



Influências da acreditação internacional no enfrentamento da COVID-19 em um hospital privado de grande porte de Belo Horizonte: relato de experiência

The influence of the process for international accreditation in confronting COVID-19 in a large private hospital, located in Belo Horizonte: an experience report

La influencia del proceso de acreditación internacional en el enfrentamiento del COVID-19 en un gran hospital privado, ubicado en Belo Horizonte: un relato de experiencia

Camila Martins de Jesus¹

Stéphane Bruna Barbosa²

Karla Rona da Silva³

Fátima Ferreira Roquete⁴

RESUMO

A acreditação hospitalar é um processo voluntário que traz grandes benefícios para a instituição. Na área da saúde, há algumas importantes creditações nacionais e internacionais que auxiliam na estruturação de processos e na definição das prioridades para os cuidados dos pacientes. No Brasil, as organizações acreditadoras que mais certificam são a Organização Nacional de Acreditação (ONA) e a Joint Commission International (JCI). A metodologia da JCI contém um agrupamento de requisitos com foco em garantir a qualidade e a segurança do paciente e oferecer infraestrutura segura para os profissionais, além de estimular o investimento em educação de todos os profissionais da instituição que busca a acreditação. O presente artigo relata a experiência de um hospital privado de grande porte, situado em Belo Horizonte, com acreditação internacional JCI, e a influência dessa metodologia na organização do hospital para o enfrentamento da pandemia da COVID-19. O estudo se justifica pela relevância do tema e incipiência de publicações sobre a temática. Os principais resultados encontrados foram relacionados à consonância entre os requisitos avaliados pelo hospital, cenário do estudo, e as ações necessárias para o enfrentamento da pandemia. Após a análise dos requisitos e dos planos de contingência foi possível observar a influência positiva da acreditação JCI no referido hospital. Vários capítulos dessa metodologia de acreditação, que orientavam sobre a padronização de processos, foram identificados como de expressiva contribuição para o desafio de enfrentar a pandemia da COVID-19, destacando-se a técnica correta de higienização das mãos, diariamente treinada pelas equipes do hospital, quando da certificação. Sugere-se a realização de estudos em outros hospitais acreditados pela JCI, bem como por outras instituições certificadoras, como forma de aprofundar o conhecimento sobre influências da acreditação, tanto nacional quanto internacional, no enfrentamento de uma pandemia.

Palavras-chave: Acreditação Hospitalar; Acreditação Internacional; COVID-19; Qualidade; Gestão Hospitalar.

¹ Especialista em Gestão Estratégica em Saúde. Graduada em Gestão de Serviços de Saúde, Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: camilamj_martins@yahoo.com.br. 3

² Acadêmica em Gestão de Serviços de Saúde, da Universidade Federal de Minas Gerais. E-mail: stephanebruna.sbb@gmail.com. ORCID: 0000-0002-6800-0301.

³ Doutora em Biomedicina. Mestre em Ciências da Saúde. Graduada em Enfermagem. Professora Adjunta III da Universidade Federal de Minas Gerais - Belo Horizonte – MG/Brasil. E-mail: karlarona0801@gmail.com. ORCID: 0000-0003-0495-789X.

⁴ **Autor Correspondente** Doutora em Enfermagem. Mestre em Administração. Graduada em Psicologia. Professora Associada da Universidade Federal de Minas Gerais - Belo Horizonte – MG/Brasil. Email: fatimaroquete@ufmg.br; fatimaroquete@gmail.com. ORCID: 0000-0003-0515-380X.



ABSTRACT

Hospital accreditation is a voluntary process that brings great benefits to the institution. In the health area, there are some important national and international accreditations that help to structure processes and define priorities for patient care. In Brazil, the accreditation organizations that certify the most are the National Accreditation Organization (ONA) and the Joint Commission International (JCI). The JCI methodology contains a grouping of requirements focused on ensuring quality and patient safety and providing safe infrastructure for professionals, in addition to encouraging investment in education for all professionals in the institution seeking accreditation. This article reports the experience of a large private hospital, located in Belo Horizonte, with JCI international accreditation, and the influence of this methodology on the organization of the hospital to face the COVID-19 pandemic. The study is justified by the relevance of the theme and the incipience of publications on the subject. The main results found were related to the consonance between the requirements assessed by the hospital, the study setting, and the actions needed to face the pandemic. After analyzing the requirements and contingency plans, it was possible to observe the positive influence of JCI accreditation in that hospital. Several chapters of this accreditation methodology, which provided guidance on the standardization of processes, were identified as having an expressive contribution to the challenge of facing the COVID-19 pandemic, highlighting the correct hand hygiene technique, trained daily by the hospital teams, upon certification. It is suggested that studies be carried out in other hospitals accredited by JCI, as well as by other certifying institutions, as a way of deepening knowledge about the influences of accreditation, both national and international, in facing a pandemic.

Keywords: Hospital Accreditation; International Accreditation; COVID-19; Quality; Hospital Management.

RESUMEN

La acreditación hospitalaria es un proceso voluntario que aporta grandes beneficios a la institución. En el área de la salud, existen importantes acreditaciones nacionales e internacionales que ayudan a estructurar procesos y definir prioridades para la atención al paciente. En Brasil, las organizaciones de acreditación que más certifican son la Organización Nacional de Acreditación (ONA) y la Joint Commission International (JCI). La metodología JCI contiene un conjunto de requisitos enfocados en garantizar la calidad y seguridad del paciente y brindar una infraestructura segura para los profesionales, además de incentivar la inversión en educación para todos los profesionales de la institución que buscan la acreditación. Este artículo relata la experiencia de un gran hospital privado, ubicado en Belo Horizonte, con acreditación internacional JCI, y la influencia de esta metodología en la organización del hospital para enfrentar la pandemia COVID-19. El estudio se justifica por la relevancia del tema y la incipencia de publicaciones sobre el tema. Los principales resultados encontrados se relacionaron con la consonancia entre los requisitos evaluados por el hospital, el entorno del estudio y las acciones necesarias para enfrentar la pandemia. Luego de analizar los requisitos y planes de contingencia, se pudo observar la influencia positiva de la acreditación de la JCI en ese hospital. Varios capítulos de esta metodología de acreditación, que brindaron orientación sobre la estandarización de procesos, fueron identificados como un aporte expresivo al desafío de enfrentar la pandemia COVID-19, destacando la correcta técnica de higiene de manos, capacitada diariamente por los equipos hospitalarios, al momento de la certificación. Se sugiere que se realicen estudios en otros hospitales acreditados por la JCI, así como por otras instituciones certificadoras, como una forma de profundizar en el conocimiento sobre las influencias de la acreditación, tanto nacional como internacional, para enfrentar una pandemia.

Palabras clave: Acreditación de Hospitales; Acreditación internacional; COVID-19; Calidad; Gestión hospitalaria.

1. Introdução

As instituições do setor de saúde, devido à complexidade de suas demandas, necessitam de investimentos e recursos variados. Neste contexto, para essas organizações sobreviverem em um ambiente de crescente competitividade e garantirem sustentabilidade, torna-se um pré-requisito a busca contínua pela eficiência de gestão, sendo uma delas a opção pela qualidade. Esta é pautada na eficiência



operacional, incluindo a otimização dos recursos, bem como na satisfação dos clientes internos e externos, com foco em minimização dos riscos relacionados à prática assistencial, ou seja, no desenvolvimento de ações que visem à segurança do paciente¹⁻².

Na perspectiva da gestão da qualidade em saúde, são necessárias medidas avaliativas como ferramenta gerencial no controle e avanço de melhorias. Neste contexto, insere-se a acreditação, que é um sistema de gestão da qualidade utilizado para avaliar as organizações de saúde mediante critérios e padrões previamente definidos².

A acreditação hospitalar é um processo voluntário que pode trazer significativos benefícios para a instituição que faz essa opção. O processo de acreditação confere possível certificação de qualidade aos serviços de saúde, e é realizado de forma sistemática e periódica, sendo executado por avaliadores externos à instituição. Na área da saúde, há algumas importantes acreditações brasileiras e internacionais, dentre estas a metodologia da *Joint Commission International* (JCI), que vem auxiliando organizações do setor na estruturação de processos e na definição das prioridades para os cuidados dos pacientes³.

O Brasil passou a ser contemplado pela certificação JCI, a partir de um acordo com o Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), em 2000. A acreditação da JCI contempla capítulos orientados com foco multidisciplinar na assistência ao paciente, e todo o preparo de infraestrutura de segurança e capacitação dos profissionais, para a realização das atividades. As metas internacionais de segurança do paciente abordam as áreas mais críticas de cuidado assistencial e, portanto, devem ser avaliadas em todas as instituições acreditadas pela metodologia JCI. O capítulo que descreve sobre os processos das metas internacionais de segurança está entre os requisitos de exigência como sendo aquelas que não podem apresentar nenhuma não conformidade, ou seja, a instituição deve ter processo definido que atenda e garanta a segurança do paciente minimamente quanto à identificação, comunicação efetiva, segurança medicamentosa, segurança em procedimentos cirúrgicos, práticas para redução e combate a infecções relacionadas à assistência à saúde e gerenciamento de risco de queda⁴.

Quanto à percepção diferenciada do processo de acreditação internacional, evidenciam-se os requisitos de preparação das instituições para situações de catástrofes e de doenças transmissíveis globais. Ainda que em um cenário diferente no Brasil, a preparação desses planos se torna mais utópica por não ser uma região que apresenta grandes instabilidades climáticas e localiza-se geograficamente em área sem incidência de terremotos ou vulcões. O manual mostra justamente a proximidade de casos que podem acontecer e que em sua maioria, as instituições não estão preparadas, como casos recentes noticiados de incêndios em grandes hospitais, situação que pode ocorrer em qualquer local⁴.

Em março de 2020, o mundo se deparou com o anúncio de uma pandemia, pela Organização Mundial da Saúde (OMS), relacionada a uma doença respiratória causada por um Novo Coronavírus,



denominado SARS-CoV-2⁵. O Brasil foi o primeiro país da América Latina a ter confirmação da COVID-19, em 26 de fevereiro desse ano. Foi o caso de um brasileiro de 61 anos que havia viajado para Itália, local onde um surto ocorria naquele momento⁶. Antes do decreto de pandemia pela OMS, no dia 06 de fevereiro, o governo federal brasileiro sancionou a Lei nº 13.979/2020, que dispõe sobre as medidas de enfrentamento à COVID-19 a serem adotadas pelas autoridades do País.

Em Minas Gerais, para atender à referida lei, o governo estadual decretou estado de emergência em saúde pública, por meio do Decreto nº 113, de 12 de março de 2020, quatro dias após a confirmação do primeiro caso, dia 08 de março de 2020. Em 15 de março, foi instituído o comitê responsável pelo acompanhamento do quadro epidemiológico da doença, e realizado o delineamento das medidas para o enfrentamento da pandemia. Em Belo Horizonte, a primeira medida implementada foi à inauguração do Centro Especializado em COVID-19, uma unidade de referência ao atendimento de pacientes com sintomas de doenças respiratórias⁷.

No dia 17 de março de 2020, um dia após a confirmação do primeiro caso na cidade, a Prefeitura de Belo Horizonte (PBH) declarou emergência em saúde pública e criou o comitê de Enfrentamento à Epidemia da COVID-19, responsável pelo acompanhamento da curva de contaminação e pelas medidas de saúde pública no município⁷.

A referida pandemia, no início de 2021, ainda continuava em curso, considerando a alta transmissibilidade da doença de indivíduo para indivíduo em todo o território global, afetando pessoas de todas as idades, e podendo variar de casos leves, assintomáticos, até os mais graves, resultando em óbito. Essa realidade trouxe para as instituições de saúde de todo o mundo, e também para as brasileiras, o grande desafio de organizar as demandas e a estrutura para atender os pacientes infectados. Esse estudo se justifica, portanto, pela importância do assunto para as organizações de saúde, em especial para auxiliar na avaliação de se ter uma acreditação, sendo um tema relevante e atual, pois caracteriza e exemplifica situações reais vivenciadas em todo o mundo.

O presente artigo tem por objetivo relatar a experiência de um hospital privado de grande porte, situado em Belo Horizonte, com o preparo para a acreditação internacional JCI, desvelando influências dessa metodologia na organização do Hospital para o enfrentamento da COVID-19.

2. Métodos

Trata-se de um estudo do tipo relato de experiência, que aborda a influência do preparo para acreditação internacional JCI na definição do fluxo de atendimento para pacientes com suspeita e confirmação da COVID-19 em um hospital geral de grande porte, localizado na região Centro-Sul de Belo Horizonte, Minas Gerais, que foi certificado pela acreditação JCI em 11 de março de 2020. Esse hospital é uma



instituição privada que atende apenas planos e seguros privados de saúde e particulares, contando com 207 leitos, sendo 40 desses em Unidade de Terapia Intensiva (UTI) de adultos⁸.

O conteúdo deste relato é resultado da experiência de uma das autoras com o processo de acreditação internacional e com a organização da Instituição onde a mesma atua no enfrentamento da Pandemia da COVID-19.

O estudo apresenta ações que foram vivenciadas no período de abril de 2018 a fevereiro de 2021, intervalo que compreende o preparo do Hospital para acreditação internacional, a data da certificação, assim como no período de implementação da contingência para atendimento dos pacientes com suspeita e confirmação da COVID-19.

Os dados foram levantados de vivência presencial e dos seguintes documentos institucionais: a) Procedimentos Operacionais Padrão; b) Planos de Contingências; c) Programas; e d) o Manual de Acreditação Internacional JCI. Após a leitura dos documentos, as informações foram tratadas conforme as pré categorias definidas nos capítulos do Manual de Acreditação JCI e ações construídas para o enfrentamento da Pandemia, conforme a última etapa de tratamento e interpretação de dados⁹.

3. Descrição do caso

Em abril de 2018, o hospital, cenário do estudo, iniciou o processo de consultoria para a acreditação internacional JCI. No Brasil o CBA é a empresa com autorização para realizar essa consultoria em hospitais e clínicas que desejam obter essa acreditação¹⁰.

Ao se preparar para a acreditação o Serviço de Gestão da Qualidade ficou responsável por acompanhar os processos de consultoria, visitas simuladas e a auditoria final. A presidência definiu a então enfermeira da qualidade como coordenadora dos trabalhos, e iniciou-se o processo com a empresa consultora. Para acompanhamento das atividades, a coordenadora da qualidade dividiu as lideranças em “líderes de capítulos”. Estes ficaram responsáveis por processos que envolviam somente sua área ou processos sistêmicos, e, portanto, eram as referências para garantir a execução e implantação dos requisitos do capítulo na Instituição. Essa metodologia foi sugerida pela consultoria de forma a facilitar e incentivar o envolvimento de toda a Instituição.

O Manual apresenta padrões que estão agrupados em duas áreas: a relacionada com a prestação de cuidados ao paciente; e a relacionada a proporcionar uma instituição segura, eficiente e bem administrada. Para interpretação dos padrões que estão agrupados em capítulos, foram selecionados os líderes conforme afinidade do processo com os setores. O capítulo Prevenção e Controle de Infecções, por exemplo, ficou sob a responsabilidade dos enfermeiros do Serviço de Controle de Infecção; o Capítulo Gerenciamento e Segurança das Instalações, que trata da segurança da infraestrutura, ficou sob responsabilidade do Gerente de Infraestrutura; o Capítulo Metas Internacionais de Segurança do



Paciente sob responsabilidade da Gerente de Enfermagem.

Os processos que permeiam toda a Instituição, em sua maioria, foram definidos como ferramenta de acompanhamento e validação de ações junto com à Diretoria, aos Líderes de Capítulo e à Coordenadora da Qualidade em uma reunião chamada *Task List* JCI. O processo educacional foi dividido em três momentos ao longo de 2018 e 2020, conforme descrito a seguir.

1º momento: apresentação pelos consultores do CBA dos requisitos gerais de elegibilidade para o programa de acreditação da JCI e dos padrões do manual que se aplicavam ao Hospital. Por não ser um centro de pesquisa ou um hospital escola, dois dos capítulos do manual foram desconsiderados no processo. Nesta visita, o consultor fez uma interpretação do manual e dos padrões, bem como dos principais itens que deveriam ser observados. Orientou ainda o Hospital no sentido de que todos os requisitos que apresentassem um “P” sinalizado deveriam apresentar um documento escrito; em alguns itens o manual é prescritivo quanto ao tipo de documento e traz no glossário o que se espera, em outros apenas orienta a formalização do processo.

2º momento: após essa visita, os líderes construíram os documentos que não existiam e atualizaram os já escritos, conforme as rotinas do Hospital. Nessa etapa, a área da qualidade apoiou na definição dos documentos e na padronização dos templates . A orientação era que os processos sistêmicos deveriam ser construídos em conjunto e validados por todos os envolvidos. Após a criação, na visita do consultor foram apresentados os principais documentos para validação e ajustes necessários. Nesse momento, foram apresentados os primeiros relatórios dos simulados que são obrigatórios, dentre eles os que foram avaliados para esse estudo, quais sejam, aqueles que foram os de preparação da Instituição para atendimento de catástrofes e múltiplas vítimas e o de doenças emergentes transmissíveis. Em 2019, a situação criada para esses simulados foram Acidente de Ônibus em frente à Instituição, que está localizada em uma das avenidas principais da capital mineira, e atendimento a paciente com suspeita ou confirmação de sarampo.

3º momento: nessa fase, o Hospital passou a receber visitas simuladas, e a equipe do CBA realizou auditorias considerando todos os itens e capítulos da auditoria final. Foram três visitas simuladas ao longo do processo, intercaladas com os momentos de educação. Em março de 2020, o Hospital recebeu os auditores internacionais para a auditoria de acreditação.

Até o momento da última visita, realizada em março/2020, o Serviço de Gestão da Qualidade planejou uma metodologia de repasse e reforço dos principais processos. Criou-se um grupo de multiplicadores que eram referência nas áreas para que fossem realizados encontros de 15 minutos todos os dias com a equipe e repassados os principais pontos: Higienização das Mãos, Metas internacionais de segurança do paciente, códigos de acionamento de urgência, procedimento para casos de incêndio, e demais processos descritos no manual do multiplicador. Temas como a metodologia de higienização das mãos



e as metas internacionais de segurança do paciente deveriam ser praticados em todos os encontros. Para os simulados, em 2020, o serviço de controle de infecção estudou e propôs tais medidas para o cenário da COVID-19, doença cuja contaminação já se iniciava na China e se espalhava para outros países. Como ação complementar, devido à proximidade da data da visita e a situação do nacional, o simulado de atendimento a múltiplas vítimas foi construído considerando o cenário da Pandemia.

Pandemia e acreditação internacional JCI

A acreditação internacional JCI trouxe para Instituição uma visão de gestão de risco muito forte, pois em seus capítulos contavam requisitos para gerenciamento de risco do paciente, colaboradores e da instituição em fase de acreditação. A educação dos colaboradores contribuiu de forma significativa para o desenvolvimento de ações e processos mais seguros em várias áreas do Hospital, no processo de acreditação da JCI.

No dia 17 de março de 2020, foi criado o Comitê de Enfretamento de Crise no Hospital, conforme definido no simulado. Com representantes dos principais serviços do Hospital e das diretorias foram definidas novas ações, conforme demandava o contexto, e implantadas ações já descritas e treinadas no simulado. Dentre os capítulos do Manual, os que mais influenciaram nessas ações foram Capítulo PCI que envolve todo o fluxo de cuidados e utilização de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) para o enfrentamento de doenças transmissíveis como a COVID-19.

A equipe do Serviço de Controle de Infecção Hospitalar (SCIH) treinou presencialmente as equipes sobre a utilização dos EPIs, no manejo do paciente, nas notificações e equipes de limpeza, quanto à prática correta para evitar infecções. O SCIH criou vídeos aulas, disponibilizados na plataforma online para toda a Instituição, conforme a responsabilidade de cada área. Os enfermeiros do controle de infecção ficaram responsáveis por notificar os casos confirmados e suspeitos nos órgãos responsáveis e acompanhar os casos e os eventos adversos relacionados à infecção hospitalar. A equipe do SCIH auxiliou no desenho do fluxo de atendimento do paciente desde o Pronto Atendimento até a Unidade de Terapia Intensiva (UTI) e Unidades de Internação (UI). A diretoria técnica e o Comitê de crise definiram as áreas de coorte, que foram isoladas e reestruturadas conforme necessidade de atendimentos a casos suspeitos e confirmados de COVID-19.

O Capítulo de Segurança das Instalações, que completa e formaliza todas as ações que foram criadas no plano de atendimento a múltiplas vítimas, após a criação do comitê de crise, as principais ações foram de reestruturação do pronto atendimento, divulgação internamente do fluxo de atendimento, suspensão de visitas, definição de home office para áreas administrativas, definição dos andares de atendimento (áreas de coorte). O Capítulo de Metas Internacionais de Segurança do Paciente se fez muito presente com a meta cinco de redução das infecções relacionadas à assistência à saúde, pois os



treinamentos e a repetição da prática de higienização das mãos de forma correta auxiliou na principal ação de combate a pandemia.

Com todas as ações definidas foram criados os Planos de Contingência de Enfrentamento a Pandemia da COVID-19, divididos por áreas, em três documentos (Administrativo, Assistencial, Operacional), e disponibilizados para a Instituição no sistema de gerenciamento de documentos. Para a área da qualidade, direção, liderança e líderes de capítulos, a acreditação teve um papel fundamental ao auxiliar na organização e na definição dos fluxos de atendimento a pacientes com suspeita ou com COVID-19.

4. Discussão

A COVID-19 chegou como uma doença diferente de outras já vistas, devido algumas características como a sua alta transmissibilidade, e o comportamento incerto nos contaminados, o que desafiando instituições, gestores e profissionais de saúde¹¹.

Nesse momento de incertezas, a adaptação dos profissionais assistenciais nesse cenário em seu âmbito de trabalho pode ser visto como um dos principais desafios. Ações como, atendimento ao paciente suspeito ou confirmado, carga horária de trabalho, paramentação, uso correto dos EPI e aumento da complexidade assistencial, vêm se mostrando como grandes preocupações¹⁴. Durante o preparo para a acreditação na instituição em estudo esse engajamento e envolvimento dos profissionais nos processos, foi reforçado e fortalecido e percebeu-se então uma adaptação melhor desses profissionais diante da Pandemia, do aqueles que devido à grande demanda foram contratados temporariamente.

Estudo sobre as ações de enfrentamento à Pandemia recomendou que as instituições hospitalares criassem um comitê de crise para garantir eficiência nos processos institucionais e se preparassem para o pior cenário, bem como realizar constantemente atualização técnico científica da equipe. Na criação do Comitê de Crise do Hospital em estudo, ficou evidenciada como a acreditação influenciou na elaboração e implementação de processos relacionados ao atendimento dos clientes com suspeita e/ou portadores da COVID-19, o que reforça o papel da acreditação internacional na orientação sobre esse processo nas instituições, em especial, no requisito de plano de atendimento a múltiplas vítimas já citado anteriormente¹².

A Pandemia exigiu das instituições a busca por estratégias de prevenção e controle na assistência ao paciente. Assim, intensificar as ações de segurança do paciente, redefinir fluxos de atendimento e criar novos protocolos, em busca de uma assistência segura e de qualidade, auxilia no enfrentamento da pandemia do Novo Coronavírus¹³.

Ações de segurança do paciente são exigidas desde 2000, com a RDC 36 da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que formaliza a criação dos núcleos de segurança do paciente em instituições de saúde e as creditações hospitalares, reforçam essas ações. No caso da JCI, essas ações



são priorizadas e agrupadas principalmente nos capítulos de Metas Internacionais de Segurança⁴.

A OMS e demais órgãos governamentais da saúde vêm considerando a higienização das mãos como uma das ações principais de prevenção da nova doença. Isso ocorre porque existem evidências científicas suficientes de que, se devidamente implementada, a prática pode reduzir significativamente o risco de transmissão do vírus na sociedade e nos serviços de saúde¹². No hospital em estudo, os profissionais da assistência e dos serviços de apoio relataram que devido à repetição da prática na preparação para a auditoria, no momento da Pandemia essa ação é sendo vivenciada como uma rotina e com facilidade de ser incorporada às atividades.

Para padronizar o atendimento, melhorar processos e reorganizar os fluxos, a capacitação se fez muito importante. No manual há um capítulo dedicado à capacitação e desenvolvimento dos profissionais nas instituições, bem como sobre o uso de simulados em processos considerados essenciais. Em um estudo sobre a gestão das práticas de enfrentamento da Pandemia da COVID-19, os autores relatam que, dentre as ações desenvolvidas, também treinamentos e simulações acerca dos procedimentos a serem seguidos com a nova doença foram implementados, em busca de uma assistência segura, reconhecimento dos perigos e aquisição de comportamento seguro¹⁴.

A Pandemia da COVID-19 vem reforçar a importância da segurança do paciente e resgatar ações e estratégias para o cuidado seguro e de qualidade, bem como superar os novos desafios. Da mesma forma, como mostram os dados aqui relatados, em um estudo que apresentou ações de enfrentamento da Pandemia em um hospital, os autores confirmaram que o compartilhamento de informações de instituições em nível mundial pode auxiliar e inspirar os profissionais de saúde a novas experiências¹².

5. Considerações finais

A experiência da acreditação internacional JCI é, sem dúvidas, enriquecedora e valiosa para os profissionais que vivenciam e para a instituição que a solicita. Os requisitos da acreditação internacional JCI trazem com clareza e precisão quais os principais processos merecem atenção dentro da instituição. Essa acreditação internacional fortalece a cultura de gestão de risco e os profissionais, quando envolvidos e capacitados, conseguem identificar oportunidades de melhoria em processos que agregam qualidade e segurança ao paciente.

A busca crescente por certificações focadas em qualidade e segurança do paciente em instituições de saúde torna esse relato relevante, por compartilhar ações e experiência prática sobre os benefícios da acreditação JCI. Em literatura, são incipientes os estudos que abordam os benefícios de ser obter uma certificação, em especial internacional, talvez por essa ser mais onerosa para as instituições de saúde. Diante da experiência vivenciada e dos artigos encontrados sobre as ações para enfrentamento da



COVID-19, percebeu-se a influência positiva do preparo advindo da acreditação JCI para a organização do Hospital no contexto da Pandemia. As ações e fluxos previamente testados e definidos foram fundamentais para organizar no primeiro momento as unidades e os profissionais para receberem os pacientes com casos suspeitos e/ou confirmados. Ainda em agosto de 2021, a Pandemia permanece, e as ações são constantemente revisitadas e repensadas para atender às variantes e à realidade desafiadora do momento.

O estudo apresentado apresenta limitações por ser um relato de experiência com o olhar de um único pesquisador, e com restrições de práticas comparativas. Entretanto, esse estudo se faz essencial para disseminar e incentivar novos estudos sobre o tema, e para auxiliar na tomada de decisões nos serviços de saúde, em como demonstrar aos profissionais a importância dos processos de acreditação, deixando os benefícios mais claros desse processo para todos os envolvidos.

Sugere-se a realização de novos estudos em outras instituições hospitalares acreditadas pela JCI, bem como por outras instituições certificadoras, como forma de aprofundar o conhecimento sobre influências da acreditação no enfrentamento de uma Pandemia. É importante também realizar novos estudos na mesma Instituição com coleta de dados primários.

Referências

1. Silva BN, Costa MAS, Abbas K, Galdamez EVC. Eficiência hospitalar das regiões brasileiras: um estudo por meio da análise envoltória de dados. *Revista de Gestão em Sistemas de Saúde*. 2017 [citado 2020 jul. 01];6(1):76-91. Disponível em: <http://www.revistargss.org.br/ojs/index.php/rgss/article/view/314> DOI: 10.5585/rgss.v6i1.314
2. Cervilheri AH, Rossaneis MA, Silva LGC, Haddad MCL, Costa RG. Qualidade em hospital acreditado na percepção dos profissionais de enfermagem. *Cogitare Enfermagem*. 2020 [citado 2020 ago. 28];25(1):e65470. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/65470/pdf> DOI: 10.5380/ce.v25i0.65470
3. Maia TP, Roquete FF. Um olhar sobre a acreditação hospitalar no Brasil. XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 22 a 24 de outubro de 2014; Rio de Janeiro, RJ, Brasil. Rio de Janeiro: SEGeT, 2014 [citado em 2020 jul. 08]. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/44420507.pdf>
4. Joint Commission International - JCI. Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais. 5. ed. EUA: JCI, 2014 [citado em 2020 ago. 28]. Disponível em: https://www.jcrinc.com/-/media/deprecated-unorganized/imported-assets/jcr/default-folders/items/ebjih14b_sample_pagespdf.pdf?db=web&hash=22513968F3BD3D7653E69A96EFAC5234&hash=22513968F3BD3D7653E69A96EFAC5234
5. Ministério da Saúde - MS. **Plano de Contingência da Fiocruz diante da pandemia da doença pelo SARS-COV (covid-19)**. Fundação Oswaldo Cruz. Ministério da Saúde. Versão 1.3, de 30 de março de

2020 [citado em 2021 abr. 30]. Disponível em:

https://portal.fiocruz.br/sites/portal.fiocruz.br/files/documentos/plano_de_contingencia-covid19-fiocruzv2_2021-03-26.pdf

6. Mendonça SL. Análise da reorganização de processos no atendimento de pacientes suspeitos de Covid-19 em um Pronto Atendimento especializado em Otorrinolaringologia e Oftalmologia [dissertação]. São Paulo: Universidade Nove de Julho, 2020 [citado em 2021 abr. 30]. Disponível em:
<http://repositorio.uninove.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/1422/DISSERTA%c3%87%c3%83O%20SIRLEY.pdf?sequence=1>
7. Andrade MV, Noronha K, Turra CM, Guedes G, Cimini F, Ribeiro LCR, et.al. Os primeiros 80 dias da pandemia da COVID-19 em Belo Horizonte: da contenção à flexibilização. Nova Economia. 2020 [citado em 2021 abr. 30];30(2):701–37. Disponível em:
https://econpapers.repec.org/article/novartigo/v_3a30_3ay_3a2020_3ai_3a2_3ap_3a701-737.htm
8. Brasil. Ministério da Saúde - MS. Departamento de Informática do Sistema Único de Saúde - DATASUS. Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde - CNES. Lifecenter Sistema de Saude S A. CNES, 2021 [citado em 2021 abr. 30]. Disponível em:
<http://cnes.datasus.gov.br/pages/estabelecimentos/ficha/hospitalar/3106203314014>
9. Vergara SC. Métodos de pesquisa em administração. São Paulo: Atlas, 2005.
10. Consórcio Brasileiro de Acreditação - CBA. Home. CBA, 2021 [citado em 2021 abr. 30]. Disponível em:
<http://www.cbacred.org.br/site/>
11. Aquino MLA, Silveira IH, Pescarini JM, Aquino R, Souza Filho JA, Rocha AS, et al. Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: Potenciais impactos e desafios no Brasil. Ciência e Saúde Coletiva. 2020 [citado em 2021 abr. 30];25(1):2423-46. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/csc/a/4BHTCFF4bDqq4qT7WtPhvYr/?lang=pt> DOI: 10.1590/1413-81232020256.1.10502020
12. Paula DG, Francisco MR, Freitas JD, Levachof RCQ, Fonseca BO, Simões BFT, et al. Higiene das mãos em setores de alta complexidade como elemento integrador no combate do Sars-CoV-2. Revista Brasileira de Enfermagem. 2020 [citado em 2021 abr. 30];73(Suppl 2):e20200316. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/reben/a/WRZYfRbWkZrjxQ5BXHQf4Ln/?lang=pt> DOI: 10.1590/0034-7167-2020-0316
13. Bão ACP, Bertoldi K, Barreto LNM, Nomura ATG, Silveira JCS. Segurança do paciente frente à pandemia da COVID-19: ensaio teórico. 2020. Research, Society and Development. 2020 [citado em 2021 abr. 30];9(11):e73091110252. Disponível em: <https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/10252> DOI: 10.33448/rsd-v9i11.10252
14. Rodrigues NH, Silva LGA. Gestão da pandemia Coronavírus em um hospital: relato de experiência profissional. J. nurs. health. 2020 [citado em 2021 abr. 30];10(n.esp.):e20104004. Disponível em:
https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/05/1095608/2-gestao-da-pandemia-coronavirus-em-um-hospital-relato-de-expe_r8ZHcz8.pdf

