

# Boletim Epidemiológico

Volume 1, número 1

Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar Hospital Estadual Luziânia (NVEH/NHE).

## Relato de Experiência: Primeiro Hospital de Campanha para enfrentamento da Covid-19 com obtenção de Certificado ONA II

Éder Lúcio de Sousa<sup>1</sup>, Isabella Santiago Oliveira Silva<sup>2</sup>, Marcus Antônio de Souza<sup>3</sup>, Francisco Campos Amud<sup>4</sup>.

### INTRODUÇÃO

O Sistema Único de Saúde – SUS, tem enfrentado diversos e graves desafios e transformações, principalmente durante o período de pandemia, responsável pela saúde de 75% da população de um país com mais de 210 milhões de pessoas (OLIVEIRA et al., 2016).

Em meio a esse contexto as instituições hospitalares têm adotado programas de gestão de qualidade com o objetivo de melhorar, de forma contínua, seus processos e serviços (LUCENA, 2018).

A qualidade destacou-se como ramo importante da gestão hospitalar, a qual, em linhas gerais, diz respeito à excelência da prestação do serviço. Como metodologia de avaliação externa as instituições têm adotado a Acreditação Hospitalar como forma de avaliação sistematizada dos serviços de saúde (PEREIRA, et al. 2015).

A qualidade, portanto, tem se tornado um diferencial, favorecendo instituições nos mercados nacionais e internacionais de certificações as creditações, na busca de excelência na prestação de serviços, êxito organizacional e crescimento (RÊGO, 2007).

<sup>1</sup> Enfermeiro, Especialista. Universidade Federal de Minas Gerais-UFMG, Belo Horizonte, MG. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/0754132869225110>.

<sup>2</sup> Enfermeiro, Especialista. Centro Universitário Brasília de Goiás-UNIBRASILIA, São Luís de Montes Belos, GO, Brasil. Lattes: [//lattes.cnpq.br/5132562832585818](http://lattes.cnpq.br/5132562832585818).  
titulação. Instituição de origem.  
Cidade, UF, Brasil. Lattes.

<sup>3</sup> Enfermeiro, Mestrado. Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Goiás-FEN/UFG, Goiânia, Goiás, Brasil. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1979754138487643>

<sup>4</sup> Administrador. Universidade Paulista – UNIP, Brasília, DF. Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7050956130994938>.

O processo de “Acreditação Hospitalar”, assim, impõe novas exigências no que se refere a mudanças comportamentais, mobilização constante dos profissionais em busca de metas e objetivos propostos, além da melhoria permanente e contínua do atendimento prestado (ABREU, et al, 2020).

A Organização Nacional de Acreditação – ONA, empresa responsável por desenvolver e gerir padrões brasileiros de segurança e qualidade da saúde. Reconhecidos internacionalmente, os padrões definidos pela ONA são certificados pela International Society for Quality in Health Care (ISQua), associação formada por instituições acadêmicas e organizações de mais de 100 países, parceira da Organização Mundial da Saúde na avaliação de padrões mundiais de qualidade em saúde (BRASIL, 2002).

A ONA trabalha com três níveis de certificação: Nível 1 (para instituições que atendem aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais); Nível 2 (para instituições que, além de atender aos critérios de segurança, apresenta gestão integrada, com processos ocorrendo de maneira fluida e plena comunicação entre as atividades) e; Nível 3 (princípio da “excelência em gestão”. A instituição já deve demonstrar uma cultura organizacional de melhoria contínua com maturidade institucional).

Se um hospital conseguiu a certificação nível um, atingiu pelo menos 70% dos padrões de qualidade e segurança definidos pela organização acreditadora (BRASIL, 2022e).

Já um hospital que conquistou o nível dois, além de alcançar pelo menos 80% dos padrões citados anteriormente, também atingiram 70% dos padrões de gestão integrada (ONA, 2022a).

O nível três é o que mostra mais avanços. É preciso seguir 90% dos padrões de qualidade e segurança, 80% dos padrões de gestão integrada e pelo menos 70% dos padrões de excelência em gestão (ONA, 2022b).

Além disso, todos os níveis têm prazo de validade: certificados dos dois primeiros níveis valem por dois anos e o do terceiro nível, por três anos. Ou seja, uma instituição de saúde que quer se manter acreditada precisa estar disposta a passar pela avaliação da ONA periodicamente (GASPARI, 2020).

Seguir os padrões exigidos de qualidade para a respectiva acreditação tornou-se ainda mais desafiador, após fevereiro de 2020, quando emergiu em todos continentes a infecção humana pelo novo Coronavírus (BÓA, et al., 2018).

Em março de 2020, o Estado brasileiro declarou situação de Emergência em Saúde Pública de importância nacional, criando em caráter emergencial e temporário, em várias partes do País, os Hospitais de Campanha – HCAMP, para o enfrentamento emergencial da pandemia (BRASIL, 2020a).

Dada a emergência da situação, os Hospitais de Campanha foram montados com estruturas básicas capazes de prover suporte em saúde de forma semelhante aos hospitais fixos, através de equipes multiprofissionais, em atendimentos de urgência e emergência, internações, remoções, realização de pequenos procedimentos cirúrgicos como traqueostomias, bem como realização de exames laboratoriais e de imagem (CUNHA et al., 2020).

No Estado de Goiás foram criados 9 (nove) hospitais de campanha (HCAMP’s), sendo um deles criado em parceria com o governo federal, na modalidade de tenda, o qual teve suas atividades suspensas em 22 de outubro de 2020, após o que remanesceram 8 hospitais de campanha, estadualizados (BRASIL, 2020b).

Já quando de sua implantação, a estratégia do Estado era, com o processo de estadualização, ressignificar os sobreditos hospitais, que, após as fases críticas da pandemia, passariam a atuar como hospitais gerais, em âmbito regional, financiados e mantidos de forma permanente, de modo a incrementar a assistência a toda população (BRASIL, 2020c).

Vale considerar que, assumir os protocolos de qualidade enquanto HACAMP se tornou ainda mais desafiador, uma vez que em seu funcionamento dada a urgência e ineditismo da situação pode surgir diversos problemas no cotidiano (BRASIL, 2020d).

O objetivo deste trabalho foi relatar a experiência de acreditação plena de um hospital de campanha da região do entorno de Brasília.

## **PERCURSO METODOLÓGICO**

Trata-se de um relato de experiência descritivo com abordagem qualitativa, a partir de experiências vividas por integrantes do presente estudo. O estudo surgiu da iniciativa de descrever o processo de certificação desenvolvida no HCAMP- Luziânia, que culminou com o selo de Certificação Plena do primeiro HCAMP, certificado ONA II a nível nacional.

Nesse processo, os hospitais passam por diferentes fases, antes e após a auditoria para a certificação. Na primeira fase, após definir quanto à adoção ou à revitalização do modelo, inicia-se o processo de preparação para certificação, que pode durar de 3 a 18 meses (SAQUETTO, 2019).

Nessa fase avalia-se a elegibilidade dos hospitais, analisam-se os procedimentos necessários para sua documentação, bem como investe-se na sensibilização e a capacitação dos profissionais envolvidos (MATTOSO, 2018).

Na segunda fase, cuja duração pode se estender de 3 a 6 meses, consta um levantamento simulado de pré-certificação, por meio do qual são revisadas as lacunas existentes para certificação, antes da auditoria externa (ALÁSTICO, 2013).

A certificação representa o reconhecimento formal das conformidades organizacionais conforme os padrões de normas (NAVÉS, 2015).

A certificação é uma atividade de 23 avaliações da conformidade, que reconhece a excelência de aspectos técnicos e de gestão dentro de uma organização (RAFAEL, 2019).

Ao final da auditoria, caso os requisitos tenham sido atendidos, a certificadora emite um certificado de qualidade, cuja validade pode variar de 2 a 3 anos, atestando a certificação segundo determinado modelo de certificação. Essa é a fase em que se espera um avanço acentuado na conformidade dos hospitais, pois a equipe está ciente da avaliação e os gestores empenhados nos investimentos necessários para a certificação (MACEDO, 2019).

A ONA é considerada a principal acreditação para instituições de saúde nacionais. Afinal, para conquistar qualquer um dos três níveis dessa certificação, é preciso que a instituição esteja seguindo as normas estabelecidas pelo Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar (FORTES, 2013).

De acordo com documento divulgado pela Confederação Nacional da Saúde, no início de 2021 existiam 6.820 hospitais em funcionamento no Brasil, e somente 6,5 % desses hospitais são acreditados (BRASIL, 2019).

## **RELATANDO A EXPERIÊNCIA**

Em maio de 2020, no do auge da primeira onda de Síndrome Respiratória Aguda Grave – SRAG causada pelo Coronavírus, foi inaugurado o Hospital Estadual de Luziânia - HCAMP, com a missão de garantir o melhor atendimento possível para seus pacientes. Após sua inauguração e estadualização foi destinado exclusivamente ao enfrentamento da pandemia da covid-19. O foco inicial se deu junto às demandas

agudas emergenciais, garantindo a assistência a mais de 200 mil habitantes, quando somada a população do município de Luziânia e demais regiões do entorno de Brasília.

Passada a fase mais crítica de sua implementação, em agosto de 2020 fez-se a opção de investir continuamente na cultura da qualidade assistencial e segurança do paciente, com foco no cuidado seguro, tendo o paciente como centro de todas as atenções.

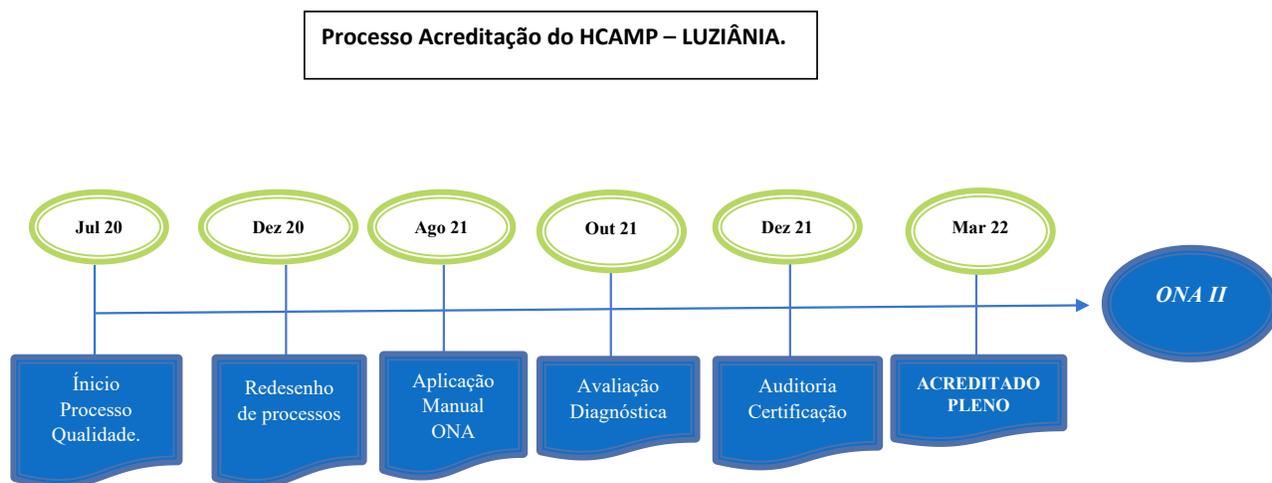
No início da operação os relatórios pautavam-se por dados de produção, por exemplo, número de atendimentos, taxa de ocupação, quantidade de exames realizados, diante do contexto emergencial dos primeiros meses de pandemia, em que o desafio era a própria implantação e funcionamento de hospitais do gênero.

Nos meses de novembro e dezembro de 2020, os relatórios de atividades já apresentam significativa mudança de concepção: neles se destacam, os preceitos de qualidade, a partir das “Metas Internacionais de Segurança do Paciente”, estabelecidas pela ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE – OMS (BRASIL, 2014).

A partir de janeiro de 2021, as 6 metas referidas passam a ser uma constante dos referidos relatórios, sem prejuízo de outros dados referentes à qualidade da assistência.

Implantada a mudança de cultura a qual é espelhada na própria evolução de apresentação dos relatórios de atividades, em agosto de 2021 foram instituídas e implementadas as metodologia definidas no manual de acreditação ONA versão 2022/2024, em que foram realizados ciclos de melhorias contínuas, com destaque para a criação de protocolos assistenciais baseados em evidências, redesenho de fluxos, padronização de procedimentos, treinamentos técnicos e comportamentais, além de reforço no suporte emocional para os profissionais.

**GRÁFICO 1:** Processo de Acreditação do HCAMP- Luziânia.



**Fonte:** Gestão de Qualidade de 2020 á 2022.

Com a gradativa mudança no comportamento e conscientização de todos envolvidos na busca pela excelência, o mantra do departamento de educação corporativa nestes meses foi: cuidar mais, cuidar melhor, cuidar com segurança e cuidar com qualidade para atender a demanda do cliente, ou seja, sensibilizar as equipes para a atuação com foco na qualidade assistencial, a partir de uma linha de cuidados centrada no paciente.

Nessa linha, foi desenvolvido na instituição um programa de educação continuada, com um programa de Treinamento e Desenvolvimento - T&D conforme Imagem 1

**IMAGEM 1:** Indicadores de Educação Corporativa.



**Fonte:** Gestão de Pessoas de 2020, 2021 e janeiro a março de 2022.

Os resultados da busca pela excelência começaram em janeiro de 2021, quando o HCAMP -Luziânia foi reconhecido pela Confederação Brasileira de Futebol – CBF por seu destaque no projeto “Craques da Saúde” que premiou as unidades de saúde pública que mais salvaram vidas de pacientes infectados pelo Coronavírus no País. Em Goiás, o Hospital foi o eleito para receber o prêmio, conforme se observa na IMAGEM 2.

**IMAGEM 2:** Entrega de ambulância em evento organizado pela Confederação Brasileira de Futebol – CBF.



**Fonte:** Arquivo pessoal IMED.

Até o mês de março de 2022, o HCAMP-LUZIÂNIA realizou 40.516 atendimentos, entre urgência, emergência e internações, além de 161.781 consultas e 479.880 exames (tomografias, exames laboratoriais, RX e eletrocardiograma). Todos esses atendimentos e procedimentos realizados dentro do padrão de conformidade e rigor preconizado no manual de acreditação hospitalar ONA, corroboraram para que o hospital recebesse menção honrosa da Prefeitura de Luziânia (Imagem 3) e que comemorasse em meio à pandemia a marca de 1000 altas de pacientes com COVID-19 (Imagem 4).

**IMAGEM 3:** Homenagem recebida pela prefeitura de Luziânia.



**Fonte:** Arquivo pessoal IMED.

**IMAGEM 4:** Comemoração de 1.000 altas por Covid-19 durante a pademia.



**Fonte:** Arquivo pessoal IMED.

A certificação vem com um objetivo de aumentar chances de produzir resultados como segurança evitando danos aos pacientes, efetividade no cuidado baseado em evidências científicas, cuidado centrado no paciente, oportunidade na redução de tempo e de atrasos, eficiência nos cuidados e nos desperdícios e equidade (DEUS, 2016).

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa experiência mostrou que a implementação da cultura da qualidade pode se dar em meio a situações intensas e desafiadoras como foi a realidade de HACAMP, levando-se em consideração sobretudo o alinhamento de objetivos, desde os gestores até abranger por completo o quadro de colaboradores.

Dentre as estratégias adotadas no HCAMP de Luziânia destacaram-se investimento forte em treinamento e capacitação dos colaboradores, adequação das rotinas e protocolos de cuidados junto ao paciente, bem como estruturação dos relatórios evidenciando adesão a normas internacionais de segurança do paciente.

Esse esforço coletivo foi percebido pela sociedade e opinião pública, reverberando em premiações e manifestações de entidades públicas e privadas de reconhecimento pelo expressivo número de atendimentos, sobretudo pelas altas melhoradas de pacientes infectadas pelo corona vírus.

Percebe-se, portanto, que a implantação da cultura da qualidade e melhoria contínua gera saltos de excelência assistencial, o que foi demonstrado, neste caso pelo próprio selo de qualidade “PLENA” da organização ONA, atribuído ao HCAMP de Luziânia.

## REFERÊNCIAS

1. OLIVEIRA, João Lucas Campos de; MATSUDA, Laura Misue. Vantagens e dificuldades da acreditação hospitalar: A voz dos gestores da qualidade. 2016. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ean/a/QVvmjwpCkVZSPMDbgG9Cs9s/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 18 de março de 2022.
2. ABREUS, Anaiane; ABRANTES, Maria Luiza. A IMPORTÂNCIA DA ACREDITAÇÃO HOSPITALAR NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE NO BRASIL. 2020. Disponível em: [http://revista.oswaldocruz.br/Content/pdf/Edicao\\_18\\_ANAINE\\_DE\\_PAULA\\_ABREU.pdf](http://revista.oswaldocruz.br/Content/pdf/Edicao_18_ANAINE_DE_PAULA_ABREU.pdf). Acesso em: 18 de março de 2022.
3. LUCENA, Felipe Guimarães Silva. Gestão de qualidade, setor saúde. Universidade Federal do Rio de Janeiro. 2018. Disponível em: [https://www.ufjf.br/oliveira\\_junior/files/2011/08/Gest%C3%A3o-da-qualidade-slides.pdf](https://www.ufjf.br/oliveira_junior/files/2011/08/Gest%C3%A3o-da-qualidade-slides.pdf). Acesso em 07/05/2022.
4. PEREIRA, Gildalsio Souza; PEREIRA, Sueli Souza; A importância da qualidade do serviço na gestão hospitalar. Revista Eletrônica Atualiza Saude. 2015. Disponível em: <https://atualizarevista.com.br/wp-content/uploads/2015/01/A-IMPORTANCIA-DA-QUALIDADE-DO-SERVICO-NA-GESTAO-HOSPITALAR-REVISTA-ATUALIZA-SAUDE-N1-V1.pdf>. Acesso em: 07/05/2022.
5. RÊGO, Gicélia de Lima. GESTÃO DE QUALIDADE. Análise da importância no serviço de enfermagem de um hospital de ensino. Universidade Federal da Bahia. 2007. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/9553/1/R%C3%Aago.pdf>. Acesso em: 07/05/2022.
6. BRASIL. Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar. Ministério da Saúde. 2002. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acreditacao\\_hospitalar.pdf](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acreditacao_hospitalar.pdf). Acesso em 18 de março de 2022.
7. BÓA, AnaCristina Pretto; AMESTOY, Simone Coelho; MOURA, Gisele Maria Schabella Souto; TRINDADE, Leticia de Lima. Indicadores de qualidade: ferramentas para o gerenciamento de boas práticas em saúde. 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/T89wNCjgBwCKCYS9whxjSsm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 07/05/2022.
8. BRASIL. PORTARIA Nº 188, DE 3 DE FEVEREIRO DE 2020a. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt0188\\_04\\_02\\_2020.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2020/prt0188_04_02_2020.html). Acesso em: 19 de março de 2022.
9. CUNHA, Claudia; LIMA, Alessandra; VIEIRA, Luciana. Subsecretaria de Saúde Núcleo de Evidências: Hospital de Campanha. 2020. Disponível em: [https://www.saude.go.gov.br/files//banner\\_coronavirus/protocolos-notas/S%C3%ADnteses%20de%20Evid%C3%Aancias/2020/Hospitais%20de%20Campanha.pdf](https://www.saude.go.gov.br/files//banner_coronavirus/protocolos-notas/S%C3%ADnteses%20de%20Evid%C3%Aancias/2020/Hospitais%20de%20Campanha.pdf). Acesso em: 15 de março de 2022

10. BRASIL. Nota Técnica nº 1/2020b. Estado de Goiás. Secretaria de Estado de Saúde. Disponível em: [https://www.saude.go.gov.br/files//banner\\_coronavirus/protocolos-notas/Notas%20T%C3%A9cnicas%20da%20Secretaria%20de%20Estado%20da%20Sa%C3%BAde/2020/Nota%20T%C3%A9cnica%20SES-GO%20n%C2%BA%201,%202,%203%20e%204-2020.pdf](https://www.saude.go.gov.br/files//banner_coronavirus/protocolos-notas/Notas%20T%C3%A9cnicas%20da%20Secretaria%20de%20Estado%20da%20Sa%C3%BAde/2020/Nota%20T%C3%A9cnica%20SES-GO%20n%C2%BA%201,%202,%203%20e%204-2020.pdf). Acesso em: 07/05/2022.

11. BRASIL. Recomendações Técnicas para a construção e funcionamento de serviços de saúde denominados Hospital de Campanha, Centro Médico com internação ou assemelhados, para funcionar como suporte aos pacientes com o novo coronavírus (COVID-19). 2020c. Disponível em: <http://cvs.saude.sp.gov.br/up/Recomenda%C3%A7%C3%B5es%20T%C3%A9cnicas%20sobre%20Hospital%20de%20Campanha.pdf>. Acesso em: 07/05/2022.

12. BRASIL. ORIENTAÇÕES GERAIS PARA IMPLANTAÇÃO DAS PRÁTICAS DE SEGURANÇA DO PACIENTE EM HOSPITAIS DE CAMPANHA E NAS DEMAIS ESTRUTURAS PROVÍSORIAS PARA ATENDIMENTO AO PACIENTE DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19. 2020d. Disponível em: <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/centraisdeconteudo/publicacoes/servicosdesaude/notas-tecnicas/nota-tecnica-no-08-de-2020-gvims-ggtes-anvisa-hospitais-de-campanha.pdf/view>. Acesso em: 07/05/2022.

13. BRASIL. Segurança do Pacientes. Ministério da Saúde. 2014. Disponível em: [https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento\\_referencia\\_programa\\_nacional\\_seguranca.pdf](https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf). Acesso em: 07/05/2022.

14. ONA, Manual para organizações prestadores de serviços de saúde- OPSS. 2022a. Disponível em: [https://www.ona.org.br/uploads/Edicao\\_Comemorativa\\_Manual\\_OPSS\\_2022\\_-\\_Roteiro\\_de\\_Construcao\\_do\\_Manual\\_Brasileiro\\_0.pdf](https://www.ona.org.br/uploads/Edicao_Comemorativa_Manual_OPSS_2022_-_Roteiro_de_Construcao_do_Manual_Brasileiro_0.pdf). Acesso em: 07/05/2022.

15. ONA. O papel da ONA na construção do sistema de saúde Brasileiro, 2022b. Disponível em: [https://www.ona.org.br/anexos/resumo\\_pt.pdf](https://www.ona.org.br/anexos/resumo_pt.pdf). Acesso em 18 de março de 2022

16. BRASIL. Manual para organizações prestadoras de serviços de saúde-OPSS. Roteiro de Construção do Manual Brasileiro de Acreditação ONA, 2022e. Disponível em: [https://www.ona.org.br/uploads/Edicao\\_Comemorativa\\_Manual\\_OPSS\\_2022\\_-\\_Roteiro\\_de\\_Construcao\\_do\\_Manual\\_Brasileiro\\_0.pdf](https://www.ona.org.br/uploads/Edicao_Comemorativa_Manual_OPSS_2022_-_Roteiro_de_Construcao_do_Manual_Brasileiro_0.pdf). Acesso em: 18 de março de 2022.

17. GASPARI, Vanessa. Manual Brasileiro de Acreditação, 2020. Disponível em: <https://www.unicesumar.edu.br/wp-content/uploads/degustacao/ebook/ebook-material-didatico-gestao-hospitalar.pdf>. Acesso em 18 de março de 2022.

18. SAQUETTO, Thiago Chieppe. O processo de acreditação e seus impactos na eficiência de hospitais privados Brasileiros, 2019. Disponível em: [https://www.coppead.ufrj.br/wp-content/uploads/2020/07/Tese\\_Thiago\\_Saquetto.pdf](https://www.coppead.ufrj.br/wp-content/uploads/2020/07/Tese_Thiago_Saquetto.pdf). Acesso em: 18 de março de 2022.

19. MATTOSO, Ana Paula Guedes. Acreditação hospitalar e os impactos sobre o cliente e os serviços, 2018. Disponível em: [https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/16971/Ana%20Paula%20Guedes%20Matoso\\_AC.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://app.uff.br/riuff/bitstream/handle/1/16971/Ana%20Paula%20Guedes%20Matoso_AC.pdf?sequence=2&isAllowed=y). Acesso em: 18 de março de 2022.

20. ALÁSTICO, Gabriel Pedro; TOLEDO, José Carlos de. Acreditação Hospitalar: proposição de roteiro para implantação, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/gp/a/pkySnXSCXBYXTBHxCLXFrCb/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em 18 de março de 2022.

21. NOVAES, Humberto Moraes de. História da acreditação hospitalar na América Latina – O caso Brasil, 2015. Disponível em: <https://revistas.face.ufmg.br/index.php/rahis/article/view/2693>. Acesso em: 18 de março de 2022.

22. RAFAEL, Deivid Nogueira; AQUINO, Simone. Processo de acreditação ONA: desafios para gestores de qualidade em serviços de apoio às Organizações de Saúde, 2019. Disponível em: <https://periodicos.uninove.br/revistargss/article/view/13470/7950>. Acesso em: 18 de março de 2022.

23. FORTES, Maria Thereza Ribeiro. Acreditação no Brasil: seus sentidos e significados na organização do sistema de saúde. Fundação Oswaldo Cruz, 2013. Disponível em: <https://docplayer.com.br/6991705-Acreditacao-no-brasil-seus-sentidos-e-significados-na-organizacao-do-sistema-de-saude-por-maria-thereza-ribeiro-fortes.html>. Acesso em: 18 março de 2022.

24. DEUS, Andreza Rodrigues de. QUALIDADE NA ASSISTÊNCIA À SAÚDE-UM OLHAR SOBRE A LITERATURA. 2016. Disponível em: [https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16\\_M\\_07.pdf](https://www.inovarse.org/sites/default/files/T16_M_07.pdf). Acesso em: 18 de março de 2022;

25. BRASIL. Confederação Nacional de saúde, 2019. Disponível em: <http://cnsaude.org.br/entidades-lancam-publicacoes-com-dados-historicos-e-indicadores-da-saude-nacional/>. Acesso em 18 de março de 2022.