitais.

O PPH permitiu não apenas o início de uma preocupação com a qualidade dos ambientes hospitalares, mas também um meio de a elite médica americana pleitear o controle do sistema no qual seus membros atuavam, uma vez que foram os próprios médicos que estabeleceram os padrões mínimos utili-

**CAPA DO MANUAL DE PADRÕES**  
de Acreditação para América Latina e  
Caribe, criado pela Organização Pan-  
Americana de Saúde (OPAS), em 1992.



**MOMENTO DE ASSINATURA** da Portaria 538/GM, de abril de 2001, em Brasília. Nela a Organização Nacional de Acreditação foi reconhecida como instituição competente e autorizada a operacionalizar o desenvolvimento do Processo de Acreditação Hospitalar.



**ANTES DO SURGIMENTO** da ONA, discussões e rodas de conversa foram organizadas por todo o Brasil, contando com a participação de figuras como Péricles Góes da Cruz, na época, membro do Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde. Hoje, Péricles Góes da Cruz é superintendente técnico da ONA.

zados. É nesse momento que tem início a construção de uma metodologia de padronização das atividades hospitalares, o que passou a denominar-se acreditação, um guia de orientação voltado para as estruturas dos ambientes nos quais se praticava a medicina.<sup>5</sup>

Com o passar dos anos, em 1950, o PPH já tinha avaliado e aprovado 3.290 hospitais. O programa atraiu a atenção da Associação Médica Canadense, e em 1951 estava criada a Joint Commission on Accreditation of Hospitals (JCAH), fruto da união entre o Colégio Americano de Cirurgiões, o Colégio Americano de Médicos, a Associação Americana de Hospitais, a Associação Médica Americana e a Associação Médica Canadense.

Organização independente e sem fins lucrativos, a JCAH visava oferecer e desenvolver o processo de acreditação voluntária em hospitais e, posteriormente, nos diversos ambientes voltados à saúde.

No final dos anos 1950, a Associação Médica Canadense rompe com a JCAH e cria sua própria agência acreditadora. Já nos anos 1990, a JCAH cria um braço internacional, a JCI. Além da acreditação americana e canadense, na Austrália e na Inglaterra também se desenvolveram padrões nos anos 1970. Em alguns países da Europa, como Espanha e França, a introdução de metodologias de acreditação ocorrem nos anos 1980.<sup>5</sup> É também nesse período que é fundada a International Society for Quality in Health Care (ISQua), em 1985, na Europa, com o objetivo de promover a qualidade e a segurança dos serviços de saúde.

## INICIATIVAS NO BRASIL

Até 1999, a discussão sobre acreditação e qualidade no Brasil ocorria de maneira isolada. Aliás, poucos sabiam o que significava a palavra “acreditação”. Só a partir de 1989, a Organização Mundial de Saúde (OMS) passou a considerar a acreditação estratégica. Em 1990, ela firma um acordo com a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) para elaborar o Manual de Padrões de Acreditação para América Latina e Caribe.

O manual de acreditação foi elaborado pelo médico brasileiro Humberto Novaes Moraes e pelo argentino José Maria Paganini, então dirigentes da OPAS. “Devemos destacar ambos como precursores do movimento da acreditação

“NESSA ÉPOCA, AINDA NÃO EXISTIA MUITO FOCO E PREOCUPAÇÃO COM IMPLANTAÇÃO DE PROCESSOS DE MELHORIAS DA QUALIDADE DENTRO DOS HOSPITAIS” Péricles Góes da Cruz

em saúde na América do Sul e Central”, aponta Cláudio José Allgayer, atual presidente da ONA e líder das iniciativas em Porto Alegre acerca do tema na época. O documento foi apresentado em 1992 para mais de 120 representantes de 22 países da região<sup>6</sup>, em conferências internacionais e para representantes de instituições públicas e privadas.

No Brasil, o manual foi distribuído via Federação Brasileira de Hospitais (FBH) aos associados naquele mesmo ano. Mas como recorda Péricles Góes da Cruz, que coordenava o Programa de Garantia e Aprimoramento de Qualidade em Saúde no Ministério da Saúde, a metodologia proposta pelo manual não progrediu.

“Nessa época, ainda não existia muito foco e preocupação com implantação de processos de melhorias da qualidade dentro dos hospitais”, relembra Péricles.

Apesar de a iniciativa não ter prosperado nacionalmente, posteriormente quatro diferentes grupos tornaram a acreditação objeto de estudo e passaram a adaptar alguns conceitos do manual para suas realidades. Cada equipe atuava regionalmente, estudando o assunto e propondo o aprimoramento de práticas hospitalares.

Se debruçavam sobre o assunto, em terras gaúchas, profissionais ligados à Federação dos Hospitais e Estabelecimentos de Serviços de Saúde do Rio Grande do Sul (Fehosul), ao Sebrae/RS e ao Instituto de Administração Hospitalar e Ciências da Saúde (IAHCS). No Paraná, a iniciativa coube a um grupo próximo à Secretaria Estadual de Saúde e à Federação dos Hospitais e Estabelecimentos de Serviço de Saúde no Estado do Paraná (Fehospar). Em São Paulo, uniram-se em torno do tema membros da Associação Paulista de Medicina (APM) e do Conselho Regional de Medicina (Cremesp). No Rio de Janeiro, por sua vez, as discussões foram lideradas por profissionais de saúde vinculados ao Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA) e à Universidade Estadual do Rio de Janeiro (UERJ).

Enquanto isso, no Ministério da Saúde, as discussões sobre a qualidade ganharam novos contornos em 1995, quando foi criado o Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde, no qual os modelos de acreditação do mundo começaram a ser discutidos. Posteriormente, quando assume o cargo de ministro, Carlos Albuquerque convida para ser consultor Humberto Novaes, um dos autores do manual da OPAS. Sabendo das atividades isoladas no Rio Grande

do Sul, Paraná, São Paulo e Rio de Janeiro, o ministro resolveu reunir as equipes e propor um manual de acreditação único, com o intuito de padronizar as iniciativas regionais em um projeto nacional.

“O Ministério da Saúde pediu para que esses quatro grupos abandonassem o que estavam fazendo e ajudassem a criar um manual de acreditação nacional”, recorda Antonio Quinto Neto, que fez parte do grupo gaúcho.

Baseado no manual original da OPAS, nas metodologias internacionais existentes e na experiência e no trabalho dos quatro grupos regionais, elaborou-se o Manual Brasileiro de Acreditação de Hospitais, em 1998. O documento nacional foi testado em 17 hospitais Brasil afora.<sup>6</sup> Foram eles:

#### **Região Norte:**

- Hospital Guadalupe (PA)
- Benemerita Sociedade Portuguesa de Beneficência do Pará (PA)

#### **Região Centro-Oeste:**

- Hospital São Francisco de Assis (GO)
- Hospital Regional de Taguatinga (DF)

#### **Região Nordeste:**

- Hospital Geral de Fortaleza (CE)
- Clínica Antônio Prudente (CE)
- Hospital Evangélico da Bahia (BA)
- Hospital São Rafael (BA)

#### **Região Sudeste:**

- Hospital Universitário Pedro Ernesto (RJ)
- Hospital de Ipanema (RJ)
- Fundação Municipal de Ensino Superior de Marília (SP)
- Hospital Sírio-Libanês (SP)

#### **Região Sul:**

- Hospital de Clínicas de Porto Alegre (RS)
- Hospital Independência (RS)
- Hospital Santa Casa de Londrina (PR)
- Hospital e Maternidade Angelina Caron (PR)
- Hospital Jaraguá (SC)

Após os testes, o Ministério da Saúde entendeu que existia a necessidade não apenas de ter o manual, como também desenvolver um sistema brasileiro de acreditação, que precisaria ser gerido por uma instituição criada para esse fim. Nascia, assim, a Organização Nacional de Acreditação (ONA), em 1º de junho de 1999.

“A ideia básica era de que a organização não recebesse direcionamento de entidades específicas. Então, foi criado um Conselho de Administração plural, com representantes de entidades compradoras de serviços de saúde, prestadoras de serviços de saúde e governamentais”, relembra Cruz, atual superintendente técnico da ONA.

### Fizeram parte da fundação da ONA as seguintes entidades:

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

Em 2001, portaria do Ministério da Saúde reconheceu as atribuições da Organização Nacional de Acreditação.

<sup>1</sup> IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. **Séries Históricas e Estatísticas**: leitos por mil habitantes. Disponível em <<https://seriesestatisticas.ibge.gov.br/series.aspx?vcodigo=MS33>>

<sup>2</sup> AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Caderno de Informação da Saúde Suplementar**: beneficiários, operadoras e planos. – Ano 1 (mar. 2006). Dados eletrônicos. Rio de Janeiro: ANS, 2006.

<sup>3</sup> WEBER, Demétrio. **Ministério sabia sobre sangue infectado desde abril**. O Estado de S. Paulo, São Paulo. 15 de maio de 1999.

<sup>4</sup> SILVA, José Agenor Alvares; COSTA, Ediná Alves; LUCHESE, Geraldo. **SUS 30 anos: Vigilância Sanitária**. Ciênc. saúde coletiva, vol.23, no.6. Rio de Janeiro, 2018, p. 1955. Disponível em: <[http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232018000601953&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232018000601953&script=sci_arttext)>.

<sup>5</sup> FORTES, Maria Thereza Ribeiro. **Acreditação no Brasil**: seus sentidos e significados na organização do sistema de saúde. Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz). Rio de Janeiro, 2013. Disponível em: <<https://www.arca.fiocruz.br/bitstream/icict/7666/2/0000018.pdf>>.

<sup>6</sup> NOVAES, Humberto Moraes de. **História da acreditação hospitalar na América Latina - O caso Brasil**. V.12 n.14. 2015. Disponível em: <<https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/2693>>.



**ATRIBUIÇÕES DA ONA** foram reconhecidas em portaria do Ministério da Saúde.

**ASSINATURA DO PROTOCOLO** de Intenções firmado pela União Federal, representada pelo Ministério da Saúde, as entidades prestadoras e receptoras privadas de serviços de saúde, em 15.dez.1998, em Brasília. O objetivo era alinhar a qualidade hospitalar no Brasil.



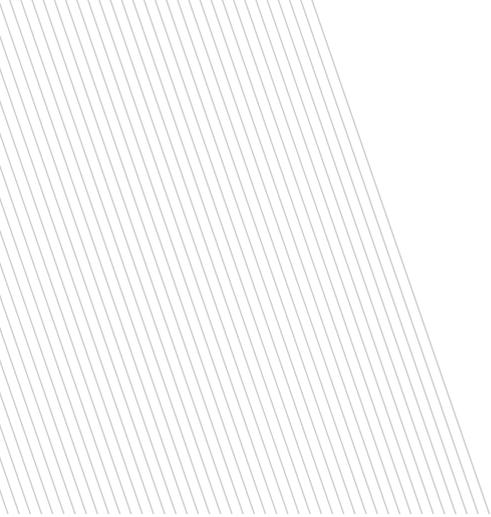
**À ÉPOCA MINISTRO DA SAÚDE,** José Serra participa de roda de conversa sobre Qualidade Hospitalar. A seu lado está o Luiz Plínio Moraes de Toledo, presidente da ONA.



**A ORGANIZAÇÃO NACIONAL** de Acreditação foi fundada com a participação de entidades de saúde diversas, que dialogaram e participaram de debates e discussões. Na foto, encontram-se os seguintes líderes, com seus respectivos cargos à época: Fábio Leite Gastal, superintendente da ONA, Luiz Plínio Moraes de Toledo, presidente da ONA, Renilson Rehém Sousa, secretário de Assistência à Saúde do Ministério da Saúde, João Gabbardo dos Reis, diretor do Departamento de Controle e Assistência à Saúde DECAS/SAS/MS, Alberto Beltrame, diretor do Departamento de Serviços de Redes Assistenciais DSRA/SAS/MS, e Henrique Castro, professor da Universidade de Brasília (UnB).

# MANUAL BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO

02



# EVOLUÇÃO DO APRENDIZADO

Na mesma época em que desenvolvia o Manual de Acreditação para América Latina e Caribe, a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) realizou um levantamento em 15.000 hospitais da América Latina identificando o seu perfil e os principais desafios enfrentados. O cenário encontrado era heterogêneo. De um lado, existiam grandes centros médicos avançados. De outro, um grande número de instituições nas quais se encontrava baixa resolubilidade, ausência de mecanismos de controle e até mesmo falta de condições mínimas para prevenção de infecção hospitalar. De acordo com Humberto Novaes, uma “quantidade razoável” desses hospitais “não resistiria a uma mínima avaliação para garantir uma qualidade permanente em todos seus serviços”.<sup>1</sup>

A realidade regional tornava ainda mais desafiador estabelecer padrões de

qualidade que pudessem ser aplicados em diferentes perfis de hospitais. Para responder a essa questão, durante a elaboração de seu Manual de Acreditação, a OPAS contratou, em 1987, o argentino Itaes (Instituto Técnico para a Acreditação de Estabelecimentos de Saúde).

Nas discussões com o Itaes, a solução encontrada foi estabelecer “degraus” no processo de acreditação. O nível 1 seria uma marca de corte para atestar se a instituição tinha condições suficientes para oferecer assistência de qualidade ao paciente. O intuito era que os hospitais em nível 1 continuassem a aprimorar seus processos para alcançar a excelência, o nível 3.

Esperava-se que nenhum hospital de algum país que estivesse em um processo de acreditação se situasse abaixo deste nível [1], dentro de um período de 2 anos, por exemplo. À medida que

estes padrões iniciais forem alcançados, o hospital vai procurar perseguir para o padrão seguinte, ou seja, quando o padrão de nível 1 é atingido, o passo seguinte é alcançar os níveis 2, 3 e assim, sucessivamente.<sup>1</sup>

Outra questão levantada foi a necessidade de adaptar padrões e indicadores de qualidade específicos para os diferentes setores do hospital, mas sem perder a noção do todo. A OPAS definiu, então, que a acreditação se daria pela unidade hospitalar de forma integral, ou seja, um serviço não poderia ser acreditado se obtivesse na avaliação um item de forma isolada com nível 3 mas com demais ambientes que não preenchiam os requisitos necessários para o nível 1, por exemplo.

Para a realidade brasileira da época, a incorporação dessas fases no sistema de qualidade foram fundamentais para a aderência ao processo. Os manuais internacionais, por exemplo, não traziam classificação semelhante.

Em 1998, na primeira publicação do Manual Brasileiro de Acreditação, a classificação por níveis é mantida. Na segunda edição, após a aplicação do manual em 17 hospitais, foi excluído o nível 4, que estava presente no manual da OPAS. Foi aí que foram instituídos os conhecidos níveis: acreditado (ONA 1), acreditado pleno (ONA 2) e acreditado com excelência (ONA 3).

Fábio Leite Gastal, que na época pertencia ao grupo gaúcho que participou das discussões para a elaboração do manual, recorda que, ao elaborar a publicação, o grupo técnico teve a preocupação de adaptar os níveis do manual aos ensinamentos do professor Avedis

Donabedian, autor reconhecido pelos estudos de qualidade em saúde. “O corpo técnico chegou a um acordo de que os níveis seriam orientados pela tríade de Donabedian”, explica. Assim, o nível 1, por exemplo, trataria da estrutura em um conceito abrangente que passa tanto pelo espaço físico como pelos recursos humanos, legislação, conformidade regulamentar, entre outros. O nível 2, além de incorporar as diretrizes preconizadas no nível anterior, adicionaria a verificação dos processos. Por último, o nível 3, além de atender aos requisitos anteriores, mostraria que a entidade conseguiu resultados diferenciados na assistência.

Ao longo dos anos, os padrões para o nível 1 preconizados na primeira versão do manual, em 1999, foram sendo incorporados aos hospitais. Hoje, as exigências para alcançar o nível 1 e os demais níveis são completamente diferentes do que há duas décadas.

## EVOLUÇÃO DOS MANUAIS

Em 2001, é lançada a primeira publicação realizada pela ONA: o Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares/ Organização Nacional de Acreditação - ONA - Coleção Manual Brasileiro de Acreditação - Volume 1.

A partir de 2001, convênios firmados com a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) demandaram que fossem elaborados padrões e manuais não só para hospitais, mas para outros tipos de estabelecimentos. “Uma das coisas que a área de serviços da Anvisa exigiu nos convênios foi que levássemos a metodologia de acreditação a outros serviços de saúde”, relembra Gastal.

Assim, em 2003, é lançado o Manual de Acreditação das Organizações Pres-



**CAPA DO PRIMEIRO** Manual Brasileiro de Acreditação, lançado em 1998.



**A SEGUNDA EDIÇÃO** do Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar foi lançada em 1999.



**O MANUAL BRASILEIRO** de Acreditação em sua versão 2002.



**O MANUAL BRASILEIRO** de Acreditação lançado em 2004.

tadoras de Serviço de Hemoterapia, primeiro concluído e publicado como resultado do convênio entre Anvisa e ONA. Oficializado na Resolução - RDC nº 75 daquele ano, o documento foi elaborado em conjunto pela ONA, pela Sociedade Brasileira de Hematologia e Hemoterapia (SBHH) e, inicialmente, pela Coordenação de Sangue do Ministério da Saúde, que posteriormente foi transferida para a Anvisa e se tornou, na época, a Gerência Geral de Sangue e Hemoderivados.<sup>2</sup>

Posteriormente, é lançada a primeira publicação destinada aos laboratórios: o Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Laboratórios Clínicos. A publicação é fruto de uma parceria Anvisa, ONA, Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC) e Sociedade Brasileira de Patologia Clínica (SBPC), representantes do segmento. Além de passar por consulta pública, processo obrigatório para a elaboração de manuais da ONA, esse manual “foi submetido a um teste de campo, de 14 a 18 de julho de 2003, em 29 laboratórios clínicos localizados nas cinco regiões do país, que foram visitados por equipes de avaliadores das instituições acreditadoras e especialistas da área.<sup>3</sup>

Ainda dentro dos convênios com a Anvisa, em 2003 é lançado o Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços de Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva, resultado de uma parceria com a Sociedade Brasileira de Nefrologia (SBN) e, como os anteriores, também foi submetido à consulta pública pela Anvisa (Consulta Pública nº 75, de 12 de setembro de 2002). Dessa vez, também colaboraram as Instituições Acreditadoras Credenciadas Instituto

Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS) e Instituto Qualisa de Gestão (IQG, hoje conhecido como IQG Health Services Accreditation)<sup>4</sup>.

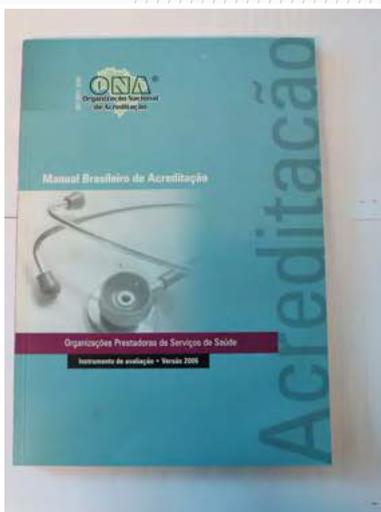
O processo de elaboração do manual voltado para nefrologia inovou ao incorporar elementos como:

- a realização de uma Oficina de Trabalho patrocinada pela Anvisa, em Brasília, para discussão e ajustes na primeira versão do Manual redigida pela ONA e SBN. Foram dois dias de atividades, em 27 e 28 de agosto de 2002, com a participação de organizações que representam pacientes (Federação das Associações de Renais e Transplantados do Brasil - Farbra), prestadores de serviços de saúde (Associação Brasileira de Centros de Diálise e Transplante - ABCDT, Serviço de Nefrologia do Hospital São Rafael / Monte Tabor), instituições governamentais (Anvisa, Secretaria de Políticas de Saúde - SPS/MS, Conselho Nacional dos Secretários de Saúde - Conass, Vigilâncias Sanitárias Estaduais da Bahia, Paraná, Minas Gerais e Distrito Federal), entidades de classe (Sociedade Brasileira de Nefrologia - SBN, Sociedade Brasileira de Enfermagem em Nefrologia - SOBEN), além da ONA, do IQG e do IPASS.

- a parceria com a Câmara Técnica de Vigilância Sanitária do Conselho Nacional dos Secretários de Saúde (Conass), que participou do desenvolvimento do Manual, e de representantes das Vigilâncias Sanitárias Estaduais da Bahia, Paraná, Minas Gerais e Distrito Federal.

O teste de campo, feito por equipes de avaliadores das instituições acreditadoras e especialistas da área, ocorreu no período de 15 a 19 de setembro.

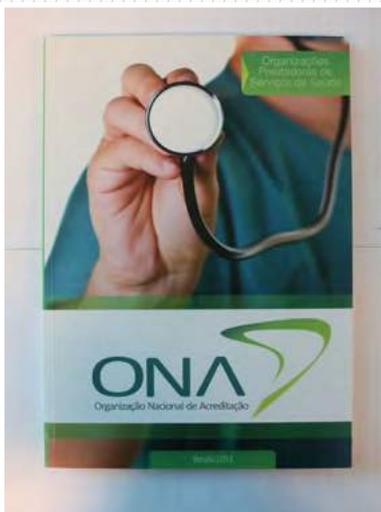
Os convênios também fizeram com que a ONA estreitasse parcerias com



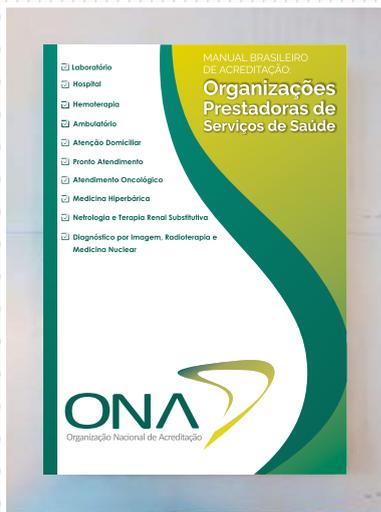
**O MANUAL BRASILEIRO** de Acreditação em sua versão 2006.



**A PARTIR DE 2010**, os manuais da ONA foram consolidados em uma única versão.



**O MANUAL BRASILEIRO** de Acreditação lançado em 2014.



**ATUAL EDIÇÃO DO MANUAL**, lançada em 2018.

associações representativas de serviços específicos, como as já citadas SBAC, SBPC, SBHH e o Colégio Brasileiro de Radiologia, entre outras.

Em 2006, a ONA já havia lançado e agrupado seus manuais de acordo com os segmentos em que estavam inseridos: serviços de hemoterapia, laboratório clínico, nefrologia e terapia renal, hospitalares, radioterapia e serviços ambulatoriais. Em 2010, os manuais são consolidados em uma única publicação.

No mesmo ano, mais um marco: o Manual de Acreditação de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças é aprovado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). “Acho que é um passo importante para a ANS, já que temos procurado várias formas de estímulo e, para a ONA, é um campo novo e que responde às preocupações contemporâneas”, disse na ocasião o presidente da ANS, Fausto Pereira dos Santos<sup>3</sup>.

Em 2011, os serviços adjacentes ao segmento de saúde como lavanderia, esterilização e reprocessamento de materiais, serviço de manipulação de drogas antineoplásicas e de dietas parenterais e serviços de dietoterapia, ganham pu-

blicação específica: o Manual para Avaliação e Certificação dos Serviços para a Saúde. Os serviços passam a ser certificados com o Selo de Qualificação ONA.

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

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

A versão mais recente do manual, de 2018, foi novamente submetida e referendada pela ISQua. Na ocasião, Cláudio José Allgayer, presidente da ONA, agradeceu ao time responsável pela conquista e destacou que “Manter esse reconhecimento internacional traz um peso de grande relevo para o nosso trabalho. E nos mostra que estamos na direção correta”.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> NOVAES, Humberto Moraes de. **História da acreditação hospitalar na América Latina - O caso Brasil**. V.12 n.14. 2015. Disponível em: <<https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/2693>>.

<sup>2</sup> Ministério da Saúde. **Manual de Acreditação de Serviços de Hemoterapia**. Disponível em <<http://www.anvisa.gov.br/servicosauade/acreditacao/manuais.htm#acoes>>.

<sup>3</sup> ONA. **ANS aprova primeiro Manual de Acreditação de Programas de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças**. 2010. Disponível em <<https://www.ona.org.br/Noticia/66/ANS-aprova-primeiro-Manual-de-Acreditacao-de-Programas-de-Promocao-da-Saude-e-Prevencao-de-Riscos-e-Doencas>>.



Supporting Patient Safety and  
Healthcare Quality Globally

**A ISQUA CERTIFICA**  
acreditadoras que  
seguem padrões  
internacionalmente  
reconhecidos.

# AS INSTITUIÇÕES ACREDITADORAS CREDENCIADAS

**03**

# DIFUSÃO BRASIL AFORA

Recém-criada, a ONA começou a atuar de um escritório em Brasília (DF). Formada por um Conselho de Administração composto por diferentes entidades do setor de saúde e alguns poucos funcionários responsáveis pelo dia a dia da operação, a entidade tinha um grande desafio pela frente: levar a cultura da qualidade ao conjunto das instituições de saúde do País.

Para isso, a organização contou com o trabalho fundamental das Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs), responsáveis por oferecer capilaridade necessária à expansão do sistema e, ao mesmo tempo, promover e executar de forma eficiente a metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA).

“Uma única organização, em um País com dimensões continentais como o nosso, não teria condições de fazer avaliação no grande número de organizações existentes. Temos no Brasil quase 7 mil hospitais, 12 mil laboratórios, entre

tantas outras organizações de saúde”, analisa Péricles Góes da Cruz, superintendente técnico da ONA. “Com essa premissa, foi estabelecida pela ONA a criação de Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs)”, completa.

Desde o começo, as IACs têm funcionado como a representação da ONA no setor de saúde. São elas as responsáveis pelo diagnóstico, pela execução das tarefas, por aferir e certificar as instituições conforme as diretrizes do SBA, por capacitar os avaliadores que realizam o trabalho em campo.

O relacionamento é uma via de mão dupla, pois são as IACs que reportam à ONA o que está acontecendo no mercado, com sugestões para a evolução do sistema. “Elas têm responsabilidade mercadológica na busca pelo cliente e na identificação de novos nichos de acreditação”, analisa Maria Carolina Moreno, que atuou de 2011 a 2016 na ONA

exercendo os cargos de Relações Institucionais e superintendente. Partiram das IACs, por exemplo, as ideias de trabalhar metodologias como a de pronto atendimento e atenção domiciliar.

### PARCEIROS DE LONGA DATA

Logo nos anos 2000, a ONA começou a credenciar as certificadoras. As pioneiras foram: Fundação Carlos Alberto Vanzolini, Instituto de Administração Hospitalar e Ciências da Saúde (IAHCS), Instituto de Planejamento e Pesquisa para Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS), Det Norske Veritas Germanischer Lloyd (DNV/GL) e o então Instituto Qualisa de Gestão, hoje IQG Health Services Accreditation, que estão com a ONA até hoje.

Algumas dessas certificadoras foram compostas pelos profissionais dos grupos regionais sobre qualidade e acreditação que surgiram no País durante os anos 1990 e foram reunidos, posteriormente, pelo Ministério da Saúde com o objetivo de elaborar o sistema de acreditação nacional.

Esse é o caso do IPASS, no Paraná, organização sem fins lucrativos formada por conselhos, associações e autarquias, que foi a primeira certificadora credenciada pela ONA. “O grupo que formava o IPASS participou ativamente da formação da ONA”, comenta Fábio Motta, vice-presidente do instituto. O instituto é responsável pelo certificado nº 1 da ONA, quando chancelou os processos de qualidade do Hospital Antônio Prudente, localizado em Fortaleza (CE), como ONA nível 1, no dia 1º de fevereiro de 2001.

Outro exemplo é o IAHCS, no Rio Grande do Sul, que ainda nos anos 1990 editou uma das primeiras publicações acerca do tema, o livro *“Acreditação Hospitalar, proteção dos usuários, dos profissionais e*

*das instituições de saúde”*, de autoria de Antonio Quinto Neto e Fábio Leite Gastal, que participaram ativamente do grupo de estudo sobre o tema em Porto Alegre na época. Para se ter uma ideia, a equipe do IAHCS, antes da existência da ONA, chegou a avaliar 15 hospitais e certificou cinco deles com o Selo Qualidade RS, em 1998, de acordo com o Programa Gaúcho de Qualidade e Produtividade.

“Era uma conjugação entre o Prêmio Nacional da qualidade e acreditação. Nós fizemos a união desses dois pontos, juntamos esses dois sistemas”, recorda Sérgio Ruffini, atual coordenador do IAHCS, que na época já atuava como professor do Instituto e participou ativamente dos estudos do grupo local.

Assim, quando a ONA é fundada, o IAHCS se credencia como certificadora, conforme atesta o site do instituto:

Com o advento da ONA e sua criação oficial em 1999, o núcleo original deste projeto ganhou autonomia, passando a se chamar Instituto de Acreditação Hospitalar e Certificação em Saúde - IAHCS, passando a colaborar diretamente na criação do Sistema Brasileiro de Acreditação.<sup>1</sup>

A Fundação Vanzolini, de São Paulo, sempre trabalhou em diferentes setores e, na saúde, realizava projetos pontuais e consultorias relacionadas à certificação ISO 9001 e 14001 - trabalho que permanece até hoje. Em uma palestra, em 1999, Osnir Simonatto, auditor da Vanzolini na época, conheceu Gastal, então superintendente da ONA, e eles começaram a compartilhar conhecimento sobre área de certificação.

“A ONA estava em um processo de desenvolvimento do primeiro manual, mas



**O PRIMEIRO ESCRITÓRIO DA ONA** estava localizado em Brasília.



**AS PRIMEIRAS INSTITUIÇÕES ACREDITADORAS** tiveram seus certificados entregues pelo então ministro da Saúde, José Serra.

não tinha desenvolvido as regras para o processo de acreditação propriamente dito, ou seja, as regras de avaliação e gerenciamento de uma certificação nova”, recorda Simonatto, que trabalhou 18 anos na Vanzolini como certificador ONA.

A DNV/GL, assim como a Vanzolini, atua nos mais diferentes setores da economia. Seu trabalho no setor de saúde brasileiro começou com a certificação dos laboratórios Hermes Pardini e Fleury pela ISO 9001, em 1998. Luiz Carlos Marzano, instrutor da DNV/GL Academy na DNV/GL - Business Assurance Brasil, conta como a colaboração entre as IACs foi importante para vencer o desafio de divulgar a acreditação pelo Brasil: “No início, ainda não existiam serviços de saúde acreditados. Assim, foram anos de divulgação do processo de acreditação”, recorda.

A ONA reunia as IACs em encontros periódicos e itinerantes pelo Brasil, na sede de cada certificadora. Nas reuniões – que perduram até hoje – discutia-se como incentivar a acreditação e aprimorar os requisitos do manual de acreditação. “Foram momentos difíceis, pois as certificações eram muito raras. Mas o idealismo de todos os membros das IACs e da direção da ONA foi fundamental para a continuidade das credenciações”, rememora Marzano.

Antes de começar o trabalho junto à ONA, no ano 2000, o IQG concentrava sua atuação na promoção da gestão de qualidade nos serviços de saúde. “Antes da ONA, não falávamos de acreditação”, recorda Rubens Covello, presidente do instituto. Com a parceria, logo vieram os primeiros hospitais acreditados, o Santa Paula (SP) e o hospital da Unimed Fortaleza (CE).

Ao longo dos 20 anos, a ONA foi in-

corporando critérios para admissão de empresas avaliadoras. Essa foi uma das razões pelas quais o número de empresas certificadoras oscilou no período, mas sem ultrapassar 10 avaliadoras. Nesse tempo, algumas se uniram, como é o caso da DNV, que chegou a trabalhar separada da GL até a aliança global de ambas em 2013.

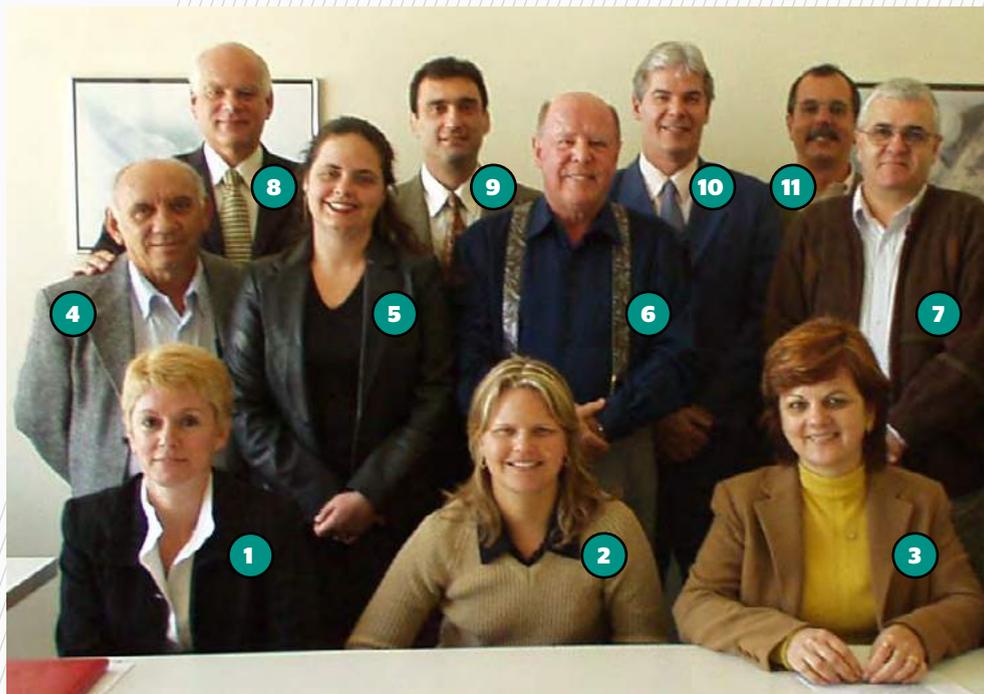
A British Standards Institute (BSI) e o Sistema Nacional de Acreditação (DIQC) atuaram como certificadoras ONA até 2012 e 2014, respectivamente.

Em dezembro de 2012, o Instituto Brasileiro para Excelência em Saúde (IBES) foi credenciado pela ONA e passou a integrar o time das IACs. A empresa formada por Vivian Giudice, Aléxia Costa e Vanice Costa foi criada justamente para atender o processo de acreditação da ONA. “Soubemos do processo para as certificadoras, nos candidatamos e, em dezembro de 2012, inauguramos o IBES”, recorda Vivian Giudice, diretora executiva e fundadora do IBES.

Atualmente, Fundação Vanzolini, IAHCs, IPASS, Det Norske Veritas Germanischer Lloyds (DNV/GL), IQG e IBES são as certificadoras da ONA. Somadas, as seis foram responsáveis pelas 800 credenciações vigentes até o lançamento deste livro.

Para Luiz Otávio Fernandes de Andrade, que atuou como vice-presidente do Conselho de Administração da ONA entre 2006 e 2014, o trabalho das IACs foi importante tanto para a evolução da metodologia como na expansão de serviços de saúde certificados. “O crescimento e, especialmente, o desenvolvimento de processos de auditoria consistentes e bem executados colaboraram muito para o ganho de credibilidade da metodologia ONA de acreditação”, avalia.

<sup>1</sup> IAHCs. **Histórico**. Disponível em <<http://www.iahcs.org.br/site/pagina.php?id=8>>.



### **REUNIÃO DE REPRESENTANTES DAS IACS COM A ONA EM 2002:**

- 1 - Mara Machado (IQG)
- 2 - Jaqueline Gonçalves (ONA)
- 3 - Ivete Wazur (IPASS)
- 4 - Paulo Maia (ONA)
- 5 - Juliana Carrijo (Anvisa)
- 6 - Luiz Marzano (DNV)
- 7 - Lourival Piovejan (GL)
- 8 - Péricles Cruz (ONA)
- 9 - Osnir Simonato (FCAV)
- 10 - Sérgio Ruffini (IAHCS)
- 11 - Rubens Covello (IQG)

# EVOLUÇÃO EM NÍVEIS

**04**

# RUMO À EXCELÊNCIA

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

“Os níveis serviram para que as organizações incorporassem métodos de gestão internamente, métodos de segurança do paciente e assim por diante. Foi um processo educativo para as organizações, que foram construindo sua gestão por meio dos níveis”, conta Jaqueline Gonçalves, que foi gerente de Normas e Sistemas da ONA entre 1999 e 2014.

Os princípios norteadores de cada um dos níveis não mudaram ao longo desses 20 anos. O nível 1 manteve o foco nos padrões e requisitos que envolvem segurança; o 2 é dedicado aos processos

e à gestão integrada; já a fase 3 atesta a excelência em gestão da instituição. Porém, com o passar dos anos e o amadurecimento das organizações de saúde, a ONA se tornou mais rigorosa em relação aos critérios que compõem cada um desses níveis. Em outras palavras, o nível 1 do começo da década passada nada se assemelha com o que é requerido pelo mesmo selo atualmente.

## PERCEPÇÕES

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

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

“Uma organização acreditada na metodologia ONA trabalha internamente a gestão de qualidade na assistência, a segurança do paciente e a avaliação de risco em vários processos. Quando uma instituição é certificada, transmite ao mercado segurança nessas questões”, analisa Andrea Righi, gerente de certificação da ONA.

O ambiente dentro das instituições e a participação dos colaboradores nos pro-

cessos também se transforma ao avançar dos níveis. Se na avaliação do nível 1 e 2 os profissionais tendem a ser mais receosos, na conquista pelo nível de excelência eles são mais proativos e querem mostrar as melhorias incorporadas.

“No nível 3, além da maturidade institucional, toda a parte de gestão iniciada no nível 2 deve estar mais aprofundada. Exigimos que a organização tenha ciclos de melhoria do que ela gerenciou no passado e que implemente novos processos. É um ciclo proativo de melhoria de processos”, explica Righi.

Os três níveis de acreditação da ONA são reconhecidos internacionalmente e certificados pela International Society for Quality in Health Care (ISQua).

## OS NÍVEIS E SUAS CARACTERÍSTICAS

<p><b>ONA1</b> Acreditado</p>	<p>Para instituições que atendem aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.</p>	<p>Tem validade de 2 anos e recebe visita de manutenção a cada 8 meses.</p>
<p><b>ONA2</b> Acreditado Pleno</p>	<p>Para instituições que, além de atender aos critérios de segurança, apresenta gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades.</p>	<p>Tem validade de 2 anos e recebe visita de manutenção a cada 8 meses.</p>
<p><b>ONA3</b> Acreditado com Excelência</p>	<p>O princípio desse nível é a “excelência em gestão”. Uma Organização ou Programa da Saúde Acreditado com excelência atende aos níveis 1 e 2, além dos requisitos específicos de nível 3. A instituição já deve demonstrar uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.</p>	<p>Tem validade de 3 anos e recebe visita de manutenção a cada ano</p>

Fonte: ONA



**AS ORGANIZAÇÕES DE SAÚDE**

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



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



**SELO DE ACREDITADO PLENO**

distribuído aos hospitais que atingiram o nível 2 na acreditação da ONA.

### O PRIMEIRO ONA 3

Se no começo dos anos 2000 a maioria dos hospitais brasileiros ainda aprendia sobre o conceito de acreditação hospitalar e como adotar práticas para tornar a sua instituição mais segura, essa não era a realidade para o Hospital Márcio Cunha, que se destacou ao conquistar o reconhecimento ONA 3 já em sua primeira avaliação. Construído pela Usiminas, na década 1960, para atender os funcionários e familiares da recém-criada cidade de Ipatinga (MG), a organização foi influenciada pela gestão profissional da siderúrgica.

Ao longo dos anos, a cultura de qualidade da Usiminas naturalmente foi permeando a gestão do hospital. O resultado foi a conquista da acreditação

ONA 3 em 27 de junho de 2003. “Após criteriosa análise apresentada pelos avaliadores na reunião de encerramento da auditoria, carregada de muita emoção, foi comunicado pela DNV que seria recomenda-

da a acreditação em nível de excelência ao Hospital Márcio Cunha, feito inédito dos hospitais brasileiros, em função do atendimento aos critérios do Manual Brasileiro de Acreditação”, recorda José Carlos de Carvalho Gallinari, que na época atuava como diretor do Hospital Márcio Cunha.

A homologação ocorreu nos dias seguintes. E no dia 1º de julho de 2003 foi emitido o primeiro certificado ONA 3 do Brasil.

Luiz Carlos Marzano, coordenador técnico das atividades de saúde da DNV e responsável pela avaliação do hospital na época, recorda que, até esse momento, a percepção era de que demoraria para uma instituição alcançar o nível de excelência. “Foi uma experiência memorável.

Esse fato foi determinante para a consolidação do Sistema Brasileiro de Acreditação, pois deixou claro que o sistema de gestão, determinado pelos requisitos do Manual da ONA, era factível para as organizações de saúde, mesmo considerando todas as dificuldades de alcance de um nível de excelência de gestão”, recorda.

Gallinari aponta quatro fatores responsáveis por trazer ao Hospital Márcio Cunha o reconhecimento inédito: a disseminação da Cultura de Gestão da Qualidade, promovida pelo Programa de Aperfeiçoamento da Qualidade, instituído em 1995; o apoio integral da alta direção; o investimento de um sistema de gestão integrado; e o compromisso dos

AO LONGO DOS ANOS, A CULTURA DE QUALIDADE DA USIMINAS NATURALMENTE FOI PERMEANDO A GESTÃO DO HOSPITAL. O RESULTADO FOI A CONQUISTA DA ACREDITAÇÃO ONA 3 EM 27 DE JUNHO DE 2003

colaboradores em construir um sistema de gestão de saúde.

Para Fábio Leite Gastal, na época superintendente da ONA e que participou das avaliações do hospital rumo à certificação, a cultura de qualidade e segurança difundida pela Usiminas - e também muito presente no Hospital Márcio Cunha - colaborou para a entidade alcançar o reconhecimento.

“Temos de fazer justiça ao sistema de qualidade empresarial que, no caso de uma indústria siderúrgica como a Usiminas, fez toda a diferença. Eles vivem a cultura da segurança, então foi natural a adoção dessa prática”, conta. “Eles já tinham a certificação ISO para laboratório,



**FÁBIO LEITE GASTAL,**  
na época superintendente  
da ONA, conversa com  
dirigentes e membros  
do Hospital Márcio  
Cunha durante reunião  
de encerramento do  
processo de avaliação e  
certificação ONA 3.

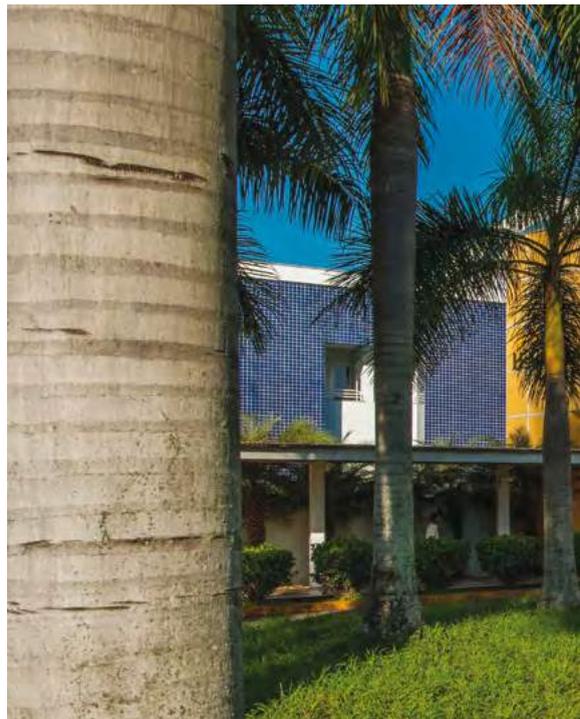
então fazer essa ‘virada’ para o hospital foi muito natural”, completa.

O reconhecimento pelo nível de excelência trouxe ao hospital “um ciclo virtuoso”, nas palavras de Gallinari. As atualizações das edições seguintes dos manuais desafiaram o hospital a aprimorar seus processos com fornecedores e clientes, além de contribuir para fortalecer as práticas assistenciais.

“Estabeleceu-se uma cultura organizacional voltada para gestão eficiente e centrada no cliente, com alto rigor técnico, melhoria constante de processos, valorização e desenvolvimento dos colaboradores e resultados financeiros”, afirma Gallinari, que hoje ocupa o cargo de assessor de Relações Institucionais da Fundação São Francisco Xavier.

O Hospital Márcio Cunha teve sua certificação ONA 3 renovada ao longo dos anos. À obtenção da acreditação em nível de excelência somaram-se outros reconhecimentos, como o Prêmio Mineiro de Qualidade, em 2008, e a certificação pela Healthcare Accreditation, cujos critérios são baseados nos padrões National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations (NIAHO), em 2014. Em 2017, o Márcio Cunha foi certificado pela Healthcare Information and Management Systems Society (HIMSS), o que o tornou um hospital digital. Também no mesmo ano, o hospital ganhou o prêmio Laboratório de Inovação concedido pela Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) em parceria com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

**O HOSPITAL MÁRCIO CUNHA,** localizado em Ipatinga, Minas Gerais, foi o primeiro acreditado ONA 3. A acreditação com excelência foi concedida em 1º de julho de 2003.



**IMAGEM AÉREA**  
do Hospital Márcio  
Cunha. A unidade  
é mantida pela  
Usiminas.



# **CRESCERE E SE TRANSFORMAR**

**05**

# MOVIMENTO DE EXPANSÃO

No final de 2001, a ONA, por meio de suas IACs, havia aprovado os processos de qualidade de sete hospitais em diferentes regiões do Brasil. Dois anos depois, o Hospital Anchieta (DF) é o primeiro deferido com nível pleno (ONA 2), e o Hospital Márcio Cunha é pioneiro ao conquistar o nível de excelência (ONA 3). Em 2009, dez anos depois da fundação da ONA, existiam 126 hospitais certificados nos três diferentes níveis.

Foi também nessa primeira década de atuação que a ONA passou a reconhecer outros serviços de saúde. A primeira certificação de serviços de hemoterapia ocorreu em 2002, laboratórios foram acreditados em 2003, nefrologia e ambulatórios em 2005, atenção domiciliar em 2006, e, por último, os serviços de imagem em 2007. Ao final de uma década, esses serviços totalizavam 164 certificações<sup>1</sup> e passariam o número de hospitais.

Nesse período, a baixa adesão de hospitais à acreditação pode ser explicada tanto pelo desconhecimento acerca do assunto como pelo tempo necessário para os hospitais se prepararem para o processo. “O movimento começa muito incipiente em 2001 e 2002, até esse momento não temos um número expressivo de hospitais acreditados”, analisa Péricles Góes da Cruz, superintendente da ONA. “Eu diria que o peso mais expressivo é o da cultura que passa a ser mais assimilada. Os hospitais precisavam de um tempo de maturação e preparação para serem acreditados”, acrescenta.

Assim, aos poucos, os hospitais foram buscando a acreditação, movimento que ocorre principalmente a partir de 2006, quando o número de homologações realizadas pela ONA quase que dobra em relação ao ano anterior.

No início do movimento de acreditação, alguns fatores influenciaram os hospi-

tais a buscarem mais informações sobre o tema e, posteriormente, a se submeterem à avaliação. Um deles foi a comparação entre os pares, a busca pelo certificado para mostrar ao mercado. O outro, a preocupação das entidades em, obviamente, “errar menos” ao aprimorar seu sistema de qualidade para conquistar o selo.

“No primeiro momento, eles entenderam que era marketing. Mas, logo em seguida, quando se implantou de fato a acreditação, os hospitais entenderam que era um programa de melhoria contínua, identificação do risco, de gerenciamento de pessoas”, analisa Rubens Covello, presidente do IQG Health Services Accreditation. “A grande sacada do movimento de acreditação é justamente o envolvimento de todos os hospitais dentro do processo de qualidade e segurança”, completa.

Em 2001, a criação da Associação Nacional de Hospitais Privados (Anahp) dá mais um impulso ao movimento ao exigir a acreditação dos interessados a se tornar um hospital associado. Na ocasião de sua fundação, na Carta de Brasília, firmada pelos dirigentes dos 23 hospitais fundadores, a qualidade está presente como um dos objetivos: “Fazer com que os ganhos com a qualidade dos seus serviços cheguem ao maior número possível de cidadãos”<sup>1</sup>. No livro: *“O Hospital - Memórias de um Brasil em Transformação”*, Reynaldo Brandt, primeiro presidente da Anahp, conta como a certificação é parte dos princípios fundadores da entidade. “Naquela época, tínhamos a visão da necessidade da certificação como meta a ser atingida e, uma vez conseguida, ela seria o piso, não o teto.”<sup>2</sup>

## A SEGUNDA DÉCADA

Após a primeira década de atuação da ONA é que o debate acerca do tema acreditação se torna mais frequente, e iniciativas prosperam entre os agentes do setor. O resultado não poderia ser outro: o crescimento de instituições certificadas. Em 19 de junho de 2013, a ONA realiza a homologação da certificação do Laboratório Gama (ES) e alcança um novo marco em sua história: 1.000 creditações conferidas<sup>3</sup>. Na ocasião, Luiz Plínio Moraes de Toledo, presidente da ONA, comentou:

“O número pode ser insignificante diante da quantidade de instituições existentes no País. Mas é preciso levar em conta que, quando a ONA iniciou suas atividades, há pouco mais de 13 anos, nin-

EM 2001, A CRIAÇÃO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE HOSPITAIS PRIVADOS (ANAHp) DÁ MAIS UM IMPULSO AO MOVIMENTO AO EXIGIR A ACREDITAÇÃO DOS INTERESSADOS A SE TORNAR UM HOSPITAL ASSOCIADO

guém sabia o que era acreditação aqui no Brasil. Mesmo o pessoal da área de saúde não conseguia nem guardar o nome. Ou seja, começamos do zero.”<sup>4</sup>

É a partir deste período também que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) passa a incentivar mais políticas de qualidade no setor. Em 2011, ela publica a Resolução Normativa 277, que institui um programa voluntário de acreditação de operadoras de planos de saúde. Na opinião de Sérgio Ruffini, coordenador do IAHCs, essas medidas têm um “efeito cascata” positivo. Para conquistar a acreditação junto à ANS, a operadora passa a exigir

### **NO INÍCIO, O TRABALHO DA**

ONA foi de conscientizar sobre a importância da acreditação. Na foto,

Fábio Leite Gastal apresenta um trabalho sobre o sistema brasileiro de acreditação, durante a 16th International Conference for Quality in Health Care, em Buenos Aires.



**PARA COMEMORAR O INGRESSO** da ONA na ISQua, International Society for Quality in Health Care, foi organizado um jantar em São Paulo, que contou com a presença de membros da Diretoria e do Conselho da ONA, além de representantes das instituições acreditadoras.



**MARIA CAROLINA MORENO**, que foi Relações Institucionais e, posteriormente, superintendente da ONA.

de seus prestadores informações que comprovem a qualificação do serviço. Isso tem um impacto nas finanças também, pois a operadora pode remunerar de forma diferenciada, conforme os indicadores. “Do ponto de vista econômico, um grande momento ocorreu quando a ANS passa a exigir acreditação das operadoras e dos prestadores. Foi uma mola propulsora”, comenta.

Em 2016, é lançado o QUALISS, via Resolução Normativa 405, com objetivo de promover a qualificação de hospitais, laboratórios e profissionais de saúde e disponibilizar as informações sobre a qualidade desses serviços aos beneficiários de planos de saúde, e a ONA passa a integrar a iniciativa a convite da agência reguladora.

Para Luiz Otávio Fernandes de Andrade, que foi vice-presidente da ONA, o trabalho da ANS na unificação do rol de procedimentos e na padronização dos contratos de operadoras fez com que os beneficiários começassem a comparar as operadoras sob o ponto de vista da rede credenciada. Tal visão fez com que as operadoras começassem a exigir melhorias na qualidade e segurança dos serviços prestados.

“A acreditação passou a ser, nesse contexto, uma referência para que a sociedade pudesse avaliar os prestadores. A Resolução Normativa 405 contribuiu para fortalecer a transparência sobre o processo de qualificação. Isso porque estabeleceu padrões de divulgação das acreditações por parte da rede prestadora e permitiu ao usuário escolher serviços

que apresentam modelos de gestão e padrões operacionais referenciados”, analisa Andrade.

Em 2015, a Anahp volta a colaborar com a expansão de certificações ao reestruturar suas categorias e os critérios de ingresso de seus integrantes. A divisão “Associados Titulares” é direcionada aos hospitais com alguma acreditação de excelência como ONA 3 e as internacionais JCI (Joint Commission International), NIAHO (National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations) e Qmentum. Também é criada a categoria Associados, destinada às instituições hospitalares que ainda

EM 2016, É LANÇADO O QUALISS, VIA RESOLUÇÃO NORMATIVA 405, COM OBJETIVO DE PROMOVER A QUALIFICAÇÃO DE HOSPITAIS, LABORATÓRIOS E PROFISSIONAIS DE SAÚDE E DISPONIBILIZAR AS INFORMAÇÕES SOBRE A QUALIDADE DESSES SERVIÇOS

não cumprem os requisitos necessários para se tornarem Associados Titulares, mas que “se comprometam a adotar as medidas necessárias para adquirir a certificação de qualidade no prazo de quatro anos.”<sup>5</sup> Em 2017, os hospitais associados à entidade respondiam por 31,8% das acreditações nacionais.<sup>6</sup>

A partir da segunda década, a ONA começa a certificar programas de saúde, serviços oncológicos, hospitais dia e serviços odontológicos. Em abril de 2019, a entidade alcançou 800 certificações vigentes totais, sendo que 344 são hospitais - 84 em nível 1; 99 em nível 2 e 161 em nível 3.<sup>7</sup>

## TRANSFORMAÇÕES

As mudanças internas pelas quais a entidade passou em sua segunda década contribuíram para o crescimento no número de creditações. Uma delas foi a própria mudança de sede: a entidade sai de Brasília (DF) e começa a atuar em escritório no Centro da cidade de São Paulo em 2014. A nova fase também é marcada pela aproximação com a International Society for Quality in Health Care (ISQua), que certifica o Manual Brasileiro de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviço de Saúde desde 2013. “Foi a primeira vez que um manual brasileiro foi acreditado”, conta Maria Carolina Moreno, que atuou na ONA de 2011 a 2016 exercendo os cargos de Relações Institucionais e, posteriormente, superintendente. Durante o período, Moreno relata mudanças na estratégia de comunicação e fortalecimento da marca, que fizeram com que a ONA mudasse a forma de relacionamento com seu público. Em 2016, mais um reconhecimento: a ONA é acreditada pela ISQua. No mesmo ano, a organização muda de sede novamente e, dessa vez, vai para o bairro da Consolação, também em São Paulo.

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

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

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

<sup>1</sup> **Levantamento de certificações de 2000-2009**, conforme dados fornecidos pela ONA.

<sup>2</sup> **O Hospital** - Memórias de um Brasil em Transformação. Livro da Associação Nacional de Hospitais Privados (2016).

<sup>3</sup> ONA. **Ao atingir mil certificações homologadas, ONA mantém muitas instituições acreditadas desde 1999**. Disponível em: <<https://www.ona.org.br/Noticia/214/Ao-atingir-mil-certificacoes-homologadas-ONA-mantem-muitas-instituicoes-acreditadas-desde-1999>>.

<sup>4</sup> ONA. **A história da acreditação no Brasil**. Disponível em: <<https://www.ona.org.br/Noticia/216/A-ONA-e-a-historia-da-acreditacao-no-Brasil>>.

<sup>5</sup> **Portal Saúde Business**: Empresas de homecare podem se afiliar à Anahp. Disponível em: <<https://saudebusiness.com/mercado/empresas-de-homecare-podem-se-afiliar-a-anahp/>>.

<sup>6</sup> **Dados do Observatório Anahp 2018**.

<sup>7</sup> **Dados ONA**, Abril/2019.

# LEGADO

06

# EDUCAÇÃO E DISCUSSÕES FUTURAS

Vinte anos depois de 1º de junho de 1999, quando a ONA foi fundada, o setor de saúde ainda tem inúmeros desafios pela frente. No entanto, ao longo desses anos, diversos fatores atuaram para tornar a assistência à saúde no Brasil mais segura. Ao lado da difusão da acreditação, é possível citar a atuação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e da Agência de Vigilância Sanitária (Anvisa), a influência das movimentações e transações entre os players, inclusive internacionais, e o amadurecimento da gestão no setor.

A ONA contribuiu para a construção dessa história. Na opinião de Ana Maria Malik, professora da Fundação Getúlio Vargas, o legado da entidade foi levar a avaliação de serviços de saúde para além do hospital. “Ela introduziu com mais ênfase a avaliação externa em serviços de

saúde e considerou diferentes tipos de serviço”, comenta.

Para Sérgio Ruffini, coordenador do Instituto de Administração Hospitalar e Ciências da Saúde (IAHCS), o legado da ONA está em “puxar” as instituições em direção ao aprimoramento da gestão de qualidade e da gestão de risco por meio das atualizações das publicações. “Justamente por estabelecer em seus manuais requisitos cada vez mais exigentes em relação à segurança do paciente, a ONA ‘obriga’ as instituições a aprender”, analisa.

Sem dúvida, a contribuição para a educação do setor de saúde foi um dos principais legados da entidade. E isso também ocorreu de forma vanguardista: a ONA investiu em educação a distância baseada na web em uma época em que a modalidade era pouco utilizada pelos brasileiros.

Além dos convênios firmados entre ONA e Anvisa, que deram origem aos manuais de acreditação de diversos serviços de saúde (confira o capítulo 2 deste livro), foram firmadas parcerias entre as entidades com foco em treinamento e capacitação. Para dar vazão aos inúmeros profissionais que precisavam ser treinados Brasil afora, o pouco conhecido ensino a distância foi providencial.

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

Assim, nascia o ONA Educare, programa de educação a distância baseado na web, com conteúdo sobre conceitos de qualidade, análise e avaliação para a acreditação, utilizando os critérios baseados na metodologia ONA.

“O objetivo era a divulgação do modelo de avaliação da qualidade e da acreditação e a formação do maior número possível de profissionais atuantes na assistência e na gestão do setor saúde”, recorda Ione Fuhrmeister Roessler, que foi coordenadora, supervisora pedagógica e coautora do Programa de Cursos de Ensino a Distância via Internet da ONA entre 2002 e 2013.

Desde o início, a metodologia utilizada considerava não apenas o conteúdo dos cursos, como também proporcionava o debate dos assuntos entre os integrantes em comunidades virtuais, o que oferecia a possibilidade da construção coletiva do aprendizado.

Para tornar tudo isso possível, a ONA precisava de um parceiro na área de tecnologia. A escolhida foi a Gestum, empresa especializada em educação a distância que personalizou a plataforma para atender às necessidades do programa da entidade e torná-la aderente ao público - um grande desafio para o período.

“Na época, a ONA foi pioneira, pois a capacitação on-line era muito baixa”, relembra César Braga, que na época era CEO da Gestum. Ele também destaca o ineditismo na criação da loja virtual. “Nós desenvolvemos a parte de e-commerce, o que também era algo muito inovador para a época. Era possível automatizar todo o processo: as pessoas compravam o curso diretamente no portal, realizavam o curso e depois recebiam o certificado digitalizado”, acrescenta.

A parceria entre os times da ONA e da Gestum foi fundamental para superar os obstáculos na construção da plataforma do programa de educação a distância. Desde seu início, o ONA Educare já capacitou mais de 35 mil alunos. Só em 2018, foram 1.823 profissionais formados pelo programa.

## DISCUSSÕES SOBRE O FUTURO

Péricles Góes da Cruz, superintendente técnico da ONA, acredita que as certificações continuarão a crescer, pois, mesmo com a crise econômica no país nos últimos três anos, o número de certificações continuou aumentando - inclusive a quantidade de primeiras certificações conquistadas.

Para Luiz Otávio Fernandes de Andrade, vice-presidente da ONA entre 2006 e 2014, a tendência é que o assunto con-

**Equipe da ONA** promove formação de profissionais durante a feira Hospitalar, em 2018.



**5º Encontro de Avaliadores**, em 2019, promovido pela ONA. Promover educação continuada é uma marca da organização.

tinue na pauta do setor, inclusive pela discussão acerca de novos modelos de remuneração. “Os modelos passam obrigatoriamente pelo compartilhamento de risco entre fontes pagadoras e prestadoras. Isso exigirá dos prestadores cada vez mais eficiência em gestão administrativa e assistencial. As certificações são um direcionamento sobre como adotar as melhores práticas para atingir esse objetivo”, analisa.

Na atual gestão da ONA, a meta é atingir 1.000 instituições acreditadas até março de 2021. Para isso, a organização trabalha para aprimorar o sistema de tecnologias e dados, com o objetivo de agilizar o processo de avaliação e monitoramento e adotar uma nova estratégia de comunicação com o mercado. “Entendemos que a ONA deve fortalecer o seu papel de protagonismo na saúde brasileira e mundial, colaborando para o desenvolvimento do setor saúde no nosso continente”, analisa Cláudio Allgayer, presidente da ONA.

“ENTENDEMOS QUE A ONA DEVE FORTALECER O SEU PAPEL DE PROTAGONISMO NA SAÚDE BRASILEIRA E MUNDIAL, COLABORANDO PARA O DESENVOLVIMENTO DO SETOR SAÚDE NO NOSSO CONTINENTE”

Cláudio Allgayer, presidente da ONA

## A CONTRIBUIÇÃO DA LIDERANÇA

O legado da ONA no desenvolvimento do setor de saúde passa pela liderança de Luiz Plínio de Moraes Toledo, que fundou e presidiu a entidade por 15 anos. A missão de Toledo foi árdua: ninguém sabia o que significava a palavra acreditação na época, e ele foi um dos responsáveis por ajudar na difusão de um padrão pelo Brasil.

“O principal legado do dr. Plínio foi a própria ONA. Ele foi um dos grandes defensores do processo de acreditação, mesmo com todos os percalços e dificuldades pelos quais passamos

no começo. Foi o grande idealizador, começou a ‘pregar’ para os hospitais que realmente precisavam de um processo para serem avaliados e que precisávamos de um padrão”, analisa Walter Lyrio do Valle, que foi vice-presidente da ONA.

Arlindo de Almeida, segundo presidente da ONA, é lembrado por liderar a organização em um momento-chave: a internacionalização da entidade, quando esta recebeu o reconhecimento da ISQua (International Society for Quality in Health Care).



**LUIZ PLÍNIO DE MORAES  
TOLEDO (1948-2015),**  
presidente da ONA  
de 1999 a 2015.



**ARLINDO DE ALMEIDA,**  
presidente da ONA  
de 2015 a 2017.

**POR  
UMA SAÚDE  
DENTRO DOS  
PADRÕES**

**07**



# A ESTRADA ATÉ AQUI

Por Cláudio José Allgayer

Ao longo desses 20 anos, a Organização Nacional de Acreditação (ONA) trilhou seu caminho com a missão de promover a assistência de qualidade e segurança do paciente. Fizemos isso enfrentando os mais diversos desafios num País de dimensões continentais, extremamente diverso e desigual em muitos aspectos, entre eles, nos serviços de saúde.

Nesse contexto, o apoio e a participação das instituições acreditadoras (IACs), dos conselheiros e colaboradores da ONA foram fundamentais para levar a nossa mensagem adiante. Esses profissionais agiram como desbravadores ao divulgar o conceito da acreditação, os princípios da metodologia e a importância de tornar as instituições de saúde locais mais seguros, numa época em que essa discussão ainda era incipiente.

A ONA sempre vislumbrou o sistema de saúde como uma rede naturalmente

integrada. Por essa razão, ao longo desses anos, a ONA firmou parcerias com entidades do setor de saúde, autarquias e sociedades médicas com o objetivo de que o entendimento de uma instituição segura e de qualidade extrapolasse o espaço físico do hospital. Assim, hoje o nosso compromisso com o desenvolvimento de um setor de saúde mais seguro para o paciente é partilhado não apenas com hospitais, mas também com laboratórios, serviços de odontologia, hemoterapia, entre outros serviços de saúde.

Essa também é a realidade de serviços adjacentes e essenciais para o funcionamento de uma instituição de saúde, como lavanderia e nutrição, entre outros, que são reconhecidos com o Selo de Qualificação. Ao criar essa certificação, estendemos nosso compromisso em contribuir com um sistema de saúde integrado e mais seguro.

Nesses 20 anos, alcançamos mais de 800 creditações válidas. Chegar a essa marca só foi possível devido ao caráter educacional de nossa metodologia. A adaptação em níveis foi fundamental para o processo de aprendizado e o aprimoramento das instituições. Com os três níveis, a metodologia reconhece o trabalho, as mudanças, a atuação da liderança em cada marco conquistado rumo à excelência - o que difere totalmente do "é tudo ou nada" preconizado por outras metodologias.

As características da metodologia, a

abrangência de serviços certificados e o número de creditações concedidas tornaram a ONA referência nos padrões nacionais de qualidade e segurança do paciente. Com a chancela da International Society for Quality in Health Care (ISQua), conquistamos reconhecimento internacional e mostramos que o nosso manual está no mesmo patamar de outras creditações ao redor do mundo. Foram esses os caminhos que trilhamos até aqui. Foram essas as escolhas que fizemos em prol do desenvolvimento do setor de saúde brasileiro.





