

Acreditação hospitalar: desafios, dificuldades e benefícios da sua implantação e manutenção

Hospital accreditation: challenges, difficulties, and benefits of its
implementation and maintenance

Tereza Galgany Gomes Tavares

Lídia Andrade Lourinho

RESUMO

Tendo em vista os avanços em gestão da qualidade no setor de saúde e da acreditação hospitalar como uma das ferramentas que favorecem este processo, a presente pesquisa tem como objetivos apresentar por meio de uma revisão integrativa da literatura, identificar os desafios, as dificuldades e benefícios encontrados pelos hospitais que implantaram a acreditação hospitalar, identificar as características e os avanços promovidos pela acreditação em saúde nos hospitais, buscar as dificuldades relatadas pelos autores em implantar e/ou manter um serviço contínuo de gestão da qualidade, por meio de uma revisão integrativa da literatura científica e verificar o potencial da metodologia de revisão integrativa da literatura na busca de conhecimentos e incorporação de resultados de estudos significativos sobre o tema em questão. O processo de acreditação hospitalar aponta desafios em suas implantações, e neste mesmo cenário, os profissionais de saúde envolvidos com a qualidade da assistência identificam benefícios e dificuldades da acreditação. Dessa forma, espera-se que esta pesquisa possa beneficiar aos leitores que buscam, ou que pretendem se envolver nesse processo da melhoria da qualidade da assistência à população. Sugere-se que novos estudos sejam realizados sobre a acreditação hospitalar no Brasil, buscando-se identificar a visão dos usuários sobre os serviços hospitalares acreditados, bem como sobre a melhoria da assistência nessas organizações de saúde, após a acreditação.

Palavras-chaves: Gestão. Acreditação Hospitalar. Enfermagem.

ABSTRACT

In view of the advances in quality management within the healthcare sector and hospital accreditation as one of the tools that supports this process, the present study aims to present, through an integrative literature review, the challenges, difficulties, and benefits experienced by hospitals that have implemented hospital accreditation. It also seeks to identify the characteristics and advancements promoted by healthcare accreditation in hospitals, investigate the difficulties reported by authors regarding the implementation and maintenance of a continuous quality management service through an integrative review of the scientific literature, and assess the potential of the integrative literature review methodology in generating knowledge and incorporating the findings of significant studies on the subject. The hospital accreditation process presents several challenges during its implementation. At the same time, healthcare professionals involved in quality management identify both benefits and difficulties associated with accreditation. Therefore, it is expected that this study may benefit readers who are seeking, or intend to become involved in, the process of improving the quality of healthcare services provided to the population. Further studies on hospital accreditation in Brazil are recommended, particularly those aimed at identifying users' perceptions of accredited hospital services, as well as their views on improvements in healthcare delivery within these organizations following accreditation.

Keywords: Management. Hospital Accreditation. Nursing.

1 INTRODUÇÃO

O grande desafio que se impõe na atualidade reside na busca de um equilíbrio entre as forças de mercado e as necessidades sociais, conjugando um composto de condutas e ações que facilitem uma melhoria dos serviços de saúde, que podem ser prestados com equidade e custo socialmente aceitável. Para vencer esse desafio, torna-se uma determinação a incorporação de modificações substanciais, buscando enfrentar a insuficiência dos sistemas de saúde. Quando se verifica os fatores que envolvem a eficiência do setor de saúde, evidencia-se que a falta de planejamento permite a existência de instituições que frequentemente precisam de condições mínimas de funcionamento, e não respondem às necessidades reais da população. Essas instituições dispõem de serviços que não possuem padrões mínimos de qualidade. Partindo destas premissas supracitadas, se depara com a problemática de quais são os desafios, as dificuldades e benefícios encontrados pelos hospitais para implantarem a

acreditação hospitalar.

Os desafios encontrados nos hospitais no processo de implantação da acreditação podem ocorrer por falta de comunicação durante o método, a cobrança sem a devida direção, a falta de comprometimento e abrangência da equipe, a carência de recursos materiais e humanos. Em relação aos fatores que podem dificultar a acreditação, neles se incluem pouco apoio da direção do hospital, cultura resistente a mudanças, grau de complexidade da unidade hospitalar, a falta de envolvimento e comprometimento dos profissionais, dificuldades de entendimento e interpretações equivocadas. Os benefícios na implantação da Acreditação Hospitalar incluem o aumento da segurança para os pacientes e profissionais, a probabilidade de amplificar a qualidade da assistência, a qualificação e a educação permanente do profissional, a consolidação do trabalho em equipe e a melhoria contínua.

A presente pesquisa tem como objetivos apresentar por meio de uma revisão integrativa da literatura, identificar os desafios, as dificuldades e benefícios encontrados pelos hospitais que implantaram a acreditação hospitalar. Identificar as características e os avanços promovidos pela acreditação em saúde nos hospitais. Buscar as dificuldades relatadas pelos autores em implantar e/ou manter um serviço contínuo de gestão da qualidade, por meio de uma revisão integrativa da literatura científica. Verificar o potencial da metodologia de revisão integrativa da literatura na busca de conhecimentos e incorporação de resultados de estudos significativos sobre o tema em questão.

Tendo em vista os avanços em gestão da qualidade no setor de saúde e da acreditação hospitalar como uma das ferramentas que favorecem este processo, a presente pesquisa tem como justificativa identificar os desafios, as dificuldades, os benefícios, as características e os avanços promovidos pela acreditação em saúde nos hospitais, com sua implantação e manutenção de um serviço de gestão da qualidade, por meio de uma revisão integrativa da literatura científica. Cabe ressaltar que apesar dos avanços em qualidade e da sua importância, nota-se um número ainda pequeno de hospitais acreditados no Brasil, o que é refletido também no âmbito das pesquisas que abordam esta temática, as quais se apresentam em número muito reduzido nas principais bases de dados eletrônicas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Definição e processos da acreditação hospitalar

Os princípios básicos de uma gestão de qualidade devem ser orientados para a satisfação da clientela, na busca de motivação, no envolvimento dos profissionais e de todos

os colaboradores e, na integração e inter-relação nos processos de trabalho. Antes de qualquer programa de acreditação ser criado, a ideia de sistematizar a qualidade médica já era difundida por cirurgiões americanos. A Acreditação tem sua origem relacionada a um programa hospitalar criado em meados dos anos 1920, nos Estados Unidos, cujo objetivo era estabelecer diretrizes para a qualidade de assistência à saúde.

Segundo Tomasich (2020), em um congresso nos Estados Unidos, o “*Committee on the Standardization of Surgery*” foi constituído e se tornou o comitê organizador da acreditação hospitalar. O “*Standard of Efficiency*”, é um documento publicado em 1918 como o protótipo dos programas de acreditação hospitalar. Desde então, o número de programas aumentou exponencialmente. Esse documento foi a base para estudo de campo, realizado em 1919, que avaliou 692 hospitais americanos com mais de 100 leitos. O “*Standard of Efficiency*” é a pedra fundamental da acreditação hospitalar, e leva em consideração aspectos básicos que até hoje são realidade nos hospitais: organização adequada do corpo médico, preenchimento correto do prontuário e disponibilidade de recursos diagnósticos e terapêuticos.

Com a institucionalização do Sistema Único de Saúde (SUS) no Brasil, em 1995, foi criado o Programa de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde, o qual, posteriormente implantou o Manual de Acreditação Hospitalar estabelecendo as diretrizes para este processo nos serviços de saúde. Em 1999, foi criada a Organização Nacional de Acreditação (ONA) que passaria a ser responsável pelo gerenciamento do Sistema Brasileiro de Acreditação com o auxílio de Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs) para avaliação e certificação das instituições de saúde. A ONA define então que a acreditação é um sistema de avaliação e certificação de qualidade dos serviços de saúde (Nascimento, 2020).

A acreditação é um procedimento de avaliação e certificação que objetiva melhorar a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde através de critérios e padrões predefinidos. São várias as dimensões que podem ser analisadas durante o processo de acreditação. Entre elas destacam-se as principais, a saber: melhorar a segurança hospitalar; garantir a qualidade de atendimento e comunicação; reduzir erros médicos; melhorar a gestão administrativa do hospital; aprimorar procedimentos de logísticas.

De acordo com Nascimento (2020), existem dois tipos de acreditação hospitalar: Acreditação nacional de saúde — ocorre por empresas do próprio país-sede do hospital e, geralmente, só tem valor regional; Acreditação internacional de saúde — é feita por órgãos independentes, reconhecidos internacionalmente e fiscalizados pelos mais importantes hospitais do mundo. Vale a pena analisar o cenário em que a sua instituição atua para definir

se uma ou ambas são mais interessantes de se apresentar. Quanto maior o cumprimento das delegações de uma acreditação, melhor será o desempenho de sua instituição, então estar em conformidade com os dois tipos pode ser muito mais vantajoso.

A Acreditação Hospitalar atende uma metodologia elaborada para avaliar a qualidade da assistência oferecida em todos os serviços de um hospital. Tem como fundamento a avaliação dos padrões de referência desejáveis, construídos por peritos da área e previamente divulgados, e os indicadores ou instrumentos que o avaliador utiliza para constatar os padrões que estão sendo analisados. A solicitação da Acreditação pela instituição é um ato voluntário, periódico, espontâneo, reservado e sigiloso em que se pretende obter a condição de acreditada de acordo com padrões previamente aceitos, na qual é escolhida a instituição acreditadora que desenvolverá o processo de Acreditação (ONA, 2018).

Para atender as duas acreditações, os seguintes níveis, apresentados no Quadro 1, têm que serem cumpridos.

Quadro 1 – Níveis de acreditação hospitalar da ONA.

Níveis	Características	Validade
Nível I	Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade conforme legislação correspondente; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.	Tem validade de 2 anos e recebe visita de manutenção a cada 8 meses.
Nível II	Atende aos princípios de padronização de processos, organização para a qualidade, evidências de programas de capacitação e de educação continuada.	Tem validade de 2 anos e recebe visita de manutenção a cada 8 meses
Nível III	Dispõe de sistema da qualidade com resultados globais alinhados com as melhores práticas da área de atuação em termos nacionais e internacionais e apresenta evidências de vários ciclos de melhoria em todos os setores.	Tem validade de 3 anos e recebe visita de manutenção a cada ano

Fonte: ONA - <https://www.ona.org.br/20anos/evolucao-em-niveis/>

O processo de acreditação pode ser um pouco desgastante para a equipe. Porém, de forma alguma esse é o objetivo desse sistema. Pelo contrário, o resultado positivo depende totalmente de um esforço coletivo, que deve ser coordenado de maneira igualitária e adequada. Somente dessa forma a equipe conseguirá se manter preparada para perceber problemas e buscar soluções. Os gestores, por sua vez, devem assumir esse compromisso para que a responsabilidade não interfira na produtividade dos envolvidos. Do contrário, a acreditação pode não ser obtida e a qualidade da instituição não será favorável.

2.2 Desafios e dificuldades da acreditação hospitalar

Os desafios e as dificuldades encontradas para se implantar em uma gestão de qualidade na prestação de serviços em saúde, seguem parâmetros predefinidos nas organizações de acreditação que fazem auditorias para avaliar as melhorias dos serviços prestados das instituições de saúde. São avaliadas todas possibilidades encontradas em cada etapa do processo e também nos custos gerados, com a finalidade de garantir a assistência de qualidade aos usuários dos serviços hospitalares. As instituições de saúde que desejam se enquadrar nos padrões da acreditação hospitalar devem estar dispostas a enfrentarem os desafios deste processo e investir na infraestrutura departamental, recursos humanos e financeiros.

Segundo Bandeira (2021) é necessário ocorrerem mudanças na cultura organizacional e nos processos da organização. O desafio de gerenciar uma instituição de saúde baseada na qualidade dos serviços precisa de total dedicação dos colaboradores, desde a gerência até a parte operacional. Por exemplo, para o corpo clínico manter uma gestão com qualidade é garantir o melhor tratamento aos seus pacientes, independente dos custos gerados. Mas para os administradores, a variável financeira é uma das mais importantes, principalmente se seus recursos são limitados. O comprometimento e dedicação de toda equipe de uma instituição de saúde se faz necessário para obter qualidade nos seus serviços administrativa e assistencialista. A participação efetiva dos médicos e enfermeiros junto ao gerenciamento de uma instituição é fundamental, pois tem como um dos principais objetivos propiciar o entendimento entre as partes trazendo propostas de acordo com a realidade da instituição. É primordial a parceria gerada entre as partes envolvidas para que possam ser ultrapassadas as barreiras que podem dificultar o alcance das metas estabelecidas (Bandeira, 2021).

Na busca de acertar na qualidade de atendimento, faz-se necessário identificar, avaliar e corrigir as falhas nos procedimentos realizados, com a finalidade de ultrapassar os desafios

durante os processos para conseguir atender o objetivo da acreditação hospitalar buscando segurança, qualidade e humanização. Para Bandeira (2021), durante as avaliações das atividades realizadas, é possível identificar problemas e desenvolver suas resoluções através de ações de melhoria ou mudanças da forma como são realizadas as atividades.

De acordo com Rafael (2019) foi proposto por Ostenberg e Rooney, na década de 1990, os principais desafios da acreditação hospitalar, a saber:

- Melhorar a qualidade dos cuidados da saúde estabelecendo metas ótimas a serem atingidos ao se alcançar os padrões para organizações de saúde;
- Estimular e melhorar a integração e o gerenciamento dos serviços de saúde;
- Reduzir os custos dos cuidados da saúde enfocando ou aumentando a eficiência e efetividade dos serviços;
- Oferecer educação e consultoria a instituições de saúde, gerentes e profissionais de saúde sobre estratégia de melhoria de qualidade e “melhores práticas” na área da saúde;
- Fortalecer a confiança do público na qualidade dos cuidados à saúde.

Quando uma entidade que presta serviço de saúde deseja ofertar seus serviços com alta qualidade, tanto operacional ou administrativo, deve-se estar disposta a dedicar intensamente as suas forças de trabalho para ter êxito no seu propósito. Segundo Freire (2019), o alcance e a manutenção dos requisitos estão diretamente relacionados à produção de sentidos e às mudanças de comportamentos, que devem ocorrer quando os indivíduos são sensibilizados sobre a necessidade de aprimorarem seus processos de trabalho.

Estratégias que promovam a melhoria da comunicação devem estar presentes no cotidiano organizacional para alinhar os objetivos organizacionais com as ações de indivíduos e equipes, bem como despertar o sentimento de pertencimento e o agir proativo, mediante o desdobramento de diretrizes e estratégias em todos os níveis hierárquicos. Paradoxalmente, a comunicação mal sucedida pode representar uma ameaça para as relações institucionais, gerando insegurança e desmotivação dos profissionais por não compreender o processo de gestão de qualidade (Freire, 2019).

É importante que os gestores cultivem a qualidade não apenas com intuito de alcançar certificações ou premiações que auxiliem na captação de novos recursos e investimentos, mas também para demonstrar a evolução dos seus processos em busca de excelência. Deve-se aplicar os conceitos de efetividade, eficácia e eficiência com intuito de proporcionar a qualidade nos serviços prestados ao seu cliente, que neste ramo são os pacientes, tornando-se referência em seu meio de atuação. A constante busca de gestão por qualidade tem se tornado

um dos requisitos de mercado, em que, o cliente se baseia para aquisição de um determinado produto ou serviço. Em vista disso, as instituições que utilizam a gestão por qualidade tendem a possuir algumas vantagens competitivas.

2.3 Vantagens da implantação da acreditação hospitalar

As vantagens da acreditação estão relacionadas às melhorias da qualidade da assistência ao paciente e no gerenciamento da unidade, que será feita com mais eficiência, segurança e compromisso. Segundo Oliveira (2016), em sua pesquisa com os profissionais da saúde, dentre os benefícios da acreditação hospitalar, constam a maior segurança das atividades dos servidores e da assistência ao cliente, predominância científica dos cuidados, melhoria nas condições de trabalhos e padronização de técnicas, as quais convergem a excelência do atendimento para os usuários do sistema de saúde.

De acordo com algumas literaturas sobre vantagens da acreditação hospitalar, é possível verificar algumas vantagens sob a percepção de gestores da qualidade. Neste âmbito, observa-se melhorias no gerenciamento, na centralização e na segurança do usuário, o que entende-se como vantagens para a qualidade do atendimento. Mas, para conseguir que a acreditação seja implantada deve-se estabelecer a cultura organizacional dos profissionais das instituições objetivando a qualidade dos serviços.

Barbosa (2018) destaca a melhoria no gerenciamento da organização hospitalar, refletindo em práticas seguras, comprometimento dos profissionais, segurança aos pacientes, diminuição das infecções relacionadas à assistência à saúde e diminuição de erros médicos. Além da melhoria na qualidade da assistência prestada ao usuário, bem como, o reconhecimento público ao estabelecimento acreditado. Além disso, a acreditação deve ser entendida também como uma estratégia de marketing, pois demonstra valor à instituição, permitindo um diferencial diante dos outros estabelecimentos de saúde. Pode-se listar como pontos positivos em relação ao processo de acreditação para os agentes envolvidos: crescimento profissional, valorização do currículo, orgulho e satisfação, segurança profissional e clima organizacional favorável.

Estudo realizado em um hospital público, acreditado com excelência, na região Sul do Brasil, sob a visão da equipe multidisciplinar, identificaram vantagens no processo de acreditação voltadas para melhorias na dimensão gerencial e assistencial ao paciente. No que tange às melhorias gerenciais, os autores destacam a organização do fluxo de trabalho e estímulo aos profissionais para executarem ações que minimizem custos para a instituição. E quanto às melhorias assistenciais ao paciente, os autores pontuaram a oferta de serviços de

apoio diagnóstico eficazes, rápidos e necessários para atender à demanda dos pacientes; conforto das acomodações; melhora significativa no que refere ao cuidado humanizado e crescimento profissional (Camillo *et al.*, 2016). Os hospitais acreditados servem como modelos ou padrões para outras instituições de saúde, por demonstrarem como obtiveram melhoria ao longo do processo de acreditação. Esses autores, Camillo e colaboradores (2016), ainda afirmam que a acreditação não se trata de apenas mais um processo de gestão, e sim do compromisso com a segurança e qualidade na assistência à saúde.

As potencialidades do processo de acreditação são consideradas como vantagens aos profissionais, instituições e aos pacientes. Pois é um processo que garante mais segurança para todos e ainda pode ser empregado como divulgação da credibilidade da instituição. Ainda sobre as vantagens para as entidades de saúde, destaca-se a melhoria contínua que aceita o desafio de assumir o processo de acreditação.

Camillo e colaboradores (2016), dentre as vantagens referidas pelos participantes de uma pesquisa à adesão da acreditação, além de organizar o fluxo do trabalho, inclui-se a oferta de serviços de apoio diagnóstico eficazes, rápidos, necessários e suficientes para atender à demanda de seus usuários. Outra vantagem do hospital certificado se refere ao conforto das acomodações como fonte de qualificação do serviço de saúde. Os participantes também associaram a existência de conforto e tecnologias com a acreditação. Em consonância com o explicitado e no sentido da valorização das vantagens/benefícios proporcionados pela acreditação hospitalar, houve menção de que a gestão do cuidado de enfermagem também foi melhorada:

Assim, a expectativa é de que haja o fortalecimento desse processo de acreditação, em toda rede de atendimento hospitalar do país, pois, entende-se que esse processo, aplicado de forma séria e comprometida, oferta uma assistência com mais qualidade e aos pacientes.

3 METODOLOGIA

O presente trabalho utilizou-se de uma revisão integrativa para desenvolver a pesquisa, a qual do ponto de vista metodológico pode ser classificada como uma pesquisa bibliográfica. Segundo Soares *et al.*, (2014), uma revisão integrativa consiste de uma revisão da literatura que agrupa estudos desenvolvidos mediante diferentes metodologias, permitindo aos revisores sumarizar os resultados sem desconstruir a epistemologia dos estudos empíricos. Com relação à abordagem do problema, a pesquisa é qualitativa, pois queremos descrever nosso objeto de estudo com mais profundidade dos dados levantados, e ao mesmo tempo, verificar a influência de pesquisadores sobre o tema.

Para a elaboração da presente revisão integrativa as seguintes etapas foram percorridas: definição da questão norteadora e objetivo da pesquisa, estabelecimento de critérios de seleção das publicações, busca na literatura, análise e categorização dos estudos, apresentação e discussão dos resultados.

3.1 Elaboração da questão norteadora

Quanto a questão norteadora, este estudo caracteriza-se pela pesquisa descritiva detalhada dos desafios, das dificuldades e benefícios encontrados pelos hospitais que implantaram a acreditação hospitalar, identificar as características e os avanços promovidos pela acreditação em saúde nos hospitais e buscar as dificuldades relatadas pelos autores em implantar e/ou manter um serviço contínuo de gestão da qualidade.

3.2 Busca ou amostragem na literatura nas bases de dados seguindo os critérios de inclusão e exclusão dos artigos

O levantamento de artigos foi realizado por meio de busca *online*, nas bases de dados Literatura Latino-Americana em Ciências e Saúde (Lilacs) e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), em setembro de 2021. Optou-se por essas bases de dados por entender que elas atingem a literatura publicada com referências técnico-científicas brasileiras e incluem periódicos conceituados da área da saúde.

Utilizou-se para a busca os seguintes descritores: Acreditação hospitalar, Implantação da acreditação hospitalar, Desafios e dificuldades da acreditação hospitalar, Vantagens e benefícios da acreditação hospitalar. Levantaram-se artigos e publicações com recortes temporais das produções científicas nacionais de 2015 até 2021.

Foram selecionados artigos de periódicos disponíveis na íntegra *online*, na língua portuguesa, que abordavam a temática do estudo. Em seguida, foram identificados aqueles que tratavam da "gestão de qualidade em serviços de saúde" no sentido da atualização e ampliação de conhecimento pré-existente do tema. Os critérios de exclusão adotados foram: artigos publicados em periódicos disponíveis somente na forma de resumo, artigos duplicados e artigos em línguas estrangeiras.

3.3 Coleta de dados (categorização dos estudos)

Com o intuito de descrever e classificar os resultados, evidenciando o conhecimento produzido sobre o tema proposto, realizou-se a análise, categorização e síntese das temáticas.

Para categorização dos estudos foi empregado um quadro sinóptico das publicações com as seguintes informações: Base de dados, referência bibliográfica do artigo, objetivo principal e resultados.

3.4 Análise crítica dos estudos incluídos (análise dos dados das pesquisas)

Todos os artigos selecionados foram lidos na íntegra, analisados qualitativamente e categorizados em temáticas que emergiram da análise de dados. Após a leitura colheu-se as principais informações de cada artigo, possibilitando a análise de forma a atender ao objetivo da pesquisa.

3.5 Interpretação e discussão dos resultados

Os resultados obtidos na coleta dos dados foram sumarizados nas Tabelas 1 e 2 com as seguintes informações: Base de dados, referência bibliográfica do artigo, objetivo principal e resultados. Desta forma, foram elaboradas as categorias temáticas de acordo com o que foi relacionado entre os autores, opiniões e resultados dos estudos semelhantes.

3.6 Síntese da revisão integrativa evidenciada nos artigos

Nesta pesquisa os dados foram apresentados contemplando a síntese das características dos estudos analisados, para identificação e correlação dos estudos com a temática do trabalho em questão, Acreditação hospitalar: Desafios, dificuldades e benefícios da sua implantação e manutenção. Após a identificação das diferenças, é importante avaliar os impactos do processo de acreditação sobre a organização, quais são as vantagens e desvantagens, riscos, custos e benefícios. Essas informações devem fornecer subsídios aos gestores com vistas a apoiar a decisão de buscar ou não a acreditação hospitalar.

4 ANÁLISE DE RESULTADOS

Foi realizado por meio de busca *online* nas bases de dados da Literatura Latino-Americana em Ciências e Saúde (Lilacs) e *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), um levantamento de artigos e publicações, em setembro de 2021. Optou-se por essas bases de dados por entender que elas atingem a literatura publicada com referências técnico-científicas brasileiras e incluem periódicos conceituados da área da saúde. Para obter-se uma busca mais abrangente do tema da pesquisa, utilizou-se os seguintes descritores:

Accreditação hospitalar, Implantação da acreditação hospitalar, Desafios e dificuldades da acreditação hospitalar, Vantagens e benefícios da acreditação hospitalar. Levantaram-se artigos e publicações com recortes temporais das produções científicas nacionais de 2015 até 2021.

Foram selecionados artigos de periódicos disponíveis na íntegra *online*, na língua portuguesa, que abordavam a temática do estudo. Em seguida, foram identificados aqueles que tratavam da "acreditação hospitalar" no sentido da atualização e ampliação de conhecimento pré-existente do tema.

Através da busca pelos descritores nas bases de dados, com base nos nossos critérios de elegibilidade citados em nossa metodologia, foram selecionados 06 artigos no *site* do SciELO e 15 artigos no LILACS. Encontram-se sumarizados nas Tabelas 1 e 2, os 21 artigos que foram considerados para esta revisão integrativa.

Tabela 1 – Publicações sobre acreditação hospitalar no período de 2015 a 2021 pesquisado no *site* do SciELO

Título/Autor/Periódico/Ano	Objetivo da Pesquisa	Resultado obtido
Accreditação no âmbito da assistência farmacêutica hospitalar: uma abordagem qualitativa de seus impactos / Bouças, Esterlita; Martins, Thaiane Reis; Futuro, Debora Omena; Castilho, Selma Rodrigues de. / <i>Physis: Revista de Saúde Coletiva</i> , Volume 28 N° 3 / 2018	Este estudo analisa o impacto do processo de acreditação na assistência farmacêutica hospitalar, visando identificar evidências de mudanças e melhorias do serviço prestado pela farmácia hospitalar.	O impacto no desempenho global da farmácia hospitalar foi considerado positivo, permitindo concluir que as diretrizes da acreditação apontaram o caminho para o desenvolvimento dos serviços avaliados, na medida em que exigiram o cumprimento de padrões necessários a uma assistência farmacêutica de qualidade.
Avaliação do Programa de Acreditação Hospitalar: validação de face e conteúdo / Caldana, Graziela; Gabriel, Carmen Silvia. / <i>Revista Brasileira de Enfermagem</i> , Volume 70 N°1 / 2017	Descrever os resultados da validação de face e conteúdo do questionário intitulado <i>Quality Improvement Implementation Survey</i> e de duas escalas complementares, como parte do processo de adaptação ao idioma e à cultura brasileira para acreditação hospitalar.	O questionário foi traduzido para o português e sua versão final incluiu 90 itens. No pré-teste, a população-alvo avaliou todos os itens como de fácil compreensão, apresentando média global de 4,58 (valor máximo=5). Segundo a avaliação do comitê de especialistas assim como pelas informações fornecidas pela população-alvo, confirmando a validade de face e de conteúdo.

<p>Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade / Oliveira, João Lucas Campos de; Matsuda, Laura Misue. / Escola Anna Nery, Volume 20 Nº 1 / 2016</p>	<p>Apreender as percepções de gestores da qualidade hospitalar quanto às vantagens e dificuldades advindas da Acreditação.</p>	<p>Foram apreendidas categorias referentes às vantagens e às dificuldades relacionadas à Acreditação, cada qual com duas subcategorias pontuais. A Acreditação foi apontada pelos gestores como vantajosa à qualidade do gerenciamento e também da assistência porque, por meio da padronização dos processos e centralização do usuário no cuidado, a assistência é gerenciada para a qualidade.</p>
<p>Comparação entre ambiente de trabalho de hospitais públicos acreditado e não acreditado / Oliveira, Priscila Braga de; Spiri, Wilza Carla; Dell'Acqua, Magda Cristina Queiroz; Mondini, Cleide Carolina da Silva Demoro. / Acta Paulista de Enfermagem, Volume 29 Nº1 / 2016</p>	<p>Comparar e identificar o ambiente de trabalho de hospitais públicos sendo um acreditado e o outro não.</p>	<p>Comparados os hospitais, houve significância estatística na satisfação salarial e na jornada de trabalho. O ambiente foi favorável em ambos hospitais, independentemente da acreditação ou não. A aplicação do instrumento evidenciou que a acreditação hospitalar não interferiu no ambiente de trabalho dos enfermeiros.</p>
<p>Percepção da equipe de enfermagem do Centro Cirúrgico acerca da Acreditação Hospitalar em um Hospital Universitário / Fernandes, Hellen Maria de Lima Graf; Peniche, Aparecida de Cássia Giani. / Revista da Escola de Enfermagem da USP, Volume 49 Nº especial / 2015</p>	<p>Analisar a percepção da equipe de enfermagem do centro cirúrgico sobre o processo de acreditação hospitalar, nas dimensões avaliativas de estrutura, processo e resultado.</p>	<p>A coleta de dados por meio de um questionário, empregando-se a escala de Likert. Na comparação das três dimensões, a que obteve maior escore de favorabilidade foi de resultado, e a menor foi de estrutura.</p>
<p>Acreditação hospitalar como estratégia de melhoria: impactos em seis hospitais acreditados / Mendes, Glauco Henrique de Sousa; Mirandola, Thayse Boucinha de Sousa. / Gestão & Produção, Volume 22 Nº 3 / 2015</p>	<p>Analisar os impactos da acreditação no desempenho organizacional de hospitais.</p>	<p>Os resultados evidenciaram que a acreditação hospitalar tem capacidade de gerar melhorias relacionadas à gestão dos processos, satisfação dos clientes e desenvolvimento de profissionais de saúde.</p>

Fonte: Elaborada pela autora (2021).

Tabela 2 – Publicações sobre acreditação hospitalar no período de 2015 a 2021 pesquisado no *site* do LILACS.

Título/Autor/Periódico/Ano	Objetivo da Pesquisa	Resultados obtidos
Qualidade em hospital acreditado na percepção dos profissionais de enfermagem / Cervilheri, Andressa Hirata; Rossaneis, Mariana Angela; Silva, Larissa Gutierrez de Carvalho; Haddad, Maria do Carmo Lourenço; Costa, Raquel Gvozdz. / Cogitare enferm; 25 / 2020.	Identificar a percepção de profissionais de enfermagem sobre a qualidade do serviço em um hospital acreditado.	A qualidade da instituição foi percebida como boa em todos os aspectos analisados, o que converge para os resultados esperados do processo da Acreditação. O envolvimento dos profissionais de enfermagem reflete na prestação dos serviços assistenciais com qualidade, e suas características sociodemográficas e ocupacionais influenciam na percepção da qualidade da instituição.
Interface entre acreditação e segurança do paciente: perspectivas da equipe de enfermagem / Oliveira, João Lucas Campos de; Cervilheri, Andressa Hirata; Haddad, Maria do Carmo Lourenço; Magalhães, Ana Maria Müller de; Ribeiro, Mara Regina Rosa; Matsuda, Laura Misue. / Rev. Esc. Enferm. USP; 54 / 2020.	Apreender a relação entre acreditação e segurança do paciente, na perspectiva da equipe de enfermagem.	Os trabalhadores referem que: ora os avanços no cuidado seguro são visíveis transversalmente à visita de certificação/manutenção da acreditação, ora pontuam a segurança como algo independente do selo de qualidade. a acreditação é ponte para melhorias pontuais, como independente, já que a segurança do paciente transpõe o processo de certificação
Discursos de consultores sobre acreditação hospitalar / Roberto, Breno Augusto Duarte. / Belo Horizonte; s.n, 72 / 2019	Analisar os discursos dos consultores de sistema de gestão certificáveis para acreditação hospitalar, considerando as interações vivenciadas entre estes profissionais e as organizações cliente.	Os resultados do estudo mostram o que os consultores entendem da atividade que exercem dentro dos hospitais, bem como, as dificuldades que esses profissionais enfrentam na implantação da acreditação e que funções são necessárias para execução e êxito no projeto de implantação. Constatou-se ainda que pode ocorrer um desalinhamento entre o que se espera da acreditação hospitalar, construído a partir do discurso que está posto na sociedade, frente aos resultados alcançados com a implantação desse método.

<p>Acreditação hospitalar: a excelência como fonte de sofrimento moral para enfermeiros / Caram, Carolina da Silva; Brito, Maria José Menezes; Peter, Elizabeth. / <i>Enferm. foco</i> (Brasília); 9(1) / 2018.</p>	<p>Analisar a prática profissional de enfermeiros em um hospital privado acreditado, sob o prisma da ética da virtude.</p>	<p>Foram identificados contradições entre os valores que norteiam a organização do trabalho na instituição e os valores dos enfermeiros, os quais são voltados para o cuidado. A contradição encontrada foi a distância do enfermeiro da sua prática, colocando-o em confronto com a sua profissão, provocando sofrimento moral.</p>
<p>Ambiente de trabalho e acreditação: análise pelo método misto explanatório sequencial / Oliveira, João Lucas Campos de; Souza, Verusca Soares de; Pereira, Ana Carolina Simões; Haddad, Maria do Carmo Fernandez Lourenço; Marcon, Sonia Silva; Matsuda, Laura Misue. / <i>Esc. Anna Nery Rev. Enferm</i>; 22(4) / 2018.</p>	<p>Analisar as - possíveis - interferências da Acreditação no ambiente de trabalho da equipe de enfermagem.</p>	<p>A análise final compreendeu a aplicação de estatística inferencial e a análise qualitativa pelo Discurso do Sujeito Coletivo (DSC). Não houve associação estatística significativa nas comparações. Porém, os resultados se apresentaram melhores no hospital certificado, ratificando o DSC desta instituição. A Acreditação não interferiu significativamente na percepção da equipe de enfermagem sobre o ambiente de trabalho.</p>
<p>Implicações da acreditação para a gestão do serviço hospitalar / Siman, Andreia Guerra; Cunha, Simone Grazielle Silva; Amaro, Marilane de Oliveira Fani; Brito, Maria José Menezes. / <i>Rev. enferm. Cent.-Oeste Min</i>; 7 / 2017</p>	<p>Analisar as implicações da acreditação hospitalar para a gestão do serviço.</p>	<p>Foram identificadas repercussões positivas: padronização, organização do serviço, melhoria contínua, trabalho sistêmico e intersetorial. E negativas: cobrança para cumprir meta e alcançar resultados, estresse e sobrecarga de trabalho. Os profissionais precisaram adquirir uma habilidade para conciliar interesses da instituição e dos profissionais.</p>

<p>Política de qualidade, acreditação e segurança do paciente em debate / Mendes, Vera Lúcia Peixoto Santos; Luedy, Almerinda; Tahara, Ângela Tamiko Sato; Silva, Gilberto Tadeu Reis. / Rev. baiana saúde pública; 40 / 2017</p>	<p>O artigo objetiva discutir a tríade qualidade, acreditação hospitalar e segurança.</p>	<p>Os resultados revelam que, no Brasil, mesmo sem uma Política Nacional de Qualidade em Saúde estabelecida nos marcos regulatórios e formalmente institucionalizada, o Ministério da Saúde define estratégias que estimulam o controle e a garantia de qualidade em serviços de saúde, tais como: projetos de humanização da atenção, programas de acreditação e o Programa Nacional de Segurança do Paciente, que podem contribuir para institucionalização das práticas de qualidade em serviços de saúde no País, embora de modo fragmentado e não linear.</p>
<p>Acreditação hospitalar: a importância da comunicação e da informação para a segurança do paciente / Aguiar, Fábio Campos; Mendes, Vera Lúcia Peixoto Santos. / Rev. baiana saúde pública; 40 / 2017</p>	<p>Discutir a importância da Comunicação e da Informação para os processos de Acreditação Hospitalar e para a segurança do paciente, partindo do pressuposto do sucesso organizacional e que a Comunicação figura entre um dos atributos capaz de contribuir para a segurança do paciente.</p>	<p>Indicam que a gestão organizacional orientada para a Comunicação e a Informação resulta na sinergia interdepartamental indispensável ao alcance dos objetivos de padronização dos processos e homogeneização da linguagem, necessários a uma organização hospitalar em processo de Acreditação. Mesmo favorecendo a segurança do paciente e viabilizando os processos assistenciais, a Comunicação e a Informação ainda são entendidas como atividades de menor importância no ambiente hospitalar.</p>
<p>Acreditação hospitalar e seus impactos nas boas práticas em serviços da saúde / Terra, José Daniel Rodrigues; Berssaneti, Fernando Tobal. Mundo saúde (Impr.); 41(1) / 2017.</p>	<p>Analisar os impactos gerados pela acreditação na criação das boas práticas da qualidade em serviços da saúde.</p>	<p>Os resultados mostram que o apoio da alta direção é relevante para os processos de melhoria contínua e para o aumento da produtividade nos serviços e que os níveis de segurança dos pacientes estão relacionados com as melhorias na qualidade do atendimento. As práticas da qualidade em serviços da saúde nos hospitais, quando associada à acreditação, proporciona aumento da produtividade, maior satisfação ao paciente e agrega valor à instituição.</p>

<p>Acreditação hospitalar: implicações da desistência da busca pela certificação / Cervilheri, Andressa Hirata; Oliveira, João Lucas Campos de; Ferreira, Andressa Martins Dias; Souza, Verusca Soares de; Jaques, André Estevam; Matsuda, Laura Misue. / REME rev. min. enferm; 21 / 2017.</p>	<p>Analisar as percepções de trabalhadores sobre a desistência de busca da certificação pela acreditação hospitalar.</p>	<p>Concluiu-se que a desistência ocorre por déficit de suporte da alta direção atrelado à limitação de ordem estrutural. Esses fatos provocaram sentimentos negativos nos trabalhadores, mas apesar disso referiram que a motivação para a retomada da busca da certificação permanece.</p>
<p>Atuação do enfermeiro no processo de acreditação: percepções da equipe multiprofissional hospitalar / Oliveira, João Lucas Campos de; Hayakawa, Liliana Yukie; Versa, Gelena Lucinéia Gomes da Silva; Padilha, Elaine Fátima; Marcon, Sonia Silva; Matsuda, Laura Misue. / Rev. Baiana enferm; 31(2): / 2017</p>	<p>Objetiva apreender as percepções da equipe multiprofissional hospitalar sobre a atuação do enfermeiro no processo de Acreditação.</p>	<p>A atuação do enfermeiro no processo de Acreditação é elementar, pois, de acordo com os participantes, atrelando o trabalho gerencial ao domínio do cuidado direto, ele é o profissional bem habilitado para atuar nessa empreitada.</p>
<p>Mudanças nas ações gerenciais após a Acreditação Hospitalar / Siman, Andréia Guerra; Cunha, Simone Grazielle Silva; Brito, Maria José Menezes. / Rev. RENE; 17(2) / 2016</p>	<p>Compreender as mudanças nas ações gerenciais após a Acreditação Hospitalar. Verificar as ações gerenciais antes e após a acreditação; e Desafios enfrentados ao modificar as ações gerenciais.</p>	<p>A acreditação mobilizou mudanças nas ações gerenciais com adoção de instrumentos da qualidade para organizar o trabalho e a responsabilização das pessoas envolvidas no processo. Entretanto, surgiram desafios a serem superados pelos gerentes para alcançar a acreditação.</p>
<p>Gerenciamento de projetos voltado para acreditação hospitalar: estudo de caso / Freire, Elana Maria Ramos; Batista, Renata Cristina Rocha; Martinez, Maria Regina. / Online braz. j. nurs. (Online); 15(1) / 2016</p>	<p>Descrever a implementação dos processos de Gestão de Projetos baseado nas premissas do <i>Project Management Body of Knowledge</i> (PMBOK) como requisitos de qualidade para acreditação.</p>	<p>As atividades do projeto foram desenvolvidas e gerenciadas baseadas em oito áreas de conhecimento do PMBOK. O gerenciamento de projetos possibilitou a execução do projeto no tempo e escopo previstos, atendendo aos requisitos de qualidade, permitindo maior envolvimento e comprometimento da equipe.</p>

<p>Estratégia do trabalho gerencial para alcance da acreditação hospitalar / Siman, Andréia Guerra; Cunha, Simone Grazielle Silva; Martins, Erick Siman; Brito, Maria José Menezes. / REME rev. min. enferm ; 19(4) / 2015.</p>	<p>Analisar as estratégias do trabalho gerencial com vistas ao alcance da acreditação com excelência através de um estudo de caso realizado em um hospital privado acreditado em nível de excelência pela ONA.</p>	<p>A maior estratégia do trabalho gerencial identificada foi a gestão de pessoas, trazendo benefícios como mais autonomia no trabalho da equipe, envolvimento de todos no processo de melhorias propostas; valorização, reconhecimento e recompensa; investimento na capacitação de todos os envolvidos no cuidado; além de comunicação clara e processo de feedback, com reuniões semanais e mais participação da equipe nas decisões organizacionais e nos resultados. Para a instituição alcançar a acreditação hospitalar foi necessário que as pessoas conhecessem os princípios e valores da acreditação e descentralização das informações.</p>
<p>A educação permanente da enfermagem no processo de acreditação hospitalar / Coropes, Viviane Brasil Amaral dos Santos. / Niterói; s.n; / 2015</p>	<p>Descrever a realidade da educação no processo de trabalho da enfermagem que atua em um hospital acreditado, identificar as implicações da implementação da educação permanente no cotidiano de trabalho sob a ótica da enfermagem e analisar os limites e possibilidades da educação permanente no cotidiano de trabalho da enfermagem que atua em um hospital acreditado.</p>	<p>Revelou que a implementação da educação permanente, elevaria o padrão dos processos e da assistência, pois se basearia em um aprendizado freqüente e resolutivo, considerando-se, portanto, como positiva. Sobre os limites e possibilidades da educação permanente, segundo os depoentes, possibilitaria ao alcance dos mais altos padrões de qualidade, o que englobaria todas as áreas, tanto educacional, assistencial e gerencial.</p>

Fonte: Elaborada pela autora (2021).

Os artigos selecionados nas bases de dados Scielo e Lilacs para esta revisão apresentaram, de uma forma generalizada, como objetivos: Desafios no cotidiano dos profissionais de saúde na implantação da Acreditação; Análises individuais e coletivas dos profissionais da saúde sobre os procedimentos de Acreditação e sua aplicação na administração hospitalar; Influência das ações da enfermagem na Acreditação; Utilização das ferramentas de avaliação da qualidade dos serviços hospitalares; Identificação dos benefícios nas recomendações em relação à segurança do pacientes do processo de Acreditação Hospitalar; Planejamento da enfermagem na reestruturação da unidade de saúde para efetivar a Acreditação hospitalar.

Quanto às vantagens da acreditação hospitalar, pode-se observar através desta revisão integrada, que ela possibilita um crescimento e uma satisfação no local de trabalho relacionados ao comprometimento da responsabilidade pela certificação em excelência e pela otimização dos resultados no processo da qualidade dos serviços. Segundo Barbosa (2018) um estabelecimento de saúde acreditado, geralmente, busca pela organização de seus processos, estruturação adequada dos seus recursos materiais e humanos, isso promove ao profissional mais segurança e tranquilidade para execução de suas atividades laborais. De acordo com Roquete (2015) a certificação em nível de excelência propicia um atendimento com qualidade para os pacientes, com padronização de técnicas e respaldo na cientificidade do cuidado, direcionando ações e práticas de saúde executadas de maneira segura.

As desvantagens identificadas neste estudo foram poucas expressivas, em proporção às vantagens, entretanto pode-se evidenciar um alerta em relação ao processo de acreditação, fato que é necessário uma maior atenção por parte dos gestores das unidades de saúde. Portanto, pode-se citar algumas dificuldades da acreditação hospitalar, a saber: Integralidade e qualidade das informações transmitidas aos profissionais de saúde no início do processo de Acreditação, acarretando medo que passam a agir sob tensão; Falta de envolvimento dos profissionais; Sobrecarga de trabalho e constantes cobranças sem as devidas orientações técnicas, demandando insatisfações ao trabalhador. Segundo Roquete (2018) os esforços para a implantação da qualidade são mais aceitos quando orientados por uma metodologia clara e consciente, trabalhada em harmonia por todos os integrantes do processo.

Os resultados revelam que devem-se definir estratégias que contribuam para a institucionalização das práticas de acreditação hospitalar. Cabe destacar que o desconhecimento sobre acreditação por parte dos funcionários pode comprometer o processo de melhoria contínua. Evidenciando a necessidade de cada instituição investir arduamente na formação da sua equipe profissional, de acordo com suas necessidades específicas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em relação à metodologia utilizada pelos autores dos artigos selecionados (Tabelas 1 e 2), identificou-se que a maioria adotou uma abordagem qualitativa nas pesquisas sobre qualidade dos serviços de saúde na acreditação hospitalar. Segundo Minayo (2018), os estudos qualitativos são aplicáveis ao estudo da história, das relações, das representações, das crenças, das percepções e das opiniões, produtos das interpretações que os sujeitos sociais fazem a respeito de como vivem, constroem seus artefatos, sentem e pensam. Portanto pode-se verificar o potencial da metodologia de revisão integrativa da literatura na busca de

conhecimentos e incorporação de resultados de estudos significativos sobre o tema em questão.

O processo de acreditação hospitalar aponta desafios em suas implantações, e neste mesmo cenário, os profissionais de saúde envolvidos com a qualidade da assistência identificam benefícios e dificuldades da acreditação. As instituições de saúde vêm avançando na busca pela qualidade da assistência no cuidado aos pacientes, porém, nesta pesquisa pôde-se notar que ainda há uma expectativa dos profissionais de saúde quanto à adesão aos processos de Acreditação. Espera-se que ela seja direcionada para a busca de novos modelos assistenciais focando na capacitação e na educação permanente do profissional da saúde e na melhoria e segurança do paciente. Assim, a expectativa é de que haja o fortalecimento desse processo de acreditação, pois entende-se que esse processo, aplicado de forma séria e comprometida, pode realmente ofertar uma assistência com mais qualidade, consequentemente mais segura para os pacientes, profissionais de saúde e instituições hospitalares.

Cabe ressaltar que apesar dos avanços em qualidade e da sua importância, nota-se um número ainda pequeno de hospitais acreditados, o que é refletido também no âmbito das pesquisas que abordam esta temática, as quais se apresentam em número muito reduzido nas principais bases de dados eletrônicas. Identificar as características e os avanços promovidos pela acreditação em saúde nos hospitais. Buscar as dificuldades relatadas pelos autores em implantar e/ou manter um serviço contínuo de gestão da qualidade, por meio de uma revisão integrativa da literatura científica, foi o objetivo deste trabalho. Dessa forma, espera-se que esta pesquisa possa beneficiar aos leitores que buscam, ou que pretendem se envolver nesse processo da melhoria da qualidade da assistência à população.

Sugere-se que novos estudos sejam realizados sobre a acreditação hospitalar no Brasil, buscando-se identificar a visão dos usuários sobre os serviços hospitalares acreditados, bem como sobre a melhoria da assistência nessas organizações de saúde, após a acreditação.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANDEIRA, J. A. Á.; BANDEIRA, M. Á. **Gestão Hospitalar: os desafios na implantação com qualidade**. R. Científica UBM - Barra Mansa (RJ), Vol. 23, n. 44, p. 103-114, 2021.

BARBOSA, V. V. da C. **As potencialidades e fragilidades do processo de acreditação hospitalar na perspectiva dos enfermeiros**. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva), Universidade Federal de Goiás (UFG), Goiânia, 2018.

CAMILO, N. R. S.; OLIVEIRA, J. L. C.; JUNIOR, J. A. B.; CERVILHERI, A. H.; HADDAD, M. C. F. L.; MATSUDA, L. M. **Acreditação em hospital público: percepções da equipe multiprofissional**. Rev. Bras. Enferm., Maringá (PR), Vol. 69, n. 3, 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/tLS3TNDk4JKMt4mnbGk7KSN/?format=pdf&lang=pt#:~:text=Conclus%C3%A3o%3A%20os%20participantes%20percebiam%20a,de%20orgulho%2Fsatisfa%C3%A7%C3%A3o%20no%20trabalho>. Acesso em: 25 set. 2021.

FREIRE, Elana. M. R.; SILVA, Valéria, C.; VIEIRA, A.; MATOS, S. S.; ALVES, M. **Comunicação: estratégia para manutenção da acreditação hospitalar**. Esc. Anna Nery, Belo Horizonte (MG), Vol. 23, n. 1, p. 1-9, 2019. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/GDzByWVqYtg63DJxL7gJXK/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 25 set.2021.

MENDES, Glauco Henrique de Sousa, MIRANDOLA, Thayse Boucinha de Sousa. **Acreditação Hospitalar como estratégia de melhoria: impacto em seis hospitais acreditados**. Gestão e Produção, São Carlos (SP), Vol. 22, n. 3, p.636-648, 2015.

MINAYO, M. C. de S.; COSTA, A. P. **Fundamentos teóricos das técnicas de investigação qualitativa**. Rev. Lusófona de Educação, Rio de Janeiro, 2018. Disponível em: [file:///C:/Users/DIRE%C3%87%C3%83O/Downloads/6439-Texto%20do%20artigo-19398-1-10-20180827%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/DIRE%C3%87%C3%83O/Downloads/6439-Texto%20do%20artigo-19398-1-10-20180827%20(1).pdf). Acesso em: 21 out. 2021.

NASCIMENTO, J. C. M. do.; GRAVENA, A. A. F.; JUNIOR, M. M. **Acreditação hospitalar como ferramenta para a gestão da qualidade no Brasil: características, avanços e desafios**. Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde, Belo Horizonte (MG), Vol. 17, n. 4, p. 1-10, 2020.

OLIVEIRA, João Lucas Campos de, MATSUDA, Laura Misue. **Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar**. Escola Anna Nery, Belo Horizonte (MG), Vol. 20, n. 1, p. 63-69, 2016

ORGANIZACAO NACIONAL DE ACREDITACAO - ONA. **Manual para Avaliação e Certificação de Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares**. Brasília (DF); 2018. Disponível em: <<https://www.ona.org.br/20anos/manual-brasileiro-de-acreditacao>>. Acesso em: 18 set. 2021.

RAFAEL, Deivid Nogueira, AQUINO, Simone. **Processo de acreditação ONA: desafios para gestores de qualidade em serviços de apoio às Organizações de Saúde**. Revista de Gestão e Sistemas de Saúde – RGSS, São Paulo (SP), Vol. 8, n. 3, p. 327-341, 2019.

ROQUETE, Fátima Ferreira, SANTOS, Gláucia Maria Miranda Quaresma dos, VIANA, Sônia Maria Nunes. **Benefícios e desafios da acreditação hospitalar no brasil: uma revisão integrativa de literatura**. In XII Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia, 2015, Resende (RJ). AEDB, Faculdade Dom Bosco, 2015.

SOARES, Cassia Baldini, HOGA, Luiza Akiko Komura, PEDUZZI, Marina, SANGALETI, Carine, YONEKURA, Tatiana, SILVA, Deborah Rachel Audebert Delage. **Revisão integrativa: conceitos e métodos utilizados na enfermagem.** Rev. Esc. Enferm., São Paulo (SP), Vol. 48, n. 2, p. 335-45, 2014.

TOMASICH, Flávio, OLIVEIRA, André Vinícius de, OLIVEIRA, Annelise de Jesus, CORREIA, Maria Isabel Toulson Davisson. **Evolução da história da qualidade e segurança do paciente cirúrgico: desde os padrões iniciais até aos dias de hoje.** Rev. Col. Bras. Cir., Belo Horizonte (MG), Vol 47, p. 1-7, 2020.