

*siteware*

**COMO OBTER**

**certificações**

**hospitalares**

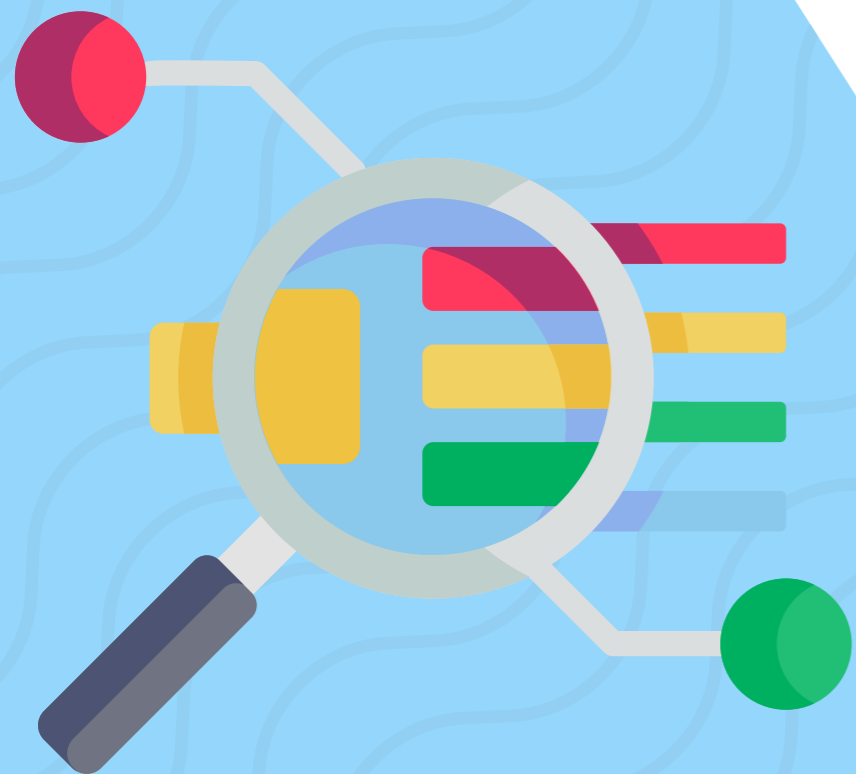
**com o monitoramento  
de processos**



# SUMÁRIO

1. A importância do monitoramento de processos críticos .....	3
2. Use a tecnologia a seu favor .....	5
3. Como alcançar metas com mais eficiência?.....	7
4. A importância de um Sistema de Gestão de Qualidade .....	14
5. Indicadores Estratégicos, Táticos e Operacionais.....	26
6. Certificação e Acreditação para Hospitais.....	30
7. Case Unimed-BH.....	51
8. Conclusão .....	53

# A IMPORTÂNCIA DO MONITORAMENTO DE PROCESSOS CRÍTICOS



Quando um paciente passa por uma cirurgia, ele precisa ser constantemente monitorado para que sua recuperação seja devidamente acompanhada.

Caso ocorra algum problema durante essa evolução, a equipe médica deve estar a postos para intervir adequadamente e restabelecer a saúde do paciente.

Afinal, como a equipe terá certeza de que o estado de seu paciente está de acordo com o previsto, se ele não puder contar com um acompanhamento de sua saúde e de seus sinais vitais?

A mesma ideia vale para quando consideramos a administração de qualquer organização.

Os processos de seus negócios precisam estar sendo monitorados para que os gestores consigam ter em mãos informações sobre o estado da empresa.

Somente assim será possível avaliar se os resultados obtidos são aqueles esperados ou, ainda, detectar possíveis problemas de desempenho e resolvê-los com rapidez.

E quando falamos em organizações ligadas à área da saúde, as circunstâncias não poderiam ser diferentes.

# A IMPORTÂNCIA DO MONITO- RAMENTO DE PROCESSOS CRÍTICOS

Como fazer com que tudo esteja ocorrendo de acordo com a normas de qualidade e as regras estabelecidas para atender aos padrões de certificações e creditações hospitalares?

Como garantir que os serviços prestados estejam sendo de máxima excelência?

Como diminuir custos, fortalecer o nome da instituição no mercado e aumentar sua credibilidade perante a sociedade?

É preciso ter em mente que nada disso poderá ocorrer sem um sistema de gestão verdadeiramente eficiente, com processos automatizados e monitorados em tempo real.



O cotidiano de todo hospital é sempre agitado.

Diferentemente de outros tipos de empresas, essas organizações da saúde não costumam encerrar suas atividades no final do dia, apagar as luzes das salas e cessar suas atividades por algumas horas diárias.

Assim como o fluxo de pacientes é intenso, os processos que ocorrem em torno de seus mais variados atendimentos e procedimentos também são.

Imagine realizar todos os agendamentos de um hospital em arquivos de papel, ou manter registros dos clientes em milhares de arquivos e tabelas perdidos em pastas de computadores.

Qual a chance de que os procedimentos ocorram com a rapidez necessária que tanto marca o dia a dia desse ambiente?

Não há qualquer chance de isso ocorrer.

Atualmente, todo empresário reconhece que as inovações tecnológicas vieram para facilitar a prestação de quaisquer tipos de atividades e serviços.

E toda empresa (independentemente do setor e de seu porte) precisa se alinhar a essas novidades.

**USE A  
TECNOLOGIA  
AO SEU  
FAVOR**



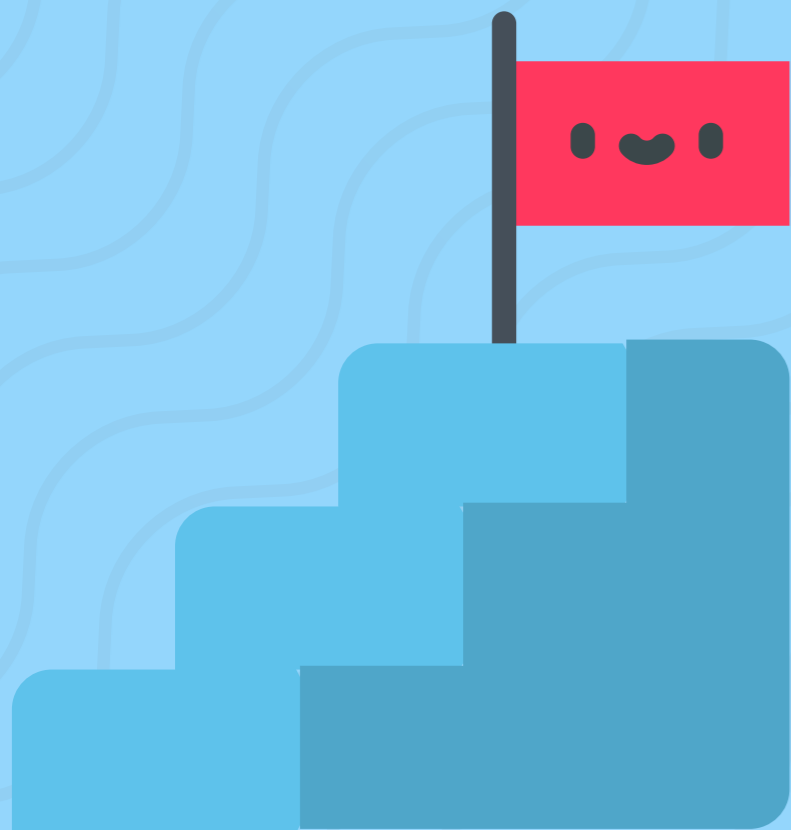
Caso contrário, não irá sobreviver em um ambiente mercadológico com uma concorrência cada vez mais acirrada.

Por isso, em um contexto no qual o emprego da tecnologia não é só um diferencial, mas uma necessidade, é preciso conseguir acompanhar as tendências e identificar ferramentas capazes de garantir um maior poder competitivo no mercado.

Assim, não basta apenas utilizar computadores em vários processos de seu hospital e considerar que está acompanhando os avanços tecnológicos. É preciso contar com um software que é realmente adequado às suas demandas e enxergar a gestão de sua organização sob um outro viés, mais amplo e que lhe dá uma visão do todo, em tempo real.

**USE A  
TECNOLOGIA  
AO SEU  
FAVOR**

# COMO ALCANÇAR METAS COM MAIS EFICIÊNCIA?



Não podemos falar em gestão de uma organização eficiente sem citar o estabelecimento de metas.

Afinal, para conseguir melhorar seus processos e mensurar sua performance, é preciso saber onde se deseja chegar ou o que precisa ser alcançado.

Mas, como alcançar os resultados esperados?

É preciso se atentar a alguns passos importantes e fazer alguns questionamentos essenciais, como:

## 1. Suas metas foram bem elaboradas?

O primeiro passo é conseguir identificar se as metas estabelecidas realmente foram bem elaboradas.

Não há como atingir bons resultados caso tenham sido cometidos erros na hora de definir o que deve ser alcançado.

Por isso, busque avaliar se as suas metas foram bem desenvolvidas. É possível utilizar a metodologia [SMART](#), por exemplo.

Esse padrão irá especificar 5 características indispensáveis ao

# COMO ALCANÇAR METAS COM MAIS EFICIÊNCIA?

se estabelecer qualquer meta. Ela precisa ser:

**S**

**eSpecífica:** quanto mais específica for sua meta, melhor. Exemplo: o que você pretende alcançar? Onde? Será preciso contar com a ajuda de quantas pessoas? Quais suas limitações? E as condições obrigatórias para alcançá-la?

**M**

**Mensurável:** a meta precisa ser palpável, precisando ser mensurável e o menos subjetiva possível. Um número é a melhor maneira de criar uma meta mensurável.

**A**

**Alcançável:** é necessário ser realista, já que metas inalcançáveis não somente terão resultados fora do desejado, mas também irão desestimular sua equipe.

**R**

**Relevante:** uma meta deve ter impacto positivo não apenas em um processo, mas na organização como um todo. Além disso, deve ser determinante para alcançar os objetivos estratégicos do negócio.

**T**

**Tempo definido:** definir prazos é o caminho para um planejamento adequado. Isso ajuda a evitar atrasos, procrastinação e dá maior direcionamento



# COMO ALCANÇAR METAS COM MAIS EFICIÊNCIA?

às atividades. Mas defina prazos possíveis de serem realizados, realistas.

Uma meta de uma organização de saúde pode ser a obtenção de certificações e acreditações.

Quão longe você está da conformidade com os padrões considerados?

Em quanto tempo as mudanças necessárias precisam ocorrer?

Analise-as por meio dos critérios acima antes de colocar tais instrumentos de certificação de qualidade como metas do seu hospital.

Isso vai garantir uma maior efetividade em seus resultados e alinhar expectativas sobre o grau do desafio que sua organização vai enfrentar.

## 2. Você conta com um software para gestão de suas metas?

As inovações tecnológicas vêm revolucionando a forma com que as pessoas e empresas realizam suas atividades e, definitivamente, vieram para ficar.

# COMO ALCANÇAR METAS COM MAIS EFICIÊNCIA?

Nas atividades que envolvem gestão, elas são extremamente importantes, impactando na velocidade e facilidade com que as tarefas são realizadas e também diminuindo a chance de erros.

Algumas atividades antes consideradas impossíveis, hoje fazem parte do dia a dia dos negócios, como saber com precisão o que seus clientes desejam ou fazer previsões e vendas com altíssimo grau de precisão.

Quando você conta com um software para gestão empresarial e portfólio de projetos, uma série de tarefas são facilitadas:

Acompanhar a execução e performance de projetos e processos em tempo real.

Formulação e performance de projetos e processos em tempo real.

Reunir em um mesmo lugar variados indicadores de performance, facilitando a tomada de decisão.

Promover a melhoria contínua dos processos.

# COMO ALCANÇAR METAS COM MAIS EFICIÊNCIA?

Conheça o [STRATWs ONE](#), um software ágil e intuitivo, feito para gerenciar e melhorar seus processos continuamente.

## 3. Como anda a comunicação interna em sua empresa?

Quando o estoque de um determinado medicamento está acabando, sua equipe de compras já está com tudo preparado para solicitar mais lotes?

Se um cliente agenda um exame para um determinado horário, a sala e os profissionais envolvidos estarão disponíveis?

As informações básicas de um paciente circulam com a rapidez necessária entre os funcionários de seu hospital?

Esses são alguns exemplos que têm a eficiência de suas atividades relacionada à comunicação interna dentro de sua organização.

E não se espante: muitos erros são cometidos justamente por problemas de comunicação.

Isso porque, muitas vezes, os profissionais costumam estar tão envolvidos em estabelecer uma comunicação com o público externo que acabam por deixar em segundo plano a comu-

# COMO ALCANÇAR METAS COM MAIS EFICIÊNCIA?



nicação interna.

Esse é um problema gravíssimo!

Nesse caso, o uso de ferramentas e softwares poderão ajudar – e muito! – a compartilhar informações de forma ágil e confiável dentro de seu hospital.

O resultado são equipes com mais sinergia e cometendo menos erros evitáveis.

## 4. Suas equipes contam com a atenção necessária?

O fator humano é essencial em todo hospital.

Mas, será que seus profissionais estão recebendo a atenção necessária no ambiente de trabalho?

Quando se tratam de organizações do ramo da saúde, sabemos que qualquer erro pode ser catastrófico, tanto para um paciente, quanto para a imagem da instituição perante o público.

E equívocos podem ser decisivos não apenas no contato direto no tratamento dos clientes, mas nas próprias áreas opera-

# COMO ALCANÇAR METAS COM MAIS EFICIÊNCIA?

cionais, técnicas e estratégicas.

Por isso, para que as metas definidas sejam alcançadas, assim como para garantir a implantação de um sistema de qualidade, é preciso contar com uma equipe capacitada e engajada.

Por isso, leve sempre em consideração as habilidades e competências de seus funcionários, procurando estabelecer oportunidades constantes de treinamentos e expansão de conhecimentos.

Além disso, é imprescindível considerar benefícios, feedbacks frequentes e incentivar um trabalho em equipe para conseguir atingir os níveis de engajamento e desempenho ideais.

Capacitação, engajamento e trabalho em equipe são três fatores que devem andar juntos, pois um leva ao crescimento dos outros de uma forma sinérgica.

Antes de falarmos sobre as principais certificações e credenciações para hospitais e como obtê-las com a ajuda da tecnologia, é importante passarmos por um conceito intimamente ligado a essas conquistas: a qualidade.

Para que um negócio consiga sobreviver e prosperar, definitivamente, esse é um fator crucial.

Afinal, a qualidade costuma ser o motivo determinante para o processo de tomada de decisão de clientes – ou pacientes – de instituições da área da saúde.

## **Mas, o que é qualidade?**

O termo qualidade pode ser comumente associado a uma ideia subjetiva, onde elementos pessoais, como cultura e preferências, podem determiná-lo para cada pessoa.

Entretanto, quando estamos falando de negócios, o conceito ganha aspectos mais claros e determinados.

Assim, a qualidade é vista como um nível de satisfação do cliente em relação a certos requisitos do produto ou serviço que está adquirindo.

Ou seja, a capacidade daquilo que está sendo comprado atender às expectativas criadas pelo consumidor.

# A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

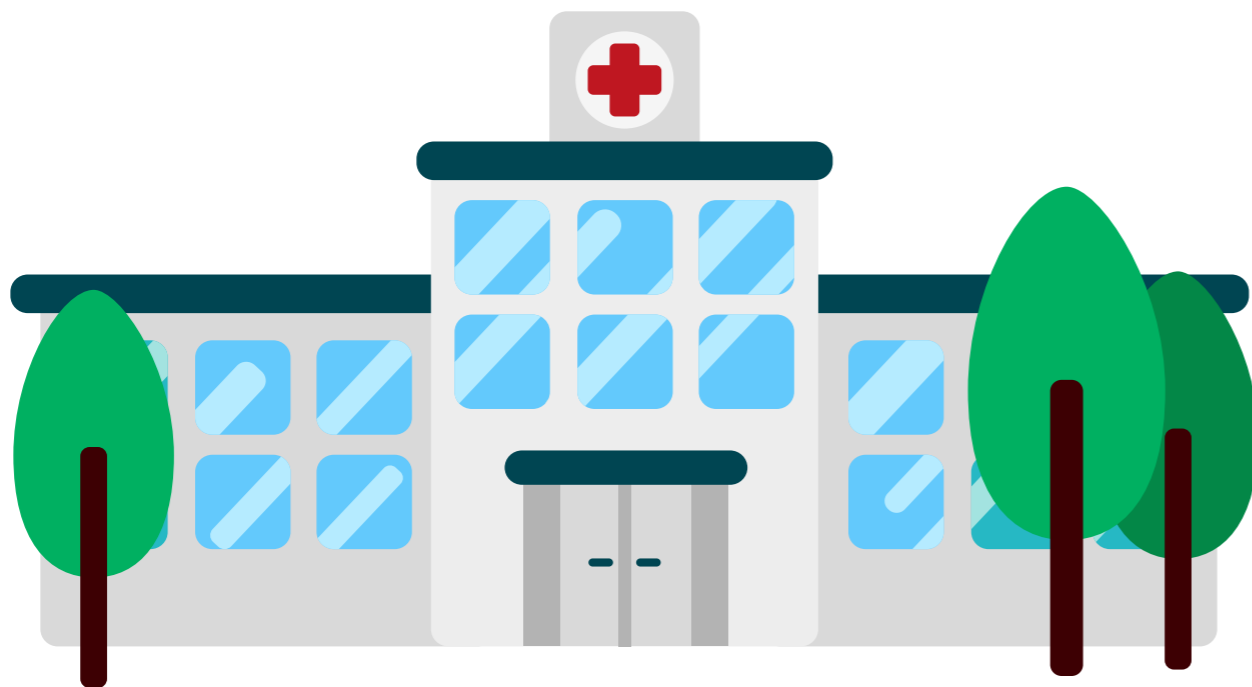


Nesse contexto é que consideramos o chamado Sistema de Gestão de Qualidade.

## Uma competência central para os hospitais

Preocupar-se com a qualidade envolvida nos produtos e serviços oferecidos aos clientes é algo comum na maior parte das empresas que se preocupam com o fortalecimento de sua marca no mercado.

Mas, quando tratamos de hospitais, a questão da qualidade não é somente importante, mas extremamente decisiva para o sucesso ou fracasso do negócio.



# A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

Afinal, é preciso compreender que o serviço que está sendo oferecido aos seus clientes é, justamente, a saúde.

Assim, a ocorrência de erros é bem menos tolerada ao olhar da sociedade que, ao priorizar seu bem-estar, tem a tendência inevitável de buscar a comprovação de alta qualidade para pautar sua tomada de decisão nessa área.

“Saúde em primeiro lugar” é uma frase muito usada.

Imagine-se no lugar de um paciente.

O que você busca na hora que precisa de ajuda profissional para obter soluções para questões de saúde?

Não é à toa que o ditado popular “com saúde não se brinca” é tão reafirmado entre a população.

Dessa forma, qualquer hospital que queira sobreviver no mercado, aumentar seu público e solidificar sua marca, precisa se preocupar com a gestão de qualidade de seus serviços.

Por isso, levar em consideração certificações de qualidade na área da saúde é verdadeiramente decisivo, já que garantem um atestado de excelência diante do público.

Mas, como conseguir alcançar essas metas?

# A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE



Para responder a essa questão, você precisa conhecer o conceito de Sistema de Gestão de Qualidade!

## Sistema de Gestão de Qualidade

O chamado Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) é o conjunto de elementos conectados que tem como finalidade atender às metas e políticas de qualidade estabelecidas pela organização.

Será, portanto, o sistema que irá gerenciar os processos de seu hospital, levando em consideração o nível de qualidade que foi estipulado.

Em instituições do ramo da saúde, podemos observar uma direta relação da qualidade percebida a fatores como:

1

Equipe altamente capacitada;

2

Automação de processos administrativos;

A  
IMPORTÂNCIA  
DE UM  
SISTEMA DE  
GESTÃO DE  
QUALIDADE

3

Padronização  
de processos;

4

Gestão  
eficiente.

Ao implantar um SGQ, portanto, você perceberá vantagens como uma maior organização, padronização e maior eficiência nos mais variados processos.

Também notará redução de custos operacionais e, consequentemente, um maior grau de satisfação de seus clientes.

## Como implantar um Sistema de Gestão de Qualidade em seu hospital

Agora que você já conheceu o que é e qual a importância de um Sistema de Gestão de Qualidade, é preciso compreender como implantá-lo em seu hospital.

Primeiramente, é preciso entender que algumas mudanças

A  
IMPORTÂNCIA  
DE UM  
SISTEMA DE  
GESTÃO DE  
QUALIDADE

muito importantes precisam ser feitas dentro da instituição.

Para isso, deve-se seguir 6 etapas:

## 1. Engajamento

Nenhuma mudança real ou melhoria de qualidade ocorrerá se não houver o engajamento de suas equipes e colaboradores.

Afinal, não há como alcançar qualquer meta sem uma real motivação das partes envolvidas.

É preciso, antes de mais nada, entender que, independentemente das funções que ocupam dentro do hospital, todos os funcionários serão responsáveis – de maneira direta ou indireta – pelo bom funcionamento de um Sistema de Gestão de Qualidade.



# A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

Assim, além de oferecer treinamentos, feedbacks frequentes, uma boa comunicação interna, bonificações e benefícios frente a bons resultados, foque também em solidificar uma cultura de qualidade e faça com que todos os colaboradores a compreendam.

## 2. Defina os processos prioritários

É preciso começar as mudanças com certa calma.

Decidir começar já implantando um Sistema de Gestão de Qualidade a todos os processos do hospital pode não ser muito viável quando há uma gama ampla de serviços oferecidos.

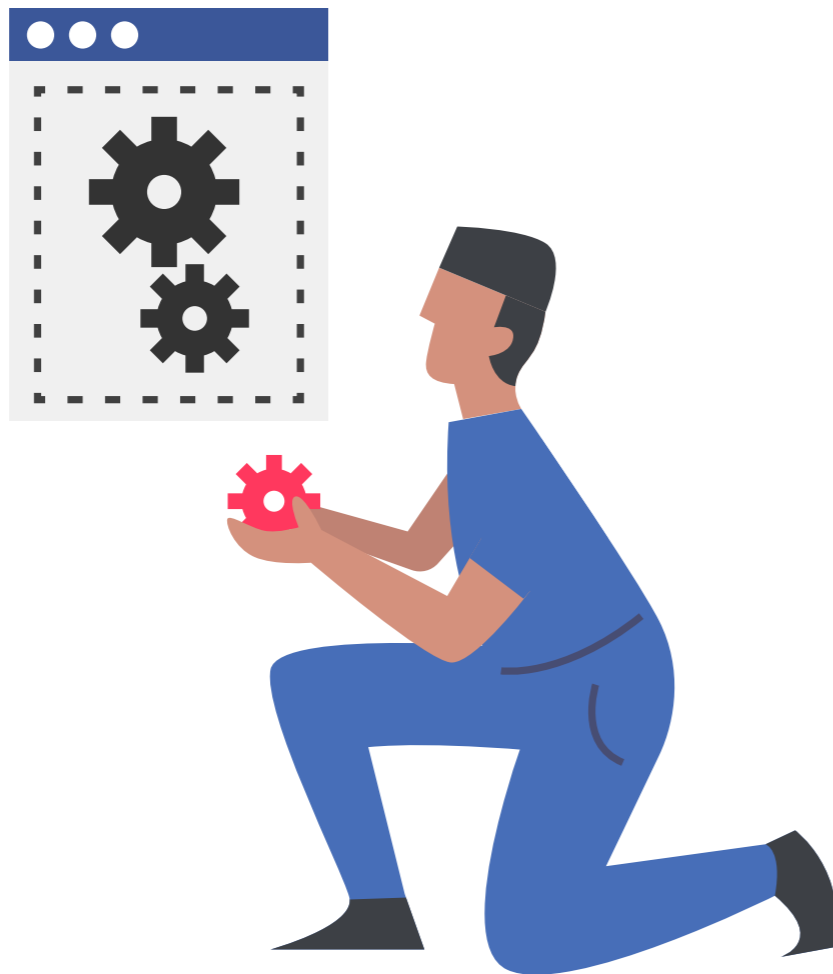
Por isso, seu primeiro passo deve ser uma profunda análise da atual situação da organização, a fim de avaliar quais serviços têm maior relevância dentro da instituição.

Um critério, por exemplo, pode ser o maior volume de demanda, ou aqueles que representem mais impacto sobre o faturamento do hospital, ou ainda os que estejam diretamente ligados aos pontos requeridos para conseguir determinadas certificações.

Você pode contar com a ajuda do [Diagrama de Pareto](#) para conseguir determinar os processos a serem priorizados.

# A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

À medida que forem alcançando os níveis de qualidade desejados, o objetivo é expandir o SGQ para os demais, sucessivamente.



# A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

## 3. Definição de indicadores

Como saber se os processos de sua empresa estão caminhando de acordo com o esperado para atingir a qualidade necessária sem monitorá-los?

É impossível!

Por isso, para colocar em prática um Sistema de Gestão de Qualidade, é imprescindível que você defina indicadores de desempenho, também chamados de KPIs (Key Performance Indicators), que serão responsáveis por esse acompanhamento.

Eles podem ser de natureza técnica, operacional e tática, mas é importante, antes de defini-los, levar em consideração as demandas de seus clientes e os critérios de qualidade previamente definidos.



#### **4. Métodos de coleta de informações**

Tendo definido os indicadores, é preciso desenhar quais serão as formas com que as informações geradas vão ser coletadas.

Para essa etapa, não deixe de definir:

# A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

# A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

## FREQUÊNCIA

1

Qual será a frequência com que os dados serão coletados? Tenha em vista que realizar essa coleta com mais frequência é muito melhor, mas também envolve mais custos.

## DETALHES

Quão detalhadas serão as informações que deseja obter? Da mesma forma: mais detalhes geram mais custos.

2

## COLABORADORES

3

Quantos funcionários precisarão estar envolvidos na coleta de dados? Eles têm o conhecimento necessário? Quem será o responsável pelos processos?

## CAPITAL DISPONÍVEL

É muito importante definir quanto você estará disposto a gastar nos processos de controle de qualidade.

4

## 5. Acompanhamento de Indicadores

Quando os processos são automatizados, é possível fazer isso por meio de painéis de controle. Mas não basta acompanhar.

É essencial que fique claro, também, como lidar com possíveis

desvios ou resultados não esperados.

Assim, defina os procedimentos a serem seguidos caso os indicadores registrem qualquer desvio no padrão de qualidade previsto pela gestão ou certificação.

No próximo capítulo, trataremos justamente da gestão de indicadores.

## 6. Melhoria Contínua

Depois de seguir as etapas anteriores, você terá em mãos importantes informações coletadas pelo seu Sistema de Gestão de Qualidade.

E, para conseguir fazer com que seu hospital passe a alcançar as metas esperadas com a frequência desejada, é preciso ter em mente mais uma etapa: a necessidade da melhoria contínua dos processos.

Ou seja, é essencial que você utilize os dados registrados em seu Sistema para verificar como seria possível alcançar resultados ainda melhores, melhorando os processos.

Afinal, para conseguir fortalecer sua marca no mercado em torno da qualidade de seus serviços, é preciso demonstrar mais que um padrão constante de qualidade: a evolução.

# A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE



É preciso continuar progredindo, e, para isso, procure sempre manter um diálogo com seu gestor de qualidade, seus clientes e demais funcionários, sem nunca deixar de considerar suas sugestões.

A cada oportunidade de melhoria detectada, um processo novo e melhorado deve ser desenhado, testado, medido e posto em prática como definitivo, caso os indicadores mostrem uma melhoria real dos resultados.

Além disso, as creditações e certificações conseguidas são continuamente checadas e avaliadas pelos órgãos responsáveis.



# A IMPORTÂNCIA DE UM SISTEMA DE GESTÃO DE QUALIDADE

# INDICADORES ESTRATÉGICOS, TÁTICOS E OPERACIONAIS



## 3. Indicadores Estratégicos, Táticos e Operacionais

O uso de indicadores é essencial para que qualquer Sistema de Gestão de Qualidade funcione adequadamente.

Mas, afinal, como colocá-los em prática?

Em primeiro lugar, é importante saber reconhecer sua função dentro de qualquer organização.

### Para que servem os indicadores?

Os indicadores, como o próprio termo já sugere, servirão para indicar a situação de seu hospital.

Eles ajudam a compreender a saúde de seu negócio, o andamento dos processos, o quão longe ou próximo de suas metas você se encontra.

Com isso, será possível não apenas identificar possíveis falhas e reconhecer oportunidades, mas ampliar os bons resultados.

Assim, o gestor terá verdadeiramente o controle da situação, já que terá acesso ágil aos mais importantes indicadores de performance da organização e do andamento de suas ativida-

# INDICADORES ESTRATÉGICOS, TÁTICOS E OPERACIONAIS

des e processos.

Esses indicadores, normalmente, são divididos em três categorias:

## 1. Estratégicos

São aqueles que estão ligados ao planejamento estratégico, de longo prazo, alinhados com a missão e a visão da organização.

São baseados em análises prévias do ambiente interno do hospital, como capital intelectual, diferenciais, posicionamento, capacidade de inovação, entre outros.

Deve-se levar em conta também fatores externos, como concorrentes, o ambiente competitivo, a legislação, lançamento de novas tecnologias, questões de saúde pública, socioeconômicas, ambientais e culturais.

Para determinar indicadores estratégicos, uma excelente ferramenta é a [Análise SWOT](#), que identifica forças e fraquezas de seu negócio, bem como oportunidades e ameaças do ambiente externo.

## 2. Táticos

# INDICADORES ESTRATÉGICOS, TÁTICOS E OPERACIONAIS

Esses indicadores também estão associados ao planejamento estratégico de seu hospital, mas, ao contrário dos anteriores, se voltam mais a questões de médio prazo.

Imagine o seguinte caso: se a meta a longo prazo de seu hospital é conseguir duas creditações internacionais nos próximos 8 anos, esse será o enfoque dos indicadores estratégicos.

Para que essa meta a longo prazo aconteça, será necessário que metas menores sejam alcançadas ao longo do percurso.

Assim, quando consideramos o nível tático nesse caso, estaremos levando em consideração, por exemplo, a contratação de uma maior equipe médica, a introdução de novas tecnologias de automação e a melhora na rapidez de atendimentos.

Esses, portanto, seriam monitorados por indicadores táticos, divididos por áreas gerenciais e departamentos, que garantirão que seu hospital esteja caminhando de acordo com a estratégia prevista e em direção às metas estabelecidas.

## 3. Operacionais

Os indicadores operacionais, por sua vez, estão associados a questões de curto prazo, relacionando-se, justamente, à ope-

# INDICADORES ESTRATÉGICOS, TÁTICOS E OPERACIONAIS

ração do hospital em seu dia a dia.

Eles indicam dados sobre processos ligados às atividades das pessoas, à produtividade de seus funcionários.

Por exemplo, em um hospital, pode-se utilizar indicadores operacionais que avaliem o número de atendimentos realizados por um determinado médico, a quantidade de exames feitos em um dado período, a confiabilidade do sistema de triagem nos atendimentos de urgência e outros processos e atividades como esses.



Quando tratamos de sistemas de qualidade, indicadores e metas, é praticamente automático relacioná-los a certificações, que, justamente, servem para confirmar a qualidade de uma organização.

E, no caso específico de instituições da área da saúde, avaliações desse tipo são primordiais na hora de influenciar no processo decisório dos pacientes.

Afinal, quando se trata desse assunto, as pessoas não costumam abrir mão da alta qualidade dos serviços oferecidos pelos hospitais.

Certificações e credenciações são capazes de influenciar no prestígio de sua organização e até na qualidade de seus serviços perante a sociedade.

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS



## Diferença entre Certificação e Acreditação

Quando o assunto é qualidade na área da saúde, a certificação e a acreditação são dois conceitos que todo gestor desse ramo precisa considerar.

Esses dois tipos de instrumentos acabam sendo complementares e irão simbolizar que a instituição avaliada está em conformidade com certas leis, regulamentos e normas técnicas determinadas pelos órgãos certificadores.

Assim, eles têm a função de apontar que um dado hospital analisado está oferecendo serviços com altos níveis de qualidade e segurança a seus pacientes.

Mas, além de “protegerem” esses pacientes por meio desse atestado de qualidade, os diferentes tipos de certificação e acreditação também podem ser encarados como agentes de criação de uma importante vantagem competitiva para essas instituições perante o mercado.

Afinal, ter a qualidade de sua organização comprovadamente atestada por órgãos competentes traz como consequência a

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

elevação do hospital a um patamar diferenciado perante seus concorrentes.

Vale ressaltar que existem pequenas diferenças entre uma certificação e uma acreditação, como:

### **Certificação:**

Na certificação, um determinado órgão de caráter imparcial e que tem elevado reconhecimento público irá confirmar por escrito que os produtos, sistemas de qualidade e processos de uma organização estão em conformidade com os padrões especificados.

O responsável por definir a abrangência do que será avaliado é a própria instituição, ou seja, o próprio hospital irá apontar se serão mensurados todos os seus processos ou apenas alguns deles, por exemplo.

### **Acreditação:**

Já na acreditação há também um reconhecimento formal e escrito, por meio de um órgão acreditado, que simboliza que uma instituição está apta a reproduzir determinadas ativi-

# **CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS**



dades, seguindo requisitos pré-definidos.

Na acreditação, quem define o escopo daquilo que será analisado e avaliado é a Norma de Acreditação. Ela é a mesma para todos os acreditados.

## Quais certificações e acreditações você precisa conhecer?

Existem certificações e acreditações que todos os hospitais que desejam investir realmente na qualidade de seus serviços e no fortalecimento de sua imagem perante o público devem conhecer. Confira as principais a seguir.



# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

## ONA

ONA é a sigla para Organização Nacional de Acreditação e é um dos órgãos mais renomados do Brasil quando o assunto é a avaliação da qualidade dos serviços da área de saúde no país, com destaque para a segurança dos pacientes.

## Vantagens

Algumas das vantagens para um hospital que obtém um reconhecimento oficial da ONA são:

1. Gestão mais aprimorada;
2. Aumentar a segurança para os pacientes e profissionais da saúde;
3. Melhoria da qualidade dos serviços oferecidos;
4. Mais valorização da imagem da instituição.

## Como obter?

Basicamente, para se obter uma acreditação da ONA, seu hospital precisa seguir duas principais etapas:

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS



# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

## 1. Diagnóstico Organizacional

Essa é uma etapa de caráter facultativo e se refere apenas à aplicação (não tem o objetivo de certificar) da metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação e do Manual Brasileiro de Acreditação específico.

Caso você decida por colocar esses procedimentos em prática, a ONA irá conceder ao hospital uma Declaração de Diagnóstico Organizacional.

## 2. Acreditação

É a etapa necessária para a obtenção efetiva da acreditação pelo órgão.

Assim, é preciso colocar em prática as metodologias acima citadas, e, de acordo com os requisitos alcançados pela instituição, o hospital poderá receber uma das três classificações:

**Nível 1 - Acreditado (ONA 1):** está relacionado a determinados processos que apontam a garantia de segurança aos pacientes.

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

A acreditação nível 1 apresenta validade de 2 anos, com visitas de manutenção durante esse período e irá:

- Identificar requisitos legais e técnicos mínimos;
- Identificar cadeias de valor e de processos-chave;
- Elaborar um plano de metas organizacionais;
- Listar indicadores básicos de qualidade e de segurança;
- Oferecer protocolos clínicos de acordo com cada perfil;
- Identificar riscos;
- Definir mecanismos de controle;
- Identificar e padronizar processos primários;
- Avaliar e implantar uma gestão por competências.

**Nível 2 - Acreditado Pleno (ONA 2):** além de se encaixar nos requisitos do nível 1, uma instituição que recebe essa acreditação apresenta uma gestão integrada.

O nível 2 também tem validade de 2 anos, com visitas de manutenção e:

- Estabelece grupos de melhoria de processos;
- Oferece uma sistemática de análise crítica implantada;

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

- Determina mecanismos de controle para processos-chave;
- Estipula um programa de educação continuada.

**Nível 3 - Acreditado com Excelência (ONA 3):** esse é o grau máximo a ser obtido e representa que o hospital tem alta excelência em sua gestão.

Assim, além de abranger as exigências dos outros dois níveis, o ONA 3 ainda aponta que a instituição teria um grande foco em desenvolver uma situação de melhoria contínua, abrangendo todas as partes que compõem a organização.

Diferentemente dos níveis 1 e 2, tem validade de 3 anos e as visitas de manutenção acontecem uma vez ao ano. O ONA 3:

- Estabelece o gerenciamento do desempenho da instituição como um todo;
- Aponta um cronograma para uma análise crítica dos processos;
- Determina um programa para a condução de projetos e melhoria de processos;
- Estabelece um cronograma para Benchmarking de processos e atividades apontadas como críticas.

## Manutenção dos padrões

Os três níveis da ONA têm suas particularidades, mas, de modo geral, não têm caráter duradouro, com períodos de validade previamente estipulados.

Além disso, uma vez conquistadas, as creditações ficam sujeitas a uma estrutura de controle do órgão, como uma forma de garantir a manutenção dos padrões demonstrados pelo hospital.

Ou seja, a instituição precisará manter a qualidade registrada no momento em que a ONA lhe garantiu sua creditação, o que demonstra a necessidade de um caráter duradouro nos esforços do hospital para preservar o atendimento dos padrões estabelecidos.

## Joint Commission International

A Joint Commission International foi criada em 1994 nos Estados Unidos, sendo uma organização não-governamental que atua em creditação hospitalar em mais de 90 países.

Os critérios considerados para a concessão de creditações a hospitais por essa instituição giram em torno da avaliação de:

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS



# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

- Indicadores internacionais de segurança;
- Respeito aos direitos dos pacientes e seus familiares;
- Acessibilidade de tratamento e continuidade;
- Nível de capacitação dos Recursos Humanos;
- Formação do corpo médico;
- Pesquisas que envolvam seres humanos;
- Gerenciamento de fármacos;
- Gerenciamento de informações hospitalares (prontuários).

Os padrões estipulados são considerados de acordo com a avaliação do hospital como um todo, bem como de cada departamento, unidade ou serviço oferecido dentro da instituição.

Um grande diferencial dessa acreditação é que compõe uma forma amplamente utilizada não apenas em território brasileiro, mas em âmbito global.

Ou seja, um hospital que consiga uma acreditação da Joint Commission International estará de acordo com padrões reconhecidos na comunidade internacional.

Além disso, ao considerar fatores como a formação do corpo

médico e de pesquisas com seres humanos, torna-se um diferencial, sendo muito importante para hospitais acadêmicos.

## **HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society)**

A HIMSS é uma organização sem fins lucrativos, criada na década de 1960 na cidade de Chicago, nos Estados Unidos.

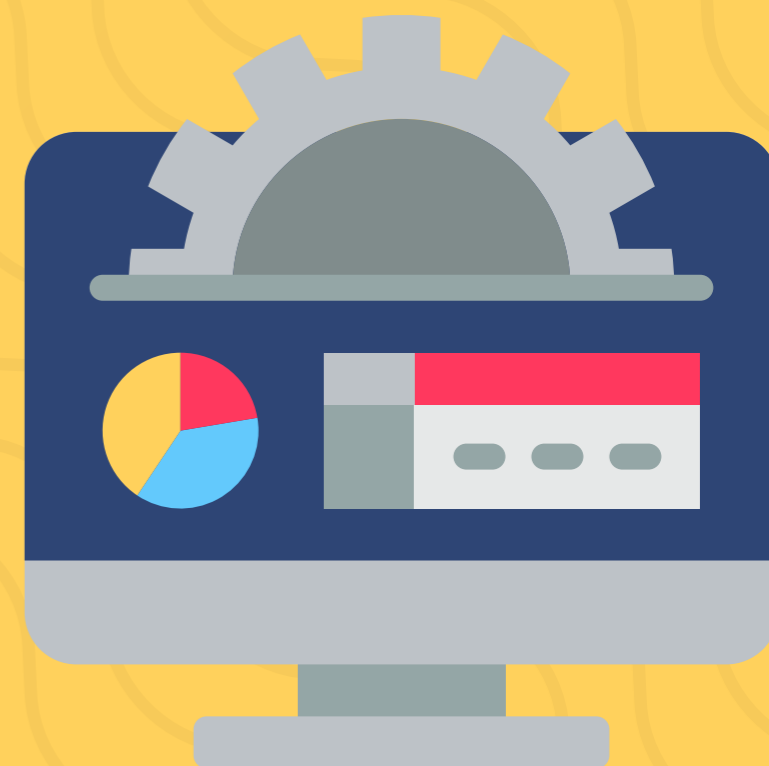
Tem enfoque na otimização da prestação de assistência à saúde em instituições hospitalares por meio do uso da Tecnologia da Informação.

A acreditação expedida pelo órgão leva em consideração padrões considerados como requisitos mínimos de hospitais e associados em relação ao seu nível de maturidade de implantação de prontuários eletrônicos.

Assim, a HIMSS procura incentivar o uso da tecnologia para melhorar atendimentos, a saúde da população como um todo e diminuir custos nesse âmbito.

Por meio dessa acreditação, são considerados padrões relacionados à melhoria da qualidade oferecida nos hospitais, à segurança e à eficiência de cuidados da saúde.

# **CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS**





## Certificações

A ISO reúne entidades provenientes de 148 países, sendo considerada a mais importante rede mundial de institutos de padronização.

No Brasil, a responsável por sua representação é a ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas).

No que diz respeito a certificações importantes a hospitais, destacam-se a ISO 9001 e a ISO 45001.

### ISO 9001

A ISO 9001 é a norma que certificará os Sistemas de Gestão de Qualidade das organizações, especificando os requisitos padrões para sua implantação.

Na verdade, essa certificação pode ser obtida por qualquer empresa, sendo pública, privada e independente de seus setores de atuação.

O objetivo central dessa certificação é proporcionar uma garantia aos clientes de que os produtos ou serviços oferecidos seguirão um padrão de qualidade constante, de acordo com as especificidades da empresa.

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

No caso dos hospitais, a norma, portanto, irá levar em consideração os padrões de qualidade dos serviços prestados aos pacientes, causando um sentimento de maior confiança do público sobre a instituição.

## Por que é importante?

Essa é uma ferramenta muito valiosa à gestão de qualquer hospital, pois irá considerar uma série de práticas de gestão empregadas em todo o mundo.

Além disso, com essa certificação, será confirmada a competência da instituição na utilização de uma ferramenta de qualidade muito reconhecida: o [ciclo PDCA](#).

## O que é preciso?

Para garantir uma ISO 9001 e, sobretudo, colher verdadeiramente os bons impactos dessa certificação dentro da instituição, é preciso atentar-se a:

- 1. Liderança:** as figuras de liderança de seu hospital devem estar muito bem informadas sobre as ocorrências da instituição, além de oferecer todas as ferramentas e meios necessários para que os funcionários estejam realizando suas tarefas com a máxima eficácia.

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

- 2. Foco no cliente:** será analisado se os pacientes estão recebendo o atendimento adequado dos profissionais.
- 3. Abordagem de processos:** a relação entre os funcionários e suas respectivas tarefas desempenhadas dentro do hospital e seu controle.
- 4. Abordagem sistêmica para a gestão:** os processos precisam também ser avaliados como partes de um todo, considerando a maneira com que interagem entre si.
- 5. Envolvimento dos colaboradores:** a saúde de qualquer organização depende de seus colaboradores e do grau de envolvimento demonstrados no trabalho.
- 6. Melhoria contínua:** o objetivo de todos os processos não é só atingir um grau elevado de qualidade exigido pela certificação, mas colocar em prática essa excelência de maneira contínua.

## ISO 45001

A ISO 45001 é considerada a primeira norma internacional de saúde e segurança ocupacional.

Os objetivos dessa certificação são colaborar com:

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS



Um ambiente seguro e saudável para os profissionais e outras pessoas;



Prevenir mortes, lesões, acidentes, doenças e demais problemas de saúde relacionados ao trabalho;



Como consequência, impacta no nível de engajamento dos funcionários, que se sentem mais seguros;



Redução de perdas provenientes de possíveis acidentes, inatividade ou problemas relacionados à segurança e saúde dos colaboradores da instituição;



Beneficia o nome do hospital ao associá-lo com a responsabilidade de segurança em seus serviços;



Melhoria no atendimento de pacientes;



Estimular a melhoria nas condições de trabalho.

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

A ISO 45001 é recente, já que foi oficialmente publicada no começo de 2017, de maneira a substituir a antiga norma OHSAS 18001.

Por isso, as instituições que já possuíam a certificação anterior devem fazer as alterações necessárias para a transição à nova norma.

O prazo para que seja realizada essa adequação é de 3 anos.

## Como a tecnologia pode ajudar a obter certificações hospitalares?

As certificações e acreditações influenciam diretamente na qualidade dos processos e serviços de uma organização.

E, definitivamente, quando tratamos de saúde, o reconhecimento da qualidade de serviços oferecidos é decisivo na hora dos pacientes escolherem qual hospital irão frequentar.

Por isso, essas certificações resultam em um destaque competitivo frente à concorrência, algo muito essencial para a sobrevivência de qualquer negócio em mercados cada vez mais acirrados.

Assim, as instituições não apenas precisam se adequar aos



# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

padrões de qualidade exigidos por órgãos de referência nacional e internacional, como, também, precisam manter tais adequações para garantir a continuidade da vigência desses instrumentos.

Para que isso possa ocorrer, é imprescindível um Sistema de Gestão de Qualidade altamente eficiente.

Nesse contexto, o uso dos avanços tecnológicos é também imprescindível.

É importantíssimo contar com um sistema de automação de processos internos, já que isso tornará mais eficiente não somente o alcance de metas estabelecidas pela instituição, mas os processos de gestão como um todo, o controle e a melhoria contínua.

Por meio de um bom software de gestão, como o [STRATWs One](#), é possível determinar metas, definir indicadores e fazer seu acompanhamento em tempo real.

Isso traz mais eficiência e agilidade nos processos, menor chance de erros, redução de custos e o aumento da produtividade da organização.

Conseqüentemente, as certificações hospitalares serão muito

mais fáceis de se obter e manter a longo prazo.

Saiba que o uso de softwares de gestão impacta positivamente na:

**Performance Corporativa:** pois esses softwares reúnem, em apenas um programa, indicadores táticos, estratégicos e operacionais.



**Oportunidades de Melhoria:** facilitam a obtenção de dados concretos e análises da performance do hospital, de maneira a proporcionar a identificação de problemas e a definição de suas soluções.



**Performance dos Colaboradores:** alguns desses programas contam com opções que tornam possível o uso de determinados indicadores que facilitam também a verificação de performance individual dos profissionais. Isso facilita

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

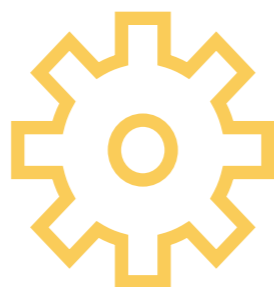
feedbacks, atividades de incentivo e reconhecimento por bons resultados.



**Informações consolidadas:** menor chance de erros de coleta, de compartilhamento ou de ausência de registro de dados importantes.



**Facilita o planejamento estratégico:** as estratégias desenhadas terão um acompanhamento mais ágil e prático, garantindo que a gestão consiga ter uma profunda visão das atividades e se estão em conformidade com o planejamento implantado.



# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS



# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS

**Alinhamento da equipe:** facilita a comunicação e o compartilhamento de informações entre os funcionários e departamentos, garantindo mais agilidade e engajamento da equipe para alcançar as metas estabelecidas.



**Gestão voltada a resultados:** ocorre o fortalecimento da gestão em sua busca por resultados, não apenas pelo aumento da produtividade das atividades envolvidas no gerenciamento do negócio, mas também por proporcionar mais autonomia para as lideranças. Com um software de gestão, não será necessário contratar consultorias ou profissionais externos especializados.



Dessa forma, podemos concluir que o uso de softwares de gestão estratégica auxilia na obtenção de certificações hospitalares, pois otimiza processos importantes como:

- Otimização do fluxo de agendamentos;
- Redução de incidência de erros médicos;
- Diminuição de filas de espera de pacientes;
- Mais engajamento nos serviços oferecidos pelos profissionais;
- Mais qualidade nos diagnósticos e procedimentos terapêuticos;
- Insumos utilizados de maneira eficiente, dentre outros.

# CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO PARA HOSPITAIS



# CASE UNIMED - BH



A Unimed é a sexta maior operadora de plano de saúde do Brasil. A cooperativa de trabalho médico tem 46 anos de idade e, aproximadamente, 4400 colaboradores.

Seu objetivo central de aproximar o médico do cliente e desintermediar o trabalho médico é altamente desenvolvido e, para superar os desafios de sua gestão complexa e alcançar os títulos de acreditação e certificação, as soluções da Siteware foram peça-chave.

A Siteware atendeu a Unimed-BH com um sistema único, eficiente e user-friendly, que facilita a utilização dos colaboradores: o STRATWs One.

Alguns dos desafios que as soluções da Siteware atualmente facilitam na gestão da Unimed-BH são: o desenvolvimento e o registro dos planos de ação; o acompanhamento das oportunidades de melhoria; a facilitação das reuniões e o agrupamento de diferentes gerenciamentos, como: projetos, processos, estratégia, qualidade, melhorias e incidentes.

Verificou-se na Unimed-BH uma intensa evolução na transferência das Oportunidades de Melhorias para o STRATWs One, focando em seu objetivo de melhorar o serviço para seus clientes. Hoje, eles possuem a certificação ISO 9001 e as

# CASE UNIMED - BH



acreditações da Agência Nacional de Saúde e de Serviços de Saúde da ONA, que são títulos fundamentais para o sucesso e para a credibilidade das instituições de saúde.

Com o auxílio da Siteware, a Unimed-BH conquistou essas verificações que atestam a excelência em qualidade e segurança dos seus serviços:



**Hoje, estamos bastante satisfeitos com o nível que chegamos, temos uma aderência muito grande às nossas necessidades. Com as soluções da Siteware, a tomada de decisão ficou muito mais fluida, para que a gente continue tocando a empresa no rumo certo. Também evoluímos muito ao transferir para o STRATWs ONE nosso sistema de gestão de Oportunidades de Melhorias com foco nas certificações e nas creditações.**

# CONCLUSÃO

Podemos observar que, atualmente, todo hospital que deseja se destacar no mercado e garantir seu bom funcionamento a longo prazo, precisa voltar sua atenção para uma gestão de qualidade.

Para isso, certificações e acreditações servem como relevantes metas a serem alcançadas pelas instituições a fim de fortalecerem sua credibilidade perante a sociedade.

Esses objetivos, porém, em um cenário marcado por alto grau de competitividade e inovações constantes, somente serão alcançados com a eficiência esperada por meio do uso da tecnologia.

Um software de gestão irá auxiliar na otimização dos mais variados processos internos do hospital, impactando em uma gestão de maior excelência, bem como na qualidade das atividades da instituição.

[O STRATWS ONE](#), da [Siteware](#), é um software de gestão estratégica e acompanhamento de indicadores e processo em tempo real que pode ajudar sua empresa a conseguir essas acreditações e certificações.

**CONHEÇA O STRATWS >**



# CONCLUSÃO

Não deixe de considerar os impactos positivos da automação em sua gestão hospitalar.

Com o uso dessa alternativa, será possível alcançar com maior facilidade as metas de qualidade estabelecidas e concretizar sua marca no mercado, conquistando creditações e certificações.

