



grupo
GioVannoni

CLÍNICAS

NÍVEIS I, II, III

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. <u>Além disso, estabelece Plano de Contingência para o mesmo.</u>
	Possui Plano de Evacuação.	Possui Plano de Evacuação e realiza, no mínimo anualmente, <u>simulações de situações de emergência para promover melhorias e ajustes no Plano.</u>
		<u>Possui, no mínimo, calibração periódica dos equipamentos de suporte à vida.</u>
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. <u>Além disso, as informações constantes no CNES representam a realidade de estrutura e serviços oferecidos pela organização.</u>
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. <u>Além disso, caso o RT necessite se ausentar, seu substituto é prontamente notificado e comparece ao serviço com a maior brevidade possível.</u>
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. <u>Além disso, realiza inspeções sistemáticas sobre a correta segregação e elabora ações de sensibilização para tratar eventuais falhas.</u>
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. <u>Além disso, os novos funcionários, bem como serviços terceirizados (quando pertinente), são prontamente informados sobre as diretrizes constantes no Regimento.</u>
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. <u>Além disso, promove avaliação dos serviços prestados para decidir sobre a renovação dos contratos.</u>
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. <u>Além disso, estabelece sistemática de atualização periódica destes documentos, a fim de mantê-los sempre atualizados.</u>
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. <u>Além disso, realiza inspeções periódicas para verificar o uso correto da técnica de higienização das mãos.</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>

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 <u>Além disso, realiza análise global das ações realizadas, avalia a eficácia das mesmas e promove as melhorias necessárias para o próximo ciclo.</u>
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.
<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 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 <u>estabelece sistemática para consultas periódicas a respeito de notificações da ANVISA sobre os insumos.</u>
	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. <u>Além disso, prioriza a implementação de tecnologias com vistas à redução de custos.</u>
			<u>Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais.</u>
			<u>Nos casos em que utilizar sedação, possui profissional anestesiológico durante todo o período de realização do exame/procedimento.</u>
	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. <u>Além disso, sistematiza a análise do desempenho contemplando, no mínimo, a análise dos indicadores estratégicos e suas respectivas metas.</u>
		Possui processos estruturados, com definição dos Processos Gerenciais, Principais e de Apoio.	Possui <u>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, 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. <u>Além disso, utiliza informações dos clientes para promover melhorias nos processos, cujas ações estão formalmente definidas em planos de ação.</u>
	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. <u>Além disso, estabelece ações periódicas com vistas a redução e/ou manutenção dos custos.</u>
		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 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. <u>Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.</u>
	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. <u>Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.</u>
	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. <u>Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.</u>
	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. <u>Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.</u>
	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.