

Passos lentos da certificação de acreditação na Odontologia

Low Steps to Certification of Accreditation in Dentistry

Carla Juliana Pontalti Monari¹; Andrea Bottoni²;
Fernanda Mayumi Lourenço Mutou³; Aline Palmeira dos Santos⁴;
José da Silva Azanha Neto⁵; Lucimar Reis Silva⁶; Kathia Mozena Nascimento⁷

Resumo: Os prestadores de serviços de saúde tiveram que, ao longo dos anos, se adaptar à evolução da exigência da qualidade e segurança de seus serviços, por exigência do mercado competitivo, globalizado e de seus usuários. Para isso, lançaram mão de ferramentas de gestão de qualidade, para obter resultados em melhoria dos serviços. Certificado de acreditação é uma dessas ferramentas que conferem a estabilidade da credibilidade da qualidade e segurança dos serviços prestados, por meio de métodos avaliadores voluntários, periódicos e reservados aos serviços de saúde. A Organização Nacional de Acreditação (ONA) e a Joint Commission International (JCI) são duas das diversas instituições acreditadoras, sendo que na ONA existem mais de 700 certificados ativos de serviços hospitalares. O mesmo ocorreu para prestadores de serviços odontológicos, porém, com um número muito pequeno de certificados, sendo apenas três ativos na ONA em 2018. Para este artigo foram analisados aspectos que justifiquem o número ainda pequeno de prestadores de servidores odontológicos com certificados de acreditação em um mercado acelerado e competitivo.

Palavras-chave: Qualidade; Acreditação; Saúde.

Abstract: Health service providers have had to adapt to the evolution of the quality and safety requirements of their services over the years, due to the competitive and globalized market, especially of its users. For this they have used Quality Management tools to obtain results in improving the services. Certificate of Accreditation is one of those tools that confer the stability of the credibility of the quality and safety of the services provided through voluntary, periodic and reserved methods to health services. The Organização Nacional de Acreditação (ONA) and the Joint Commission International (JCI) are two of the several accrediting institutions, and ONA has more than 700 active certificates of hospital services. The same has also occurred for dental service providers, however, in a very small number of certificates, with only three ONA assets in 2018. For this article was examined some aspects that justify that in an accelerated and competitive market where many health care establishments have large active accreditation certificates and for dental service providers is still very small and they walk in short and slow steps.

Keywords: Quality; Accreditation; Health.

¹ Cirurgiã dentista, implantodontista, aluna do mestrado profissional em Ciências e Tecnologia em Saúde da Universidade de Mogi das Cruzes (UMC). Av. Dr. Cândido Xavier de Almeida Souza, 200, Mogi das Cruzes (SP), CEP 08780-911. E-mail:

² Prof. Dr. do curso de Medicina e do mestrado profissional em Ciência e Tecnologia em Saúde da Universidade de Mogi das Cruzes (UMC). Av. Dr. Cândido Xavier de Almeida Souza, 200, Mogi das Cruzes (SP), CEP 08780-911. E-mail: andreab@umc.br

³ Especialista em fisioterapia cardiopulmonar pela UNICID, aluna do mestrado profissional em Ciências e Tecnologia em Saúde da Universidade de Mogi das Cruzes (UMC). Av. Dr. Cândido Xavier de Almeida Souza, 200, Mogi das Cruzes (SP), CEP 08780-911. E-mail: fernandamutou@gmail.com

⁴ Farmacêutica, aluna do mestrado profissional em Ciências e Tecnologia em Saúde da Universidade de Mogi das Cruzes (UMC). Av. Dr. Cândido Xavier de Almeida Souza, 200, Mogi das Cruzes (SP), CEP 08780-911. E-mail: aline.palmeira2@gmail.com

⁵ Prof. Ms. dos cursos de Informática da UNINOVE. Aluno de doutorado em Engenharia Biomédica da Universidade de Mogi das Cruzes (UMC). Av. Dr. Cândido Xavier de Almeida Souza, 200, Mogi das Cruzes (SP), CEP 08780-911. E-mail: jose.azanha@gmail.com

⁶ Enfermeira, aluna do mestrado profissional em Ciências e Tecnologia em Saúde da Universidade de Mogi das Cruzes (UMC). Av. Dr. Cândido Xavier de Almeida Souza, 200, Mogi das Cruzes (SP), CEP 08780-911. E-mail: lucimar.68@hotmail.com

⁷ Química, aluna do mestrado profissional em Ciências e Tecnologia em Saúde da Universidade de Mogi das Cruzes (UMC). Av. Dr. Cândido Xavier de Almeida Souza, 200, Mogi das Cruzes (SP), CEP 08780-911. E-mail: kathiamozena@icloud.com

Introdução

Não é recente o fato de que o indivíduo busque o melhor para si e para seus entes queridos. Quando se trata de saúde, então, há sempre um critério apurado de busca pela qualidade dos locais e dos serviços.

A relevância da avaliação da qualidade de produtos surgiu após a Revolução Industrial, com o advento da presença das máquinas no setor de serviços. Com o mesmo objetivo, os prestadores de serviços da área de saúde também aderiram a essa prática, por exigência de seus usuários com relação à qualidade de serviços prestados com o auxílio de novas tecnologias. No Brasil, após a implantação do Sistema Único de Saúde (SUS), criaram-se métodos de avaliação que pudessem atender a todos os setores da saúde em geral, quando se iniciou a implantação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) com o apoio do Ministério Público.

A qualidade hospitalar é definida por um método de avaliação que tende a garantir a qualidade por meio de padrões e protocolos previamente definidos (MARTELLOTE *et al.*, 2003), visando aprimorar a qualidade e a segurança nesse setor, em forma de certificados. Entre as ferramentas utilizadas com essa finalidade, as mais destacadas são as auditorias e as acreditações, cujos objetivos principais são a qualidade e a segurança de profissionais e clientes, a comunicação, a atualização e a padronização da documentação interna e externa.

Atualmente, quem necessita de serviços na área da saúde e não abre mão de qualidade e segurança, realiza uma busca simples e rápida em sites da internet que preconizam tais práticas de locais que apresentem esses quesitos. Para que o estabelecimento possua certificado de acreditação que lhe forneça créditos de prestador de serviços de qualidade e segurança, este necessita ser reputado por instituições de acreditação que, após avaliações de protocolos e padrões pré-estabelecidos, emitem, assinem e divulguem o certificado, desde que o acreditado faça manutenções a cada seis meses, para validação do documento.

Há quem ainda pense que o serviço oferecido pelo cirurgião dentista seja somente artesanal e técnico, longe de riscos ao paciente, tendo baixa complexidade quando comparado aos cuidados médicos e hospitalares. A rotina de uma clínica

e/ou consultório odontológico envolve uma série de procedimentos clínicos de prevenção, adequação e intervenção ao meio bucal. Nesse local realizam-se desde uma simples profilaxia dental até cirurgias ambulatoriais avançadas, como enxertos ósseos para futura instalação de implantes dentários.

O cirurgião dentista nos últimos anos passou a lidar com, além das questões legais que pleiteia toda clínica e/ou consultório odontológico, com um setor pressionado pela globalização e pela competitividade. Dessa forma, tornou-se gestor do próprio negócio, capacitou-se na própria área, com atualizações do currículo, e teve de recorrer a ferramentas de Gestão de Qualidade para continuar nesse mercado, que passa por mudanças constantes (FONSECA *et al.*, 2006).

O paciente que ainda continua sendo o foco do negócio passou a ser mais exigente quanto à qualidade do serviço e quanto a técnicas inovadoras, seguras e humanizadas (RIBEIRO, *et al.*, 2014). O profissional cirurgião dentista, preocupado em ser bem reconhecido e oferecer serviços com qualidade e segurança, recorreu ao aprimoramento da gestão do negócio. Contratou pesquisa e ampliou os investimentos, para se adaptar a novos formatos de como provar sua qualidade e capacidade profissional. Para contribuir com essa tarefa, surgiram as Instituições Acreditoras Credenciadas (IACS), já bastante conhecidas na área hospitalar (SILVA *et al.*, 2014).

Atualmente no Brasil as três instituições de maior impacto são as internacionais Joint Commission International (JCI) e Qmentum International e a brasileira Organização Nacional de Acreditação (ONA).

O certificado Qmentum permite a avaliação e a reestruturação dos processos de trabalho nos serviços de saúde. As avaliações são realizadas por equipes das mais diferentes experiências e qualificações. A metodologia está alinhada com os propósitos da governança clínica e já foi aplicada em mais de 50 países no mundo. Atualmente não há registro de nenhum estabelecimento de serviços odontológicos acreditados pela Qmentum.

Benefícios da Acreditação Internacional™ em relação a outros programas

- ✓ Integração de normas e melhores práticas aprovadas e adotadas internacionalmente.
- ✓ Redução no potencial de ocorrência de incidentes de segurança do paciente.
- ✓ Acompanhamento dos indicadores de desempenho e resultado através de uma plataforma customizada.
- ✓ Orientação exclusiva de especialistas internacionais para a implementação da metodologia.
- ✓ Aprimoramento contínuo de padrões de excelência e de melhores práticas.
- ✓ Benchmarking global de ações inovadoras.
- ✓ Uso da Governança Clínica como princípio norteador.
- ✓ Visão voltada para o cuidado centrado no paciente.

As prioridades do modelo

- ✓ Governança Clínica
- ✓ Times de Trabalho
- ✓ A Transformação do Modelo Assistencial
- ✓ Dimensões da Qualidade *Qmentum*
- ✓ Práticas Organizacionais Obrigatórias (ROP₅)

Fonte: IQG.

A JCI, fundada em 1951 nos Estados Unidos, é dedicada à melhoria das condições de qualidade e segurança das empresas prestadoras de serviços de saúde. A ONA é uma entidade não governamental que certifica a qualidade de serviços de saúde com foco na segurança do paciente, cuja metodologia segue padrões internacionais reconhecidos pela International Society for Quality in Health Care (ISQua). A ONA, em parceria com a Organização Mundial da Saúde (OMS) e com o auxílio do Manual Brasileiro de Acreditação, acredita os estabelecimentos em diferentes níveis. O Nível I corresponde aos simplesmente acreditados; o Nível II, aos acreditados plenos, e o Nível III, aos acreditados com excelência.

Pirâmides da acreditação

Excelência no atendimento

Qualidade de serviços

Segurança ao paciente

Tanto a JCI quanto a ONA já realizavam acreditação em clínicas odontológicas inseridas em meio hospitalar (FELDMAN *et al.*, 2005). As primeiras acreditações em

clínicas odontológicas no Brasil ocorreram em 2011, quando a ONA instituiu um comitê técnico que criou dentro do manual da ONA alguns protocolos de avaliação para acreditação de serviços odontológicos. Em 2012, estabeleceu parceria com a Associação Brasileira dos Cirurgiões Dentistas (ABCD) (GAVI et al., 2013). Atualmente, porém, não existe ainda manual próprio para serviços odontológicos. Os prestadores de serviços odontológicos devem adaptar alguns protocolos para sua prática clínica. O manual utilizado ainda é o de 2011, sem nenhuma atualização ou nova edição.

Compreende-se que acreditação é um método de avaliação voluntária, periódico e reservado. A avaliação é conduzida dentro de padrões e critérios preestabelecidos por um processo com muitas exigências. Por isso, é baixo o percentual de instituições odontológicas solicitantes (ONO, 2007). Trata-se de um processo independente, que não deve ser confundido com os processos de licenciamento e outros obrigatórios pelo Conselho Nacional de Saúde (SANTOS et al., 2016). Além disso, a deficiente divulgação de informações no meio odontológico, (GABRIEL, 2011) faz com que existam apenas três clínicas odontológicas ativas acreditadas pela ONA: duas em São Paulo e uma no Ceará (ONA, 2018), e somente uma clínica com certificado de acreditação pela JCI, em São Paulo.

Outro problema é o fato de que muitos cirurgiões dentistas infelizmente não são capacitados para gerir seu próprio negócio e, assim, muitas vezes não se dão conta do processo (LANCASTER et al., 2010). Porém, a avaliação é um instrumento de melhoria da qualidade e do desempenho da instituição, que se apresentam em níveis melhores, quando comparados aos de uma instituição não acreditada (SCHMALTZ, et al 2011). A avaliação traz benefícios tanto para os profissionais quanto para a sociedade, pois eleva o nível do conjunto de serviços para outro patamar, com impacto financeiro positivo tanto para pequenos consultórios ou grandes clínicas. No entanto, o processo de acreditação é lento e pode durar mais de um ano. A clínica e/ou consultório odontológico escolhe a metodologia que mais se adéqua ao perfil do negócio, e realiza as adaptações necessárias exigidas pelo processo. Feito isso, contrata-se a empresa credenciada para orientações e avaliação (TOMAZ et al., 2016). O custo varia de acordo com a metodologia da empresa avaliadora e também com a evolução da clínica e/ou do consultório odontológico.

Alguns esclarecimentos que podem ajudar no momento inicial em que se começa a pensar no assunto da acreditação.

Para começar a pensar

Como funciona?	Quanto custa?
✓ A clínica ou consultório odontológico escolhe a metodologia que mais se adequar ao seu perfil de atuação.	✓ O investimento varia de acordo com a metodologia, a empresa avaliadora, o tamanho da clínica odontológica e o seu estágio de desenvolvimento.
✓ Começa a realizar modificações necessárias.	✓ Segundo especialista, para um consultório pequeno, o valor gira em torno de dois dígitos, em ordem de grandeza, a partir de R\$ 10 mil.
✓ Contrata uma empresa credenciada para orientação e avaliação.	

Fonte: ABO.

Passos da acreditação ONA

Primeiramente a clínica e ou consultório, adquire o Manual de Acreditação próprio de serviços da área em que deva aplicar todos os requisitos e adequações dispostos no próprio manual.

Depois disso, escolhe dentro da ONA uma instituição acreditadora (IAC), credenciada pela própria ONA.

Após adequações, pode-se realizar uma avaliação sem valor, chamada Diagnostico Organizacional, realizada pelos próprios avaliadores somente com finalidade de orientação dos processos a serem realizados e, se necessário, auxiliar nos requisitos que precisam melhorias e adequações.

Quando empresa que estiver pronta para a avaliação, agenda-se a visita dos avaliadores que irão, por dois ou três dias, avaliarem cada requisito, entrevistar gestores e funcionários, checando a qualidade e a segurança oferecida aos pacientes e à própria instituição em geral.

Após a visita, o processo de apuração dos resultados e de geração de relatório da empresa leva em média 20 dias, após o que o relatório é liberado para a ONA. Esta terá 30 dias para homologar a certificação e divulgá-la em seu portal.

Todo o processo leva em média dois anos até ser concretizado, ou seja, para a emissão da certificação de acreditação. A cada dois ou três anos durante a validade da certificação, a empresa deve realizar o processo inicial novamente. David (2010) sugere a necessidade de investimento educacional permanente, para que os profissionais de saúde respeitem os protocolos de certificação.

Em média as empresas levam aproximadamente seis anos para atingirem o Nível III de acreditação. Esse certificado é atribuído às empresas cuja gestão apresenta qualidade plena no que diz respeito à qualidade e segurança do paciente. Ribeiro e Ribas (2014) relatam que a odontologia é protagonista social, inovadora e transformadora da sociedade moderna, norteando a satisfação e a segurança no atendimento ao paciente. A certificação traz orgulho e satisfação pela conquista da instituição do certificado, segundo Manzo (2012).

O Luiz Vicente Souza Matino, gestor e coordenador da clínica odontológica do SESC de Santo Amaro, a sexta clínica acreditada e uma das três com certificado ativo ONA, relata que, no caso do próprio SESC, obter o certificado de acreditação não tem como propósito a atração de novos clientes, mas, sim, tornar-se modelo educativo para a sociedade e aprimorar a missão da odontologia, no sentido de realizar serviços com mais segurança e qualidade. Ele ressalta que o SESC abre inscrições anualmente para os serviços odontológicos e que, no ano de 2018, obteve 70 mil inscrições para diversas especialidades oferecidas, dentre elas odontopediatria (crianças), dentística (restaurações), periodontia (tratamento de gengivas), cirurgias (extrações), próteses e radiologia. Matino destaca ainda que o SESC atende somente os credenciados do setor comercial, serviços de turismo e seus dependentes. A instituição iniciou o trâmite para a acreditação ONA em 2015. Foi preciso “traduzir” o manual ONA textualmente e, assim, adequar as regras hospitalares para as práticas clínicas odontológicas exigidas para avaliação da acreditação. Segundo ele, o manual ainda está muito direcionado para o setor hospitalar e pouco contempla os serviços odontológicos. A instituição acreditadora, vinculada à ONA, que realizou a avaliação no SESC Santo Amaro foi o

Instituto Vanzolini da Escola Politécnica da Universidade de São Paulo (USP), mantida pelo departamento de Engenharia da Produção. O SESC recebeu o certificado acreditado Nível I ONA, em 2016, e tem validade de dois anos, passando por manutenções a cada seis meses. Com relação ao futuro da qualidade dos serviços odontológicos, Matino afirma que o caminho da acreditação é trazer maior segurança ao paciente com relação à qualidade dos serviços prestados, pois parte do princípio de que, se a instituição e/ou consultório obteve o certificado através de uma simples pesquisa em sites de acreditação, o estabelecimento oferecerá maior cuidado aos que o procuram. Porém, as classes reguladoras da odontologia necessitam tomar a iniciativa para que isso ocorra rapidamente, uma vez que a pressão do mercado é grande e há a necessidade de se avaliar a baixa certificação acreditadora dos serviços odontológicos. São apenas três certificados ONA válidos, em comparação com 700 certificados acreditados nas áreas hospitalares.

Uma das autoras deste artigo, proprietária de uma clínica odontológica interdisciplinar na cidade de Suzano, em São Paulo, nunca observou divulgação em massa de acreditação por parte das classes de conselhos que regem a odontologia. Ao se informar sobre o assunto, verificou que a divulgação ainda é branda e muito isolada. Ela adquiriu o manual ONA pelo site e, ao lê-lo, constatou o mesmo fato narrado pelo coordenador do SESC Santo Amaro; percebeu que, apesar de ser um manual de acreditação de serviços odontológicos, este ainda é muito voltado para práticas clínicas hospitalares. É portanto necessário seja analisado e adequado para a área odontológica. Trata-se ainda do mesmo manual criado em 2012, sem nenhuma modificação. A autora avalia que o processo de acreditação é uma oportunidade que envolve não só melhoria para a segurança e qualidade do atendimento ao paciente, mas também para toda a equipe, pois a evolução mundial força o mercado a buscar profissionais mais capacitados, com ferramentas modernas para a melhoria dos serviços oferecidos, tornando-os mais seguros para quem os recebe. O certificado de acreditação é um valor agregado para a empresa que o recebe, constituindo-se como um fator de diferenciação frente aos concorrentes. Ressalta-se, no entanto, que ainda é alto o custo pra avaliação de pequenos consultórios, sendo este um dos motivos da baixa demanda por aquisição de acreditação.

Considerações finais

O certificado de acreditação garante credibilidade ao estabelecimento, por meio de avaliações da segurança e da qualidade dos serviços prestados na área da saúde. Muito se fala de acreditação no meio de prestadores de serviços em saúde na área hospitalar, comprova isso o fato de existirem mais de 700 mil instituições acreditadas pela instituição ONA. Já entre os serviços odontológicos, o número de prestadores acreditados é muito pequeno: são apenas três acreditados ONA. Conclui-se que haja falta de divulgação e informação por parte das classes reguladoras dos órgãos odontológicos, pois há pouca literatura sobre o assunto e o próprio manual da ONA, uma das instituições acreditadoras, não foi produzindo para o setor odontológico. Prestadores de serviços odontológicos que queiram ser acreditados necessitam adequar as informações do manual, exclusivo para área de prestadores de serviços de saúde hospitalar, para as práticas da clínica odontológica. Esse é um dos aspectos que explica o fato de que a acreditação de serviços odontológicos ainda caminhe a passos lentos no Brasil.

Referências

- ABO. **Associação Brasileira de Odontologia**. Disponível em: <https://www.abo.org.br/uploads/files/2018/05/jornal-da-abo-158.pdf>. Acesso em: 31 out. 2018.
- DAVID, G.; MARJORIE, P.; JEFFREY, B. What Motivates Professionals to Engage in the 100. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**. Três Corações, v.14, n.1, p. 88-102, jan. / jul. 2016.
- DAVID, G.; MARJORIE, P.; JEFFREY, B. Accreditation of Healthcare Organizations International Journal for Quality in Health Care. **Revista da Universidade Vale do Rio Verde**. Três Corações, v.23, n.1, p. 8-14, nov. 2010.
- FELDMAN, L.; GATTO, M.; CUNHA, I. História da evolução da qualidade hospitalar dos padrões a acreditação. **Acta Paulista Enfermagem**, v.18, n.2, p. 213-219, 2005.
- FONSECA, A.; MIYAKE, D. Uma análise sobre PDCA, como método para solução de problemas de qualidade. In: XXVI ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, Fortaleza. **ABEPRO**, 2006, p.1-9.

GABRIEL, C. Utilização de indicadores de desempenho em serviços odontológicos de enfermagem de hospitais públicos. **Revista Latino Americana de Enfermagem**, Ribeirão Preto, 2011, p.1915

GAVI, R.; GOMES, M. Acreditação dos serviços privados de assistência odontológica. **Revista Eletrônica Gestão e Saúde**, v.4, n.2, 2013, p.2026-44.

IQG. Health Services Accreditation. Disponível em:
<http://www2.iqg.com.br/instituicoes/o-que-a-iqg-faz-pela-sua-instituicao-de-saude/>.
Acesso em: 8 nov. 2018.

LANCASTER, J; BRAITHWARTE, J; GREENFIELD, D. Benefits of Participating in Accreditation Surveyng. **Int. J. Health Care Quali.** Assur, v.23, n.2, 2010, p.141-52.

MANZO, B. F.; BRITO, M. J. M.; CORRÊA, A. R. Implicações do processo de Acreditação Hospitalar no cotidiano de profissionais de saúde. **Rev. Esc. Enferm. USP**; v.46, n.2, 2012, p.388-94. Disponível em: www.ee.usp.br/reeusp/. Acesso em: 18 mar. 2019.

MARTELOTTE. M. C. Programa Brasileiro de Acreditação Hospitalar: sua influência no credenciamento de hospitais em operadoras de planos de saúde. Rio de Janeiro, 2003. 121f. **Dissertação** (Mestrado). Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas.

ONA. Organização Nacional de Acreditação. Certificações válidas. Disponível em:
<https://www.ona.org.br/OrganizacoesCertificadas>. Acesso em: 31 out. 2018.

ONO, M.; IMAI, H.; KUROI, K.; OHSUMI, S.; SHIMOZUMA, K. Quality of Japanese Health Care Evaluated as Hospital Functions. **Breast Cancer**, v.14, n.1, 2007, p.88-91.

RIBEIRO, P.; RIBAS, T. Qualidade na assistência odontológica. **Rev. Saúde**, v.8, n.1, 2014.

SANTOS, E.; ALENCAR, N.; SANTOS, P.; MAGALHAES, S. Acreditação Odontológica. **Revista Universidade Vale do Rio Verde**. Três Corações, v.14, n.1, p.88-102, Jan. /Jul. 2016.

SCHMALTZ, S.; WILLIAMS, S.; CHASSIN, M.; LOEB, J.; WACHTER, R. Hospital Performance Trends on National Quality Measures and the Association With Joint Commission Accreditation. **J. Hosp. Med.**, v.6, n.8, out. 2011, p.454-61

SILVA, H.; LEAL, F.; SILVA, E. Avaliação quanto aos indicadores de qualidade em odontologia na Secretaria de Saúde do Distrito Federal. **Rev. Eletrônica Gestão & Saúde**, v.5, n.2, 2014, p.303-318.

TOMAZ, P.; FERNANDO, C. **Jornal ABO**, ed.158, ano XXI, Ago. / Out., 2016. p.16.