



grupo
GioVannoni

AMBULATÓRIO-HOSPITAL DIA

NÍVEIS I, II , III

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 <u>Planejamento Estratégico estruturado e sistematizado, cuja atualização/revisão contempla a análise de cenários internos e externos, anualmente.</u>	Possui <u>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.</u>
Há um acompanhamento dos custos do serviço.	Há um acompanhamento dos custos do serviço e <u>os mesmos são analisados pelo menos a cada 6 meses.</u>	Há um acompanhamento dos custos do serviço e <u>os mesmos são analisados pelo menos a cada 6 meses. Além disso, estabelece ações periódicas com vistas a redução e/ou manutenção dos custos.</u>
Possui políticas, normas e rotinas padronizadas.	Possui políticas, normas e rotinas padronizadas e <u>as mesmas são controladas pela instituição.</u>	Possui políticas, normas e rotinas padronizadas e <u>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.</u>
	<u>Possui processos estruturados, com definição dos Processos Gerenciais, Principais e de Apoio.</u>	<u>Possui Cadeia de Valor estruturada, com atualizações periódicas.</u>
Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, <u>sendo que as mesmas estão incorporadas nos processos.</u>	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, <u>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.</u>
	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.