



QUALISSENCE - PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO, AVALIAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

HOSPITAL DIA
Abrangência: hospital-dia

	AMBULATÓRIO - HOSPITAL DIAL NÍVEL I	AMBULATÓRIO - HOSPITAL DIAL NÍVEL II	AMBULATÓRIO - HOSPITAL DIAL NÍVEL III
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 Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.	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 possui plano de melhoria da estrutura física, de acordo com a disponibilidade de recursos da organização.	Infraestrutura oferece condições mínimas de segurança ao paciente/cliente, e possui plano de melhoria da estrutura física, de acordo com a disponibilidade de recursos da organização. Além disso, este plano está alinhado ao orçamento/planejamento financeiro da organização.
	Possui materiais almofadados revestidos com material lavável e impermeável, não apresentando furos, rasgos, sulcos e reentrâncias.	Possui materiais almofadados revestidos com material lavável e impermeável, não apresentando furos, rasgos, sulcos e reentrâncias.	Possui materiais almofadados revestidos com material lavável e impermeável, não apresentando furos, rasgos, sulcos e reentrâncias.
		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 disponibiliza vestiário para ambos os sexos, caso possua diversidade de gênero na equipe.	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, prevê possíveis ajustes na estrutura e alinha com o planejamento financeiro, a fim de melhorar a qualidade de vida no ambiente de trabalho.
	Possui gerador de energia.	Possui gerador de energia e periodicamente realiza testes para verificar sua eficácia.	Possui gerador de energia e periodicamente realiza testes para verificar sua eficácia. Além disso, estabelece Plano de Contingência para os casos de falha no seu funcionamento.
	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 e estabelece Planos de Contingência para situações em que a água não poderá ser utilizada.

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.
As rotas de fuga estão estabelecidas e visíveis ao público.	As rotas de fuga estão estabelecidas e visíveis ao público, e todos os funcionários foram treinados sobre as mesmas.	As rotas de fuga estão estabelecidas e visíveis ao público, e todos os funcionários foram treinados sobre as mesmas. Além disso, os funcionários conhecem/sabem como agir em situações de emergência.
Garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses e controla a qualidade da água.	Controla a qualidade da água e estabelece parâmetros para determinar resultados inaceitáveis e garante a limpeza dos reservatórios de água a cada seis meses.	Controla a qualidade da água e estabelece parâmetros para determinar resultados inaceitáveis <u>estabelece Planos de Contingência para situações em que a água não poderá ser utilizada.</u>
Controla manutenção preventiva e corretiva da edificação e instalações.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas da edificação e instalações. <u>Além disso, controla a execução das manutenções preventivas, executa e registra as correções necessárias, a fim de manter histórico.</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</u>
Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos.	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos Além disso, possui histórico de registro de todas as ocorrências de cada equipamento.	Controla fluxo de entrada e saída dos equipamentos. Além disso, possui histórico de registro de todas as ocorrências de cada equipamento. Adicionalmente, prevê análises sistemáticas sobre os custos associados à manutenção corretiva, os quais são considerados no momento da
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.
		Realiza simulação do Plano de Evacuação, no mínimo, uma vez ao ano.
		Possui, no mínimo, calibração anual dos equipamentos de suporte à vida.
<u>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</u>	<u>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</u>	<u>Gestão Administrativa / Requisitos Legais</u>
PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados e atualizados, e CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários;	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados, atualizados e alinhados às descrições de cargos , e CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários;	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados, atualizados e alinhados às descrições de cargos , e 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>

ESTRUTURA

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
Comissão de Controle de Infecção constituída e com planejamento de ações anuais elaborado.	Comissão de Controle de Infecção constituída, com planejamento das ações anuais elaboradas e respectivas inspeções sendo iniciadas para verificar adesão às diretrizes.	Comissão de Controle de Infecção constituída, 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
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. <u>Além disso, as informações levantadas são discutidas no Núcleo de Segurança do Paciente e utilizadas para promover melhorias na assistência.</u>
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 anualmente. 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 medidas para executar o programa de vacinação, caso as mesmas estejam indisponíveis no sistema público de saúde.
Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço.	Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço e coerente com a legislação vigente.	Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço e coerente com a legislação vigente. Além disso, possui um banco de currículos gerenciado para repor prontamente o quadro de pessoal, em casos de desligamento ou necessidade de substituição de funcionários.
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
	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 adquiri aqueles validados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquiri aqueles validados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquiri aqueles validados 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.
SEGURANÇA	<u>Gestão Assistencial</u>	<u>Gestão Assistencial</u>	<u>Gestão Assistencial</u>
	Sistemática de identificação do paciente definida.	Sistemática de identificação do paciente definida e identificadores confirmados em todas as etapas do processo.	Sistemática de identificação do paciente definida e identificadores confirmados em todas as etapas do processo. Além disso, há registros de eventos adversos no NOTIVISA, 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, com registros em prontuário sobre as decisões mais importantes relativas ao cuidado do paciente.	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, com registros em prontuário sobre todas decisões relativas ao cuidado do paciente.	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, com registros em prontuário sobre todas decisões relativas ao cuidado do paciente. Além disso, os demais profissionais envolvidos na assistência ao paciente formalizam em prontuário suas ações relativas ao cuidado do mesmo.
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.
Possui prontuário eletrônico?	Possui prontuário eletrônico e faz registros das evoluções em todos os contatos com cliente?	Possui prontuário eletrônico e faz registros das evoluções em todos os contatos com cliente, sendo que periodicamente realiza auditoria dos prontuários ou estudo de caso com base nas evoluções registradas?
Estabelece, implementa e mantém os protocolos de segurança do paciente, com base em diretrizes e evidências científicas. (Evidência: protocolos estabelecidos e implantados; registro de monitoramento realizado conforme indicadores definidos e informação sobre a fonte das diretrizes evidências científicas consultadas).	Estabelece sistemática para gerenciamento dos protocolos clínicos e de segurança do paciente com base em diretrizes e evidências científicas, apoiando a implantação de ações de melhoria. (evidência: auditoria de protocolos, indicadores de protocolos, análises críticas e planos de ação).	Promove ciclos de melhorias a partir dos resultados dos protocolos baseados em diretrizes e evidências científicas. (Evidência: apresentação dos ciclos de melhorias - no mínimo 2 ciclos.)
Comissão de revisão de prontuário constituída e atuante com revisão de no mínimo 5% dos prontuários. Revisão de prontuários não se aplica para clínica de fisioterapia, laboratórios e SADT.	Comissão de revisão de prontuário constituída e atuante com revisão de no mínimo 8% dos prontuários . Revisão de prontuários não se aplica para clínica de fisioterapia, laboratórios e SADT	Comissão de revisão de prontuário constituída e atuante com revisão de no mínimo 10% dos prontuários e além disso as informações levantadas são analisadas e propostas ações de melhorias . Revisão de prontuários não se aplica para clínica de fisioterapia, laboratórios e SADT.
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.
Gerencia os riscos de infecções associadas aos cuidados de saúde.	Gerencia os riscos de infecções associadas aos cuidados de saúde, e utiliza os resultados para implementar ações corretivas.	Gerencia os riscos de infecções associadas aos cuidados de saúde, e utiliza os resultados para implementar ações corretivas. Além disso, pelo menos uma vez ao ano, analisa globalmente todos os resultados/informações para promover ações de melhoria e estabelecer medidas
Gerencia os riscos de lesões ao paciente, decorrentes de queda.	Gerencia os riscos de lesões ao paciente, decorrentes de queda, e utiliza os resultados para implementar ações corretivas.	Gerencia os riscos de lesões ao paciente, decorrentes de queda, e utiliza os resultados para implementar ações corretivas. Além disso, acompanha as causas destes eventos, por meio de ferramentas da qualidade, para impor barreiras a fim de garantir a segurança ao paciente.
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
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.
	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, que são gerenciados e periodicamente melhorados, considerando, inclusive, análise de processos de outras instituições consideradas benchmarking.
		Utiliza as notificações relativas aos erros de medicação para promover melhorias no processo de administração segura de medicamentos.
		Nos casos em que utilizar sedação, possui profissional anestesiológico durante todo o período de realização do exame.
		Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais.

			<u>Utiliza as notificações relativas aos erros de medicação para promover melhorias no processo de administração segura de medicamentos.</u>
			<u>Protocolo de Reconhecimento de Sinais de Deterioração Clínica.</u>
NUTRIÇÃO	Dispõe de relação de dietas básicas para as patologias mais frequentes do estabelecimento.	Dispõe de relação de dietas básicas para as patologias mais frequentes do estabelecimento e processo que prevê a visita da nutricionista aos pacientes durante a internação.	Dispõe de relação de dietas básicas para as patologias mais frequentes do estabelecimento, processo que prevê a visita da nutricionista aos pacientes durante a internação e processo para orientação nutricional pós-alta do paciente.
	<u>Gestão Organizacional</u>	<u>Gestão Organizacional</u>	<u>Gestão Organizacional</u>
	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o futuro, que vise levar a instituição para outro patamar de gestão.	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o futuro, que vise levar a instituição para outro patamar de gestão. Além disso, estabelece formas de acompanhar o desempenho da instituição em relação ao que foi planejado.	Possui estratégias/diretrizes de atuação definidas para o futuro, que vise levar a instituição para outro patamar de gestão. Além disso, estabelece formas de acompanhar o desempenho da instituição em relação ao que foi planejado. Adicionalmente, revisa periodicamente as
	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido.	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido, tomando as devidas medidas para reduzi-los.	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido, tomando as devidas medidas para reduzi-los. Além disso, considera estas informações quando realiza o reajuste dos serviços.
	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas.	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas e as mesmas são atualizadas periodicamente.	Possui políticas, normas e rotinas formalmente descritas e as mesmas são atualizadas periodicamente. Além disso, utiliza informações legais e as provenientes da análise dos processos internos da organização, para promover melhorias.
		Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos.	Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos, que são gerenciados e periodicamente melhorados, considerando, inclusive, análise de processos de outras instituições consideradas benchmark.
	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão formalmente descritas.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, sendo que as mesmas estão formalmente descritas e, anualmente, a instituição realiza análise das oportunidades de melhoria e institui plano de ação para execução no próximo exercício.
		Há um Orçamento Anual definido e a instituição acompanha sistematicamente o “previsto x realizado” para tomada de ações imediatas, caso ocorram desvios.	Há um Orçamento Anual definido e a instituição acompanha sistematicamente o “previsto x realizado” para tomada de ações imediatas, caso ocorram desvios. Além disso, o orçamento prevê os recursos necessários para executar as estratégias da organização.
EFETIVIDADE	<u>Gestão dos Resultados</u>	<u>Gestão dos Resultados</u>	<u>Gestão dos Resultados</u>

	Monitora resultados decorrentes das ações do Controle de Infecção, que demonstrem a eficácia da implementação das diretrizes. Monitora resultados decorrentes dos processos de Gestão de Pessoas, que demonstrem a eficácia da implementação dos mesmos. Monitora resultados financeiros, que evidenciem o cumprimento do orçamento e demonstrem a sustentabilidade do negócio. Monitora resultados decorrentes da adesão aos Protocolos Assistenciais. Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos. Monitora resultados decorrentes da Gestão de Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações. Monitora os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes das ações do Controle de Infecção, que demonstrem a eficácia da implementação das diretrizes. Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes dos processos de Gestão de Pessoas, que demonstrem a eficácia da implementação dos mesmos. Monitora, estabelece metas e analisa resultados financeiros, que evidenciem o cumprimento do orçamento e demonstrem a sustentabilidade do negócio. Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da adesão aos Protocolos Assistenciais. Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos. Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da Gestão de Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações. Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes das ações do Controle de Infecção, que demonstrem a eficácia da implementação das diretrizes. <u>Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para</u> Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes dos processos de Gestão de Pessoas, que demonstrem a eficácia da implementação dos mesmos. <u>Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para</u> Monitora, estabelece metas e analisa resultados financeiros, que evidenciem o cumprimento do orçamento e demonstrem a sustentabilidade do negócio. <u>Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações</u> Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da adesão e desfecho aos Protocolos Assistenciais. <u>Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos</u> Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos. <u>Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos e promove o</u> Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da Gestão de Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações. <u>Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações</u> Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde. <u>Além disso, utiliza ferramentas da qualidade para analisar as causas dos desvios, quando ocorrer, e utiliza estas informações para promover ações de melhorias nos processos assistenciais.</u>
	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes	Gestão de Clientes
	Avalia a satisfação e registra as reclamações 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.
	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 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.
CENTRALIDADE NO CLIENTE	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, as quais são registradas em prontuário.	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, as quais são registradas em prontuário. Além disso, os registros em prontuário abrangem também os demais membros da equipe multidisciplinar (quando aplicável), não estando restrito somente ao médico e enfermeiro.

		Promove ações de promoção à saúde aos clientes, alinhado ao perfil epidemiológico da instituição.	Promove ações de promoção à saúde aos clientes, alinhado ao perfil epidemiológico da instituição, <u>e gerencia o estado de saúde geral dos participantes, a fim de obter evidências de melhora clínica dos mesmos.</u>
--	--	---	---