

Processos de Certificação

Saúde Business Conference 2008



Diferença entre Acreditação e Certificação

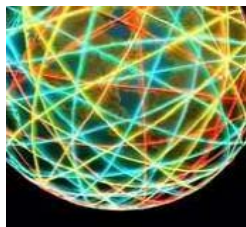


Acreditação é o processo de reconhecimento, por parte de um organismo onde uma Instituição é competente para executar determinadas tarefas.

A Acreditação envolve a avaliação da competência técnica das organizações que realizam atividades no âmbito da avaliação da conformidade tais como: ensaios, calibração, certificação e inspeção baseadas em normas e guias internacionais.

Certificação pode ser de produtos ou serviços, sistemas de gestão e pessoal é, por definição, realizada pela terceira parte, isto é, por uma organização independente credenciada para executar essa modalidade de Avaliação da Conformidade.

Diferença entre Acreditação e Licenciamento



Para uma Instituição de Saúde poder funcionar, um órgão governamental concede um **alvará de funcionamento**, levando em conta a capacidade da instituição em atender a certos requisitos mínimos.

Esses requisitos incluem aspectos de segurança, qualificação dos profissionais, infra-estrutura existente (fornecimento de água, força e luz), disponibilidade de equipamentos básicos e tipos de serviços oferecidos.

Para a concessão desse alvará, **não se considera a qualidade efetiva dos serviços oferecidos** pela instituição; é o atendimento a critérios de exigências operacionais

Definições

ACREDITAÇÃO

Metodologia de avaliação externa, voltada para os Serviços e Sistemas de Saúde, que utiliza padrões de desempenho voltados para os processos de cuidados ao paciente e gestão dos serviços.

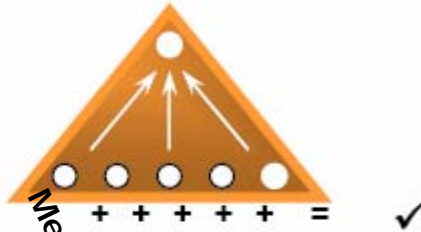
SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

É um conjunto de ferramentas interligadas, integradas na organização, que trabalham coordenados para estabelecer e alcançar o cumprimento da política e dos objetivos da estratégia, dando consistência aos produtos e serviços para que satisfaçam as necessidades e expectativas dos clientes.

Evolução do Sistema de Gestão



Administração Funcional



Melhores Materiais
Melhores Equipamentos
Melhores Metodos



Pessoas Capacitadas



Administração por Sistemas



Poucas Opções

Clientes Satisfeitos

Mercado Estático

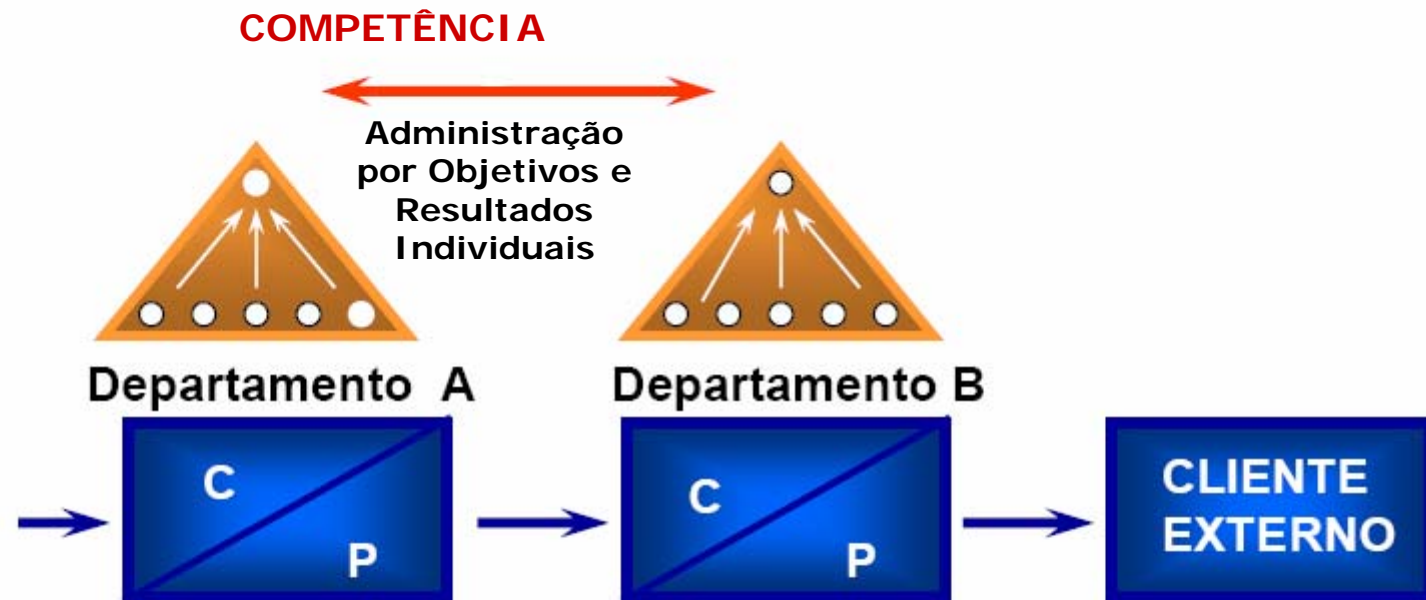
Muitas Opções

Clientes Exigentes

Mercado Dinâmico



Evolução do Sistema de Gestão



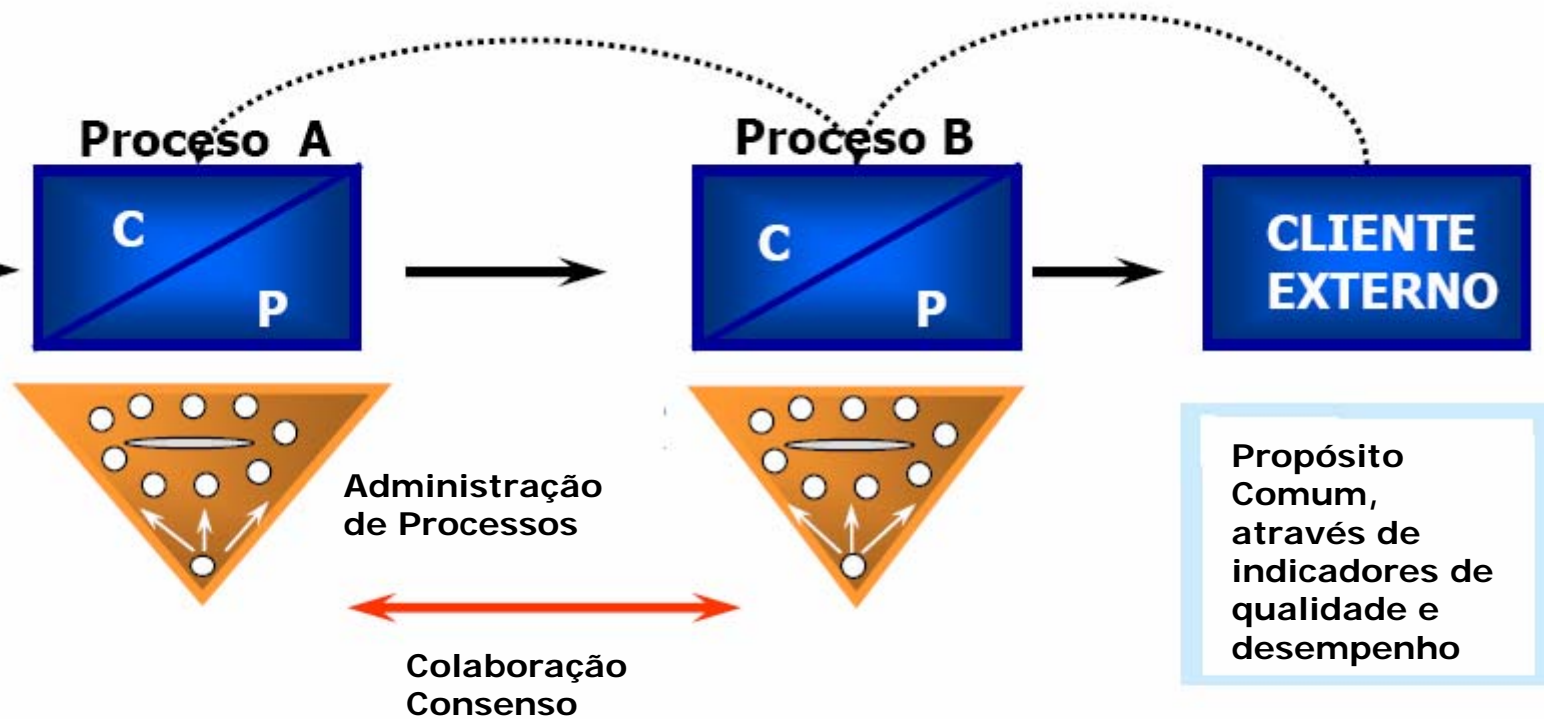
O enfoque do trabalho é individual

O objetivo é cumprir o negociado com o chefe

No esquema de competência a informação é valiosa, da benefícios e privilégios – Poder

A burocracia é freqüente, as definições não estão ligadas as necessidades do cliente.

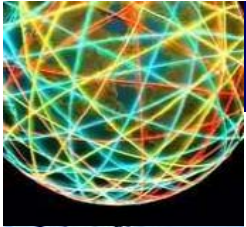
Evolução do Sistema de Gestão



O enfoque do trabalho é em equipe

O propósito é criar valor para o negócio e o cliente

Evolução do Sistema de Gestão



1. Teoria da Administração Científica



2. Teoria Clássica



3. Teoria das Relações Humanas

4. Teoria Neoclássica



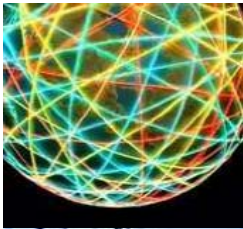
5. Administração por Objetivos



6. Gerenciamento das Diretrizes

Os primeiros teóricos da administração não tinham consciência do poder do ambiente

Ac creditação do Sistema de Gestão da Qualidade



A Certificação de **Sistemas de Gestão** atesta a conformidade do modelo de gestão de processos em relação a requisitos normativos.

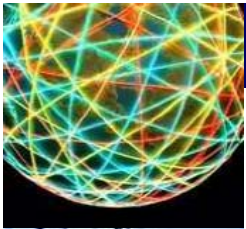
O objetivo das normas de gestão é possibilitar às empresas uma gestão por processos, enfatizando as **ações de prevenção**.

O objetivo das normas de sistemas de gestão é estabelecer um sistema de gestão da organização, de forma a assegurar a **repetitividade e a previsibilidade**, na prestação de serviços, também tendo como principal objetivo a satisfação dos clientes.

A certificação de sistemas de gestão garante que a organização funcione de maneira **consistente**, preocupada com todos os interessados com o negócio da instituição.



COMO IMPLANTAR A GESTÃO DA QUALIDADE



A implantação de um programa de Qualidade é um processo de aprendizado.

Deve ser adaptado às necessidades, usos e costumes da Instituição.

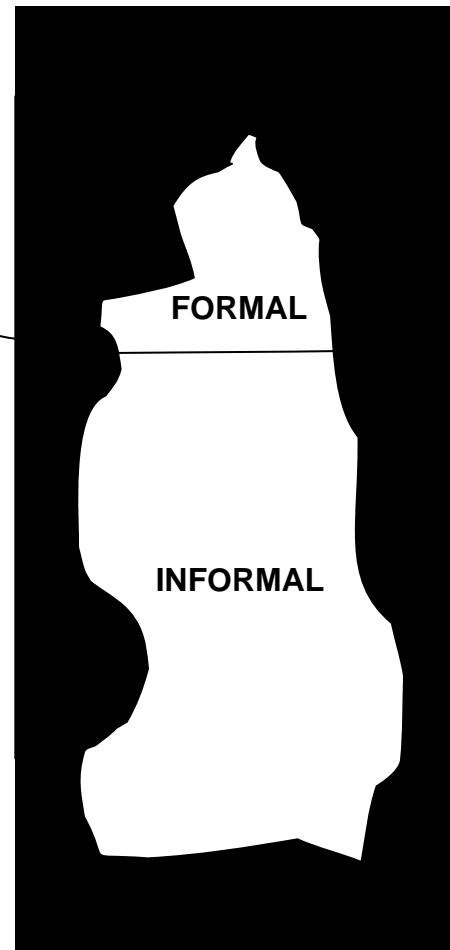
Alguns conceitos devem ser respeitados:

1. O modelo é implantado de cima para baixo;
2. A implantação é responsabilidade direta da alta administração,
3. A implantação é um processo de mudança cultural e comportamental,
4. É necessário uma liderança persistente,
5. Educação e treinamento.

Gestão da Qualidade

Causas Prováveis do **Insucesso** da Implantação:

PLANEJAMENTO

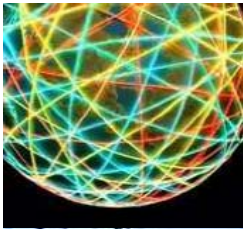


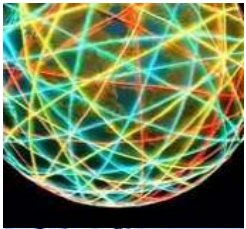
cargos,
hierarquia,
estruturas,
sistemas, missão,
objetivos,
processos,
procedimentos

CULTURA

sentimentos,
emoções,
relacionamentos,
crenças,
comunicação
informal,

VALORES





Certificação

Modo pelo qual uma terceira parte dá garantia formal de que o produto, processo ou serviço está em conformidade com requisitos especificados .

Instrumento de comunicação entre uma empresa e seus clientes.

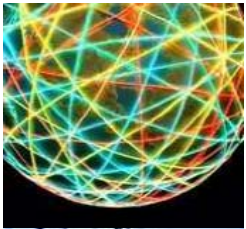
Certificação de sistemas de gestão: **ênfase na organização e na forma como é gerenciada**

Certificação de Sistemas

Gestão da Qualidade

São todas as atividades da função gerencial que determinam a política da qualidade, os objetivos e as responsabilidades e os implementam por meios como planejamento da qualidade, controle da qualidade, garantia da qualidade e melhoria da qualidade dentro do sistema da qualidade.





Avaliação da Conformidade (conformity assessment)

Qualquer atividade com objetivo de determinar, direta ou indiretamente, que os requisitos aplicáveis são atendidos.

Nota: exemplos típicos das atividades de avaliação da conformidade são: amostragem, ensaio e inspeção, avaliação, verificação e garantia da conformidade (declaração, certificação); registro, credenciamento e aprovação, bem como suas combinações.

É um exame sistemático do grau de atendimento por parte de um produto, processo ou serviço aos requisitos especificados.

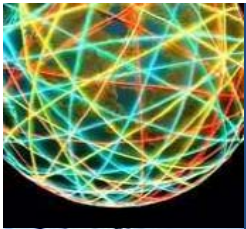
Garantia da Conformidade

É a atividade que resulta em uma declaração proporcionando confiança que um produto, processo ou serviço atende aos requisitos especificados.



ACREDITAÇÃO. Que definição?

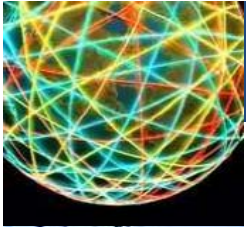
ISQUA, www.isqua.org



- Um processo que as organizações utilizam para **avaliar** e implementar a **gestão da qualidade** nos serviços prestados.
- Envolve a **verificação** diária de atividades e serviços em relação a **padrões pré estabelecidos**.

Constitui o mais antigo e divulgado processo de avaliação externa de serviços de saúde – que culmina na atribuição de certificado de mérito.





Programas Pioneiros:

- 1951, Joint Commission on Hospital Accreditation
- Canadá
1958, Canadian Council on Health Services Accreditation

Evolução:

Austrália

1959 e 1987, dois programas:
ACHS e QIC

Reino Unido

1986 e 1989, dois programas:
Hospital Accreditation
Programme (HAP)

King's Fund (KFHQS)

Nova Zelândia

1987, The New Zealand Council
on Healthcare Standards



Programas de Acreditação

Europa

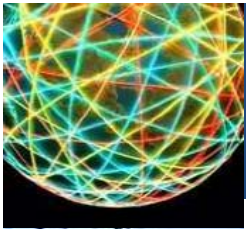
- 1990 HQS and HAP - Reino Unido
- 1995 Finlândia
- 1996 Espanha (Catalunha)
- 1997 República Checa, Lituânia
- 1997 França
- 1998 Polônia, Suíça
- 1999 Letônia, Holanda
- 2000 Portugal
- 2001 Alemanha, Bulgária
- 2002 Dinamarca, Irlanda, Bósnia

América Latina

- 2000 Brasil

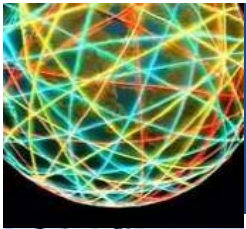
Evolução e Revisões da ISO

- 1987 Versão Inicial ISO 9000:1987
- 1994 ISO 9000 : 1994
- 2000 ISO 9000 : 2000



O que é Certificado

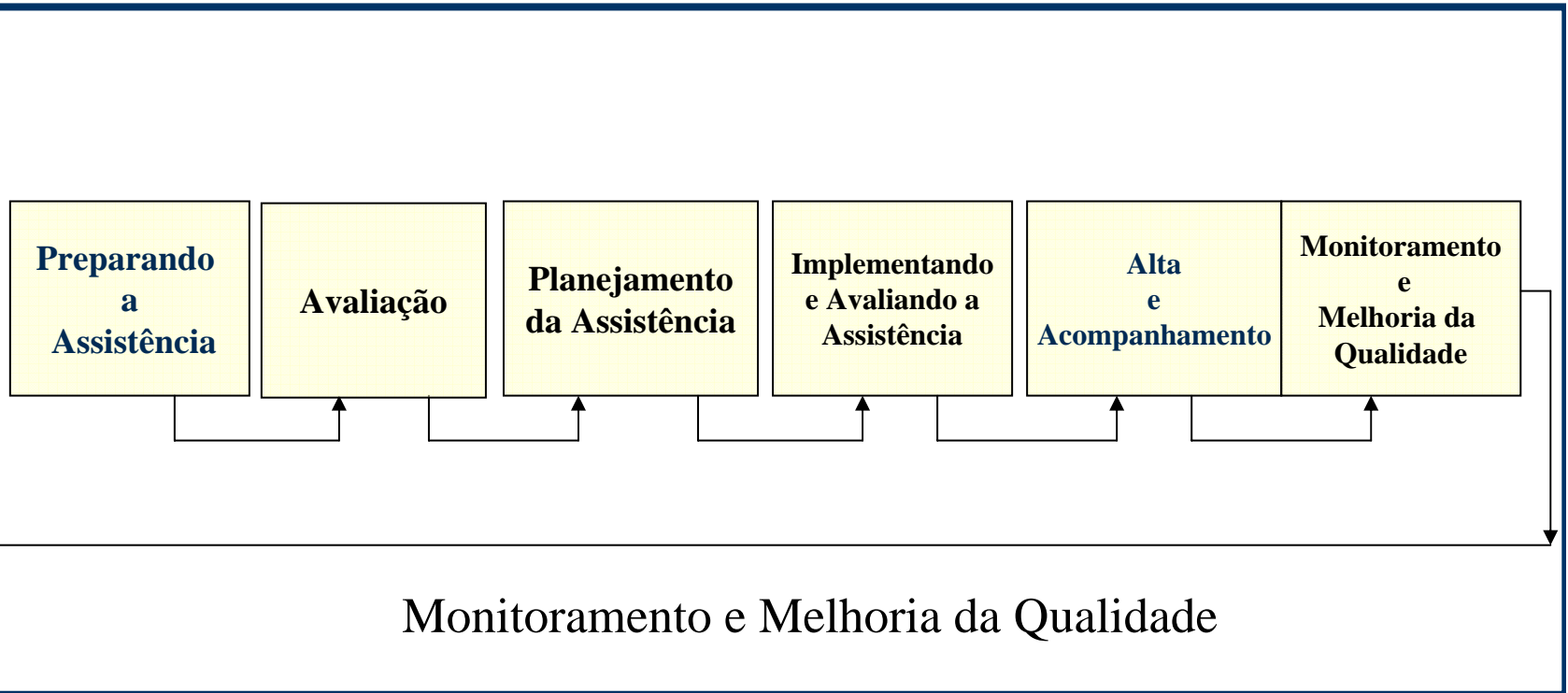
Princípios das Metodologias



ONA	CCHSA
Respeito a Legislação Sanitária	Estratégia & Liderança
Controle de Infecção	Cultura Organizacional
Responsabilidade Civil	Informação e Comunicação
Segurança Ocupacional	Processos e Times de Trabalho
Meio Ambiente	Resultados
	Segurança do Paciente

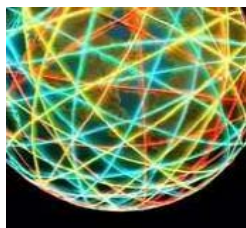


Padrões de Assistência ao Cliente/Paciente - CCHSA

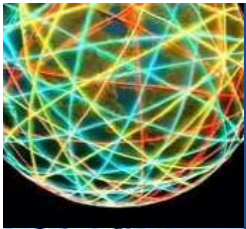


Princípios das Metodologias

PNQ	ISO
Liderança	Foco no Cliente
Processos	Liderança
Resultados	Envolvimento das Pessoas
Inovação	Processos
Agilidade	Abordagem por Sistema
Aprendizado Organizacional	Melhoria Contínua
Visão Sistêmica	Decisões Baseadas em Fatos
Visão de Futuro	Fornecedores
Foco no Cliente e Mercado	
Responsabilidade Social	
Decisão Baseada em Fatos	
Valorização das Pessoas	



Formas de Verificação das Diferentes Metodologias



ONA	JCI	CCHSA
Visitas - Observação	Reuniões	Indicadores
Análise de Documentos	Análise de Documentos	Entrevista com Times
Entrevista com	Entrevista com	Perfil dos Times
Indicadores	Entrevista com Pacientes e Familiares	Rastreabilidade de Prontuários
	Análise de Prontuários	Visita - Observação
	Visitas - Observação	Grupos de Foco
		Documentação
		Auto Avaliação
		Entrevista com Pacientes e Familiares

Como Selecionar uma Empresa de

As Entidades Certificadoras, têm que ser credíveis, competentes e independentes das Instituições a auditar.

Têm que estar reconhecidas para a atividade que pretendem certificar.

Outros pré-requisitos importantes:

Independência;

Objetividade;

Credibilidade;

Reconhecimento junto ao mercado;



Como Selecionar uma Empresa de

Transparência na política com o cliente;

O acompanhamento efetuado no decorrer do período de certificação;

Domínio de Conhecimento;

Agilidade, Atendimento, Cortesia;

Canais de comunicação sempre abertos;

Respeito, Integridade e Transparência;

Audidores capacitados, experientes e com Foco nos resultados e redução de custos;

Preços Competitivos.



Vantagens da Acreditação Nacional

1. Ter o sistema reconhecido nacionalmente;
2. Evidências da organização dos processos internos;
3. Melhoria do relacionamento com autoridades oficiais ;
4. Diminuição das não conformidades;
5. Diminuição do número de reclamações;
6. Conscientização para o conceito da gestão da qualidade.





Vantagens da Acreditação Internacional

1. Ter o sistema reconhecido internacional;
2. Ser um diferencial de mercado;
3. Auxiliar na conquista de novos mercados;
4. Aumentar a confiança dos clientes;
5. Evidenciar por uma entidade isenta sua competência técnica;
6. Permitir o aprimoramento das práticas e procedimentos das organizações;
7. Aumentar a motivação dos colaboradores;
8. Clarificar as responsabilidades e obrigações;
8. Melhorar as informações e comunicação interna.

Os acordos de reconhecimentos internacionais (arrangements) são uma das formas mais efetivas de aproximar as Instituições Brasileiras das práticas de qualidade reconhecidas internacionalmente.





Esquema para Acreditação Internacional



Acertos Diplomáticos



Países A x B



Acertos Técnicos



Órgão Credenciador



Credenciamento de
Instituições
Acreditadoras
Terceira Parte



Instituição Acreditadora



Empresas Interessadas
na Acreditação



Hospitais Voluntários





Reconhecimento Internacional



Internacionalmente, as Instituições Acreditoras trabalham em conjunto, para criarem confiança mútua através da adoção de normas internacionais .

A cooperação entre elas é realizada através de acordos multilaterais (MLAs). Os MLAs reconhecem a equivalência entre si e dos sistemas dos vários parceiros.

O reconhecimento das Instituições Acreditoras estende-se às organizações acreditadas. Isto implica que os resultados gerados por estas organizações são considerados confiáveis e não necessitam de ser reavaliados. A meta é uma vez avaliados sejam aceites globalmente.





Ajudar as Instituições a...



- ***Maximizar a segurança do paciente***



- Fixar estratégias claras



- ***Assegurar o uso mais efetivo e eficiente dos recursos***



- Ser responsável e transparente





Como também...



- ***Tomar decisões baseadas em evidências***
- Colaborar com todos os interessados
- Atender às necessidades da sua população
- Aprender e melhorar continuamente



Quais os Principais Efeitos da Implantação da Gestão da Qualidade



Maior participação da alta administração e melhoria do planejamento institucional



20%



Melhoria contínua do sistema de gestão da qualidade por meio do enfoque do PDCA



10%



Simplificação do sistema de gestão da qualidade como consequência da revisão dos protocolos



17%



Diminuição dos eventos sentinelas



13%

Melhoria dos processos estratégicos , divisão de recursos e custos



8%



Estabilidade do sistema de gestão da qualidade



12%

Desenvolvimento do foco nos clientes e consequente melhoria da satisfação



20%

Fonte : CCHSA – Pesquisa realizada com instituições acreditadas - 2007





Benefícios e Vantagens Competitivas que a Acreditação trouxe as Instituições



Economia de Recursos		15%
Aumento da Produtividade		7%
Melhor Relação com o Comprador de Serviço		23%
Melhor Resultado Financeiro		17%
Aumento da Produtividade		8%
Motivação, Padronização dos Protocolos, Conquista do mercado Interno e Externo		30%
Nenhum Benefício		0%

Fonte : CCHSA – Pesquisa realizada com instituições acreditadas - 2007





Obrigado !

www.iqg.com.br

iqg@iqg.com.br

