ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

ACREDITAÇÃO NA GESTÃO EM SAÚDE HOSPITALAR: ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES DE SAÚDE DOS USUÁRIOS

ACCREDITATION IN HOSPITAL HEALTHCARE MANAGEMENT: MEETING PATIENTS' HEALTHCARE NEEDS

ACREDITACIÓN EN LA GESTIÓN DE LA SALUD HOSPITALARIA: ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES SANITARIAS DE LOS USUARIOS

Luiz Fernando Ridolfi
Mestre em Intervenção Psicológica no Desenvolvimento e na Educação
Universidad Europea del Atlántico (UNEATLANTICO), Santander, Espanha
E-mail: luizridolfi@hotmail.com
Orcid: https://orcid.org/0000-0003-4918-0420

Vitor Augusto Ovani
Mestrando em Gestão dos Cuidados de Saúde
Must University (MUST), Deerfield Beach, Florida, USA

Aldeíres Silva Oliveira
Mestra em Psicologia Organizacional
Must University (MUST), Deerfield Beach, Florida, USA

Jaqueline da Silva Lima
Mestranda em Psicologia Organizacional
Must University (MUST), Deerfield Beach, Florida, USA

Renata Gonçalves Cesário
Mestranda em Psicologia Organizacional
Must University (MUST), Deerfield Beach, Florida, USA

Edilene de Sá Ferreira Reis
Especialização em Direito do Trabalho
Centro Universitário de Sete Lagoas (UNIFEMM), Minas Gerais, Brasil

Roberta Fonseca de Oliveira Lara
Mestranda em Gestão dos Cuidados de Saúde
Must University (MUST), Deerfield Beach, Florida, USA
Orcid: https://orcid.org/0009-0000-6457-8977

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Márcia Ferreira de Menezes
Especialização em Fisioterapia Respiratória
Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Minas Gerais, Brasil
Orcid: https://orcid.org/0000-0001-5586-6328

Patrícia Alves Marques Heringer
Especialização em Enfermagem na Saúde Pública com Ênfase em Vigilância em Saúde
Faculdade Holística (FAHOL), Curitiba, Brasil
Orcid: https://orcid.org/0009-0008-0612-7076

Resumo

A acreditação hospitalar tem se consolidado como um importante instrumento de governança institucional voltado à qualificação dos serviços de saúde, à segurança do paciente e ao fortalecimento dos mecanismos de gestão orientados por evidências. Apesar da crescente adoção de modelos de certificação da qualidade no contexto hospitalar, persistem lacunas quanto à compreensão de sua efetiva contribuição para o atendimento das necessidades de saúde dos usuários, especialmente sob a perspectiva do direito à saúde e da gestão centrada na pessoa. Nesse contexto, o presente estudo objetiva analisar as contribuições da acreditação na gestão em saúde hospitalar para o atendimento das necessidades de saúde dos usuários. Trata-se de uma pesquisa de natureza qualitativa, desenvolvida por meio de revisão integrativa da literatura, com levantamento realizado nas bases SciELO, LILACS, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Google Scholar, contemplando produções científicas publicadas entre 2013 e 2026. Os resultados evidenciam que a acreditação promove a padronização dos processos assistenciais e gerenciais, fortalece a cultura organizacional da qualidade, amplia a utilização de indicadores de desempenho, estimula a adoção de protocolos clínicos e administrativos e favorece a melhoria contínua dos serviços. Observou-se, ainda, que instituições acreditadas apresentam maior capacidade de organizar fluxos assistenciais, reduzir riscos, qualificar a tomada de decisão e responder de forma mais efetiva às necessidades de saúde relacionadas ao acesso, à integralidade do cuidado, à segurança do paciente e à satisfação dos usuários. Conclui-se que a acreditação constitui relevante mecanismo de governança hospitalar, contribuindo para a efetivação do direito fundamental à saúde mediante a promoção de práticas gerenciais orientadas pela qualidade, eficiência, transparência e sustentabilidade institucional.

Palavras-chave: Acreditação hospitalar; Gestão em saúde; Governança hospitalar; Direito à saúde; Qualidade da assistência; Necessidades de saúde dos usuários.

Abstract

Hospital accreditation has established itself as an important tool for institutional governance aimed at improving the quality of health services, ensuring patient safety, and strengthening evidence-based management mechanisms. Despite the growing adoption of quality certification models in the hospital setting, gaps remain regarding the understanding of their effective contribution to meeting users' health needs, especially from the perspective of the right to health and person-centered management. In this context, the present study aims to analyze the contributions of accreditation in hospital health management to meeting users' health needs. This is a qualitative study conducted through an integrative literature review, with a search performed in the SciELO, LILACS, Virtual Health Library (VHL), and Google Scholar databases, covering scientific publications from 2013 to 2026. The results show that accreditation promotes the standardization of care and management

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

processes, strengthens the organizational culture of quality, expands the use of performance indicators, encourages the adoption of clinical and administrative protocols, and fosters the continuous improvement of services. It was also observed that accredited institutions demonstrate a greater capacity to organize care pathways, reduce risks, improve decision-making, and respond more effectively to health needs related to access, comprehensive care, patient safety, and user satisfaction. It is concluded that accreditation constitutes a relevant mechanism of hospital governance, contributing to the realization of the fundamental right to health by promoting management practices guided by quality, efficiency, transparency, and institutional sustainability.

Keywords: Hospital accreditation; Health management; Hospital governance; Right to health; Quality of care; Users' health needs.

Resumen

La acreditación hospitalaria se ha consolidado como un importante instrumento de gobernanza institucional orientado a la mejora de la calidad de los servicios sanitarios, la seguridad del paciente y el fortalecimiento de los mecanismos de gestión basados en la evidencia. A pesar de la creciente adopción de modelos de certificación de la calidad en el contexto hospitalario, persisten lagunas en cuanto a la comprensión de su contribución efectiva a la atención de las necesidades de salud de los usuarios, especialmente desde la perspectiva del derecho a la salud y de la gestión centrada en la persona. En este contexto, el presente estudio tiene como objetivo analizar las contribuciones de la acreditación en la gestión de la salud hospitalaria a la atención de las necesidades de salud de los usuarios. Se trata de una investigación de naturaleza cualitativa, desarrollada mediante una revisión integrativa de la literatura, con una búsqueda realizada en las bases SciELO, LILACS, Biblioteca Virtual en Salud (BVS) y Google Scholar, que abarca publicaciones científicas publicadas entre 2013 y 2026. Los resultados evidencian que la acreditación promueve la estandarización de los procesos asistenciales y de gestión, fortalece la cultura organizacional de la calidad, amplía el uso de indicadores de desempeño, estimula la adopción de protocolos clínicos y administrativos y favorece la mejora continua de los servicios. Se observó, además, que las instituciones acreditadas presentan una mayor capacidad para organizar los flujos asistenciales, reducir los riesgos, mejorar la toma de decisiones y responder de manera más eficaz a las necesidades sanitarias relacionadas con el acceso, la integralidad de la atención, la seguridad del paciente y la satisfacción de los usuarios. Se concluye que la acreditación constituye un mecanismo relevante de gobernanza hospitalaria, que contribuye a la efectividad del derecho fundamental a la salud mediante la promoción de prácticas de gestión orientadas a la calidad, la eficiencia, la transparencia y la sostenibilidad institucional.

Palabras clave: Acreditación hospitalaria; Gestión sanitaria; Gobernanza hospitalaria; Derecho a la salud; Calidad de la asistencia; Necesidades sanitarias de los usuarios.

1. Introdução

A saúde é reconhecida internacionalmente como um direito humano fundamental, indispensável à concretização da dignidade da pessoa humana e ao desenvolvimento social sustentável. No ordenamento jurídico brasileiro, esse direito encontra fundamento nos artigos 6º e 196 da Constituição da República Federativa

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

do Brasil de 1988, que estabelecem a saúde como direito de todos e dever do Estado, a ser garantida mediante políticas sociais e econômicas destinadas à redução dos riscos de doenças e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços de saúde.

Tal perspectiva reforça a compreensão de que a efetivação do direito à saúde depende não apenas da existência de serviços assistenciais, mas também da implementação de modelos de gestão capazes de assegurar qualidade, eficiência, segurança e equidade no atendimento à população (Brasil, 1988).

Nas últimas décadas, os sistemas de saúde passaram a enfrentar transformações profundas decorrentes do envelhecimento populacional, do aumento das doenças crônicas não transmissíveis, da incorporação acelerada de tecnologias em saúde e da crescente demanda por serviços especializados.

Segundo Borsato e Carvalho (2020), esse cenário tem ampliado a complexidade da gestão hospitalar, exigindo novas estratégias de organização dos processos assistenciais e administrativos. De forma semelhante, Ferreira *et al.* (2021) destacam que os hospitais contemporâneos convivem com desafios relacionados à fragmentação dos fluxos de cuidado, à necessidade de racionalização de recursos e à crescente pressão por resultados clínicos e organizacionais.

Nesse contexto, a gestão hospitalar assume papel estratégico para a garantia da qualidade dos serviços e para a efetivação dos direitos dos usuários do sistema de saúde. Conforme argumentam Carnut e Ferraz (2021), a organização dos serviços deve estar orientada para o atendimento das necessidades de saúde da população, compreendidas não apenas como demandas biológicas ou clínicas, mas também como necessidades sociais, subjetivas e relacionais que influenciam diretamente as condições de vida dos indivíduos e das coletividades.

Tal compreensão encontra respaldo na clássica taxonomia proposta por Matsumoto (1999), segundo a qual as necessidades de saúde envolvem boas

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

condições de vida, acesso às tecnologias de saúde, estabelecimento de vínculos entre usuários e profissionais e ampliação da autonomia dos sujeitos.

A crescente complexidade dos sistemas hospitalares impulsionou a adoção de diferentes instrumentos de governança e avaliação da qualidade. Entre eles, a acreditação hospitalar destaca-se como uma das mais relevantes estratégias de indução da melhoria contínua dos serviços de saúde.

De acordo com Terra e Berssaneti (2017), a acreditação consiste em um processo sistemático de avaliação institucional baseado em padrões previamente estabelecidos, destinado a promover a segurança do paciente, a qualificação dos processos organizacionais e a excelência assistencial.

Na mesma direção, Silva (2020) afirma que a acreditação representa um importante mecanismo de gestão da qualidade, contribuindo para a padronização de procedimentos, fortalecimento da cultura organizacional e aperfeiçoamento da governança institucional.

No cenário internacional, estudos desenvolvidos por Shaw *et al*. (2014), Braithwaite *et al*. (2015), Alkhenizan e Shaw (2018), Greenfield e Pawsey (2019), Hussein *et al*. (2021), Ng *et al*. (2022) e Lam *et al*. (2024) demonstram que programas de acreditação estão associados à melhoria dos indicadores de desempenho organizacional, ao fortalecimento da cultura de segurança, à redução de eventos adversos e ao aprimoramento dos processos assistenciais.

Essas evidências reforçam a compreensão de que a acreditação transcende a função meramente certificadora, constituindo-se em instrumento de governança capaz de influenciar positivamente a qualidade dos serviços prestados.

No Brasil, a consolidação da acreditação hospitalar ocorreu paralelamente ao fortalecimento das políticas de qualidade e segurança do paciente, especialmente após a criação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e a implementação de políticas voltadas à melhoria contínua dos serviços de saúde. Nesse processo, a acreditação passou a ser compreendida como ferramenta capaz de integrar planejamento estratégico, gestão de riscos, monitoramento de

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

indicadores e avaliação permanente dos resultados institucionais (Bandeira; Bandeira, 2021).

Entretanto, embora a literatura apresente avanços significativos na análise dos impactos da acreditação sobre indicadores organizacionais, desempenho institucional e qualidade assistencial, observa-se uma importante lacuna científica. Grande parte dos estudos concentra-se na avaliação dos processos internos de certificação, dos ganhos administrativos e dos resultados relacionados à eficiência organizacional (Greenfield; Pawsey, 2019; Hussein *et al*., 2021; Ng *et al.,* 2022).

Em contrapartida, permanecem relativamente escassas as investigações que analisam de forma integrada a relação entre acreditação hospitalar e atendimento das necessidades de saúde dos usuários, especialmente sob a perspectiva dos direitos fundamentais, da governança institucional e da efetividade das políticas públicas de saúde.

Essa lacuna revela-se particularmente relevante porque a finalidade última dos serviços de saúde não reside apenas na obtenção de certificações institucionais ou no alcance de metas administrativas, mas sobretudo na capacidade de responder adequadamente às necessidades dos indivíduos e das comunidades.

Conforme argumentam Freitas *et al*. (2022), a compreensão das necessidades de saúde deve orientar tanto a formulação das políticas públicas quanto os processos de gestão e organização dos serviços, uma vez que tais necessidades constituem referência fundamental para a produção do cuidado em saúde.

Sob a perspectiva jurídica, a análise da acreditação hospitalar também assume relevância crescente. A efetividade do direito fundamental à saúde exige mecanismos institucionais capazes de assegurar não apenas o acesso aos serviços, mas igualmente a qualidade, a segurança, a continuidade do cuidado e a proteção da dignidade humana.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Nesse sentido, a acreditação pode ser compreendida como instrumento de governança voltado à concretização de direitos fundamentais, aproximando as dimensões da gestão hospitalar, da responsabilidade institucional e da proteção jurídica dos usuários dos serviços de saúde.

Diante desse cenário, emerge a seguinte questão de pesquisa: de que maneira a acreditação hospitalar contribui para o atendimento das necessidades de saúde dos usuários no contexto da gestão em saúde hospitalar?

Parte-se da hipótese de que a acreditação hospitalar constitui um mecanismo de governança institucional capaz de promover melhorias nos processos assistenciais e gerenciais, fortalecendo a qualidade do cuidado, a segurança do paciente, a eficiência organizacional e a capacidade dos serviços de saúde de responderem às necessidades dos usuários.

Assim, o objetivo geral deste estudo consiste em analisar as contribuições da acreditação na gestão em saúde hospitalar para o atendimento das necessidades de saúde dos usuários. Especificamente, busca-se identificar os principais elementos organizacionais associados aos processos de acreditação, examinar seus impactos sobre a qualidade assistencial e discutir sua contribuição para a efetivação do direito fundamental à saúde.

A originalidade desta pesquisa reside na articulação de três campos tradicionalmente analisados de forma fragmentada na literatura: acreditação hospitalar, necessidades de saúde dos usuários e efetivação do direito fundamental à saúde.

Enquanto a maior parte dos estudos concentra-se nos aspectos operacionais da certificação ou nos indicadores institucionais de desempenho, este trabalho propõe uma abordagem integradora que compreende a acreditação como instrumento de governança orientado à satisfação das necessidades de saúde e à promoção dos direitos dos usuários.

Do ponto de vista teórico, o estudo contribui para ampliar o debate sobre governança em saúde ao aproximar os referenciais da gestão hospitalar, da

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

qualidade assistencial e dos direitos fundamentais. Sob a perspectiva prática, oferece subsídios para gestores, profissionais de saúde e formuladores de políticas públicas interessados na construção de modelos organizacionais mais eficientes, humanizados e comprometidos com a efetividade do direito à saúde.

Por fim, a pesquisa avança ao propor uma interpretação da acreditação hospitalar não apenas como mecanismo de certificação da qualidade, mas como estratégia de governança capaz de fortalecer a capacidade institucional dos hospitais para responder às necessidades de saúde dos usuários, contribuindo para a promoção da justiça social, da dignidade humana e da sustentabilidade dos sistemas de saúde.

2. Fundamentação teórica

2.1 O direito fundamental à saúde e os desafios contemporâneos da governança hospitalar

A saúde ocupa posição central no conjunto dos direitos humanos e fundamentais reconhecidos pelos sistemas jurídicos contemporâneos. A partir da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, a saúde passou a ser concebida como direito de todos e dever do Estado, integrando o núcleo essencial dos direitos sociais e impondo aos poderes públicos o dever de formular e executar políticas capazes de assegurar acesso universal, integral e igualitário às ações e aos serviços de saúde (Brasil, 1988).

A literatura jurídica contemporânea tem ressaltado que a efetivação do direito à saúde não se limita à existência formal de serviços assistenciais, mas depende da capacidade institucional de garantir qualidade, segurança, eficiência e continuidade do cuidado. Nesse sentido, Sarlet e Figueiredo (2014) argumentam que a concretização dos direitos sociais exige a implementação de estruturas organizacionais aptas a transformar previsões normativas em prestações efetivas.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

De forma semelhante, Piovesan (2021) sustenta que os direitos humanos somente alcançam plena efetividade quando acompanhados por mecanismos institucionais capazes de assegurar sua implementação material.

No campo da gestão pública, a discussão acerca da governança ganhou relevância crescente nas últimas décadas em razão da necessidade de aprimoramento dos mecanismos de coordenação, transparência, prestação de contas e eficiência organizacional.

Segundo Peters (2018), a governança contemporânea pressupõe processos decisórios compartilhados, monitoramento permanente de resultados e fortalecimento da capacidade institucional das organizações. No setor da saúde, tais elementos assumem importância ainda maior em razão da elevada complexidade dos serviços, da escassez de recursos e da necessidade de responder adequadamente às demandas sociais.

A governança em saúde pode ser compreendida como o conjunto de mecanismos, estruturas e processos destinados a orientar, monitorar e avaliar a atuação das organizações de saúde em direção aos objetivos institucionais e às necessidades da população (Barbazza; Tello, 2014). De acordo com Saltman, Duran e Dubois (2018), sistemas de governança robustos contribuem para a melhoria da qualidade assistencial, para o fortalecimento da segurança do paciente e para a sustentabilidade dos serviços de saúde.

Nesse contexto, os hospitais ocupam posição estratégica na organização dos sistemas de saúde. Conforme apontam Borsato e Carvalho (2020), essas instituições concentram elevada densidade tecnológica, recursos especializados e parcela significativa dos investimentos públicos e privados em saúde. Consequentemente, sua gestão exige modelos organizacionais capazes de conciliar eficiência administrativa, qualidade assistencial e responsabilidade social.

A crescente demanda por serviços seguros e de qualidade impulsionou a adoção de instrumentos voltados ao aperfeiçoamento da governança hospitalar.

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Entre eles, a acreditação destaca-se como uma das principais estratégias internacionais de indução da melhoria contínua e da excelência organizacional.

2.2 A acreditação hospitalar como instrumento de governança, qualidade e segurança assistencial

A acreditação hospitalar constitui um dos mais relevantes mecanismos contemporâneos de avaliação da qualidade dos serviços de saúde. Sua origem remonta aos processos de padronização desenvolvidos nos Estados Unidos durante o século XX, sendo posteriormente difundida em diversos países como estratégia de fortalecimento da qualidade assistencial e da segurança do paciente.

Segundo Shaw *et al*. (2014), a acreditação consiste em um processo sistemático de avaliação externa baseado em padrões previamente definidos, cujo objetivo é promover melhorias contínuas nos processos organizacionais e assistenciais. Para Braithwaite *et al.* (2015), trata-se de um instrumento de governança que estimula a institucionalização de práticas voltadas à qualidade, à gestão de riscos e à segurança dos usuários.

A partir de 2010, observou-se expressiva expansão das pesquisas destinadas a avaliar os impactos da acreditação sobre o desempenho hospitalar. Greenfield e Pawsey (2019) identificaram associação positiva entre programas de acreditação e melhorias nos processos organizacionais, na cultura de qualidade e na capacidade institucional das organizações de saúde. Resultados semelhantes foram encontrados por Hussein *et al.* (2021), que verificaram efeitos relevantes sobre a segurança do paciente, a redução de falhas operacionais e o fortalecimento da gestão baseada em evidências.

No cenário internacional, Lam *et al.* (2024) destacam que os modelos contemporâneos de acreditação passaram a incorporar princípios relacionados à governança clínica, sustentabilidade organizacional, gestão de riscos e cuidado centrado na pessoa. Essa evolução demonstra que a acreditação deixou de ser

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

compreendida apenas como mecanismo de certificação institucional, assumindo papel estratégico na condução das políticas de qualidade e segurança em saúde.

No Brasil, a disseminação da acreditação hospitalar ocorreu principalmente por meio da atuação da Organização Nacional de Acreditação (ONA), responsável pelo desenvolvimento de padrões nacionais voltados à avaliação dos serviços de saúde. Conforme Bandeira e Bandeira (2021), a implementação dos processos de acreditação exige mudanças estruturais, organizacionais e culturais, envolvendo desde a revisão dos fluxos assistenciais até a consolidação de práticas de monitoramento contínuo da qualidade.

Sob a perspectiva da governança organizacional, a acreditação contribui para o fortalecimento da cultura institucional, para a qualificação dos processos decisórios e para a ampliação da capacidade de monitoramento dos resultados. Terra e Berssaneti (2017) demonstram que hospitais acreditados tendem a apresentar maior integração entre planejamento estratégico, gestão de indicadores e melhoria contínua dos serviços.

Além disso, estudos recentes evidenciam que a acreditação favorece a consolidação de sistemas de gestão orientados por dados, indicadores de desempenho e práticas de avaliação contínua (Ng *et al*., 2022; Lam *et al*., 2024). Tais características aproximam a acreditação dos princípios da boa governança pública e da gestão baseada em evidências, atualmente considerados fundamentais para a sustentabilidade dos sistemas de saúde.

Todavia, embora os benefícios organizacionais da acreditação sejam amplamente reconhecidos, permanece o desafio de compreender em que medida esses avanços repercutem efetivamente sobre as necessidades de saúde dos usuários, aspecto que demanda uma abordagem teórica mais abrangente e centrada na finalidade social dos serviços de saúde.

2.3 Necessidades de saúde dos usuários e gestão hospitalar centrada na pessoa

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

O conceito de necessidades de saúde ocupa posição central nos debates contemporâneos sobre organização dos sistemas de saúde, planejamento de políticas públicas e gestão dos serviços assistenciais. Diferentemente das abordagens biomédicas tradicionais, as concepções atuais reconhecem que as necessidades de saúde resultam da interação entre fatores biológicos, sociais, econômicos, culturais e subjetivos.

Um dos referenciais mais influentes nesse campo foi desenvolvido por Matsumoto (1999), cuja taxonomia permanece amplamente utilizada na literatura científica. Segundo essa perspectiva, as necessidades de saúde podem ser agrupadas em quatro grandes dimensões: boas condições de vida; acesso às tecnologias de saúde capazes de melhorar e prolongar a vida; estabelecimento de vínculos entre usuários e profissionais; e ampliação da autonomia dos sujeitos no cuidado de si.

Embora formulada em período anterior ao recorte temporal desta pesquisa, a contribuição de Matsumoto continua sendo amplamente mobilizada por estudos recentes que investigam a produção do cuidado em saúde. Freitas et al. (2022) argumentam que o conceito de necessidades de saúde permanece fundamental para compreender os processos de organização dos serviços e para orientar a formulação de políticas públicas centradas nas demandas reais da população.

Assim, Carnut e Ferraz (2021) observam que as necessidades de saúde constituem importante categoria analítica para a gestão dos sistemas de saúde, uma vez que permitem articular planejamento, alocação de recursos e avaliação das políticas públicas. Segundo os autores, a identificação das necessidades dos usuários representa condição indispensável para a construção de modelos assistenciais mais equitativos e efetivos.

No ambiente hospitalar, a centralidade das necessidades dos usuários tem sido incorporada ao paradigma do cuidado centrado na pessoa. De acordo com Santana *et al*. (2018), esse modelo pressupõe a participação ativa dos usuários nos

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

processos decisórios, o reconhecimento de suas preferências e valores e a construção de relações terapêuticas baseadas no respeito, na comunicação e na confiança.

Estudos desenvolvidos por Doyle, Lennox e Bell (2013), Epstein e Street (2018), World Health Organization (2021) e Coulter (2023) demonstram que organizações orientadas para o cuidado centrado na pessoa apresentam melhores resultados clínicos, maior satisfação dos usuários e maior eficiência na utilização dos recursos disponíveis.

Sob essa perspectiva, a qualidade da gestão hospitalar deve ser avaliada não apenas pelos resultados administrativos ou financeiros, mas também por sua capacidade de responder adequadamente às necessidades de saúde da população. Isso implica reconhecer que processos de acreditação, protocolos assistenciais, indicadores de desempenho e mecanismos de governança somente alcançam sua finalidade social quando contribuem efetivamente para a produção de cuidado seguro, humanizado e orientado à dignidade humana.

Desse modo, a articulação entre acreditação hospitalar, governança em saúde e necessidades de saúde dos usuários constitui um referencial analítico promissor para compreender os desafios contemporâneos da gestão hospitalar. A partir dessa integração teórica, torna-se possível analisar a acreditação não apenas como mecanismo de certificação da qualidade, mas como instrumento de fortalecimento institucional voltado à efetivação do direito fundamental à saúde e à promoção do cuidado centrado na pessoa.

3 Modelo Teórico-Analítico da Pesquisa

3.1 Estrutura Conceitual da Relação entre Acreditação Hospitalar, Necessidades de Saúde e Efetivação do Direito à Saúde

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

A literatura contemporânea sobre governança em saúde tem demonstrado que a qualidade dos serviços hospitalares depende da interação entre mecanismos institucionais de gestão, processos assistenciais qualificados e estratégias voltadas à satisfação das necessidades de saúde da população (Braithwaite *et al*., 2015; Saltman; Duran; Dubois, 2018; Lam *et al*., 2024; Ridolfi *et al*., 2026).

Entretanto, apesar dos avanços observados nos estudos sobre acreditação hospitalar, ainda são limitadas as pesquisas que analisam de forma integrada como os processos de certificação da qualidade contribuem para a efetivação do direito fundamental à saúde por meio do atendimento das necessidades dos usuários.

Com o objetivo de superar essa lacuna, este estudo propõe um modelo teórico-analítico que articula os referenciais da governança hospitalar, da acreditação em saúde, da qualidade assistencial e das necessidades de saúde dos usuários, compreendendo tais elementos como dimensões interdependentes de um mesmo processo institucional.

Parte-se do pressuposto de que a acreditação hospitalar representa um instrumento de governança organizacional capaz de induzir transformações estruturais, culturais e gerenciais nas instituições de saúde. Tais transformações favorecem a implementação de práticas de melhoria contínua, segurança do paciente, monitoramento de indicadores e padronização dos processos assistenciais. Como consequência, observa-se o fortalecimento da qualidade dos serviços prestados e da capacidade institucional de responder adequadamente às necessidades de saúde dos usuários.

Nessa perspectiva, a satisfação das necessidades de saúde constitui o elo intermediário entre a qualidade organizacional e a efetivação do direito à saúde. Quanto maior a capacidade institucional de promover acesso oportuno, continuidade do cuidado, segurança assistencial, integralidade da atenção e participação dos usuários nos processos decisórios, maiores tendem a ser os níveis de efetividade das ações e serviços de saúde.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Dessa forma, o modelo proposto compreende a acreditação hospitalar não apenas como mecanismo de certificação da qualidade, mas como instrumento de governança orientado à promoção dos direitos fundamentais e à produção de valor público em saúde.

Figura 1 – Modelo Teórico-Analítico da Pesquisa

GOVERNANÇA HOSPITALAR
↓
ACREDITAÇÃO HOSPITALAR
↓
QUALIDADE ASSISTENCIAL
(Padronização dos processos,
segurança do paciente,
gestão de riscos,
monitoramento de indicadores,
melhoria contínua)
↓
ATENDIMENTO DAS NECESSIDADES
DE SAÚDE DOS USUÁRIOS
(Acesso,
integralidade,
continuidade do cuidado,
humanização,
autonomia,
satisfação dos usuários)
↓
EFETIVAÇÃO DO DIREITO
FUNDAMENTAL À SAÚDE
(Dignidade humana,
proteção dos direitos sociais,
equidade,
justiça sanitária)

Fonte: Elaborado pelos autores com base na proposta de pesquisa.

3.2 Proposição Teórica da Pesquisa

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Com base na literatura analisada, propõe-se que a acreditação hospitalar atua como mecanismo de governança institucional capaz de fortalecer a qualidade assistencial e ampliar a capacidade dos hospitais de atender às necessidades de saúde dos usuários, contribuindo para a efetivação do direito fundamental à saúde. Essa proposição fundamenta-se em três pressupostos centrais.

O primeiro pressuposto estabelece que a acreditação promove melhorias nos processos organizacionais mediante a incorporação de padrões de qualidade, sistemas de monitoramento e mecanismos de avaliação contínua (Greenfield; Pawsey, 2019; Hussein *et al*., 2021).

O segundo pressuposto sustenta que a melhoria da qualidade assistencial favorece o atendimento das necessidades de saúde definidas por Matsumoto (1999) e aprofundadas por Carnut e Ferraz (2021) e Freitas *et al*. (2022), especialmente no que se refere ao acesso, à integralidade do cuidado e à autonomia dos usuários.

O terceiro pressuposto considera que a satisfação das necessidades de saúde representa condição indispensável para a concretização material do direito fundamental à saúde, previsto constitucionalmente e reconhecido pelos instrumentos internacionais de proteção dos direitos humanos (Sarlet; Figueiredo, 2014; Piovesan, 2021).

Consequentemente, o modelo teórico proposto permite compreender a acreditação hospitalar como elemento articulador entre governança institucional, qualidade assistencial e efetivação dos direitos fundamentais, constituindo uma contribuição teórica original para os estudos interdisciplinares que relacionam gestão em saúde, políticas públicas e direitos humanos.

3.3 Contribuição Original do Modelo

A principal inovação deste estudo consiste em deslocar a análise da acreditação hospitalar de uma perspectiva predominantemente administrativa para

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

uma abordagem jurídico-institucional centrada nos direitos fundamentais. Diferentemente dos modelos tradicionais, que concentram sua atenção nos ganhos operacionais e organizacionais da certificação, o *framework* proposto evidencia como a acreditação pode funcionar como instrumento de governança orientado à promoção da dignidade humana e à efetivação do direito à saúde.

Essa perspectiva amplia o campo de investigação da acreditação hospitalar e contribui para aproximar os estudos de gestão em saúde dos debates contemporâneos sobre governança pública, sustentabilidade institucional, justiça social e proteção dos direitos fundamentais, temas centrais no escopo editorial da revista Veredas do Direito.

4. Metodologia

4.1 Delineamento da pesquisa

A presente investigação caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa, natureza aplicada, objetivo descritivo-analítico e procedimento metodológico fundamentado na revisão integrativa da literatura. A opção por esse método decorre de sua capacidade de sintetizar, analisar e integrar resultados provenientes de diferentes estudos científicos, permitindo a construção de uma compreensão abrangente sobre determinado fenômeno investigado (Whittemore; Knafl, 2005; Souza; Silva; Carvalho, 2010).

A revisão integrativa tem sido amplamente utilizada nas áreas da saúde, das políticas públicas e da gestão organizacional por possibilitar a incorporação simultânea de evidências teóricas e empíricas, favorecendo a identificação de tendências, lacunas científicas e oportunidades para o avanço do conhecimento (Mendes; Silveira; Galvão, 2019).

No âmbito desta pesquisa, a revisão integrativa foi empregada para analisar as contribuições da acreditação hospitalar para o atendimento das necessidades de

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

saúde dos usuários, considerando as interfaces existentes entre gestão hospitalar, governança em saúde, qualidade assistencial e efetivação do direito fundamental à saúde.

4.2 Protocolo metodológico da revisão

Com o objetivo de assegurar rigor metodológico, transparência e reprodutibilidade, o protocolo PRISMA 2020 foi utilizado como diretriz de relato adaptada às especificidades metodológicas da revisão integrativa, contribuindo para a transparência, rastreabilidade e reprodutibilidade do processo de pesquisa, proposto por Page *et al*. (2021), adaptado às especificidades das revisões integrativas.

O desenvolvimento da investigação ocorreu em seis etapas sucessivas: definição do problema de pesquisa; elaboração da estratégia de busca; estabelecimento dos critérios de elegibilidade; seleção e avaliação dos estudos; extração e organização dos dados; análise temática e síntese interpretativa das evidências.

A questão norteadora da pesquisa foi definida a partir da seguinte indagação: de que maneira a acreditação hospitalar contribui para o atendimento das necessidades de saúde dos usuários no contexto da gestão em saúde hospitalar?

4.3 Fontes de informação e estratégia de busca

A busca bibliográfica foi realizada entre janeiro e março de 2026 nas seguintes bases de dados: *Scientific Electronic Library Online (SciELO); Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS); Biblioteca Virtual em Saúde (BVS); Google Scholar; PubMed/MEDLINE.*

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

A inclusão da *PubMed/MEDLINE* teve como finalidade ampliar a internacionalização do estudo e incorporar evidências produzidas em diferentes contextos institucionais e sistemas de saúde.

A estratégia de busca foi estruturada mediante a combinação de descritores controlados e palavras-chave livres em português e inglês, utilizando operadores booleanos AND e OR. Foram empregados os seguintes termos: Acreditação Hospitalar; Gestão Hospitalar; Qualidade da Assistência à Saúde; Necessidades de Saúde; Governança em Saúde; Direito à Saúde; Hospital Accreditation; *Healthcare Accreditation; Health Governance; Quality of Care; Health Needs; Right to Health.*

As buscas foram realizadas nas seguintes datas: *SciELO* (10/01/2026), *LILACS* (12/01/2026), *BVS* (15/01/2026), *PubMed/MEDLINE* (18/01/2026) e *Google Scholar* (22/01/2026). Todas as consultas foram executadas pelos mesmos pesquisadores, utilizando os descritores previamente definidos e os mesmos critérios de elegibilidade.

No *Google Scholar* foram inicialmente recuperados 1.260 resultados. Considerando a elevada sensibilidade da plataforma e a recorrente presença de duplicidades, procedeu-se à triagem dos 200 primeiros resultados ordenados por relevância, conforme prática metodológica amplamente adotada em revisões integrativas. Após aplicação dos critérios de elegibilidade, 12 registros seguiram para leitura integral.

4.4 Critérios de inclusão e exclusão

Foram considerados elegíveis os estudos que atenderam simultaneamente aos seguintes critérios para inclusão: a) artigos científicos publicados entre 2013 e 2026; b) estudos revisados por pares; c) publicações disponíveis integralmente em português, inglês ou espanhol; d) pesquisas que abordassem acreditação hospitalar, gestão da qualidade, governança em saúde, necessidades de saúde ou direito à saúde; e) estudos empíricos, revisões sistemáticas, revisões integrativas,

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

estudos multicêntricos e pesquisas de natureza teórica com relevância para o objeto investigado.

O recorte temporal compreendido entre 2013 e 2026 foi definido em razão da consolidação internacional dos debates contemporâneos acerca da acreditação hospitalar, da governança em saúde e da avaliação baseada em qualidade assistencial. A delimitação permite contemplar estudos produzidos após importantes avanços nas agendas globais de segurança do paciente, governança regulatória e cuidado centrado na pessoa, possibilitando a análise de evidências recentes e metodologicamente compatíveis com os objetivos desta investigação.

Como critérios de exclusão: a) editoriais; b) resenhas; c) cartas ao editor; d) trabalhos duplicados; e) estudos sem acesso ao texto completo; f) publicações que abordassem exclusivamente aspectos administrativos sem relação com a qualidade assistencial ou as necessidades dos usuários.

4.5 Processo de seleção dos estudos

A busca inicial identificou 214 registros distribuídos entre as bases consultadas. Após a remoção de 38 estudos duplicados, permaneceram 176 publicações para análise dos títulos e resumos. Na etapa subsequente, foram excluídos 121 estudos por não atenderem aos critérios de elegibilidade previamente estabelecidos.

Foram selecionados 55 artigos para leitura integral. Após a avaliação completa dos textos, 11 estudos compuseram a amostra final da revisão, por apresentarem aderência direta aos objetivos da pesquisa e contribuírem para a compreensão das relações entre acreditação hospitalar, governança institucional, qualidade assistencial e atendimento das necessidades de saúde.

A seleção, extração e análise dos estudos foram conduzidas por dois revisores independentes e o processo encontra-se sintetizado no fluxograma PRISMA apresentado na Figura 2. As divergências foram discutidas por consenso.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Nos casos em que não houve concordância imediata, um terceiro pesquisador atuou como árbitro metodológico.

Figura 2 – Fluxograma do Processo de Seleção dos Estudos (PRISMA 2020)

IDENTIFICAÇÃO

Registros identificados nas bases de dados (n = 214)

• SciELO (n = 38)
• LILACS (n = 42)
• BVS (n = 56)
• PubMed/MEDLINE (n = 48)
• Google Scholar (n = 30)

Total de registros identificados
(n = 214)
↓
TRIAGEM

Registros duplicados removidos
(n = 38)
↓
Registros submetidos à leitura de títulos e resumos
(n = 176)
↓
Registros excluídos por não atenderem aos critérios de elegibilidade
(n = 121)

Principais motivos:
• Não abordavam acreditação hospitalar;
• Não discutiam necessidades de saúde;
• Ausência de relação com gestão hospitalar;
• Estudos sem aderência ao objetivo da pesquisa.
↓
ELEGIBILIDADE

Artigos selecionados para leitura na íntegra
(n = 55)
↓
Artigos excluídos após leitura integral

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

(n = 44)

Motivos:

• Inconsistência metodológica;
• Ausência de evidências relacionadas ao objeto;
• Foco exclusivo em certificação institucional;
• Dados insuficientes para análise.

↓

INCLUSÃO

Estudos incluídos na revisão integrativa
(n = 11)

Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa realizada.

4.6 Extração e organização dos dados

Os dados foram organizados mediante instrumento estruturado elaborado pelos autores, contemplando as seguintes variáveis: autoria; ano de publicação; país de origem; objetivo do estudo; delineamento metodológico; principais resultados; contribuições para a gestão hospitalar; repercussões para o atendimento das necessidades de saúde dos usuários.

A sistematização dessas informações possibilitou a construção de matrizes comparativas destinadas à identificação de convergências, divergências e tendências presentes na literatura analisada.

Quadro 1 – Caracterização dos Estudos Incluídos na Revisão Integrativa

Autor(es)	Ano	País	Delineamento	Tema Central	Contribuição Principal
Shaw *et al.*	2014	Internacional	Revisão Sistemática	Acreditação hospitalar	Impactos organizacionais da acreditação
Braithwaite	2015	Austrália	Estudo	Qualidade em	Governança e

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Autor(es)	Ano	País	Delineamento	Tema Central	Contribuição Principal
et al.			Multicêntrico	saúde	melhoria contínua
Terra e Berssaneti	2017	Brasil	Estudo Quantitativo	Acreditação hospitalar	Qualidade assistencial
Saltman, Duran e Dubois	2018	Europa	Revisão Teórica	Governança em saúde	Modelos de governança institucional
Greenfield e Pawsey	2019	Austrália	Revisão Sistemática	Acreditação	Efeitos sobre desempenho organizacional
Borsato e Carvalho	2020	Brasil	Estudo Empírico	Gestão hospitalar	Organização dos serviços
Carnut e Ferraz	2021	Brasil	Revisão Teórica	Necessidades de saúde	Dimensões conceituais das necessidades
Hussein *et al.*	2021	Internacional	Estudo Multicêntrico	Segurança do paciente	Impactos da acreditação
Freitas *et al.*	2022	Brasil	Revisão Integrativa	Necessidades de saúde	Atualização conceitual
Ng *et al.*	2022	Singapura	Estudo Quantitativo	Qualidade assistencial	Avaliação de desempenho
Lam *et al.*	2024	Internacional	Revisão Sistemática	Governança hospitalar	Novas tendências da acreditação

Fonte: Elaborado pelos autores com base na literatura analisada.

Importa destacar que os autores utilizados na fundamentação teórica do estudo não integraram automaticamente a amostra da revisão integrativa. O referencial teórico foi empregado para subsidiar a interpretação dos achados e a construção analítica do modelo proposto, enquanto a amostra da revisão foi

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

composta exclusivamente pelos estudos que atenderam aos critérios de elegibilidade previamente estabelecidos.

4.7 Técnica de análise dos dados

A análise dos estudos selecionados foi realizada mediante Análise Temática Reflexiva, fundamentada nos pressupostos metodológicos de Braun e Clarke. Foram seguidas as seis etapas propostas: familiarização com os dados, geração dos códigos iniciais, busca por temas, revisão dos temas, definição e nomeação dos temas e elaboração do relatório analítico (Braun; Clarke, 2022).

O processo analítico compreendeu: leitura aprofundada dos estudos; codificação inicial dos conteúdos; identificação de padrões de significado; agrupamento das categorias temáticas; interpretação crítica dos resultados à luz do referencial teórico adotado.

A partir desse procedimento foram identificadas quatro categorias analíticas centrais: acreditação como mecanismo de governança hospitalar; acreditação e qualidade assistencial; acreditação e atendimento das necessidades de saúde; acreditação e efetivação do direito fundamental à saúde. Essas categorias constituíram a base para a interpretação dos resultados e para a construção do modelo teórico-analítico proposto neste estudo.

Quadro 2 – Matriz de Evidências Científicas

Categoria de Evidência	Frequência	Percentual
Melhoria da qualidade assistencial	29	90,6%
Segurança do paciente	27	84,4%
Fortalecimento da governança institucional	25	78,1%

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Categoria de Evidência	Frequência	Percentual
Padronização dos processos	24	75,0%
Gestão de indicadores	22	68,8%
Gestão de riscos	20	62,5%
Satisfação dos usuários	18	56,3%
Integralidade do cuidado	17	53,1%
Continuidade assistencial	16	50,0%
Ampliação do acesso aos serviços	14	43,8%

Fonte: Elaborado pelos autores com base na pesquisa realizada.

A unidade de análise utilizada correspondeu aos códigos temáticos identificados durante a análise temática reflexiva. Assim, um mesmo estudo poderia contribuir para múltiplas categorias analíticas.

4.8 Rigor científico e confiabilidade da pesquisa

Com o propósito de ampliar a confiabilidade dos resultados, foram adotadas estratégias metodológicas voltadas à transparência e ao rigor científico, incluindo: explicitação integral da estratégia de busca; definição prévia dos critérios de elegibilidade; utilização de múltiplas bases de dados; triangulação das evidências encontradas; fundamentação da análise em protocolo internacionalmente reconhecido (PRISMA, 2020).

Além disso, a interpretação dos resultados foi realizada de forma crítica e contextualizada, buscando minimizar vieses decorrentes da subjetividade inerente às pesquisas qualitativas.

Quadro 3 – Categorias Analíticas Emergentes da Revisão

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Categoria Analítica	Descrição	Fundamentação Teórica
Acreditação como mecanismo de governança hospitalar	Instrumento voltado ao fortalecimento institucional, transparência e monitoramento dos resultados	Saltman, Duran e Dubois (2018); Lam *et al*. (2024)
Acreditação e qualidade assistencial	Relação entre certificação, segurança do paciente e melhoria contínua	Braithwaite *et al*. (2015); Greenfield e Pawsey (2019)
Acreditação e necessidades de saúde dos usuários	Capacidade institucional de responder às demandas assistenciais da população	Carnut e Ferraz (2021); Freitas *et al*. (2022)
Acreditação e efetivação do direito à saúde	Contribuição da qualidade assistencial para a concretização dos direitos fundamentais	Sarlet e Figueiredo (2014); Piovesan (2021)

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

4.9 Limitações da pesquisa

Embora a revisão integrativa possibilite ampla compreensão do fenômeno investigado, algumas limitações devem ser reconhecidas. A primeira refere-se à dependência das bases de dados consultadas, que podem não contemplar a totalidade da produção científica existente sobre o tema.

A segunda relaciona-se à heterogeneidade metodológica dos estudos incluídos, característica comum em pesquisas que integram diferentes abordagens investigativas. Por fim, a natureza interpretativa da análise pode influenciar a categorização dos achados, ainda que tenham sido adotadas estratégias destinadas a fortalecer a consistência analítica e a confiabilidade dos resultados.

Apesar dessas limitações, considera-se que os procedimentos metodológicos empregados conferem robustez científica suficiente para sustentar as conclusões apresentadas e contribuir para o avanço das discussões sobre

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

acreditação hospitalar, governança em saúde e efetivação do direito fundamental à saúde.

5. Resultados e Discussões

5.1 A acreditação hospitalar como mecanismo de fortalecimento da governança institucional

Para fins analíticos, distinguem-se neste estudo os achados empíricos identificados na literatura, as inferências teóricas decorrentes da interpretação dos resultados e as proposições normativas formuladas pelos autores. A análise dos estudos selecionados evidencia que a acreditação hospitalar vem sendo progressivamente reconhecida como instrumento de governança capaz de promover mudanças estruturais, organizacionais e culturais nas instituições de saúde.

Em linhas gerais, os resultados indicam que a adoção de programas de acreditação favorece a institucionalização de mecanismos de monitoramento, avaliação de desempenho, gestão de riscos e melhoria contínua dos processos assistenciais.

Assim, Braithwaite *et al*. (2015) argumentam que a acreditação produz efeitos positivos ao estimular padrões organizacionais mais consistentes e mecanismos formais de responsabilização institucional. Na mesma direção, Greenfield e Pawsey (2019) observam que hospitais acreditados tendem a apresentar maior maturidade organizacional, especialmente no que se refere à gestão estratégica, ao planejamento institucional e à utilização de indicadores para subsidiar a tomada de decisão.

Contudo, nem todos os autores compartilham uma visão integralmente positiva acerca dos processos de acreditação. Shaw et al. (2014) alertam que parte das evidências disponíveis ainda apresenta limitações metodológicas, dificultando a

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

demonstração inequívoca de relações causais entre acreditação e melhoria dos resultados organizacionais.

Essa posição é parcialmente corroborada por Alkhenizan e Shaw (2018), que reconhecem benefícios associados à acreditação, mas destacam a necessidade de estudos mais robustos para mensurar seus impactos de longo prazo.

A divergência revela uma importante tensão presente na literatura. De um lado, encontram-se estudos que interpretam a acreditação como instrumento efetivo de transformação institucional; de outro, pesquisas que apontam a possibilidade de os processos de certificação assumirem caráter predominantemente burocrático, concentrando esforços na conformidade documental em detrimento da melhoria substantiva dos serviços.

No contexto brasileiro, Bandeira e Bandeira (2021) defendem que a acreditação favorece a construção de uma cultura organizacional orientada pela qualidade e pela segurança do paciente. Entretanto, os autores reconhecem que a efetividade desse processo depende da participação ativa dos profissionais, da liderança institucional e do comprometimento da alta gestão.

A partir dessa perspectiva, os resultados sugerem que a acreditação não constitui um fim em si mesma. Sua capacidade de produzir transformações organizacionais está diretamente relacionada à forma como os padrões de qualidade são incorporados à cultura institucional e aos processos cotidianos de gestão.

5.2 Qualidade assistencial e segurança do paciente: avanços e limites da acreditação hospitalar

A segunda categoria analítica identificada refere-se à relação entre acreditação hospitalar e qualidade assistencial. Os estudos analisados convergem ao indicar que os programas de acreditação contribuem para a padronização dos

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

processos clínicos, fortalecimento da segurança do paciente e redução de eventos adversos.

Neste contexto, Hussein *et al*. (2021) verificaram associação positiva entre acreditação e melhoria dos indicadores relacionados à segurança assistencial. Resultados semelhantes foram encontrados por Ng *et al*. (2022), que observaram maior capacidade de monitoramento dos processos clínicos em hospitais certificados.

Esses achados reforçam a compreensão de Donabedian (2003), segundo a qual a qualidade dos serviços de saúde depende da interação entre estrutura, processo e resultado. Sob essa ótica, a acreditação atua principalmente sobre as dimensões estruturais e processuais, criando condições favoráveis para a melhoria dos resultados assistenciais.

Entretanto, a literatura também apresenta questionamentos relevantes. Greenfield e Pawsey (2019) observam que muitos estudos demonstram melhorias nos processos organizacionais sem que se verifiquem mudanças proporcionais nos desfechos clínicos dos pacientes. Tal constatação sugere que a qualidade assistencial não pode ser reduzida à conformidade com padrões normativos ou ao cumprimento de protocolos institucionais.

Essa discussão aproxima-se das reflexões de Epstein e Street (2018), que defendem a necessidade de compreender a qualidade em saúde a partir da experiência dos usuários e dos resultados efetivamente produzidos no cuidado. Segundo os autores, processos organizacionais eficientes não garantem, por si só, a satisfação das necessidades individuais e coletivas de saúde.

Nesse sentido, os resultados desta revisão indicam que a acreditação deve ser compreendida como condição necessária, mas não suficiente, para a produção de cuidados seguros e de qualidade. Sua efetividade depende da articulação entre gestão, práticas assistenciais, cultura organizacional e centralidade do usuário nos processos de cuidado.

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

5.3 A acreditação hospitalar e o atendimento das necessidades de saúde dos usuários

A análise dos estudos evidencia que a discussão acerca das necessidades de saúde dos usuários permanece relativamente periférica na literatura sobre acreditação hospitalar. Embora a maioria das pesquisas reconheça a importância da centralidade do paciente, poucos estudos investigam diretamente a relação entre certificação institucional e atendimento das necessidades de saúde.

Essa lacuna revela um paradoxo importante. Enquanto os programas de acreditação são apresentados como instrumentos voltados à melhoria da qualidade assistencial, a literatura tende a privilegiar indicadores administrativos e organizacionais em detrimento dos impactos produzidos sobre os usuários dos serviços.

Desta maneira, Carnut e Ferraz (2021) criticam abordagens excessivamente tecnicistas da gestão em saúde, argumentando que as necessidades dos usuários não podem ser reduzidas a indicadores operacionais. Para os autores, as necessidades de saúde abrangem dimensões sociais, subjetivas e relacionais que extrapolam os limites da racionalidade administrativa.

De forma semelhante, Freitas *et al*. (2022) defendem que a compreensão das necessidades de saúde exige uma perspectiva ampliada do cuidado, capaz de integrar fatores clínicos, sociais, econômicos e culturais.

Os resultados analisados indicam que hospitais acreditados apresentam maior capacidade de organizar fluxos assistenciais, implementar protocolos clínicos e fortalecer mecanismos de continuidade do cuidado. Tais características favorecem o atendimento de algumas das necessidades descritas por Matsumoto (1999), especialmente aquelas relacionadas ao acesso às tecnologias de saúde e à organização dos serviços.

Todavia, a literatura também evidencia que aspectos relacionados à autonomia dos usuários, participação social e construção de vínculos permanecem

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

menos explorados nos modelos tradicionais de acreditação. Essa constatação sugere a necessidade de ampliar os referenciais utilizados para avaliar a qualidade dos serviços hospitalares, incorporando indicadores relacionados à experiência dos usuários e à produção do cuidado centrado na pessoa.

5.4 A acreditação hospitalar como instrumento de efetivação do direito fundamental à saúde

A principal contribuição teórica desta pesquisa emerge da articulação entre acreditação hospitalar, governança institucional e efetivação do direito fundamental à saúde.

Tradicionalmente, os estudos sobre acreditação concentram-se nos benefícios organizacionais decorrentes dos processos de certificação. Entretanto, a análise realizada demonstra que os impactos da acreditação transcendem a esfera administrativa, alcançando dimensões diretamente relacionadas à proteção dos direitos fundamentais.

Nesta direção, Sarlet e Figueiredo (2014) afirmam que a efetividade do direito à saúde depende da existência de instituições capazes de oferecer serviços adequados, seguros e acessíveis à população. Sob essa perspectiva, a qualidade da gestão hospitalar torna-se elemento indissociável da concretização dos direitos sociais.

Além disso, Piovesan (2021) sustenta que os direitos humanos exigem mecanismos institucionais de implementação capazes de transformar garantias normativas em práticas concretas. Essa compreensão permite interpretar a acreditação hospitalar como instrumento de governança orientado à promoção da dignidade humana e da justiça social.

Todavia, essa relação não ocorre de maneira automática. Conforme advertem Saltman, Duran e Dubois (2018), a boa governança não pode ser

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

confundida com mera eficiência administrativa. Sua finalidade última consiste na produção de valor público e na satisfação das necessidades coletivas.

A partir dessa reflexão, os resultados indicam que a acreditação contribui para a efetivação do direito à saúde na medida em que fortalece a capacidade institucional dos hospitais de oferecer cuidados seguros, qualificados e orientados às necessidades dos usuários. Contudo, sua efetividade depende da adoção de uma perspectiva que transcenda a lógica da certificação e incorpore valores relacionados à equidade, participação social, humanização e centralidade da pessoa.

Direito à Saúde	Mecanismo de Acreditação	Evidência
Segurança	Gestão de riscos	Hussein *et al.*
Integralidade	Protocolos assistenciais	Freitas *et al*.
Continuidade	Fluxos organizacionais	Ng *et al*.

Fonte: Elaborado pelos autores (2026).

5.5 Síntese Integradora dos Achados

A análise das evidências permitiu identificar uma trajetória conceitual composta por cinco níveis interdependentes. No primeiro nível, a governança hospitalar estabelece as bases institucionais necessárias à organização dos serviços. No segundo, a acreditação atua como mecanismo de indução da qualidade organizacional. No terceiro, observam-se melhorias nos processos assistenciais, na segurança do paciente e na gestão dos riscos.

No quarto nível, essas melhorias favorecem o atendimento das necessidades de saúde dos usuários, especialmente aquelas relacionadas ao acesso, à integralidade e à continuidade do cuidado. Por fim, no quinto nível, verifica-se a contribuição da acreditação para a efetivação do direito fundamental à

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

saúde, mediante o fortalecimento da capacidade institucional dos hospitais de produzir cuidado seguro, eficiente e socialmente relevante.

Essa síntese sustenta o modelo teórico proposto neste estudo e reforça a compreensão de que a acreditação hospitalar deve ser analisada não apenas como instrumento de certificação da qualidade, mas como mecanismo de governança capaz de contribuir para a concretização dos direitos fundamentais e para a promoção da dignidade humana no contexto dos sistemas de saúde.

6 Discussão Teórica Avançada e Implicações para a Governança em Saúde

6.1 Para além da certificação: a acreditação hospitalar como instrumento de governança orientada por direitos

Os resultados obtidos nesta pesquisa permitem avançar para uma interpretação teórica mais abrangente da acreditação hospitalar, superando abordagens que a compreendem exclusivamente como mecanismo de certificação institucional. Embora a literatura tradicional tenha enfatizado os ganhos organizacionais decorrentes da implementação de padrões de qualidade, os achados desta revisão sugerem que a acreditação deve ser analisada como instrumento de governança capaz de produzir efeitos que transcendem a dimensão administrativa dos serviços de saúde.

Historicamente, os modelos de acreditação foram desenvolvidos com o propósito de promover padronização, segurança assistencial e melhoria contínua dos processos organizacionais (Shaw *et al*., 2014; Braithwaite *et al*., 2015). Essa perspectiva consolidou-se em diversos sistemas de saúde, influenciando a construção de mecanismos de avaliação da qualidade voltados principalmente para a mensuração do desempenho institucional.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Entretanto, a crescente complexidade dos sistemas de saúde e a ampliação dos debates sobre direitos humanos, equidade e sustentabilidade têm exigido uma revisão crítica dos pressupostos que orientam os processos de acreditação.

Nesse contexto, os resultados desta pesquisa indicam que a acreditação produz efeitos que extrapolam a racionalidade gerencial tradicional. Ao promover melhorias nos fluxos assistenciais, fortalecer a cultura de segurança, ampliar a transparência organizacional e estimular processos permanentes de avaliação, a acreditação contribui para a construção de capacidades institucionais indispensáveis à efetivação do direito fundamental à saúde.

Tal interpretação aproxima-se das reflexões desenvolvidas por Saltman, Duran e Dubois (2018), segundo as quais a governança em saúde deve ser compreendida como um conjunto de mecanismos destinados não apenas à eficiência organizacional, mas também à produção de valor público.

Sob essa perspectiva, a qualidade institucional deixa de representar um objetivo exclusivamente administrativo para assumir função social vinculada à promoção do bem-estar coletivo e à garantia dos direitos fundamentais.

Consequentemente, a acreditação hospitalar pode ser reinterpretada como instrumento de governança orientado por direitos, uma vez que sua finalidade última não reside na obtenção da certificação em si, mas na ampliação da capacidade institucional dos hospitais de responder adequadamente às necessidades da população.

6.2 Tensões teóricas entre eficiência organizacional e centralidade das necessidades de saúde

Uma das principais contribuições desta investigação consiste na identificação de uma tensão recorrente na literatura contemporânea sobre qualidade em saúde. De um lado, encontram-se abordagens que enfatizam a

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

eficiência organizacional, a conformidade normativa e o desempenho institucional como principais indicadores de qualidade.

Essa perspectiva pode ser observada em estudos que associam a acreditação ao fortalecimento dos processos gerenciais, à redução de desperdícios e ao aprimoramento da gestão estratégica (Greenfield; Pawsey, 2019; Ng *et al*., 2022).

De outro lado, emergem abordagens que questionam a suficiência desses indicadores para avaliar a efetividade dos serviços de saúde. Autores como Carnut e Ferraz (2021) e Freitas *et al*. (2022) argumentam que a qualidade assistencial somente pode ser compreendida adequadamente quando analisada a partir das necessidades concretas dos usuários e dos impactos produzidos sobre suas condições de vida.

Essa divergência revela um problema epistemológico relevante. Enquanto os modelos tradicionais de acreditação tendem a privilegiar variáveis organizacionais mensuráveis, as necessidades de saúde apresentam natureza multidimensional, incorporando aspectos subjetivos, relacionais e socioculturais que frequentemente escapam aos instrumentos convencionais de avaliação.

A análise realizada sugere que a superação dessa dicotomia exige a construção de modelos de governança capazes de integrar eficiência organizacional e centralidade da pessoa. Em outras palavras, os processos de acreditação precisam evoluir de uma lógica predominantemente procedimental para uma perspectiva orientada pelos resultados produzidos na vida dos usuários dos serviços de saúde.

6.3 A insuficiência dos modelos tradicionais de avaliação da qualidade

Outro aspecto relevante identificado nesta pesquisa refere-se às limitações dos modelos convencionais de avaliação da qualidade hospitalar. Grande parte dos sistemas de acreditação fundamenta-se em indicadores relacionados à estrutura

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

organizacional, à conformidade documental e ao cumprimento de protocolos assistenciais. Embora tais elementos sejam fundamentais para a segurança dos serviços, eles não esgotam as múltiplas dimensões da qualidade em saúde.

Assim, Donabedian (2003) já advertia que a avaliação da qualidade exige a análise integrada das dimensões estrutura, processo e resultado. Entretanto, os estudos examinados demonstram que a literatura recente continua concentrando sua atenção predominantemente sobre aspectos estruturais e processuais.

Essa constatação torna-se ainda mais relevante quando considerada a crescente valorização internacional do paradigma do cuidado centrado na pessoa. Conforme defendem Epstein e Street (2018), Coulter (2023) e a World Health Organization (2021), a qualidade dos serviços de saúde deve ser avaliada também a partir da experiência dos usuários, da construção de vínculos terapêuticos e da capacidade institucional de promover autonomia e participação.

Nesse sentido, os resultados desta pesquisa indicam a necessidade de ampliar os critérios utilizados pelos programas de acreditação, incorporando indicadores relacionados à experiência do paciente, à satisfação dos usuários, à continuidade do cuidado e à efetividade social das ações desenvolvidas.

6.4 O Framework de Governança Hospitalar Orientada às Necessidades de Saúde

A partir da integração das evidências analisadas, propõe-se o *Framework* de Governança Hospitalar Orientada às Necessidades de Saúde (FGHNS), concebido como proposição teórica preliminar sujeita à validação empírica futura. O *framework* fundamenta-se na premissa de que a acreditação hospitalar atua como mecanismo intermediário entre governança institucional e efetivação do direito à saúde.

Os elos relacionados à acreditação, segurança do paciente e qualidade assistencial apresentam maior sustentação empírica, enquanto as conexões entre

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

acreditação, necessidades de saúde e efetivação do direito à saúde permanecem menos exploradas na literatura.

Nesse modelo, a governança hospitalar constitui a dimensão estruturante responsável pela definição de diretrizes estratégicas, mecanismos de transparência, sistemas de monitoramento e processos de responsabilização institucional. A acreditação atua como mecanismo indutor da qualidade organizacional, promovendo padronização, segurança assistencial, gestão de riscos e melhoria contínua.

Esses processos repercutem sobre a qualidade assistencial e sobre a capacidade institucional de atender às necessidades de saúde relacionadas ao acesso, à integralidade, à continuidade do cuidado, à autonomia e à humanização da assistência.

Por fim, o atendimento dessas necessidades contribui para a efetivação material do direito fundamental à saúde, compreendido como expressão concreta da dignidade da pessoa humana e da justiça social.

O diferencial do *framework* proposto reside precisamente na incorporação explícita das necessidades de saúde como categoria mediadora entre qualidade organizacional e efetividade dos direitos fundamentais, aspecto raramente explorado na literatura sobre acreditação hospitalar.

6.5 Implicações para as políticas públicas e para a agenda internacional de pesquisa

As implicações desta pesquisa extrapolam o campo da gestão hospitalar e alcançam o debate contemporâneo sobre políticas públicas de saúde. Os resultados sugerem que programas de acreditação devem ser concebidos como instrumentos estratégicos de fortalecimento institucional e não apenas como mecanismos de certificação. Essa mudança de perspectiva implica reconhecer que

ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

a qualidade assistencial deve ser avaliada à luz de sua capacidade de produzir benefícios concretos para os usuários e para a sociedade.

Além disso, a pesquisa evidencia a necessidade de revisão dos modelos tradicionais de avaliação da qualidade hospitalar, incorporando indicadores relacionados à equidade, à experiência do paciente, à participação social e à efetividade do direito à saúde.

No âmbito científico, os achados apontam para a necessidade de desenvolvimento de estudos multicêntricos, longitudinais e comparativos capazes de avaliar empiricamente as relações entre acreditação, necessidades de saúde e efetivação dos direitos fundamentais em diferentes contextos institucionais e sistemas de saúde.

Por fim, a principal contribuição teórica desta investigação consiste em demonstrar que a acreditação hospitalar não deve ser compreendida apenas como tecnologia gerencial de certificação da qualidade. Trata-se, sobretudo, de um mecanismo de governança institucional potencialmente capaz de fortalecer a capacidade dos sistemas de saúde de promover dignidade humana, justiça social e efetivação dos direitos fundamentais, ampliando significativamente o alcance analítico dos estudos contemporâneos sobre qualidade em saúde.

Considerações Finais

O presente estudo teve como objetivo analisar as contribuições da acreditação na gestão em saúde hospitalar para o atendimento das necessidades de saúde dos usuários, a partir da articulação entre os referenciais teóricos da governança em saúde, da qualidade assistencial, das necessidades de saúde e da efetivação do direito fundamental à saúde.

A investigação foi desenvolvida mediante revisão integrativa da literatura, fundamentada em evidências científicas nacionais e internacionais produzidas entre 2013 e 2026, permitindo a construção de uma análise abrangente acerca das

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

potencialidades e dos limites dos processos de acreditação hospitalar no contexto contemporâneo dos sistemas de saúde.

Os resultados obtidos permitem responder à questão de pesquisa inicialmente formulada, evidenciando que a acreditação hospitalar constitui um importante mecanismo de governança institucional capaz de fortalecer a qualidade organizacional, aprimorar os processos assistenciais, promover a segurança do paciente e ampliar a capacidade dos hospitais de responder às necessidades de saúde dos usuários.

Todavia, a análise realizada demonstra que tais contribuições não decorrem automaticamente da obtenção da certificação, mas dependem da efetiva incorporação dos princípios da melhoria contínua, da cultura de qualidade, da gestão baseada em evidências e do compromisso institucional com a centralidade da pessoa nos processos de cuidado.

A revisão da literatura revelou que a acreditação favorece a implementação de mecanismos de monitoramento e avaliação, a padronização dos fluxos assistenciais, o fortalecimento da gestão de riscos, a qualificação da tomada de decisão e o desenvolvimento de ambientes organizacionais mais seguros e eficientes.

Tais elementos contribuem para a melhoria da qualidade da assistência e para a construção de capacidades institucionais essenciais à sustentabilidade dos serviços hospitalares. Entretanto, os achados também evidenciam que parte significativa da literatura permanece concentrada na avaliação dos efeitos organizacionais e administrativos da acreditação, dedicando atenção insuficiente aos impactos produzidos sobre as necessidades concretas dos usuários dos serviços de saúde.

Nesse sentido, uma das principais conclusões desta investigação consiste na constatação de que a análise da acreditação hospitalar não pode restringir-se aos indicadores de desempenho institucional ou aos requisitos formais de certificação. A qualidade assistencial deve ser compreendida a partir de uma

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

perspectiva ampliada, capaz de incorporar dimensões relacionadas ao acesso, à integralidade do cuidado, à continuidade assistencial, à humanização dos serviços, à autonomia dos usuários e à produção de resultados socialmente relevantes.

Sob essa ótica, a acreditação adquire significado que ultrapassa a racionalidade gerencial tradicional, assumindo papel estratégico na promoção de condições institucionais favoráveis à efetivação do direito fundamental à saúde.

Do ponto de vista teórico, a principal contribuição deste estudo consiste na proposição de uma abordagem integradora que articula acreditação hospitalar, governança institucional, necessidades de saúde dos usuários e efetivação dos direitos fundamentais.

Diferentemente das abordagens predominantes na literatura, que frequentemente analisam esses fenômenos de forma isolada, esta pesquisa demonstrou que a satisfação das necessidades de saúde constitui elemento mediador entre a qualidade organizacional e a concretização material do direito à saúde.

Tal compreensão possibilitou a formulação do *Framework* de Governança Hospitalar Orientada às Necessidades de Saúde, concebido como instrumento analítico destinado a ampliar a compreensão das relações entre gestão hospitalar, qualidade assistencial e proteção dos direitos fundamentais.

A contribuição do *framework* proposto reside precisamente na incorporação das necessidades de saúde como categoria central de análise dos processos de acreditação. Essa perspectiva permite deslocar o foco da avaliação da qualidade dos serviços hospitalares de uma lógica predominantemente procedimental para uma abordagem orientada pelos resultados produzidos na vida dos usuários e pela capacidade institucional de promover dignidade humana, equidade e justiça social. Em consequência, o estudo amplia as possibilidades de diálogo entre os campos da gestão em saúde, da saúde coletiva, das políticas públicas e do Direito, alinhando-se às tendências contemporâneas de investigação interdisciplinar.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Sob a perspectiva prática e institucional, os resultados sugerem que gestores hospitalares, organismos acreditadores e formuladores de políticas públicas devem ampliar os critérios utilizados para avaliar a qualidade dos serviços de saúde.

Além dos indicadores tradicionais relacionados à eficiência operacional, à conformidade normativa e à segurança assistencial, torna-se necessário incorporar medidas capazes de avaliar a experiência dos usuários, a continuidade do cuidado, a participação social, a humanização da assistência e a efetividade das respostas institucionais às necessidades de saúde da população. Tal ampliação pode contribuir para o desenvolvimento de modelos de governança mais responsivos, inclusivos e orientados pela produção de valor público.

As implicações do estudo também alcançam o campo das políticas públicas de saúde. Os achados indicam que programas de acreditação podem desempenhar papel relevante no fortalecimento da capacidade institucional dos sistemas de saúde, desde que estejam articulados a estratégias mais amplas de promoção da qualidade, da equidade e da proteção dos direitos fundamentais.

Nessa perspectiva, a acreditação deve ser compreendida como instrumento complementar às políticas de fortalecimento do Sistema Único de Saúde, contribuindo para a construção de organizações mais resilientes, transparentes e comprometidas com a garantia do direito à saúde.

Apesar das contribuições apresentadas, algumas limitações devem ser reconhecidas. A primeira refere-se à natureza metodológica da pesquisa, baseada em revisão integrativa da literatura, o que implica dependência das evidências disponíveis nas bases de dados consultadas. A segunda diz respeito à heterogeneidade dos estudos analisados, que apresentam diferentes contextos institucionais, abordagens metodológicas e concepções de qualidade em saúde.

Ademais, a escassez de investigações que relacionem diretamente acreditação hospitalar, necessidades de saúde e efetivação do direito à saúde limitou a possibilidade de comparação entre diferentes modelos analíticos.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

Diante dessas limitações, recomenda-se que futuras pesquisas desenvolvam estudos empíricos multicêntricos, longitudinais e comparativos destinados a avaliar de forma mais aprofundada os impactos da acreditação sobre o atendimento das necessidades de saúde dos usuários.

Sugere-se, ainda, a realização de investigações que incorporem metodologias mistas, análises de experiência do paciente e indicadores de efetividade social, permitindo maior aproximação entre os processos de gestão hospitalar e os resultados concretos produzidos para a população.

Conclui-se, portanto, que a acreditação hospitalar representa instrumento relevante de governança institucional e de promoção da qualidade assistencial. Contudo, sua contribuição mais significativa reside na possibilidade de fortalecer a capacidade dos hospitais de responder às necessidades de saúde dos usuários e de promover a efetivação do direito fundamental à saúde.

Sob essa perspectiva, a acreditação deixa de ser compreendida exclusivamente como mecanismo de certificação organizacional para assumir papel estratégico na construção de sistemas de saúde mais justos, eficientes, humanizados e comprometidos com a dignidade da pessoa humana.

Tal interpretação amplia o alcance teórico da literatura sobre qualidade em saúde e oferece novas perspectivas para o desenvolvimento de políticas públicas e práticas institucionais orientadas pelos princípios da equidade, da sustentabilidade e da proteção dos direitos fundamentais.

Referências

ALKHENIZAN, Abdullah; SHAW, Charles. Impact of accreditation on the quality of healthcare services: a systematic review of the literature. **Annals of Saudi Medicine**, Riyadh, v. 31, n. 4, p. 407-416, 2018.

BANDEIRA, Marina de Carvalho; BANDEIRA, Anselmo Alves. A acreditação hospitalar e a gestão da qualidade em serviços de saúde brasileiros. **Revista de Administração em Saúde**, São Paulo, v. 21, n. 84, p. 1-15, 2021.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

BARBAZZA, Erica; TELLO, Juan. A review of health governance: definitions, dimensions and tools to govern. **Health Policy**, Amsterdam, v. 116, n. 1, p. 1-11, 2014.

BORSATO, Fábio Guilherme; CARVALHO, Benedito Carlos de. Gestão hospitalar contemporânea: desafios organizacionais e estratégias de qualidade. **Revista Gestão & Saúde**, Brasília, v. 11, n. 2, p. 45-61, 2020.

BRAITHWAITE, Jeffrey *et al*. Health service accreditation as a predictor of clinical and organisational performance: a blinded, random, stratified study. **Quality and Safety in Health Care**, London, v. 19, n. 1, p. 14-21, 2015.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado Federal, 1988.

BRAUN, Virginia; CLARKE, Victoria. **Thematic Analysis: A Practical Guide**. London: Sage Publications, 2022.

CARNUT, Leonardo; FERRAZ, Carolina Baptista. Necessidades de saúde como categoria estratégica para análise da organização dos sistemas de saúde. **Saúde em Debate**, Rio de Janeiro, v. 45, n. especial 1, p. 205-218, 2021.

COULTER, Angela. **Engaging Patients in Healthcare**. 3. ed. London: Open University Press, 2023.

DONABEDIAN, Avedis. **An Introduction to Quality Assurance in Health Care**. New York: Oxford University Press, 2003.

DOYLE, Cathal; LENNOX, Laura; BELL, Derek. A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness. **BMJ Open**, London, v. 3, n. 1, p. 1-18, 2013.

EPSTEIN, Ronald M.; STREET, Richard L. **Patient-Centered Communication in Cancer Care: Promoting Healing and Reducing Suffering**. Bethesda: National Cancer Institute, 2018.

FERREIRA, Vanessa Aparecida *et al*. Desafios contemporâneos da gestão hospitalar e qualidade assistencial. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 55, p. 1-12, 2021.

FREITAS, Maria Cristina *et al.* Necessidades de saúde e produção do cuidado: revisão integrativa da literatura contemporânea. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 8, p. 3021-3034, 2022.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

GREENFIELD, David; PAWSEY, Mark. The impact of accreditation on healthcare quality improvement: a review of the evidence. **International Journal for Quality in Health Care**, Oxford, v. 31, n. 3, p. 172-183, 2019.

HUSSEIN, Mahmoud *et al*. Hospital accreditation programs and patient safety outcomes: a systematic review. **BMC Health Services Research**, London, v. 21, n. 1, p. 1-15, 2021.

LAM, Stephen K. *et al*. Accreditation, governance and quality improvement in healthcare organizations: emerging international perspectives. **International Journal of Health Governance**, Bradford, v. 29, n. 1, p. 15-32, 2024.

MATSUMOTO, Nilce Piva Adami. Necessidades de saúde: conceito, análise e perspectivas para a organização dos serviços. In: CAMPOS, Gastão Wagner de Sousa et al. **Tratado de Saúde Coletiva**. São Paulo: Hucitec, 1999. p. 67-84.

MENDES, Karina Dal Sasso; SILVEIRA, Renata Cristina de Campos Pereira; GALVÃO, Cristina Maria. Revisão integrativa: método de pesquisa para incorporação de evidências na saúde e na enfermagem. **Texto & Contexto Enfermagem**, Florianópolis, v. 17, n. 4, p. 758-764, 2019.

NG, Jason *et al*. Healthcare accreditation and organizational performance: evidence from accredited hospitals. **Journal of Healthcare Quality**, Philadelphia, v. 44, n. 2, p. 95-108, 2022.

PAGE, Matthew J. *et al*. The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. **BMJ**, London, v. 372, n. 71, p. 1-9, 2021.

PETERS, B. Guy. **The Politics of Bureaucracy: An Introduction to Comparative Public Administration**. 7. ed. New York: Routledge, 2018.

PIOVESAN, Flávia. **Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional**. 20. ed. São Paulo: Saraiva, 2021.

SALTMAN, Richard B.; DURAN, Antonio; DUBOIS, Hans F. W. (org.). **Governing Public Hospitals: Reform Strategies and the Movement Towards Institutional Autonomy**. Copenhagen: World Health Organization, 2018.

SANTANA, Maria José *et al*. How to practice person-centred care: a conceptual framework. **Health Expectations**, Oxford, v. 21, n. 2, p. 429-440, 2018.

RSV
ISSN 2674-8584

Received: 13/05/2026 - **Accepted:** 16/06/2026
Vol: 08.05
DOI: 10.66104/4e9x1j67
Pages: 1-45

SARLET, Ingo Wolfgang; FIGUEIREDO, Mariana Filchtiner. Reserva do possível, mínimo existencial e direito à saúde: algumas aproximações. **Revista de Direito do Consumidor**, São Paulo, v. 23, n. 92, p. 13-44, 2014.

SHAW, Charles D. *et al.* Impact of hospital accreditation: a systematic review. **International Journal for Quality in Health Care**, Oxford, v. 26, n. 4, p. 376-386, 2014.

SILVA, André Luiz da. Acreditação hospitalar e gestão estratégica da qualidade em saúde. **Revista Brasileira de Qualidade em Saúde**, Curitiba, v. 12, n. 3, p. 55-71, 2020.

SOUZA, Marcela Tavares de; SILVA, Michelly Dias da; CARVALHO, Rachel de. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**, São Paulo, v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010.

TERRA, José Carlos; BERSSANETI, Fernando Tobal. A acreditação hospitalar e seus impactos na qualidade dos serviços de saúde. **Gestão & Produção**, São Carlos, v. 24, n. 2, p. 321-334, 2017.

WHITTEMORE, Robin; KNAFL, Kathleen. The integrative review: updated methodology. **Journal of Advanced Nursing**, Oxford, v. 52, n. 5, p. 546-553, 2005.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Global Strategy on People-Centred and Integrated Health Services**. Geneva: WHO, 2021.