



GUÍIA ✓

**Certificação dos  
Serviços de Terapia  
Assistida**



Sociedade Brasileira de  
**Reumatologia**

**ACREDITE**  
GESTÃO ESTRATÉGICA E QUALIDADE

# Sumário

<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>ACREDITAÇÃO</b>	<b>7</b>
<b>CERTIFICAÇÃO POR DISTINÇÃO</b>	<b>10</b>
<b>CERTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TERAPIA ASSISTIDA</b>	<b>12</b>
<b>CICLO DA CERTIFICAÇÃO</b>	<b>16</b>
<b>COMO ADQUIRIR O MANUAL?</b>	<b>18</b>
<b>PROJETO PILOTO</b>	<b>20</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>24</b>
<b>COMO OBTER MAIS INFORMAÇÕES SOBRE CERTIFICAÇÃO E ACREDITAÇÃO?</b>	<b>26</b>



# APRESENTAÇÃO



Sociedade Brasileira de  
**Reumatologia**

**ACREDITE**

GESTÃO, ESTRATÉGIA E QUALIDADE

## APRESENTAÇÃO

A Sociedade Brasileira de Reumatologia (SBR) definiu, dentre seus objetivos – apresentados no mapa estratégico de ciclo 2017 – 2021: *“promover padrões de melhores práticas aos Serviços de Reumatologia, baseados nos princípios de Acreditação e Excelência”*.

Para concretizar esse objetivo estratégico, a assessoria em gestão e acreditação da SBR, representada pela empresa **Acredite: assessoria em gestão, estratégia e qualidade, facilitou a parceria entre a SBR – Sociedade Brasileira de Reumatologia e o IQG Health Services Accreditation**, maior instituição certificadora no segmento saúde da América Latina e a terceira maior do mundo.

O acordo foi firmado para elaborar um padrão de avaliação pensado especialmente para os Serviços de Terapia Imunobiológica Assistida. Por meio dele, foram definidos padrões de Certificação por Distinção que possibilitam avaliar os resultados dos desfechos para doenças específicas, condições, ou também de um serviço.

O conjunto de padrões associado à efetividade no uso de diretrizes e resultados clínicos demonstra uma abordagem sistemática para o cuidado, somada ao compromisso com a melhoria contínua do desempenho por meio da coleta e análise de dados de gestão. Um modelo desenvolvido e baseado em padrões de consenso nacional e internacional.

Ao final de 2017, a Sociedade Brasileira de Reumatologia lançou a prévia do Manual de Padrões de Avaliação – Serviços de Terapia Imunobiológica Assistida, o

padrão para certificação por distinção para esse tipo de Serviço na reumatologia. Quatro serviços distintos foram convidados a participar do projeto piloto para implantação do manual, arcando com os custos do processo e, juntos, efetivaram e comprovaram os critérios estabelecidos no manual.

O **IQG Health Services Accreditation**, instituição acreditadora credenciada pela ONA e representante exclusiva no Brasil do modelo de Acreditação Canadense, é o parceiro da Sociedade Brasileira de Reumatologia para **as ações de avaliação dos serviços**, visando a certificação por distinção. Embora a Sociedade Brasileira de Reumatologia possua a propriedade intelectual, é de responsabilidade do IQG a comercialização do Manual de Avaliação, uma vez que a instituição tem exclusividade no processo de avaliação dos Serviços de Terapia Imunobiológica Assistida, desenvolvido em parceria com a SBR e independência necessária inerentes aos órgãos de avaliação externa.

Neste guia, apresentamos o processo de certificação, para que todos possam compreender que o Manual de Certificação é mais do que um documento orientador. É uma ferramenta crucial para avaliação das melhores práticas de assistência ao paciente, do nível de desempenho desses serviços, assim como, um estímulo para evidenciar a melhoria contínua neles implantada.

# ACREDITAÇÃO

## ACREDITAÇÃO

A **Acreditação** é um sistema de avaliação e **certificação** da qualidade de serviços de saúde, pautado por três princípios fundamentais: é voluntário, periódico e reservado. Realizado por organização independente da instituição de saúde, que avalia uma série de requisitos (padrões) previamente aceitos, criados para aperfeiçoar a segurança e a qualidade do cuidado ao paciente.

Tem caráter eminentemente educativo, voltado para a melhoria contínua. Possui padrões assistenciais e administrativos considerados como ideais e concretizáveis para garantir a qualidade da assistência. Busca estabelecer mecanismos de avaliação

do desempenho técnico, da gestão e do relacionamento da instituição com seus clientes internos, externos e fornecedores.

Uma vez alcançados os padrões exigidos nos manuais de acreditação, o serviço de saúde passa a estar certificado por um período de tempo, mas necessita desenvolver ações de melhorias contínuas e demonstrar tendência de melhoria nos seus resultados. O processo de acreditação exige dos serviços, a adoção de práticas dinâmicas, o que implica em manutenção daquela certificação conquistada e, posteriormente, uma recertificação pela instituição acreditadora.

### CICLO DA ACREDITAÇÃO



A Acreditação é o compromisso com a melhoria contínua

Existem hoje, no mundo, diversos programas de certificações e acreditações, entre elas: Qmentum international, Joint Commission International e ONA - Organização Nacional de Acreditação. A ONA é a detentora do modelo brasileiro de acreditação, que é uma das certificações da qualidade dos serviços de saúde no país, com foco na segurança do paciente.

São elegíveis à avaliação para a acreditação segundo a metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação - ONA as organizações, serviços e programas da saúde que cumprirem com os seguintes requisitos:

**a.** Enquadrar-se na definição de Organização Prestadora de Serviços de Saúde, conforme determina a Norma para o Processo de Avaliação específica. (NA).

**b.** Estar legalmente constituída a pelo menos 1 (um) ano.

- c.** Possuir alvará de funcionamento.
- d.** Possuir licença sanitária.
- e.** Possuir licenças pertinentes à natureza da atividade.
- f.** Possuir registro do responsável técnico, conforme o perfil da Organização Prestadora de Serviços de Saúde.

Na certificação por distinção da Reumatologia não é diferente, a elegibilidade segue o padrão da acreditação e requisitos como estes, apontados acima, os quais também precisam ser cumpridos pelos Serviços de Terapia Imunobiológica Assistida que desejem se candidatar à certificação.



# CERTIFICAÇÃO POR DISTINÇÃO



Sociedade Brasileira de  
**Reumatologia**

**ACREDITE**  
GESTÃO ESTRATÉGICA E QUALIDADE

## CERTIFICAÇÃO POR DISTINÇÃO

As certificações por distinção seguem o mesmo propósito da acreditação, reconhecem a excelência na gestão de processos e de protocolos clínicos dentro de organizações. O que a distingue é ter um processo focado, sem envolver uma grande estrutura – como é feito nas demais certificações de acreditação. Na distinção, é possível avaliar apenas linhas de cuidado de uma organização de saúde ou de serviços específicos. Começar por setores ou linhas de cuidado individuais é um dos caminhos.

A Certificação por distinção é uma tendência mundial e, ainda que seja mais restrita do que a acreditação, é concedida apenas depois de uma análise criteriosa dos aspectos que fazem parte do escopo de avaliação. Ser certificado por distinção é sinalizar à comunidade que a qualidade dos cuidados prestados é gerida de forma eficaz para atender às necessidades exclusivas e especializadas de cada paciente. Portanto, na Certificação por Distinção, o paciente está no centro das decisões.

### As certificações por Distinção resultam em:

- **Melhoria na qualidade do atendimento prestado aos pacientes;**
- **Compromisso com um alto padrão de serviços;**
- **Vantagem competitiva no mercado;**
- **Melhoria no recrutamento e qualificação dos profissionais envolvidos;**
- **Reconhecimento pelas seguradoras e outros interessados;**

Em uma breve comparação, o Manual Brasileiro de Acreditação: Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde - ONA contém cerca de 1.400 requisitos, divididos por seções e subseções. Em um processo de certificação por distinção, o número de requisitos é reduzido para se adequar à realidade daquele serviço ou área. No caso da Reumatologia, a certificação por distinção dos Serviços de Terapia Assistida tem cerca de **90 requisitos e apenas 4 seções.**

### QUANTIDADE DE REQUISITOS

ACREDITAÇÃO ONA

X

CERTIFICAÇÃO POR DISTINÇÃO DOS SERVIÇOS DE TERAPIA ASSISTIDA

1.400 \*

90\*

\*Aproximadamente



# CERTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TERAPIA ASSISTIDA



Sociedade Brasileira de  
**Reumatologia**

**ACREDITE**  
GESTÃO, ESTRATÉGIA E QUALIDADE

# CERTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TERAPIA ASSISTIDA

Para a construção de uma certificação por distinção na Reumatologia, a SBR atuou conforme as etapas a seguir:

**1.** Definição de um time de especialistas, a partir de comissão específica, com entendimento de centros de infusão e dispostos a propor um padrão de referência para esse segmento de negócio;

**2.** Identificação e construção de parceria com uma Instituição independente,

com competência e legitimidade para validar o padrão proposto pela Sociedade;

**3.** Elaboração do padrão-referência (Manual) em parceria com SBR e Instituição Acreditadora (propriedade intelectual de ambos);

**4.** Validação do padrão-referência junto a Serviços de características de negócio distintos e específicos, mesmo sendo no mesmo segmento.

## ETAPAS PARA CONSTRUÇÃO DA CERTIFICAÇÃO



A certificação por distinção para os serviços de terapia imunobiológica assistida é uma metodologia de certificação internacional desenvolvida pelo IQG em parceria com a SBR, a qual é responsável pela homologação do processo. O IQG oferece programas exclusivos para a certificação de serviços ou linhas de cuidado específicas, desenvolvidos em parceria com as principais Sociedades Médicas nacionais e internacionais.

Seus padrões foram validados por Health Standards Organization – HSO, a maior e mais inovadora Aliança Global para desenvolvimento e implementação de padrões de excelência em saúde. O IQG é um dos integrantes desta aliança global e é credenciado pela ANS como uma “Entidade Colaboradora”. Todas as distinções fazem parte do “fator qualidade”.

A adesão à metodologia visa estimular o desenvolvimento de um modelo de gestão focado na excelência e ambiente de cultura de segurança;

da motivação das equipes e a melhoria contínua de processos; resultando em mais qualidade, controle e melhor reputação para as Instituições.

O certificado por distinção na reumatologia tem o objetivo de estabelecer um padrão-referência de qualificação para a estrutura-processos-gestão de resultados dos Serviços de Terapia Assistida, a fim de fortalecer a atuação do médico Reumatologista nesse segmento de mercado.

**O Serviço de Terapia Assistida, quando certificado pelo projeto distinção, recebe o reconhecimento válido por dois anos. Após este período, ele precisa passar pelo processo de recertificação para ser avaliado se o padrão anteriormente encontrado ainda existe.**

Na Certificação por Distinção – Serviços de Terapia Assistida, existem três níveis a serem atingidos pelo centro de infusão, que caracterizam seu nível de conformidade ao manual de avaliação:

**Nível Ouro** (mínimo de 40% de conformidade parcial e 30% de conformidade total)

**Nível Platinum** (mínimo de 20% de conformidade parcial e 50% de conformidade total)

**Nível Diamante** (mínimo de 70% de conformidade total)

O processo de obtenção de uma certificação envolve determinados fatores e etapas. A trajetória passa por tomar conhecimento das condições, do manual e seus requisitos, se adequar aos padrões e passar pelas etapas de avaliação até a conquista do certificado. Explicaremos este ciclo a seguir.



# CICLO DA CERTIFICAÇÃO



Sociedade Brasileira de  
**Reumatologia**

ACREDITE  
GESTÃO, ESTRATÉGIA E QUALIDADE

## CICLO DA CERTIFICAÇÃO

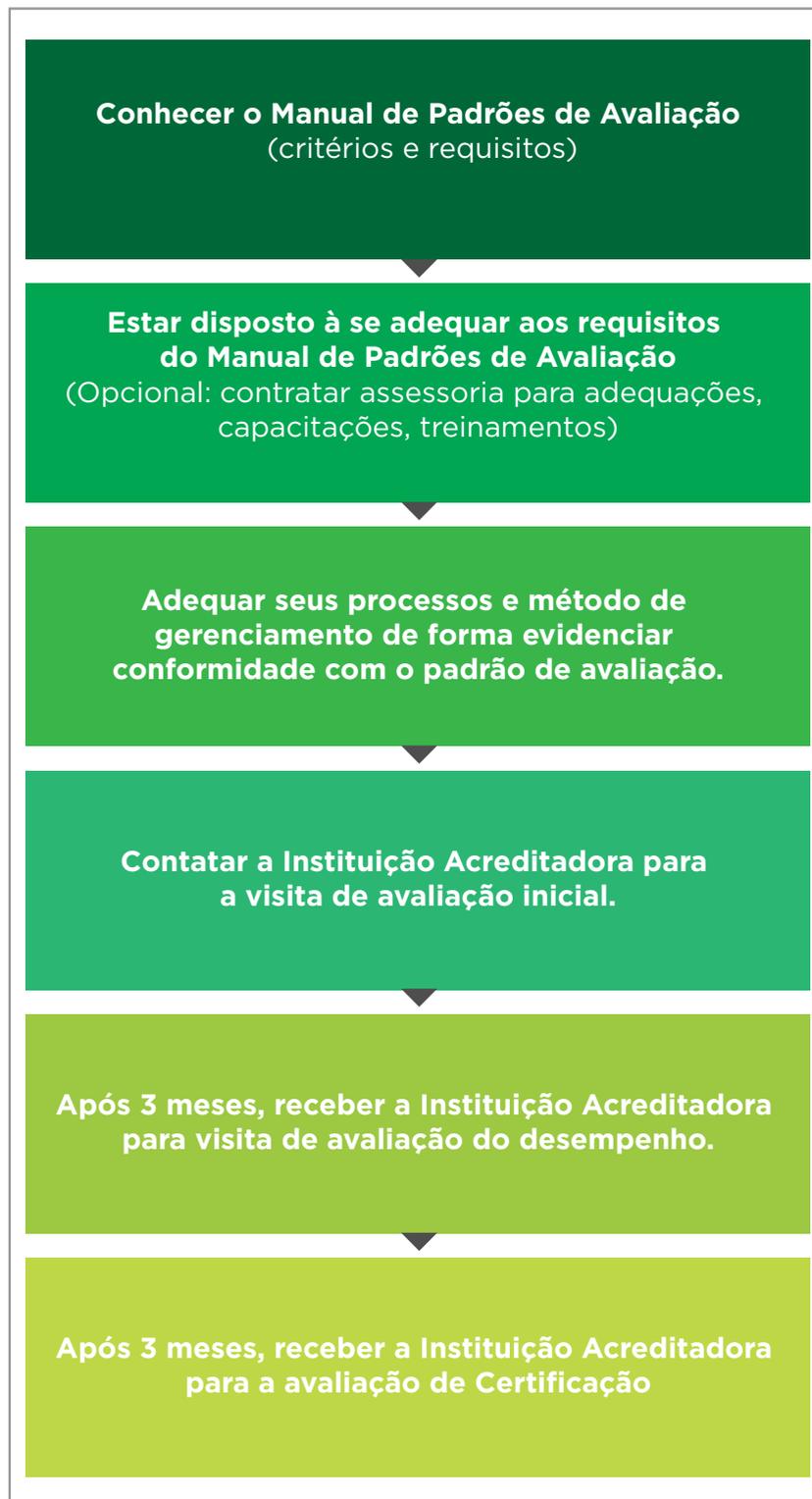
O Manual de Padrões de Avaliação dos Serviços de Terapias Assistidas está baseado em padrões de consensos nacionais e internacionais, e se divide em **4 seções**:

- 1. Governança**
- 2. Gestão de Pessoas**
- 3. Gestão por Processos**
- 4. Estrutura Assistencial**

Além dos critérios por seções, o manual sugere **indicadores e scores** a serem medidos e gerenciados, bem como **protocolos de segurança** que devem ser implementados para garantir uma sistemática para o cuidado, associada ao compromisso com a melhoria constante.

O serviço de terapia assistida interessado em se adequar aos padrões de avaliação e, conseqüentemente, conquistar o certificado, deve conhecer as etapas para até a certificação:

### ETAPAS ATÉ A CERTIFICAÇÃO

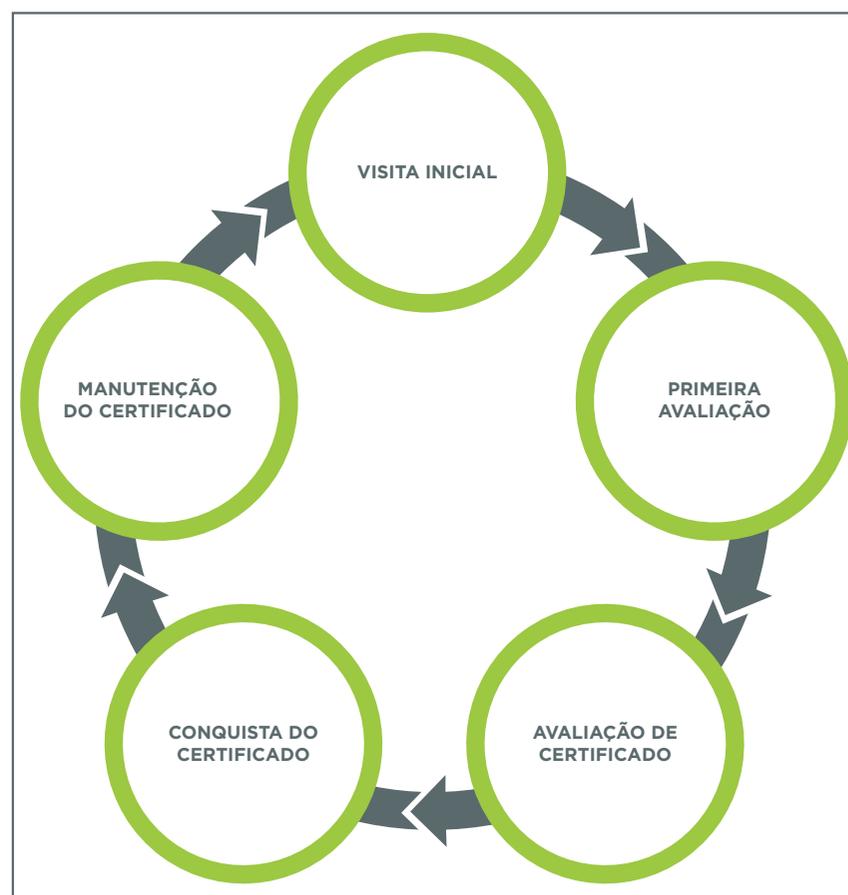


O processo junto a instituição acreditadora tem duração de **6 meses, da visita inicial à visita de certificação**. Todavia, é comum que instituições de saúde solicitem prolongamento destas datas, pois não se sentem preparadas para passar pela visita de certificação. No entanto, antes de contatar a instituição acreditadora, é possível tomar conhecimento do manual, dos critérios e requisitos, e planejar adequação de ações até a visita da instituição acreditadora.

Para isso, os Serviços interessados na certificação podem contar com empresas que realizam assessorias para capacitações e adequações do modelo de gestão aos padrões-requisitos do Manual. Neste momento, é essencial que os Serviços que desejem conquistar a certificação devem estar aptos a avançar e melhorar seus processos, sempre focando na qualidade dos serviços prestados e segurança do paciente.

Reconhecendo estas etapas, o Serviço de Terapia Assistida adotará práticas dinâmicas, o que implica em manutenção daquela certificação conquistada e, posteriormente, uma recertificação junto à instituição acreditadora. Temos, assim, o ciclo da Certificação por Distinção na Reumatologia:

#### CICLO DA CERTIFICAÇÃO



## Como adquirir o manual?

A Sociedade Brasileira de Reumatologia detém da propriedade intelectual do Manual de Padrões de Avaliação em Serviços de Terapia Assistida, porém a comercialização do mesmo é de responsabilidade da instituição acreditadora. Para ter acesso ao manual, faça seu pedido pelo site:

[Adquira o manual](#)



# PROJETO PILOTO



Sociedade Brasileira de  
**Reumatologia**

**ACREDITE**

GESTÃO, ESTRATÉGIA E QUALIDADE

## PROJETO PILOTO

A SBR - Sociedade Brasileira de Reumatologia convidou quatro serviços de terapia imunobiológica assistida para integrar o projeto piloto desta certificação aqui apresentada. Com o intermédio da Assessoria em Gestão e Acreditação (Acredite), em oito meses foram realizadas visitas de estudo do manual, com aplicações dos requisitos descritos e adequação à realidade dos centros.

Entenda como funcionou:

### Critérios de elegibilidade para o projeto Piloto:

- Serviço pioneiros no mercado;
- Serviço com demanda 100% do Sistema Único de Saúde;
- Serviço que atenda 100% da demanda externa (prescritores externos);
- Serviço com demanda externa e demanda própria na Saúde Suplementar;
- Serviço com demanda Saúde

**Suplementar, SUS e Pesquisa Clínica;**

- **Serviço que assumir custos adicionais do Projeto.**

Metodologia - o projeto piloto contou com a ativa participação de três “atores”: o Serviço de Reumatologia participante, a Assessoria em Gestão e Acreditação ACREDITE e a IAC (Instituição Certificadora); conforme etapas a seguir:

- **Aceite do Serviço de Reumatologia candidato: mediante assinatura do termo de adesão ao projeto.**
- **Visitas da Assessoria em Gestão e Acreditação da ACREDITE: realizadas visitas de:**

**a)** apresentação do projeto de certificação por distinção em Manual de Avaliação - Serviços de terapia Imunobiológicas Assistidas e sensibilização das equipes;

**b)** realização de diagnóstico da situação organizacional do Serviço candidato à certificação por distinção;

**c)** construção e consenso de um cronograma de ações até a visita de avaliação para certificação;

**d)** realização de visitas de assessoria e acompanhamento.

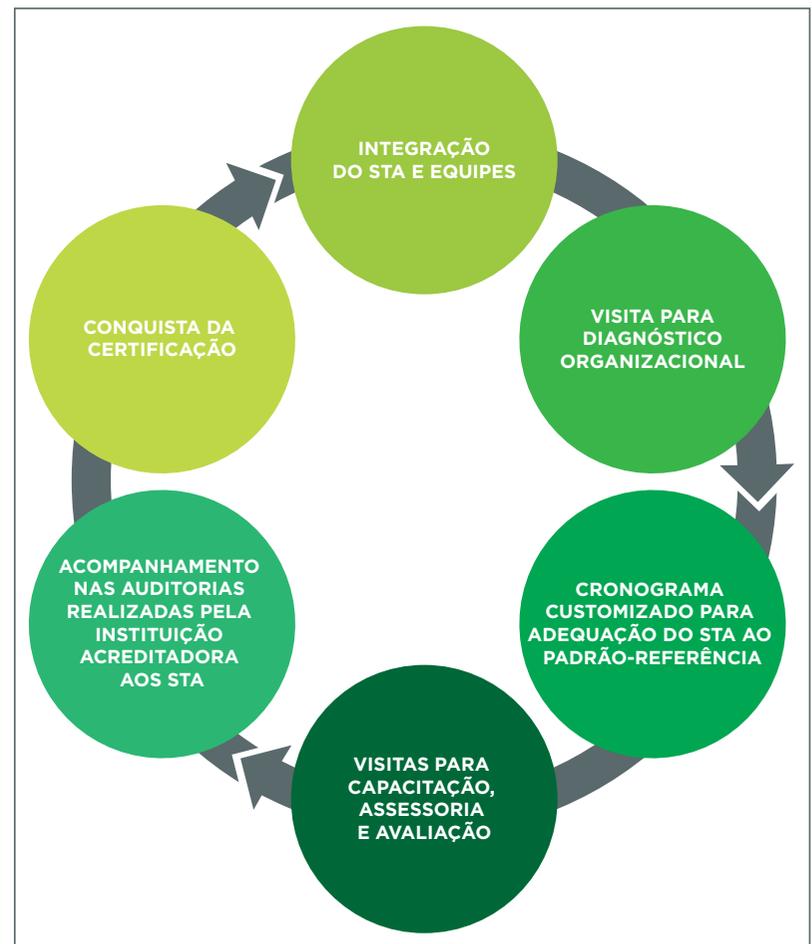
- Visitas da IAC: realizadas visitas ao serviço candidato:

**1<sup>a</sup>** visita para avaliação inicial;

**2<sup>a</sup>** visita de avaliação para entender o amadurecimento da organização, discutir os processos e indicadores do desempenho do projeto;

**3<sup>a</sup>** visita de certificação.<sup>1</sup> A certificação terá validade de dois anos e terá visitas ordinárias de manutenção, pelo menos, a cada 8 meses.

### ETAPAS DO PROJETO PILOTO



<sup>1</sup>Aquele serviço que não alcançar a certificação poderá iniciar um novo processo, negociando com a SBR e a IAC.

**Participantes** - na estruturação do manual: 15 médicos Reumatologistas, associados à SBR, participaram de forma voluntária ao desenvolvimento do projeto piloto. O objetivo deste momento foi testar, ajustar e validar o padrão-referência proposto pela SBR em Serviços de Terapia Assistida que atendessem pacientes: Particular, da Saúde Suplementar, do Sistema Único de Saúde, de Programas de Pesquisa Clínica e dos Programas da Indústria.

A equipe da Assessoria Acredite contou com participação de 15 profissionais, sendo: 4 médicos, 5 enfermeiros, 2 farmacêuticos e 4 administradores. **Aproximadamente 896 horas dedicadas ao projeto.**

Ao final do Projeto Piloto, todos os Serviços de Terapia Assistida se adequaram aos requisitos estabelecidos no manual e atingiram o nível máximo da certificação: nível diamante.



# CONSIDERAÇÕES FINAIS ✓



Sociedade Brasileira de  
**Reumatologia**

**ACREDITE**  
GESTÃO. ESTRATÉGIA. E QUALIDADE

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

A acreditação deve ser vista pelas instituições de saúde como um investimento, não como um custo, pois menos de 1% dos custos hospitalares estão relacionados às despesas de acreditação.

No Brasil como exemplo, em um dos hospitais privados acreditados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), o índice de infecção hospitalar de uma das UTIs, passou de 7% para menos de 1% em menos de dois anos. Na mesma instituição, a pneumonia associada à ventilação mecânica, caiu de 9% para 2% no mesmo período e os gastos com condução desses casos representam importante impacto financeiro para o sistema.

O processo para obtenção e manutenção dos certificados de qualidade (acreditação e certificações por distinção), cria um ambiente de cultura de segurança, de motivação das equipes e de melhoria contínua de processos. Fatores que resultam em mais qualidade, controle e melhor reputação para os hospitais.

Para o êxito da implantação da melhoria contínua é imprescindível o envolvimento de todas as pessoas atuantes na organização. Lembrando que essas pessoas também estão sendo certificadas e isso é um diferencial competitivo no mercado de trabalho.

Outro ganho importante que a acreditação traz é a integração das equipes multiprofissionais responsáveis pela assistência, levando os indivíduos a assumirem coletivamente a responsabilidade global pelo paciente. Em suma, a atuação deixa de ser exclusiva do médico, enfermeiro, nutricionista, e passa a ser da equipe multi

e interprofissional, acabando assim com a fragmentação da assistência, tão comum na área da saúde.

A SBR dá um passo importante e, por que não dizer histórico, ao participar ativamente do desenvolvimento dos especialistas e dos Serviços especializados. A demonstração é clara quando decide investir na elaboração de um Manual de Avaliação de qualidade, baseado nos mais modernos padrões de excelência em saúde, com reconhecimento internacional e, ao incentivar os Serviços associados a aderir à essa metodologia que possibilitará melhorias de suas práticas de gestão clínica e de sustentabilidade econômica.

## Como obter mais informações sobre certificação e acreditação?

Frequentemente é compartilhado conteúdo sobre o processo de certificação no site da SBR e no **Blog Acredite Qualidade**, seguindo os parâmetros de acreditação em saúde e focados nos centros de reumatologia. Acompanhe os canais para se atualizar.

### E agora, como faço para participar do processo via SBR ?

→ Preencha este formulário de cadastro

#### Realização:



#### Apoio:

COTA DIAMANTE



COTA OURO



#### Fontes:

- IQG - <http://www2.iqg.com.br>
- Sociedade Brasileira de Reumatologia
- ONA - Manual das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde – São Paulo: Organização Nacional de Acreditação, 2018.
- IQG SBR Manual de Padrões de Avaliação – Serviços de Terapia Infusional Assistida, 2017 – 2019.
- <https://www.ona.org.br> - SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE - ONA NORMA ORIENTADORA Nº 4 - AVALIAÇÃO PARA A ACREDITAÇÃO