

HOSPITAL

Dimensão	HOSPITAL NÍVEL I	HOSPITAL NÍVEL II	HOSPITAL NÍVEL III
	<u>Gestão Infraestrutura</u>	<u>Gestão Infraestrutura</u>	<u>Gestão Infraestrutura</u>
	Infraestrutura oferece condições mínimas de segurança ao paciente/cliente.	Infraestrutura oferece condições mínimas de segurança ao paciente/cliente, e atua imediatamente para corrigir situações que o expõe a riscos.	Infraestrutura oferece condições mínimas de segurança ao paciente/cliente, e atua imediatamente para corrigir situações que o expõem a riscos. <u>Além disso, periodicamente realiza análise destas situações para promover melhorias estruturais a fim de evitar reincidências.</u>
	Possui gerador de energia.	Possui gerador de energia e periodicamente realiza testes para garantir seu funcionamento.	Possui gerador de energia e periodicamente realiza testes para garantir seu funcionamento. <u>Além disso, estabelece Plano de Contingência para o mesmo.</u>
	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; <u>e estabelece planos de contingência para resolver situações fora dos padrões esperados.</u>
		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, <u>de maneira que estas informações estejam alinhadas e previstas no planejamento financeiro do estabelecimento.</u>
	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e toma medidas para garantir o abastecimento em casos em que a água não poderá ser utilizada.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses <u>e estabelece Planos de Contingência para situações em que a água não poderá ser utilizada.</u>
	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. <u>Além disso, os parâmetros apresentados no laudo são validados pelo laboratório, a fim de garantir a adequação dos resultados.</u>
	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. <u>Além disso, o serviço prestado é avaliado e, caso não esteja conforme o esperado, são tomadas ações junto ao fornecedor.</u>
			<u>Realiza simulação do Plano de Evacuação, no mínimo, uma vez ao ano.</u>
	Controla manutenção preventiva e corretiva da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações. <u>Além disso, realiza conferência a respeito do preenchimento adequado do check-list.</u>
	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. <u>Além disso, controla a execução das manutenções preventivas, executa e registra as correções necessárias, a fim de manter histórico.</u>
	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos.	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos e realiza conferência do mesmo sempre que ele retorna ao estabelecimento.	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos e realiza conferência do mesmo sempre que ele retorna ao estabelecimento. <u>Além disso, toma as devidas providências e as registra caso identifique irregularidades.</u>

ESTRUTURA

		Possui, no mínimo, calibração mensal dos equipamentos de suporte à vida.
Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	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 222 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 respectiva evidência que comprove sua constituição e atuação.
	Possui Comissão de Farmácia e Terapêutica;	Possui Comissão de Farmácia e Terapêutica, com respectiva evidência que comprove sua constituição e atuação.
	Possui Comissão de Proteção Radiológica.	Possui Comissão de Proteção Radiológica, com respectiva evidência que comprove sua constituição e atuação.
	Define Planos de Contingência;	Define Planos de Contingência e capacita as pessoas nos mesmos;
Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido
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.
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 Controle de Infecção possui planejamento de ações anuais elaborado.	Comissão de Controle de Infecção possui planejamento das ações anuais elaboradas e respectivas inspeções sendo iniciadas para verificar adesão às diretrizes.	Comissão de Controle de Infecção possui planejamento das ações anuais elaboradas e respectivas inspeções sendo iniciadas 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.
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.
Possui Programa de Notificação Notívsa e os respectivos registros.	Possui Programa de Notificação Notívsa e os respectivos registros.	Possui Programa de Notificação Notívsa e os respectivos registros.
Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente
Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente

Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	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. <u>Além disso, as informações constantes no CNES representam a realidade de estrutura e serviços oferecidos pela organização.</u>
Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente
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. <u>Além disso, realiza análise global das ações realizadas, avalia a eficácia das mesmas e promove as melhorias necessárias para o próximo ciclo.</u>
Comissão de hemoterapia	Comissão de hemoterapia	Comissão de hemoterapia
CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários. <u>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.</u>
PCMSO e PPRA elaborados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos. <u>Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.</u>
<u>Gestão de Pessoas</u>	<u>Gestão de Pessoas</u>	<u>Gestão de Pessoas</u>
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. <u>Além disso, estabelece ações de conscientização junto aos funcionários sobre a importância de manter o calendário atualizado.</u>
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. <u>Além disso, essa análise leva à elaboração de planos de melhoria que visem trabalhar nos pontos que mais impactaram nos resultados.</u>
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. <u>Além disso, a descrição prevê conjunto mínimo de competências necessárias para o desempenho da função;</u>	Possui descrição dos cargos, e as contratações ocorrem de acordo com o perfil estabelecido na descrição. <u>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.</u>
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. <u>Além disso, as informações obtidas deste processo são utilizadas para gerar melhorias sistêmicas (que impactam na organização como um todo).</u>
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, que contempla além das 6 Metas Internacionais de Segurança, <u>atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na instituição;</u>

Existe sistemática de Entrevista de Desligamento;	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento, e <u>analisa/conhece as principais causas das mesmas;</u>	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento, e <u>analisa/conhece as principais causas das mesmas. Além disso, estas informações são utilizadas para gerar melhorias sistêmicas (que impactam na organização como um todo).</u>
Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados 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	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, contemplando pelo menos dois identificadores de segurança preconizados pela OMS.	Sistemática de identificação do paciente definida, contemplando pelo menos dois identificadores de segurança preconizados pela OMS os quais são confirmados em todas as etapas do processo.	Sistemática de identificação do paciente definida, contemplando pelo menos dois identificadores de segurança preconizados pela OMS os quais são 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.	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, com respectivos registros em prontuário.	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, com respectivos registros em prontuário. Além disso, há rounds multiprofissionais para promover o aprendizado dos envolvidos.
	Prontuário contém os registros completos da assistência ao paciente, sem abreviaturas, com evolução médica a cada 24 horas, durante o período de permanência do mesmo.	Prontuário contém os registros completos da assistência ao paciente, sem abreviaturas, com evolução médica a cada 24 horas, durante o período de permanência do mesmo. Além disso, há previsão de alta do paciente enquadrada de acordo com a medicina baseada em evidências, cujo planejamento é periodicamente avaliado conforme a evolução clínica 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.
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.
Estabelece protocolos clínicos e assistenciais.	Estabelece protocolos clínicos e assistenciais, os quais estão alinhados às patologias de maior prevalência identificadas na instituição.	Estabelece protocolos clínicos e assistenciais, os quais estão coerentes com o perfil epidemiológico da instituição.

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 disto, 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 baseada em protocolos nacionais/internacionais.	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. Além disso, realiza a divulgação da mesma à comunidade, a fim de deixar claro a sistemática de priorização do atendimento, evitando reclamações dos clientes.
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, sendo que os medicamentos sujeitos a controle especial (Portaria nº 344/1998) são dispensando momentos antes do horário previsto para sua administração.
	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.
		Utiliza notificações relativas aos erros de medicação 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 Clínica, e possui evidências de capacitação periódica da equipe no mesmo.
	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional
Possui políticas, normas e rotinas padronizadas.	Possui políticas, normas e rotinas padronizadas e as mesmas são controladas pela instituição.	Possui políticas, normas e rotinas padronizadas e as mesmas são controladas pela instituição. Além disso, realiza inspeções periódicas para garantir o cumprimento dos padrões estabelecidos e o uso adequado da versão dos documentos.
	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.
Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o curto (1 ano) e médio prazos (2 anos).	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise de cenários, ambiente externo e interno, anualmente.	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise de cenários, ambiente externo e interno, anualmente. Além disso, sistematiza a análise do desempenho contemplando, no mínimo, a análise dos indicadores estratégicos e suas respectivas metas.

EFETIVIDADE	Há um acompanhamento dos custos do serviço.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e os mesmos são analisados pelo menos a cada 6 meses.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e os mesmos são analisados pelo menos a cada 6 meses. Além disso, estabelece ações periódicas com vistas a redução e/ou manutenção dos custos.
		Há um Orçamento Anual definido e a instituição acompanha sistematicamente o “previsto x realizado”.	Há um Orçamento Anual definido e a instituição acompanha sistematicamente o “previsto x realizado” . Caso identifique desvios, toma ações imediatas.
	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados
	Monitora, no mínimo, resultados relativos à infecção hospitalar.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à infecção hospitalar e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à infecção hospitalar e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e ao absenteísmo.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários, ao absenteísmo e turnover e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários, ao absenteísmo e turnover e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos a receitas e custos.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a receitas e custos e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a receitas e custos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora resultados decorrentes da adesão aos Protocolos Clínicos e Assistenciais.	Monitora resultados decorrentes da adesão aos Protocolos Clínicos e Assistenciais e estabelece metas.	Monitora resultados decorrentes da adesão aos Protocolos Clínicos e Assistenciais e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora resultados relativos à judicialização da assistência à saúde.	Monitora resultados relativos à judicialização da assistência à saúde. Além disso, realiza análise das principais causas de judicialização, a fim de promover melhorias nos processos assistenciais e evitar sua recorrência.	
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes
	Avalia a satisfação 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.
	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o cadastro/recepção até a alta do paciente.	Mapeia a jornada do cliente, destacando as etapas mais críticas e sugere ações de melhoria.	Mapeia a jornada do cliente, destacando as etapas mais críticas e identifica os pontos em que há oportunidade de melhoria, implementando-as a fim de melhorar a experiência do cliente com o serviço.
	Registra as reclamações dos clientes.	Registra as reclamações dos clientes, toma ações corretivas e dá retorno ao cliente.	Registra, trata e analisa as causas das reclamações dos clientes, de forma proativa, dando retorno ao mesmo. Além disso, ameniza as insatisfações a fim de evitar judicialização.
	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 orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, principalmente na ocasião da sua alta.	Promove orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, principalmente na ocasião da sua alta, as quais são registradas em prontuário.	Promove orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, principalmente na ocasião da sua alta, as quais são registradas em prontuário. Além disso, as orientações de alta abrangem também os demais membros da equipe multidisciplinar (quando aplicável), não estando restrito somente ao médico e enfermeiro.

AMBULATÓRIO- HOSPITAL DIA

	<u>AMBULATÓRIO - HOSPITAL DIAL NÍVEL I</u>	<u>AMBULATÓRIO - HOSPITAL DIAL NÍVEL II</u>	<u>AMBULATÓRIO - HOSPITAL DIAL NÍVEL III</u>
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	<u>Gestão Infraestrutura</u>	<u>Gestão Infraestrutura</u>	<u>Gestão Infraestrutura</u>
	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.
	Infraestrutura oferece condições mínimas de segurança ao paciente/cliente.	Infraestrutura oferece condições mínimas de segurança ao paciente/cliente, e atua imediatamente para corrigir situações que o expõem a riscos.	Infraestrutura oferece condições mínimas de segurança ao paciente/cliente, e atua imediatamente para corrigir situações que o expõem a riscos. Além disso, periodicamente realiza análise destas situações para promover melhorias estruturais a fim de evitar reincidências.
		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.
	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e realiza inspeções periódicas para evitar a degradação dos alimentos.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe. Além disso, disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe.
	Possui gerador de energia.	Possui gerador de energia e periodicamente realiza testes para garantir seu funcionamento.	Possui gerador de energia e periodicamente realiza testes para garantir seu funcionamento. Além disso, estabelece Plano de Contingência para o mesmo.
	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.
	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. Além disso, os parâmetros apresentados no laudo são validados pela clínica, a fim de garantir a adequação dos resultados.
	Ambientes devidamente identificados.	Ambientes devidamente identificados com sinalizações que facilitam a localização dos mesmos.	Ambientes devidamente identificados com sinalizações que facilitam a localização dos mesmos. Além disso, a equipe encontra-se prontamente disponível para fornecer informações e auxiliar no acesso, caso necessário.
	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e toma medidas para garantir o abastecimento em casos em que a água não poderá ser utilizada.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e estabelece Planos de Contingência para situações em que a água não poderá ser utilizada.

Controla manutenção preventiva e corretiva da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações. <u>Além disso, realiza conferência a respeito do preenchimento adequado do check-list.</u>
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. <u>Além disso, controla a execução das manutenções preventivas, executa e registra as correções necessárias, a fim de manter histórico.</u>
Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos.	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos e realiza conferência do mesmo sempre que ele retorna ao estabelecimento.	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos e realiza conferência do mesmo sempre que ele retorna ao estabelecimento. Além disso, <u>toma as devidas providências e as registra caso identifique irregularidades.</u>
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 <u>a equipe está orientada sobre como agir nestas situações.</u>
	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 <u>estabelece planos de contingência para resolver situações fora dos padrões esperados.</u>
		<u>Realiza simulação do Plano de Evacuação, no mínimo, uma vez ao ano.</u>
		<u>Possui, no mínimo, calibração anual dos equipamentos de suporte à vida.</u>
Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais
PCMSO e PPRA elaborados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos. <u>Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.</u>
CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários <u>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.</u>
Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente
Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	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. <u>Além disso, as informações constantes no CNES representam a realidade de estrutura e serviços oferecidos pela organização.</u>

ESTRUTURA

Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente
Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido
Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente
Comissão de Controle de Infecção com planejamento de ações anuais elaborado.	Comissão de Controle de Infecção com planejamento das ações anuais elaboradas e respectivas inspeções sendo iniciadas para verificar adesão às diretrizes.	Comissão de Controle de Infecção com planejamento das ações anuais elaboradas e respectivas inspeções sendo iniciadas 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.
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.
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.
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 Regimento Interno ou documento equivalente.	Possui Regimento Interno ou documento equivalente promovendo sua atualização anualmente.	Possui Regimento Interno ou documento equivalente promovendo sua atualização anual. Além disso, os novos funcionários, bem como serviços terceirizados (quando pertinente), são prontamente informados sobre as diretrizes constantes no Regimento.
Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizada.	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.
Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes, e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes, e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários. Além disso, gerencia os índices de infecção relacionados à assistência ao paciente e promove ações de melhoria.

Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222.	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.	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. Além disso, realiza inspeções sistemáticas sobre a correta segregação e elabora ações de sensibilização para tratar eventuais falhas.
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.
	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 Médica.	Possui Comissão de Ética Médica, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma.
	Define Planos de Contingência.	Define Planos de Contingência e as pessoas estão capacitadas para executá-los.
<u>Gestão de Pessoas</u>	<u>Gestão de Pessoas</u>	<u>Gestão de Pessoas</u>
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 ações de conscientização junto aos funcionários sobre a importância de manter o calendário atualizado.
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 quais são contempladas na avaliação de desempenho.
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.
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.
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.
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, utiliza estas informações para promover melhorias nos processos relativos à Gestão de Pessoas.
	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.

Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados 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.
	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.
	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	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial
Sistemática de identificação do paciente definida, contemplando pelo menos dois identificadores de segurança preconizados pela OMS.	Sistemática de identificação do paciente definida, contemplando pelo menos dois identificadores de segurança preconizados pela OMS os quais são confirmados em todas as etapas do processo.	Sistemática de identificação do paciente definida, contemplando pelo menos dois identificadores de segurança preconizados pela OMS os quais são 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.
Identifica os 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.
Possui ações que visam a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de identificação do paciente e orientações para higienização das mãos.	Possui ações que visam a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de identificação do paciente e orientações para higienização das mãos. Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente.	Possui ações que visam a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de identificação do paciente e orientações para higienização das mãos. Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente, e promove ações de melhoria.
Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência.	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, com respectivos registros em prontuário.	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, com respectivos registros em prontuário. Além disso, há rounds multiprofissionais para promover o aprendizado dos envolvidos.
	Prontuário contém os registros completos da assistência ao paciente, sem abreviaturas, com evolução médica durante o período de permanência do mesmo.	Prontuário contém os registros completos da assistência ao paciente, sem abreviaturas, com evolução médica durante o período de permanência do mesmo. Além disso, após 12 horas de observação, o médico define o desfecho do 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.

SEGURANÇA

Possui mecanismos que garantam a continuidade da assistência ao paciente, quando há necessidade de remoção ou para realizar exames que não existam no próprio serviço.	Possui mecanismos que garantam a continuidade da assistência ao paciente, quando há necessidade de remoção ou para realizar exames que não existam no próprio serviço. Possui, ainda, relatório relativo a condição clínica do paciente que acompanha sua transferência.	Possui mecanismos que garantam a continuidade da assistência ao paciente, quando há necessidade de remoção ou para realizar exames que não existam no próprio serviço. Possui, ainda, relatório relativo a condição clínica do paciente que acompanha sua transferência. Além disso, assegura que uma cópia deste relatório fique anexada ao prontuário do paciente na instituição de origem.
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.
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 disto realiza ações de melhoria para os casos de descumprimento do protocolo.
Possui, no mínimo, Protocolo Clínico relacionado à Sepse.	Possui, no mínimo, Protocolo Clínico relacionado à Sepse, e monitora indicador de desfecho para o mesmo.	Possui, no mínimo, Protocolo Clínico relacionado à Sepse, e monitora indicador de desfecho para o mesmo. Além disso, estabelece critérios de elegibilidade para cada Protocolo e define os indicadores de adesão, promovendo ações para ampliar os mesmos.
Possui, no mínimo, os seguintes Protocolos Assistenciais: Prevenção de Quedas, Prevenção de Lesão por Pressão e Protocolo de Encaminhamento para Especialidades.	Possui, no mínimo, os seguintes Protocolos Assistenciais: Prevenção de Quedas, Prevenção de Lesão por Pressão e Protocolo de Encaminhamento para Especialidades 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 Encaminhamento para Especialidades 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, sendo que os medicamentos sujeitos a controle especial (Portaria nº 344/1998) são dispensando momentos antes do horário previsto para sua administração.
	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.

	Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos.	Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos, <u>que são gerenciados e periodicamente melhorados, considerando, inclusive, análise de processos de outras instituições consideradas benchmarking.</u>
		<u>Utiliza as notificações relativas aos erros de medicação para promover melhorias no processo de administração segura de medicamentos.</u>
		<u>Nos casos em que utilizar sedação, possui profissional anestesiológico durante todo o período de realização do exame.</u>
		<u>Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais.</u>
		<u>Estabelece Protocolo de Reconhecimento de Sinais de Deterioração Clínica.</u>
	<u>Gestão Organizacional</u>	<u>Gestão Organizacional</u>
Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o curto (1 ano) e médio prazos (2 anos).	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise de cenários internos e externos, anualmente.	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise de cenários internos e externos, anualmente. <u>Além disso, sistematiza a análise do desempenho contemplando, no mínimo, a análise dos indicadores estratégicos e suas respectivas metas.</u>
Há um acompanhamento dos custos do serviço.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e os mesmos são analisados pelo menos a cada 6 meses.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e os mesmos são analisados pelo menos a cada 6 meses. Além disso, estabelece ações periódicas com vistas a redução e/ou manutenção dos custos.
Possui políticas, normas e rotinas padronizadas.	Possui políticas, normas e rotinas padronizadas e as mesmas são controladas pela instituição.	Possui políticas, normas e rotinas padronizadas e as mesmas são controladas pela instituição. Além disso, realiza inspeções periódicas para garantir o cumprimento dos padrões estabelecidos e o uso adequado da versão dos documentos.
	Possui processos estruturados, com definição dos Processos Gerenciais, Principais e de Apoio.	Possui Cadeia de Valor estruturada, com atualizações periódicas.
Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão incorporadas nos processos.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão incorporadas nos processos. Além disso, utiliza informações dos clientes para promover melhorias nos processos, cujas ações estão formalmente definidas em planos de ação.
	Há um Orçamento Anual definido e a instituição acompanha sistematicamente o “previsto x realizado”.	Há um Orçamento Anual definido e a instituição acompanha sistematicamente o “previsto x realizado”. <u>Caso identifique desvios, toma ações imediatas.</u>
	<u>Gestão dos Resultados</u>	<u>Gestão dos Resultados</u>

EFETIVIDADE

	Monitora, no mínimo, resultados relativos à infecção hospitalar.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à infecção hospitalar e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à infecção hospitalar e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e ao absenteísmo.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e ao absenteísmo e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e ao absenteísmo e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos a receitas e custos.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a receitas e custos e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a receitas e custos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora resultados decorrentes da adesão aos Protocolos Assistenciais.	Monitora resultados decorrentes da adesão aos Protocolos Assistenciais e estabelece metas.	Monitora resultados decorrentes da adesão aos Protocolos Assistenciais e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	<u>Gestão de Clientes</u>	<u>Gestão de Clientes</u>	<u>Gestão de Clientes</u>
	Avalia a satisfação 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.
	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o cadastro/recepção até a alta do paciente.	Mapeia a jornada do cliente, destacando as etapas mais críticas e sugere ações de melhoria.	Mapeia a jornada do cliente, destacando as etapas mais críticas e identifica os pontos em que há oportunidade de melhoria, implementado-as a fim de melhorar a experiência do cliente com o serviço.
	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. Além disso, ameniza as insatisfações a fim de evitar judicialização.
	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.
		Identifica as patologias de maior prevalência atendidas na Instituição a fim de promover um atendimento especializado ao cliente.	Identifica o perfil epidemiológico dos clientes, a fim de direcionar a elaboração de protocolos e promover melhorias na assistência prestada.
	Promove orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, principalmente na ocasião da sua alta.	Promove orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, principalmente na ocasião da sua alta, as quais são registradas em prontuário.	Promove orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, principalmente na ocasião da sua alta, as quais são registradas em prontuário. Além disso, as orientações de alta abrangem também os demais membros da equipe multidisciplinar (quando aplicável), não estando restrito somente ao médico e enfermeiro.

FISIOTERAPIA

	<u>CLÍNICA FISIOTERAPIA NÍVEL I</u>	<u>CLÍNICAS FISIOTERAPIA - NÍVEL II</u>	<u>CLÍNICAS FISIOTERAPIA - NÍVEL III</u>
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	<u>Gestão Infraestrutura</u>	<u>Gestão Infraestrutura</u>	<u>Gestão Infraestrutura</u>
	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde. Além disso, realiza análise para promover ações de melhoria.
	Possui sanitários disponíveis ao público.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos pacientes.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos pacientes. Além disso, os mesmos encontram-se higienizados, abastecidos e em condições de uso.
		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.
	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e realiza inspeções periódicas para evitar a degradação dos alimentos.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe. Além disso, disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe.
	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e toma medidas para garantir o abastecimento em casos em que a água não poderá ser utilizada.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e 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.
	Controla manutenção preventiva e corretiva da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações. Além disso, realiza conferência a respeito do preenchimento adequado do check-list.
	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.
	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção.	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção e os respectivos profissionais são periodicamente capacitados conforme as diretrizes.	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção e os respectivos profissionais são periodicamente capacitados conforme as diretrizes. Além disso, realiza inspeções periódicas para garantir que a higienização seja realizada de acordo com as especificações.
	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.
	<u>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</u>	<u>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</u>	<u>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</u>

ESTRUTURA

PCMSO e PPRA elaborados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos. Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.
Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente
Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	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 vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente
Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido
Possui responsável técnico (RT).	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, e não permite que o atendimento seja realizado por estagiário sem a supervisão de um Fisioterapeuta.	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, e não permite que o atendimento seja realizado por estagiário sem a supervisão de um Fisioterapeuta. Além disso, gerencia os atendimentos de modo que os casos mais críticos sejam atendidos por fisioterapeuta experiente.
Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222;	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222 e com treinamentos periódicos 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 periódicos sobre o mesmo às equipes. Além disso, realiza inspeções sistemáticas sobre a correta segregação e elabora ações de sensibilização para tratar eventuais falhas.
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 houver alteração do escopo contratual.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que houver alteração do escopo contratual. Além disso, promove avaliação dos serviços prestados para decidir sobre a renovação dos contratos.
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.
CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	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	Gestão de Pessoas	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 ações de conscientização junto aos funcionários sobre a importância de manter o calendário atualizado.
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.
Divulga seus produtos e serviços	Divulga seus produtos e serviços e mantém atualizada suas redes sociais.	Divulga seus produtos e serviços e mantém atualizada suas redes sociais. Além disso, estabelece estratégias de divulgação para aumentar o engajamento dos seus seguidores.

	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais.	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais e oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida.	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais e oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida. Além disso, utiliza o resultado da adesão do seu público para gerar prova social e promover seus produtos e serviços.
	Executa ações de educação continuada, pelo menos para os aspectos relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados.	Executa ações de educação continuada, pelo menos para os aspectos relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados e atualiza, no mínimo anualmente, estas ações.	Formaliza e executa Plano de Educação Continuada, promovendo atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na instituição.
	Estabelece momentos de feedback para a equipe, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional.	Estabelece momentos de feedback para a equipe, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, e oportuniza que os mesmos se manifestem com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço.	Estabelece momentos de feedback para a equipe, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, e oportuniza que os mesmos se manifestem com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço. Além disso, dá retorno sobre as sugestões, deixando claro o que poderá ser implementado.
		Existe sistemática de Entrevista de Desligamento.	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento e analisa/conhece as principais causas das mesmas.
		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.
	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial
	Realiza o cadastro completo do paciente.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento.
	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente. Além disso, esta confirmação é assegurada pela verificação de documento com foto do paciente.
	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes.	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes, cujos registros compõem o seu prontuário e/ou ficha de atendimento.	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes, cujos registros compõem o seu prontuário e/ou ficha de atendimento. Além disso, revisita periodicamente estes registros para avaliar a evolução clínica do paciente e ajusta a conduta, se necessário, mantendo registros atualizados em seu prontuário e/ou ficha de atendimento.
	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento.	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento e controla o acesso com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo.	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento e controla o acesso 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.
SEGURANÇA	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos.	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos. Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente.	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos. Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente e promove ações de melhoria.

	Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente.	Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente, promovendo os ajustes necessários para atingir a melhora clínica esperada.	Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente, promovendo os ajustes necessários para atingir a melhora clínica esperada. Além disso, registra todas estas informações, incluindo contato e acordos com médico assistente, no prontuário e/ou ficha de atendimento do paciente.
	Identifica os principais riscos assistenciais.	Identifica e classifica os principais riscos.	Identifica, classifica e estabelece barreiras para evitar a ocorrência de eventos relacionados aos riscos.
		Registra eventos e queixas técnicas no NOTIVISA.	Registra eventos e queixas técnicas no NOTIVISA.
	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas.	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas e participa de feiras e eventos periodicamente para conhecer as tendências.	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas e participa de feiras e eventos periodicamente para conhecer as tendências. Além disso, prioriza a implementação de tecnologias com vistas à melhorar a assistência prestada ao cliente.
EFETIVIDADE	<u>Gestão Organizacional</u>	<u>Gestão Organizacional</u>	<u>Gestão Organizacional</u>
	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o curto (1 ano) e médio prazos (2 anos).	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o curto (1 ano) e médio prazos (2 anos), e as mesmas estão formalmente descritas.	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise dos ambientes internos e externos, anualmente.
	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 sessões.	Gerencia a agenda de atendimentos, a fim de manter o fluxo organizado e estabelece padrão para confirmação das sessões. Além disso, a equipe está orientada a informar o cliente sobre a necessidade de aviso prévio para o cancelamento das sessões.
	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas.	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas e padronizadas.	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas e padronizadas. Além disso, a equipe conhece esses documentos e sabe onde encontrá-los, caso necessite.
	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados e as mesmas vão além de melhorias na estrutura física.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados e as mesmas vão além de melhorias na estrutura física. Além disso, é possível evidenciar estas melhorias pela apresentação de fatos e/ou dados.
	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas do serviço.	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas do serviços e os custos totais do mesmo são conhecidos pela Administração.	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas do serviços e os custos totais do mesmo são conhecidos pela Administração. Além disso, estabelece ações com vistas à reduzir estes custos.
	Fornece instruções para higiene e limpeza aos responsáveis.	Fornece instruções para higiene e limpeza aos responsáveis e há uma conferência periódica sobre o cumprimento das mesmas.	Fornece instruções para higiene e limpeza aos responsáveis e há uma conferência periódica sobre o cumprimento das mesmas. Além disso, aponta ajustes necessários aos responsáveis a fim de promover melhorias.
	<u>Gestão dos Resultados</u>	<u>Gestão dos Resultados</u>	<u>Gestão dos Resultados</u>
	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.
	Monitora resultados relativos ao desempenho financeiro.	Monitora resultados relativos ao desempenho financeiro e estabelece metas.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados relativos ao desempenho financeiro.
Monitora resultados relativos aos Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes.	Monitora resultados relativos aos clientes e estabelece metas compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados relativos aos Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações.	
<u>Gestão de Clientes</u>	<u>Gestão de Clientes</u>	<u>Gestão de Clientes</u>	
Avalia a satisfação 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.	

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão, promovendo encontros periódicos com a secretaria para aperfeiçoar a experiência do cliente.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão, promovendo encontros periódicos com a secretaria para aperfeiçoar a experiência do cliente. Além disso, promove a avaliação do desfecho/resolutividade do tratamento para o cliente.
	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.
	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 e/ou ficha de atendimento.	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento registrando as mesmas no prontuário e/ou ficha de atendimento. Além disso, estabelece fluxo para comunicação ao médico assistente, quando for pertinente.

CLÍNICA OU CENTRO DE ESPECIALIDADE

	<u>CLÍNICA OU CENTRO DE ESPECIALIDADE - NÍVEL I</u>	<u>CLÍNICA OU CENTRO DE ESPECIALIDADE - NÍVEL II</u>	<u>CLÍNICA OU CENTRO DE ESPECIALIDADE - NÍVEL III</u>
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura
	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde. Além disso, realiza análise para promover ações de melhoria.
	Possui sanitários disponíveis ao público.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos pacientes.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos pacientes. Além disso, os mesmos encontram-se higienizados, abastecidos e em condições de uso.
		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.
	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e realiza inspeções periódicas para evitar a degradação dos alimentos.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe. Além disso, disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe.
	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e toma medidas para garantir o abastecimento em casos em que a água não poderá ser utilizada.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e 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.
	Controla manutenção corretiva da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações. Além disso, realiza conferência a respeito do preenchimento adequado do check-list.
	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.
	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção.	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção e os respectivos profissionais são periodicamente capacitados conforme as diretrizes.	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção e os respectivos profissionais são periodicamente capacitados conforme as diretrizes. Além disso, realiza inspeções periódicas para garantir que a higienização seja realizada de acordo com as especificações.
	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. Além disso, os parâmetros apresentados no laudo são validados pela clínica, a fim de garantir a adequação dos resultados.

ESTRUTURA

Possui gerador de energia.	Possui gerador de energia e periodicamente realiza testes para garantir seu funcionamento.	Possui gerador de energia e periodicamente realiza testes para garantir seu funcionamento. Além disso, estabelece Plano de Contingência para o mesmo.
	Possui Plano de Evacuação.	Possui Plano de Evacuação e realiza, no mínimo anualmente, simulações de situações de emergência para promover melhorias e ajustes no Plano.
		Possui, no mínimo, calibração periódica dos equipamentos de suporte à vida.
Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais
Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente
Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	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 vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente
Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido
Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente
Possui responsável técnico (RT) 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.
Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222.	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.	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. Além disso, realiza inspeções sistemáticas sobre a correta segregação e elabora ações de sensibilização para tratar eventuais falhas.
Possui Regimento Interno ou documento equivalente.	Possui Regimento Interno ou documento equivalente promovendo sua atualização, no mínimo, anualmente.	Possui Regimento Interno ou documento equivalente promovendo sua atualização, no mínimo, anualmente. Além disso, os novos funcionários, bem como serviços terceirizados (quando pertinente), são prontamente informados sobre as diretrizes constantes no Regimento.
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 houver alteração do escopo contratual.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que houver alteração do escopo contratual. Além disso, promove avaliação dos serviços prestados para decidir sobre a renovação dos contratos.
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 produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários. Além disso, realiza inspeções periódicas para verificar o uso correto da técnica de higienização das mãos.
PCMSO e PPRA elaborados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos. Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.

CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários <u>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.</u>
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.
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.
Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas	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 ações de conscientização junto aos funcionários sobre a importância de manter o calendário atualizado.
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 quais são contempladas na avaliação de desempenho.
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 visam trabalhar nos pontos que mais impactaram nos resultados.
Executa ações de educação continuada, pelo menos para os aspectos relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados.	Executa ações de educação continuada, pelo menos para os aspectos relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados e atualiza, no mínimo anualmente, estas ações.	Formaliza e executa Plano de Educação Continuada, promovendo atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na instituição.
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.
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, utiliza estas informações para promover melhorias nos processos relativos à Gestão de Pessoas.
Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados 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.

		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	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial
	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores, conforme preconizado pela OMS.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores, conforme preconizado pela OMS e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores, conforme preconizado pela OMS e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento. Além disso, registra a ocorrência de eventos associadas às falhas na identificação segura do paciente.
	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame/procedimento.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame/procedimento utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame/procedimento utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente. Além disso, esta confirmação é assegurada pela verificação de documento com foto do paciente.
	Possui fluxo definido para admissão do paciente.	Possui fluxo definido para admissão e alta do paciente, com respectivo procedimento documentado.	Possui fluxo definido para admissão e alta do paciente, com respectivo procedimento documentado. Além disso, realiza inspeções periódicas para garantir o cumprimento deste padrão.
	Assegura o repasse do preparo de exames/procedimentos ao cliente, preferencialmente antes da realização do mesmo.	Assegura o repasse do preparo de exames/procedimentos ao cliente, por meio de um padrão previamente definido, sempre antes da realização do mesmo.	Assegura o repasse do preparo de exames/procedimentos ao cliente, por meio de um padrão previamente definido, sempre antes da realização do mesmo. Além disso, possui critérios definidos para alertar sobre os casos em que o não cumprimento desta etapa impacta nos resultados do exame/procedimento.
	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos.	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos. Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente.	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos. Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente e promove ações de melhoria.
	Estabelece fluxo para comunicação de resultados críticos.	Estabelece fluxo para comunicação de resultados críticos, com respectivo padrão de tempo máximo para comunicação ao prescritor.	Estabelece fluxo para comunicação de resultados críticos, com respectivo padrão de tempo máximo para comunicação ao prescritor. Além disso, esta comunicação está formalmente registrada na organização.
	Identifica os 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.
	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.
		Protocolos para Reconhecimento e Atendimento a reações adversas agudas ao uso de contraste, quando aplicável.	Protocolos para Reconhecimento e Atendimento a reações adversas agudas ao uso de contraste, quando aplicável. Além disso, estabelece critérios de elegibilidade para o mesmo.
		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.

SEGURANÇA

		Registra eventos e queixas técnicas no NOTIVISA.	Registra eventos e queixas técnicas no NOTIVISA e estabelece sistemática para consultas periódicas a respeito de notificações da ANVISA sobre os insumos.
	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas.	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas e participa de feiras e eventos periodicamente para conhecer as tendências.	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas e participa de feiras e eventos periodicamente para conhecer as tendências. Além disso, prioriza a implementação de tecnologias com vistas à redução de custos.
			Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais.
			Nos casos em que utilizar sedação, possui profissional anestesiológico durante todo o período de realização do exame/procedimento.
	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional
	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o curto (1 ano) e médio prazos (2 anos).	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise de cenários internos e externos, anualmente.	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise de cenários internos e externos, anualmente. Além disso, sistematiza a análise do desempenho contemplando, no mínimo, a análise dos indicadores estratégicos e suas respectivas metas.
		Possui processos estruturados, com definição dos Processos Gerenciais, Principais e de Apoio.	Possui Cadeia de Valor estruturada, com atualizações periódicas.
	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão incorporadas nos processos.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão incorporadas nos processos. Além disso, utiliza informações dos clientes para promover melhorias nos processos, cujas ações estão formalmente definidas em planos de ação.
	Há um acompanhamento dos custos do serviço.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e os mesmos são analisados pelo menos uma vez a cada 6 meses.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e os mesmos são analisados pelo menos uma vez a cada 6 meses. Além disso, estabelece ações periódicas com vistas a redução e/ou manutenção dos custos.
		Promove a qualificação do serviço e busca diferenciais reconhecidos pelos principais convênios.	Promove a qualificação do serviço e busca diferenciais reconhecidos pelos principais convênios. Além disso, utiliza esta qualificação para demonstrar aos convênios sua performance em relação à concorrência.
		Possui critérios para decidir sobre os investimentos.	Possui critérios para decidir sobre os investimentos e os mesmos estão alinhados às diretrizes do Planejamento Estratégico.
	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados
	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes

EFETIVIDADE

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	Avalia a satisfação 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.
	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização do procedimento.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização do procedimento, promovendo encontros periódicos com as equipes para aperfeiçoar a experiência do cliente.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização do procedimento, promovendo encontros periódicos com as equipes para aperfeiçoar a experiência do cliente. Além disso, promove a avaliação do desfecho/resolutividade do tratamento para o cliente.
	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, monitora a evolução do cliente e o comunica periodicamente sobre isso.

SADT

	SADT- NÍVEL I	SADT- NÍVEL II	SADT- NÍVEL III
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura
	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação e segurança, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde. Além disso, realiza análise para promover ações de melhoria.
	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção.	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção e os respectivos profissionais são periodicamente capacitados conforme as diretrizes.	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção e os respectivos profissionais são periodicamente capacitados conforme as diretrizes. Além disso, realiza inspeções periódicas para garantir que a higienização seja realizada de acordo com as especificações.
	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.
		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.
	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e realiza inspeções periódicas para evitar a degradação dos alimentos.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe. Além disso, disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe.
	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e toma medidas para garantir o abastecimento em casos em que a água não poderá ser utilizada.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e estabelece Planos de Contingência para situações em que a água não poderá ser utilizada.
	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. Além disso, os parâmetros apresentados no laudo são validados pelo serviço, a fim de garantir a adequação dos resultados.
	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.
	Controla manutenção corretiva da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações. Além disso, realiza conferência a respeito do preenchimento adequado do check-list.
	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.

ESTRUTURA

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 Plano de Evacuação.	Possui Plano de Evacuação e realiza, no mínimo anualmente, simulações de situações de emergência para promover melhorias e ajustes no Plano.
		Possui, no mínimo, calibração anual dos equipamentos de suporte à vida.
Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais
PCMSO e PPRA elaborados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos. Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.
Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente
Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	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 vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente
Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido
Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente
Possui responsável técnico (RT) e um substituto.	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, o qual é igualmente capacitado para atender as demandas do serviço.	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, 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.
Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222.	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.	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. Além disso, realiza inspeções sistemáticas sobre a correta segregação e elabora ações de sensibilização para tratar eventuais falhas.
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 houver alteração do escopo contratual.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que houver alteração do escopo contratual. Além disso, promove avaliação dos serviços prestados para decidir sobre a renovação dos contratos.
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 produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários. Além disso, realiza inspeções periódicas para verificar o uso correto da técnica de higienização das mãos.
CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	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.

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.
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.
Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas	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 ações de conscientização junto aos funcionários sobre a importância de manter o calendário atualizado.
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 quais são contempladas na avaliação de desempenho.
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 visam trabalhar nos pontos que mais impactaram nos resultados.
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 da 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.
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, utiliza estas informações para promover melhorias nos processos relativos à Gestão de Pessoas.
Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados 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.
	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	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial

SEGURANÇA

Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores, conforme preconizado pela OMS.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores, conforme preconizado pela OMS e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores, conforme preconizado pela OMS e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento. Além disso, registra a ocorrência de eventos associadas às falhas na identificação segura do paciente.
Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente. Além disso, esta confirmação é assegurada pela verificação de documento com foto do paciente.
Possui fluxo definido para admissão do paciente, caso realize procedimentos invasivos.	Possui fluxo definido para admissão do paciente, com respectivo procedimento documentado , caso realize procedimentos invasivos.	Possui fluxo definido para admissão do paciente, com respectivo procedimento documentado , caso realize procedimentos invasivos. Além disso, realiza inspeções periódicas para garantir o cumprimento deste padrão.
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 ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos.	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos. Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente.	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de prevenção de quedas e orientações para higienização das mãos. Além disso, registra e monitora os eventos adversos relacionados à assistência ao paciente e promove ações de melhoria.
Estabelece fluxo para comunicação de resultados críticos.	Estabelece fluxo para comunicação de resultados críticos, com respectivo padrão de tempo máximo para comunicação ao prescritor.	Estabelece fluxo para comunicação de resultados críticos, com respectivo padrão de tempo máximo para comunicação ao prescritor. Além disso, esta comunicação está formalmente registrada na organização.
Identifica os 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.
Assegura o repasse do preparo de exames ao cliente, preferencialmente antes da realização do mesmo.	Assegura o repasse do preparo de exames ao cliente, por meio de um padrão previamente definido, sempre antes da realização do mesmo.	Assegura o repasse do preparo de exames ao cliente, por meio de um padrão previamente definido, sempre antes da realização do mesmo. Além disso, possui critérios definidos para alertar sobre os casos em que o preparo impacta nos resultados do exame.
Protocolos para Reconhecimento e Atendimento a reações adversas agudas ao uso de contraste, quando aplicável.	Protocolos para Reconhecimento e Atendimento a reações adversas agudas ao uso de contraste, quando aplicável e estabelece resultados relativos a adesão ao Protocolo.	Protocolos para Reconhecimento e Atendimento a reações adversas agudas ao uso de contraste, quando aplicável e estabelece resultados relativos a adesão ao Protocolo. Além disso, estabelece critérios de elegibilidade para cada Protocolo.
	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.
	Registra eventos e queixas técnicas no NOTIVISA.	Registra eventos e queixas técnicas no NOTIVISA e estabelece sistemática para consultas periódicas a respeito de notificações da ANVISA sobre os insumos.

	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas.	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas e participa de feiras e eventos periodicamente para conhecer as tendências.	Mantém as tecnologias do serviço atualizadas e participa de feiras e eventos periodicamente para conhecer as tendências. Além disso, prioriza a implementação de tecnologias com vistas à redução de custos.
			Possui controle de entrega de laudos, exigindo para retirada apresentação de documento com foto ou canhoto gerado pela própria instituição.
	Possui sistemática de dupla checagem para resultados críticos.	Possui sistemática de dupla checagem para resultados críticos, cuja análise é realizada por outro profissional habilitado, antes da liberação para digitação.	Possui sistemática de dupla checagem para resultados críticos, cuja análise é realizada por outro profissional habilitado, antes da liberação para digitação. Além disso, estabelece fluxo para retificação de laudos, quando necessário, e gerencia estas informações para promover melhorias no processo.
			Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais.
			Nos casos em que utilizar sedação, possui profissional habilitado durante todo o período de realização do exame.
	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional
	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o curto (1 ano) e médio prazos (2 anos).	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise de cenários internos e externos, anualmente.	Possui Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise de cenários internos e externos, anualmente. Além disso, sistematiza a análise do desempenho contemplando, no mínimo, a análise dos indicadores estratégicos e suas respectivas metas.
		Possui processos estruturados, com definição dos Processos Gerenciais, Principais e de Apoio.	Possui Cadeia de Valor estruturada, com atualizações periódicas.
	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão incorporadas nos processos.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão incorporadas nos processos. Além disso, utiliza informações dos clientes para promover melhorias nos processos, cujas ações estão formalmente definidas em planos de ação.
	Há um acompanhamento dos custos do serviço.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e os mesmos são analisados pelo menos a cada 6 meses.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e os mesmos são analisados pelo menos a cada 6 meses. Além disso, estabelece ações periódicas com vistas a redução e/ou manutenção dos custos.
		Promove a qualificação do serviço e busca diferenciais reconhecidos pelos principais convênios.	Promove a qualificação do serviço e busca diferenciais reconhecidos pelos principais convênios. Além disso, utiliza esta qualificação para demonstrar aos convênios sua performance em relação à concorrência.
		Possui critérios para decidir sobre os investimentos.	Possui critérios para decidir sobre os investimentos e os mesmos estão alinhados às diretrizes do Planejamento Estratégico.
	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados
	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
EFETIVIDADE			

	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	Avalia a satisfação 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.
	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento do exame até a entrega do laudo.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento do exame até a entrega do laudo, promovendo encontros periódicos com as equipes para aperfeiçoar a experiência do cliente.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento do exame até a entrega do laudo, promovendo encontros periódicos com as equipes para aperfeiçoar a experiência do cliente. Além disso, promove a avaliação do desfecho/resolutividade do tratamento para o cliente.
	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.

LABORATÓRIO			
Dimensão	LABORATÓRIO NÍVEL I	LABORATÓRIO - NÍVEL II	LABORATÓRIO - NÍVEL III
	Requisito	Requisito	Requisito
	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura
	Instalações físicas, internas e externas acessíveis e em boas condições de conservação e segurança.	Instalações físicas, internas e externas acessíveis e em boas condições de conservação e segurança, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde.	Instalações físicas, internas e externas acessíveis e em boas condições de conservação e segurança, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde. Além disso, promove ações de melhoria.
	Salas de Coleta com estrutura adequada.	Salas de Coleta com estrutura adequada e com recipientes adequados para o correto descarte e segregação dos materiais.	Salas de Coleta com estrutura adequada e com recipientes adequados para o correto descarte e segregação dos materiais. Além disso, utiliza seringas com dispositivo de segurança, para evitar a ocorrência de eventos.
	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.
	Ambiente limpo, com estrutura que permite higienização.	Ambiente limpo, com estrutura que permite higienização. As instruções para higienização encontram-se formalmente descritas.	Ambiente limpo, com estrutura que permite higienização. As instruções para higienização encontram-se formalmente descritas. Além disso, há evidência de capacitação das pessoas nas instruções de higienização.
		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.
	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e realiza inspeções periódicas para evitar a degradação dos alimentos.	Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários e disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe. Além disso, disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe.
	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e toma medidas para garantir o abastecimento em casos em que a água não poderá ser utilizada.	Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e 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.
	Controla manutenção corretiva da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física controla as manutenções corretivas da edificação e instalações.	Estabelece check-list com itens mínimos referente à estrutura física e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações. Além disso, realiza conferência a respeito do preenchimento adequado do check-list.
	Controla manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e instrumentos, incluindo as pipetas.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas dos equipamentos e instrumentos, incluindo as pipetas.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas dos equipamentos e instrumentos, incluindo as pipetas. Além disso, controla a execução das manutenções preventivas, executa e registra as correções necessárias, a fim de manter histórico.

ESTRUTURA

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.
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. Além disso, os parâmetros apresentados no laudo são validados pelo laboratório, a fim de garantir a adequação dos resultados.
		Realiza controle do estoque dos insumos, visando evitar perdas.
	Monitora lote e validade dos tubos de coleta.	Monitora o lote e validade dos tubos de coleta, permitindo sua rastreabilidade.
Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais
PCMSO e PPRA elaborados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos.	PCMSO e PPRA elaborados, atualizados e alinhados às descrições de cargos. Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.
Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente
Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	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 vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente
Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido
Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente	Licença Ambiental vigente
Possui responsável técnico (RT).	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, o qual é igualmente capacitado para atender as demandas do serviço.	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, 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.
Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222.	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.	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. Além disso, realiza inspeções sistemáticas sobre a correta segregação e elabora ações de sensibilização para tratar eventuais falhas.
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 houver alteração do escopo contratual.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que houver alteração do escopo contratual. Além disso, promove avaliação dos serviços prestados para decidir sobre a renovação dos contratos.
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 produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários. Além disso, realiza inspeções periódicas para verificar o uso correto da técnica de higienização das mãos.
CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	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.
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.
Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas	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 ações de conscientização junto aos funcionários sobre a importância de manter o calendário atualizado.
Equipe capacitada e experiente nos procedimentos e técnicas de coleta.	Equipe capacitada e experiente nos procedimentos e técnicas de coleta, com evidência de educação continuada neste tema.	Equipe capacitada e experiente nos procedimentos e técnicas de coleta, com evidência de educação continuada neste tema. Além disso, há evidência de atualização permanente.
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 quais são contempladas na avaliação de desempenho.
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 visam trabalhar nos pontos que mais impactaram nos resultados.
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 da 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.
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, utiliza estas informações para promover melhorias nos processos relativos à Gestão de Pessoas.
Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados 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 <u>Plano de Capacitação/Desenvolvimento dos mesmos.</u>
	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. <u>Além disso, analisa globalmente estas informações, para promover melhorias no Plano de Capacitação e/ou Educação Continuada dos funcionários.</u>
	FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene.	FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene. <u>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.</u>
	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial
Manual de Biossegurança formalmente descrito e atualizado.	Manual de Biossegurança formalmente descrito e atualizado, com evidências da promoção de capacitação da equipe no mesmo.	Manual de Biossegurança formalmente descrito e atualizado, com evidências da promoção de capacitação da equipe no mesmo. <u>Além disso, gerencia as atividades que envolvem a Biossegurança e promove melhorias na organização.</u>
Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento. <u>Além disso, solicita documento de identificação com foto para garantir o registro correto das informações no momento do cadastro.</u>
Manual de Coleta formalmente descrito	Manual de Coleta formalmente descrito, e com evidências de capacitações continuadas sobre o mesmo.	Manual de Coleta formalmente descrito, e com evidências de capacitações continuadas sobre o mesmo. <u>Além disso, gerencia as amostras rejeitadas para promover melhoria na técnica de coleta e aperfeiçoar a equipe.</u>
Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização do exame utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente. <u>Além disso, esta confirmação é assegurada pela verificação de documento com foto do paciente.</u>
Assegura o repasse do preparo de exames ao cliente, preferencialmente antes da realização do mesmo.	Assegura o repasse do preparo de exames ao cliente, por meio de um padrão previamente definido, sempre antes da realização do mesmo.	Assegura o repasse do preparo de exames ao cliente, por meio de um padrão previamente definido, sempre antes da realização do mesmo. <u>Além disso, possui critérios definidos para alertar sobre os casos em que o não cumprimento desta etapa impacta nos resultados do exame.</u>
Identifica todos os tubos de coleta do paciente.	Identifica todos os tubos de coleta do paciente, cujo rótulo de identificação das amostras contém os dois identificadores definidos para promoção da identificação segura.	Identifica todos os tubos de coleta do paciente, cujo rótulo de identificação das amostras contém os dois identificadores definidos para promoção da identificação segura. <u>Além disso, há um fluxo definido sobre o tempo de encaminhamento das amostras coletadas para a fase analítica.</u>
Possui validação das maletas de transporte, caso as utilize.	Possui validação das maletas de transporte, caso as utilize, sendo que o processo de validação é revisitado, no mínimo, anualmente.	Possui validação das maletas de transporte, caso as utilize, sendo que o processo de validação é revisitado, no mínimo, anualmente. <u>Além disso, todos os novos funcionários são capacitados e orientados quanto aos registros necessários decorrentes desta validação.</u>

EFETIVIDADE		Promove a qualificação do serviço e busca diferenciais reconhecidos pelos principais convênios.	Promove a qualificação do serviço e busca diferenciais reconhecidos pelos principais convênios. <u>Além disso, utiliza esta qualificação para demonstrar aos convênios sua performance em relação à concorrência.</u>	
		Possui critérios para decidir sobre os investimentos.	Possui critérios para decidir sobre os investimentos e os mesmos estão alinhados às diretrizes do Planejamento Estratégico.	
		Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados
		Monitora, no mínimo, resultados referentes à recoleta, aos motivos associados à rejeição das amostras e à retificação de laudos.	Monitora, no mínimo, resultados referentes à recoleta, aos motivos associados à rejeição das amostras e à retificação de laudos e estabelece metas para os mesmos.	Monitora, no mínimo, resultados referentes à recoleta, aos motivos associados à rejeição das amostras e à retificação de laudos e estabelece metas para os mesmos. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
		Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação dos funcionários e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
		Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos a custos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
		Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas.	Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.
	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas.	Monitora, no mínimo, resultados relativos à satisfação de clientes e reclamações e estabelece metas. Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.	
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE		Gestão de Clientes	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes
		Avalia a satisfação 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.
		Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento do exame até a entrega do laudo.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento do exame até a entrega do laudo, promovendo encontros periódicos com as equipes para aperfeiçoar a experiência do cliente.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento do exame até a entrega do laudo, promovendo encontros periódicos com as equipes para aperfeiçoar a experiência do cliente. Além disso, promove a avaliação do desfecho/resolutividade do tratamento para o cliente.
		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.

CONSULTÓRIO MÉDICO NÍVEL

	CONSULTÓRIO MÉDICO NÍVEL I	CONSULTÓRIO MÉDICO NÍVEL II	CONSULTÓRIO MÉDICO NÍVEL III
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura
	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.
	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados.	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados, com respectiva notificação sobre o assunto ao responsável pelo imóvel.	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados, com respectiva notificação sobre o assunto ao responsável pelo imóvel. Além disso, planeja a mudança de ambiente quando percebe que suas solicitações não estão sendo atendidas.
	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.
	Garante a privacidade dos clientes.	Garante a privacidade dos clientes e mantém em sigilo as informações obtidas nos atendimentos, principalmente dados sensíveis.	Garante a privacidade dos clientes e mantém em sigilo as informações obtidas nos atendimentos, especialmente dados sensíveis. Além disso, obtém informações dos clientes a respeito da sua satisfação em relação às questões de sigilo e confidencialidade.
	Possui local adequado para guarda de alimentos.	Possui local adequado para guarda de alimentos e os mantém limpos e organizados.	Possui local adequado para guarda de alimentos e os mantém limpos e organizados. Além disso, controla este local, a fim de evitar a permanência do mesmo alimento por mais de 24h.
	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais
	PCMSO e PPRA elaborados, caso possua funcionários no regime CLT.	PCMSO e PPRA elaborados e atualizados, caso possua funcionários no regime CLT.	PCMSO e PPRA elaborados e atualizados, caso possua funcionários no regime CLT. Além disso, garante a execução dos exames periódicos, conforme cronograma estabelecido nos Programas.
	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente
	Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	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.
	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente
	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido
ESTRUTURA	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 controle de vetores e pragas urbanas.	Possui controle de vetores e pragas urbanas.	Possui controle de vetores e pragas urbanas, com respectivo cronograma de programação das aplicações.
	Garante a limpeza periódica dos reservatórios de água.	Garante a limpeza dos reservatórios de água, pelo menos a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água, pelo menos a cada seis meses. Além disso, notifica o responsável caso este padrão não seja cumprido.
	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.
	Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas

	Participa de Congressos e/ou Eventos de atualização técnica, pelo menos uma vez ao ano.	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.	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.
	Divulga seus produtos e serviços	Divulga seus produtos e serviços e mantém atualizada suas redes sociais.	Divulga seus produtos e serviços e mantém atualizada suas redes sociais. Além disso, estabelece estratégias de divulgação para aumentar o engajamento dos seus seguidores.
	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais.	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais e oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida.	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais e oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida. Além disso, utiliza o resultado da adesão do seu público para gerar prova social e promover seus produtos e serviços.
	Estabelece momentos de feedback para a secretária, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional.	Estabelece momentos de feedback para a secretária, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, e oportuniza que a mesma se manifeste com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço.	Estabelece momentos de feedback para a secretária, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, e oportuniza que a mesma se manifeste com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço. Além disso, dá retorno sobre suas sugestões, deixando claro o que poderá ser implementado.
	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial
	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento.	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento e controla o acesso com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo.	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento e controla o acesso 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.
	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas.	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas, as quais estão formalmente descritas e padronizadas.	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas, as quais estão formalmente descritas e padronizadas. 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, orienta o cliente sobre como proceder quando estiver ausente ou indisponível.
	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.
SEGURANÇA	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 outros profissionais de saúde para encaminhar o cliente.	Possui rede de relacionamento com outros profissionais de saúde para encaminhar o cliente, realizando contato prévio com este profissional, a fim de colocá-lo a par da situação do cliente.	Possui rede de relacionamento com outros profissionais de saúde para encaminhar o cliente, realizando contato prévio com este profissional, a fim de colocá-lo a par da situação do cliente. Além disso, formaliza o encaminhamento do cliente destacando os motivos do mesmo.
		Possui mecanismos para prevenção de quedas.	Possui mecanismos para prevenção de quedas e acompanha se os mesmos estão sendo efetivos.

		Estabelece condutas a serem seguidos pelo cliente, destacando a importância destas na melhoria do seu estado clínico.	Estabelece condutas a serem seguidos pelo cliente, destacando a importância destas na melhoria do seu estado clínico. <u>Além disso, deixa claro os impactos na evolução clínica do paciente caso estas orientações não sejam seguidas.</u>
EFETIVIDADE	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional	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. <u>Além disso, a secretária está orientada a informar o cliente sobre a necessidade de aviso prévio para o cancelamento de consultas.</u>
	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados e as mesmas vão além de melhorias na estrutura física.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados e as mesmas vão além de melhorias na estrutura física. <u>Além disso, é possível evidenciar estas melhorias pela apresentação de fatos e/ou dados.</u>
	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas do serviço.	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas dos serviços e os custos totais do mesmo são conhecidos pela Administração.	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas dos serviços e os custos totais do mesmo são conhecidos pela Administração. <u>Além disso, estabelece ações com vistas à reduzir estes custos.</u>
	Fornecer instruções para higiene e limpeza aos responsáveis.	Fornecer instruções para higiene e limpeza aos responsáveis e há uma conferência periódica sobre o cumprimento das mesmas.	Fornecer instruções para higiene e limpeza aos responsáveis e há uma conferência periódica sobre o cumprimento das mesmas. <u>Além disso, aponta ajustes necessários aos responsáveis a fim de promover melhorias.</u>
	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados
	Monitora resultados relativos aos Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes.	Monitora resultados relativos aos clientes e estabelece metas compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes.	Monitora, <u>estabelece metas e analisa</u> resultados relativos aos Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes <u>e reclamações.</u>
Monitora resultados relativos ao tempo de espera no atendimento das consultas.	Monitora e estabelece metas para os resultados relativos ao tempo de espera no atendimento das consultas.	Monitora e estabelece metas para os resultados relativos ao tempo de espera no atendimento das consultas. <u>Além disso, promove a análise dos mesmos.</u>	
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes
	Avalia a satisfação 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.
	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão, promovendo encontros periódicos com a secretária para aperfeiçoar a experiência do cliente.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão, promovendo encontros periódicos com a secretária para aperfeiçoar a experiência do cliente. <u>Além disso, promove a avaliação do desfecho/resolutividade do tratamento para o cliente.</u>
	Registra as reclamações dos clientes.	Registra as reclamações dos clientes, toma ações corretivas e dá retorno ao cliente.	Registra, <u>analisa as causas e trata</u> as reclamações dos clientes, <u>de forma proativa, dando retorno ao mesmo.</u>
	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. <u>Além disso, estimula o cliente a participar das decisões, mantendo registro dos acordos estabelecidos.</u>
	Orienta o cliente à respeito do seu tratamento.	Orienta o cliente à respeito do seu tratamento, registrando as mesmas no prontuário e/ou ficha de atendimento.	Orienta o cliente à respeito do seu tratamento registrando as mesmas no prontuário e/ou ficha de atendimento. <u>Além disso, está disponível para esclarecer dúvidas do cliente entre os intervalos de agendamento.</u>

OUTROS PROFISSIONAIS NÍVEL

	OUTROS PROFISSIONAIS NÍVEL I	OUTROS PROFISSIONAIS NÍVEL II	OUTROS PROFISSIONAIS NÍVEL III
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura
	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.
	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados.	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados, com respectiva notificação sobre o assunto ao responsável pelo imóvel.	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados, com respectiva notificação sobre o assunto ao responsável pelo imóvel. Além disso, planeja a mudança de ambiente quando percebe que suas solicitações não estão sendo atendidas.
	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.
	Garante a privacidade dos clientes.	Garante a privacidade dos clientes e mantém em sigilo as informações obtidas nos atendimentos, especialmente em relação à dados sensíveis.	Garante a privacidade dos clientes e mantém em sigilo as informações obtidas nos atendimentos, especialmente em relação à dados sensíveis. Além disso, obtém informações dos clientes a respeito da sua satisfação em relação às questões de sigilo e confidencialidade.
	Possui local adequado para guarda de alimentos.	Possui local adequado para guarda de alimentos e os mantém limpos e organizados.	Possui local adequado para guarda de alimentos e os mantém limpos e organizados. Além disso, controla este local, a fim de evitar a permanência do mesmo alimento por mais de 24h.
	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais
	PCMSO e PPRA elaborados, caso possua funcionários no regime CLT.	PCMSO e PPRA elaborados e atualizados, caso possua funcionários no regime CLT.	PCMSO e PPRA elaborados e atualizados, caso possua funcionários no regime CLT. Além disso, garante a execução dos exames periódicos, conforme cronograma estabelecido nos Programas.
	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente
	Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	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.
	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente
	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido
ESTRUTURA	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 controle de vetores e pragas urbanas.	Possui controle de vetores e pragas urbanas.	Possui controle de vetores e pragas urbanas, com respectivo cronograma de programação das aplicações.
	Garante a limpeza dos reservatórios de água.	Garante a limpeza dos reservatórios de água, pelo menos a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água, pelo menos a cada seis meses. Além disso, notifica o responsável caso este padrão não seja cumprido.
	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.
	Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas

	Participa de Congressos e/ou Eventos de atualização técnica, pelo menos uma vez ao ano.	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.	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.
	Divulga seus produtos e serviços	Divulga seus produtos e serviços e mantém atualizada suas redes sociais.	Divulga seus produtos e serviços e mantém atualizada suas redes sociais. Além disso, estabelece estratégias de divulgação para aumentar o engajamento dos seus seguidores.
	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais.	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais e oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida.	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais e oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida. Além disso, utiliza o resultado da adesão do seu público para gerar prova social e promover seus produtos e serviços.
	Estabelece momentos de feedback para a secretária, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional.	Estabelece momentos de feedback para a secretária, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, e oportuniza que a mesma se manifeste com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço.	Estabelece momentos de feedback para a secretária, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, e oportuniza que a mesma se manifeste com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço. Além disso, dá retorno sobre suas sugestões, deixando claro o que poderá ser implementado.
	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial
SEGURANÇA	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento.	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento e controla o acesso com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo.	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento e controla o acesso 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.
	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas.	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas, as quais estão formalmente descritas e padronizadas.	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas, as quais estão formalmente descritas e padronizadas. Além disso, adequa estes protocolos à sua realidade, considerando pelo menos, o perfil de clientes atendidos.
	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 outros profissionais de saúde para encaminhar o cliente.	Possui rede de relacionamento com outros profissionais de saúde para encaminhar o cliente, realizando contato prévio com este profissional, a fim de colocá-lo a par da situação do cliente.	Possui rede de relacionamento com outros profissionais de saúde para encaminhar o cliente, realizando contato prévio com este profissional, a fim de colocá-lo a par da situação do cliente. Além disso, formaliza o encaminhamento do cliente destacando os motivos do mesmo.
		Possui mecanismos para prevenção de quedas.	Possui mecanismos para prevenção de quedas e acompanha se os mesmos estão sendo efetivos.
		Estabelece condutas a serem seguidos pelo cliente, destacando a importância destas na melhoria do seu estado clínico.	Estabelece condutas a serem seguidos pelo cliente, destacando a importância destas na melhoria do seu estado clínico. Além disso, deixa claro os impactos na evolução clínica do paciente caso estas orientações não sejam seguidas.
	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional	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.

EFETIVIDADE	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados e as mesmas vão além de melhorias na estrutura física.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados e as mesmas vão além de melhorias na estrutura física. Além disso, é possível evidenciar estas melhorias pela apresentação de fatos e/ou dados.
	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas do serviço.	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas do serviços e os custos totais do mesmo são conhecidos pela Administração.	Há um acompanhamento dos recursos financeiros de entradas e saídas do serviços e os custos totais do mesmo são conhecidos pela Administração. Além disso, estabelece ações com vistas a reduzir estes custos.
	Fornecer instruções para higiene e limpeza aos responsáveis.	Fornecer instruções para higiene e limpeza aos responsáveis e há uma conferência periódica sobre o cumprimento das mesmas.	Fornecer instruções para higiene e limpeza aos responsáveis e há uma conferência periódica sobre o cumprimento das mesmas. Além disso, aponta ajustes necessários aos responsáveis a fim de promover melhorias.
	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados
	Monitora resultados relativos aos Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes.	Monitora resultados relativos aos clientes e estabelece metas compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados relativos aos Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes.
	Monitora resultados relativos ao tempo de espera no atendimento das consultas.	Monitora e estabelece metas para os resultados relativos ao tempo de espera no atendimento das consultas.	Monitora e estabelece metas e analisa para os resultados relativos ao tempo de espera no atendimento das consultas. Além disso, promove a análise dos mesmos.
	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes
EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	Avalia a satisfação 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.
	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão, promovendo encontros periódicos com a secretaria para aperfeiçoar a experiência do cliente.	Realiza alguma análise relativa à experiência do cliente, considerando toda a jornada desde o agendamento da consulta até a realização da sessão, promovendo encontros periódicos com a secretaria para aperfeiçoar a experiência do cliente. Além disso, promove a avaliação do desfecho/resolutividade do tratamento para o cliente.
	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.
	Orienta o cliente à respeito do seu tratamento.	Orienta o cliente à respeito do seu tratamento, registrando as mesmas no prontuário e/ou ficha de atendimento.	Orienta o cliente à respeito do seu tratamento registrando as mesmas no prontuário e/ou ficha de atendimento. Além disso, está disponível para esclarecer dúvidas do cliente entre os intervalos de agendamento.

CLÍNICA FISIOTERAPIA NÍVEL I



ESTRUTURA

Requisito	Atendimento ao Requisito	Nível	Observação
Gestão Infraestrutura			
1. Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação, organização, segurança, conforto e limpeza;	Não Conforme	0	
2. Possui sanitários disponíveis ao público;	Conforme	3	
3. Ambientes devidamente identificados;	Conforme	3	
4. Possui materiais almofadados revestidos com material lavável e impermeável, não apresentando furos, rasgos, sulcos e reentrâncias;	Conforme	3	
5. Possui local adequado para guarda de alimentos e refeições de funcionários;	Conforme	3	
6. Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e controla a qualidade da água;	Conforme	3	
7. Possui controle de vetores e pragas urbanas;	Conforme	3	
8. Controla manutenção preventiva e corretiva da edificação e instalações;	Conforme	3	
9. Controla manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e instrumentos;	Conforme	3	
10. Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção;	Conforme	3	
Gestão Administrativa			
1. Possui responsável técnico (RT) e um substituto;	Conforme	3	
2. Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 306 e RDC 222;	Conforme	3	
3. Possui Regimento Interno ou documento equivalente;	Conforme	3	
4. Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas;	Conforme	3	
5. Realiza a qualificação de fornecedores;	Conforme	3	
6. Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes;	Conforme	3	
Gestão de Pessoas			
1. Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço;	Conforme	3	
2. Equipe capacitada e qualificada de acordo com a legislação vigente e perfil do serviço;	Conforme	3	
3. Possui descrição dos cargos, e as contratações ocorrem de acordo com o perfil estabelecido na descrição;	Conforme	3	
4. A satisfação dos funcionários é avaliada de forma sistemática	Conforme	3	
5. Executa ações de educação continuada, pelo menos para os aspectos relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados;	Conforme	3	
6. Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão	Conforme	3	
7. Existe sistemática de Entrevista de Desligamento;	Conforme	3	
8. PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados e atualizados;	Conforme	3	
9. CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários;	Conforme	3	
Gestão Organizacional			
1. Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o futuro, que vise levar a instituição para outro patamar de gestão.	Conforme	3	
2. Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas;	Conforme	3	
3. Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados;	Conforme	3	
4. Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido;	Conforme	3	
5. Possui indicadores para avaliar o desfecho clínico	Conforme	3	
Gestão Assistencial			
1. Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores;	Conforme	3	
2. Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão;	Conforme	3	
3. Possui fluxo definido para admissão e alta do paciente	Conforme	3	

SEGURANÇA	4. Realiza avaliação inicial de todos os pacientes;	Conforme	3	
	5. Garante a identificação do prontuário e possui registros relativos a todos os procedimentos prestados ao paciente;	Conforme	3	
	6. Possui ações que visam a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de identificação do paciente e orientações para higienização das mãos;	Conforme	3	
	7. Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente;	Conforme	3	
	8. Possui mecanismos que garantam a continuidade da assistência ao paciente, quando o mesmo for transferido;	Conforme	3	
	9. Prontuários em acordo com a legislação vigente, disponíveis ao paciente e aos seus representantes legais;	Conforme	3	
	10. Identifica os principais riscos assistenciais;	Conforme	3	
EFETIVIDADE	Gestão de Indicadores			
		Conforme	3	
		Conforme	3	
		Conforme	3	
		Conforme	3	
		Conforme	3	
		Conforme	3	
		Conforme	3	
		Conforme	3	
		Conforme	3	
		Conforme	3	
		Conforme	3	
CENTRALIDADE NO CLIENTE	Gestão de Clientes			
	1. Avalia a satisfação dos clientes;	Conforme	3	
	2. Registra as reclamações dos clientes;	Conforme	3	
	3. Envolve os clientes nas decisões clínicas;	Conforme	3	
	4. Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento.	Conforme	3	
RESULTADO	Itens Conformes	57		
	Itens Não Conformes	1		
	Conformidade dos itens	98%		

Conforme
Não Conforme

0
1
2
3

Certificação Nível I - 100% de atendimento aos itens avaliativos	1	Sem certificação	2%
Classificação – A – 90 à 99% de atendimento aos itens avaliativos	0	Nível I	0%
Classificação – B – 80à 89% de atendimento aos itens avaliativos	0	Nível II	0%
Classificação – C – 70 à 79% de atendimento aos itens avaliativos	57	Nível III	98%
Classificação – D – 60 à 69% de atendimento aos itens avaliativos	58		
Classificação – E – 50 à 59% de atendimento aos itens avaliativos			
Classificação – F – 0 à 49% de atendimento aos itens avaliativos			

ESTRUTURA	Gestão Infraestrutura	Conforme	9	16%	90%
		Não Conforme	1	2%	10%
ESTRUTURA	Gestão Administrativa	Conforme	20	34%	100%
		Não Conforme	0	0%	0%
SEGURANÇA	Gestão Assistencial	Conforme	10	17%	100%
		Não Conforme	0	0%	0%
EFETIVIDADE	Gestão de Pessoas	Conforme	9	16%	100%
		Não Conforme	0	0%	0%
EFETIVIDADE	Gestão Organizacional	Conforme	5	9%	100%
		Não Conforme	0	0%	0%
CENTRALIDADE NO CLIENTE	Gestão de Clientes	Conforme	4	7%	100%
		Não Conforme	0	0%	0%
			58	100%	





