

**Data de Vigência 1 Abril 2014**

A large, glowing blue globe is the central focus, surrounded by several intersecting, glowing blue lines that resemble orbital paths or a network. The globe and lines are set against a dark blue background with a subtle gradient. Several bright, multi-pointed starburst effects are scattered around the globe, adding a sense of energy and global reach.

**Padrões de  
Acreditação  
da Joint  
Commission  
International  
para Hospitais**

**Portuguese**

**Incluindo padrões de hospital de centro  
médico acadêmico**

**Quinta Edição**

# Joint Commission International

Uma divisão da Joint Commission Resources, Inc.

A missão da Joint Commission International (JCI) é melhorar a segurança e a qualidade de cuidados na comunidade internacional por meio de oportunidades de formação, publicações, consulta e serviços de avaliação. O apoio a programas educativos e publicações da Joint Commission Resources é separado das atividades de acreditação da Joint Commission International. Os participantes de programas educativos da Joint Commission Resources e os compradores de publicações da Joint Commission Resources não recebem nenhuma remuneração ou tratamento especial nem informações confidenciais sobre o processo de acreditação.

© 2014 Joint Commission International

Todos os direitos reservados. Nenhuma parte desta publicação pode ser reproduzida, de nenhuma forma ou por qualquer meio, sem autorização por escrito do editor.

Impresso nos EUA 5 4 3 2 1

Pedidos de permissão para copiar qualquer parte deste trabalho devem ser enviados para

Permissions Editor

Department of Publications

Joint Commission Resources

One Renaissance Boulevard

Oakbrook Terrace, Illinois 60181 EUA

[permissions@jcrinc.com](mailto:permissions@jcrinc.com)

ISBN: 978-1-59940-829-3

Para obter mais informações sobre a Joint Commission Resources, visite <http://www.jcrinc.com>.

Para obter mais informações sobre a Joint Commission International, visite <http://www.jointcommissioninternational.org>.

# Sumário

<i>Prefácio</i> .....	v
<i>Grupo de consultores em padrões</i> .....	vii
<i>Introdução</i> .....	1
<i>Requisitos gerais de elegibilidade</i> .....	7
<b>Seção I: Exigências para participação na acreditação</b> .....	9
<b>Exigências para participação na acreditação (APR)</b> .....	11
<b>Seção II: Padrões centrados no paciente</b> .....	19
<b>Metas Internacionais de Segurança dos Pacientes (IPSG)</b> .....	21
<b>Acesso a cuidados e continuidade dos cuidados (ACC)</b> .....	31
<b>Direitos do paciente e da família (PFR)</b> .....	51
<b>Avaliação dos pacientes (AOP)</b> .....	65
<b>Cuidados de pacientes (COP)</b> .....	93
<b>Anesthesia and Surgical Care (ASC)</b> .....	115
<b>Administração e uso de medicamentos (MMU)</b> .....	127
<b>Instrução do paciente e da família (PFE)</b> .....	141
<b>Seção III: Padrões de gestão da instituição de saúde</b> .....	145
<b>Melhoria da qualidade e segurança do paciente (QPS)</b> .....	147
<b>Prevenção e controle de infecções (PCI)</b> .....	159
<b>Governança, liderança e direção (GLD)</b> .....	173
<b>Gerenciamento e segurança da instalação (FMS)</b> .....	203
<b>Qualificações e formação profissional da equipe (SQE)</b> .....	221
<b>Gestão de informações (MOI)</b> .....	245
<b>Seção IV: Padrões de hospital de centro médico acadêmico</b> .....	257
<b>Formação profissional médica (MPE)</b> .....	259
<b>Programas de pesquisa envolvendo seres humanos (HRP)</b> .....	265
<i>Resumo das principais políticas de acreditação</i> .....	273
<i>Glossário</i> .....	283
<i>Índice</i> .....	297



# Prefácio

A Joint Commission International (JCI) tem o orgulho de apresentar esta quinta edição de seus padrões internacionais para hospitais. Nossos clientes nos disseram clara e repetidamente que desejam padrões que sejam desafiadores, alcançáveis e centrados em segurança e qualidade dos cuidados de pacientes. Ouvimos e acreditamos que esses padrões excedem essas expectativas.

Nesta edição, estamos publicando menos padrões e exigências do que quando publicamos o segundo conjunto de padrões em 2002. Combinamos exigências semelhantes, eliminamos outras que não consideramos essenciais para melhorar os resultados de pacientes e reorganizamos o conteúdo em muitos Capítulos para garantir um fluxo melhor e mais lógico de exigências. Fornecemos mais exemplos de conformidade apropriada nos propósitos dos padrões para garantir que as exigências ficassem claras. Incluímos também dois capítulos de padrões para hospitais de centro médico acadêmico, consolidando todas as nossas exigências para nossos clientes hospitalares em um único lugar.

Somos gratos pelas informações e pelo retorno recebidos do estimado Grupo de consultores em padrões, que revisou, informou e nos orientou durante todo o desenvolvimento desses padrões. Somos gratos aos nossos clientes, que responderam em número recorde à nossa análise de campo, confirmando que estávamos no caminho certo com os padrões propostos e fazendo com que pensássemos por mais tempo e mais completamente em outras exigências, tudo isso nos levou a fazer um trabalho melhor, tendo o paciente como centro de tudo.

Esperamos que você aprecie os esforços dedicados a esta edição de padrões. Como sempre, diga-nos o que você pensa — sua opinião está nestas páginas tanto quanto as nossas.

Paula Wilson  
Presidente e diretora geral  
Joint Commission International e Joint Commission Resources



# Grupo de consultores em padrões

Dana Alexander, RN, MBA, MSN, FHIMSS,  
FAAN  
Colorado Springs, Colorado, EUA

Heleno Costa Jr., RN  
Rio de Janeiro, Brasil

Brigit Devolder, MS  
Leuven, Bélgica

Samer Ellahham, MD, FACP, FACC, FAHA,  
FCCP, ASHCSH  
Abu Dhabi, Emirados Árabes Unidos

Hossam E.M. Ghoneim, MB, BCh, MSc, MD,  
FRCOG, HMD  
Jidá, Arábia Saudita

Paul B. Hofmann, DrPH, FACHE  
Moraga, Califórnia, EUA

Annette Jolly  
Kilkenny, Irlanda

Stanley S. Kent, MS, RPh, FASHP  
Evanston, Illinois, EUA

Tamra Minnier, RN, MSN, FACHE (Presidente)  
Pittsburgh, Pensilvânia, EUA

Kim Montague, AIA, EDAC, LEED BD+C,  
NCARB  
Novi, Michigan, EUA

Angela Norton, MA, PGCE, RHV, RM, RN  
Cheshire, Inglaterra, Reino Unido

Voo Yau Onn, MBBS, MMed(PH), FAMS  
Cingapura

Chung-Liang Shih, MD, PhD  
Taipei, Taiwan

Paula Vallejo, PhD  
Madri, Espanha

Jorge Augusto Vasco Varanda  
Lisboa, Portugal

*A Joint Commission International agradece também a Ana Tereza Cavalcanti de Miranda, MD, PhD, MBA, Rio de Janeiro, Brasil, por suas contribuições para o Grupo de consultores em padrões.*

# Introdução

Esta quinta edição dos *Padrões de Acreditação da Joint Commission International para Hospitais* contém os padrões, propósitos, elementos mensuráveis (MEs), um resumo das principais mudanças nesta edição dos padrões da Joint Commission International para hospitais, um resumo das políticas de acreditação e procedimentos essenciais, um glossário dos termos-chave e um índice. Esta introdução foi projetada para fornecer informações sobre os seguintes tópicos:

- A origem desses padrões
- Como os padrões são organizados
- Como usar este manual de padrões
- O que há de novo nesta edição do manual

Se, após ler esta publicação, você tiver dúvidas sobre os padrões ou o processo de acreditação, entre em contato com a JCI:

+1-630-268-7400

[JCIAccreditation@jcrinc.com](mailto:JCIAccreditation@jcrinc.com)

## Como os padrões foram desenvolvidos e refinados para esta quinta edição?

Um Grupo de consultores em padrões de 13 membros, composto por médicos experientes, enfermeiras, administradores e especialistas em políticas públicas, orientou o desenvolvimento e o processo de revisão dos padrões de acreditação da JCI. O grupo consiste em membros da maioria das principais regiões do mundo. Seu trabalho é refinado com base no seguinte:

- Grupos de foco compostos por líderes de organizações acreditadas pela JCI e de outros especialistas em saúde conduzidos em 16 países
- Uma revisão de campo internacional dos padrões
- Contribuição de especialistas e de outras pessoas com conhecimento de conteúdo exclusivo
- Pesquisas contínuas de literatura para as práticas essenciais de cuidados médicos

## Como os padrões são organizados?

Os padrões são organizados em torno das importantes funções comuns a todas as instituições de saúde. A organização funcional dos padrões é agora a mais amplamente utilizada em todo o mundo e foi validada por estudos científicos, testes e aplicação.

Os padrões são agrupados por funções relacionadas à prestação de cuidado de paciente: os relacionados a proporcionar uma instituição segura, eficiente e bem administrada e, somente para hospitais de centro médico acadêmico, os relacionados a programas de Formação profissional médica e pesquisas envolvendo seres humanos. Esses padrões aplicam-se à toda a instituição, bem como a cada departamento, unidade ou serviço dentro da instituição. O processo de avaliação reúne informações de conformidade dos padrões de toda a instituição e a decisão de acreditação é baseada no nível geral de conformidade encontrado em toda a instituição.

## Quais são os padrões de Formação profissional médica e de programas da pesquisa envolvendo seres humanos e eles se aplicam à minha instituição?

Os padrões de Formação profissional médica (MPE) e de Programas de pesquisa envolvendo seres humanos (HRP) para hospitais de centro médico acadêmico foram desenvolvidos e publicados primeiramente em 2012 para reconhecer o recurso exclusivo que tais centros representam para a formação de profissionais de saúde e pesquisas envolvendo seres humanos em suas comunidades e países. Esses padrões também apresentam uma estrutura para incluir a formação médica e pesquisas envolvendo seres humanos nas atividades de qualidade e segurança do paciente de hospitais de centro médico acadêmico. A menos que esteja incluído deliberadamente na estrutura de qualidade, a formação e as atividades de pesquisa são frequentemente parceiras despercebidas no monitoramento e melhoria da qualidade de cuidados de pacientes.

Os padrões são divididos em dois capítulos, já que formação médica e pesquisa clínica são mais frequentemente organizadas e administradas separadamente em centros médicos acadêmicos. Para todos os hospitais que satisfazem os critérios de qualificação, a conformidade com as exigências desses dois capítulos, além de outras exigências detalhadas nesta quinta edição deste manual, resultará em uma instituição que está sendo considerada acreditada nos termos dos padrões da JCI para hospitais de centro médico acadêmico.

As organizações com dúvidas sobre sua qualificação para acreditação como hospital de centro médico acadêmico devem entrar em contato com o Escritório central de acreditação da JCI pelo e-mail [jciaccreditation@jcrinc.com](mailto:jciaccreditation@jcrinc.com).

## Os padrões estão disponíveis para uso pela comunidade internacional?

Sim. Esses padrões estão disponíveis no domínio público internacional para uso por instituições de saúde individuais e por órgãos públicos para melhorar a qualidade de cuidados de pacientes. Os padrões somente podem ser transferidos sem custo do site da JCI para consideração de adaptação às necessidades de países individuais. A tradução e o uso dos padrões conforme publicados pela JCI exigem autorização por escrito.

## Quando há leis nacionais ou locais relativas a um padrão, o que se aplica?

Quando a conformidade com o padrão está relacionada a leis e regulamentos, aplica-se o que definir uma exigência mais elevada ou rigorosa. **Por exemplo**, se um padrão da JCI para serviços de documentação no prontuário do paciente for mais rigoroso do que um padrão nacional de hospital, o padrão da JCI será aplicado.

## Como uso este manual de padrões?

Este manual de padrões internacionais pode ser usado para

- orientar a gestão eficiente e eficaz de uma instituição de saúde;
- orientar a organização e a prestação de serviços de cuidados de pacientes e os esforços para melhorar a qualidade e a eficiência desses serviços;
- analisar funções importantes de uma instituição de saúde;
- conscientizar-se dos padrões que todas as organizações devem cumprir para ser acreditadas pela JCI;
- revisar as expectativas de conformidade com padrões e as exigências adicionais encontradas no propósito associado;

- conscientizar-se das políticas e procedimentos de acreditação e o processo de acreditação; e
- familiarizar-se com a terminologia usada no manual.

As exigências da JCI por categoria são descritas em detalhes abaixo. As políticas e os procedimentos da JCI são também resumidos neste manual. Observe que o manual não contém uma lista completa de políticas, nem todos os detalhes de cada política. As políticas atuais da JCI são publicadas no site público da JCI, [www.jointcommissioninternational.org](http://www.jointcommissioninternational.org).

Um glossário de termos importantes e um índice detalhado seguem os capítulos de padrões.

## Categorias de exigências da JCI

As exigências da JCI são descritas nestas categorias:

- Exigências para participação na acreditação (APR)
- Padrões
- Propósitos
- Elementos mensuráveis (MEs)

### Exigências para participação na acreditação (APR)

A seção de Exigências para participação na acreditação (APR), nova para a JCI nesta edição, é composta por exigências específicas para participação no processo de acreditação e para manter uma concessão de acreditação. Os hospitais devem estar sempre em conformidade com as exigências desta seção durante o processo da acreditação. Porém, as APRs não são pontuadas como padrões durante a avaliação no local; os hospitais são considerados em conformidade ou não com a APR. Quando um hospital não estiver em conformidade com uma APR específica, será exigido que o hospital esteja em conformidade para evitar o risco de perder a acreditação.

### Padrões

Os padrões da JCI definem a expectativa, as estruturas ou as funções de desempenho que devem estar estabelecidas para que um hospital seja acreditado pela JCI. Metas Internacionais de Segurança dos Pacientes da JCI (página ) são consideradas padrões e avaliadas bem como os padrões na avaliação no local.

### Propósitos

O propósito dos padrões ajuda a explicar o significado completo do padrão. O propósito descreve a finalidade e a base lógica do padrão, fornecendo uma explicação de como o padrão se encaixa no programa total, define parâmetros para as exigências e, de outra forma, descreve as exigências e as metas.

### Elementos mensuráveis (MEs)

Os elementos mensuráveis (MEs) de um padrão indicam o que é revisado e atribuído uma contagem durante o processo de avaliação no local. Os MEs de cada padrão identificam as exigências para a conformidade completa com o padrão. Os MEs se destinam a esclarecer os padrões e ajudar inteiramente a organização a compreender as exigências, ajudar a educar líderes e trabalhadores de saúde sobre os padrões, e a guiar a organização na preparação da acreditação.

## O que há de novo na quinta edição do manual?

Há muitas mudanças nesta quinta edição do manual do hospital. Uma revisão completa é altamente recomendada. Em geral, todas as mudanças significativas — mudanças que, do ponto de vista da JCI e de especialistas e clientes que ajudaram a desenvolver os padrões, “aumentem o nível” de expectativas de conformidade — são listadas em uma tabela no início do capítulo em que os padrões aparecem.

Além de mudanças nas exigências, a JCI editou quase todo o texto publicado na 4ª edição para aumentar a clareza, portanto, é importante que os usuários comparem com cuidado as duas edições para garantir uma compreensão completa das novas exigências.

Em resposta à solicitação de campo para eliminar tudo, exceto as exigências mais essenciais de acreditação, a JCI reduziu o número total de padrões em mais de 10% e de MEs em mais de 5% nesta edição.

Outras mudanças incluem o seguinte:

- Uma tabela no início de cada capítulo detalha as principais mudanças no capítulo nesta edição (em comparação com os padrões da 4ª edição). Se um padrão não estiver listado na tabela, significa que ele não mudou desde os padrões da quarta edição. As mudanças são classificadas de quatro maneiras:
  - Sem mudança significativa — Foram feitas mudanças na redação para aumentar a clareza, mas as exigências do padrão não mudaram.
  - Renumerado — O padrão foi transferido de um lugar diferente no mesmo capítulo ou de outro capítulo e, portanto, foi renumerado.
  - Mudança de exigência — Uma mudança em um ou mais MEs, que mudará a maneira como uma instituição é avaliada.
  - Novo padrão — Uma nova exigência que não aparecia nos padrões da quarta edição
- Novos padrões e padrões estabelecidos considerados pelo campo como mais difíceis de cumprir são apoiados com referências baseadas em evidências. Com esse novo recurso, a JCI está começando a desenvolver uma base de evidências para seus padrões, mencionando importantes evidências clínicas e auxiliando com a conformidade. Referências de vários tipos — de pesquisa clínica a diretrizes práticas — são mencionadas no texto do propósito do padrão e estão listadas no fim do capítulo do padrão aplicável.
- Uma nova seção, “Exigências para participação na acreditação” (APR). *Consulte* Categorias de exigências da JCI para obter mais informações.
- Alguns padrões exigem que o hospital tenha uma política ou um procedimento por escrito para processos específicos. Esses padrões são indicados por um ícone ⓘ após o texto padrão. Nas edições anteriores, cada política ou procedimento exigido era especificado em seu próprio ME. Nesta edição, todas as políticas e procedimentos serão pontuados juntos em MOI.9 e MOI.9.1.
- Exemplos que ilustram melhor a conformidade são fornecidos nos propósitos da maioria dos padrões. Para tornar os exemplos mais óbvios para o usuário, o termo **por exemplo** é impresso em negrito.
- Políticas e procedimentos da JCI foram resumidos e transferidos do início do manual para a sua localização atual. Essa mudança reflete o feedback de clientes indicando que políticas e procedimentos, embora importantes, são secundários em importância em relação aos padrões, propósitos e MEs da JCI. A partir do final de 2013, as políticas da JCI serão publicadas no site público da JCI em <http://www.jointcommissioninternational.org/accreditation-policies>.
- Os padrões de Formação profissional médica (MPE) e de Programas de pesquisa envolvendo seres humanos (HRP) para hospitais que são centros médicos acadêmicos agora estão incluídos neste manual. Os hospitais que são centros médicos acadêmicos são avaliados em todas as exigências hospitalares da JCI, além das exigências de MPE e HRP. Os hospitais que não estão sendo avaliados para acreditação de centro médico acadêmico não precisam de cumprir as exigências de MPE e HRP.
- O capítulo “Gestão de informações” (MOI) corresponde ao capítulo “Gestão de comunicação e informações” (MCI) na edição anterior. Muitas exigências relacionadas a comunicações foram consolidadas com exigências semelhantes nos capítulos “Acesso a cuidados e continuidade dos cuidados” (ACC), “Governança, liderança e direção” (GLD) e “Melhoria da qualidade e segurança do paciente” (QPS).
- As definições de termos-chave usados em todo o manual foram criadas ou atualizadas e o texto que inclui esses termos foi reavaliado e revisado para garantir que a terminologia esteja correta e clara. Muitos termos estão definidos nos propósitos; procure os termos-chave em itálico (**por exemplo, liderança**). Todos os termos-chave estão definidos no glossário no final desta edição.
- As visões gerais de capítulos, apresentadas em todas as edições anteriores, são apresentadas somente quando necessárias — especificamente, nesta edição, na seção APR e no capítulo de GLD.
- Mudanças frequentes na redação para aumentar a clareza, incluindo o uso do termo *programa* para substituir *plano* ou *processo*. Nas edições anteriores, as exigências da JCI solicitavam que os hospitais tivessem um *plano* ou um *processo* para muitos problemas ou questões clínicas. Durante o

desenvolvimento desses padrões, o feedback dos clientes indicou uma confusão entre as definições de *plano* e *processo*, mas *programa* foi considerado um termo mais específico e claro.

## **Com que frequência os padrões são atualizados?**

Informações e experiências relativas aos padrões serão coletadas permanentemente. Se um padrão já não refletir a prática contemporânea de cuidados médicos, a tecnologia geralmente disponível, práticas de gestão de qualidade, etc, será revisado ou suprimido. É prática atual que os padrões sejam revisados e publicados a cada três anos, aproximadamente.

## **O que significa a data de "vigência" que consta da capa desta quinta edição do manual de padrões?**

A data de "vigência" encontrada na capa significa uma de duas coisas:

- Para hospitais já acreditados de acordo com os padrões da quarta edição, é a data na qual eles agora devem estar em total conformidade com todos os padrões na quinta edição. Os padrões são publicados pelo menos seis meses antes da data de vigência para que haja tempo suficiente para as instituições estarem em total conformidade com os padrões revisados nessa data.
- Para hospitais que buscam acreditação pela primeira vez, a data de vigência indica a data após a qual todas as avaliações e decisões de acreditação serão baseadas nos padrões da quinta edição. Todas as decisões de avaliação e acreditação anteriores à data de vigência serão baseadas nos padrões da quarta edição.