

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL
CAMPUS PALMEIRA DAS MISSÕES
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE ORGANIZAÇÃO
PÚBLICA EM SAÚDE

Marcus Vinicius da Silva Costa

O ELO ACREDITAÇÃO E ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

Sapucaia do Sul, RS
2022

Marcus Vinicius da Silva Costa

O ELO ACREDITAÇÃO E ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Organização Pública em Saúde (EaD), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Organização Pública em Saúde.

Orientadora: Prof.^a Dr.^a Neila Santini de Souza

Sapucaia do Sul, RS
2022

MARCUS VINICIUS DA SILVA COSTA

O ELO ACREDITAÇÃO E ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

Trabalho de Conclusão apresentado ao Curso de Especialização em Gestão de Organização Pública em Saúde (EaD), da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Gestão de Organização Pública em Saúde.

Aprovado em 15 de agosto de 2022

BANCA EXAMINADORA

Neila Santini de Souza, Dr^a. (UFSM)
(videoconferência)

Fernanda Sarturi, Dr^a. (UFSM)
(videoconferência)

Giovana Dorneles Callegaro Higashi, Dr^a. (UFSM)
(videoconferência)

Leonardo Bigolin Jantsch, Dr. (UFSM)
(videoconferência)

Sapucaia do Sul, RS
2022

SUMÁRIO

RESUMO	5
ABSTRACT	6
1 INTRODUÇÃO	7
2 METODOLOGIA	8
3 RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	11
CONCLUSÃO	16
REFERÊNCIAS.....	17

RESUMO

O ELO ACREDITAÇÃO E ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

AUTOR: Marcus Vinícius da Silva Costa

ORIENTADORA: Prof.^a Dr.^a Neila Santini de Souza

Introdução: O processo de acreditação hospitalar pode ser visto como um potencial para alavancar a qualidade dos serviços prestados. Assim, a ação gerencial elementar tende a contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais e, também, para a melhoria contínua dos serviços. **Objetivo:** identificar a acreditação e a sua interface com a qualidade da assistência em organizações hospitalares. **Método:** O método adotado para o estudo é a revisão integrativa de literatura, utilizando as bases de dados Literatura Latino Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e *Medical Literature Analysis and Retrieval System Online* (MEDLINE), através da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). **Resultados:** A amostra inicial foi constituída por 29 artigos, sendo 2 MedLine, 27 LILACS esses dois resultados encontrados na BVS. Após esse refinamento restaram 5 referências. Os resultados demonstram que a acreditação é um elemento de qualidade na assistência hospitalar que apresenta mudanças na organização, sendo uma estratégia utilizada para um estreitamento na relação da equipe com o paciente. A acreditação, quando bem implementada, auxilia na qualidade dos processos, refletindo na produtividade da organização, melhorando resultados operacionais, financeiros e seus serviços prestados. **Conclusão:** Observa-se que a acreditação é uma ferramenta que atribui inúmeras vantagens aos serviços de saúde, pois se trata de uma certificação que melhora a qualidade do atendimento ao paciente.

Paravras-chave: Acreditação. Assistência à Saúde. Qualidade. Atenção Hospitalar.

ABSTRACT

THE LINK ACCREDITATION AND HOSPITAL ASSISTANCE

AUTHOR: Marcus Vinícius da Silva Costa

ORIENTER: Prof.^a Dr.^a Neila Santini de Souza

Introduction: The hospital accreditation process can be seen as a potential to leverage the quality of services provided. Thus, elementary managerial action tends to contribute to the achievement of organizational objectives and also to the continuous improvement of services. **Objective:** to identify accreditation and its interface with the quality of care in hospital organizations. **Method:** The method adopted for the study is the integrative literature review, using the databases Latin American and Caribbean Literature in Health Sciences (LILACS) and Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), through the Virtual Library in Health (BVS). **Results:** The initial sample consisted of 29 articles, being 2 MedLine, 27 LILACS, these two results found in the VHL. After this refinement, 5 references remained. The results show that accreditation is an element of quality in hospital care that presents changes in the organization, being a strategy used to strengthen the relationship between the team and the patient. Accreditation, when well implemented, helps in the quality of processes, reflecting on the organization's productivity, improving operational and financial results and its services. **Conclusion:** It is observed that accreditation is a tool that attributes numerous advantages to health services, as it is a certification that improves the quality of patient care.

keywords: Accreditation. Health Assistance. Quality. Hospital Care.

1 INTRODUÇÃO

O cenário social atual está marcado por rápidas e profundas transformações, o qual se notabiliza pela acirrada competição e como consequência deste processo, pessoas e instituições estão se conscientizando que mudanças são inevitáveis e necessárias para acompanhar tais transformações. Nesta configuração social identifica-se que o critério da qualidade dos produtos e dos serviços oferecidos é fundamental, pois os usuários estão cada vez mais exigentes e interessados não somente no custo, mas na qualidade do produto ou serviço (VOLPATO, *et al.*, 2010; ANTUNES e TREVESAN; 2000).

A gestão da qualidade surge com o pensamento de fazer uma análise estratégica da oferta efetiva seja para a entrega de produtos quanto de serviços (DA SILVA, *et al.*, 2020). Assim, é natural que todos os produtos e serviços sejam propiciados a buscar melhorias para gerar uma sensação de qualidade das suas ofertas em quem as demanda. Nesse contexto, a área de saúde não ficaria como exceção. A busca pela qualidade tem influência direta nos processos que compõem os seus serviços e tem como braço direito a avaliação a qual proporciona construção de planejamento, desenvolvimento/reformulação de políticas internas e externas, gerenciamento operacional e alocação de recursos financeiros, humanos e materiais (BONATO, 2011).

O planejamento, a revisão de processos e o acompanhamento de performance, assim como melhorias constantes, passaram a ser vitais para o posicionamento das organizações no mercado. Sistemas de qualidade foram adotados na busca de competitividade, de eficiência e eficácia dos processos e dos altos índices de desempenho com resultados de sucesso (BONATO, 2011).

Desse modo, no contexto hospitalar pode-se relacionar esses sistemas diretamente à acreditação que avalia a qualidade dos serviços ofertados por essas instituições, surgindo como uma ferramenta que pode orientar o alcance da excelência em gestão e assistência à saúde. Para alcançar a acreditação, há uma busca pelo padrão de qualidade alinhado à metodologia aplicada, seja no atendimento à sociedade ou aos seus clientes internos, que leva os hospitais a se reorganizarem e se reestruturarem através da procura por uma governança e administração atualizadas, tecnologia moderna, processos eficazes, equipe

capacitada e atendimento satisfatório (FELDMAN; GATTO; CUNHA, 2005).

O processo de acreditação hospitalar pode ser visto como um potencial para alavancar a qualidade dos serviços prestados por este. Assim, a ação gerencial elementar tende a contribuir para o alcance dos objetivos organizacionais e, também, para a melhoria contínua dos serviços.

A elaboração dessa pesquisa se dá importante uma vez que poderá vir a contribuir no âmbito acadêmico como um caminho para justificar o porquê de estudar acreditação melhorando a qualidade da assistência nas instituições de saúde contextualizado com a gestão da qualidade. Além disso, pode auxiliar gestores e administradores na tomada de decisão uma vez neles estão a responsabilidade da escolha em submeter ou não o hospital a um processo de acreditação entendendo como isso se refletirá competitivamente.

Perante a isso, procura-se entender como o processo de busca pela acreditação e a certificação correspondente à mesma pode mudar a qualidade da assistência. Em face do exposto, emergiu a questão que norteou o presente estudo: Qual é a interfase da acreditação e serviços prestados em organizações hospitalares?

Dito isso, o objetivo da pesquisa foi identificar a acreditação e a sua interface com a qualidade da assistência em organizações hospitalares.

2 METODOLOGIA

O método adotado para o estudo é a revisão integrativa de literatura, que consiste em um método que proporciona a síntese de conhecimento e a incorporação da aplicabilidade de resultados de estudos significativos na prática (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010). É um método de revisão mais amplo, pois permite incluir literatura teórica e empírica, bem como estudos com diferentes abordagens metodológicas (POMPEO; ROSSI; GALVÃO, 2009).

Segundo Mendes, Silveira e Galvão (2008), para a elaboração de uma revisão integrativa é necessário que siga seis etapas de pesquisa no processo.

A primeira etapa é a identificação do tema e a pergunta que será pesquisada. A pergunta norteadora utilizada foi: Qual é a interfase da acreditação e serviços prestados em organizações hospitalares?

Para a segunda etapa foram estabelecidos os critérios que seriam

utilizados para inclusão e exclusão dos estudos. Os critérios de inclusão foram: textos disponíveis na íntegra, em português, publicados entre 2010 a 2021 na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS). Os critérios de exclusão foram publicações que não atenderam aos critérios de inclusão referenciados, além de teses e dissertações, artigos de revisão e texto sem elemento relevante ao escopo do estudo.

Os descritores utilizados para a busca na BVS foram: Acreditação, Gestão da Qualidade em Saúde e Administração Hospitalar, combinados com “AND”.

A busca bibliográfica foi realizada do dia primeiro a sete de junho de 2022. A amostra inicial foi constituída por 29 artigos, sendo 2 Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MedLine), 27 Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) esses dois resultados encontrados na BVS. A estratégia utilizada na busca de dados encontram-se no quadro 1 abaixo.

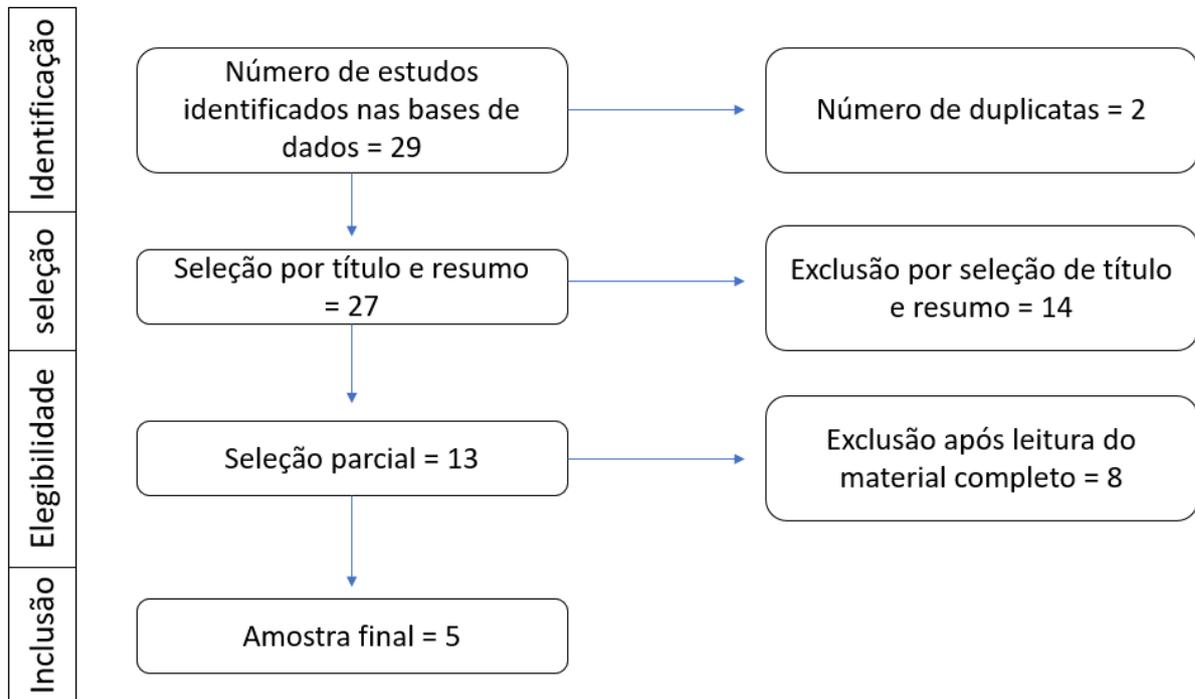
Quadro 1: Bases de dados, estratégias de busca e resultado de artigos encontrados.

BASE	ESTRATÉGIA DE BUSCA	RESULTADOS
MedLine (BVS)	acreditação AND gestão da qualidade em saúde AND administração hospitalar AND (fulltext:"1" OR "1") AND la:("pt" OR "en" OR "es")) AND (year_cluster:[2010 TO 2022]) AND (fulltext:"1" OR "1" OR "1") AND db:("MEDLINE") AND la:("pt"))	2
LILACS (BVS)	acreditação AND gestão da qualidade em saúde AND administração hospitalar AND (fulltext:"1" OR "1") AND la:("pt" OR "en" OR "es")) AND (year_cluster:[2010 TO 2022]) AND (fulltext:"1" OR "1" OR "1" OR "1" OR "1") AND db:("LILACS") AND la:("pt"))	27

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Para apresentar o processo utilizado na seleção dos artigos, foram utilizadas as recomendações de Prisma (MOHER *et al.*, 2015), sendo apresentado no fluxograma na Figura 1, incluindo todas as etapas de triagem dos estudos.

Figura 1: Fluxograma de seleção dos artigos.



Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Na terceira etapa, foi realizada a categorização e definição das informações retiradas dos estudos selecionados, que reúnem e sintetizam as informações consideradas mais importantes (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008). Foi organizado um quadro sinóptico especialmente para esse fim, que contemplou os seguintes aspectos, considerados pertinentes: título da publicação, autores, base de dados e ano. E posteriormente foi criado um quadro para registro dos métodos, objetivos, amostras e resultados de cada estudo selecionado, para o alcance dos resultados da revisão.

Para a quarta etapa foi realizada uma avaliação dos estudos selecionados para a revisão integrativa, ou seja, foi realizada uma análise crítica para explicar os resultados que sejam conflitantes e diferentes (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Na quinta etapa foi realizada a interpretação dos resultados, considerada a fase para a realização de discussão dos principais resultados, identificando os defechos ou lacunas que permitem sugestões para futuras pesquisas (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008).

Na última etapa da revisão, foi contemplada a descrição de todas as etapas percorridas e descrição dos principais resultados evidenciados na análise dos artigos que foram incluídos no trabalho (MENDES; SILVEIRA; GALVÃO, 2008). Essas quatro últimas etapas são apresentadas a seguir.

Para a realização da análise foi utilizado análise de conteúdo seguindo as três fases indicadas por Bardin (2011), que são: pré-análise e segunda fase que seria a exploração do material e a terceira fase o tratamento dos resultados: inferência e interpretação.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Para o alcance do objetivo foram selecionados cinco artigos, cujos dados constam no Quadro 2, com as seguintes categorias: título da publicação, autores, base de dados, periódicos e ano de publicação, do mais recente para o mais antigo.

Quadro 2: Apresentação da relação dos trabalhos incluídos na revisão integrativa: Título, autores, bases de dados e ano.

Nº	TÍTULO DA PUBLICAÇÃO	AUTORES	BASE DE DADOS	ANO
1	Qualidade em hospital acreditado na percepção dos profissionais de enfermagem	CERVILHERI, A. H. <i>et al.</i>	Lilacs	2020
2	Entre protocolos e sujeitos: qualidade do cuidado hospitalar em um serviço de hematologia.	AZEVEDO, Creuza da Silva <i>et al.</i>	Medline	2018
3	Atuação do enfermeiro no processo de acreditação: percepções da equipe multiprofissional hospitalar	DE OLIVEIRA, J. L. C. <i>et al.</i>	Lilacs	2017
4	Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar	MANZO, B. F. BRITO, M. J. M. ALVES, M.	Lilacs	2013
5	Gestão de pessoas em uma unidade pediátrica na perspectiva do diagnóstico ONA e de	PEIXOTO, T. C. BRITO, M. J. M. SANTANA, L. C.	Lilacs	2012

	profissionais			
--	---------------	--	--	--

Fonte: Elaborado pelo autor (2022).

Nota-se pelo Quadro 2, que não uma predominância de publicações em nenhum período, cada artigo foi publicado em um ano diferente. Percebe-se que a base de dados que mais se destacou com a temática foi a LILACS.

Em relação ao caráter metodológico das pesquisas, foram encontradas quatro publicações qualitativas e uma quantitativa, como demonstrado no Quadro 3.

Quadro 3: Apresentação das informações dos trabalhos incluídos na revisão integrativa: métodos, objetivos, amostra e resultados.

Nº	MÉTODOS	OBJETIVO	AMOSTRA	RESULTADOS
1	Estudo transversal quantitativo	Verificar e identificar a percepção de profissionais de enfermagem sobre a qualidade do serviço em um hospital acreditado.	223 profissionais de enfermagem	A qualidade da instituição foi percebida como boa em todos os aspectos analisados, o que converge para os resultados esperados do processo da Acreditação. Os itens da SERVPERF foram relacionados com cada item de caracterização sociodemográfica e ocupacional, e as variáveis com maior diferença estatisticamente significativa foram tempo de atuação na instituição, idade e sexo, respectivamente.
2	Qualitativo realizado por um recorte, envolveu o processo de mudança organizacional orientado pelo processo de Acreditação, que foi realizado por meio de visitas e imersão no campo por três	Analisar uma experiência de coordenação e produção do cuidado, considerando, principalmente, sua dimensão intersubjetiva e psicossocial	40 gestores e profissionais	A constituição de um imaginário de autogestão, expresso no compartilhamento de projetos, expectativas e algumas formas de interpretar e operar a realidade, que têm por base representações, afetivamente investidas, de autonomia e unidade. Ao lado de elementos técnicos, como protocolos, é realçado o julgamento profissional, próprio à

	pesquisadores, no período de outubro a novembro de 2012.			dimensão intersubjetiva, permitindo a singularização do cuidado. Compreendemos que na cena assistencial o trabalho real é atravessado por ajustes que demonstram a cooperação entre os profissionais.
3	Pesquisa descritiva, exploratória e qualitativa	Apreender as percepções da equipe multiprofissional hospitalar sobre a atuação do enfermeiro no processo de Acreditação.	96 participantes de quatro hospitais da Região Sul do Brasil	Os depoimentos apreenderam conteúdo para quatro Discursos do Sujeito Coletivo, referentes ao enfermeiro enquanto líder da equipe; a valorização do enfermeiro na equipe; o profissional como cerne ao cumprimento das exigências da Acreditação; e a educação continuada para o sucesso da certificação.
4	Estudo qualitativo	Analisar, na perspectiva de profissionais, as principais barreiras de comunicação vivenciadas no decorrer do processo de acreditação em um hospital privado de médio porte de Belo Horizonte	34 profissionais de saúde de categorias diferentes	Mostraram que a escassez de informação, a falta de objetividade, clareza e integridade no repasse de conhecimento favorecem a ruptura da prestação de serviços de qualidade. A comunicação organizacional é uma ferramenta eficaz para subsidiar mudanças importantes nas empresas, como o alcance da acreditação hospitalar. Articulando a mudança de forma concisa e clara no que se refere à comunicação, poderá ser alcançado perenemente o padrão de qualidade.
5	Pesquisa qualitativa, descritiva, com coleta de dados primários e secundários.	Compreender as práticas de gestão de pessoas na perspectiva do diagnóstico da Organização Nacional de Acreditação	21 Profissionais de categorias diferentes	Diagnóstico é importante para o planejamento da gestão de pessoas, devendo ser utilizado juntamente com mecanismos para escuta dos profissionais.

		Hospitalar (ONA) e de profissionais de saúde de uma unidade de internação pediátrica.		
--	--	---	--	--

Fonte: Elaborado pelo autor (2022)

A análise dos dados obtidos foi organizada conforme o objetivo específico do presente estudo, que busca conhecer a relação entre a acreditação e a qualidade da assistência em organizações hospitalares.

Ressalta-se a importância de lembrar a definição da Organização Nacional de Acreditação (ONA) (2018) de acreditação hospitalar, como um sistema de avaliação e certificação da qualidade em serviços de saúde. Sendo ferramenta essencial que estabelece parâmetros de excelência nas organizações de saúde, requisitada por diversas instituições e que contribui para aperfeiçoar processos e garantir a melhor prestação de serviços.

Também é de suma importância, não perder de vista o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar (BRASIL, 2002, p.17) que nos traz a acreditação como “um método de consenso, racionalização e ordenação das organizações prestadoras de serviços hospitalares e, que evidencia a educação permanente dos seus profissionais”.

De Oliveira *et al.* (2017) nos trazem que os depoimentos de sua pesquisa apreenderam conteúdo para quatro Discursos do Sujeito Coletivo, referentes ao enfermeiro enquanto líder da equipe; a valorização do enfermeiro; o profissional como o fundamento na realização das exigências para Acreditação; e não menos importante a educação continuada da equipe para a conclusão da certificação. Cervilheri *et al.* (2020), complementam que os profissionais da enfermagem são a categoria que está vinculada diretamente ao serviço oferecido na assistência ao paciente.

Ao que acrescentam Azevedo *et al.* (2018), sobre a maneira como os profissionais buscam melhorar a assistência, mobilizam-se subjetivamente, nessa busca, criam uma irreal autogestão, no compartilhar projetos, possibilidades, maneiras de interpretar e operacionalizar a realidade. Buscam através de representações subjetivas alcançar autonomia e unidade. Já os elementos

técnicos, como protocolos, trazem à luz o julgamento profissional, pertencente à dimensão intersubjetiva, permitindo a evidência do cuidado. Apesar de compreenderem que na rotina assistencial o trabalho verdadeiramente é atravessado por ajustes que põem à vista a cooperação entre os profissionais.

Manzo, Brito e Alves (2013) nos chamam a atenção para o fato dos gestores terem dificuldades em criar um cenário que abra espaço para que a cultura da acreditação possa ser inserida, principalmente na área assistencial. E consideram ser necessário sensibilizar os profissionais, criando metodologias que facilitem o diálogo dentro da equipe.

Os mesmos autores consideram que onde existe menor quantidade de informação, pouca objetividade, clareza e integridade no compartilhamento de conhecimento, a quebra da prestação de serviços de qualidade se faz quase certa. Ainda segundo Manzo, Brito e Alves (2013) a comunicação organizacional é uma ferramenta eficaz que provoca mudanças importantes nas organizações, como o certificado de acreditação hospitalar. Traça o desenho estratégico da mudança de forma pertinente, firme e clara no que se refere à comunicação, podendo ser alcançado de maneira definitiva o padrão de qualidade (MANZO, BRITO E ALVES, 2013).

Peixoto, Brito e Santana (2012), apontam, trazendo um outro olhar, que consideram o diagnóstico como importante parte para o planejamento da gestão de pessoas, aliado a escuta dos profissionais. Ouvir os profissionais valida o diagnóstico técnico. Cervilheri *et al.* (2020), também mostram que os profissionais de enfermagem convalidam a fidedignidade da qualidade na instituição, viabilizando a continuação da avaliação da qualidade.

Peixoto, Brito e Santana (2012), tem seu estudo realizado em um hospital público e mostram que para uma melhor gestão da qualidade é necessário além de pensar no paciente, que seja pensado no profissional, pois para um sucesso desse processo é necessário além do apoio da alta administração, a participação também dos profissionais da assistência. Azevedo, *et al.* (2018) corroboram a fala anterior quando ressaltam em suas entrevistas que o trabalho é construído pelos profissionais, tendo a visão de cada um como sujeito na elaboração das regras que organizam a cooperação.

Ainda nessa perspectiva, vale recuperar que “a complexidade das organizações de saúde e a relevância dos serviços prestados, novos modelos

de gestão tornam-se necessários para as organizações alcançarem níveis de excelência nos serviços prestados” (TAMADA; BARRETO; CUNHA, 2013, p. 5).

O presente estudo apresenta algumas limitações que devem ser consideradas. O método de pesquisa de artigos utilizado limitou-se em avaliar apenas os estudos publicados em bases de dados disponíveis na BVS. Além disso, a pesquisa incluiu apenas artigos em português, o que provavelmente impacta no quantitativo de artigos analisados.

Nota-se que uma das ferramentas mais importantes para o alcance da acreditação é a comunicação que consegue fazer mudanças nos locais de trabalho, não podendo esquecer de valorizar e também pensar na necessidade do profissional e não exclusivamente no paciente, articulando a gestão com a assistência para um melhor desenvolvimento do trabalho.

CONCLUSÃO

Com este estudo, foi possível identificar que existe uma relação da acreditação com a qualidade da assistência em organizações hospitalares que apresenta mudanças na organização, sendo uma estratégia utilizada para um estreitamente na relação da equipe com o paciente. Os hospitais têm cada vez mais buscado a adesão a programas de gestão da qualidade, neste caso a acreditação, para que se possa reorganizar os processos aprimorando os serviços para oferecer aos clientes mais eficiência, eficácia e qualidade.

A acreditação como elemento de qualidade na assistência no contexto hospitalar, nos traz como parte fundamental na concretização dessa relação a figura do profissional de saúde. A sensibilização desse profissional para o desenvolvimento dos processos buscando melhora na qualidade da assistência, tem na escuta a compreensão de suas representações subjetivas referentes a rotina assistencial; o caminho para validar e viabilizar a construção e manutenção das exigências para Acreditação.

A acreditação, quando bem implementada, auxilia na qualidade dos processos, refletindo na produtividade da organização, melhorando resultados operacionais, financeiros e seus serviços prestados.

Sendo o executor da maioria dos processos hospitalares, o profissional da assistência precisar receber informações de qualidade, objetivas, claras para

entender o desenho estratégico da mudança trazida pela acreditação. É necessário para tanto que as organizações de saúde busquem verdadeiramente ajustes e incentivos à cooperação entre os profissionais, para atingir consenso, racionalização e ordenação dos processos que evidenciem o cuidado.

Observa-se que o tema é incipiente, com poucos estudos acerca dele, principalmente no hospital público, pois como podemos perceber dos cinco artigos encontrados apenas dois foram realizados em hospitais públicos. Sendo assim, destaca-se a necessidade de serem realizados maiores estudos acerca do mesmo para que seja fortalecida a cultura de qualidade para uma melhora na assistência ao paciente.

Foi observado também que a acreditação é uma ferramenta que atribui inúmeras vantagens aos serviços de saúde, pois se trata de uma certificação que melhora a qualidade do atendimento ao paciente.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, A. V.; TREVIZAN, M. A. Gerenciamento da qualidade: utilização no serviço de enfermagem. **Revista Latino-Americana de Enfermagem**, v. 8, p. 35-44, 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rlae/a/qmKLkZmPXJXwNhqQrF55DSy/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 24 mai. 2022.

AZEVEDO, C. S. *et al.* Entre protocolos e sujeitos: qualidade do cuidado hospitalar em um serviço de hematologia. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 34, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/TMNDVFhHj855bhGcxWDFTNk/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 03 jun. 2022.

Bardin, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70. 2011.

BONATO, Vera Lucia. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O mundo da saúde**, v. 35, n. 3, p. 319-331, 2011.

BRASIL. Secretaria de Assistência à Saúde. **Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar**. 3. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

CAMILLO, N. R. S. *et al.* Accreditation in a public hospital: perceptions of a multidisciplinary team. **Revista brasileira de enfermagem**, v. 69, p. 451-459, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/tLS3TNDk4JKMt4mnbGk7KSN/abstract/?lang=en>. Acesso em: 20 jun. 2022.

CERVILHERI, A. H. *et al.* Qualidade em hospital acreditado na percepção dos profissionais de enfermagem. **Cogitare Enfermagem**, v. 25, 2020. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/65470>. Acesso em: 03 jun. 2022.

DE OLIVEIRA, J. L. C. *et al.* Atuação do enfermeiro no processo de acreditação: percepções da equipe multiprofissional hospitalar. **Revista Baiana de Enfermagem**, v. 31, n. 2, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufba.br/index.php/enfermagem/article/view/17394/14625>. Acesso em: 03 jun. 2022.

FELDMAN, L. B.; GATTO, M. A. F.; CUNHA, I. C K. O. História da evolução da qualidade hospitalar: dos padrões a acreditação. **Acta paulista de enfermagem**, v. 18, p. 213-219, 2005.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; ALVES, M. Influência da comunicação no processo de acreditação hospitalar. **Revista brasileira de enfermagem**, v. 66, p. 46-51, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/nyTm4XBpqDHSwKrJK7HpSXn/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 03 jun. 2022.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. C. P.; GALVÃO, C. M. Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & contexto-enfermagem**, v. 17, p. 758-764, 2008.

MOHER, D. *et al.* Principais itens para relatar Revisões sistemáticas e Meta-análises: A recomendação PRISMA. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, Brasília, v. 24, n. 2, p. 335-342, 2015. Disponível em: http://scielo.iec.gov.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1679-49742015000200017. Acesso em: 24 mai. 2022.

ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO. **Manual Brasileiro de Acreditação - Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde**. São Paulo: Organização Nacional de Acreditação, 2018.

PEIXOTO, T. C.; BRITO, M. J. M.; SANTANA, L. C. Gestão de pessoas em uma unidade pediátrica na perspectiva do diagnóstico ONA e de profissionais. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, v. 14, n. 4, p. 893-902, 2012. Disponível em: <https://revistas.ufg.br/fen/article/view/15126/13354>. Acesso em: 03 jun. 2022.

POMPEO, D. A.; ROSSI, L. A.; GALVAO, C. M. Revisão integrativa: etapa inicial do processo de validação de diagnóstico de enfermagem. **Acta paul. enferm.**, São Paulo, v. 22, n. 4, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ape/v22n4/a14v22n4.pdf>. Acesso em: 30 mai. 2022.

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein (São Paulo)**, v. 8, p. 102-106, 2010. Disponível em: <https://journal.einstein.br/pt-br/article/revisao-integrativa-o-que-e-e-como-fazer/>. Acesso em: 28 mai. 2022.

TAMADA, R. C. P.; BARRETO, M. F. S.; CUNHA, I. C. K. O. Modelos de gestão em saúde: novas tendências, responsabilidades e desafios. In: **Anais do 10º Congresso On-Line Administração-CONVIBRA**. 2013. Disponível em: https://convibra.org/congresso/res/uploads/pdf/2013_38_7937.pdf. Acesso em: 10 jun. 2022.

VOLPATO, L. F. *et al.* Planejamento da qualidade nas unidades de saúde da família, utilizando o Desdobramento da Função Qualidade (QFD). **Cadernos de Saúde Pública**, v. 26, p. 1561-1572, 2010. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/csp/2010.v26n8/1561-1572/>. Acesso em: 25 mai. 2022.

NUP: 23081.087445/2022-52

Prioridade: Normal

Ato de entrega de monografia de especialização

144.32 - Trabalho de conclusão de curso. Trabalho final de curso de Pós-Graduação Lato sensu

COMPONENTE

Ordem	Descrição	Nome do arquivo
34	Artigo científico de aluno de especialização (144.32)	Artigo - Marcus - UFSM v4.pdf

Assinaturas

28/09/2022 10:22:56

GIOVANA DORNELES CALLEGARO HIGASHI (PROFESSOR DO MAGISTÉRIO SUPERIOR)
32.18.00.00.0.0 - DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA SAÚDE - UFSM-PM - DCS-UFSM-PM



Código Verificador: 1890597

Código CRC: 77b80b25

Consulte em: <https://portal.ufsm.br/documentos/publico/autenticacao/assinaturas.html>

