



grupo  
**Giovanoni**

**HOSPITAIS**

NÍVEIS I, II, III

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; e <u>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 e <u>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

		<u>Possui, no mínimo, calibração mensal dos equipamentos de suporte à vida.</u>
<b>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</b>	<b>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</b>	<b>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</b>
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 <b>com treinamentos sobre o mesmo às equipes;</b>	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 222 e <b>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;</b>
	<b>Possui Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional;</b>	<b>Possui Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional, com respectiva evidência que comprove sua constituição e atuação.</b>
	<b>Possui Comissão de Farmácia e Terapêutica;</b>	<b>Possui Comissão de Farmácia e Terapêutica, com respectiva evidência que comprove sua constituição e atuação.</b>
	<b>Possui Comissão de Proteção Radiológica.</b>	<b>Possui Comissão de Proteção Radiológica, com respectiva evidência que comprove sua constituição e atuação.</b>
	<b>Define Planos de Contingência;</b>	<b>Define Planos de Contingência e capacita as pessoas nos mesmos;</b>
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, <b>com avaliação de 100% dos óbitos.</b>	Comissão de Óbitos constituída e atuante, com predominância de membros médicos, <b>com avaliação de 100% dos óbitos, cujas informações são utilizadas para promover melhorias na assistência ao paciente.</b>
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, <b>o qual é igualmente capacitado para atender as demandas do serviço.</b>	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, para todos os serviços cuja exigência está prevista em lei, <b>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.</b>
Possui Comissão de Ética Médica;	Possui Comissão de Ética Médica, <b>com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;</b>	Possui Comissão de Ética Médica, <b>com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;</b>
Possui Comissão de Ética de Enfermagem;	Possui Comissão de Ética de Enfermagem, <b>com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;</b>	Possui Comissão de Ética de Enfermagem, <b>com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;</b>
Comissão de Controle de Infecção possui planejamento de ações anuais elaborado.	Comissão de Controle de Infecção possui planejamento das ações anuais elaboradas e <b>respectivas inspeções sendo iniciadas para verificar adesão às diretrizes.</b>	Comissão de Controle de Infecção possui planejamento das ações anuais elaboradas e <b>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.</b>
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, <b>5%</b> dos prontuários de alta no período.	Comissão de Revisão de Prontuários constituída e atuante, com revisão de, no mínimo, <b>8%</b> dos prontuários de alta no período. <b>Além disso, as informações levantadas são discutidas no Núcleo de Segurança do Paciente e utilizadas para promover melhorias na assistência.</b>
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. <b><u>Além disso, as informações constantes no CNES representam a realidade de estrutura e serviços oferecidos pela organização.</u></b>
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. <b><u>Além disso, realiza análise global das ações realizadas, avalia a eficácia das mesmas e promove as melhorias necessárias para o próximo ciclo.</u></b>
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. <b><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></b>
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. <b><u>Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.</u></b>
<b><u>Gestão de Pessoas</u></b>	<b><u>Gestão de Pessoas</u></b>	<b><u>Gestão de Pessoas</u></b>
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. <b><u>Além disso, estabelece ações de conscientização junto aos funcionários sobre a importância de manter o calendário atualizado.</u></b>
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. <b><u>Além disso, essa análise leva à elaboração de planos de melhoria que visem trabalhar nos pontos que mais impactaram nos resultados.</u></b>
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. <b><u>Além disso, a descrição prevê conjunto mínimo de competências necessárias para o desempenho da função;</u></b>	Possui descrição dos cargos, e as contratações ocorrem de acordo com o perfil estabelecido na descrição. <b><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></b>
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. <b><u>Além disso, as informações obtidas deste processo são utilizadas para gerar melhorias sistêmicas (que impactam na organização como um todo).</u></b>
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, <b><u>atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na instituição;</u></b>

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. <b>Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.</b>	Utiliza EPI's e adquire aqueles autorizados junto à ANVISA. <b>Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual e realiza, periodicamente, inspeção para verificar a adesão aos mesmos.</b>
	<b>Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários;</b>	<b>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;</b>
	<b>FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene.</b>	<b>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.</b>
	<b>Gestão Assistencial</b>	<b>Gestão Assistencial</b>
Identifica os principais riscos assistenciais;	Identifica e <b>classifica</b> os riscos assistenciais e <b>notifica os eventos adversos;</b>	Identifica, <b>classifica e estabelece barreiras para evitar a ocorrência de eventos relacionados aos riscos assistenciais;</b>
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. <b>Além disso, há registros de eventos adversos envolvendo falhas na identificação para que sejam tomadas ações de melhoria.</b>
Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência.	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, <b>com respectivos registros em prontuário.</b>	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, <b>com respectivos registros em prontuário. Além disso, há rounds multiprofissionais para promover o aprendizado dos envolvidos.</b>
	<b>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.</b>	<b>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.</b>
Medicamentos de Alta Vigilância identificados de forma segura.	Medicamentos de Alta Vigilância identificados de forma segura, <b>com análises periódicas da sistemática de identificação, com vistas a garantia da segurança.</b>	Medicamentos de Alta Vigilância identificados de forma segura, <b>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.</b>
Garante a identificação do prontuário e sua rastreabilidade.	Garante a identificação do prontuário e sua rastreabilidade, e <b>estabelece critérios de armazenamento, com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo.</b>	Garante a identificação do prontuário e sua rastreabilidade, e <b>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.</b>
Estabelece protocolos clínicos e assistenciais.	Estabelece protocolos clínicos e assistenciais, <b>os quais estão alinhados às patologias de maior prevalência identificadas na instituição.</b>	Estabelece protocolos clínicos e assistenciais, os quais estão <b>coerentes com o perfil epidemiológico da instituição.</b>

**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, <b>com monitoramento sobre o total de cirurgias realizadas em relação à quantidade de check-list aplicados;</b>	Protocolo de Cirurgia Segura, com respectiva aplicação do Check-List de Cirurgia Segura, <b>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;</b>
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. <b>Além disso, realiza a divulgação da mesma à comunidade, a fim de deixar claro a sistemática de priorização do atendimento, evitando reclamações dos clientes.</b>
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. <b>Além disso, os profissionais são capacitados nestes procedimentos e sabem como agir caso ocorra.</b>
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. <b>Além disso, possui sistemática de gerenciamento deste estoque, a fim de evitar furtos e perdas.</b>
	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, <b>sendo que os medicamentos sujeitos a controle especial (Portaria nº 344/1998) são dispensando momentos antes do horário previsto para sua administração.</b>
	Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais.	Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais e, <b>pelo menos uma vez ao ano, realiza análise sobre os métodos utilizados para promover melhorias.</b>
		<b>Utiliza notificações relativas aos erros de medicação para promover melhorias no processo de administração segura de medicamentos.</b>
	Estabelece Protocolo de Reconhecimento de Sinais de Deterioração Clínicas.	Estabelece Protocolo de Reconhecimento de Sinais de Deterioração Clínica, e <b>possui evidências de capacitação periódica da equipe no mesmo.</b>
	<b>Gestão Organizacional</b>	<b>Gestão Organizacional</b>
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. <b>Além disso, realiza inspeções periódicas para garantir o cumprimento dos padrões estabelecidos e o uso adequado da versão dos documentos.</b>
	Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos.	Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos, <b>que são gerenciados e periodicamente melhorados, considerando, inclusive, análise de processos de outras instituições consideradas benchmark.</b>
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. <b>Além disso, sistematiza a análise do desempenho contemplando, no mínimo, a análise dos indicadores estratégicos e suas respectivas metas.</b>

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. <u>Além disso, estabelece ações periódicas com vistas a redução e/ou manutenção dos custos.</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>
	<b>Gestão dos Resultados</b>	<b>Gestão dos Resultados</b>	<b>Gestão dos Resultados</b>
	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. <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 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. <u>Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.</u>
	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. <u>Além disso, analisa os resultados e estabelece plano de ação para corrigir eventuais desvios de desempenho.</u>
	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. <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>
	<b>Monitora resultados relativos à judicialização da assistência à saúde.</b>	<b>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.</b>	
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 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.