



## 453 - TRILHANDO O CAMINHO DA EXCELÊNCIA: IMPLEMENTAÇÃO DO MODELO ACREDITADO DE SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS PACIENTES CRÔNICOS COM LESÕES POR COMPLICAÇÕES DO DIABETES EM MANAUS/AM

**Tipo:** POSTER

**Autores:** KARINA MARIA SABINO CAVALCANTI DE BARROS (SUSTENTABILIDADE, EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE SAÚDE DO AMAZONAS - SEGEAM), MARIA LUIZA DE ANDRADE PICANÇO MELEIRO (SUSTENTABILIDADE, EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE SAÚDE DO AMAZONAS - SEGEAM), **HANNA BEATRIZ DE SOUSA CARVALHO (SUSTENTABILIDADE, EMPREENDEDORISMO E GESTÃO DE SAÚDE DO AMAZONAS - SEGEAM)**

**INTRODUÇÃO:** Este relato de experiência compartilha as etapas e conquistas da implementação do Modelo Acreditado de Serviços em uma rede de ambulatórios, visando o atendimento de pacientes crônicos com lesões por complicações do diabetes, localizado em Manaus/AM. O serviço passou por um processo rigoroso de certificação, tanto nacional quanto internacional, com o objetivo de elevar a qualidade do cuidado prestado. **OBJETIVOS:** Descrever o processo de implementação do Modelo Acreditado de Serviço na rede de atendimento aos pacientes crônicos com lesões por complicações do diabetes; discutir os desafios enfrentados durante o processo de certificação; e avaliar os impactos da certificação na qualidade do atendimento aos pacientes crônicos com lesões por complicações do diabetes. **DESENVOLVIMENTO:** A implementação do Modelo Acreditado de Serviços envolveu a revisão e adaptação dos processos existentes, a capacitação da equipe e a realização de ajustes necessários para atender aos padrões de excelência e segurança do paciente. Os processos de certificação foram conduzidos em cooperação com as renomadas certificadoras Instituto Qualisa de Gestão – IQG e Quality Global Alliance - QGA, seguindo as diretrizes específicas para a certificação multidisciplinar para a rede de crônicos. **CONSIDERAÇÕES FINAIS:** A rede ambulatorial de atendimento aos pacientes crônicos com lesões por complicações do diabetes obteve a certificação nacional e internacional após a implementação do Modelo Acreditado de Serviços. Os resultados destacaram melhorias significativas na padronização dos cuidados com foco na segurança, na eficiência operacional e na satisfação dos pacientes. As certificações impulsionaram o ambulatório a um patamar de excelência reconhecido internacionalmente. Durante o processo de certificação, alguns desafios foram identificados, incluindo a necessidade de adaptação de protocolos, treinamento intensivo da equipe e adequação das instalações públicas. Superar esses desafios exigiu comprometimento, trabalho colaborativo e aprimoramento contínuo.

**CONTRIBUIÇÕES PARA A ESTOMATERAPIA:** A certificação nacional e internacional proporcionou não apenas o reconhecimento da excelência do ambulatório, mas também estimulou a busca contínua pela melhoria dos serviços prestados. A experiência destaca a importância da certificação como impulsionadora de padrões de qualidade em serviços de estomaterapia, principalmente em contextos de atendimento a pacientes crônicos com lesões por complicações do diabetes. A implementação bem-sucedida do Modelo Acreditado de Serviços e a subsequente certificação nacional e internacional representam um marco significativo no avanço da estomaterapia em Manaus/AM. Este relato de experiência destaca não apenas os resultados positivos alcançados, mas também os desafios superados, fornecendo insights valiosos para outros ambulatórios de estomaterapia que buscam elevar seus padrões de qualidade. Este trabalho busca promover a disseminação de boas práticas em estomaterapia, encorajando outros serviços a adotarem um modelo acreditado como meio de assegurar a excelência no atendimento a pacientes crônicos com lesões decorrentes de complicações do diabetes.