



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativa
Curso de Especialização em Gestão Estratégica em Saúde

Camila Martins de Jesus

A influência do processo para a acreditação internacional no enfrentamento da COVID-19 em um hospital privado de grande porte, situado em Belo Horizonte: relato de experiência

BELO HORIZONTE

2021

Camila Martins de Jesus

A influência do processo para a acreditação internacional no enfrentamento da COVID-19 em um hospital privado de grande porte, situado em Belo Horizonte: relato de experiência

Trabalho de Conclusão do Curso de Especialização em Gestão Estratégica de Saúde, do Departamento de Ciências Administrativas da Faculdade de Ciências Econômicas - UFMG.

Orientadora: Prof^a. Fátima Ferreira Roquete

BELO HORIZONTE

2021

Ficha catalográfica

J58i
2021

Jesus, Camila Martins de.

A influência do processo para a acreditação internacional no enfrentamento da COVID-19 em um hospital privado de grande porte, situado em Belo Horizonte [manuscrito]: relato de experiência / Camila Martins de Jesus. – 2021.

16 fl.

Orientadora: Fátima Ferreira Roquete.

Monografia (especialização) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração.

Inclui bibliografia.

1. Hospitais - Administração. I. Roquete, Fátima Ferreira. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração. IV. Título.

CDD: 658

Elaborado por Rosilene Santos CRB-6/2527
Biblioteca da FACE/UFMG. – RSS/111/2021



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Departamento de Ciências Administrativas
Curso de Especialização em Gestão Estratégica em Saúde

ATA DA DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO da Senhora **CAMILA MARTINS DE JESUS**, matrícula nº 2019668569. No dia 11/06/2021 às 19:00 horas, reuniu-se em sala virtual, a Comissão Examinadora de Trabalho de Conclusão de Curso, indicada pela Comissão de Coordenação Didática do Curso de Especialização em Gestão Estratégica em Saúde, para julgar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "**A influência do processo de acreditação Joint Commission International no enfrentamento da COVID-19 em um hospital privado de grande porte, situado em Belo Horizonte: relato de experiência**", requisito para a obtenção do Título de Especialista. Abrindo a sessão, a Orientadora e Presidente da Comissão, Prof^a Dra. Fátima Ferreira Roquete, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares de apresentação do TCC, passou a palavra a aluna para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores, com apresentação das respostas da aluna. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da aluna e do público, para avaliação do TCC, que foi considerado:

APROVADO

NÃO APROVADO

98 pontos (noventa e oito pontos).

Trabalhos com nota maior ou igual a **60** serão considerados aprovados.

O resultado final foi comunicado publicamente a aluna pela orientadora e Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, a Senhora Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora. Belo Horizonte, 11/06/2021.

Prof^a Fátima Ferreira Roquete
(ENF/UFMG - Orientadora)

Prof^a Karla Rona da Silva
(ENF/UFMG - Membro Examinadora)

RESUMO

A acreditação hospitalar é um processo voluntário que pode trazer grandes benefícios para a instituição que faz essa opção. 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). Até fevereiro de 2021, o Brasil contava com 40 hospitais certificados pelo Manual de Acreditação Hospitalar JCI, sendo dois no estado de Minas Gerais e ambos localizados em Belo Horizonte. A metodologia de acreditação da JCI se apresenta como mais criteriosa, contendo um agrupamento de requisitos sistêmicos e multidisciplinares com foco em garantir a qualidade e a segurança do paciente e oferecer uma infraestrutura segura para os profissionais. Outro pilar importante dessa metodologia é o investimento em educação dos profissionais, sendo um capítulo desenvolvido com padrões que orientam a capacitação e envolve toda a instituição. 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 à consonância entre os requisitos avaliados pela Instituição e as ações necessárias para o enfrentamento da pandemia da COVID-19. Após a análise dos requisitos e dos planos de contingência foi possível observar a influência positiva da acreditação JCI no Hospital, cenário do estudo. 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 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.

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

ABSTRACT

Hospital accreditation is a voluntary process that can bring great benefits to the institution that makes this option. In the health area, there are some important Brazilian and international accreditations that help 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). Until February 2021, Brazil had 40 hospitals certified by the JCI Hospital Accreditation Manual, two of them in the state of Minas Gerais and both located in Belo Horizonte. The JCI accreditation methodology is presented as more judicious, including a group of systemic and multidisciplinary requirements focused on ensuring quality and patient safety and providing a safe infrastructure for professionals. Another important pillar of this methodology is the investment in the education of professionals, with a chapter developed with standards that guide training and involve the entire institution. 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 fight 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 the consonance between the requirements assessed by the Institution and the actions necessary to face the COVID-19 pandemic. After analyzing the requirements and contingency plans, it was possible to observe the positive influence of JCI accreditation in the Hospital, the study setting. 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 the JCI, as well as by other certifying institutions, as a way of deepening knowledge about the influence of accreditation in dealing with a pandemic.

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

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 paciente (Silva, *et.al.*, 2017; Cervilheri *et.al.*, 2020).

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 definidos (Cervilheri *et.al.*, 2020).

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 creditações 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 pacientes (Maia e Roquete, 2014).

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 queda (JCI, 2017).

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 local (JCI, 2017).

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-2 (Ministério da Saúde, 2020). 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 momento (Mendonça, 2021). Antes do decreto de pandemia pela OMS, no dia 06 de fevereiro, o governo federal brasileiro sancionou a Lei nº 13.979, 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 respiratórias (Andrade *et.al.*, 2021).

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 município (Andrade *et.al.*, 2021).

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 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 por todo o mundo.

Esse relato busca demonstrar qual o impacto do processo de acreditação internacional para uma instituição de saúde na preparação para o enfrentamento da Pandemia do COVID - 19. 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 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo do tipo relato de experiência sobre 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 convênios e particulares e conta com 207 leitos, sendo 40 desses em Unidade de Terapia Intensiva (UTI) de adultos (CNES, 2021).

O conteúdo deste relato é resultado da experiência dos autores com o processo de acreditação internacional e com a organização da Instituição onde a mesma atua no enfrentamento da Pandemia de Coronavírus.

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 com os capítulos do Manual

de Acreditação e ações construídas para o enfrentamento da Pandemia, conforme a última etapa de tratamento e interpretação de dados (Vergara, 2005).

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 acreditação (CBA,2021).

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 em toda a 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. Por exemplo, o capítulo Prevenção e Controle de Infecções 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) ficou com a 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. Nesta etapa, a área da qualidade apoiou na definição dos documentos e na padronização dos *templates*¹. 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: Nesta 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/2020e ano), 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

¹ *Templates* são modelos. FONTE: <<https://dictionary.cambridge.org/pt/translate/>>. Acesso em: 12 maio 2021.

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.

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 de 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 DOS RESULTADOS

A COVID-19 chegou ao Brasil 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 saúde (Aquino *et al.* 2020).

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 preocupações como sugere Rodrigues; Silva, 2020. 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.

De Paula *et al.* 2020, em seu estudo sobre as ações de enfrentamento à Pandemia, recomendam que as instituições hospitalares criem um comitê de crise para garantir eficiência nos processos institucionais e se prepararem para o pior cenário, bem como realizar constantemente atualização técnico científicas 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 anteriormente.

Báo *et al* (2020) reforçam em seu estudo que a Pandemia exigiu das instituições a busca por estratégias de prevenção e controle na assistência ao paciente. Os autores acreditam que

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 Coronavírus.

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 Segurança (JCI, 2017).

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 saúde (De Paula *et.al.*, 2020). 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 vem 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 de COVID-19, os autores relatam que, dentre as ações desenvolvidas, também foram implementados treinamentos e simulações acerca dos procedimentos a serem seguidos com a nova doença, em busca de uma assistência segura, reconhecimento dos perigos e aquisição de comportamento seguro (Rodrigues; Silva, 2020).

A Pandemia de 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 nos 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 experiências (De Paula *et.al.*, 2020).

5 CONCLUSÃO

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 por qualidade e segurança do paciente em instituições torna esse relato relevante, por compartilhar ações e experiência prática sobre os benefícios da acreditação. 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 de COVID-19. 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 março 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-se limitado por ser um relato de experiência com um 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 nas tomadas de decisões dos serviços de saúde, em como demonstrar aos profissionais a importância dos processos de acreditação, deixando os benefícios mais claros desse processo a 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. E também novos estudos na mesma instituição com coleta de dados primários

REFERÊNCIAS

ALONSO, L. B. et al. **Acreditação hospitalar e a gestão da qualidade dos processos assistenciais.** *Perspectivas em Gestão & Conhecimento*, 2014, 4 (2), 34-49.

ANDRADE *et.al.* **Os primeiros 80 dias da pandemia da COVID-19 em Belo Horizonte: da contenção à flexibilização.** *Nova Econ*, 2021. volume 30, p. 701 – 737.

AQUINO *et al.* **Medidas de distanciamento social no controle da pandemia de COVID-19: Potenciais impactos e desafios no Brasil.** *Ciênc. Saúde Coletiva Preprints* ,2020.

BÁO et al. **Segurança do paciente frente à pandemia da COVID-19: ensaio teórico.**2020. *Research, Society and Development*, v. 9, n.11, e73091110252.

CONSÓRCIO BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO. Disponível em:<<http://www.cbacred.org.br/site/>>. Acesso em: 30 de jan. de 2021.

CERVILHERI et.al. **Qualidade em hospital acreditado na percepção dos profissionais de enfermagem.** *Cogitare Enfermagem*. 2020.

CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTO DE SAÚDE. DATASUS. 2021. Disponível em:<http://cnes.datasus.gov.br/pages/estabelecimentos/ficha/hospitalar/3106203314014>

DE PAULA el al. **Higiene das mãos em setores de alta complexidade como elemento integrador no combate do Sars-CoV-2.** *Rev Bras Enferm*. 2020. 73(Suppl 2): e20200316

GRANDE R.S, MENDES G.H. S. **Impactos da Acreditação hospitalar pela Joint Commission International em um hospital brasileiro.** *Espacios*. 2015. Vol. 36 (Nº 20). Pág. 10.

ICHINOSE R. M.; ALMEIDA R.T. **Desmistificando a certificação e a acreditação de hospitais.** *Memórias II Congresso Latino Americano de Engenharia Biomédica*, La Habana, 2001.

JOINT COMISSION INTERNATIONAL. Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais. EUA. 2017.

JOINT COMMISSION INTERNATIONAL .Site institucional. Acesso em: 30 de jan.2021.

Disponível em: <http://www.jointcommissioninternational.org/about-jci/jci-accreditedorganizations/?a=Hospital%20Program>.

MAIA, T. P.; ROQUETE, F. F. **Um olhar sobre a acreditação hospitalar no Brasil. Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia**, Rio de Janeiro, RJ, 2014. Brasil 11.

MENDONÇA. S.L. **Análise da reorganização de processos no atendimento de pacientes suspeitos de Covid-19 em um Pronto Atendimento especializado em Otorrinolaringologia e Oftalmologia**. 2021.

Disponível em: <http://repositorio.uninove.br/xmlui/handle/123456789/1422>

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **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.

RAFAEL RMR; et al. **Epidemiologia, políticas públicas e Covid-19: o que esperar no Brasil?** Rev enferm UERJ. 2020;28:e49570.

RODRIGUES NH, SILVA LGA. **Gestão da pandemia Coronavírus em um hospital: relato de experiência profissional**. J. nurs. health. 2020. 10(n.esp.):e20104004

SILVA, B. N et al. **Eficiência hospitalar das regiões brasileiras: um estudo por meio da análise envoltória de dados**. Revista de Gestão em Sistemas de Saúde, 2017. 6(1), 76-91.

VERGARA S. C. **Métodos de pesquisa em administração**. São Paulo: 2005 Atlas.