



grupo
GioVannoni

PROFISSIONAIS DE SAÚDE

NÍVEIS I, II, III

PROFISSIONAIS DE SAÚDE NÍVEL

	PROFISSIONAIS DE SAÚDE NÍVEL I	PROFISSIONAIS DE SAÚDE NÍVEL II	PROFISSIONAIS DE SAÚDE NÍVEL III
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura
	Ambiente adequado aos critérios de acessibilidade.	Ambiente adequado aos critérios de acessibilidade e com as respectivas indicações/sinalizações.	Ambiente adequado aos critérios de acessibilidade e com as respectivas indicações/sinalizações. Além disso, faz estudo sobre o perfil dos clientes, para promover melhorias no acesso, se for pertinente.
	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados.	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados, com respectiva notificação sobre o assunto ao responsável pelo imóvel.	Fiação recoberta ou embutida sem fios danificados, com respectiva notificação sobre o assunto ao responsável pelo imóvel. Além disso, planeja a mudança de ambiente quando percebe que suas solicitações não estão sendo atendidas.
	Pia para lavagem de mãos, sabonete líquido, papel toalha e disponibilidade de álcool gel.	Pia para lavagem de mãos, sabonete líquido, papel toalha e disponibilidade de álcool gel, sempre abastecidos e em condições de uso.	Pia para lavagem de mãos, sabonete líquido, papel toalha e disponibilidade de álcool gel, sempre abastecidos e em condições de uso.
	Possui sanitários disponíveis ao público.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos clientes.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos clientes. Além disso, os mesmos encontram-se higienizados, abastecidos e em condições de uso.
	Garante a privacidade dos clientes.	Garante a privacidade dos clientes e mantém em sigilo as informações obtidas nos atendimentos, especialmente em relação à dados sensíveis.	Garante a privacidade dos clientes e mantém em sigilo as informações obtidas nos atendimentos, especialmente em relação à dados sensíveis. Além disso, obtém informações dos clientes a respeito da sua satisfação em relação às questões de sigilo e confidencialidade.
	Possui local adequado para guarda de alimentos.	Possui local adequado para guarda de alimentos e os mantém limpos e organizados.	Possui local adequado para guarda de alimentos e os mantém limpos e organizados. Além disso, controla este local, a fim de evitar a permanência do mesmo alimento por mais de 24h.
	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais
	PCMSO e PPRA elaborados, caso possua funcionários no regime CLT.	PCMSO e PPRA elaborados e atualizados, caso possua funcionários no regime CLT.	PCMSO e PPRA elaborados e atualizados, caso possua funcionários no regime CLT. Além disso, garante a execução dos exames periódicos, conforme cronograma estabelecido nos Programas.
	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente	Alvará do Corpo de Bombeiros vigente
	Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	Possui Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.	Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) e o mesmo encontra-se atualizado.
	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente	Alvará da Vigilância Sanitária vigente
	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido	Alvará de Localização válido
ESTRUTURA	Profissional habilitado, com registro ativo no respectivo Conselho de Classe coerente com a especialidade que pratica no exercício da função.	Profissional habilitado, com registro ativo no respectivo Conselho de Classe coerente com a especialidade que pratica no exercício da função. Além disso, mantém esta informação atualizada nos convênios que atende.	Profissional habilitado, com registro ativo no respectivo Conselho de Classe coerente com a especialidade que pratica no exercício da função. Além disso, mantém esta informação atualizada nos convênios que atende e possui seu certificado exposto em local visível para todos os clientes.
	Possui controle de vetores e pragas urbanas.	Possui controle de vetores e pragas urbanas.	Possui controle de vetores e pragas urbanas, com respectivo cronograma de programação das aplicações.
	Garante a limpeza dos reservatórios de água.	Garante a limpeza dos reservatórios de água, pelo menos a cada seis meses.	Garante a limpeza dos reservatórios de água, pelo menos a cada seis meses. Além disso, notifica o responsável caso este padrão não seja cumprido.
	Possui registros de todos os atendimentos realizados com os clientes, e os mantém em local seguro e adequado para garantir sua integridade.	Possui registros de todos os atendimentos realizados com os clientes, e os mantém em local seguro e adequado para garantir sua integridade, e utiliza, pelo menos para o cadastro dos clientes, sistema informatizado que garanta uma base cadastral sempre atualizada.	Possui registros de todos os atendimentos realizados com os clientes, e os mantém em local seguro e adequado para garantir sua integridade, e utiliza sistema informatizado além do cadastro dos clientes, também registros do atendimento clínico, garantindo a segurança, sigilo e integridade das informações.
	Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas

	Participa de Congressos e/ou Eventos de atualização técnica, pelo menos uma vez ao ano.	Participa de Congressos e/ou Eventos de atualização técnica, pelo menos uma vez ao ano, cujos conhecimentos adquiridos são utilizados para melhorar a prática clínica e o atendimento ao cliente.	Participa de Congressos e/ou Eventos de atualização técnica, pelo menos uma vez ao ano, cujos conhecimentos adquiridos são utilizados para melhorar a prática clínica e o atendimento ao cliente. Além disso, utiliza os conhecimentos aprendidos para diferenciar-se no mercado e estabelecer estratégias de marketing.
	Divulga seus produtos e serviços	Divulga seus produtos e serviços e mantém atualizada suas redes sociais.	Divulga seus produtos e serviços e mantém atualizada suas redes sociais. Além disso, estabelece estratégias de divulgação para aumentar o engajamento dos seus seguidores.
	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais.	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais e oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida.	Realiza ações de educação sobre seus produtos nas redes sociais e oferece informações/conteúdos gratuitos que visam estimular seu público a melhorar sua qualidade de vida. Além disso, utiliza o resultado da adesão do seu público para gerar prova social e promover seus produtos e serviços.
	Estabelece momentos de feedback para a secretária, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional.	Estabelece momentos de feedback para a secretária, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, e oportuniza que a mesma se manifeste com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço.	Estabelece momentos de feedback para a secretária, quando houver, visando contribuir com sua performance profissional, e oportuniza que a mesma se manifeste com ideias e oportunidades de melhoria para o serviço. Além disso, dá retorno sobre suas sugestões, deixando claro o que poderá ser implementado.
	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial
SEGURANÇA	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento.	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento e controla o acesso com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo.	Garante a identificação do prontuário/ficha de atendimento e controla o acesso com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo. Além disso, garante que todas as informações relativas à assistência ao paciente estejam contempladas num prontuário único.
	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas.	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas, as quais estão formalmente descritas e padronizadas.	Baseia a prática clínica em protocolos e em evidências científicas, as quais estão formalmente descritas e padronizadas. Além disso, adequa estes protocolos à sua realidade, considerando pelo menos, o perfil de clientes atendidos.
	Acompanha a evolução do paciente após realização do tratamento indicado.	Acompanha a evolução do paciente após realização do tratamento indicado e analisa se o mesmo proporcionou o efeito esperado, realizando os respectivos registros em seu prontuário.	Acompanha a evolução do paciente após realização do tratamento indicado e analisa se o mesmo proporcionou o efeito esperado, realizando os respectivos registros em seu prontuário. Além disso, estabelece mudanças na conduta clínica e orienta o cliente sobre as mesmas.
	Estabelece maneiras de comunicar prontamente o cliente quando, por motivos de urgência ou força maior, não puder realizar a consulta agendada.	Estabelece maneiras de comunicar prontamente o cliente quando, por motivos de urgência ou força maior, não puder realizar a consulta agendada, de modo que a secretária está preparada para orientar/esclarecer os clientes nestas situações.	Estabelece maneiras de comunicar prontamente o cliente quando, por motivos de urgência ou força maior, não puder realizar a consulta agendada, de modo que a secretária está preparada para orientar/esclarecer os clientes nestas situações. Além disso, dá preferência para estes clientes na agenda, quando precisar remanejá-los.
	Possui rede de relacionamento com outros profissionais de saúde para encaminhar o cliente.	Possui rede de relacionamento com outros profissionais de saúde para encaminhar o cliente, realizando contato prévio com este profissional, a fim de colocá-lo a par da situação do cliente.	Possui rede de relacionamento com outros profissionais de saúde para encaminhar o cliente, realizando contato prévio com este profissional, a fim de colocá-lo a par da situação do cliente. Além disso, formaliza o encaminhamento do cliente destacando os motivos do mesmo.
		Possui mecanismos para prevenção de quedas.	Possui mecanismos para prevenção de quedas e acompanha se os mesmos estão sendo efetivos.
		Estabelece condutas a serem seguidos pelo cliente, destacando a importância destas na melhoria do seu estado clínico.	Estabelece condutas a serem seguidos pelo cliente, destacando a importância destas na melhoria do seu estado clínico. Além disso, deixa claro os impactos na evolução clínica do paciente caso estas orientações não sejam seguidas.
	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional
	Gerencia a agenda de atendimentos, a fim de manter o fluxo organizado.	Gerencia a agenda de atendimentos, a fim de manter o fluxo organizado e estabelece padrão para confirmação das consultas.	Gerencia a agenda de atendimentos, a fim de manter o fluxo organizado e estabelece padrão para confirmação das consultas. Além disso, a secretária está orientada a informar o cliente sobre a necessidade de aviso prévio para o cancelamento de consultas.

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