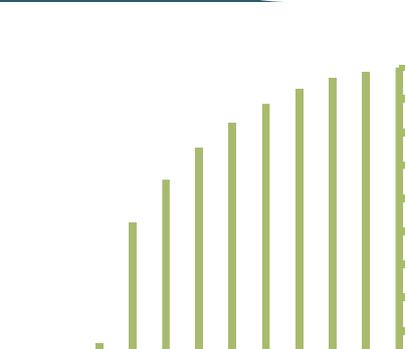
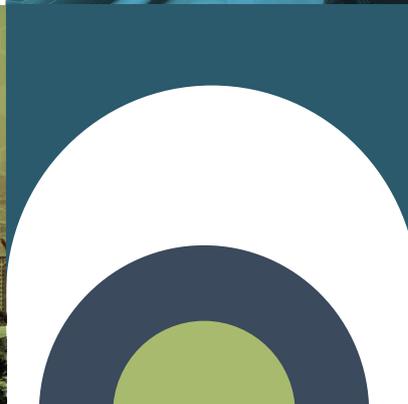
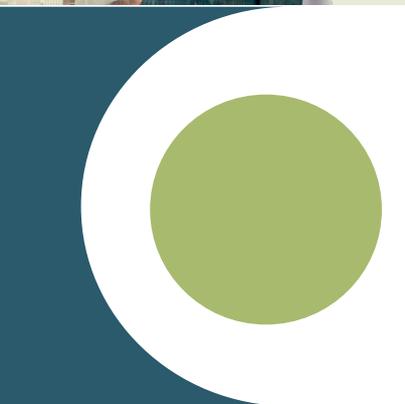


Edição Especial



Coordenação Científica
Dr. Péricles Góes da Cruz
Gilvane Lolato

MANUAL PARA ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE – OPSS

Roteiro de Construção do Manual Brasileiro
de Acreditação ONA 2022



MANUAL PARA ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE – OPSS

Roteiro de Construção do Manual Brasileiro
de Acreditação ONA 2022



Nossa metodologia é reconhecida pela International Society for Quality in Health Care (ISQua), associação parceira da Organização Mundial da Saúde (OMS) e que conta com representantes de instituições acadêmicas e organizações de saúde de mais de 100 países.

A ISQua é a única sociedade internacional para qualidade em cuidados de saúde que certifica mundialmente organizações acreditadoras e constata que a Organização Nacional de Acreditação (ONA) está entre as melhores em nível mundial.

Entidades fundadoras:



Entidades associadas:



Patrocinadores:



© 2021. ONA – Organização Nacional de Acreditação

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida, desde que citada a fonte.



ONA

Organização Nacional de Acreditação

ELABORAÇÃO

André Ruggiero

Audrey Rippel

Camila Deister

Fabio Leite Gastal

Gilvane Lolato

Péricles Góes da Cruz

Renato José Vieira

VIVA COMUNICAÇÃO

Projeto Gráfico

Revisão de texto

Editoração



Dados Internacionais de Catalogação na Publicação – CIP

C957m

Cruz, Péricles Góes da (Coord.)

Manual para organizações prestadoras de serviço de saúde – OPSS: roteiro de construção do manual brasileiro de acreditação ONA 2022 / Coordenação Científica: Péricles Góes da Cruz; Gilvane Lolato. Edição especial. – Brasília: ONA, 2021.

93 p. il. ; 21x29,7 cm.

Inclui referências bibliográficas.

ISBN 978-65-993547-1-7

1. Saúde, Brasil. 2. Saúde, prestação de serviços. 3. Acreditação, Brasil. 4. Acreditação, manual. 5. Acreditação, metodologia. 6. Prestação de serviço, metodologia. I. Gilvane Lolato. II. André Ruggiero. III. Audrey Rippel. IV. Camila Deister. V. Fabio Liete Gastal. VI. Título. VII: subtítulo.

CDD – 353.6



SUMÁRIO

1 	PREFÁCIO	9
2 	INTRODUÇÃO/CONTEXTUALIZAÇÃO DA ONA E DO SBA	11
3 	CONCEITOS E FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS	25
4 	ESTRUTURA DO MBA ONA 2022	31
5 	CONSULTA PÚBLICA E AVALIAÇÕES TESTES	47
6 	AGRADECIMENTOS E COLABORAÇÃO	49
7 	PLANO DE COMUNICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS	83
8 	LINHA DO TEMPO MBA ONA 2022	87
9 	LIÇÕES APRENDIDAS E PRÓXIMOS PASSOS	89
10 	REFERÊNCIAS	91



PREFÁCIO

1. PREFÁCIO

A publicação da versão 2022 do Manual Brasileiro de Acreditação para Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS) foi mais uma importante etapa para o Sistema Brasileiro de Acreditação/Organização Nacional de Acreditação (SBA/ONA). Durante todos esses anos de história e realizações marcados pelo constante amadurecimento do sistema de avaliação e acreditação, a ONA tem como missão incentivar o setor de saúde a aprimorar a gestão e a qualidade da assistência.

Nunca as organizações de saúde se preocuparam tanto com a incorporação de modelos de gestão em seus serviços, assumindo um compromisso com a qualidade. Estamos certos de que a adoção dos requisitos do SBA/ONA muito tem contribuído para criar uma cultura favorável, a fim de materializar este comprometimento.

Cabe destacar que a acreditação é um processo em que as organizações de saúde adquirem reconhecimento público e proporcionam, com base em determinados padrões, a qualidade dos serviços prestados. Trata-se, portanto, de mérito que une a constatação da competência técnico-assistencial com o estímulo à contínua melhoria dos serviços prestados. O Manual Brasileiro de Acreditação é um instrumento consistente e objetivo, colocado à disposição de todos aqueles que prestam assistência de qualidade aos pacientes.

Podemos sintetizar este trabalho que temos a honra de apresentar em três palavras: colaboração, colegialidade e credibilidade:

- Colaboração, porque foi um exemplo de esforço colaborativo em um período muito difícil de nossa história, principalmente neste momento, em que as edições anteriores foram superadas, tendo o maior número de profissionais colaboradores voluntários, os quais valorizamos e aos quais agradecemos e manifestamos o nosso total reconhecimento;
- Colegialidade, porque o espírito que norteou o trabalho foi o da aceitação do debate, da discussão franca e aberta, sempre na busca do melhor consenso, o possível para o nosso momento e para a busca da indução das melhores práticas assistenciais. Uma comunidade científica e técnica de alto nível voltada para a busca do bem comum;
- Credibilidade, pois com todos os aspectos anteriores, estamos certos de que este novo Manual coloca os serviços de saúde nacionais em pé de igualdade com os melhores do mundo, por meio das melhores práticas mundiais, mostrando que podemos ser e podemos fazer se fizermos juntos!

A presente edição representa o primeiro volume da série de manuais do SBA/ONA e é uma evidência concreta de empenho e progresso, associando forte conteúdo técnico para o reconhecimento e a melhor busca da credibilidade pública.

Boa leitura!



Fabio Leite Gastal

Presidente do Conselho de Administração e Diretor-Geral da ONA



INTRODUÇÃO/ CONTEXTUALIZAÇÃO DA ONA E DO SBA

2. INTRODUÇÃO/CONTEXTUALIZAÇÃO DA ONA E DO SBA

2.1. ONA – UM POUCO DA HISTÓRIA

No início dos anos 1990, o Brasil passava por uma série de transformações e mudanças políticas que seriam determinantes para o futuro da nação. Entre as novidades, houve a nova Constituição da República, promulgada em 1988, que passou a garantir a saúde como um direito de todos e, também, um dever do Estado. Para assegurar o cumprimento desse direito – “acesso universal e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação da saúde” (BRASIL, 1988) –, foi estruturado o chamado Sistema Único de Saúde (SUS). Ainda como consequência de acontecimentos relacionados à saúde pública no geral, foi criada, em 1999, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). “A história da Organização Nacional de Acreditação (ONA) está vinculada às iniciativas do SUS nos anos 1990. A ONA e a Anvisa são entidades contemporâneas diretamente conectadas com a construção do que hoje é o SUS e com as políticas nacionais de saúde, em especial os serviços de saúde”, explica Fabio Leite Gastal, Presidente da ONA.

Enquanto isso, o resto do mundo passava pelo amadurecimento de propostas relacionadas à segurança do paciente e pelo surgimento de metodologias de padronização das atividades hospitalares. No Brasil, as discussões sobre acreditação e qualidade ocorriam de forma isolada, sendo que muitos não entendiam ainda o conceito de acreditação. Isso começa a mudar em 1990, quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) firmou um acordo com a Organização Pan-Americana da Saúde (Opas) para a elaboração de um Manual de Padrões de Acreditação para América Latina e Caribe. O compêndio foi resultado de uma parceria entre o médico brasileiro Humberto Novais e o argentino José Maria Paganini, então dirigentes da Opas. O documento final foi apresentado em 1992 para mais de 120 representantes de 22 países da região. No Brasil, o material foi distribuído às instituições associadas à Federação Brasileira de Hospitais (FBH). Péricles Góes da Cruz, que, na época, coordenava o Programa de Garantia e Aprimoramento de Qualidade em Saúde do Ministério da Saúde (MS) e, atualmente, é o superintendente técnico da ONA, ressalta a baixa adesão ao Manual. “Nessa época, ainda não se percebia muito foco e preocupação com a implantação de processos de melhorias da qualidade dentro dos hospitais”, relembra.

Apesar de a iniciativa da Opas e da OMS não ter prosperado nacionalmente, foi o suficiente para que quatro grupos, em diferentes regiões do país, passassem a ter a acreditação como objeto de estudo principal. Cada equipe atuava regionalmente, nos estados do Rio Grande do Sul, do Paraná, de São Paulo e do Rio de Janeiro, estudando o assunto e propondo o aprimoramento de práticas hospitalares de forma orientada, de acordo com a realidade local. Tendo ciência dos grupos de trabalhando de forma isolada, o então ministro da Saúde, Carlos Albuquerque, convidou o médico Humberto Novais para atuar como consultor para o desenvolvimento de um projeto de acreditação com atuação nacional. A partir daí, em um trabalho conjunto com os participantes de um programa de garantia e aprimoramento da qualidade em saúde (Dr. Péricles Góes da Cruz, Dr. Fabio Leite Gastal e Paulo Maia da Costa), teve como resultante a criação do Manual Brasileiro de Acreditação.

Assim, baseado no Manual original da Opas, nas metodologias internacionais existentes, nos trabalhos e na experiência dos grupos regionais, surgiu o Manual Brasileiro de Acreditação de Hospitais, publicado em 1998, e, inicialmente, testado em 17 hospitais espalhados por todas as regiões do país. Foi ainda na fase de testes que o MS entendeu que, para além da elaboração do Manual, seria necessário desenvolver um Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA), que precisaria ser gerido por uma instituição criada para esse fim. Nascia, assim, a Organização Nacional de Acreditação (ONA), em 1º de junho de 1999. A fundação da ONA foi oficializada em 2001, por meio de uma portaria do MS que reconheceu as atribuições da organização. Como estrutura de base da ONA, foram definidos alguns pontos que permanecem até hoje, como o Conselho de Administração. “A ideia básica era de que a organização não recebesse direcionamento de entidades específicas. Então, foi criado um Conselho de Administração plural, com representantes de entidades compradoras de serviços de saúde, prestadoras de serviços de saúde e governamentais”, relembra Péricles Góes da Cruz. Fizeram parte da fundação da ONA as seguintes entidades: Associação Brasileira de Hospitais Universitários (Abrahue); Confederação Nacional de Saúde (CNS); Federação Brasileira de Hospitais (FBH); Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge); Associação Brasileira de Autogestão em Saúde; Federação Nacional de Seguros Privados e Capitalização; Conselho Nacional de Secretários Estaduais de Saúde (Conass); e Confederação Nacional das Cooperativas Médicas (Unimed).

MISSÃO DA ONA

Aprimorar a gestão, a qualidade e a segurança da assistência no Setor Saúde, por meio do Sistema Brasileiro de Acreditação.

VISÃO DA ONA

Tornar a Acreditação ONA reconhecida pela sociedade brasileira como sinônimo de segurança, qualidade e credibilidade no Setor Saúde.

VALORES DA ONA

- » Transparência em suas ações;
- » Respeito individual e coletivo;
- » Confidencialidade;
- » Aperfeiçoamento contínuo;
- » Desenvolvimento participativo;
- » Credibilidade;
- » Sustentabilidade como fator de crescimento.

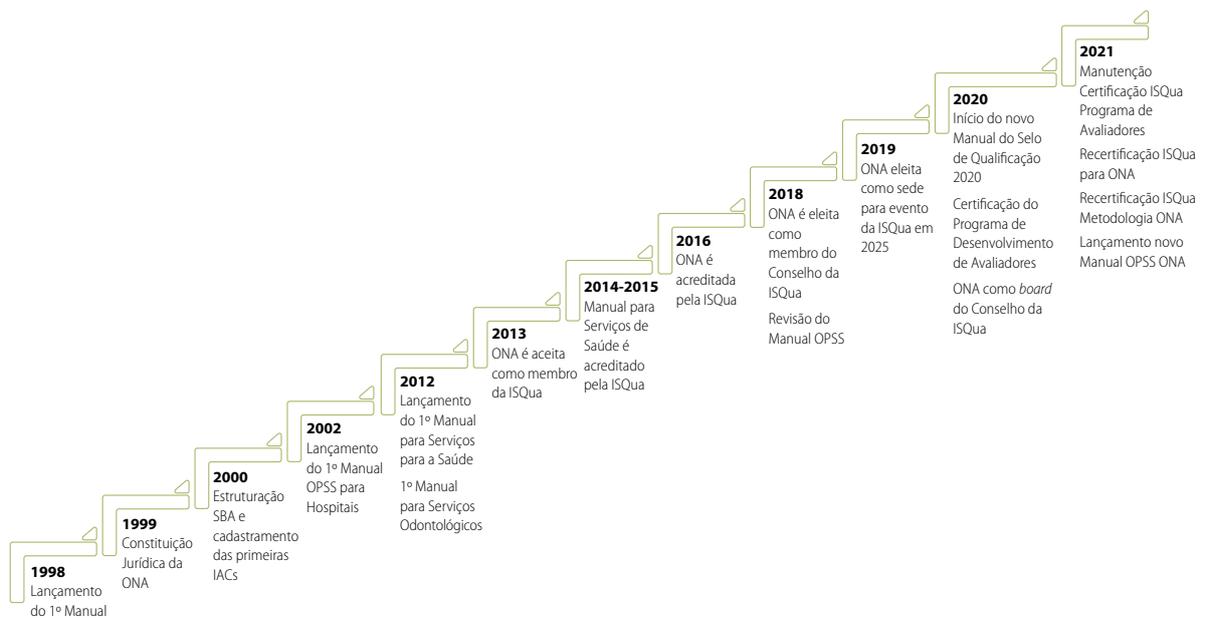
ATRIBUIÇÕES E RESPONSABILIDADES DA ONA

Desenvolver metodologia e padrões nacionais para acreditação das organizações que prestam serviços para a saúde e organizações prestadoras de serviços de saúde;	Regulamentar o Sistema Brasileiro de Acreditação;	Coordenar a implantação, a implementação e o desenvolvimento de um processo permanente de melhoria da qualidade da assistência, por meio de acreditações;	Promover o desenvolvimento e a disseminação de instrumentos para atender ao processo de avaliação e ao aprimoramento contínuo da assistência à saúde;
Definir critérios de credenciamento e descredenciamento, bem como credenciar e acompanhar as atividades das Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs);	Incentivar a criação de Instituições Acreditoras;	Estabelecer os padrões a serem utilizados pelas IACs;	Estabelecer as diretrizes para a formação e a capacitação dos avaliadores do Sistema Brasileiro de Acreditação;
Acompanhar e validar o processo de acreditação;	Acompanhar, por meio de metodologia definida, o alinhamento da aplicação do processo de certificação pelas IACs;	Emitir os certificados relacionados aos processos de avaliação;	Proporcionar conhecimento teórico aos avaliadores quanto à metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA.

LINHA DO TEMPO ONA

A ONA é responsável pelo desenvolvimento e pela gestão dos padrões brasileiros de qualidade e segurança em saúde. Instituição privada, de interesse coletivo e sem fins lucrativos, sua função é coordenar e gerir o SBA, bem como incentivar o Setor Saúde a aprimorar seus processos de gestão e qualidade dos serviços prestados.

Com mais de 20 anos de história, a linha do tempo demonstra, de forma resumida, os grandes marcos da ONA:



ONA E O RECONHECIMENTO INTERNACIONAL

A ONA é reconhecida pela International Society for Quality in Health Care (ISQua), associação parceira da OMS e que conta com representantes de instituições acadêmicas e organizações de saúde de mais de 100 países. A parceria com a ISQua foi muito importante para o crescimento do SBA-ONA, uma vez que proporciona atualização e conexão com as tendências mundiais para a melhoria contínua, tanto no sistema quanto nos serviços de saúde, como também o conhecimento do que está acontecendo no mundo em relação à acreditação, à qualidade e à gestão dos serviços de saúde.

Além das certificações, a ONA participa e realiza atividades junto à ISQua, como participação no Comitê de Certificação IEEA, membro institucional, membro do board da ISQua, membros individuais, *fellowship*, e será sede da Conferência da ISQua em 2025.

Ser uma organização reconhecida pela ISQua atesta que a ONA está entre as melhores acreditadoras mundiais, mesmo em comparação com países desenvolvidos. O primeiro produto certificado pela ISQua é o Manual Brasileiro de Acreditação para Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde. Com essa conquista, os padrões praticados pela ONA passam a ser reconhecidos internacionalmente pela ISQua, a mais importante instituição de acreditação mundial em saúde e a única que certifica outras organizações acreditadoras. Isso significou um grande ganho não só para a ONA como também para todo o Brasil, uma vez que, hoje, aproximadamente 90% das instituições acreditadas no país adotam os padrões ONA, que é a única organização responsável pelo desenvolvimento e pela gestão dos padrões nacionais de segurança e qualidade em saúde em todo o Brasil. E, em 2020, o Programa de Treinamento de Avaliadores também foi atestado pela ISQua.

2.2. SBA

O Sistema Brasileiro de Acreditação (SBA) surgiu com a necessidade de desenvolvimento de padrões de qualidade e segurança para acreditação de Organizações Prestadoras de Serviço de Saúde (OPSS). O SBA é independente, privado, constituído de forma representativa por membros que compõem os diversos segmentos sociais relacionados à saúde, à sociedade civil e ao sistema de saúde brasileiro. É, também, constituído por um conjunto de estruturas, processos e instituições que têm por finalidade a viabilização do processo de acreditação no Brasil.

O SBA-ONA é composto pelas seguintes partes interessadas:

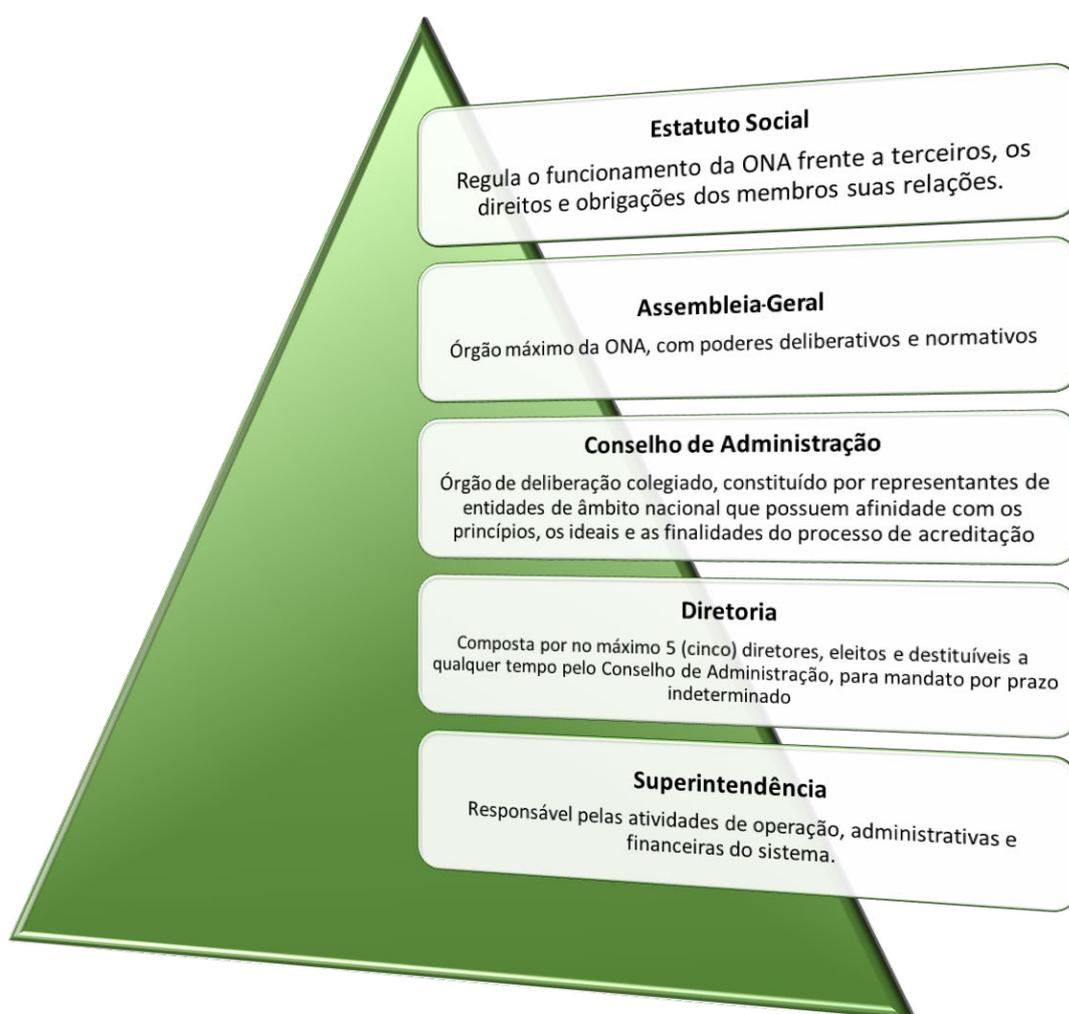
- » Organização Nacional de Acreditação (ONA), que tem como objetivos principais a normatização, a coordenação e a implementação do processo de acreditação nas organizações e nos serviços de saúde;
- » Entidades Fundadoras e Entidades Associadas.

As Entidades Fundadoras e Associadas participaram do desenvolvimento e da implementação da metodologia brasileira de acreditação desde seu início e possuem assento permanente no Conselho de Administração da ONA. As Entidades Associadas passaram a participar do processo de implementação e consolidação da metodologia brasileira de acreditação ao longo dos seus anos de atuação e podem indicar membros para a eleição dos integrantes do Conselho de Administração da ONA. Atualmente, as Entidades Fundadoras e Associadas são:

- Entidades Fundadoras: Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge); Confederação Nacional da Saúde (CNS); Federação Brasileira de Hospitais (FBH) e Federação Nacional de Saúde (Fenasaúde);
- Entidades Associadas: Confederação Nacional das Misericórdias do Brasil (CMB); Sociedade Brasileira de Análise Clínicas (SBAC); e Unimed do Brasil (Unimed).

As Entidades Fundadoras e Associadas fazem parte do Conselho de Administração da ONA, que é um dos principais pilares do SBA. O Conselho trabalha com condutas baseadas nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, desenvolvendo suas atividades de forma muito mais sustentável considerando as áreas Legal e Institucional, Estratégica, Gestão, Financeira, Fiscal e Auditorias.

A estrutura organizacional é representada conforme a seguir:



- » Instituições Acreditoras Credenciadas (IACs) têm a função de executar as atividades do processo de acreditação. As IACs são instituições de direito privado, com ou sem fins econômicos, credenciadas pela ONA, responsáveis por realizar as avaliações e as creditações das organizações e dos serviços de saúde, de acordo com os procedimentos e a metodologia definidos nas Normas Orientadoras (NOs) e no Manual Brasileiro de Acreditação (ONA). A relação de IACs está disponível no portal da ONA: www.ona.org.br.

O objetivo geral da acreditação é proporcionar confiança a todas as partes de que um sistema de gestão de saúde atende a requisitos específicos que proporcionem a segurança do paciente e a qualidade da assistência. O valor da acreditação é o grau de confiança pública estabelecida por meio de uma avaliação competente e imparcial, realizada por uma terceira parte.

Para que um organismo acreditador possa oferecer uma acreditação que proporcione confiança, é necessário que ele seja imparcial e percebido como tal.

Portanto, a ONA, em sua origem, determinou o organismo de avaliação denominado Instituição Acreditadora Credenciada (IAC).

As IACs atuam desde o início da ONA, tendo sido possível ampliar os limites e o alcance territorial das instituições de saúde acreditadas. A IAC é responsável por avaliar evidências objetivas suficientes nas quais se possa basear uma recomendação da acreditação e do nível. Com base nas conclusões da avaliação realizada pela IAC, a ONA toma a decisão de conceder a acreditação, se houver evidência suficiente de conformidade e o cumprimento de todas as normas, ou de não conceder a acreditação, se não houver evidência suficiente de conformidade ou se houver infração quanto ao cumprimento das normas estabelecidas. A IAC é o orientador das organizações de saúde que se candidatam à acreditação ONA quanto ao cumprimento dos padrões e dos requisitos determinados pela metodologia do SBA-ONA.

A experiência do cliente com o processo de avaliação para acreditação deve ser sistematicamente avaliada pela IAC, e estas informações devem gerar melhorias nos processos de trabalho.

O número de Instituições Acreditadoras a serem credenciadas é definido pelo Conselho de Administração, e o credenciamento é realizado única e exclusivamente pela ONA.

O ciclo de credenciamento de uma IAC dura três anos, sendo possível o credenciamento. Ao longo deste ciclo, a ONA monitora a operacionalização das IACs, bem como o desempenho e os ciclos de melhoria.

Existem procedimentos na ONA que asseguram que somente sejam credenciadas Instituições Acreditadoras com condições de desenvolver um trabalho de avaliação e certificação de qualidade dentro das normas vigentes.

Hoje a ONA conta com seis IACs credenciadas para atuar em todo território brasileiro e em todas as metodologias definidas.



» **Avaliadores do SBA:**

Diante da missão e dos objetivos da ONA, o avaliador faz parte desta trajetória a partir do momento em que segue e coloca em prática as normas, as regras, as diretrizes e as políticas da ONA, por meio da avaliação das organizações no processo de acreditação.

O avaliador é um profissional comprometido com o processo de avaliação, analisando e entendendo o perfil da organização na qual está realizando a avaliação. Tem criatividade, é inovador, flexível, resiliente, com visão e pensamento sistêmico.

O avaliador é formado e desenvolvido pela ONA e pela IAC à qual se encontra vinculado.

» **Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS);**

» **Organizações que prestam serviços para a saúde (selo de qualificação);**

» **Profissionais de saúde:**

Todos os profissionais que trabalham e apoiam organizações de saúde e organizações que prestam serviço para a saúde fazem parte do SBA. Estes profissionais, por meio da implantação da Acreditação ONA em suas organizações, estão promovendo melhoria contínua dos processos, segurança dos pacientes e resultados positivos para as instituições do Setor Saúde.

2.3. PROCESSO DE AVALIAÇÃO

A ACREDITAÇÃO ONA

O SBA considera que a organização de saúde é um sistema complexo, no qual as estruturas, os processos e os resultados da organização estão interligados de tal forma que o funcionamento de um componente interfere em todo o conjunto e no resultado final. No processo de avaliação e na lógica do SBA, não se avalia um setor ou processo isoladamente.

A Acreditação ONA é um método de avaliação sistêmica que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no Setor Saúde. Por meio dela, as organizações de saúde adquirem reconhecimento público e proporcionam, com base em determinados padrões, a qualidade dos serviços prestados.

Trata-se, portanto, de mérito que une a constatação da competência técnico-assistencial com o estímulo à contínua melhoria dos serviços prestados. Realizada de forma voluntária e reservada, a Acreditação ONA não tem caráter fiscalizatório e constitui, essencialmente, um programa de educação continuada das OPSS, revisto periodicamente para estimular a melhoria contínua. O processo de Acreditação ONA é uma ferramenta desenvolvida para auxiliar as organizações a avaliarem seus processos e a identificarem onde são necessárias melhorias. É, também, uma abordagem objetiva, mensurável e de aplicação fácil e coerente.

O processo de Acreditação é uma ferramenta desenvolvida para auxiliar as organizações a avaliar seus processos e a identificar onde são necessárias melhorias. É, também, uma abordagem objetiva, mensurável e de aplicação fácil e coerente. A avaliação é realizada de forma transversal, ou seja, a abordagem sistêmica permite analisar os processos de trabalho e as relações com os resultados.

A qualidade assistencial das OPSS é avaliada de acordo com a Norma de Avaliação (NA) específica, determinada segundo a especialidade e a atividade-fim desenvolvida pela organização de saúde.

O instrumento de avaliação é composto de seções e subseções, sendo que, para cada subseção, existem requisitos interdependentes que devem ser atendidos. No início de cada seção, há uma tabela com a relação das subseções e a obrigatoriedade ou não de sua aplicação para cada tipo de NA.

PROCESSO DE AVALIAÇÃO

O processo de avaliação está assim estruturado: diagnóstico organizacional, autoavaliação, acreditação, manutenção da certificação, recertificação e *upgrade*.

a) Diagnóstico organizacional

Diagnóstico organizacional é uma atividade de avaliação das OPSS e dos serviços para a saúde realizada previamente à visita de certificação, sem fins de certificação, por meio da aplicação da metodologia do SBA e do Manual Brasileiro de Acreditação específico, por uma equipe de avaliadores, para diagnosticar o quanto já tem de conformidade com o processo de acreditação e o quanto ainda falta alcançar.

Essa é uma atividade facultativa para a OPSS e os serviços para a saúde, independentemente do processo de avaliação para a certificação. O processo de diagnóstico organizacional pode ser realizado a qualquer momento pela organização e não vincula obrigatoriamente a instituição avaliada à IAC na continuidade do processo de avaliação para acreditação.

b) Autoavaliação

A autoavaliação, ou *self-assessment*, foi uma das mudanças propostas desde o início da revisão do Manual Brasileiro de Acreditação 2022. Segundo a ISQua (FORTUNE; CONNOR; DONALDSON, 2015), é um processo pelo qual uma organização avalia seu próprio desempenho em relação a critérios ou padrões estabelecidos, identifica pontos fortes e lacunas e planeja ações para melhoria, e vem sendo recomendado com um dos padrões para elaboração de programas de avaliação externa de saúde, inclusive acreditação.

A autoavaliação deve ser um instrumento válido, confiável e fácil de usar. Além disso, deve ser usado de maneira transparente pelas organizações de saúde. O preenchimento e a redação de um relatório de autoavaliação, em muitos modelos de acreditação em todo o mundo, é o primeiro passo para avaliação da conformidade ou não dos requisitos estabelecidos, e impacta diretamente o resultado da acreditação. Desde o princípio de nosso projeto de revisão do Manual Brasileiro de Acreditação 2022, entendemos que, no cenário brasileiro, a autoavaliação não deveria ser utilizada como uma etapa da avaliação para acreditação, mas, sim, deveria ser um método em que as organizações de

saúde pudessem analisar o cenário atual, identificar as fragilidades e os pontos fortes, com base nos padrões e nos requisitos contidos no Manual Brasileiro de Acreditação 2022, e utilizá-la para a elaboração dos planos de ação de melhorias internos, para, assim, favorecer a evolução institucional visando alcançar a acreditação.

Para o SBA, a autoavaliação é um processo pelo qual a OPSS, avalia seu próprio desempenho em relação aos padrões e aos requisitos estabelecidos no Manual Brasileiro de Acreditação. Por seu caráter educativo e seu compromisso com a melhoria da qualidade e da segurança dos serviços de saúde, o SBA incentiva a utilização da autoavaliação como ferramenta de desenvolvimento e busca de melhorias pelas OPSS.

Para favorecer e incentivar as OPSS a utilizarem a autoavaliação, optamos por tornar sua utilização **caráter obrigatório** antes das visitas de acreditação, recertificação ou *upgrade*, e **facultativo** antes das visitas de manutenção e diagnóstico organizacional, conforme esquematizado na figura a seguir.



Estrutturamos o modelo de autoavaliação do SBA utilizando como referência o *Guidance on Designing Healthcare External Evaluation Programmes including Accreditation* (FORTUNE; CONNOR; DONALDSON, 2015), e, para facilitar a interpretação dos requisitos, optamos por associar orientações e sugestões de evidências para cada requisito contido no Manual Brasileiro de Acreditação 2022:

- » Os requisitos são os itens a serem avaliados pela organização, separados conforme os níveis da metodologia;
- » As orientações explicam o que contemplam e a que se refere cada um dos requisitos;
- » As sugestões de evidência são para ajudar as organizações a concluírem a autoavaliação e trazem minimamente os possíveis achados que comprovem que o requisito está em conformidade.

Pelo fato de a metodologia ter caráter não prescritivo, tanto a orientação quanto a sugestão de evidência não são obrigatórias, podendo a organização de saúde decidir apresentar outras evidências que demonstrem a conformidade dos requisitos, que não sejam as descritas na ferramenta de autoavaliação.

A OPSS deverá realizar a autoavaliação por meio da ferramenta específica disponibilizada pela ONA, a qual possui os requisitos, as orientações e as sugestões de evidência.

Ao preencher a ferramenta de autoavaliação, as organizações são solicitadas a analisar cada requisito, incluindo a classificação, conforme quadro a seguir:

Classificação	Supera
	Conforme
	Parcial Conforme
	Não Conforme

Recomenda-se que uma equipe seja responsável e esteja engajada para trabalhar por meio do processo de autoavaliação. Esta equipe será responsável por coletar todas as evidências, verificando os detalhes e identificando as áreas de atenção especial.

Após a classificação dos requisitos, a OPSS obterá um resultado, em percentuais, que norteará a priorização das ações e a tomada de decisões.

Para orientar todos os componentes do SBA quanto à autoavaliação, optamos por descrever, em NO, outras informações sobre o processo de avaliação e autoavaliação, podendo ser consultados por meio da NA 02 – Norma de Avaliação. Acesse gratuitamente as normas do SBA em: www.ona.org.br.

A autoavaliação não substitui o diagnóstico organizacional, processo estabelecido na NO 03 – Avaliação de Diagnóstico Organizacional.

c) Acreditação

Destinada às OPSS, aos serviços para a saúde e aos avaliadores, por meio da metodologia do SBA e do Manual Brasileiro de Acreditação específico.

Para as OPSS, a avaliação pode resultar em: Acreditado com Excelência (Nível 3), Acreditado Pleno (Nível 2), Acreditado (Nível 1) ou Não Acreditado.

Para os serviços para a saúde (selo de qualificação), o resultado da avaliação pode resultar em certificação ou não do serviço para a saúde.

As seções são compostas por três níveis de complexidade crescente e com princípios específicos.



» **Nível 1 – Princípio: Segurança**

As exigências deste nível contemplam a definição das diretrizes e políticas organizacionais para o **atendimento seguro e de qualidade** da organização, nas especialidades e nos serviços da organização de saúde a ser avaliada, com os recursos (nota) adequados à demanda e ao porte da organização.

» **Nível 2 – Princípio: Gestão Integrada**

As exigências deste nível contemplam a definição, a classificação, o desenho/modelagem dos **processos** da organização e a **interação** entre eles. O acompanhamento e a avaliação dos seus resultados visam ao alcance das diretrizes e das políticas estratégicas e à promoção de ações de melhoria.

» **Nível 3 – Princípio: Excelência em Gestão**

As exigências deste nível contemplam evidências da **maturidade organizacional** utilizando o conhecimento e o aprendizado para tomada de decisão, bem como o relacionamento com todas as partes interessadas, buscando a efetividade dos resultados institucionais, a sustentabilidade e a responsabilidade socioambiental, promovendo melhoria contínua.

d) Manutenção para a acreditação

A organização de saúde acreditada, seja na condição de Acreditado, seja de Acreditado Pleno ou Acreditado com Excelência, será submetida obrigatoriamente à avaliação de manutenção ordinária, que deve ocorrer dentro dos intervalos definidos a seguir:

» **Nível 1 – Acreditado; e Nível 2 – Acreditado Pleno:**

- Primeira visita de manutenção ordinária: oito meses contados a partir da data de homologação da acreditação;

- Segunda visita de manutenção ordinária: 16 meses contados a partir da data de homologação da acreditação.

» **Nível 3 – Acreditado com Excelência:**

- Primeira visita de manutenção ordinária: um ano contado a partir da data de homologação da acreditação;
- Segunda visita de manutenção ordinária: dois anos contados a partir da data de homologação da acreditação.

A avaliação de manutenção ordinária tem como objetivo a verificação da manutenção da acreditação de acordo com o nível de acreditação da organização. Depois da avaliação de acompanhamento, a organização poderá manter o certificado no mesmo nível, sofrer um rebaixamento ou até perder o certificado.

e) Recertificação

É o processo de avaliação realizado após o término do período de validade da certificação, conferindo continuidade à condição de acreditado. O resultado será independente da certificação anterior, e é obtido após um novo ciclo de avaliação que envolve todos os procedimentos adotados anteriormente.

O processo de recertificação pode ser realizado com qualquer IAC pela ONA, antes ou após o término da validade do certificado, respeitando os prazos estabelecidos na NO.

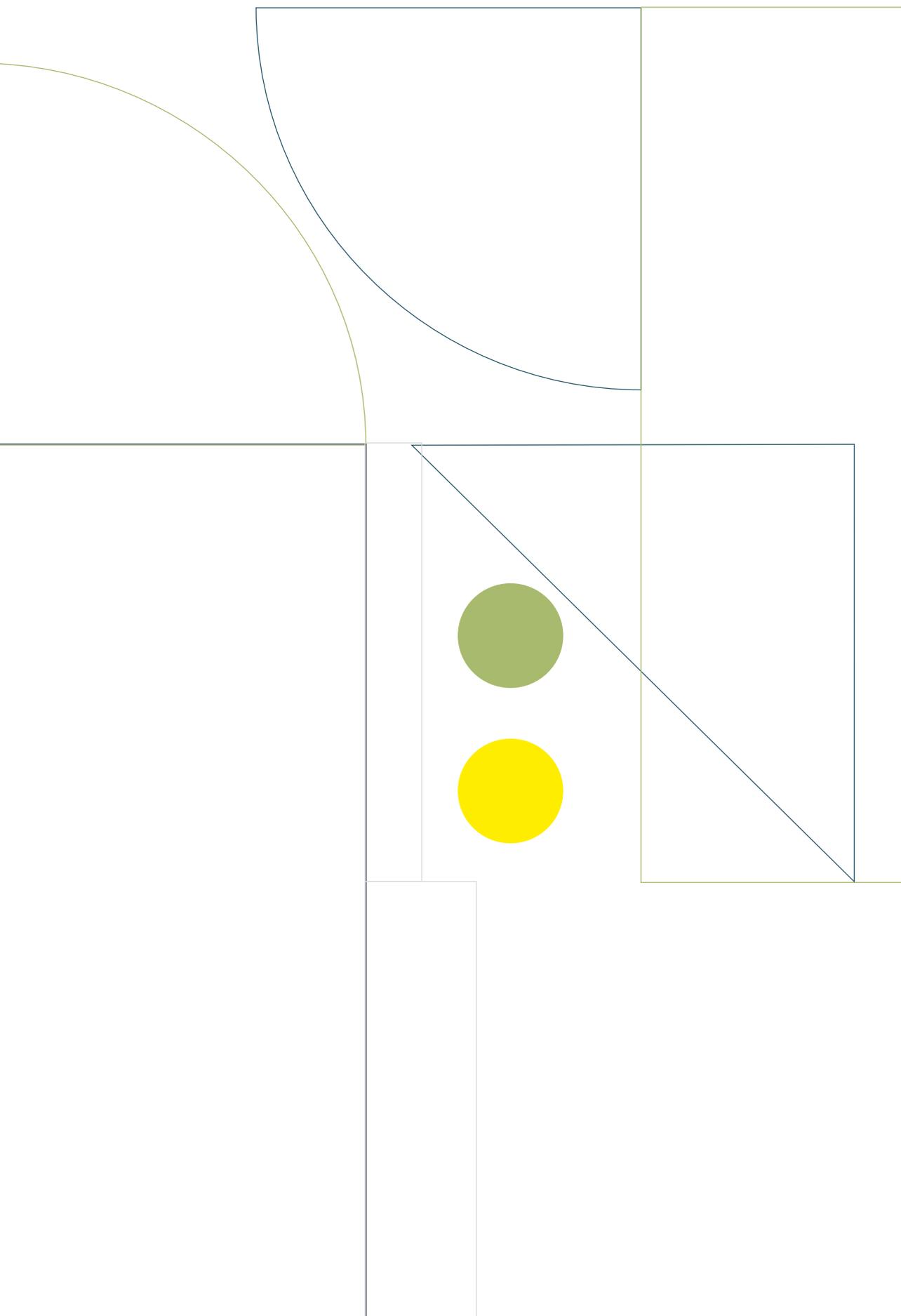
f) Upgrade

Processo antecipado de recertificação, na tentativa de avançar para um nível mais elevado. É considerado um novo ciclo de certificação, e, por isso, seu resultado não depende da nivelção vigente. O *upgrade* só pode ser solicitado pela organização de saúde em um prazo mínimo de um ano após a data de homologação da acreditação, e deve ser realizado pela mesma IAC responsável pelo processo anterior.

A ONA reconhece que trabalha em prol de uma sociedade com múltiplas necessidades, expectativas e culturas, e afirma seu compromisso em respeitar e reconhecer essas diversidades no exercício de suas atividades.

Todas as partes que compõem o SBA trabalham de forma contínua para fazer com que o sistema esteja sempre em aprimoramento, que seja inovador e aplicável a todas as organizações de saúde do Brasil.

A busca por excelência será incentivada em cada área de atividade com o propósito de melhorar a qualidade e a segurança dos serviços prestados na saúde, com padrões e requisitos sempre alinhados às melhores práticas internacionais.





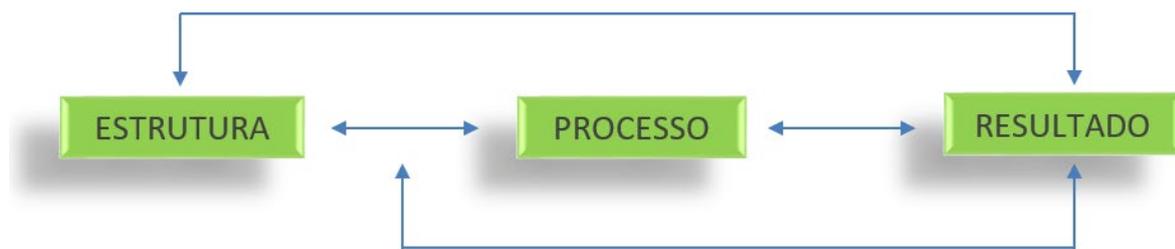
**CONCEITOS E
FUNDAMENTOS
METODOLÓGICOS**

3. CONCEITOS E FUNDAMENTOS METODOLÓGICOS

3.1 MODELO CONCEITUAL

O SBA considera que as organizações de saúde são sistemas complexos, e as estruturas precisam estar dimensionadas e desenhadas para atender ao perfil e à demanda existentes. Devem organizar e entender a interdependência dos processos internos que as compõem, para alcançarem seus resultados e, ao longo do tempo, a excelência.

A avaliação em saúde na metodologia do SBA avalia os componentes de estrutura, processo e resultado e a relação causal entre eles, sendo que a estrutura apoia a execução dos processos, e os processos são executados para gerar resultados. Ou seja, a avaliação é transversal e utiliza uma abordagem sistêmica que permite analisar os processos de trabalho e as relações com os resultados.



O entendimento do conceito de qualidade em saúde no SBA é multidimensional, ou seja, as dimensões da qualidade orientam a avaliação do desempenho das organizações de saúde frente aos padrões e requisitos definidos, ou seja, é por meio das dimensões da qualidade que ocorre a medição dos resultados da organização em relação aos padrões e ao atendimento aos requisitos.

E para consolidar o modelo conceitual da metodologia do SBA, é estruturado um conjunto de fundamentos de gestão em saúde, que caracterizam a metodologia e sustentam a avaliação das práticas e dos fatores de desempenho, expressos por meio dos padrões e requisitos do Manual das OPSS.



A seguir, estão listadas as dimensões da qualidade e os fundamentos de gestão em saúde utilizados pela metodologia SBA.

3.2 DIMENSÕES DA QUALIDADE

As dimensões da qualidade (IOM, 2001) orientam a avaliação do desempenho organizacional frente aos requisitos definidos, ou seja, é por meio destas dimensões que ocorre a avaliação das práticas da organização em relação aos requisitos apresentados. Todas as dimensões são consideradas na avaliação para acreditação, pois orientam a avaliação por requisitos.

SEGURANÇA

Evitar lesões aos pacientes pelos cuidados que se destinam a ajudá-los.

EFETIVIDADE

Prestar serviços baseados no conhecimento científico a todos que poderiam se beneficiar e abster-se de prestar serviços àqueles que provavelmente não se beneficiariam (evitando subutilização e mau uso). Em outras palavras, é não cometer excessos, muito menos deixar de realizar quaisquer medidas, desde que sempre seja observado o princípio de fazer a coisa certa, para a pessoa certa, na hora certa.

CENTRADO NO PACIENTE

Fornecer cuidados que respeitam e respondem às preferências, às necessidades e aos valores individuais dos pacientes/clientes, garantindo que os valores dos pacientes/clientes orientem todas as decisões clínicas.

OPORTUNA

Reduzir as esperas e, por vezes, os atrasos prejudiciais, tanto para quem recebe quanto para aqueles que prestam cuidados.

EFICIÊNCIA

Oferecer uma assistência aos pacientes/clientes de maneira racional, evitando desperdícios, sem excessos, seja na utilização de equipamentos, leitos, suprimentos, energia, recursos humanos, seja na realização de exames, procedimentos, até mesmo na sugestão de ideias.

EQUIDADE

Fornecer cuidados que não variam em qualidade devido a características pessoais, como gênero, etnia, localização geográfica e *status* socioeconômico.

3.3 FUNDAMENTOS DE GESTÃO

Os fundamentos de gestão são um conjunto de fundamentos que caracterizam a metodologia e sustentam a avaliação das práticas e dos fatores de desempenho, expressos por meio dos padrões e dos requisitos do Manual das OPSS.

VISÃO SISTÊMICA

Forma de entender a organização como um sistema integrado, em que todos os processos da organização estão interligados e suas relações são de interdependência. Por ser um sistema integrado, o desempenho de um componente e/ou processo do sistema pode afetar não apenas a própria organização, mas todas as suas partes interessadas.

LIDERANÇA

Mecanismos de liderança, estratégia e controle colocados em prática para avaliar, direcionar e monitorar a gestão, com atuação de forma aberta, participativa, inovadora e motivadora. Orientação de esforços, interesses e recursos organizacionais, compreendendo os fatores que afetam a organização no curto e no longo prazos, visando à sua sustentabilidade.

GESTÃO POR PROCESSOS

Gestão baseada na melhoria contínua dos processos críticos alinhados à visão e às estratégias da organização, focando constantemente as necessidades dos clientes. Objetiva a tomada de decisão e a execução de ações, com base na medição e na análise do desempenho dos resultados dos processos, considerando as informações disponíveis e os riscos identificados.

DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS

Engajamento ativo que promove a realização profissional e as relações humanas, por meio do comprometimento, do trabalho em equipe, do desenvolvimento de competências e habilidades e da educação permanente, potencializando o desempenho pessoal e organizacional.

GOVERNANÇA CLÍNICA

Estrutura por meio da qual as organizações são responsáveis por melhorar continuamente a qualidade de seus serviços e salvaguardar altos padrões de atendimento, criando um ambiente favorável à excelência em atendimento clínico. São componentes da governança clínica a efetividade clínica, a auditoria clínica, o gerenciamento de riscos, a comunicação clara e transparente, a pesquisa e a educação perante e o desenvolvimento de profissionais.

INTEGRALIDADE E CONTINUIDADE DO CUIDADO

Integração de ações preventivas, curativas, individuais e coletivas nos cuidados em saúde, refletidas na articulação da continuidade dos cuidados entre os componentes do sistema e os níveis de atenção em saúde, ou seja, entre ações preventivas e assistenciais, buscando um atendimento integral com ênfase na prevenção sem descuidar da assistência aos pacientes/clientes e às comunidades.

RESPONSABILIDADE SOCIOAMBIENTAL

Relação responsável, ética e transparente da organização, por meio da potencialização de impactos positivos e da minimização de impactos negativos de suas atividades na sociedade e no meio ambiente, promovendo o uso racional e adequado de recursos.

CULTURA DA INOVAÇÃO

Promoção de um ambiente favorável à melhoria de seu desempenho e de sua vantagem competitiva, com a implementação de novas ideias que possam gerar melhores resultados, a partir de um embasamento referenciado na ética, em boas práticas e em evidências científicas.

MELHORIA CONTÍNUA

Compromisso de identificar, analisar e avaliar a situação existente, de forma sistemática e planejada, com base em dados e informações, visando aprimorar produtos, serviços ou processos que possam desenvolver a organização, objetivando melhor desempenho.

ÉTICA E TRANSPARÊNCIA

Condição implícita vinculada à formação do indivíduo com parâmetros de honestidade, decência e respeito a todos os públicos interessados.

NATUREZA NÃO PRESCRITIVA

Ausência de recomendação sobre métodos, técnicas e ferramentas a serem escolhidos para alcançar os padrões estabelecidos.

ALTA CONFIABILIDADE

Compromisso no desenvolvimento e na disseminação da gestão de riscos e cultura da segurança do paciente em todos os níveis da organização, além de respostas em modo e tempo oportunos, demonstrando constante busca pelo alto grau de confiabilidade de suas atividades.



ESTRUTURA DO MBA ONA 2022

4. ESTRUTURA DO MBA ONA 2022

4.1 MANUAL BRASILEIRO DE ACREDITAÇÃO

O Manual Brasileiro da Acreditação (MBA) é o instrumento de avaliação desenvolvido para verificar a qualidade da assistência à saúde em todas as OPSS, tendo como base padrões e requisitos de complexidade crescente (Nível 1, Nível 2 e Nível 3). É a referência nacional para ser utilizado pelas IACs do SBA, coordenado pela ONA, atualizado periodicamente em seus níveis, padrões e requisitos.

O Manual de OPSS possui sua metodologia acreditada pela ISQua. Sua estrutura oferece a toda a sociedade e a todos os interessados no SBA um conjunto de informações e diretrizes para a acreditação das seguintes OPSS:

- » NA de Serviços Hospitalares;
- » NA de Serviços de Hemoterapia;
- » NA de Serviços Laboratoriais;
- » NA de Serviços de Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva;
- » NA de Serviços de Diagnóstico por Imagem, Radioterapia e Medicina Nuclear;
- » NA de Serviços Ambulatoriais;
- » NA de Serviços de Pronto Atendimento;
- » NA de Serviços de Atenção Domiciliar;
- » NA de Serviços Oncológicos;
- » NA de Serviços de Medicina Hiperbárica;
- » NA de Serviços de Anatomia Patológica;
- » NA de Serviços de Atenção Primária à Saúde;
- » NA de Serviços de Atendimento Pré-Hospitalar e Transporte Inter-Hospitalar;
- » NA de Serviços Odontológicos.
- » NA Telemedicina

Mais informações em: NA 1 – Normas de Avaliação – Elegibilidade do Sistema Brasileiro de Acreditação – ONA. Disponível em: <https://www.ona.org.br/biblioteca>.

ESTRUTURA DO MANUAL COM BASE NA ISQUA



ESTRUTURA DO MANUAL

Seção é o agrupamento maior de subseções com características e fundamentos semelhantes.

SEÇÃO 1 - GESTÃO ORGANIZACIONAL

Define e promove o modelo de gestão da organização envolvendo as partes interessadas e estabelecendo as responsabilidades e os critérios para a tomada de decisão.

Descrição da seção: explica o significado da seção.

Subseção	Na												
	Serviços Hospitalares Hospital-dia	Serviços de Hemoterapia	Serviços Laboratoriais	Serviços de Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva - Crônica	Serviços de Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva - Aguda	Serviços de Diagnóstico por Imagem Radioterapia e Medicina Nuclear	Serviços Ambulatoriais	Serviços de Pronto Atendimento	Serviços de Atenção Domiciliar - Assistência	Serviços de Atenção Domiciliar - Internação	Serviços de Oncológicos	Serviços de Medicina Hiperbárica	Serviços de Hemodinâmica e Medicina Intervencionista
1.1 Liderança Organizacional	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2 Gestão da Qualidade e Segurança	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.3 Gestão Administrativa e Financeira	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.4 Gestão de Pessoas	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Tabela apresentada por seção, que estabelece as subseções obrigatórias, aplicáveis conforme o perfil ou não aplicáveis, por NA.

Subseção 1.1 Liderança Organizacional			
Define e promove o modelo de gestão da organização envolvendo as partes interessadas e estabelecendo as responsabilidades e os critérios para a tomada de decisão.			
PADRÃO NÍVEL 1: Determina a direção da organização estabelecendo objetivos, modelo de gestão e políticas institucionais com foco na segurança e na qualidade do cuidado, acompanhamento e provendo recursos necessários para sustentar seu cumprimento.			
Requisitos Nível 1			
Nº	Requisito final	Orientações	Sugestões de evidência
1	Estabelece a identidade organizacional e a dissemina para as partes interessadas.	Propósito de existência de uma organização prestadora de serviços de saúde, baseadas na definição de sua missão, visão e valores, com <u>envolvimento da liderança e olhar sistêmico</u> .	Descrição da missão, visão e valores e disseminação para todas as partes interessadas da organização (profissionais, parceiros, clientes, etc.).
2	Identifica o perfil epidemiológico e as necessidades da população atendida para planejar o modelo de assistencial.	O perfil epidemiológico servirá para guiar as estratégias e protocolos assistenciais através do: Levantamento e acompanhamento do volume de demanda de clientes considerando a sazonalidade e outras influencias pertinentes.	Relatório com o levantamento e acompanhamento do perfil epidemiológico.
3	Estabelece e implanta o planejamento estratégico, considerando as necessidades de novos negócios e partes interessadas disseminando-o a toda a organização.	O objetivo de um plano estratégico é direcionar os serviços, programas e atividades da organização de avaliação externa e orientar a tomada de decisões e a alocação de recursos. O plano estratégico pode: XXXXX	Definição e elaboração de um Planejamento Estratégico para a organização. Divulgação do Planejamento Estratégico para toda a organização.

Subseção: trata especificamente de cada processo em si e é composta por requisitos.

Explica o significado da **subseção**.

Padrão: orienta as atividades e o desempenho desejável para o atingimento do nível.

Requisito CORE ou requisito de alta prioridade: vários requisitos foram identificados como requisitos CORE ou requisitos de alta prioridade, definidos e baseados a partir de critérios de segurança e/ou risco.

Requisitos são itens a serem cumpridos pela organização, separados conforme o nível a ser alcançado.

As **orientações** são sugeridas para ajudar as organizações a concluírem a autoavaliação.

As **sugestões de evidência** trazem minimamente os possíveis achados que comprovem que o requisito está em conformidade.

4.2 PROJETO DE REVISÃO DO MANUAL OPSS

O projeto de revisão do Manual das Organizações Prestadoras dos Serviços de Saúde (OPSS) teve início em outubro de 2020.

- » Revisão da base de dados do ONA Integrare: a partir da versão de 2018 do Manual Brasileiro de Acreditação, foi concebida a plataforma ONA Integrare, utilizada para planejar, registrar e comunicar as informações das visitas de avaliação. Para estabelecer o projeto de revisão do Manual ONA 2022, realizamos uma análise da base de dados, contida no ONA Integrare, no período de agosto de 2018 a setembro de 2020 (N: 1.270 avaliações; N1: 909 avaliações; N2), para estudarmos as informações relacionadas à conformidade de cada um dos requisitos contidos no Manual, o número e o tipo de incidentes notificados, no mesmo período, pelas organizações de saúde já acreditadas;
- » Revisão das informações contidas na pesquisa de satisfação das OPSS no período de agosto de 2018 a setembro de 2020;
- » Revisão das observações contidas nos relatórios de avaliação da ISQua;
- » Revisão dos manuais guias de referência ISQua.

A partir dessas análises foi concebida uma proposta metodológica para revisão do Manual Brasileiro de Acreditação:

- » Coordenadores do projeto de revisão do Manual: profissionais integrantes e indicados pela ONA, com a função de estabelecerem toda a gestão do projeto, bem como a interação entre todos;

- » Criação de um Comitê Executivo composto por representantes da ONA e das IACs, com a função de validar as principais diretrizes do Manual Brasileiro de Acreditação 2022;
- » Criação de Grupos de Técnicos de Trabalho, por seção, grupos de subseção ou subseção individual, formados por profissionais reconhecidos no mercado, avaliadores representantes de IACs e convidados especialistas na temática. Para cada Grupo, foram indicados dois coordenadores responsáveis pela liderança e pela organização.

Veja, a seguir, a estratégia utilizada para o projeto:



O quarto trimestre de 2020 compreendeu os meses de discussão e validação com todas as partes interessadas, como IACs, Comitê de Avaliadores ONA, Comitê de Qualidade e Risco, Conselho de Administração ONA, entre outros.

A partir de janeiro, foram iniciadas as reuniões estratégicas com o Comitê Executivo do Manual, composto por membros das IACs e da ONA, enquanto, em paralelo, acontecia a convocação dos coordenadores e a estruturação dos Grupos de Trabalho.

No início de fevereiro, ocorreram reuniões de alinhamento da estratégia de revisão com os coordenadores e estruturação dos Grupos de Trabalho, com cronograma de reuniões.

Em março iniciou-se, então, a revisão dos requisitos junto aos Grupos de Trabalho.

DESCRIÇÃO DO PROJETO

Revisão do Manual ONA para Organizações Prestadoras dos Serviços de Saúde – OPSS.

JUSTIFICATIVAS DO PROJETO

- » Necessidade de revisão por conta da periodicidade estabelecida pela ONA;
- » Mudança de mercado, com a possibilidade de inserção de novos serviços;
- » Pandemia, que acelerou o processo de revisão do Manual, por conta da possibilidade das avaliações no modelo remoto;

- » Necessidade de estruturação dos Grupos de Trabalho para cada seção e subseção, com o envolvimento de especialistas;
- » Necessidade de um estudo de mercado para revisão da metodologia, considerando dimensionamento de avaliadores e outras questões importantes.

OBJETIVOS DO PROJETO

- » Revisão consistente da metodologia;
- » Revisão dos padrões estabelecidos no Manual OPSS;
- » Revisão dos requisitos estabelecidos no Manual OPSS, considerando literatura, especialistas e testes em organizações de saúde.

REQUISITOS PARA EXECUÇÃO DO PROJETO

- » Desenvolver uma revisão do Manual OPSS de maneira que não descredibilize a Metodologia ONA;
- » Garantir um modelo que mantenha a qualidade técnica;
- » Desenvolver um modelo que seja acessível em termos de tecnologia, logística e custos;
- » Estruturação de Grupos de Trabalho;
- » Preparação de todas as partes interessadas;
- » O projeto deverá ser apresentado e aprovado pelo Conselho de Administração da ONA.

RISCOS DO PROJETO

- » Não aprovação da proposta pelo Conselho de Administração da ONA;
- » Perda da credibilidade da metodologia;
- » Perda da qualidade técnica;
- » Não ter tempo hábil para preparação do sistema ONA Integrare para as possíveis demandas;
- » Não ter tempo hábil para uma preparação consistente de todos os envolvidos;
- » Não ser acessível em termos de tecnologia, logística e custos;
- » Não adesão das IACs em relação à nova versão;
- » Não adesão das organizações de saúde à nova versão;
- » Falta de infraestrutura dos envolvidos para idealização do projeto.

MARCOS DO PROJETO

- » Aprovação da proposta pelo Conselho de Administração da ONA – 4º trimestre de 2020;
- » Estruturação dos Grupos de Trabalho – 1º trimestre de 2021;
- » Iniciação da descrição – 1º trimestre de 2021;
- » Testes – 1º semestre de 2021;
- » Versão final do Manual – 2º semestre de 2021.

Etapas	Atividades	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	
15	Atualização Sistema Integrare																				
16	Definição do layout da capa e do manual: elaboração do layout Aprovação do layout								mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21						
17	Tabella das IMAs e subseções								mai/21	jun/21	jul/21										
18	Analisar o índice e elaborar uma proposta de atualização Normas de Avaliação								mai/21	jun/21	jul/21										
19	Teste em campo: teste em campo incluindo a avaliação dos padrões pelas organizações clientes e pelos avaliadores Verificar com o grupo potenciais organizações Verificar com o grupo voluntários									jun/21	jul/21										
20	Consulta pública: estruturar o manual no portal ONA para consulta pública Divulgar a consulta pública										jul/21										
21	Descrição da versão final do manual: elaboração da versão final do manual com base nos resultados dos testes em campo identificando as mudanças necessárias nos padrões e na metodologia de avaliação										ago/21										
22	Descrição do Manual											ago/21									
23	Revisão gramatical e ortográfica											ago/21									
24	Revisão Manual OPSS											ago/21									
25	Apresentação para o Conselho de Administração da ONA: submissão para aprovação pelo Conselho de Administração											ago/21									
26	Ajustes após análise do Conselho de Administração											ago/21									
27	Diagramação do Manual OPSS											set/21									
28	Impressão: levantamento de empresas que façam a impressão Acompanhar a impressão do Manual com prazos acordados												set/21	out/21	nov/21	dez/21					
29	Versão final do Manual ONA OPSS 2022																				
30	Treinamentos: treinamento dos novos padrões para as organizações clientes, avaliadores, IMCs e profissionais; e treinamento de classificação de padrões para os avaliadores																				
31	Lançamento oficial do manual: estruturar evento para lançamento do manual Palmejar comunicação para lançamento do Manual								mai/21	jun/21	jul/21										
32	Pré-venda do manual																				

4.3 ESTRATÉGIA DE TRABALHO EM TIMES

A revisão do Manual Brasileiro de Acreditação 2022 contou com aproximadamente 140 profissionais de diversas áreas, que foram envolvidos para realizar a revisão e a atualização do novo Manual. A equipe é composta e dividida por um Comitê Executivo, Grupos de Trabalho de representantes da ONA, de Instituições Acreditadas, das IACs, avaliadores, especialistas convidados e membros da sociedade de especialistas.

Foram estruturados pacotes de trabalho para os grupos técnicos, contendo planilhas estruturadas e as seguintes informações:

- » Revisão dos relatórios das análises técnicas da ONA;
- » Revisão da pesquisa de satisfação ONA/OPSS;
- » Revisão das notificações de incidentes;
- » Revisão do relatório da última avaliação ISQua;
- » Relatórios ONA Integrare;
- » Planilha de sugestões de revisão coletadas a partir da publicação da última versão;
- » Coordenador de cada Grupo de Trabalho: indicação do Grupo Executivo;
- » Constituição dos Grupos de Trabalho: indicação IACs, especialistas convidados, membros das sociedades de especialistas.

O Grupo Executivo é formado por representantes da ONA, representantes das IACs, coordenadores do projeto e coordenadores dos Grupos de Trabalho. Entre as principais funções, estavam: a definição de novas NAs; a revisão da estrutura do Manual; a revisão dos requisitos da subseção de Liderança Organizacional; a estrutura do *self-assessment*; a revisão do modelo conceitual; a definição dos níveis de acreditação; além de validar a revisão de padrões e requisitos dos Grupos de Trabalho.

Foram estabelecidos os seguintes Grupos de Trabalho:

- » Grupo 1 – Liderança;
- » Grupo 2 – Atendimento Ambulatorial, Emergência e Internação;
- » Grupo 3 – Atendimento Cirúrgico;
- » Grupo 4 – Atendimento Obstétrico e Neonatal;
- » Grupo 5 – Cuidados Intensivos;
- » Grupo 6 – Assistência Hemoterápica;
- » Grupo 7 – Assistência Nefrológica e Dialítica;
- » Grupo 8 – Assistência Oncológica e Terapia Antineoplásica, Radioterapia e Farmacêutica;
- » Grupo 9 – Medicina Oxigenoterapia Hiperbárica;
- » Grupo 10 – Assistência Nutricional;
- » Grupo 11 – Oftalmologia;
- » Grupo 12 – Transporte;
- » Grupo 13 – Odontologia;

- » Grupo 14 – Telemedicina;
- » Grupo 15 – Atenção Primária;
- » Grupo 16 – Atenção Domiciliar;
- » Grupo 17 – Diagnóstica e Terapêutica;
- » Grupo 18 – Gestão de Apoio.

Os principais objetivos (entregas) dos Grupos de Trabalho eram:

- » Revisão de definições;
- » Revisão de requisitos;
- » Dimensões da qualidade/dos fundamentos de gestão;
- » Orientações de requisito;
- » Sugestão de evidência de requisito;
- » Sugestão de requisito CORE/essencial.

Os Grupos de Trabalho tiveram 90 dias para conclusão de suas atividades e se reuniam via plataforma de videoconferência web (Zoom), em reuniões periódicas, semanais ou quinzenais de 2 horas cada. Utilizaram como estratégia de consenso a Técnica do Grupo Nominal, em que eram estruturadas discussões sobre cada padrão e requisito, e, posteriormente, um consenso por votação da maioria. Todas as sugestões dos Grupos de Trabalho foram registradas em planilha, compartilhadas e organizadas por meio do Drive.

Todos os profissionais que participaram da revisão do Manual assinaram um Termo de Confidencialidade desde o início do projeto.

Para favorecer a interação e o alinhamento entre os Grupos de Trabalho, reuniões periódicas entre os coordenadores foram programadas. Além disso, em quase todas as reuniões havia um representante da coordenação do projeto.

4.4 O ONA INTEGRARE

O ONA Integrare é um sistema operacional de registro e gestão de todo o processo de certificação/recertificação/*upgrade*, de notificação e gerenciamento de incidentes e eventos adversos das organizações e dos serviços de saúde clientes, pela gestão dos avaliadores e consultores do SBA.

UTILIZAÇÃO DO SISTEMA INTEGRARE PARA AS ETAPAS DO PROCESSO DE CERTIFICAÇÃO

- » Inscrição da OPSS e dos serviços para a saúde pela IAC;
- » Atualização da inscrição pela organização de saúde cliente;
- » Disponibilização do boleto bancário das taxas para o processo de certificação emitido pela ONA;
- » Formalização do diagnóstico organizacional com a possibilidade de emissão de Declaração da Visita;
- » Agendamento das visitas de avaliação para acreditação, manutenção ordinária, manutenção extraordinária das OPSS e dos serviços para a saúde;

- » Confirmação e planejamento da visita realizado pelo avaliador líder, anexando o plano da visita do processo de avaliação, bem como realizar a programação da visita no sistema;
- » Realização da visita de avaliação para acreditação, manutenção ordinária e extraordinária utilizando o Sistema como ferramenta de avaliação e elaboração do relatório em tempo real;
- » Elaboração e disponibilização do relatório de certificação, recertificação, *upgrade*, nova avaliação, manutenção ordinária e manutenção extraordinária, sendo elas presenciais, remotas ou híbridas;
- » Análise, validação e concordância com a recomendação da equipe de avaliadores do relatório de avaliação pelo Comitê Técnico de Certificação das IACs;
- » Processo de análise técnica da ONA dos relatórios de avaliação para acreditação;
- » Processo de homologação da ONA dos relatórios de avaliação para acreditação;
- » Fonte de dados das OPSS e dos serviços para a saúde clientes para emissão do certificado de acreditação;
- » Solicitação de cancelamento da condição de acreditado.

Obs.: todas as visitas de acreditação e manutenção realizadas pela IAC, relativas ao SBA, devem ser inseridas e registradas no Sistema ONA Integrare, sendo certo que nenhum outro sistema de registro será considerado válido pela ONA.

UTILIZAÇÃO DO SISTEMA INTEGRARE PARA A GESTÃO DOS AVALIADORES

- » Registro e atualização das informações de especialistas, aspirantes, *trainees*, *trainees* em quarentena, avaliadores e avaliadores líderes do SBA.

UTILIZAÇÃO DO SISTEMA INTEGRARE PARA A GESTÃO DOS INCIDENTES E EVENTOS ADVERSOS

- » Registro das ocorrências de incidentes e eventos adversos pelas OPSS e pelos serviços para a saúde clientes, de acordo com as determinações e os prazos estabelecidos em NO específica;
- » Registro da análise das causas dos incidentes e eventos adversos, bem como os planos de ação, pelas OPSS e pelos serviços para a saúde clientes;
- » Análise e validação da notificação/investigação e tratativa do incidente e dos eventos adversos notificados no Sistema pela IAC responsável pelo processo da OPSS ou dos serviços para a saúde cliente;
- » Análise e aprovação da notificação/investigação e tratativa do incidente e dos eventos adversos pela ONA.

4.5 METODOLOGIA DE CONSTRUÇÃO DO SISTEMA DE MEDIÇÃO

SISTEMA DE MEDIÇÃO PARA A ACREDITAÇÃO

O método de avaliação para o processo de acreditação tem como objetivo ser mais claro e assertivo, visando à melhoria contínua sistêmica das OPSS.

A avaliação é baseada no Manual Brasileiro de Acreditação específico, que é dividido em seções e subseções, compostas por requisitos que poderão ser classificados em uma das opções abaixo:

- » S – Supera: evidências apresentadas superam o esperado para o atendimento ao requisito em consonância com as dimensões da qualidade e os fundamentos de gestão em saúde, considerando o perfil da organização;
- » C – Conforme: evidências apresentadas atendem ao requisito em consonância com as dimensões da qualidade e os fundamentos de gestão em saúde, considerando o perfil da organização;
- » PC – Parcial Conforme: evidências apresentadas atendem parcialmente ao requisito em consonância com as dimensões da qualidade e os fundamentos de gestão em saúde, considerando o perfil da organização;
- » NC – Não Conforme: ausência de evidência para atendimento ao requisito ou evidências apresentadas não atendem ao requisito em consonância com as dimensões da qualidade e os fundamentos de gestão em saúde, considerando o perfil da organização;
- » NA – Não se Aplica: requisito não se aplica à característica da organização.

Cada requisito receberá individualmente uma pontuação de acordo com a classificação identificada durante a avaliação no processo de acreditação. A pontuação de todos os requisitos, sendo eles requisitos CORE ou não, e de qualquer nível avaliado será dada pela tabela a seguir. Requisitos não aplicáveis a uma determinada organização não serão pontuados.

Classificação e pontuação	Supera	1,2
	Conforme	1
	Parcial Conforme	0,5
	Não Conforme	0

O resultado final de uma determinada subseção será dado pela relação entre a soma da pontuação alcançada em todos os requisitos avaliados da própria subseção.

$$\text{Pontuação da Subseção} = \frac{\text{Soma dos pontos alcançados nos requisitos}}{\text{Total de Requisitos Aplicáveis}} \times 100$$

Os processos de Acreditação Pleno (Nível 2) e com Excelência (Nível 3) terão os requisitos de Níveis 1 e 2 pontuados de forma agrupada em suas respectivas subseções. Os requisitos de Nível 3 serão avaliados separadamente.

O resultado da avaliação para acreditação está baseado no atendimento do percentual dos requisitos por subseção e por nível, conforme tabela a seguir:

Nível dos requisitos		
Nível 1	Nível 2	Nível 3
80%		
	85%	
	85%	80%

Em todas as subseções existem requisitos que são considerados CORE ou fundamentais (de alta prioridade), definidos a partir de critérios de segurança e/ou risco, em que sua aplicação é obrigatória e sua nota de corte diferenciada devido à sua importância e ao seu impacto.

A pontuação agrupada dos requisitos CORE segue a mesma lógica anteriormente descrita, dada pela soma dos pontos obtidos após a classificação dos requisitos dividida pelo total de requisitos CORE.

O resultado da avaliação para acreditação está baseado no atendimento do percentual dos requisitos por nível, conforme tabela a seguir:

Nível dos requisitos		
Nível 1	Nível 2	Nível 3
90%		
	90%	
	90%	90%

O resultado geral da avaliação, considerando os requisitos totais e os requisitos CORE, está baseado no atendimento do percentual dos requisitos por nível, conforme tabela a seguir:

	% para N1	% para N2	% para N3
N1 – Acreditado	Requisitos totais* = 80% Requisitos CORE** = 90%	***	***
N2 – Acreditado Pleno	Requisitos totais = 85% Requisitos CORE = 90%		***
N3 – Acreditado com Excelência	Requisitos totais = 85% Requisitos CORE = 90%		Requisitos totais = 80% Requisitos CORE = 90%

Notas: * Requisitos totais referem-se à relação entre a soma da pontuação alcançada em todos os requisitos avaliados, sendo eles CORE ou não.

** Requisitos CORE referem-se à relação entre a soma da pontuação alcançada somente nos requisitos CORE avaliados.

4.6 DIMENSIONAMENTO DE AVALIADORES

PARÂMETROS MÍNIMOS PARA A DEFINIÇÃO DO TEMPO DE VISITA E DA EQUIPE DE AVALIADORES

Para realizar o processo de avaliação para a acreditação de qualquer OPSS, será necessária uma equipe de avaliadores formada por, no mínimo, dois membros, sendo um avaliador líder com experiência em avaliação e conhecimento da metodologia do SBA e um avaliador com competência compatível com as características e a complexidade do serviço.

O avaliador líder e os demais avaliadores definidos para a equipe devem estar presentes durante todo o período de visita, independentemente do formato da avaliação (remota, híbrida ou presencial).

As competências do avaliador designado para avaliar um determinado processo da organização devem ser compatíveis com as características deste processo. Caso necessário, podem ser incluídos especialistas na equipe de avaliadores.

É facultativo à ONA, em qualquer momento, designar observador para acompanhar a equipe de avaliadores da IAC durante o processo de avaliação.

PROPOSTA PARA DIMENSIONAMENTO DE AVALIADORES MANUAL OPSS 2022:

Tomando como base uma análise da séria histórica das avaliações registradas no Sistema ONA Integrare, os valores mínimos para o dimensionamento de avaliadores devem ser estabelecidos com base na quantidade de requisitos por avaliador/dia, conforme indicador de eficiência a seguir:

$$\text{Indicador de Eficiência} = \frac{\text{Total de Requisitos Preenchidos}}{\frac{\text{Avaliadores}}{\text{Dia}} \times \text{Duração}}$$

Desta forma, o total de requisitos por avaliador/dia deverão estar de acordo com a tabela a seguir:

Grupo	Serviços	Requisitos mínimos por Avaliador/dia**
Ambulatórios & Internação Baixa Complexidade	Ambulatório Atenção Primária à Saúde (APS) Telemedicina Odontologia Atendimento Pré Hospitalar e Remoção Inter Hospitalar (APH)	200
Ambulatórios & Internação Baixa Complexidade	Atenção Domiciliar	200
Ambulatórios & Internação Baixa Complexidade	Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva	200
Hospitais e PA	Hospital	60
Hospitais e PA	Pronto Atendimento	60
Oncologia	Oncológico	250
SADT & HD	Imagem & Nuclear	150
SADT & HD	Laboratório	150
SADT & HD	Hemoterapia	150
SADT & HD	Hospital Dia	150
SADT & HD	Hiperbárica	150

Notas: * Dia: é considerada uma jornada diária de 8 horas de trabalho.

** Avaliador/dia: é a relação entre o número de avaliadores e os dias necessários para a visita.

Aspectos a serem considerados para o aumento do tempo de visita ou do dimensionamento de avaliadores:

- » Contexto da organização de saúde;
- » Maturidade da organização de saúde;
- » Um ou mais fornecedores considerados críticos;
- » Perfil das organizações de saúde avaliadas;
- » Complexidade do sistema de gestão e processos das unidades;
- » Quantidade de um mesmo processo. Ex.: um hospital com três UTIs;
- » Mudanças significativas desde a última avaliação de acreditação;
- » Variações significativas no tamanho das unidades;
- » Logística complicada envolvendo mais de um edifício ou localização onde o trabalho é realizado;
- » Análise da demanda;
- » Quantidade de leitos;
- » Produção da organização de saúde.

PROPOSTA PARA DIMENSIONAMENTO DE AVALIADORES MANUAL OPSS 2018:

Tabela para Definição do Número de Avaliadores

O cálculo do número de avaliadores para os Serviços Hospitalares é baseado no número de leitos da instituição, e deve seguir a numeração da tabela abaixo:

Número de leitos	Avaliador/Dia**
1 – 80	6
81 – 150	9
151 – 300	12
301 – 700	15
≥ 701	Definição mediante avaliação da ONA

O cálculo do número de avaliadores para os Serviços de Assistência Domiciliar é definido por matriz e filial da organização, e deve seguir a numeração da tabela abaixo:

Unidade	Avaliador/Dia**
Matriz	≥ 4
Cada filial	≥ 2 por filial

O cálculo do número de avaliadores para os Serviços Hospitalares - Hospital-dia, Serviços de Hemoterapia, Serviços Laboratoriais, Serviços de Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva, Serviços de Diagnóstico por Imagem, Radioterapia e Medicina Nuclear, Serviços Ambulatoriais, Serviços de Pronto Atendimento, Serviços Oncológicos, Serviços de Medicina Hiperbárica, Odontologia, Telemedicina, Atenção Primária à Saúde, Laboratório de Anatomia Patológica e Atendimento Pré Hospital e Inter Hospitalar é baseado no número de funcionários da organização, e deve seguir a numeração da tabela abaixo:

Número de Funcionários*	Avaliador/Dia**
jan/45	2 (Hospital-dia mínimo 3)
46-90	4
91-150	6
151-300	8
301-625	10
626-875	12
876-1175	13
1176-1550	14
1551-2025	15

Número de Funcionários*	Avaliador/Dia**
2026-2675	16
2676-3450	17
3451-4350	18
4351-5450	19
5451-6800	20
6801-8500	21
8501-10700	22
≥ 10700	Seguir o mesmo modelo de progressão

* Inclui funcionários terceirizados.

** dia – é considerada uma jornada diária de 8 (oito) horas de trabalho.

** avaliador/dia – é a relação entre o número de avaliadores e os dias necessários para a visita.

4.7 NORMAS DE AVALIAÇÃO E NORMAS ORIENTADORAS MBA ONA 2022

O SBA é composto pela ONA, que tem como objetivos principais a normatização, a coordenação e a implementação do processo de acreditação nas organizações, nos serviços e nos programas de saúde; pelas IACs, com a função de executar as atividades do processo de acreditação; e pelas OPSS públicas e privadas certificadas pelo SBA-ONA.

O SBA é orientado e organizado a partir de Normas Orientadoras (NOs) e Normas de Acreditação (NAs), que são definidas da seguinte forma:

- » Normas para o Processo de Avaliação (NAs): definem o conjunto de regras relacionadas ao processo de avaliação, como, por exemplo, os perfis das OPSS, os critérios de elegibilidade e aplicação de subseções de acordo com o perfil das OPSS;
- » Normas Orientadoras (NOs): definem o conjunto de ações, atividades e regras para o funcionamento e para os componentes do SBA-ONA. Definem as regras tanto para o funcionamento do SBA quanto para o processo de acreditação. Todos os integrantes que compõem o SBA devem estar em conformidade com as normas estabelecidas nas NOs.

O não cumprimento das determinações das NOs pode desencadear, por parte da ONA, as seguintes ações:

- » Cancelamento da acreditação vigente;
- » Cancelamento ou suspensão da IAC;
- » Suspensão ou exclusão de avaliadores;
- » Aplicação de advertência para a parte notificada;
- » Aplicação de multa para a parte notificada;
- » Outra ação definida pelo Conselho de Administração da ONA.

As NOs e NAs são documentos organizados, atualizados e publicados periodicamente pela ONA, e estão disponibilizados no portal da organização. Saiba mais em: www.ona.org.br.



CONSULTA PÚBLICA E AVALIAÇÕES TESTES

5. CONSULTA PÚBLICA E AVALIAÇÕES TESTES

Os processos de consulta pública e avaliações testes estão estabelecidos em norma e são fases obrigatórias para a revisão dos Manuais da ONA. Eles acontecem sempre após a revisão dos requisitos. A consulta pública, bem como as avaliações testes para o Manual OPSS 2022, foram no mês de julho de 2021. Ambas são muito importantes para o processo de revisão, pois os profissionais do Setor Saúde que fazem parte das organizações de saúde têm a oportunidade de contribuir com a revisão do Manual da ONA.

Recebemos cerca de 178 sugestões de mudanças decorrentes da consulta pública e das avaliações testes. Destas, 63% foram aceitas. As sugestões aceitas tiveram como foco a inclusão de mais exemplos nas evidências ou o aprimoramento da descrição de alguns requisitos, orientações e sugestões. Das que não foram aceitas (36%), analisamos e entendemos que já estavam atendidas de alguma outra forma no Manual, sendo, portanto, interpretação por parte dos leitores. Todas as contribuições com agradecimento e dizendo que, assim que possível, revisariamos a inclusão.

Organizações Prestadoras dos Serviços de Saúde que participaram da realização dos testes em campo

Anatpat Laboratório de Patologia LTDA

CEO Juazeiro do Norte

Hemobanco / Instituto Pasquini

Hemovita - Hemoterapia

Hospital de Olhos do Vale

Hospital Geral Unimed

Hospital Pequeno Príncipe

Hospital Regional Santa Lúcia

Hospital Residencial - Home care

Hospitalar Gestão e Saúde LTDA

IHG - Hemoterapia

IOP - Oncologia

LZ PATOLOGIA

Poncinelli - Serviço de Imagem

Savior Atendimento Pré Hospitalar

Hospital Unimed Vitória

PESQUISA PARA AVALIAR AS PRINCIPAIS MUDANÇAS NO MANUAL OPSS 2022 EM COMPARAÇÃO AO DE 2018

A ONA aplicou uma pesquisa para ter uma visão clara dos participantes nas novas propostas de Normas de Avaliação (NAs), dimensionamento de avaliadores, entre outros temas.

Do total de respondentes, 100% entendem que os novos padrões de avaliação são aplicáveis; 90% concordam que as diretrizes e sugestões de evidências em cada requisito se aplicam; e quase 100% dos respondentes entendem que a nova proposta de Sistema de Medição e Dimensionamento de Avaliadores do Manual OPSS 2022 é mais aplicável do que a versão de 2018.

Recebemos alguns comentários, tais como:

“Foi excelente colocar as evidências sugeridas para cada requisito.”

“Foi uma grande melhoria em relação ao Manual anterior! Traz muitas novidades que se instalarão nas próximas versões. Foi muito bom!”

“A contemplação da Odontologia, principalmente, foi um diferencial importante. Acredito que esta ação promove mais acessibilidade e engajamento da área nos processos de qualidade e segurança de suas instituições.”

“Parabéns pela revisão! A inclusão de orientações e sugestões de evidências certamente trará um melhor entendimento para as Instituições.”



AGRADECIMENTOS E COLABORAÇÃO

6. AGRADECIMENTOS E COLABORAÇÃO

Ao longo de sua história, a ONA promoveu várias revisões do Manual OPSS, sempre com o propósito de fortalecer cada vez mais a sustentabilidade da acreditação no Setor Saúde. Nesta versão, tivemos o prazer de contar com aproximadamente 140 profissionais de diversas áreas, envolvidos para realizar a revisão e a atualização do novo Manual. A equipe foi composta e dividida em um Comitê Executivo e Grupos de Trabalho de representantes da ONA, representantes das IACs, avaliadores, especialistas convidados e membros da sociedade de especialistas.

Foram mais de dez reuniões com o Comitê Executivo, 18 coordenadores dos Grupos de Trabalho, 18 Grupos de Trabalho, uma média de 25 reuniões semanais, quatro meses de trabalho somente na etapa de revisão dos requisitos e em torno de 220 reuniões dos Grupos de Trabalho. Um trabalho louvável e com um resultado fantástico!

A intenção da ONA é aproximar da metodologia cada vez mais organizações que não são acreditadas. E para as organizações acreditadas, a intenção é que, ao longo do processo, conquistem mais maturidade, com modelos de gestão eficientes, mais consistência nos processos e segurança para os pacientes.

Os nossos sinceros agradecimentos a todos que contribuíram para o Manual OPSS versão 2022-2025!

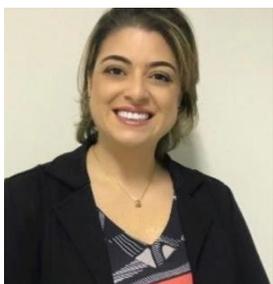
Confira, a seguir, os participantes da revisão e um depoimento que expressa o grande propósito de todos junto à ONA, que é de melhorar cada vez mais o Setor Saúde:

GRUPO ATENÇÃO DOMICILIAR



Natália Leite Rosa Mori

Sinto-me orgulhosa pela oportunidade de participar deste projeto! Espero que aqueles que tenham contato com o material tenham o mesmo sentimento de pertencimento e de representatividade que tivemos ao desenvolvê-lo, possibilitando a aproximação de diversas realidades ao propósito de Qualidade no âmbito da Saúde.



Melissa Chueiri Morais



Marta Rodrigues Martins

Sinto-me grata em participar desta revisão do manual da ONA, podendo assim contribuir com a melhoria da qualidade e da segurança assistencial nos serviços de saúde do nosso país.



Sheila Silveira Siao Lopes

Foi uma honra participar dessa revisão do manual com uma equipe tão diferenciada. Compartilhar nossa experiência e contribuir com o segmento é extremamente gratificante. Juntos podemos construir uma assistência mais segura e de qualidade para todos.



Claudia Akkari

A participação na elaboração e revisão do manual me trouxe uma grande alegria e foi um enorme prazer estar ao lado de pessoas tão engajadas em promover qualidade em saúde.



Heloisa Amaral Gaspar Gonçalves

Foi um grande aprendizado participar da revisão do Manual OPSS, ter a oportunidade de discutir com grandes especialistas da área e ver a construção deste material de excelente qualidade. Agradeço a oportunidade e espero que o fruto deste trabalho contribua com a qualidade e segurança do atendimento dos pacientes em seus domicílios.



Felipe Folco Telles de Oliveira

A revisão do Manual OPSS foi uma experiência muito enriquecedora. Tenho certeza que a dedicação de cada um envolvido contribuiu para este resultado de excelência. Só tenho a agradecer à ONA e aos colegas que participaram comigo, em especial no capítulo de Atenção Domiciliar.



Érika Dornelas Soares

Experiência inenarrável ter participado desse processo de atualização do Manual 2022. Tendo a oportunidade de aprender e oferecer esse conteúdo tão importante para o paciente, profissionais de saúde, gestares de saúde e instituições de saúde, para que cada dia possamos entregar uma assistência mais segura e com mais qualidade.



Fernanda Guimarães

Experiência muito gratificante que gerou aprendizado e possibilitou a integração entre todos. Gratidão à ONA por esta oportunidade!

GRUPO ATENÇÃO PRIMÁRIA EM SAÚDE



Renata Lamonica

Parabéns à ONA pela evolução que nós avaliadores e nossas instituições sentimos, a cada novo Manual publicado. Desta vez, tive a oportunidade, única, de participar da construção de uma subseção de extrema relevância para nosso sistema de saúde, a Atenção Primária. À ONA e a todos os colegas que participaram deste processo comigo, contribuindo para meu crescimento profissional e pessoal, muito obrigada. Gratidão é a palavra.



Marilia Melo Damasceno

Fazer parte desde movimento de instrumentalizar as instituições de saúde em melhores práticas para estrutura, processo e resultado me emociona em saber que deixaremos legado.



Fernanda Silva Fuscaldi

Participar deste processo de construção foi encantador e enriquecedor. Apoiar a construção de uma nova subseção nos deu o privilégio de demonstrar, por meio de requisitos, a importância da Atenção Primária nas Redes de Atenção à Saúde.



Vilma R. Venâncio Moreira

O convite para participar da revisão do Manual OPSS foi uma grande oportunidade de visitar minha trajetória de mais de 30 anos como gestora da Atenção Primária. Desejo que esse legado contribua com inovações na assistência à saúde e qualidade de vida das pessoas .



Ana Liria de Saúde

Gratidão pela parceria tão potente que deu muitos frutos e conquistas! E pela oportunidade de reflexões e diálogos afetuosos para melhoria da experiência, a partir do cuidado centrado. Vocês são especiais!



Thaiana Santiago

Colaborar com a revisão do Manual OPSS ONA 2022 foi um projeto muito gratificante, pelo impacto positivo que esse tipo de material, disponível em português e escrito por profissionais que conhecem profundamente a realidade brasileira, pode ter nos serviços de saúde do país.



Sandra Cristina Correia Loureiro Tonini

Participar da elaboração do Manual 2022 foi inicialmente um desafio que, aos poucos, foi se transformando em grande aprendizado. Eu só tenho a agradecer pelas trocas de conhecimento e parabenizar ao grupo pelos encontros que tivemos.



Robert S. Janett

Foi um prazer participar do processo de desenvolvimento desses critérios. Atenção Primária forte é essencial para um sistema de saúde organizado e eficaz.

GRUPO ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR



Adriana Giorgeti Veiga

Uma honra trabalhar nesse projeto inovador com pessoas comprometidas pela busca constante da melhoria assistencial. Muito grata pela oportunidade do aprendizado!



Antonio Claudio de Oliveira

Oportunidade única em rever conceitos e aplicar todo conhecimento adquirido ao longo de mais de 25 anos de experiência na área pré-hospitalar. Espero ter contribuído para auxiliar na melhoria contínua da qualidade nesta área de atuação.



Érika Dornelas Soares

Experiência inenarrável ter participado desse processo de atualização do Manual 2022. Tendo a oportunidade de aprender e oferecer esse conteúdo tão importante para o paciente, profissionais de saúde, gestares de saúde e instituições de saúde, para que cada dia possamos entregar uma assistência mais segura e com mais qualidade.



Fernando Fonseca Costa

O Manual de Qualidade focado no Atendimento Pré-Hospitalar possibilitará um modelo de boas práticas escalável para todo Brasil.



Gilson Gehring Junior

Que oportunidade incrível poder coordenar a criação de uma subseção (APH) tão desejada e tão aguardada. Foi um privilégio trabalhar com esse grupo de especialistas e referências no mercado! Agradeço à ONA e a todo time de trabalho do Grupo de APH!



Rosiani S. Ribeiro

De grande valia a troca de experiências na confecção do Manual da ONA para o APH. Espero ter contribuído, pois aprendizado me trouxe muito. Obrigada aos colegas de profissão.



Sergio Dias Martuchi

Colaborar com a segurança do paciente na prevenção de eventos adversos, seja em qualquer momento da assistência ao paciente e, especialmente, no APH, junto à tão respeitosa instituição, me trouxe honradez e, acima de tudo, responsabilidade e gratidão. Obrigado!



Thaiana Santiago

Colaborar com a revisão do Manual OPSS ONA 2022 foi um projeto muito gratificante, pelo impacto positivo que esse tipo de material, disponível em português e escrito por profissionais que conhecem profundamente a realidade brasileira, pode ter nos serviços de saúde do país.

GRUPO CIRÚRGICO



Salvador

Foi um privilégio participar da revisão do Manual de OPSS da ONA. A interação com diversos especialistas e avaliadores foi muito rica e a troca intensa de experiências aparece na versão final deste novo manual. Parabéns à ONA por este trabalho colaborativo.



Patrícia Goulart de Faria Turbay Silva

Desde que entrei como avaliadora na Fundação Vanzolini, sempre tive vontade de participar das revisões do manual e, dessa vez, tive a grata oportunidade de fazer parte desse momento histórico. Para mim, as discussões foram extremamente proveitosas e ricas.



Joyce de Paula Wilden da Silva

A experiência de participar da revisão deste manual foi ímpar, podendo contribuir com as vivências que tive como avaliadora e também como avaliada. Não tenho dúvida que deixar o manual mais instrutivo, didático, contribui muito com as instituições de saúde. Sentimento de pura satisfação e alegria por ter contribuído.



Mario Cesar Bittencourt Madureira

O sistema brasileiro de acreditação é uma paixão desde antes do início de minha trajetória como avaliador pela norma ONA. Participar mais uma vez da revisão de nosso Manual Brasileiro de Acreditação foi um privilégio e uma renovação do desejo de mais sucesso ainda para o nosso sistema de acreditação.



Sergio Santos Ruffini

“Em uma época, cerca de 30 anos atrás, um grupo técnico-científico da sociedade envolveu-se em uma jornada, sem saber exatamente até onde e quando aquelas ideias e atividades iriam. Não se falava sobre gestão de risco, muito menos em Segurança do Paciente; naquele momento, começávamos a caminhada do Sistema Brasileiro de Acreditação/ONA, formalmente constituída em 1999. Foram anos de trabalho e muita, mas muita educação e contribuição direta para a formação de um senso comum, que culminou com a Cultura da Segurança, espalhada pelo país. Atento a todos os movimentos, percebemos que todo este esforço teve, com evidências nos seus resultados, uma capacidade das instituições e das pessoas que as compõem em dar ao país uma resposta positiva e de enorme valor para o enfrentamento desta calamidade mundial que ainda vivemos. Com certeza, o país conseguiu combater e vencer estas dificuldades impostas pela pandemia da Covid-19 com a contribuição efetiva no desenvolvimento das competências técnicas e assistenciais que o SBA/ONA, a comunidade técnico-científica e todos estes profissionais promoveram e implementaram para a melhoria do Sistema de Saúde Nacional!”



Eliana Maria Castiglioni

Participar da revisão do Manual ONA foi um grande privilégio, além de muito enriquecedor. Nosso grupo teve a oportunidade de revisar e adequar os requisitos da subseção 4.4, e, com certeza, irá agregar valor às Instituições, que buscam a melhoria dos processos relacionados à segurança do paciente e gestão. Meus agradecimentos à ONA pela oportunidade!

GRUPO DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA + GESTÃO DE APOIO



Aline Souza Ducatti

Participar da revisão do manual e coordenar uma equipe brilhante de especialistas foi uma experiência única e grande oportunidade de aprendizado. Estou extremamente feliz em participar do crescimento e inovação da ONA nesta nova versão do Manual.



Ana Carolina Silveira

Foi gratificante e enriquecedor trocar experiências com profissionais de diferentes formações e vivências, além de poder colaborar de alguma forma com a qualidade dos serviços prestados na área da saúde, sendo um agente de mudança!



Ana Flávia Félix

Foi uma experiência extremamente agregadora, única. Profissionais incríveis, disseminação de conhecimento, troca, aprendizado mútuo. Time extremamente engajado, motivado, experiente, alinhamento de diferentes olhares, vivências e experiências, o resultado ficou incrível. Parabéns a todos! Já sinto saudades de nossas reuniões recheadas de conteúdo, troca e alegria.



Ana Maria Ferreira de Miranda.

Essa foi a minha primeira participação na revisão do Manual Brasileiro de Acreditação, realizado pela Organização Nacional de Acreditação. Integrei o seletor grupo de especialistas que responderam pela revisão da Seção 4: Gestão de Apoio, Subseção 4.4: Processamento de Materiais e Esterilização. Foi uma experiência única e enriquecedora profissionalmente e de muito aprendizado. Agradeço a oportunidade dos organizadores dessa revisão. Esperamos que este Manual seja um divisor de águas no entendimento do processo de Acreditação e, desta forma contribua objetivamente para a segurança e gestão dos processos nos estabelecimentos de assistência à saúde.



Anatercia Muniz Miranda Hoffmann

Fazer parte de um time engajado em Prevenção e Controle de Infecção e participar desse momento de grande entrega de valor para o Sistema de Saúde do nosso país foi muito especial! Obrigada ONA.



Angelina Helena Francisco

Felicidade foi o que senti ao receber o convite para participar da revisão do manual. Gratidão, honra e pertencimento foram os sentimentos ao término deste. Gratidão pelas horas de discussão com pessoas de renome em qualidade da saúde. A sensação de ter feito um curso intensivo onde ideias foram trocadas, legislações revistas, experiências compartilhadas, construção de frase por frase para que a entrega atingisse os objetivos propostos. Só posso agradecer a oportunidade.



Claudia Mara da Silva

É um grande privilégio poder dividir e adquirir conhecimento neste processo. Me sinto muito feliz em fazer parte da história da ONA.



Dilnei Garate

Ter participado do processo de revisão do Manual representa uma felicidade e um orgulho imensos, ao mesmo tempo uma enorme responsabilidade em entregar um documento norteador para a Qualidade e Segurança na Saúde do Brasil.



Edson Ide

Trabalhar e poder contribuir com uma equipe tão comprometida com a qualidade em saúde, não somente foi um prazer, mas uma honra.



Eliana Cardoso Vieira Quintão

Contribuir na elaboração deste Manual foi uma forma de poder contribuir com a melhoria continuada dos serviços de Saúde, acreditando no papel educativo da Metodologia ONA. É um trabalho resultante de interação de muitas pessoas de diversos saberes, capacitadas e motivadas a cumprir a sua cidadania, respeitando as melhores práticas e fundamentos científicos.



Eliana Maria Castiglioni

Participar da revisão do Manual ONA foi um grande privilégio, além de muito enriquecedor. Nosso grupo teve a oportunidade de revisar e adequar os requisitos da subseção 4.4, e, com certeza, irá agregar valor às Instituições, que buscam a melhoria dos processos relacionados à segurança do paciente e gestão. Meus agradecimentos à ONA pela oportunidade!



Fernanda Guimarães

Experiência muito gratificante que gerou aprendizado e possibilitou a integração entre todos. Gratidão à ONA por esta oportunidade!



Flávia Bernardes Rodrigues dos Santos

Participar da revisão do Manual de OPSS 2022 foi, antes de tudo, um enorme prazer, que, além da fantástica experiência, me proporcionou horas de aprendizado e troca de ideias com alguns dos melhores profissionais da área.



Flávia Favero

Foi de extrema relevância participar da atualização do Manual OPSS - 2022. Nossa troca de experiências tanto me trouxe grandes ensinamentos pessoal e profissional quanto servirá de base para a melhoria da qualidade dos serviços para clientes. Gratidão a todos que me confiaram tamanha responsabilidade!



Livia Padua Moraes de Vasconcellos

Me senti muito honrada em fazer parte dessa construção tão positiva, de comunhão de informações, reflexões sobre as boas práticas, em busca de um propósito único e claro: transformar as instituições cada vez mais, com foco na segurança do paciente.



Marcelo Boeger

Participar da revisão do Manual OPSS foi um privilégio. A experiência de cada participante agregou enorme valor à análise de cada requisito e da forma como poderá ser aplicado e interpretado.



Mario Luiz Vieira Castiglioni

Fiquei honrado em participar da revisão do Manual da ONA. Como especialista em Medicina Nuclear, a experiência foi enriquecedora, pois houve grande troca de conhecimento com os participantes do grupo, o que certamente contribuirá para agregar valores às instituições que buscam a qualidade e a segurança dos processos no atendimento ao paciente.



Renata de Almeida Pires Pereira

Participar da revisão do manual foi muito gratificante, pois foi um momento de troca de experiências, discussão de boas práticas, além de conhecer novos profissionais.



Renata Pereira Guerra

Participar da revisão do Manual ONA, além de trazer muito aprendizado, proporcionou momentos únicos de integração entre os participantes



Rosana Maria Passos Ribeiro Medeiros

Desde o início do projeto soube que seria algo muito especial, e assim foi... Reunimo-nos, discutimos, construímos e entregamos. Hoje, o sentimento é de pertencimento, honra e, claro, profunda gratidão por ter contribuído e pelo conhecimento adquirido ao trabalhar junto a grandes nomes da qualidade em saúde.



Suzana Aparecida Silveira

Foi uma experiência maravilhosa, trabalho em equipe, comprometimento, conhecimento compartilhado, novos amigos e um propósito comum de contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços de saúde do Brasil.



Teresinha Covas Lisboa

Participar da equipe de revisão do Manual OPSS versão 2022, da ONA, foi uma experiência de grande valia para todos que fizeram parte dos grupos de trabalho, e a troca de conhecimentos resultará na melhoria da qualidade da gestão e dos serviços prestados. Agradeço a oportunidade de compor o Grupo do Serviço de Processamento de Roupas e parabênizo a ONA e as lideranças pelo brilhante trabalho.



Thaiana Santiago

Colaborar com a revisão do manual OPSS ONA 2022 foi um projeto muito gratificante, pelo impacto positivo que esse tipo de material, disponível em português e escrito por profissionais que conhecem profundamente a realidade brasileira, pode ter nos serviços de saúde do país.



Vitor Sinopoli

Foi muito gratificante participar deste momento com profissionais tão qualificados. Troca, aprendizado e muito conhecimento compartilhado. Excelente trabalho de todos. Parabéns!



Welbe Atanásio de Sousa

Foi uma grande honra participar da revisão do Manual OPSS 2022. A troca de experiências com os demais profissionais da equipe multidisciplinar, alocados no meu grupo de trabalho, foi sensacional.



Renato Dimenstein

Participo como físico em serviços de diagnóstico por imagens, os quais são submetidos a processos de acreditação. Portanto, ao participar deste grupo, consegui ampliar a visão dos mecanismos de garantia de qualidade. Esta foi uma experiência enriquecedora no trabalho coletivo de diferentes profissionais.

O nosso agradecimento especial ao Nilton Oliveira, um grande profissional, que infelizmente nos deixou durante a revisão do Manual, mas que ao longo de sua vida contribuiu muito para o Sistema Brasileiro de Acreditação.

GRUPO DIÁLISE



Izabel Taraska Carvalho

Foi um grande desafio contribuir com o desenvolvimento do Manual, de forma tão singela. Mas, ao mesmo tempo, muito grata pela participação e com a expectativa de que o instrumento desenvolvido sirva de auxílio aos profissionais para tomada de decisões e planejamento, de forma clara e objetiva.



Josiane Vivan

Gostaria de, com meras palavras, poder expressar meus sentimentos... Mas será improvável. Sim, improvável! Pois quando a honra de participar de um projeto de tamanha relevância e conhecer pessoas que carregam uma vastidão de saberes, dizer que foi mágico e realizador, seria pouco. Vocês são gigantes!



Raquel Rocha Hatem

Participar deste trabalho foi gratificante e engrandecedor. Oportunidade ímpar. Que orgulho! Aprendi desde cedo que é em equipe que os grandes resultados acontecem. À Gilvane, sempre muito proativa, e a meu coordenador Eduardo Ferraz, que me ajudou neste percurso, eu agradeço!

GRUPO EXECUTIVO



Adriano Antunes da Silva

O desafio de participar de uma revisão do Manual Brasileiro de Acreditação para Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde, justo no momento de maior exigência dos serviços de saúde, foi, além de gratificante, uma honra contribuir cada vez mais com o desenvolvimento dos Serviços de Saúde. Tenho certeza que o resultado deste trabalho tem muito do momento que passamos e tamanha resiliência empreendida em todo o processo de trabalho.



Patrícia Goulart de Faria Turbay Silva

Desde que entrei como avaliadora na Fundação Vanzolini, sempre tive vontade de participar das revisões do manual e dessa vez, tive a grata oportunidade de fazer parte desse momento histórico. Para mim, as discussões foram extremamente proveitosas e ricas, tornando o manual mais próximo da realidade dos avaliadores e dos clientes. Parabéns à ONA pela bela iniciativa de promover uma revisão de manual tão abrangente!



Vivian Giudice

A cada nova versão do Manual do Sistema Brasileiro de Acreditação, a ONA aprimora a metodologia de revisão, e neste ano não foi diferente. Pela primeira vez, com um número recorde de mais de 100 profissionais das diversas especialidades envolvidos, incrementamos a norma depois de inúmeras reuniões riquíssimas que envolveram desde a estrutura do Manual até seus requisitos. Não tenho dúvidas de que é a melhor metodologia para Organizações de Saúde brasileiras que desejam iniciar sua jornada em Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente.



Eduardo Ferraz

Participar da revisão foi motivador, contribuindo para a melhoria da segurança e experiência do paciente. Foi possível alinhar conceitos e práticas internacionalmente utilizadas, como a governança clínica, e entender os impactos dos contextos interno e externo na continuidade dos processos e sustentabilidade das organizações de saúde. Organizações adaptativas, exponenciais, sustentáveis, focadas em segurança do paciente e na entrega de valor alinhadas à nova metodologia.



Audrey Rippel

Desde o início do projeto de revisão do Manual Brasileiro de Acreditação 2022, propomos o desafio de construí-lo a várias mãos, com representantes de todos os componentes do Sistema Brasileiro de Acreditação, dentre eles Instituições Acreditadoras, Avaliadores, representantes das Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde, além de especialistas nos mais diferentes assuntos que compõe, os requisitos de qualidade e segurança em saúde. Desafiador, pois mais de 100 pessoas deveriam ser orientadas na direção de um mesmo objetivo, só não imaginávamos que, após longos meses de trabalho, o grupo se tornaria um time formado por profissionais com um mesmo ideal, o ideal de conceber um Manual composto por padrões e requisitos que possam tornar os cuidados em saúde mais seguros e confiáveis para o nosso cliente final - os pacientes. Gratidão a todo time que, mesmo diante de todas as dores de uma pandemia e desafios do projeto, seguiram em frente; meu respeito e sentimentos aos que perderam amigos e familiares durante o processo e ao nosso querido amigo Nilton Oliveira Silva, que nos deixou precocemente durante essa jornada. Agradeço também à Organização Nacional de Acreditação, pela honra em participar desse projeto e confiança em nosso trabalho, e, principalmente, à Gilvane Lolato, pela parceria incansável. Entregamos a todos um produto que certamente será um marco no modelo de Acreditação e que fará a diferença nos cuidados em saúde.



Camila Deister

Que alegria e gratidão em fazer parte deste projeto, por contribuir com a construção deste Manual. Que experiência valiosa! Muito obrigada a todos os envolvidos por toda a troca, por todo aprendizado, por cada momento... fazer parte deste time excelente me enche de orgulho e motivação!



Renato José Vieira

Participar do Manual de OPSS de 2022 foi uma grande honra. A ONA, na presente revisão de seu Manual, concilia modificações importantes do Sistema de Medição com a perene filosofia de excelência e segurança na qual as instituições acreditadas se inspiram. Aprendi muito neste período: especialmente que rigor técnico e diálogo andam inseparavelmente de mãos dadas.



Flávia Corrêa Ferreira

Participar da revisão do Manual é uma grande honra. Trata-se da possibilidade da Fundação Vanzolini poder contribuir com o conhecimento adquirido operacionalizando e viabilizando a acreditação ONA com as partes interessadas, desde o início das atividades do Sistema Brasileiro de Acreditação.



Fernanda Guimarães

Experiência muito gratificante, que gerou aprendizado e possibilitou a integração entre todos. Gratidão à ONA por esta oportunidade!



Elizabeth Fernandes Reis

Muito honrada pela oportunidade de participar da revisão 2022-2026 do Manual Brasileiro de Acreditação para Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS). Ao considerarmos o atual cenário, caracterizado pelo intenso dinamismo e poder de transformação, precisamos nos preparar para responder às mudanças que estão por vir. A capacidade de adaptação e olhar à frente deve ser uma das forças motrizes nessa nova era que estamos entrando.



Alexia Costa

Participar tanto do Comitê Executivo quanto das discussões técnicas de padrões e requisitos do Manual foi bastante enriquecedor, mais uma vez. Tenho participado das revisões do Manual ONA desde 2010, e é bastante perceptível o amadurecimento da estrutura de revisão, bem como a qualidade do conteúdo técnico e científico ao longo dos anos. Parabéns, ONA! Cada vez mais agregando valor ao Sistema Brasileiro de Acreditação!



Gilvane Lolato

Somos verdadeiros agentes de mudança a partir do momento em que promovemos a construção de forma colaborativa onde todos possam contribuir e serem ouvidos, e, assim, provocarmos a transformação no Setor Saúde que tanto almejamos. Este Manual com certeza vai auxiliar muitas organizações e profissionais de saúde! É imensurável a gratidão em poder participar e coordenar um projeto como este.



Adriana Vital Torres

Um projeto diferente e inovador, com a participação e dedicação de tantas pessoas brilhantes na área da saúde. Tenho imensa gratidão pela oportunidade de ter participado e aprendido tanto com esse projeto. Se existe uma maneira de mudar nossa realidade, é através de todo conteúdo construído neste manual. Tenho certeza que muitas organizações e profissionais da saúde vão desfrutar de todo esse trabalho, um manual mais claro, leve, porém completo e autoexplicativo. Com certeza, fará toda diferença.



Péricles Goes Cruz

A missão da Organização Nacional de Acreditação - ONA, é fortalecer o Setor Saúde e aproximar cada vez mais organizações que não são acreditadas da metodologia. Nosso objetivo com as organizações acreditadas, ao longo de todo o processo, visa que as mesmas conquistem maturidade, modelos de gestão eficientes, maior consistência nos processos e uma maior segurança para os pacientes.



Sergio Santos Ruffini

“Em uma época, cerca de 30 anos atrás, um grupo técnico-científico da sociedade envolveu-se em uma jornada, sem saber exatamente até onde e quando aquelas ideias e atividades iriam. Não se falava sobre gestão de risco, muito menos em Segurança do Paciente; naquele momento, começávamos a caminhada do Sistema Brasileiro de Acreditação/ONA, formalmente constituída em 1999. Foram anos de trabalho e muita, mas muita educação e contribuição direta para a formação de um senso comum, que culminou com a Cultura da Segurança, espalhada pelo país. Atento a todos os movimentos, percebemos que todo este esforço teve, com evidências nos seus resultados, uma capacidade das instituições e das pessoas que as compõem em dar ao país uma resposta positiva e de enorme valor para o enfrentamento desta calamidade mundial que ainda vivemos. Com certeza, o país conseguiu combater e vencer estas dificuldades impostas pela pandemia da Covid-19 com a contribuição efetiva no desenvolvimento das competências técnicas e assistenciais que o SBA/ONA, a comunidade técnico-científica e todos estes profissionais promoveram e implementaram para a melhoria do Sistema de Saúde Nacional.”

GRUPO FARMÁCIA + RADIOTERAPIA + ONCOLOGIA



Maria Cristina Martins Moraes

Participar da revisão do Manual OPSS da ONA foi um momento de muita reflexão sobre segurança do paciente e a importância do trabalho interdisciplinar. Desejo que tenhamos alcançado a proposta de tornar o manual mais claro e rico em informações para as organizações e colegas avaliadores, contribuindo para o cuidado seguro e de qualidade.



Romulo Mendonça Carvalho

Sempre busquei contribuir na prática com a evolução da Assistência Farmacêutica nas suas diversas dimensões, principalmente as voltadas ao atendimento especializado e hospitalar. Fazer parte da revisão do Manual da ONA é, além de uma honra, uma dessas contribuições práticas, que ajudam o desenvolvimento da profissão, da cultura da segurança do paciente e no melhor serviço prestado pelas instituições de saúde.



Adriana Cristina Marcon

Sinto-me realizada com tamanho aprendizado e experiência, humana e profissional, que adquiri enquanto membro desta equipe técnica para revisão do novo Manual Brasileiro de Acreditação – ONA, organização que possibilitou minha ação em busca da melhoria e excelência da saúde no país.



Cristiane Antunes Siqueira

Depoimento: Participar da revisão do Manual Brasileiro de Acreditação foi uma oportunidade ímpar! Ter a oportunidade de aplicar nossa experiência e conhecimento em prol de uma assistência segura e centrada no paciente/cliente tem um valor imensurável. Obrigada à ONA e à equipe de profissionais pela parceria.



Graziela Ferreira Escobar

Ao longo da minha jornada profissional, sempre em Oncologia, pude acompanhar a evolução de processos e o impacto assistencial em pacientes oncológicos com a implementação de requisitos de níveis 1, 2 e 3. Que esta atualização das Subseções de Assistência Farmacêutica, Terapia Antineoplásica e Radioterapia traga muitos benefícios para as organizações e para os pacientes.



Maria Cláudia Gomes

Participar desta construção foi uma experiência de muito aprendizado. Estou certa de que este manual norteará as instituições de Saúde ao caminho mais seguro e rumo à excelência. Grata à ONA por me confiar a coordenação de um dos times de trabalho!

GRUPO HEMOTERAPIA



Raquel Cristina Trabanca

Esse projeto foi um desafio enriquecedor. Trocamos conhecimentos e experiências com diferentes olhares com o mesmo objetivo: contribuir, através desse Manual, com processos mais seguros e trazendo o paciente, e no caso da hemoterapia o doador também, como o centro do cuidado, recebendo uma assistência individualizada, segura e humanizada. Muito grata e realizada com o convite.



Alda Cristina Ferreira Feitosa

O convite foi uma oportunidade de conhecer, conviver e trocar experiências com pessoas na área da hemoterapia, em diferentes cenários de atuação. Me senti honrada em poder ajudar a construir esse novo manual com um pouco da minha experiência.



Claudia Mara da Silva

É um grande privilégio poder dividir e adquirir conhecimento neste processo. Me sinto muito feliz em fazer parte da história da ONA.



Douglas Eduardo Rossetto

Participar do projeto de revisão do Manual ONA foi uma grande experiência, e acima de tudo, aprendizado; uma oportunidade única de poder transmitir e adquirir conhecimentos. A todos que perguntam, digo que muito mais que eu esperava. Confesso que dá um certo desespero no começo, mas no decorrer das reuniões, as coisas fluem com a ajuda da equipe e dos orientadores, isto fez com que conseguíssemos concluir com êxito nosso objetivo e espero que isto faça a diferença na vida de todos os pacientes que buscam atendimento na rede de saúde.



Sheila Moura Urzedo Canos

Foi uma grande honra participar deste comitê com pessoas extremamente qualificadas para o desenvolvimento dos processos assistenciais, segurança do paciente e gestão das Organizações de Saúde, colaborando para o aperfeiçoamento do Manual.

GRUPO INTERNAÇÃO, EMERGÊNCIA E AMBULATÓRIO



Vivien Farah

Agradeço pela oportunidade em trabalhar na revisão do Manual OPSS 2022. É uma satisfação ver que conseguimos alcançar nossos objetivos sempre buscando melhorias contínuas de qualidade e segurança do paciente.



Lorena Araújo Vieira

Uma honra ter contribuído na revisão do novo Manual OPSS 2022/2026. Foram meses de dedicação, aprendizado e trabalho em equipe. Gratidão em especial ao Eduardo Ferraz, e por todo conhecimento generosamente compartilhado pelos colegas.



Aline Oliveira Beviláqua

Estar participando desse projeto de revisão dos requisitos do manual junto à ONA é uma honra e um orgulho profissional, além de ter tido a oportunidade de compartilhar aprendizado e experiências junto a um grupo de profissionais capacitados, em busca do apoio ao aprimoramento da gestão, qualidade e segurança nos serviços de saúde.



Fernanda dos Santos Koehler

Para nós que vivemos a busca de qualidade na saúde, que sabemos o quanto ainda podemos avançar para entregar o melhor a cada um dos usuários do sistema de saúde, é um prazer imenso fazer parte deste grupo de pessoas que trabalham para levar às empresas e, conseqüentemente, aos pacientes do sistema de saúde, a busca da melhoria contínua e o olhar atento para o ser humano. Fazer parte deste time é ter a chance de tornar o mundo um pouco melhor para alguém que está lá na ponta precisando.



Mario Cesar Bittencourt Madureira

O Sistema Brasileiro de Acreditação é uma paixão desde antes do início de minha trajetória como avaliador pela norma ONA. Participar mais uma vez da revisão de nosso Manual Brasileiro de Acreditação foi um privilégio e uma renovação do desejo de mais sucesso ainda para o nosso sistema de acreditação.



Doris Bordini Gozi

Agradeço imensamente o convite para participar desse processo de revisão do Manual Brasileiro de Acreditação, compartilhando conhecimentos entre profissionais tão dedicados, e ganhando mais conhecimento com a troca de aprendizados nas reuniões.



Marlene Izidro Vieira

Foi uma etapa muito importante da minha vida profissional, reforçou em mim a importância da divulgação da qualidade dos serviços de saúde, o papel relevante da gestão cuidadosa de todos os setores de uma empresa e a necessidade de que estejam intrinsecamente alinhados, não perdendo nunca de vista a centralidade no paciente!



Roberta Braga Pucci Vale

Ter participado da revisão do manual foi uma oportunidade ímpar, ter a oportunidade de expor a visão de quem utiliza o manual como instrumento de trabalho e participar de discussões de alto nível para contribuir na revisão e construção dos requisitos foi enriquecedor para meu desenvolvimento profissional.



Ellen da Silva Meireles

Participar da revisão do Manual OPSS é uma oportunidade ímpar, um reconhecimento profissional, e acima de tudo, um aprendizado a partir do compartilhamento de conhecimento entre tantos especialistas escolhidos. Participar da revisão da versão 2022 do Manual foi um diferencial ainda maior, pois a versão trará mudanças significativas, traduzindo os conceitos e tornando o processo de Qualidade e Acreditação mais acessível à todas as instituições.



Fabíola A. Rocha

Depoimento de cada participante: Participar desse Projeto foi uma experiência incrível, pois além de contribuirmos com nosso conhecimento, tivemos a oportunidade de aprender e partilhar com os melhores especialistas em qualidade do país.



Angela Zerbielli

Participar da coordenação dos grupos de trabalhos para revisão do Manual OPSS foi uma experiência extremamente gratificante e enriquecedora, pois contar com profissionais de saúde que vivenciam a implementação da metodologia da ONA em suas instituições e com avaliadores renomados nos ofertou uma rica discussão de conceitos e práticas nos trazendo visões pluralistas e resultando em um belo trabalho que vem a somar dentro das organizações, pois reforça cada vez mais a característica da metodologia de aprendizado e melhoria contínua.



Cristiane Antunes Siqueira

Depoimento: Participar da revisão do Manual Brasileiro de Acreditação foi uma oportunidade ímpar! Ter a oportunidade de aplicar nossa experiência e conhecimento em prol de uma assistência segura e centrada no paciente/cliente tem um valor imensurável. Obrigada à ONA e à equipe de profissionais pela parceria.

GRUPO LIDERANÇA



Palloma Fernandes Estanislau Vaz Ventura

O processo colaborativo em torno da revisão do Manual OPSS foi uma experiência engrandecedora! A ONA vem mudando o cenário de saúde no Brasil, aumentando a qualidade e segurança das organizações. Foi uma honra participar desse projeto!



Renata Michele G. P. Macedo

Em um momento especialmente difícil, no qual atravessamos uma epidemia sem precedentes, nos congregamos em torno do propósito de aprimorar a gestão, qualidade e segurança da assistência em saúde. Participar deste grande movimento de colaboração, ao lado de tantos profissionais que admiro e respeito, foi uma grande oportunidade de aprendizado e uma experiência ímpar! Gratidão à ONA pela oportunidade e confiança!



Ana Cláudia Mandolesi Pádua

Foi extremamente gratificante fazer parte deste processo de revisão do Manual. Em tão pouco tempo tive a oportunidade de aprender muito com os meus colegas, me aprofundar ainda mais nos temas e poder contribuir com o meu legado para a melhoria da saúde no Brasil. Sinto-me privilegiada e honrada com esta oportunidade!

**Aléxia Regina Mandolesi Costa**

Esta é a terceira edição de revisão do Manual ONA da qual participo, ficando clara a maturidade alcançada pela metodologia ao longo dos anos. A ONA tem contribuído cada vez mais para o avanço da gestão da qualidade e da segurança do paciente das organizações e serviços de saúde. Uma honra participar e contribuir!

**Allan Egon Kern**

Sabe aquela sensação plena de satisfação pessoal e de realização profissional? Pois é, é assim que me sinto! Acima de tudo, sinto-me muito grato pela oportunidade e confiança em meu trabalho.

**Ana Paula Gonçalves Stutzel**

Participar da revisão do Manual OPSS foi uma excelente oportunidade de aprender com a troca entre os profissionais envolvidos e contribuir com a melhoria contínua da qualidade dos serviços de saúde, para garantir mais segurança aos pacientes.

**Andréa Prestes**

Gratidão! É o que sinto por ter contribuído com a revisão do Manual OPSS da ONA, principalmente por saber que se trata de um importante instrumento impulsionador da melhoria contínua dos profissionais e instituições de saúde e para a ampliação da qualidade dos atendimentos prestados em todo o Brasil.

**Andreia Fazio Kern**

Participar da revisão do Manual OPSS da ONA foi uma experiência singular. Só posso expressar minha gratidão a essa organização e a todos os envolvidos.

**Deborah Kotek Selistre**

Excelente oportunidade para oxigenar ideias e alinhar conceitos entre os diferentes atores do Sistema Brasileiro de Acreditação. Experiência enriquecedora, conduzida com profissionalismo e dedicação!



Dilnei Garate

Ter participado do processo de revisão do Manual representa uma felicidade e um orgulho imensos, ao mesmo tempo uma enorme responsabilidade em entregar um documento norteador para a Qualidade e Segurança na Saúde do Brasil.



Ellen da Silva Meireles

Participar da revisão do Manual OPSS é uma oportunidade ímpar, um reconhecimento profissional, e acima de tudo, um aprendizado a partir do compartilhamento de conhecimento entre tantos especialistas escolhidos.

Participar da revisão da versão 2022 do Manual foi um diferencial ainda maior, pois a versão trará mudanças significativas, traduzindo os conceitos e tornando o processo de Qualidade e Acreditação mais acessível à todas as instituições.



Flávia Packer

Aprendizado, eis a palavra que resume o trabalho intenso em equipe, e a diversidade encontrou um caminho para as novas idéias se concretizarem em frases que demonstram um trabalho de excelência para os serviços de saúde.



Guilherme Augusto Forte Meneghello

Extremamente gratificante ter a oportunidade de contribuir no desenvolvimento da certificação ONA, auxiliando as instituições de saúde brasileiras, estarem alinhadas aos processos de qualidade praticados nos países desenvolvidos, tendo como resultado o cuidado seguro e focado no paciente.



J. Antônio Cirino

Aprender e compartilhar com a equipe da ONA e com os membros dos grupos de trabalho sobre como poderíamos fortalecer ainda mais os requisitos para promover a melhoria contínua dos processos assistenciais e administrativos das organizações de saúde em todo o país foi uma experiência incrível. Gratidão!



Josiane de Oliveira Vivan

Gostaria de, com meras palavras, poder expressar meus sentimentos... Mas será improvável. Sim, improvável! Pois quando a honra de participar de um projeto de tamanha relevância e conhecer pessoas que carregam uma vastidão de saberes, dizer que foi mágico e realizador, seria pouco. Vocês são gigantes!



Patrícia Goulart de Faria Turbay Silva

Desde que entrei como avaliadora na Fundação Vanzolini, sempre tive vontade de participar das revisões do manual e dessa vez, tive a grata oportunidade de fazer parte desse momento histórico. Para mim, as discussões foram extremamente proveitosas e ricas, tornando o manual mais próximo da realidade dos avaliadores e dos clientes. Parabéns à ONA pela bela iniciativa de promover uma revisão de manual tão abrangente!



Priscila Rosseto de Toledo

Participar deste projeto foi um imenso prazer, momento de reencontro de pessoas especiais que trilham essa jornada de gestão em saúde, momento de troca e aprendizado mas sem dúvida alguma momento de entender que colaboração nos leva mais longe sempre! Obrigada ONA por esse presente!



Rosana Maria Passos Ribeiro Medeiros

Desde o início do projeto soube que seria algo muito especial, e assim foi... Reunimo-nos, discutimos, construímos e entregamos. Hoje, o sentimento é de pertencimento, honra e, claro, profunda gratidão por ter contribuído e pelo conhecimento adquirido ao trabalhar junto a grandes nomes da qualidade em saúde.



Rúbria Coutinho Dias de Paula Cruz

Sinto-me honrada e enriquecida pela participação na revisão do Manual OPSS. Agradeço a oportunidade de fazer parte de uma equipe de profissionais e de uma Instituição que acreditam que elevar os padrões dos processos de gestão de pessoas é condição fundamental para a promoção de uma cultura de qualidade, segurança e do cuidado na assistência no setor de saúde.

GRUPO NEONATAL E OBSTETRÍCIA



Juliana Bechara

Foram meses de muitos aprendizados junto ao brilhante grupo que me presentearam. Muita gratidão à ONA por ter participado desse projeto tão especial!



Claudia Akkari

A participação na elaboração e revisão do Manual me trouxe uma grande alegria e foi um enorme prazer estar ao lado de pessoas tão engajadas em promover qualidade em saúde.



Ana Beatriz

Participar da revisão do Manual da ONA trouxe um grande aprendizado. A troca de experiência com profissionais de diversas áreas foi fundamental para fortalecer o processo de qualidade e segurança da assistência prestada pelas organizações de saúde.



Tulio Ferreira Cordeiro

A revisão do Manual da ONA reafirma o compromisso com a melhoria contínua, tendo como foco a assistência ao paciente. Foi uma honra participar desta revisão, com grupo de profissionais tão seletos. Obrigado ONA pelo convite e aos profissionais envolvidos pela troca de experiência.



Andrea Quaglio

Foi enorme prazer coordenar o grupo de especialistas na revisão do Manual da ONA destas subseções. Grata à ONA pela oportunidade de contribuir para a qualidade da saúde no Brasil.

GRUPO NUTRIÇÃO



Tatiana Cristina Lourenço

A experiência de coordenar o Grupo de Trabalho de Assistência Nutricional para a revisão do Manual OPSS – ONA 2022 foi, sem dúvida, enriquecedora. As trocas e vivências dos profissionais participantes, ao longo das reuniões de alinhamento, foram fantásticas! Agradeço toda a equipe da ONA pela confiança e oportunidade de fazer parte destes momentos!



Ana Paula Noronha Barrére

Participar na revisão do Manual OPSS ONA 2022 foi uma experiência valiosíssima em minha carreira profissional. Vivenciei momentos de muito aprendizado, informações e troca de experiências. Uma honra, só tenho que agradecer pela oportunidade.



Luciana Gomes Scian Gullo

Foi um prazer poder participar desse projeto contribuindo para melhorar a qualidade e segurança da assistência à saúde. Foi um momento de trocas de conhecimento e experiências incrível.



Thais de Campos Cardenas

Foi uma experiência gratificante, extremamente enriquecedora e compartilhada de informações e aprendizado. A ideia de debater, olhando para pontos que deixassem os requisitos mais claros, objetivos, dinâmicos e pautados em experiência prática, certamente facilitará o processo de busca pela qualidade por todos que acreditam que esse ponto faz diferença no resultado final de cada serviço. Obrigada pela oportunidade!



Tháisa Pereira Maia Andrade

Contribuir com a revisão do Manual OPSS 2022 da ONA foi uma oportunidade ímpar de poder ajudar a influenciar os gestores que buscam efetivamente a melhoria contínua dos serviços de saúde. Foi uma honra!"



Flávia Corrêa Ferreira

Participar da revisão do Manual é uma grande honra. Trata-se da possibilidade da Fundação Vanzolini poder contribuir com o conhecimento adquirido operacionalizando e viabilizando a acreditação ONA com as partes interessadas, desde o início das atividades do Sistema Brasileiro de Acreditação.

GRUPO ODONTOLOGIA



Edlane Martins de Andrade

Imensamente honrada em ter participado desse projeto! A importância de promover a Odontologia e apoiar a implementação de ações voltadas a uma assistência segura foram extremamente significativas.



Marcela Barbieri

Foi com muita alegria e satisfação que recebi o convite para participar do grupo técnico de revisão do manual ONA, tendo a oportunidade de contribuir e fazer parte deste marco importante para a odontologia.



Janini Rosas

A Segurança do Paciente na Odontologia é uma temática pertinente e urgente e fiquei extremamente grata à ONA pelo convite e reconhecimento de trazer essa área para dentro do OPSS. Coordenar esse grupo e contribuir para classe é uma honra sem tamanho! A Odontologia agradece!



Luiz Vicente Souza Martino

Fazer parte da história da ONA, refletindo sobre questões fundamentais como qualidade e segurança do paciente voltadas à Odontologia foi motivo de imenso orgulho e gratidão!

GRUPO OFTALMOLOGIA



Cláudia Akkari

A participação na elaboração e revisão do Manual me trouxe uma grande alegria e foi um enorme prazer estar ao lado de pessoas tão engajadas em promover qualidade em saúde.



Frederico Pena

A ONA iniciou e segue disseminando a cultura da qualidade em saúde no Brasil. Este novo Manual é um marco para a oftalmologia, ao trazer adequações para a especialidade que incentivarão a adesão ao processo de acreditação. O CBO e a SBAO trabalham para estimular a qualificação dos serviços no país e agradecem a iniciativa da ONA.



Eliana Castiglioni

Participar da revisão do Manual ONA foi um grande privilégio, pois tive a oportunidade de contribuir na elaboração de uma das novas Subseções. Graças à integração dos componentes do grupo - especialistas e avaliadores - e da valiosa contribuição de todos, foi possível elaborar requisitos que atendam ao perfil da assistência oftalmológica e, assim, facilitar o entendimento para as instituições. Meu agradecimento à equipe da ONA!



Fernanda Tymburibá

Participar da revisão do Manual ONA foi um projeto grandioso e gratificante. Conheci pessoas que contribuíram muito nas discussões e que deixaram um aprendizado significativo na minha vida profissional. Agradeço à equipe ONA pela oportunidade. Não posso deixar também de agradecer aos meus filhos e marido que me apoiaram neste projeto.



Kátia Campos

Trabalho em um Hospital Oftalmológico que, em 2004, foi o 1º hospital especializado a ser acreditado no país. Acompanhei de perto os desafios para o desenvolvimento e aplicação da metodologia nessa área. Participar do Projeto de Revisão do Manual OPSS (versão 2022), que traz a Subseção de Atendimento Oftalmológico, com certeza foi uma experiência de muito aprendizado, troca de informações e um grande marco em minha vida profissional. Agradeço imensamente pela oportunidade.



Enoch Loes

Me lembro que, anos atrás, para ser mais preciso em 2015, eu defendi a importância de os serviços oftalmológicos serem avaliados e certificados por uma metodologia que garantisse que processos principalmente assistenciais tivessem segurança e qualidade. Quando começamos a defender que a oftalmologia merecia ser olhada com outros olhos em relação à acreditação ONA, tinha ciência de que seria um desafio de longo prazo. Hoje, depois da revisão realizada com vistas ao novo Manual OPSS, e com a grata oportunidade de ter sido o coordenador do grupo de Oftalmologia, posso afirmar: a melhor maneira foi começar a lutar por este objetivo com dedicação e evidências desta necessidade. E o fruto deste trabalho é a nova subseção específica para serviços oftalmológicos. Foi sensacional trabalhar e compartilhar conhecimentos com pessoas incríveis e dedicadas a um propósito: garantir a segurança do paciente, a qualidade na prestação de serviços e a melhoria contínua. Afinal, somos agentes de mudança. Uma única palavra resume todo este texto: gratidão!



Gisela Bruns

Fiquei muito feliz por ter tido a oportunidade de participar desse Grupo de Trabalho, onde elaboramos um Manual específico para orientar a Acreditação Hospitalar em Serviços de Oftalmologia, o que representou um grande desafio. Esse Manual veio preencher uma enorme lacuna e, com ele, não será mais necessário lançar mão de adaptações, analogias e interpretações de manuais inerentes a outros serviços hospitalares. Parabéns aos participantes. Não é demais dizer que, por trás de uma boa equipe de trabalho, está um espírito de união capaz de alcançar os resultados mais incríveis.



Tássia Dinis Chaves

Muito feliz e lisonjeada de participar desse projeto, com essa equipe de profissionais (e pessoas) maravilhosos e engajados em melhorar o cenário de saúde para nossos pacientes. Gratidão por dividir e aprender em todos os momentos com todos. Esperamos que esse trabalho torne o Manual o mais próximo possível da realidade da Oftalmologia. Sem dúvidas, um ganho pra todos nós.



Thalita Souza Santos

Participar da criação da subseção de oftalmologia foi uma grande honra e me fez refletir sobre a minha jornada profissional e como, para fazer a diferença no mundo, precisamos apenas dar o primeiro passo. Me lembrei de quando conheci a metodologia no início da minha carreira e como ela me transformou em uma enfermeira melhor. Hoje me sinto privilegiada em poder discutir as recomendações para promover qualidade e segurança do paciente, contribuindo para o crescimento das organizações que acreditam que podem fazer a diferença também.

GRUPO UTI



Marilia Melo Damasceno

Fazer parte desde movimento de instrumentalizar as instituições de saúde em melhores práticas para estrutura, processo e resultado me emociona em saber que deixaremos legado.



Cristiane Patricia Oliveira Azevedo

“Participar foi muito importante, pois o grupo de profissionais foi participativo, questionador, curioso e engajado. Me proporcionaram momentos enriquecedores e de muita reflexão sobre a prática enquanto avaliadora ONA, promovendo uma ressignificação dos processos de trabalho assistencial e de segurança ao paciente”.



Patsy Balconi Mandelli

A participação na revisão do Manual OPSS 2022 foi uma singular oportunidade de trabalhar pensando na qualidade da assistência em saúde para nossa sociedade. Estar em contato com profissionais de diversas áreas, pensando em um objetivo comum, que é ter nosso paciente no centro do cuidado, foi engrandecedor.



Cristiane Antunes Siqueira

Depoimento: Participar da revisão do Manual Brasileiro de Acreditação foi uma oportunidade ímpar! Ter a oportunidade de aplicar nossa experiência e conhecimento em prol de uma assistência segura e centrada no paciente/cliente tem um valor imensurável. Obrigada à ONA e à equipe de profissionais pela parceria.



Tatiana Rodrigues Cardoso

Foi muito gratificante, para minha carreira profissional, participar da revisão do Manual da ONA/OPSS 2022, no qual tive grande oportunidade de aprendizado, o qual irei aplicar buscando a melhoria permanente no meu exercício profissional.



Fabíola A. Rocha

Participar desse Projeto foi uma experiência incrível, pois, além de contribuirmos com nosso conhecimento, tivemos a oportunidade de aprender e partilhar com os melhores especialistas em qualidade do país.



Leticia Corrêa Santana

Extrema gratidão em participar de um projeto tão relevante para a construção e evolução das instituições de saúde em todo o país. Uma proposta incrível, madura e de grande relevância para a robustez e uniformidade das auditorias.



Fernando Superregui Dias

Responsabilidade e comprometimento para atualizar um pilar importante para o cuidado com segurança e qualidade do doente crítico: normas da ONA.



Marcos Schlinz

Gratidão por esta jornada de apoiar a Qualidade e Segurança do Paciente através da metodologia da ONA.

GRUPO TELEMEDICINA



Chao Lung Wen

A inclusão do capítulo de Telemedicina no Manual de OPSS da ONA representa um primeiro passo para a consolidação da Telemedicina Responsável nas instituições e organizações, tendo como eixos fundamentais a capacitação dos profissionais, segurança e governança digital, adoção das Boas Práticas, Resoluções e Regulamentações em Telemedicina e, controle de qualidade de serviços. Esta iniciativa é muito importante na incorporação das Teletecnologias Assistenciais no aprimoramento a Cadeia de Cuidados em Saúde para a realidade da 3ª década do século 21. Parabéns para ONA por mais este empenho e protagonismo.



Gileno Ferraz

Foi um enorme prazer estar junto com os Professores Drs. Chao, Salvador e Luciano, bem como toda a equipe da ONA. Momentos de aprendizado e felicidade em contribuir para um marco histórico da elaboração do Manual da ONA para telemedicina. Este manual propõe ao mercado, minimamente, as condições esperadas para uma entrega de serviços com qualidade e segurança. Eu agradeço à ONA pelo convite e estou muito feliz com a entrega realizada.



Luciano Eifler

Participar da construção do Manual ONA foi uma honra e oportunidade de conviver com grupo de trabalho extremamente profissional. Aprendemos muito nesse período e esperamos que o Manual possa contribuir na qualificação dos serviços de Telemedicina no Brasil.



Salvador Gullo Neto

Foi um privilégio participar da revisão do manual de OPSS da ONA. A interação com diversos especialistas e avaliadores foi muito rica e a troca intensa de experiências aparece na versão final deste novo manual. Parabéns à ONA por este trabalho colaborativo.



Fernando Moisés José Pedro



Nossos mais sinceros **AGRADECIMENTOS**

Vocês são parte desta jornada!





**PLANO DE
COMUNICAÇÃO E
SENSIBILIZAÇÃO DAS
PARTES INTERESSADAS**

7. PLANO DE COMUNICAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

O plano de comunicação do Manual OPSS 2022 contou com várias ações, como notícias, *webinars*, *lives*, divulgações nas redes sociais e apoio de todas as partes interessadas.

PRIMEIRO CICLO DE WEBINARS

O primeiro ciclo de *webinars* do Manual OPSS foi realizado em abril e maio de 2021 com os seguintes temas:

- » **Webinar 1** – 22/04 – Grandes Mudanças Manual OPSS 2022;
- » **Webinar 2** – 29/04 – Novos perfis de organizações elegíveis para a acreditação: APS e APH;
- » **Webinar 3** – 06/05 – Novos perfis de organizações elegíveis para a acreditação: Odontologia e Oftalmologia;
- » **Webinar 4** – 13/05 – Novos perfis de organizações elegíveis para a acreditação: Telemedicina.

Para mais informações sobre as novidades do Manual, veja a série de *webinars* sobre o tema no canal do YouTube da ONA: https://www.youtube.com/channel/UCKuFAMNU_axQwVSgReezrg.

NOTÍCIAS

Em julho, a ONA publicou uma notícia sobre o Manual OPSS, conforme a seguir:

ONA terá acreditação para telemedicina, cuidado domiciliar e atenção primária, entre outros

Válida a partir de 2022, nova edição do Manual de Acreditação da ONA foi desenvolvida com apoio de mais de 100 profissionais de todo o país

A Organização Nacional de Acreditação (ONA) faz o pré-lançamento do novo Manual para Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde (OPSS), edição 2022/2025. A revisão traz novidades como: Telemedicina, Cuidado Domiciliar, Atenção Primária, entre outros. E conta com mais 100 profissionais de diversas áreas que foram envolvidos para realizar a revisão e atualização do novo Manual, compostos e divididos por um Comitê Executivo e Grupos de Trabalho de representantes da ONA, de cada instituição acreditada, das IACs, avaliadores, especialistas convidados e membros da sociedade de especialistas.

A publicação inclui seis novas subseções relacionadas à Odontologia, Atenção Domiciliar e Oftalmologia, Atenção Primária, Atendimento Pré-Hospitalar e Remoção Inter-Hospitalar e Telemedicina. O serviço de Anatomia Patológica, que já era contemplado em edições anteriores, recebeu maior destaque, fazendo parte das Normas de Avaliação.

“O Manual OPSS também é submetido à avaliação e certificação da ISQua [órgão que certifica

organismos de certificadores], e, por isso, nosso trabalho é minucioso em relação às seções e subseções”, esclarece Gilvane Lolato, gerente da ONA.

Além dos novos conteúdos, haverá novidades no formato de apresentação dos requisitos. “As dimensões da qualidade e fundamentos de gestão serão apresentadas também de forma ilustrativa, com uso de infográficos e desenhos esquemáticos. Isso facilitará a compreensão dos padrões tanto por parte dos avaliadores quanto das organizações que buscam a acreditação”, completa Gilvane.

“Queremos dinamizar cada vez mais a avaliação, e isso significa que, durante 2021 e 2022, teremos muitas novidades. A ideia é que as organizações acreditadas, ao longo do processo, conquistem mais maturidade, com modelos de gestão eficientes, mais consistência nos processos e segurança para os pacientes. A ONA tem como missão fundamental incentivar as organizações de saúde a aprimorarem cada vez mais a gestão e a qualidade da assistência”, afirma Péricles Góes da Cruz, superintendente técnico da ONA.

Para mais informações sobre as novidades do Manual, veja a série de vídeos sobre o tema no YouTube da ONA.

Tivemos, também, algumas notícias em canais externos, como:

- » Revista In Home;
- » Revista NasceCME;
- » Inserções GPes.

SEGUNDO CICLO DE WEBINARS

O segundo ciclo de *webinars* do Manual OPSS foi realizado nos meses de julho, agosto e setembro de 2021 com as IACs e com os seguintes temas:

- » **Webinar 1** – 22/07 – DNV – Gestão de Mudanças;
- » **Webinar 2** – 05/08 – IBES – Gestão do Acesso;
- » **Webinar 3** – 25/08 – FCAV – Gerenciamento de Riscos;
- » **Webinar 4** – 09/09 – IAHCS – Governança Clínica e seus pilares;
- » **Webinar 5** – 23/09 – IQG – Sistemas Adaptativos Complexos;
- » **Webinar 6** – 30/09 – IPASS – Auditorias Clínicas e de Processos.

Para mais informações sobre as novidades do Manual, veja a série de webinars sobre o tema no canal do YouTube da ONA: https://www.youtube.com/channel/UCKuFamNU_axQwVSgReeozrg.

DESENVOLVIMENTO DE AVALIADORES

A ONA é responsável pelo desenvolvimento e pela atualização dos avaliadores juntamente às IACs. Para tanto, foi estabelecida uma programação que inicia em outubro e fecha com o Encontro de Avaliadores, que acontece sempre no mês de janeiro de cada ano, conforme a seguir:

TEMÁTICA	DATA	HORA	RESPONSÁVEL PELA TEMÁTICA
Metodologia do Sistema Brasileiro de Acreditação Sistema de Medição e requisitos coreDimensionamento de Avaliadores	05/10	Das 19h as 20h30	ONA
• Grupo 1 – Liderança Organizacional / Gestão da Qualidade	07/10	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 1 – Prevenção e Controle de Infecção e Biossegurança • Grupo 1 – Gestão de Pessoas	14/10	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 1 – Gestão Administrativa e Financeira / Suprimentos e Logística • Grupo 1 – Gestão do Acesso ao Cuidado / Gestão da Segurança Institucional	19/10	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 1 – Gestão da Tecnologia e Segurança da Informação / Gestão da Comunicação	21/10	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
TEMÁTICA	DATA	HORA	RESPONSÁVEL PELA TEMÁTICA
• Grupo 2 - Atendimento Ambulatorial, Emergência e Internação • Grupo 3 - Atendimento Cirúrgico	26/10	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 5 - Cuidados Intensivos	28/10	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
TEMÁTICA	DATA	HORA	RESPONSÁVEL PELA TEMÁTICA
• Grupo 7 - Assistência Nefrológica e Dialítica	04/11	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 8 - Assistência Oncológica e Terapia Antineoplásica, Radioterapia e Farmacêutica	09/11	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 10 - Assistência Nutricional • Grupo 4 - Atendimento Obstétrico e Neonatal	11/11	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 11 - Oftalmologia • Grupo 13 - Odontologia	16/11	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
TEMÁTICA	DATA	HORA	RESPONSÁVEL PELA TEMÁTICA
Lançamento Manual OPSS 2022 – 2026 • Projeto de Revisão do Manual OPSS • Principais mudanças do Manual OPSS • Apresentação do Oficial do Manual • Homenagem aos participantes da revisão	18/11	Das 19h as 21h30	ONA
TEMÁTICA	DATA	HORA	RESPONSÁVEL PELA TEMÁTICA
• Grupo 12 - Atendimento Pré Hospitalar	07/10	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 14 - Telemedicina • Grupo 16 - Atenção Domiciliar	14/10	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 17 - Diagnóstica e Terapêutica Aline introdução, Diag por imagem - Angelina, métodos gráficos- Dra. Eliana, endoscopia - Fernanda	19/10	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 17 - Diagnóstica e Terapêutica Ana Introdução, Lab - Claudia Mara, Anatomia Livia, Nuclear Dr. Mario, Intervencionista	21/10	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
• Grupo 18 - Gestão de Apoio: Limpeza e desinfecção, Processamento de produtos para a saúde, Processamento de roupas/enxovais, Gestão de Equipamentos e Tecnologia Médico-Hospitalar e Gestão da Infraestrutura	07/12	Das 19h as 20h30	Grupos de Trabalho
TEMÁTICA	DATA	HORA	RESPONSÁVEL PELA TEMÁTICA
• 8º Encontro de Avaliadores	26 a 28 de janeiro de 2022	Das 13h as 14h30 Das 19h as 20h30	ONA / Comitê de Avaliadores

LANÇAMENTO DO MANUAL OPSS

O lançamento aconteceu de forma *on-line* no dia 19 de novembro de 2021, às 19 horas, e a ONA apresentou o projeto, as grandes mudanças, bem como realizou uma linda homenagem aos participantes, que pode ser conferida no canal do YouTube da ONA: https://www.youtube.com/channel/UCKuFamNU_axQwVSgReezrg.



LINHA DO TEMPO MBA ONA 2022

8. LINHA DO TEMPO MBA ONA 2022

Desde o início do projeto, várias ações foram colocadas em prática, de acordo com o cronograma e a linha do tempo a seguir:





LIÇÕES APRENDIDAS E PRÓXIMOS PASSOS

9. LIÇÕES APRENDIDAS E PRÓXIMOS PASSOS

Durante a revisão, algumas lições aprendidas foram destacadas, como:

- » Mesclar 100% dos grupos com especialistas e avaliadores;
- » Grupos de, no máximo, três ou quatro pessoas;
- » Definir regras de fonte, espaçamento e alinhamento para entrega dos grupos;
- » Envolver o grupo comercial das IACs desde o princípio para discutir o dimensionamento de avaliadores.

PRÓXIMOS PASSOS:

O Manual OPSS versão 2022 passa a valer oficialmente para as novas organizações de saúde a partir de janeiro de 2022.

As organizações com certificado vigente e com validade entre janeiro de junho de 2022, poderão recertificar ou na versão 2018 ou então na versão 2022.



REFERÊNCIAS

10. REFERÊNCIAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília: Senado Federal, 1988.

FORTUNE, T.; CONNOR, E. O.; DONALDSON, B. **Guidance on Designing Healthcare External Evaluation Programmes including Accreditation**. Dublin: ISQua Accreditation, 2015.

IOM – INSTITUTE OF MEDICINE. Committee on Quality Health Care in America. **Crossing the quality chasm: a new health system for the 21st Century**. Washington: National Academies Press, 2001.

ISBN: 978-65-993547-1-7



9 786599 354717

A Acreditação é um método de avaliação e certificação que busca, por meio de padrões e requisitos previamente definidos, promover a qualidade e a segurança da assistência no Setor Saúde. Para ser acreditada, a organização precisa, comprovadamente, atender aos padrões definidos pela ONA, reconhecidos internacionalmente.

