



grupo  
**GioVannoni**

**CONSULTÓRIO MÉDICO**

**NÍVEIS I, II , III**

**CONSULTÓRIO MÉDICO NÍVEL**

	<b>CONSULTÓRIO MÉDICO NÍVEL I</b>	<b>CONSULTÓRIO MÉDICO NÍVEL II</b>	<b>CONSULTÓRIO MÉDICO NÍVEL III</b>
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	<b>Gestão Infraestrutura</b>	<b>Gestão Infraestrutura</b>	<b>Gestão Infraestrutura</b>
	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. <b>Além disso, faz estudo sobre o perfil dos clientes, para promover melhorias no acesso, se for pertinente.</b>
	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, <b>sempre abastecidos e em condições de uso.</b>	Pia para lavagem de mãos, sabonete líquido, papel toalha e disponibilidade de álcool gel, <b>sempre abastecidos e em condições de uso.</b>
	Possui sanitários disponíveis ao público.	Possui sanitários disponíveis ao público <b>que garantam a acessibilidade dos clientes.</b>	Possui sanitários disponíveis ao público <b>que garantam a acessibilidade dos clientes. Além disso, os mesmos encontram-se higienizados, abastecidos e em condições de uso.</b>
	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. <b>Além disso, controla este local, a fim de evitar a permanência do mesmo alimento por mais de 24h.</b>
	<b>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</b>	<b>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</b>	<b>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</b>
	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. <b>Além disso, garante a execução dos exames periódicos, conforme cronograma estabelecido nos Programas.</b>
	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
<b>ESTRUTURA</b>	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. <b>Além disso, mantém esta informação atualizada nos convênios que atende.</b>	Profissional habilitado, com registro ativo no respectivo Conselho de Classe coerente com a especialidade que pratica no exercício da função. <b>Além disso, mantém esta informação atualizada nos convênios que atende e possui seu certificado exposto em local visível para todos os clientes.</b>
	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, <b>pelo menos a cada seis meses.</b>	Garante a limpeza dos reservatórios de água, <b>pelo menos a cada seis meses. Além disso, notifica o responsável caso este padrão não seja cumprido.</b>
	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, <b>também registros do atendimento clínico, garantindo a segurança, sigilo e integridade das informações.</b>
	<b>Gestão de Pessoas</b>	<b>Gestão de Pessoas</b>	<b>Gestão de Pessoas</b>

	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, <b>cujos conhecimentos adquiridos são utilizados para melhorar a prática clínica e o atendimento ao cliente.</b>	Participa de Congressos e/ou Eventos de atualização técnica, pelo menos uma vez ao ano, <b>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.</b>
	Divulga seus produtos e serviços	Divulga seus produtos e serviços e <b>mantém atualizada suas redes sociais.</b>	Divulga seus produtos e serviços e <b>mantém atualizada suas redes sociais. Além disso, estabelece estratégias de divulgação para aumentar o engajamento dos seus seguidores.</b>
	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais.	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais e <b>oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida.</b>	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais e <b>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.</b>
	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 <b>oportuniza que a mesma se manifeste com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço.</b>	Estabelece momentos de feedback para a secretária, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, e <b>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.</b>
	<b>Gestão Assistencial</b>	<b>Gestão Assistencial</b>	<b>Gestão Assistencial</b>
<b>SEGURANÇA</b>	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento.	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento e <b>controla o acesso com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo.</b>	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento e <b>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.</b>
	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas.	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas, <b>as quais estão formalmente descritas e padronizadas.</b>	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas, <b>as quais estão formalmente descritas e padronizadas. Além disso, adequa estes protocolos à sua realidade, considerando pelo menos, o perfil de clientes atendidos.</b>
	Estabelece canais de comunicação com o cliente crítico.	Estabelece canais de comunicação com o cliente crítico e <b>está disponível para atendê-lo, em situações de emergência.</b>	Estabelece canais de comunicação com o cliente crítico e <b>está disponível para atendê-lo, em situações de emergência. Além disso, orienta o cliente sobre como proceder quando estiver ausente ou indisponível.</b>
	Disponibiliza horários na agenda para encaixes emergenciais.	Disponibiliza horários na agenda para encaixes emergenciais, <b>sendo que a secretária está orientada/capacitada para reconhecer estas situações e/ou clientes com este perfil.</b>	Disponibiliza horários na agenda para encaixes emergenciais, <b>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.</b>
	Acompanha a evolução do paciente após realização do tratamento indicado.	Acompanha a evolução do paciente após realização do tratamento indicado e <b>analisa se o mesmo proporcionou o efeito esperado, realizando os respectivos registros em seu prontuário.</b>	Acompanha a evolução do paciente após realização do tratamento indicado e <b>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.</b>
	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, <b>de modo que a secretária está preparada para orientar/esclarecer os clientes nestas situações.</b>	Estabelece maneiras de comunicar prontamente o cliente quando, por motivos de urgência ou força maior, não puder realizar a consulta agendada, <b>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.</b>
	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, <b>realizando contato prévio com este profissional, a fim de colocá-lo a par da situação do cliente.</b>	Possui rede de relacionamento com outros profissionais de saúde para encaminhar o cliente, <b>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.</b>
		<b>Possui mecanismos para prevenção de quedas.</b>	<b>Possui mecanismos para prevenção de quedas e acompanha se os mesmos estão sendo efetivos.</b>

		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	<b>Gestão Organizacional</b>	<b>Gestão Organizacional</b>	<b>Gestão Organizacional</b>
	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>
	<b>Gestão dos Resultados</b>	<b>Gestão dos Resultados</b>	<b>Gestão dos Resultados</b>
	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	<b>Gestão de Clientes</b>	<b>Gestão de Clientes</b>	<b>Gestão de Clientes</b>
	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>