

**RELATO DE EXPERIÊNCIA: PRIMEIRO HOSPITAL DE CAMPANHA PARA
ENFRENTAMENTO DA COVID-19 COM OBTENÇÃO DE CERTIFICADO ONA II**

*EXPERIENCE REPORT: FIRST FIELD HOSPITAL TO COMBAT COVID WITH ONA II
CERTIFICATE*

SOUZA, Éder Lúcio de¹
SILVA, Isabella Santiago Oliveira²
SOUZA, Marcus Antônio de³
AMUD, Francisco Campos⁴
TAVARES, Ludmila Martins⁵

1 - Enfermeiro, Especialista. Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG, Belo Horizonte, MG.

2 - Enfermeiro, Especialista. Centro Universitário Brasília de Goiás-UNIBRASÍLIA, São Luís de Montes Belos, GO, Brasil.

3 - Enfermeiro, Mestrado. Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Goiás-FEN/UFG, Goiânia, Goiás, Brasil.

4 - Administrador. Universidade Paulista – UNIP, Brasília, DF.

5 - Nutricionista, Especialista. Faculdade do Distrito Federal – FacDF, Brasília, DF.

RESUMO

Introdução: parte das instituições hospitalares têm adotado programas de gestão de qualidade com o objetivo de melhorar, de forma contínua, seus processos e serviços. **Objetivo:** relatar a experiência de acreditação de um hospital de campanha. **Métodos:** Trata-se de um estudo descritivo, qualitativo, do tipo relato de experiência, onde os autores descrevem o processo de implementação da cultura da qualidade e melhoria contínua desenvolvidos no HCAMP – Luziânia que culminou na certificação Plena da instituição, junto à Organização Nacional de Acreditação (ONA). **Resultados:** Foram analisados todos os dados e documentos internos da unidade, a fim de descrever todos os processos implantados durante a acreditação da ONA (Organização Nacional de Acreditação). **Conclusão:** a insistência na implantação da cultura da qualidade e melhoria contínua é processo passível de gerar saltos de excelência assistencial, o que foi demonstrado, neste caso concreto, pelo próprio selo de qualidade “PLENA” da organização.

Palavras-chave: Acreditação hospitalar; roteiro para implantação; gestão hospitalar

ABSTRACT

Souza EL, Silva ISO, Souza MA, Amud FC, Tavares LM. Relato de experiência: primeiro hospital de campanha para enfrentamento da Covid-19 com obtenção de Certificado ONA II. Rev. Cient. Esc. Estadual Saúde Pública de Goiás “Candido Santiago”. 2022;8(e80022):1-12.

Introduction: some hospital institutions have adopted quality management programs with the aim of continuously improving their processes and services. **Objective:** to report the accreditation experience of a field hospital. **Methods:** This is a descriptive, qualitative study, of the type of experience report, where the authors describe the process of implementation of the culture of quality and continuous improvement developed in HCAMP - Luziânia that culminated in the plena certification of the institution, with the National Accreditation Organization (ONA). **Results:** All data and internal documents of the unit were analyzed in order to describe all the processes implemented during the accreditation of the ONA (National Accreditation Organization). **Conclusion:** the insistence on the implementation of a culture of quality and continuous improvement is a process capable of generating leaps in care excellence, which was demonstrated, in this specific case, by the "PLENA" quality seal of the ONA organization.

Keywords: Hospital accreditation; roadmap for deployment; hospital management

INTRODUÇÃO

O sistema de saúde brasileiro vem passando por profundas transformações – e, sem dúvida, foi colocado à prova, especialmente no que diz respeito ao SUS (Sistema Único de Saúde), responsável pela saúde de 75% da população de um país com mais de 210 milhões de pessoas¹.

Parte das instituições hospitalares têm adotado programas de gestão de qualidade com o objetivo de melhorar, de forma contínua, seus processos e serviços. Impôs-se, nesse cenário, a qualidade como ramo importante da gestão hospitalar, a qual, em linhas gerais, diz respeito à "excelência da prestação do serviço" – e não menos importante, igualmente nesse panorama, é a utilização da chamada "Acreditação Hospitalar" como metodologia de avaliação externa da qualidade dos referidos serviços oferecidos¹, como forma de "avaliação sistematizada dos serviços de saúde"².

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

O processo de “Acreditação Hospitalar”, assim, impõe novas exigências no que se refere às mudanças comportamentais, mobilização constante dos profissionais em busca de metas e objetivos propostos, além da melhoria permanente e contínua do atendimento prestado³.

A Organização Nacional de Acreditação – ONA é responsável pelo desenvolvimento e pela gestão dos padrões brasileiros de segurança e qualidade da saúde. Reconhecidos internacionalmente, os padrões definidos pela ONA são certificados pela International Society for Quality in Health Care (ISQua), associação formada por instituições acadêmicas e organizações de mais de 100 países, parceira da Organização Mundial da Saúde na avaliação de padrões mundiais de qualidade em saúde⁴.

Seguir os padrões exigidos de qualidade para a respectiva acreditação tornou-se praticamente impossível, após fevereiro de 2020, quando emergiu em todos os continentes a infecção humana pelo novo Coronavírus^{5,6}.

Em março de 2020, o Estado brasileiro declarou situação de Emergência em Saúde Pública de importância nacional, criando em caráter emergencial e temporário, em várias partes do País, os ditos Hospitais de Campanha – HCAMP, para o enfrentamento emergencial da pandemia⁷. Dada a emergência da situação, os Hospitais de Campanha foram montados com estruturas básicas capazes de prover suporte em saúde de forma semelhante aos hospitais fixos, através de equipes multiprofissionais, em atendimentos de urgência e emergência, internações, remoções, realização de pequenos procedimentos cirúrgicos como traqueostomias, bem como realização de exames laboratoriais e imagem⁸ – com o objetivo de aumentar a oferta de leitos de forma rápida (para não dizer urgente).

No Estado de Goiás foram criados 9 (nove) hospitais de campanha (HCAMP’s), sendo um deles criado em parceria com o governo federal, na modalidade de tenda, o qual teve suas atividades suspensas em 22 de outubro de 2020, após o que remanesceram 8 hospitais de campanha, estadualizados. Já quando de sua implantação, a estratégia do Estado era, com o processo de estadualização, ressignificar os sobreditos hospitais, que, após as fases críticas da pandemia,

passariam a atuar como hospitais gerais, em âmbito regional, financiados e mantidos de forma permanente, de modo a incrementar a assistência a toda população⁹.

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

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

CAUSUÍSTICA E MÉTODOS

Trata-se de um estudo descritivo, qualitativo, do tipo relato de experiência. O estudo surgiu da iniciativa de descrever o processo de certificação desenvolvida no HCAMP - Luziânia, através de análises feitas nos relatórios mensais emitidos pelo responsável técnico de cada setor. Nele, ficou evidente a instalação e assimilação diária da cultura da qualidade, que se tornou hábito de vida diária dos colaboradores dos níveis operacional, tático e estratégico.

Enfim, a assimilação da cultura de melhoria contínua dos processos e a incansável busca, avaliação e correção das vulnerabilidades no processo assistencial, técnico, administrativo, financeiro e acima de tudo, respeito e transparência nas relações com as pessoas e instituições, culminou com o selo de Certificação Plena do primeiro HCAMP, certificado ONA II (único do Brasil com certificação desse jaez).

RESULTADOS

Em maio de 2020, no auge da primeira onda de Síndrome Respiratória Aguda Grave – SRAG causada pelo Coronavírus, foi inaugurado o Hospital Estadual de Luziânia – HCAMP, com a missão de garantir o melhor atendimento possível para seus pacientes. O HCAMP- Hospital Estadual de Luziânia foi inaugurado em tempo recorde, de apenas 7 dias. Após sua estadualização, ficou destinado exclusivamente ao enfrentamento da pandemia da covid-19. O foco inicial se deu junto às demandas

agudas emergenciais, garantindo a assistência a mais de 200 mil habitantes, quando somada a população do município de Luziânia e demais regiões do entorno de Brasília.

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

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

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

No mês de novembro de 2020, o relatório de atividades traz em seu bojo significativa mudança de concepção, nele é informado o destaque que a seguir seria dado aos preceitos de qualidade, a partir das “Metas Internacionais de Segurança do Paciente”, estabelecidas pela OMS.

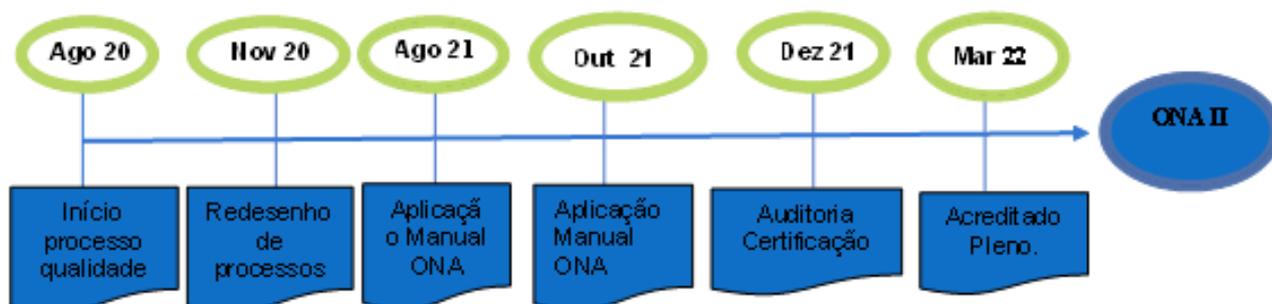
No mês de novembro, promoveu-se ao reforço, junto às equipes assistenciais, dos processos relacionados à segurança dos pacientes, tendo por modelo as chamadas “Metas Internacionais de Segurança do Paciente”, estabelecidas pela OMS. O enfoque deu-se em face da “Meta 1”: identificação correta do paciente;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

Em dezembro de 2020, vislumbram-se, com mais ênfase, dados relacionados à qualidade e segurança do paciente – ao passo que, a partir de janeiro de 2021, as 6 metas referidas passam a ser uma constante dos referidos relatórios, sem prejuízo de outros dados referentes à qualidade da assistência. Implantada a mudança de cultura, a qual é espelhada na própria evolução de apresentação dos

relatórios de atividades, em agosto de 2021 foram instituídas e implementadas as metodologia definidas no manual de acreditação ONA versão 2022/2024, em que foram realizados ciclos de melhorias contínuas, com destaque para a criação de protocolos assistenciais baseados em evidências, redesenho de fluxos, padronização de procedimentos, treinamentos técnicos e comportamentais, além de reforço no suporte emocional para os profissionais.

FIGURA 1: Processo de Acreditação do HCAMP – Luziânia.

PROCESSO DE ACREDITAÇÃO DO HCAMP - LUZIÂNIA



Fonte: Gestão da Qualidade de 2020 à 2022.

Tornar-se uma instituição acreditada significa que houve a busca por inovação. Se um hospital conseguiu a certificação nível um, atingiu pelo menos 70% dos padrões de qualidade e segurança definidos pela organização acreditadora¹⁰.

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

O nível três é o que mostra mais avanços. É preciso seguir 90% dos padrões de qualidade e segurança, 80% dos padrões de gestão integrada e pelo menos 70% dos padrões de excelência em gestão¹¹.

Souza EL, Silva ISO, Souza MA, Amud FC, Tavares LM. Relato de experiência: primeiro hospital de campanha para enfrentamento da Covid-19 com obtenção de Certificado ONA II. Rev. Cient. Esc. Estadual Saúde Pública de Goiás "Candido Santiago". 2022;8(e80022):1-12.

Além disso, todos os níveis têm prazo de validade: certificados dos dois primeiros níveis valem por dois anos e o do terceiro nível, por três anos. Ou seja, uma instituição de saúde que quer se manter acreditada precisa estar disposta a passar pela avaliação da ONA periodicamente¹¹.

Nesse processo, os hospitais passam por diferentes fases, antes e após a auditoria para a certificação. Na primeira fase, após definir quanto à adoção ou à revitalização do modelo, inicia-se o processo de preparação para certificação, que pode durar de 3 a 18 meses¹².

Nessa fase avalia-se a elegibilidade dos hospitais, analisam-se os procedimentos necessários para sua documentação, bem como investe-se na sensibilização e a capacitação dos profissionais envolvidos¹³.

Na segunda fase, cuja duração pode se estender de 3 a 6 meses, consta um levantamento simulado de pré-certificação, por meio do qual são revisadas as lacunas existentes para certificação, antes da auditoria externa¹⁴. A certificação representa o reconhecimento formal das conformidades organizacionais conforme os padrões de normas¹⁵.

A certificação é uma atividade de 23 avaliações e certificação da conformidade, que reconhece a excelência de aspectos técnicos e de gestão dentro de uma organização, seguindo padrões e requisitos previamente definidos, atestam que determinado prestador de serviço em saúde promove a qualidade e a segurança da assistência¹⁶.

Ao final da auditoria, caso os requisitos tenham sido atendidos, a certificadora emite um certificado de qualidade, cuja validade pode variar de 2 a 3 anos, atestando a certificação segundo determinado modelo de certificação. Essa é a fase em que se espera um avanço acentuado na conformidade dos hospitais, pois a equipe está ciente da avaliação e os gestores empenhados nos investimentos necessários para a certificação¹⁷.

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

Nessa linha foi desenvolvido na instituição um programa de educação continuada, com um programa de Treinamento e Desenvolvimento - T&D conforme figura 2.

Figura 2 - Indicadores de Educação Corporativa.



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

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

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

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

DISCUSSÃO

A ONA é considerada a principal acreditação para instituições de saúde nacionais. Afinal, para conquistar qualquer um dos três níveis dessa certificação, é preciso que a instituição esteja seguindo as normas estabelecidas pelo Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar¹⁸.

A certificação vem com um objetivo de aumentar chances de produzir resultados como segurança evitando danos aos pacientes, efetividade no cuidado baseado em evidências científicas, cuidado centrado no paciente, oportunidade na redução de tempo e de atrasos, eficiência nos cuidados e nos desperdícios e equidade¹⁹.

De acordo com documento divulgado pela Confederação Nacional da Saúde, no início de 2021, existiam 6.820 hospitais em funcionamento no Brasil, e somente 6,5 % desses hospitais são acreditados²⁰.

No Estado de Goiás, até fevereiro de 2022, segundo os dados do mapa de creditações da ONA existiam somente 2 hospitais estaduais com certificação nível II, mas nenhum deles sendo um Hospital de Campanha de combate à covid-19¹¹.

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

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

O resultado da pesquisa identificou que o HCAMP-Luziânia, até a conclusão do presente estudo, foi o único com certificação plena ONA II.

CONCLUSÃO

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

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

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

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

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

REFERÊNCIAS

- 1 - Oliveira JLC, Matsuda LM. Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade. Escola Anna Nery. 2016;20(1):63-69.
- 2 - Terra JDR, Berssanati FT. Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços de saúde. O Mundo da Saúde, São Paulo. 2017;41(1):11-17
- 3 - Abreus A, Abrantes ML. A importância da acreditação hospitalar na assistência à saúde no Brasil. 2020. Disponível em:
http://revista.oswaldocruz.br/Content/pdf/Edicao_18_ANAINE_DE_PAULA_ABREU.pdf. Acesso em: 18 de março de 2022.
- 4 - Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Assistência à Saúde. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar / Secretaria de Assistência à Saúde. – 3. ed. rev. e atual. – Brasília: Ministério da Saúde, 2002. 108p.
- 5 - Ministério da Saúde (BR). Portaria nº 188/2020. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV) [internet]. Diário Oficial da União. 2020 [cited 2022 mar 22]. Available from: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt0188_04_02_2020.html.

- 6 - Bóia ACP, Amestoy SC, Moura GMSS, Trindade LL. Indicadores de qualidade: ferramentas para o gerenciamento de boas práticas em saúde. Rev Bras Enferm [Internet]. 2019;72(2):377-84.
- 7 - Cunha C, Lima A, Vieira L. Subsecretaria de Saúde Núcleo de Evidências: Hospital de Campanha [internet]. Subsecretaria de saúde 2020 [cited 15 mar 22]. Available from: https://www.saude.go.gov.br/files//banner_coronavirus/protocolos-notas/S%C3%ADnteses%20de%20Evid%C3%A2ncias/2020/Hospitais%20de%20Campanha.pdf.
- 8 - Fortes MTR. Acreditação no Brasil: seus sentidos e significados na organização do sistema de saúde. 2013. 190 f. Tese (Doutorado em Saúde Pública) - Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca, Fundação Oswaldo Cruz, Rio de Janeiro, 2013.
- 9 - Deus AR. Qualidade na Assistência à Saúde - Um Olhar Sobre a Literatura. In: Anais do 7th Congresso Nacional de Excelência em Gestão [internet]; 2016. Sep 29-30; Rio de Janeiro, RJ. Rio de Janeiro, Brazil. Rio de Janeiro: Universidade Federal Fluminense, 2016.
- 10 - Confederação Nacional de Saúde (BR) [internet]; 2019. [cited 18 mar 2022]. Available from: <http://cnsaude.org.br/entidades-lancam-publicacoes-com-dados-historicos-e-indicadores-da-saude-nacional/>.
- 11 - Organização Nacional de Acreditação - ONA. O papel da ONA na construção do sistema de saúde Brasileiro [internet]; 2022. [cited 18 mar 2022]. Available from: https://www.ona.org.br/anexos/resumo_pt.pdf.
- 12 - Organização Nacional de Acreditação - ONA. Manual para organizações prestadoras de serviços de saúde-OPSS. Roteiro de Construção do Manual Brasileiro de Acreditação ONA [internet]; 2022. [cited 18 mar 2022]. 2022. Available from: https://www.ona.org.br/uploads/Edicao_Comemorativa_Manual_OPSS_2022_-_Roteiro_de_Construcao_do_Manual_Brasileiro_0.pdf.
- 13 - Gaspari V. Manual Brasileiro de Acreditação, 2020. Disponível em: <https://www.unicesumar.edu.br/wp-content/uploads/degustacao/ebook/ebook-material-didatico-gestao-hospitalar.pdf>. Acesso em 18 de março de 2022.
- 14 - Saquetto TC. O processo de acreditação e seus impactos na eficiência de hospitais privados Brasileiros [dissertation]. Rio de Janeiro: Universidade Federal do Rio de Janeiro; 2019. 129 p.
- 15 - Mattoso APG. A acreditação hospitalar e os impactos sobre o cliente e os servidores [undergraduate thesis]. Rio de Janeiro: Instituto de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Federal Fluminense; 2019. 13 p.
- 16 - Alástico GP, Toledo JC. Acreditação Hospitalar: proposição de roteiro para implantação. Gest. Prod., São Carlos. 2013;20(4):815-831.
- 17 - Novaes HM. História da acreditação hospitalar na América Latina – O caso Brasil. Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde. 2015;12(4):49-61.

18 - Rafael DN, Aquino S. Processo de acreditação ONA: desafios para gestores de qualidade em serviços de apoio às Organizações de Saúde. Revista de Gestão e Sistemas de Saúde – RGSS, São Paulo. set./dez. 2019;8(3):327-341.

19 - Rodrigues MV, Carâp LJ, El-Warrak LO, Rezende TB. Qualidade e acreditação em saúde. 1. Ed. Rio de Janeiro: FGV; 2011. 131 p.

20 - Macedo GRS. Contribuição do Modelo de Acreditação ONA e JCI para a segurança do paciente [master's thesis]. São Paulo: Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas; 2019. 97 p.

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