

A principal preocupação de qualquer estabelecimento da área da saúde (hospitais, laboratórios, clínicas, entre outros) é, claro, o paciente. **O cuidado e a atenção a quem precisa de qualquer tipo de atendimento médico vem em primeiro lugar e isso é indiscutível.**



Nesse sentido, esses estabelecimentos buscam cada vez mais atingir excelência no atendimento e em suas operações. Afinal, um paciente satisfeito é aquele que é bem atendido, tem suas dúvidas sanadas, recebe o tratamento adequado, tem confiança de que está nas mãos de profissionais capacitados e em um local de credibilidade que trabalha com processos seguros.

Para que possam mostrar à sociedade que atendem a essas exigências, os estabelecimentos de saúde vão atrás de certificações. O foco é atestar a qualidade na prestação de seus serviços, garantindo que com isso o atendimento aos pacientes seja ainda melhor. Para falar sobre o assunto, convidamos você a conhecer o que existe no mercado sobre **Certificação e Acreditação Hospitalar**. Confira neste artigo as **principais certificações e creditações para hospitais e veja um caso de sucesso de uma clínica que conseguiu acreditação ONA**.

O que você vai encontrar neste artigo:

[Diferença entre Certificação e Acreditação Hospitalar](#)

[Certificação Hospitalar: principais programas](#)

[Certificação OHSAS 18001](#)

[Certificação ISO 9000](#)

[Acreditação Hospitalar: principais programas](#)

[Accreditation Canada International \(ACI\)](#)

[HIMSS \(Healthcare Information and Management Systems Society\)](#)

[Joint Commission International \(JCI\)](#)

[NIAHO \(Acreditação Nacional Integrada para Organizações de Saúde\)](#)

[ONA \(Organização Nacional de Acreditação\)](#)

[Como alcançar Certificação ou Acreditação Hospitalar \(um caso de sucesso\)](#)

[Concluindo](#)

## Diferença entre Certificação e Acreditação Hospitalar

Muitas vezes os termos são utilizados de forma intercalada, mas a regra é clara:

**Acreditação não é sinônimo de Certificação.** Para entender, vamos dar uma passada numa norma muito conhecida, a ISO 9000. Por muitos e muitos anos, a NBR ISO 9001, associada ao Sistema de Gestão da Qualidade, era vista como algo muito burocrático. Para muitos, a norma tinha mais a ver com preencher exigências documentais e não agregava valor à organização em si.

Todavia, a partir de 2008 o foco da ISO 9000 não se ateve aos documentos, mas também aos processos propriamente ditos e as auditorias passaram a ser realizadas por um quadro de profissionais muito mais especializados.

Com isso, quando falamos que tal instituição conquistou uma **Certificação Hospitalar** estamos dizendo que ela passou por uma **auditoria que atesta, por escrito, que seus processos, sistemas de qualidade e produtos estão em conformidade com os requisitos**. Importante destacar que em uma certificação o escopo é definido pelo estabelecimento, ou seja, é ele que decide quais processos serão avaliados e quais ficarão de fora.

Em uma **Acreditação Hospitalar ocorre o envolvimento de comunidades técnica, científica e/ou clínica**. O foco é mais técnico, mas não se atém a isso, já que as Normas de Acreditação contribuem também para a melhoria na gestão dos laboratórios. Exatamente por ter esse grau de exigência técnica é que os auditores devem possuir conhecimento técnico e conhecer dos processos laboratoriais (o que não ocorre com a certificação).

O escopo de avaliação é uma questão importante a ser avaliada na diferença entre Certificação e Acreditação Hospitalar. Se na primeira, como vimos, o escopo é definido pela instituição, em uma Acreditação a **definição do escopo de avaliação é feita pela Norma de Acreditação**.

Entendidos esses pontos, vamos agora conhecer as principais Certificações e Acreditações da área da saúde.

## Certificação Hospitalar: principais programas

Dentre os principais programas de Certificação Hospitalar destacamos:

OHSAS 18001

ISO 9000

## Certificação OHSAS 18001

**OHSAS é acrônimo para Occupational Health and Safety Management Certification**, que em português significa **Programa de Certificação para a Saúde e Segurança Ocupacional**.



A OHSAS 18001 faz parte da OHSAS 18000 e é uma norma internacional que fornece uma estrutura para identificar, controlar e diminuir os riscos associados à saúde e à segurança no local de trabalho.

Dentre os benefícios da Implementação de um Sistema de Gestão de Saúde e Segurança Ocupacional estão:

Melhor gerenciamento dos riscos de saúde e segurança;

Criação de uma cultura corporativa;

Torna a equipe mais ciente de suas funções e responsabilidades individuais (com isso, a equipe diminui as chances de riscos potenciais, como acidentes de trabalho e riscos de doença);

Melhora no atendimento aos pacientes;

Aumenta a produtividade.

A OHSAS 18001 é compatível com outras normas e especificações dos sistemas de gestão, como ISO 9001 e ISO 14001.

## Certificação ISO 9000

A ISO (International Organization for Standardization ou Organização Internacional para Padronização) é atualmente o **mais importante instituto de padronização, presente**

**em mais de 185 países.** No Brasil, a ISO é representada pela ABNT.

Ao falarmos de ISO, estamos nos referindo a um padrão de gestão de qualidade globalmente utilizado para padronizar e melhorar o atendimento ao cliente. Sendo assim, a conquista da ISO é perseguida por estabelecimentos dos mais variados setores. No caso da área da saúde, a norma conquistada atesta que o hospital otimiza processos internos focando os resultados na satisfação de seus pacientes, além de indicar credibilidade e excelência nos procedimentos adotados pela instituição.

Para que você possa conhecer melhor sobre a ISO, recomendamos o artigo Como o SGQ (Sistema de Gestão da Qualidade Total) pode ajudar a reduzir custos e melhorar os resultados

## Acreditação Hospitalar: principais programas

Para a Acreditação Hospitalar temos como principais programas:

Accreditation Canada International (ACI)

HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society)

Joint Commission International (JCI)

NIAHO (Acreditação Nacional Integrada para Organizações de Saúde)

ONA (Organização Nacional de Acreditação)

### Accreditation Canada International (ACI)

**A Accreditation Canada International é o braço internacional da Accreditation Canada.** Conforme explicado no site, a Accreditation Canada é uma organização sem fins lucrativos dedicada a trabalhar com pacientes e o público em geral para **melhorar a qualidade dos serviços sociais e de saúde para todos.**

O Programa de Acreditação Hospitalar da ACI, conhecido como Qmentum International™, é composto por mais de 30 padrões específicos de serviços e é aplicável a uma ampla variedade de provedores de serviços de saúde, que vão desde hospitais especializados até ambulatorios. O programa avalia instalações médicas para atendimento clínico, administração e infraestrutura. Um estabelecimento que possui a Acreditação Hospitalar ACI demonstra:

Maior satisfação do paciente;

Melhora nas taxas de triagem e imunização;

Melhora na segurança do paciente;

Redução de custos;

Melhora na prevenção de doenças crônicas;

Dentre outros.

A Acreditação Hospitalar ACI é dividida em níveis Gold, Platinum and Diamond e é válida por três anos. A ACI já credenciou mais de 150 organizações em 25 países, incluindo Bélgica, Brasil, Itália, México, Filipinas e Emirados Árabes Unidos.

## HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society)

**A HIMSS é uma organização global, sem fins lucrativos, focada em melhorar a saúde por meio de informação e tecnologia.** A HIMSS lidera os esforços para otimizar os compromissos de saúde e os resultados de cuidados usando a tecnologia da informação (informação extraída do site da HIMSS).



A Acreditação Hospitalar HIMSS é **muito prestigiada especialmente quando o assunto é TI na área da saúde.** Ela é dividida em sete níveis, sendo que hospitais que atingem o nível 7 comprovam que:

Não utilizam mais papéis no gerenciamento dos cuidados médicos do paciente e fazem uso de data warehousing para analisar padrões de dados clínicos a fim de melhorar a qualidade do atendimento e a segurança do paciente.

## Joint Commission International (JCI)

Organização não governamental norte-americana, a **Joint Commission International (JCI) trabalha para melhorar a segurança do paciente e a qualidade dos cuidados de saúde na comunidade internacional, oferecendo educação, publicações, serviços de consultoria e acreditação e certificação internacionais.** A JCI atua em mais de 100 países e busca promover padrões rigorosos de atendimento e fornecer soluções para que hospitais atinjam o máximo desempenho.

Os padrões definidos pela JCI foram elaborados para:

Garantir um ambiente seguro que reduz o risco para os profissionais da saúde;

Oferecer qualidade e segurança do paciente;

Estimular e fazer melhorias contínuas por meio de um processo confiável;

Proporcionar aos hospitais acreditados o reconhecimento público das suas conquistas e

compromisso com a excelência;  
Melhorar os resultados e a satisfação do paciente;  
Melhorar a eficiência;  
Reduzir custos através de cuidados padronizados.  
Esta Acreditação Hospitalar tem validade de três anos.

## NIAHO (Acreditação Nacional Integrada para Organizações de Saúde)

A **National Integrated Accreditation for Healthcare Organization, ou NIAHO, é uma norma norte-americana altamente focada na segurança do paciente.** Também aborda a segurança para profissionais da saúde e visitantes.

## ONA (Organização Nacional de Acreditação)



**Quando o assunto é certificação nacional a ONA ganha destaque, sendo que a Certificação ONA é voltada para atestar a qualidade dos serviços de saúde em nosso país e possui foco na segurança do paciente.** A ONA utiliza uma metodologia de

avaliação reconhecida pela ISQua (International Society for Quality in Health Care), uma associação parceira da OMS e que conta com representantes de instituições acadêmicas e organizações de saúde de mais de 100 países.

Segundo explicado no site da ONA, as avaliações de certificação são realizadas pelas Instituições Acreditoras Credenciadas pela ONA, e têm como referência as normas do Sistema Brasileiro de Acreditação e o Manual Brasileiro de Acreditação. Existem três níveis de certificação:

**Acreditado (Nível 1):** atesta que a instituição atende aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais. Possui validade de dois anos.

**Acreditado Pleno (Nível 2):** atesta que a instituição atende aos critérios de segurança, apresenta gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluída e possui plena comunicação entre as atividades. A validade é de dois anos.

**Acreditado com Excelência (Nível 3):** este nível tem como princípio a excelência na gestão. Portanto, além de atender aos dois primeiros níveis citados, detentores da Acreditação Hospitalar ONA já demonstram uma cultura organizacional de melhoria contínua

com maturidade institucional. Possui validade de três anos.

Como falamos sobre **Excelência na Gestão**, recomendamos dois materiais. Um deles é o artigo escrito por nós da Treasy Excelência na Gestão Empresarial - Criando a cultura de melhoria contínua nos resultados de sua empresa. Outro é um e-book elaborado pela FNQ (Fundação Nacional da Qualidade) com o título de Modelo de Excelência na Gestão (MEG).

## Como alcançar Certificação ou Acreditação Hospitalar (um caso de sucesso)

Especialmente se falarmos de Acreditação Hospitalar, já sabemos que alcançá-la é uma tarefa árdua. Seja qual for a acreditação escolhida, você já deve imaginar que o grau de exigência é alto, afinal, estamos falando de instituições reconhecidas.

Para abordarmos o assunto, vamos dar o exemplo do Núcleo de Endoscopia Digestiva (NEDG), de Belo Horizonte (MG), que tinha o objetivo de conquistar a **Certificação ONA**. Para isso, a clínica trilhou uma jornada.

**Tudo começou com a Acreditação pela ONA Nível 1.** Para isso, o NEDG precisava atender às normas reguladoras e segurança do paciente no espaço físico, além de ter planejamento estratégico, com alguns indicadores e metas. Como o objetivo é sempre melhorar, para ser **Acreditado Pleno (nível 2)**, o estabelecimento implementou comissões (núcleo de segurança do paciente e de prontuário) e realizou o mapeamento de processos, com os acordos bem estabelecidos.

A fim de atingir o **nível 3**, isto é, a Acreditação com Excelência, em 2015 a NEDG iniciou a **implantação do Orçamento Empresarial para obter controle financeiro**. Erica Calmon, gerente administrativa do NEDG, conta que em um primeiro momento baixou as planilhas do blog da Treasy. No entanto, como o objetivo era o de **conquistar Excelência na Gestão**, ela optou por fazer uma experiência direto com o nosso Software.. Após comprovar a eficiência do software, acabou contratando o **Sistema de Gestão Orçamentária Treasy**.

Hoje, **acreditada nível 3 pela ONA, o Núcleo garante a confiabilidade das informações financeiras**, o que permitiu que a clínica definisse ações como ampliação do espaço físico e do parque tecnológico e contratação de novos profissionais.

A história completa você pode ler em Como o NEDG ganhou previsibilidade financeira e 3h por dia com um Sistema de Gestão Orçamentária. E para que você entenda na prática como o Treasy auxiliou o NEDG a conquistar a Certificação ONA, convidamos para que faça um teste gratuito, utilizando o software por sete dias. É só criar uma conta clicando na imagem abaixo:



[ [TREASY.COM.BR](https://TREASY.COM.BR) ]

## Conheça o Treasy, a Solução Completa para Planejamento e Controladoria

[Conhecer o Treasy](#)

*Cadastre-se em menos de 1 minuto e teste por 7 dias sem custos.*

### Concluindo

Comprovar a excelência nos cuidados ao paciente é a busca de todo estabelecimento da área da saúde. Existem várias certificações e acreditações para isso, e neste artigo mostramos as principais.

**Importante ressaltar que seja para obter uma Acreditação Hospitalar ou uma Certificação, o fundamental é apoiar as atividades em projetos e processos.** Isso significa contar com a ajuda da tecnologia. Neste artigo, demos o exemplo do NEDG e mostramos o quanto foi essencial a implantação de um software de Gestão Orçamentária especialmente para a confiabilidade das informações, o que é imprescindível para tomadas de decisão estratégicas.

Esperamos que este artigo tenha sido útil a você. Deixe um comentário contando o que achou e compartilhe conosco qualquer outro conhecimento que possa contribuir com o tema. Fique à vontade também para compartilhar este post com seus colegas.

Toda semana publicamos aqui artigos relacionados a planejamento, orçamento e acompanhamento econômico-financeiro. Também publicamos mensalmente materiais gratuitos para download como modelos de planilhas, white papers e e-books.

Portanto, se você ainda não é assinante de nosso newsletter, cadastre-se para receber este e outros artigos por e-mail, ou nos adicione nas redes sociais para ficar por dentro de tudo que acontece por aqui.



*Também publicado em Medium.*

**Precisando planejar o resultado financeiro da sua empresa? Conheça nossas soluções!**

**Quero falar com um especialista!**