

## RESUMO

Este trabalho apresenta as principais características, objetivos e tendências dos modelos do Manual Brasileiro de Acreditação Hospitalar do Ministério da Saúde e Certificação da Norma NBR ISO 9001:2000. Procurou-se desmistificar a importância que os hospitais certificados ou acreditados tenham serviços de Qualidade, sendo que tanto a Acreditação Hospitalar quanto a ISO se mostraram como as ferramentas de gestão muito efetiva para formação e motivação dos profissionais, desenvolvimento de uma cultura de qualidade na instituição, desenvolvimento de sistemas de informação adequados a gestão do hospital.

**Palavras - chave:** Qualidade, ISO, Acreditação, Processo, Resultado.