



SISTEMA
GIOVANNI DE
GESTÃO EM SAÚDE



PROGRAMA DE AVALIAÇÃO, QUALIFICAÇÃO,
CLASSIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO DE
PRESTADORES DE SERVIÇOS DE SAÚDE

CONSULTÓRIO MÉDICO

	CONSULTÓRIO MÉDICO - NÍVEL I	CONSULTÓRIO MÉDICO - NÍVEL II	CONSULTÓRIO MÉDICO - NÍVEL III	
DIMENSÃO	REQUISITO			
	Gestão Infraestrutura			
ESTRUTURA	Ambiente adequado aos critérios de acessibilidade.	Ambiente adequado aos critérios de acessibilidade e com as respectivas indicações/sinalizações.	Ambiente adequado aos critérios de acessibilidade e com as respectivas indicações/sinalizações. Além disso, faz estudo sobre o perfil dos clientes, para promover melhorias no acesso, se for pertinente.	
	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação, organização, segurança, conforto e limpeza.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação, organização, segurança, conforto e limpeza, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo responsável.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação, organização, segurança, conforto e limpeza, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo responsável. Além disso, realiza análise para promover ações de melhoria.	
	Estrutura possui, pelo menos: recepção, sala de espera, sala de exames, sala de consulta e copa.	Estrutura possui, pelo menos: recepção, sala de espera, sala de exames, sala de consulta e copa, e as mesmas apresentam condições adequadas de uso e higiene.	Estrutura possui, pelo menos: recepção, sala de espera, sala de exames, sala de consulta e copa, e as mesmas apresentam condições adequadas de uso e higiene. Além disso, a higienização da copa e da sala de exames são registradas em formulário específico, para garantir sua execução.	
	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados.	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados, com respectiva avaliação no cronograma de manutenção preventiva predial.	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados, com respectiva avaliação no cronograma de manutenção preventiva predial. Além disso, estabelece programação prioritária para conserto destes itens, caso haja necessidade.	
	Pia para lavagem de mãos, sabonete líquido, papel toalha e disponibilidade de álcool gel.	Pia para lavagem de mãos, sabonete líquido, papel toalha e disponibilidade de álcool gel, sempre abastecidos e em condições de uso.	Pia para lavagem de mãos, sabonete líquido, papel toalha e disponibilidade de álcool gel, sempre abastecidos e em condições de uso.	
	Possui sanitários disponíveis ao público.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos clientes.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos clientes. Além disso, os mesmos encontram-se higienizados, abastecidos e em condições de uso.	
	Controla manutenção corretiva da edificação e instalações.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações. Além disso, controla a execução das manutenções preventivas, executa e registra as correções necessárias, a fim de manter histórico.	
	Controla manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e instrumentos.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas dos equipamentos e instrumentos.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas dos equipamentos e instrumentos. Além disso, controla a execução das manutenções preventivas, executa e registra as correções necessárias, a fim de manter histórico.	
	Possui saídas de emergência identificadas.	Possui rotas de fuga e saídas de emergência devidamente identificadas.	Possui rotas de fuga e saídas de emergência devidamente identificadas e a equipe está orientada sobre como agir nestas situações.	
	Garante a privacidade dos clientes.	Garante a privacidade dos clientes.	Garante a privacidade dos clientes e contempla esta informação na avaliação de satisfação do mesmo.	
	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e a mesma encontra-se sempre limpa e organizada.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e a mesma encontra-se sempre limpa e organizada. Além disso, estabelece cronograma de higienização de utensílios e do ambiente e controla sua execução.	
		Gestão Administrativa / Requisitos Legais		
	PCMSO e PPRA elaborados.	PCMSO e PPRA elaborados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados e atualizados. Além disso, garante a execução dos exames periódicos, conforme cronograma estabelecido nos Programas.	
Alvará do Corpo de Bombeiros – ver alvará e validade	Alvará do Corpo de Bombeiros – ver alvará e validade	Alvará do Corpo de Bombeiros – ver alvará e validade		
Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES).	Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado. Além disso, as informações constantes no CNES representam a realidade de estrutura e serviços oferecidos pela organização.		
Alvará da Vigilância Sanitária – certificado e validade	Alvará da Vigilância Sanitária – certificado e validade	Alvará da Vigilância Sanitária – certificado e validade		
Alvará de Localização – data de validade	Alvará de Localização – data de validade	Alvará de Localização – data de validade		
Título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria	Título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria	Título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria		
Residência em saúde reconhecida pelo MEC	Residência em saúde reconhecida pelo MEC	Residência em saúde reconhecida pelo MEC		
Possui controle de vetores e pragas urbanas.	Possui controle de vetores e pragas urbanas, com respectivo cronograma de programação das aplicações.	Possui controle de vetores e pragas urbanas, com respectivo cronograma de programação das aplicações. Além disso, o serviço prestado é avaliado e, caso não esteja conforme o esperado, são tomadas ações junto ao fornecedor.		
Profissional habilitado, com registro ativo no respectivo Conselho de Classe coerente com a especialidade que pratica no exercício da função.	Profissional habilitado, com registro ativo no respectivo Conselho de Classe coerente com a especialidade que pratica no exercício da função. Além disso, mantém esta informação atualizada nos convênios que atende.	Profissional habilitado, com registro ativo no respectivo Conselho de Classe coerente com a especialidade que pratica no exercício da função. Além disso, mantém esta informação atualizada nos convênios que atende e possui seu certificado exposto em local visível para todos os clientes.		
Possui registros de todos os atendimentos realizados com os clientes, e os mantém em local seguro e adequado para garantir sua integridade.	Possui registros de todos os atendimentos realizados com os clientes, e os mantém em local seguro e adequado para garantir sua integridade, e utiliza, pelo menos para o cadastro dos clientes, sistema informatizado que garanta uma base cadastral sempre atualizada.	Possui registros de todos os atendimentos realizados com os clientes, e os mantém em local seguro e adequado para garantir sua integridade, e utiliza sistema informatizado além do cadastro dos clientes, também registros do atendimento clínico, garantindo a segurança, sigilo e integridade das informações.		
Prescrições médicas legíveis e com as orientações completas aos clientes.	Prescrições médicas legíveis e com as orientações completas aos clientes, sendo que a secretária está capacitada/orientada sobre sua conduta, caso o cliente e/ou outros profissionais de saúde, solicitem informações adicionais a respeito da prescrição.	Prescrições médicas legíveis e com as orientações completas aos clientes, sendo que a secretária está capacitada/orientada sobre sua conduta, caso o cliente e/ou outros profissionais de saúde, solicitem informações adicionais a respeito da prescrição. Além disso, gerencia as demandas recebidas de clientes e/ou outros profissionais de saúde referente a falta de entendimento das orientações recebidas, para promover ações de melhoria.		

	Realiza a qualificação de fornecedores.	Realiza a qualificação de fornecedores e inclui, como requisito mínimo, os documentos legais.	Realiza a qualificação de fornecedores e inclui, como requisito mínimo, os documentos legais. Além disso, estabelece sistemática de atualização periódica destes documentos, a fim de mantê-los sempre atualizados.
	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que findar sua vigência.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que findar sua vigência. Além disso, promove avaliação dos serviços prestados para decidir sobre a renovação dos contratos.
	Programa de Notificação Notivisa – ver registros	Programa de Notificação Notivisa – ver registros	Programa de Notificação Notivisa – ver registros
	Controla a qualidade da água	Controla a qualidade da água e estabelece parâmetros para determinar resultados inaceitáveis.	Controla a qualidade da água e estabelece parâmetros para determinar resultados inaceitáveis e estabelece Planos de Contingência para situações em que a água não poderá ser utilizada.
	Possui atendimento prioritário, conforme Decreto nº1.948, de 03 de julho de 1996.	Possui atendimento prioritário, conforme Decreto nº1.948, de 03 de julho de 1996.	Possui atendimento prioritário, conforme Decreto nº1.948, de 03 de julho de 1996.
	Estabelece ações para segregação correta dos resíduos.	Estabelece ações para segregação correta dos resíduos e identifica os recipientes para garantir o acondicionamento correto.	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222 e com treinamentos sobre o mesmo às equipes.
	Gestão de Pessoas		
	Controla as vacinas.	Controla as vacinas e mantém programa de vacinação próprio e da equipe, sempre atualizados.	Controla as vacinas e mantém programa de vacinação próprio e da equipe, sempre atualizados. Além disso, estabelece medidas para executar o programa de vacinação, caso as mesmas estejam indisponíveis no sistema público de saúde.
	Contrata funcionários considerando características mínimas para o desempenho da função, as quais são previamente estabelecidas e comunicadas.	Contrata funcionários considerando características mínimas para o desempenho da função, as quais são previamente estabelecidas e comunicadas. Além disso, registra os principais acordos e atributos da função, em contrato formal de trabalho.	Contrata funcionários considerando características mínimas para o desempenho da função, as quais são previamente estabelecidas e comunicadas. Além disso, registra os principais acordos e atributos da função, em contrato formal de trabalho e utiliza estas informações para avaliar, periodicamente, o desempenho da equipe à luz dos critérios acordados em contrato.
	O médico participa de Congressos e/ou Eventos de atualização técnica, pelo menos uma vez ao ano.	O médico participa de Congressos e/ou Eventos de atualização técnica, pelo menos uma vez ao ano, cujos conhecimentos adquiridos são utilizados para melhorar a prática clínica e o atendimento ao cliente.	O médico participa de Congressos e/ou Eventos de atualização técnica, pelo menos uma vez ao ano, cujos conhecimentos adquiridos são utilizados para melhorar a prática clínica e o atendimento ao cliente. Além disso, utiliza os conhecimentos aprendidos para diferenciar-se no mercado e estabelecer estratégias de marketing.
	Executa ações de educação continuada, pelo menos para os aspectos relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados.	Executa ações de educação continuada para os aspectos relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados e atualiza, no mínimo, anualmente o Plano de Educação Continuada.	Executa o Plano de Educação Continuada, promovendo atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na organização.
	Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão.	Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão e registra formalmente estas informações.	Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão e registra formalmente estas informações. Além disso, estas informações são analisadas sistematicamente para promover melhorias nos processos internos e clima organizacional.
	A satisfação dos funcionários é avaliada de forma sistemática.	A satisfação dos funcionários é avaliada de forma sistemática e os resultados são analisados.	A satisfação dos funcionários é avaliada de forma sistemática e os resultados são analisados. Além disso, essa análise leva à elaboração de planos de melhoria que visem trabalhar nos pontos que mais impactaram nos resultados.
	Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual e realiza, periodicamente, inspeção para verificar a adesão aos mesmos.
		Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários.	Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários e os resultados são utilizados para elaboração do Plano de Capacitação/Desenvolvimento dos mesmos.
		Avalia a eficácia dos treinamentos e estabelece sistemática para corrigir e tratar os treinamentos que não atingiram seu objetivo.	Avalia a eficácia dos treinamentos e estabelece sistemática para corrigir e tratar os treinamentos que não atingiram seu objetivo. Além disso, analisa globalmente estas informações, para promover melhorias no Plano de Capacitação e/ou Educação Continuada dos funcionários.
	Gestão Assistencial		
	Garante a identificação do prontuário e sua rastreabilidade.	Garante a identificação do prontuário e sua rastreabilidade, estabelece critérios de armazenamento, com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo, além de instituir sistemática de backup das informações.	Garante a identificação do prontuário e sua rastreabilidade, estabelece critérios de armazenamento, com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo, além de instituir sistemática de backup das informações. Além disso, garante que todas as informações relativas à assistência ao paciente estejam contempladas num prontuário único.
	Define critérios para indicação e realização de procedimentos.	Define critérios para indicação e realização de procedimentos, os quais estão baseados em protocolos e evidências científicas, formalmente descritos e padronizados.	Define critérios para indicação e realização de procedimentos, os quais estão baseados em protocolos e evidências científicas, formalmente descritos e padronizados. Além disso, adequa estes protocolos à sua realidade, considerando pelo menos, o perfil de clientes atendidos.
	Estabelece canais de comunicação com o cliente crítico.	Estabelece canais de comunicação com o cliente crítico e está disponível para atendê-lo, em situações de emergência.	Estabelece canais de comunicação com o cliente crítico e está disponível para atendê-lo, em situações de emergência. Além disso, comunica o cliente sobre o profissional substituto, igualmente capacitado, que possa substituí-lo em situações de impossibilidade no atendimento.
	Disponibiliza horários na agenda para encaixes emergenciais.	Disponibiliza horários na agenda para encaixes emergenciais, sendo que a secretária está orientada/capacitada para reconhecer estas situações e/ou clientes com este perfil.	Disponibiliza horários na agenda para encaixes emergenciais, sendo que a secretária está orientada/capacitada para reconhecer estas situações e/ou clientes com este perfil. Além disso, periodicamente analisa estas informações para atender a demanda, considerando a otimização do fluxo de atendimentos.
	Acompanha a evolução do paciente após realização do tratamento indicado.	Acompanha a evolução do paciente após realização do tratamento indicado e analisa se o mesmo proporcionou o efeito esperado, realizando os respectivos registros em seu prontuário.	Acompanha a evolução do paciente após realização do tratamento indicado e analisa se o mesmo proporcionou o efeito esperado, realizando os respectivos registros em seu prontuário. Além disso, estabelece mudanças na conduta clínica e orienta o cliente sobre as mesmas.
	Estabelece maneiras de comunicar prontamente o cliente quando, por motivos de urgência ou força maior, não puder realizar a consulta agendada.	Estabelece maneiras de comunicar prontamente o cliente quando, por motivos de urgência ou força maior, não puder realizar a consulta agendada, de modo que a secretária está preparada para orientar/esclarecer os clientes nestas situações.	Estabelece maneiras de comunicar prontamente o cliente quando, por motivos de urgência ou força maior, não puder realizar a consulta agendada, de modo que a secretária está preparada para orientar/esclarecer os clientes nestas situações. Além disso, dá preferência para estes clientes na agenda, quando precisar remanejá-los.
	Possui rede de relacionamento com outras especialidades, complementares a sua, para encaminhar o cliente.	Possui rede de relacionamento com outras especialidades, complementares a sua, para encaminhar o cliente, estabelecendo acordo de parceria para encaixe na agenda do referido profissional a fim de que o cliente possa ser atendido com a maior brevidade possível.	Possui rede de relacionamento com outras especialidades, complementares a sua, para encaminhar o cliente, estabelecendo acordo de parceria para encaixe na agenda do referido profissional a fim de que o cliente possa ser atendido com a maior brevidade possível. Além disso, formaliza o encaminhamento do cliente ao especialista e acompanha sua evolução clínica.
	Possui rede de relacionamento com serviços de diagnóstico para encaminhar o cliente.	Possui rede de relacionamento com serviços de diagnóstico para encaminhar o cliente e estabelece acordo de parceria para encaixe na agenda, para os casos mais urgentes.	Possui rede de relacionamento com serviços de diagnóstico para encaminhar o cliente e estabelece acordo de parceria para encaixe na agenda, para os casos mais urgentes. Além disso, estabelece padrão para comunicação imediata de resultados críticos pelo parceiro, e notifica prontamente o cliente.
	Registra em prontuário ou ficha de atendimento ao cliente, a hipótese diagnóstica.	Registra em prontuário ou ficha de atendimento ao cliente, a hipótese diagnóstica e atualiza estas informações após a confirmação do diagnóstico.	Registra em prontuário ou ficha de atendimento ao cliente, a hipótese diagnóstica e atualiza estas informações após a confirmação do diagnóstico. Assegura o sigilo desta informação, restringindo a comunicação da mesma apenas ao próprio cliente, familiares ou representante legal.
	Possui Planos de Contingência, pelo menos para garantir a continuidade do serviço.	Possui Planos de Contingência, pelo menos para garantir a continuidade do serviço e os mesmos são periodicamente revisados.	Possui Planos de Contingência, pelo menos para garantir a continuidade do serviço e os mesmos são periodicamente revisados. Além disso, capacita as pessoas nos mesmos, para saberem como agir, quando for necessário.
ESTRUTURA			
SEGURANÇA			

	Estabelece conduta para atendimento a casos especiais (agressões físicas, psicológicas e moral).	Estabelece conduta para atendimento a casos especiais (agressões físicas, psicológicas e moral) e as mesmas estão formalmente descritas.	Estabelece conduta para atendimento a casos especiais (agressões físicas, psicológicas e moral) e as mesmas estão formalmente descritas. Além disso, os profissionais são capacitados nestes procedimentos e sabem como agir caso ocorra.	
	Controla as amostras grátis de medicamentos.	Controla as amostras grátis de medicamentos e estabelece critérios de validação dos mesmos.	Controla as amostras grátis de medicamentos e estabelece critérios de validação dos mesmos. Além disso, possui sistemática de gerenciamento deste estoque, a fim de evitar furtos e perdas.	
		Possui mecanismos para prevenção de quedas.	Possui mecanismos para prevenção de quedas e monitora a eficácia dos mesmos.	
		Realiza orientações que visam estimular a participação do paciente na assistência prestada.	Realiza orientações que visam estimular a participação do paciente na assistência prestada e relaciona os resultados dos eventos para promover melhorias nesta prática.	
	Gestão Organizacional			
	Gerencia a agenda de atendimentos, a fim de manter o fluxo organizado.	Gerencia a agenda de atendimentos, a fim de manter o fluxo organizado e estabelece padrão para confirmação das consultas.	Gerencia a agenda de atendimentos, a fim de manter o fluxo organizado e estabelece padrão para confirmação das consultas. Além disso, a secretária está orientada a informar o cliente sobre a necessidade de aviso prévio para o cancelamento de consultas e a mesma mantém uma lista de espera de clientes, para realizar encaixes sempre que houver oportunidade.	
	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão formalmente descritas.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão formalmente descritas e, anualmente, a instituição realiza análise das oportunidades de melhoria e institui plano de ação para execução no próximo exercício.	
	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido.	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido, tomando as devidas medidas para reduzi-los.	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido, tomando as devidas medidas para reduzi-los. Além disso, considera estas informações quando realiza o reajuste dos serviços.	
		Estão definidas a Missão, Visão e os Valores do estabelecimento.	Estão definidas a Missão, Visão e os Valores do estabelecimento e as mesmas são periodicamente revisitadas e atualizadas, se necessário.	
	Instruções para higiene e limpeza das instalações formalmente descritas.	Instruções para higiene e limpeza das instalações formalmente descritas e profissionais capacitados nas mesmas.	Instruções para higiene e limpeza das instalações formalmente descritas e profissionais capacitados nas mesmas. Além disso, prevê Políticas, normas e rotinas formalmente descritas.	
	Gestão dos Resultados			
EFETIVIDADE	Monitora resultados decorrentes dos processos de Gestão de Pessoas, que demonstrem a eficácia da implementação dos mesmos.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes dos processos de Gestão de Pessoas, que demonstrem a eficácia da implementação dos mesmos.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes dos processos de Gestão de Pessoas, que demonstrem a eficácia da implementação dos mesmos. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos.	
	Monitora resultados financeiros, que evidenciem o cumprimento do orçamento e demonstrem a sustentabilidade do negócio.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados financeiros, que evidenciem o cumprimento do orçamento e demonstrem a sustentabilidade do negócio.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados financeiros, que evidenciem o cumprimento do orçamento e demonstrem a sustentabilidade do negócio. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos.	
	Monitora resultados decorrentes da Gestão de Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da Gestão de Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da Gestão de Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos.	
	Monitora os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde.	Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde.	Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos assistenciais.	
	Monitora os resultados relativos ao tempo de espera no atendimento das consultas.	Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos ao tempo de espera no atendimento das consultas.	Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos ao tempo de espera no atendimento das consultas. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as principais causas dos atrasos, e utiliza estas informações para promover melhorias nos processos internos.	
	Monitora resultados decorrentes da assistência prestada ao cliente, incluindo, pelo menos, os relativos à demanda de atendimento e perdas por falta de agenda.	Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos à assistência prestada ao cliente, incluindo, pelo menos, os relativos à demanda de atendimento e perdas por falta de agenda.	Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos à assistência prestada ao cliente, incluindo, pelo menos, os relativos à demanda de atendimento e perdas por falta de agenda. Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos assistenciais.	
	Gestão de Clientes			
CENTRALIDADE NO CLIENTE	Avalia a satisfação e registra as reclamações dos clientes.	Avalia a satisfação dos clientes e analisa as oportunidades de melhoria.	Avalia a satisfação dos clientes, analisa as oportunidades de melhoria e promove ações para aumentar os níveis de satisfação dos clientes.	
	Registra as reclamações dos clientes.	Registra as reclamações dos clientes, toma ações corretivas e dá retorno ao cliente.	Registra, analisa as causas e trata as reclamações dos clientes, de forma proativa, dando retorno ao mesmo.	
	Envolve os clientes nas decisões clínicas.	Envolve os clientes nas decisões clínicas e registra estas informações no seu prontuário.	Envolve os clientes nas decisões clínicas e registra estas informações no seu prontuário. Além disso, estimula o cliente a participar das decisões, mantendo registro dos acordos estabelecidos.	
	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento.	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, registrando as mesmas no prontuário.	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento registrando as mesmas no prontuário. Além disso, estabelece fluxo para comunicação ao médico assistente, quando for pertinente.	
	Gerencia o tempo de espera das consultas.	Gerencia o tempo de espera das consultas e analisa os resultados para promover melhorias nos processos.	Gerencia o tempo de espera das consultas e analisa os resultados para promover melhorias nos processos. Além disso, utiliza estas informações para estabelecer metas relativas à redução do tempo de espera no atendimento.	