

## IMPLANTAÇÃO DE REQUISITOS PARA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR - ONA

---

### 1. Tema

Produção e Qualidade

### 2. Subtema

Gestão da Qualidade

### 3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

### 4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a serviços tecnológicos

### 5. Modalidade

Presencial

### 6. Público alvo

ME e EPP

### 7. Setor indicado

Serviços

### 8. Macrosssegmento

Hospitais, Ambulatórios, Laboratórios, Serviços de Pronto Atendimento, *Home Care*, Serviços de Hemoterapia, Serviço de Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva, Serviços de Diagnóstico por Imagem, Radioterapia e Medicina Nuclear.

### 9. Descrição

#### ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto à empresa demandante, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa

demandante. Ferramentas como entrevista com o cliente são importantes como forma de obter informações necessárias para fundamentar a entrega proposta.

**ENTREGA ETAPA 01:** Documento contendo os responsáveis pela prestação do serviço, o escopo do serviço, o plano de ação com o cronograma das atividades e outros aspectos acordados entre as partes, assinado pela empresa demandante.

## **ETAPA 02 | VISITAS TÉCNICAS PRESENCIAIS**

Diagnóstico da empresa em relação a maturidade e nível de implantação do sistema de gestão da qualidade.

São objetivos da Consultoria:

- Padronizar os processos que resultam em melhoria da qualidade assistencial que é percebida pelo paciente e pode ser mensurada por meio de indicadores. Essa padronização conta com procedimentos voltados também à segurança do paciente, reforçando aspectos preconizados pela Organização Mundial da Saúde (OMS), como a melhoria da comunicação e redução de infecção - tudo isso de forma aderente ao Manual Brasileiro de Acreditação - ONA;

- Realizar um diagnóstico objetivo acerca do desempenho de seus processos, incluindo as atividades de cuidado direto ao paciente e aquelas de natureza administrativa;

- Garantir a qualidade dos serviços por meio da atualização permanente e capacitação da equipe, além de uma interação entre todas as áreas do hospital, como médica, tecnológica, administrativa, econômica, assistencial e setores de pesquisa;

- Orientar os funcionários quanto a execução de procedimentos e normas internas para estabelecer padrões de execução das atividades e processos, de modo a reduzir custos e desperdícios, melhorar a produtividade e ampliar mercado.

- A Consultoria contempla visitas periódicas de um especialista que deverá orientar e auxiliar o empresário e funcionários, de maneira simples e objetiva a adotar os critérios da Qualidade presentes no Manual Brasileiro de Acreditação - ONA.

O Manual Brasileiro de Acreditação possui 06 (seis) partes referentes a diferentes atividades da OPSS:

- Gestão e Liderança
- Atenção ao paciente/cliente;
- Diagnóstico;
- Apoio técnico;
- Abastecimento e apoio logístico;
- Infraestrutura.

Após avaliação, verificar qual o nível do Manual Brasileiro de Acreditação será buscado para implantação:

**Nível 1 - Acreditado**

A organização de saúde cumpre ou supera, em 70% ou mais, os padrões de qualidade e segurança definidos pela ONA. São avaliadas todas as áreas de atividades da instituição, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.

**Nível 2 - Acreditado Pleno**

A organização precisa atender a dois critérios:

- 1) cumprir ou superar, em 80% ou mais, os padrões de qualidade e segurança;
- 2) cumprir ou superar, em 70% ou mais, os padrões ONA de gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades.

**Nível 3 - Acreditado com Excelência**

A organização precisa atender a três critérios:

- 1) cumprir ou superar, em 90% ou mais, os padrões de qualidade e segurança;
- 2) cumprir ou superar, em 80% ou mais, os padrões de gestão integrada;
- 3) cumprir ou superar, em 70% ou mais, os padrões ONA de Excelência em Gestão, demonstrando uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional.

**ENTREGA ETAPA 02:**

- Relatórios de Visita Técnica Presencial à Empresa com assinatura do Empresário. O Relatório deve conter o seguinte conteúdo mínimo: Capa; Situação verificada na Empresa; Objetivo(s) da Consultoria; Metodologia; Resultado(s) Esperado(s) e/ou alcançado(s) pela Consultoria; Plano de Ação e Cronograma Proposto; Registros Fotográficos. Observação: Caso o Cliente não permita a realização de registros fotográficos, esta observação deve constar registrada na Evidência.
- Declaração do Empresário informando a designação de um preposto para acompanhar e atestar os serviços que serão realizados na empresa.

**ETAPA 03 | GESTÃO DA QUALIDADE E AUDITORIA INTERNA**

Com base no diagnóstico realizado na etapa anterior, deve-se organizar as informações e orientar a empresa para o processo de implantação dos requisitos previstos no Manual Brasileiro de Acreditação, seguindo as etapas recomendadas:

- criar equipe interna para acompanhamento e execução das ações necessárias para implantação dos requisitos, composta por funcionários da empresa;
- mobilizar e capacitar todos os funcionários quanto a implantação dos requisitos de acreditação;
- mapear os processos do serviço de saúde identificando os processos críticos;
- criar procedimentos e normas internas;
- identificar os riscos envolvidos nos processos críticos;
- documentar os riscos através de registros de notificação, procedimentos preventivos e gestão a vista;
- implantar processos de monitoramento e melhoria e criação de indicadores;

Ao final da preparação a consultoria elabora um Relatório de Auditoria Interna indicando os pontos levantados, e, se for o caso, as não conformidades encontradas,

auxiliando a empresa na busca e implementação das ações corretivas necessárias para prosseguir com a contratação de uma auditoria de acreditação.

**ENTREGAS ETAPA 03:**

- Relatório técnico final contendo bases e premissas utilizadas, tarefas executadas, resultados obtidos (inclusive com registros fotográficos), oportunidades de melhoria a partir da auditoria interna, pontos auditados, recomendações, conclusões e, se for o caso, as não conformidades identificadas, orientando a empresa na implementação das ações corretivas necessárias; assinado pela empresa demandante.
- Comprovação da capacitação dos empregados da empresa, abrangendo o seguinte conteúdo
- Declaração, assinada pela empresa demandante, atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pela prestadora de serviço e que a prestadora de serviço explicou à empresa demandante o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

**10. Benefícios e resultados esperados**

São potenciais benefícios da Consultoria:

- Melhoria da segurança do paciente e qualidade do atendimento;
- Aumento da confiança e segurança da gestão;
- Identificação ativa das áreas de melhoria;
- Aprimoramento da reputação e confiança;
- Maior satisfação e motivação da equipe;
- Criação de uma cultura de resultados e de responsabilidade.

**11. Estrutura e materiais necessários**

-

**12. Responsabilidade da empresa demandante**

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita(s) técnica(s) aos espaços físicos, se previsto no escopo do trabalho;
6. Avaliar o serviço prestado.

**13. Responsabilidade da prestadora de serviço**

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;

3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae;
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.

#### 14. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico formado por profissionais com experiência nos critérios da Qualidade presentes no Manual Brasileiro de Acreditação – ONA.

#### 15. Pré-diagnóstico

Para participar do processo de acreditação, a organização prestadora de serviços de saúde precisa cumprir minimamente requisitos de elegibilidade exigidos pela ONA:

- Estar legalmente constituída há pelo menos 1 (um) ano
- Possuir alvará de funcionamento
- Possuir licença sanitária
- Possuir licenças pertinentes à natureza da atividade
- Possuir registro do responsável técnico, conforme o perfil da organização.

01. Qual(is) tipo(s) de unidade de saúde melhor corresponde(m) à unidade objeto da Consultoria?
02. Quantos funcionários aproximadamente estão envolvidos no(s) processo(s) de preparação para a acreditação?
03. Quantos departamentos /setores/ unidades/ células aproximadamente estão envolvidos no(s) processo(s) de preparação para acreditação?
04. A empresa já dispõe de Manual da Qualidade?
05. A empresa dispõe de Procedimentos e Rotinas escritas para os seus principais processos?
06. A empresa dispõe de um representante da direção responsável pela Qualidade?
07. A empresa possui os seus processos mapeados e descritos sob a forma de documento?
08. A empresa dispõe de todos os cargos e funções de seus colaboradores descritos?
09. A empresa utiliza indicadores para acompanhar os seus processos?
10. A empresa possui uma Política de Qualidade conhecida pelos seus colaboradores e público?
11. Qual o nível de maturidade da empresa (métodos e equipe)? Informe na relação quais itens se encontram presentes e atualizados na empresa.
12. O cliente está ciente de que deverá disponibilizar um Representante da Direção com conhecimento e domínio das questões ligadas à segurança do paciente para acompanhamento da execução da Consultoria?
13. A infraestrutura da unidade de saúde atende à Resolução RDC 50/2002 do Ministério da Saúde?

## Observações

A ONA adotou o Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar, baseado no manual da Organização Pan-americana de Saúde (OPAS) que adota o sistema de avaliação em 03 (três) níveis de complexidade.

Um bom indício de que a busca pelo certificado deve se ampliar veio do Banco Nacional de Desenvolvimento Social – BNDES. A Norma 636/2002 dessa instituição trata da criação de uma linha de crédito atraente e específica para hospitais participantes do processo de acreditação. O objetivo é facilitar a implantação das adequações, que podem significar desde a realização de obras civis ou compra de equipamentos.

1. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta.

2. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho.

3. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante.

4. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante.

**5. O serviço tecnológico apresentado nesta ficha técnica poderá ser contratado mais de 1 (uma) vez pela mesma empresa demandante durante o ano, conforme previsto no Parágrafo único do Art. 5º do Regulamento do Sebraetec.**

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	04/06/2019	<a href="https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Programa-de-Preparação-para-Acreditação-Hospitalar-ONA-GQ13025-1.pdf">https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/06/Programa-de-Preparação-para-Acreditação-Hospitalar-ONA-GQ13025-1.pdf</a>	Amanda Emanuele Garcia de Oliveira  Eduardo Cardoso Garrido