



Manual de certificação para empresas prestadoras de serviço de saúde (MANC)



MANUAL DE CERTIFICAÇÃO PARA EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇO DE SAÚDE

PRIMEIRA EDIÇÃO

Janeiro de 2024

Manual de certificação para empresas prestadoras de serviço de saúde

1ª Versão

janeiro/2024

Organizadores

Fernanda dos Santos Koehler
Patsy Geraldine Balconi Mandelli

Edição e Adaptação

Instituto de Pesquisa e Intervenção Interdisciplinar - IPII
Tel.: +55 (48) 99601.1161
contato@ipii.com.br
www.ipii.com.br

Texto conforme o novo Acordo Ortográfico

Sumário

1. INTRODUÇÃO	3
2. CARACTERÍSTICAS DO MODELO.....	5
3. QUAIS ORGANIZAÇÕES PODEM ADERIR AO MODELO	6
4. COMPOSIÇÃO DO MODELO DE AVALIAÇÃO	7
5. PADRONIZAÇÃO	7
6. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE QUALIDADE E IMPLANTAÇÃO DOS PADRÕES DE QUALIDADE	8
7. AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO	9
8. VISITAS DE MANUTENÇÃO	9
9. AUDITORIA DE UPGRADE	10
10. RECERTIFICAÇÃO	10
11. PASSO A PASSO PARA A CERTIFICAÇÃO	11
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	11

1. INTRODUÇÃO

Em meio a Era do Conhecimento, onde a hipercompetitividade tem destaque, a busca por melhoria contínua e garantia de qualidade tem sido inevitáveis independentemente do porte organizacional, desta forma, microempreendedor individual ou grandes organizações correm para valorizar seu serviço e ganhar espaço no mercado.

A grande questão, no entanto, está no conceito de qualidade e o que buscar para garanti-la. Tendo a área da saúde como função primordial preservar, melhorar e restaurar sempre que necessário à capacidade funcional dos pacientes, o profissional, por vezes, tem sua atenção voltada para a satisfação de seu paciente, perdendo a visão de gestor.

A visão do gestor organizacional deve compreender sua organização de forma holística, ou seja, é preciso compreendê-la de forma semelhante ao funcionamento do corpo humano, como um sistema, onde os processos estão interligados e o bom andamento do conjunto é o que garantirá a qualidade funcional. Outro ponto de destaque é a necessidade de constante retroalimentação neste sistema, é este processo que irá garantir a sustentabilidade da qualidade ao longo do tempo.

Entretanto, voltando à questão da subjetividade da qualidade, certificação e acreditação tem sido oferecidas em prol de um nível comum de aceitação de qualidade entre os diversos ramos. Esta igualdade de avaliação visa garantir uma concorrência justa e um estímulo para o desenvolvimento das organizações.

No que tange os serviços de saúde, de um modo geral, a discussão sobre qualidade e a busca por certificações e creditações vem ganhando fôlego nos últimos anos, em paralelo à busca por reconhecimento da importância da profissão em seu campo de atuação.



Com sede na cidade de Florianópolis (SC) o Instituto de Pesquisa e Intervenção Interdisciplinar – IPII Ltda tem seu registro em 21 de maio de 2018 sob o CNPJ 30.515.773/0001-71.

O IPII dá um passo à frente e oferece aos prestadores de serviço de saúde o Programa de CERTIFICAÇÃO DE QUALIDADE PARA PRESTADORES DE SERVIÇO DE SAÚDE.

A certificação é o processo que reconhece a existência de padrões pré-estabelecidos e considerados para atestar a qualidade em serviços. Esta certificação tem como premissa ser um programa de incentivo à melhoria contínua que oferece condições para planejamento de desenvolvimento dos prestadores.

O reconhecendo de qualidade, através do Selo de Certificação, contempla os prestadores de serviços de saúde que, em sua gestão, correspondem aos padrões pré-estabelecidos para qualidade, independente da técnica e/ou ferramenta que ele utiliza em seus processos.

O objetivo geral da “Certificação de Qualidade” do âmbito das Empresas Prestadoras de Serviços de Saúde é:

a) Promover a gestão em serviços de saúde, reconhecendo através do Selo de Certificação a qualidade dos prestadores de serviços.

2. CARACTERÍSTICAS DO MODELO

A certificação é o processo que reconhece a existência de padrões pré-estabelecidos e considerados para a qualidade. Aqui especificamente são trabalhados padrões pré-estabelecidos para atestar a qualidade em serviços de saúde.

Esta certificação é constituída para ser um programa de melhoria contínua que oferece condições para educação continuada dos prestadores de serviço de saúde, reconhecendo, através do selo de certificação, a qualidade dos prestadores de serviços de saúde que contemplam, em sua gestão, os padrões pré-estabelecidos para qualidade, independente da técnica e/ou ferramenta que o mesmo utiliza em seus processos.

O presente Modelo foi concebido sob uma perspectiva construtivista, buscando contemplar todos os aspectos inerentes ao cenário complexo do ambiente de serviços de saúde, tendo como propósito, além de atestar a qualidade dos serviços prestados pela organização, servir como apoio às decisões estratégicas.

O apoio às decisões estratégicas é assegurado, pois o Modelo traz a visão holística sobre a organização, assegurando que além da qualidade e satisfação do atendimento ao paciente, sejam contemplados aspectos organizacionais como estrutura física, estrutura administrativa, competência e domínio profissional, eficiência, efetividade e satisfação profissional.



Trata-se de um modelo progressivo, com possibilidade de avanço gradual das organizações nos níveis de certificação, e dinâmico, pois permite às organizações com adesão que identifiquem, através de autoavaliação, seu estágio atual e possibilidades de melhoria com



transformações pontuais em itens apontados como deficientes e relevantes ao seu contexto.

3. QUAIS ORGANIZAÇÕES PODEM ADERIR AO MODELO

As auditorias realizadas no âmbito das EMPRESAS PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE têm por objetivo verificar se os processos, procedimentos e atividades estão em conformidade com as respectivas normativas do setor, e demais procedimentos de qualidade de gestão relacionados aos serviços oferecidos.

Para a solicitação da Certificação é necessário que a empresa seja prestadora de serviço de saúde em âmbito ambulatorial (clínicas e consultórios), domiciliar e ou hospitalar, com CNPJ – Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica ativo por pelo menos 1 (um) ano.

Também é necessário que a empresa possua cadastro ativo no CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde, bem como o cadastro ativo e atualizado no(s) respectivo(s) Conselho(s) de Classe dos serviços oferecidos.

Para demonstrar o interesse na adesão do Programa e dar início ao processo, a empresa deverá preencher o formulário disponível no site do IPII (<https://forms.gle/7tg1vRiTWeFQuQN38>).

Em caso de dúvidas, poderá entrar em contato escrevendo para o e-mail contato@ipii.com.br ou através de mensagem via telefone no número (48) 99601.1161.

4. COMPOSIÇÃO DO MODELO DE AVALIAÇÃO

O Modelo de Avaliação da Qualidade para Prestadores de Serviço de Saúde é composto por três grandes áreas de observação: Infraestrutura; Prestação de Serviço; e Satisfação.

A análise destes pontos é feita através da observação de outros sete pontos de vista chamados de fundamentais que são subdivididos em pontos de vista elementares e os descritores da qualidade.

São analisados, então, aspectos como: ambiente interno e externo da organização, equipamentos utilizados, processos administrativos e assistenciais, equidade, competência profissional, segurança, tempo destinado a cada tratamento, modelo de gestão, resolutividade de casos, adesão dos pacientes aos tratamentos propostos, comunicação, satisfação do paciente e satisfação do colaborador, sustentabilidade, LGPD.

5. PADRONIZAÇÃO

Os padrões estabelecidos para a certificação contemplam um conjunto de processos e atividades que permitem a análise, aplicação e auditoria da qualidade nas variações de prestação de serviço de saúde.

Ao trabalhar escalas que referenciam um nível comprometedor, nível de mercado (mínimo de aceitação) e nível de excelência, o Modelo de Avaliação da Qualidade para Prestadores de Serviço permite a evolução das organizações alinhada com suas necessidades.

Os padrões estabelecidos para o Modelo tiveram como base uma ampla pesquisa em legislação vigente e quadro normativo - normas e orientações validadas por conselhos e pela federação relativa ao serviço, e outras referências com base científica e amplamente reconhecidas.



São divididos em Descritores de Qualidade Obrigatórios, Descritores de Qualidade I, Descritores de Qualidade II e Descritores de Qualidade III.

São resultados do processo de certificação:

- Certificado Bronze (Nível 1)
- Certificado Prata (Nível 2)
- Certificado Ouro (Nível 3)
- Certificado Diamante (Nível 4)

6. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE QUALIDADE E IMPLANTAÇÃO DOS PADRÕES DE QUALIDADE

A etapa do diagnóstico situacional é o momento em que as organizações prestadoras de serviço de saúde identificam àqueles descritores que já atendem e aqueles que precisam atender, além de, conhecer o nível de certificação que tem condições de atingir inicialmente e planejar o avanço gradual aos demais. Esta é a primeira etapa para conquista do Selo de Certificação.

Esta etapa conta com a participação de no mínimo dois avaliadores, a variar dependendo do porte da organização e ocorrerá em até 60 dias após a assinatura do contrato. Todos os pontos observados são descritos em um relatório confidencial do qual se têm a garantia da exatidão de informação prestada. Nesta etapa, os avaliadores destacam as conformidades e não conformidades além de oportunidades vislumbradas para a melhoria da qualidade de tal organização.

O Diagnóstico Situacional de Qualidade será entregue de modo digital para a organização em questão no prazo de até 45 dias úteis após a visita.

A contar da data de recebimento do Diagnóstico Situacional de Qualidade a organização terá o prazo de até 6 meses para realizar as adequações e solicitar a Auditoria de Certificação. Importante destacar que este prazo poderá ser prorrogado por 30 dias, por apenas uma vez. Findo o prazo de 6 meses e os



30 dias de possíveis de prorrogação, a organização precisará recomeçar todo o processo para obter o Selo de Certificação.

7. AUDITORIA DE CERTIFICAÇÃO

A Auditoria de Certificação é realizada por no mínimo dois avaliadores devidamente habilitados para tal. Neste momento a equipe de avaliadores volta ao local e realiza uma nova avaliação.

Após a Auditoria, os avaliadores emitem um relatório, onde destacam os itens observados e as considerações sobre cada um.

O resultado desta etapa deverá ocorrer em até 30 dias úteis após a Auditoria de Certificação, e finda com a entrega do Selo de Certificação para os responsáveis pela organização.

O Selo de Certificação terá validade de dois anos a contar da data de entrega e poderá, durante este período, passar por Revalidação do Selo, Visitas de Manutenção e Auditoria de Upgrade.

8. VISITAS DE MANUTENÇÃO

As visitas de manutenção destinam-se a averiguação da continuidade ou não dos processos de padronização em conformidade na hora da certificação. São possíveis duas formas de Visita de Manutenção, uma não obrigatória, que poderá ocorrer no intervalo de validade do Selo de Certificação concedido, sendo sem agendamento prévio. E a outra é uma Visita de Manutenção com agendamento, solicitada pela organização, e que deverá ocorrer em decorrência de mudanças organizacionais, tais quais: alteração de propriedade da organização, mudança de endereço, adição de especialidades oferecidas, dentre outras que poderão ser avaliadas.



Ambas as formas de Visita de Manutenção sem agendamento prévio serão realizadas por no mínimo dois Avaliadores, enquanto as Visitas de Manutenção solicitadas serão realizadas por no mínimo dois Avaliadores. Após a Visita, os Avaliadores emitirão um relatório apontando conformidades e não conformidades encontradas. O resultado poderá acarretar em manutenção da organização em seu atual nível de certificação, rebaixamento de nível ou perda da certificação em caso de verificação de não conformidades nos Descritores Obrigatórios.

9. AUDITORIA DE UPGRADE

A Auditoria de *Upgrade* poderão ser solicitadas a qualquer tempo dentro do período de validade do Selo de Certificação e tem como objetivo o aumento do nível de certificação conquistado.

A Auditoria de *Upgrade* será realizada por no mínimo dois Avaliadores. A mudança de nível conquistada com a Auditoria de Upgrade não altera o prazo de validade do Selo de Certificação. Assim, a solicitação de Recertificação deverá ocorrer na data prevista, conforme data de entrega do Selo de Certificação inicial.

10. RECERTIFICAÇÃO

A Recertificação é o processo de renovação do Selo de Certificação. A organização deverá estar atenta e iniciar o pedido de Recertificação com no máximo 6 meses e no mínimo 3 meses antes de findar a validade do Selo de Certificação conquistado.

Para esta etapa, a organização poderá optar em contratar uma Auditoria de Certificação ou iniciar o Diagnóstico Situacional de Qualidade e a Auditoria de Certificação. Em ambos os casos, a equipe de visita será composta por no mínimo dois Avaliadores.



A conquista do novo Selo de Certificação terá validade de 2 anos e poderá a qualquer momento dentro do período de validade passar por Visitas de Manutenção e Auditorias de *Upgrade*, conforme descrito anteriormente.

11. PASSO A PASSO PARA A CERTIFICAÇÃO

O primeiro passo para qualquer das etapas previstas neste Manual será a demonstração de interesse da organização, preenchendo o formulário disponível no site do IPII ou enviando e-mail para contato@ipii.com.br

No recebimento deste formulário inicial, o IPII enviará para a organização a proposta de investimento e informações pertinentes para continuidade do processo, tais quais, forma de pagamento, assinatura do contrato, agendamento da visita de avaliação inicial, agendamento da Auditoria de Certificação e entregas.

Cabe destacar que os custos de transporte, hospedagem e alimentação dos avaliadores para os dias da Visita de Avaliação e da Auditoria de Certificação são por conta do prestador de serviço contratante.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O cenário em que estão inseridos os serviços de saúde é bastante complexo e exige cada vez mais a capacidade de gestão dos profissionais a fim de tornar sua organização sustentável no mercado. Buscar um modelo de gestão pautado na qualidade amplia o campo de visão do gestor, tirando seu foco que até então estava apenas no paciente e distribuindo-o entre clientes internos, infraestrutura e processos.

O Modelo de Avaliação da Qualidade para Prestadores de Serviço de Saúde disposto neste manual, parte do ponto de vista do gestor e compreende a organização de forma sistêmica. É um modelo dinâmico que preza pela educação continuada e melhoria contínua da qualidade.



A implantação da certificação permite a descoberta de práticas que já são realizadas, mas que não são vistas com tamanha importância, além da descoberta da possibilidade de outras práticas que podem ser aderidas pela organização.

Além do autoconhecimento e autodesenvolvimento, aderir a padrões de qualidade permite a comparação entre organizações e o fortalecimento da classe que aumenta sua visibilidade e credibilidade perante a sociedade. Eis aqui o ganho maior, discutir e tratar da qualidade, buscar a melhoria contínua e seguir em uma trilha que mostra que “É sim possível mensurar a qualidade em serviços de saúde”.