

ACADEMIA NASCECME ENTREVISTA:

GILVANE LOLATO - GERENTE DE OPERAÇÕES NA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA



“Uma administradora a serviço da qualidade”

Quando iniciou seu primeiro estágio, como aluna do curso de Administração, Gilvane Lolato não imaginava que sua carreira se voltaria totalmente para a área da saúde. Mas foi justamente nesta primeira experiência de trabalho, atuando no departamento de Gestão de Qualidade do Hospital Geral do Rio de Janeiro, que a então estudante encontrou o seu caminho profissional.

Hoje, já são mais de 10 anos na área de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente. Atuou na implantação do modelo de Acreditação em Saúde, na metodologia nacional, auxiliando mais de 20 organizações em sua jornada. Desde 2018 está na Organização Nacional de Acreditação (ONA) como Gerente Operacional.

“Sou muito grata às pessoas que, ao longo da minha jornada, deram a oportunidade para que eu me desenvolvesse e aprimorasse, assim como à minha família, que sempre me apoiou”, enaltece Gilvane.

Para a profissional, poder ajudar distintas instituições de saúde a melhorarem seus processos e, desta forma, alcançarem um nível de excelência, é sua maior motivação. “A acreditação, no Brasil, não é mandatória. Assim, por ser um processo voluntário, supomos que as instituições que decidem passar por esta avaliação têm real interesse em identificar pontos de melhoria e evoluir”, afirma.

“Sou muito grata às pessoas que, ao longo da minha jornada, deram a oportunidade para que eu me desenvolvesse e aprimorasse, assim como à minha família, que sempre me apoiou”.

Estruturada em 3 níveis, a acreditação da ONA é a única 100% nacional – podendo ser equiparada às mais exigentes creditações internacionais. De acordo com Gilvane, a acreditação da ONA ainda apresenta uma grande vantagem quando comparada às metodologias advindas do exterior. “Diferentemente das creditações internacionais, a ONA consegue se adequar à realidade brasileira. Afinal, cada uma das regiões do país apresenta uma realidade completamente distinta. Assim, independente das diferenças, consideramos todos os perfis de acreditação – desde grandes hospitais, com mais de 3 mil funcionários, até hospitais menores, sejam especializados, como os oftalmológicos, bem como clínicas, laboratórios, diagnósticos por imagem, hemoterapias, dentre outros”, exemplifica.



“Diferentemente das creditações internacionais, a ONA consegue se adequar à realidade brasileira.

Afinal, cada uma das regiões do país apresenta uma realidade completamente distinta.



Para ela, o fator de maior complexidade do cenário brasileiro é realmente a sua ampla diversidade. “São 5 regiões completamente distintas. Por isso o grande desafio é diferenciar toda a complexidade de instituições de diferentes portes, considerando as distintas legislações de cada região, assim como as diferenças estruturais e culturais”, elenca Gilvane.

Seja qual for o porte da instituição, para que o processo de avaliação da ONA resulte em melhorias permanentes, é sempre importante que todos os profissionais estejam envolvidos, e não somente as lideranças diretamente envolvidas no processo. “Quando todos estão engajados, inclusive a alta liderança, o comprometimento com os resultados é muito maior. Se todos encaram o processo de forma positiva, o aprendizado se torna efetivo”, ressalta.

“As instituições que requisitam a acreditação ONA sempre estão em busca de melhorar seus processos, e compreendem que o processo é mesmo um aprendizado, uma troca. Ter essa mentalidade é fundamental para alcançar tais melhorias de forma efetiva e permanente. Se os profissionais percebem que a alta liderança não está engajada acaba se tornando um processo com muito esforço e pouco retorno.”

Para Gilvane, a ONA é uma organização que possui a missão de educar.



Entre os benefícios de se realizar um processo de acreditação, podemos citar:

- Melhoria contínua em processos e atividades;
- Diminuição do retrabalho e, conseqüentemente, redução dos custos;
- Integração de setores e processos, já que a acreditação hospitalar requer que as áreas trabalhem em conjunto, visando objetivos em comum;
- A obtenção da certificação pode ser utilizada em estratégias de marketing que promovam positivamente a instituição junto ao público;
- Controle das atividades e compromisso com resultados;
- Maior credibilidade, já que a instituição começa a ser reconhecida por sua excelência e qualidade;
- Identificação de pontos fracos e diferenciais positivos;
- Diferencial competitivo.

Felizmente, no Brasil, temos profissionais altamente comprometidos com os processos de gestão da qualidade, como os enfermeiros e enfermeiras das CME's e equipes multidisciplinares. Para Gilvane, tais profissionais são verdadeiras "molas propulsoras" para que as organizações possam evoluir, sempre mantendo o foco na segurança e na preservação da vida dos pacientes. "Graças ao trabalho destes profissionais, a CME, por exemplo, vem se fortalecendo e, com a ajuda de metodologias como a acreditação da ONA, e o seu trabalho cada vez mais valorizado", defende.



O desafio, contudo, ainda é grande. Afinal, em nosso país, muitas instituições de saúde sequer atendem a legislação básica.

“Investir em processos de acreditação é fundamental, mesmo nas situações mais críticas. Na minha visão, é preciso reconhecer em que ponto a instituição está, ouvir os profissionais e atender pelo menos as questões básicas.”

O processo natural seria, ao menos, buscar um reconhecimento interno do que já foi feito e de tudo o que ainda se está por fazer para melhorar os processos. Com isso, já está dado o primeiro passo – o que é muito importante”, enfatiza a profissional.

Às instituições que ainda estão iniciando o processo de busca por melhorias, uma orientação adicional é adquirir o Manual de Serviços para Saúde, da ONA, cuja versão 2022 contou com a participação de mais de 150 especialistas. “Este material por si só já pode servir como processo de padronização, mesmo que a instituição não busque a acreditação”, indica Gilvane.

Vale ressaltar que a metodologia ONA já homologou mais de 3500 certificações desde a sua fundação, em 1999. Em volume, a Organização é a 3ª maior Certificadora de Qualidade de Serviços de Saúde no mundo todo. “Atualmente, mais de 90% das instituições acreditadas no país adotam os padrões ONA, o que, pra mim, é motivo de grande satisfação”, finaliza.

Gilvane Lolato - Graduada em Administração de Empresas pela UGF-RJ, com MBA em Gestão em Saúde e Controle de Infecção pela INESP-SP. Especialista em Qualidade e Segurança do Paciente pela Universidade Nova de Lisboa, Portugal. Mestranda em Gestão e Metodologias da Qualidade e Segurança da Atenção em Saúde no Instituto Avedis Donabedian, Espanha.

