



SISTEMA
GIOVANNI DE
GESTÃO EM SAÚDE



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

HOSPITAL

HOSPITAL NÍVEL I

HOSPITAL NÍVEL II

HOSPITAL NÍVEL III

DIMENSÃO

REQUISITO

Gestão Infraestrutura

ESTRUTURA

Infraestrutura oferece condições mínimas de segurança ao paciente/cliente;	Infraestrutura oferece condições mínimas de segurança ao paciente/cliente, e possui plano de melhoria da estrutura física, de acordo com a disponibilidade de recursos da instituição;	Infraestrutura oferece condições mínimas de segurança ao paciente/cliente, e possui plano de melhoria da estrutura física, de acordo com a disponibilidade de recursos da instituição;
Estrutura e hotelaria de acordo com as diretrizes do Controle de Infecção;	Estrutura e hotelaria de acordo com as diretrizes do Controle de Infecção;	Estrutura e hotelaria de acordo com as diretrizes do Controle de Infecção.
Possui gerador de energia.	Possui gerador de energia e periodicamente realiza testes para verificar sua eficácia.	Possui gerador de energia e periodicamente realiza testes para verificar sua eficácia. Além disso, estabelece Plano de Contingência para os casos de falha no seu funcionamento.
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.
	Executa testes diários dos equipamentos presentes nos carros de emergência, registrando os respectivos resultados.	Executa testes diários dos equipamentos presentes nos carros de emergência, registrando os respectivos resultados; e estabelece planos de contingência para resolver situações fora dos padrões esperados.
	Estabelece plano/cronograma para substituição de materiais e equipamentos antigos e/ou que demonstrem alto índice de manutenção corretiva.	Estabelece plano/cronograma para substituição de materiais e equipamentos antigos e/ou que demonstrem alto índice de manutenção corretiva, de maneira que estas informações estejam alinhadas e previstas no planejamento financeiro do estabelecimento.
Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e controla a qualidade da água.	Controla a qualidade da água e estabelece parâmetros para determinar resultados inaceitáveis e garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses.	Controla a qualidade da água e estabelece parâmetros para determinar resultados inaceitáveis estabelece Planos de Contingência para situações em que a água não poderá ser utilizada.
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.
		Realiza simulação do Plano de Evacuação, no mínimo, uma vez ao ano.
Controla manutenção preventiva e 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.
Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos.	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos além disso, possui histórico de registro de todas as ocorrências de cada equipamento.	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos. Além disso, possui histórico de registro de todas as ocorrências de cada equipamento. Adicionalmente, prevê análises sistemáticas sobre os custos associados à manutenção corretiva, os quais são considerados no momento da aquisição de novos equipamentos.
		Possui, no mínimo, calibração mensal dos equipamentos de suporte à vida.
Gestão Administrativa / Requisitos Legais		
Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado e de acordo com a RDC 222 de 03/2018;	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222 de 03/2018 e com treinamentos sobre o mesmo às equipes;	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 306 e com treinamentos sobre o mesmo às equipes. Além disso, realiza inspeções sistemáticas sobre a correta segregação e elabora ações de sensibilização para tratar eventuais falhas;
	Possui Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional;	Possui Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;
	Possui Comissão de Farmácia e Terapêutica;	Possui Comissão de Farmácia e Terapêutica, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;
	Possui Comissão de Proteção Radiológica.	Possui Comissão de Proteção Radiológica, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;
	Define Planos de Contingência;	Define Planos de Contingência e capacita as pessoas nos mesmos;
Alvará de Localização – data de validade	Alvará de Localização – data de validade	Alvará de Localização – data de validade
Comissão de Óbito constituída e atuante, com predominância de membros médicos.	Comissão de Óbitos constituída e atuante, com predominância de membros médicos, com avaliação de 100% dos óbitos.	Comissão de Óbitos constituída e atuante, com predominância de membros médicos, com avaliação de 100% dos óbitos, cujas informações são utilizadas para promover melhorias na assistência ao paciente.
Certificado de controle de pragas – contrato, certificado e validade	Certificado de controle de pragas – contrato, certificado e validade	Certificado de controle de pragas – contrato, certificado e validade
Certificado de limpeza da caixa d'água – validade	Certificado de limpeza da caixa d'água – validade	Certificado de limpeza da caixa d'água – validade

ESTRUTURA

Possui responsável técnico (RT) e um substituto, para todos os serviços cuja exigência está prevista em lei.	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, para todos os serviços cuja exigência está prevista em lei, o qual é igualmente capacitado para atender as demandas do serviço.	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, para todos os serviços cuja exigência está prevista em lei, o qual é igualmente capacitado para atender as demandas do serviço. Além disso, caso o RT necessite se ausentar, seu substituto é prontamente notificado e comparece ao serviço com a maior brevidade possível.
Possui Comissão de Ética Médica;	Possui Comissão de Ética Médica, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;	Possui Comissão de Ética Médica, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;
Possui Comissão de Ética de Enfermagem;	Possui Comissão de Ética de Enfermagem, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;	Possui Comissão de Ética de Enfermagem, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;
Comissão de Revisão de Prontuários constituída e atuante, com revisão de, no mínimo, 3% dos prontuários de alta no período.	Comissão de Revisão de Prontuários constituída e atuante, com revisão de, no mínimo, 5% dos prontuários de alta no período.	Comissão de Revisão de Prontuários constituída e atuante, com revisão de, no mínimo, 8% dos prontuários de alta no período. Além disso, as informações levantadas são discutidas no Núcleo de Segurança do Paciente e utilizadas para promover melhorias na assistência.
CCIH - Alta e/ou registro de constituição e das reuniões	CCIH - Alta e/ou registro de constituição e das reuniões	CCIH - Alta e/ou registro de constituição e das reuniões
Programa de Notificação Notivisa – ver registros	Programa de Notificação Notivisa – ver registros	Programa de Notificação Notivisa – ver registros
Registro das notificações – apresentar evidencias	Registro das notificações – apresentar evidencias	Registro das notificações – apresentar evidencias
Alvará da Vigilância Sanitária – certificado e validade	Alvará da Vigilância Sanitária – certificado e validade	Alvará da Vigilância Sanitária – certificado e validade
Licença Ambiental – licença + validade	Licença Ambiental – licença + validade	Licença Ambiental – licença + 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 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
Núcleo de Segurança do Paciente implantado.	Núcleo de Segurança do Paciente implantado, com cronograma de ações definidas e em execução.	Núcleo de Segurança do Paciente implantado, com cronograma de ações definidas e em execução. Além disso, realiza análise global das ações realizadas, avalia a eficácia das mesmas e promove as melhorias necessárias para o próximo ciclo.
Evidências de ações corretivas e barreiras implantadas para corrigir notificações – ver	Evidências de ações corretivas e barreiras implantadas para corrigir notificações – ver	Evidências de ações corretivas e barreiras implantadas para corrigir notificações – ver
Comissão de hemoterapia – ver composição e reuniões	Comissão de hemoterapia – ver composição e reuniões	Comissão de hemoterapia – ver composição e reuniões
PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados e atualizados, e CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários;	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados, atualizados e alinhados às descrições de cargos , e CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários;	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados, atualizados e alinhados às descrições de cargos , e CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários. Além disso, realiza análise conjunta para verificar junto ao médico do trabalho as principais causas de afastamento e, a partir disso, propor programas de melhoria da qualidade de vida para os funcionários;
Gestão de Pessoas		
Controla as vacinas.	Controla as vacinas e mantém programa de vacinação da equipe, sempre atualizados.	Controla as vacinas e mantém programa de vacinação da equipe, sempre atualizados. Além disso, estabelece medidas para executar o programa de vacinação, caso as mesmas estejam indisponíveis no sistema público de saúde.
Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço.	Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço contendo análises sistemáticas sobre o tema.	Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço contendo análises sistemáticas sobre o tema. Além disso, possui um banco de currículos gerenciado para repor prontamente o quadro de pessoal, em casos de desligamento ou necessidade de substituição de funcionários.
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;
Possui descrição dos cargos, e as contratações ocorrem de acordo com o perfil estabelecido na descrição;	Possui descrição dos cargos, e as contratações ocorrem de acordo com o perfil estabelecido na descrição. Além disso, a descrição prevê conjunto mínimo de competências necessárias para o desempenho da função;	Possui descrição dos cargos, e as contratações ocorrem de acordo com o perfil estabelecido na descrição. Além disso, a descrição prevê conjunto mínimo de competências necessárias para o desempenho da função. As competências exigidas na descrição de cargos possuem alinhamento com a Avaliação de Desempenho e com o Plano de Desenvolvimento Individual.
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 os mesmos encontram-se formalmente descritos/registrados.	Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão, e os mesmos encontram-se formalmente descritos/registrados. Além disso, as informações obtidas deste processo são utilizadas para gerar melhorias sistêmicas (que impactam na organização como um todo).
Executa ações de educação continuada, pelo menos para os aspectos relativos às 6 Metas Internacionais de Segurança	Possui Plano de Educação Continuada aplicado. O mesmo, deve contemplar, no mínimo, os temas relativos às 6 Metas Internacionais de Segurança;	Executa o Plano de Educação continuada, promovendo atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na instituição;
Existe sistemática de Entrevista de Desligamento;	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento, e analisa/conhece as principais causas das mesmas;	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento, e analisa/conhece as principais causas das mesmas. Além disso, estas informações são utilizadas para gerar melhorias sistêmicas (que impactam na organização como um todo).
Utiliza EPI's e adquiri aqueles validados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquiri aqueles validados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquiri 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, cujos requisitos estão alinhados com as

			competências essenciais e individuais, e os resultados são utilizados para elaboração do Plano de Capacitação/Desenvolvimento dos mesmos;
		FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene.	FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene. Além disso, há evidências de que os mesmos foram informados/capacitados sobre o conteúdo das mesmas e conhecem a conduta para casos de contaminação com os produtos.
	Gestão Assistencial		
	Identifica os principais riscos assistenciais;	Identifica e classifica os riscos assistenciais e notifica os eventos adversos ;	Identifica, classifica e estabelece barreiras para evitar a ocorrência de eventos relacionados aos riscos assistenciais ;
	Sistemática de identificação do paciente definida.	Sistemática de identificação do paciente definida e identificadores confirmados em todas as etapas do processo ;	Sistemática de identificação do paciente definida e identificadores confirmados em todas as etapas do processo. Além disso, há registros de eventos adversos envolvendo falhas na identificação para que sejam tomadas ações de melhoria ;
	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, com registros em prontuário sobre as decisões mais importantes relativas ao cuidado do paciente.	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, com registros em prontuário sobre todas decisões relativas ao cuidado do paciente.	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, com registros em prontuário sobre todas decisões relativas ao cuidado do paciente. Além disso, os demais profissionais envolvidos na assistência ao paciente formalizam em prontuário suas ações relativas ao cuidado do mesmo.
	Medicamentos de Alta Vigilância identificados de forma segura.	Medicamentos de Alta Vigilância identificados de forma segura, com análises periódicas da sistemática de identificação, com vistas a garantia da segurança.	Medicamentos de Alta Vigilância identificados de forma segura, com análises periódicas da sistemática de identificação, com vistas a garantia da segurança, bem como controle diferenciado referentes à dispensação e ao gerenciamento do estoque.
	Gerencia os riscos de infecções associadas aos cuidados de saúde.	Gerencia os riscos de infecções associadas aos cuidados de saúde, e utiliza os resultados para implementar ações corretivas.	Gerencia os riscos de infecções associadas aos cuidados de saúde, e utiliza os resultados para implementar ações corretivas. Além disso, pelo menos uma vez ao ano, analisa globalmente todos os resultados/informações para promover ações de melhoria e estabelecer medidas preventivas.
	Gerencia os riscos de lesões ao paciente, decorrentes de queda.	Gerencia os riscos de lesões ao paciente, decorrentes de queda, e utiliza os resultados para implementar ações corretivas.	Gerencia os riscos de lesões ao paciente, decorrentes de queda, e utiliza os resultados para implementar ações corretivas. Além disso, acompanha as causas destes eventos, por meio de ferramentas da qualidade, para impor barreiras a fim de garantir a segurança ao paciente.
	Garante a identificação do prontuário e sua rastreabilidade.	Garante a identificação do prontuário e sua rastreabilidade, e estabelece critérios de armazenamento, com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo.	Garante a identificação do prontuário e sua rastreabilidade, e estabelece critérios de armazenamento, com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo. Além disso, garante que todas as informações relativas à assistência ao paciente estejam contempladas num prontuário único.
	Possui, no mínimo, os Protocolos Clínicos relacionados à Sepsis, TEV (Tromboembolismo venoso) e PAV (Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica).	Possui, no mínimo, os Protocolos Clínicos relacionados à Sepsis, TEV (Tromboembolismo venoso) e PAV (Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica), e estabelece resultados de adesão para cada Protocolo.	Possui, no mínimo, Protocolos Clínicos formalmente descritos e adequados à realidade da instituição, estando baseados em protocolos nacionais/internacionais e evidências científicas , relacionados à Sepsis, TEV (Tromboembolismo venoso) e PAV (Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica), e estabelece resultados de adesão e desfecho para cada Protocolo.
SEGURANÇA	Protocolo de Cirurgia Segura, com respectiva aplicação do Check-List de Cirurgia Segura;	Protocolo de Cirurgia Segura, com respectiva aplicação do Check-List de Cirurgia Segura, com monitoramento sobre o total de cirurgias realizadas em relação à quantidade de check-list aplicados ;	Protocolo de Cirurgia Segura, com respectiva aplicação do Check-List de Cirurgia Segura, com monitoramento sobre o total de cirurgias realizadas em relação à quantidade de check-list aplicados. Além disso, realiza ações de melhoria para os casos de descumprimento do protocolo ;
	Se houver Serviço de Urgência/Emergência, realiza Classificação de Risco sendo executada por Enfermeiro;	Se houver Serviço de Urgência/Emergência, realiza Classificação de Risco sendo executada por Enfermeiro e, a escala definida para esta classificação está bem entendida por todos ;	Se houver Serviço de Urgência/Emergência, realiza Classificação de Risco sendo executada por Enfermeiro e, a escala definida para esta classificação está baseada em protocolos nacionais/internacionais e bem entendida por todos ;
	Comissão de Controle de Infecção constituída e com planejamento de ações anuais elaborado.	Comissão de Controle de Infecção constituída, com planejamento das ações anuais elaboradas e respectivas inspeções sendo iniciadas para verificar adesão às diretrizes.	Comissão de Controle de Infecção constituída, com planejamento das ações anuais elaboradas e respectivas inspeções sistematizadas para verificar adesão às diretrizes. Além disso, promove análise das inspeções realizadas e verifica de que forma sua atuação pode ser mais eficaz no próximo ciclo ;
	Possui, no mínimo, os seguintes Protocolos Assistenciais: Prevenção de Quedas, Prevenção de Lesão por Pressão e Protocolo de Utilização do Cateter Central de Inserção Periférica (PICC).	Possui, no mínimo, os seguintes Protocolos Assistenciais: Prevenção de Quedas, Prevenção de Lesão por Pressão e Protocolo de Utilização do Cateter Central de Inserção Periférica (PICC), e estabelece resultados de adesão para cada Protocolo.	Possui, no mínimo, os seguintes Protocolos Assistenciais: Prevenção de Quedas, Prevenção de Lesão por Pressão e Protocolo de Utilização do Cateter Central de Inserção Periférica (PICC), e estabelece resultados de adesão para cada Protocolo. Além disso, estabelece critérios de elegibilidade para cada Protocolo e define os resultados de desfecho.
	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.
		Preparo da medicação ocorre minutos antes de sua administração ao paciente.	Preparo da medicação ocorre minutos antes de sua administração ao paciente.
		Realiza verificações sistemáticas que garantam segurança na administração de medicamentos.	Realiza verificações sistemáticas que garantam segurança na administração de medicamentos
		Dispensação de medicamentos somente sob prescrição médica.	Dispensação de medicamentos somente sob prescrição médica.
		Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais.	Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais e, pelo menos uma vez ao ano, realiza análise sobre os métodos utilizados para promover melhorias.
		Estabelece sistemática para notificações relativas aos erros de medicação.	Estabelece sistemática para notificações relativas aos erros de medicação e as utiliza para promover melhorias no processo de administração segura de medicamentos.
		Estabelece Protocolo de Reconhecimento de Sinais de Deterioração Clínicas.	Estabelece Protocolo de Reconhecimento de Sinais de Deterioração Clínicas, e possui evidências de capacitação periódica da equipe no mesmo.
	Gestão Organizacional		
	Programa de Gestão da Qualidade	Programa/Sistema de Gestão da Qualidade, com respectivo plano de ação.	Programa/Sistema de Gestão da Qualidade, com respectivo plano de ação. Além disso, ao final de cada ciclo realiza análise sobre a implementação das ações e usa estas informações para tomar ações de melhoria, para o próximo ciclo.
	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas.	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas e as mesmas são atualizadas periodicamente.	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas e as mesmas são atualizadas periodicamente. Além disso, utiliza informações legais e as provenientes da análise dos processos internos da organização, para promover melhorias.
EFETIVIDADE		Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos.	Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos, que são gerenciados e periodicamente melhorados, considerando, inclusive, análise de processos de outras instituições consideradas benchmark.

EFETIVIDADE	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o futuro, que vise levar a instituição para outro patamar de gestão.	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o futuro, que vise levar a instituição para outro patamar. Além disso, estabelece formas de acompanhar o desempenho da instituição em relação ao que foi planejado.	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o futuro, que vise levar a instituição para outro patamar. Além disso, estabelece formas de acompanhar o desempenho da instituição em relação ao que foi planejado.
	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço.	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço.	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço;
		Há um Orçamento Anual definido.	Há um Orçamento Anual definido. Além disso, a instituição acompanha sistematicamente o “previsto x realizado” para tomada de ações imediatas, caso ocorram desvios.
	Gestão dos Resultados		
	Monitora resultados decorrentes das ações do Controle de Infecção, que demonstrem a eficácia da implementação das diretrizes.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes das ações do Controle de Infecção, que demonstrem a eficácia da implementação das diretrizes.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes das ações do Controle de Infecção, que demonstrem a eficácia da implementação das diretrizes. 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 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 adesão aos Protocolos Clínicos e Assistenciais.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da adesão aos Protocolos Clínicos e Assistenciais.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da adesão e desfecho aos Protocolos Clínicos e Assistenciais. 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 ocorrência de eventos adversos.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos. 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 e promove o alinhamento com o Plano/Programa de Segurança do Paciente.	
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.	
CENTRALIDADE NO CLIENTE	Gestão de Clientes		
	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 formais e informais dos clientes.	Registra as reclamações formais e informais dos clientes, toma ações corretivas e dá retorno ao cliente.	Registra, trata e analisa as causas das reclamações formais e informais dos clientes, de forma proativa, dando retorno ao mesmo.
	Envolve os clientes nas decisões clínicas.	Envolve os clientes nas decisões clínicas e o resultado da sua manifestação é registrado em prontuário.	Envolve os clientes nas decisões clínicas e o resultado da sua manifestação é registrado em prontuário. Além disso, estabelece Termos de Consentimento com a respectiva assinatura do cliente, para os casos de procedimentos críticos.
	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, as quais são registradas em prontuário.	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, as quais são registradas em prontuário abrangem também os demais membros da equipe multidisciplinar (quando aplicável), não estando restrito somente ao médico e enfermeiro.
	Promove ações de promoção à saúde aos clientes, alinhado ao perfil epidemiológico da instituição.	Promove ações de promoção à saúde aos clientes, alinhado ao perfil epidemiológico da instituição, e gerencia o estado de saúde geral dos participantes, a fim de obter evidências de melhora clínica dos mesmos.	