



QUALISSENCE - PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO, AVALIAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

FISIOTERAPIA

Abrangência: clínicas de fisioterapia

	CLÍNICA FISIOTERAPIA NÍVEL I	CLÍNICAS FISIOTERAPIA - NÍVEL II	CLÍNICAS FISIOTERAPIA - NÍVEL III
Dimensão	Requisito	Requisito	Requisito
	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura	Gestão Infraestrutura
	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação, organização, segurança, conforto e limpeza.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação, organização, segurança, conforto e limpeza, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde.	Instalações físicas, internas e externas, em boas condições de conservação, organização, segurança, conforto e limpeza, sendo que estas condições são avaliadas periodicamente pelo estabelecimento de saúde. Além disso, realiza análise para promover ações de melhoria.
	Possui sanitários disponíveis ao público.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos pacientes.	Possui sanitários disponíveis ao público que garantam a acessibilidade dos pacientes. Além disso, os mesmos encontram-se higienizados, abastecidos e em condições de uso.
	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.
	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.
	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 estabelece Planos de Contingência para situações em que a água não poderá ser utilizada.

Possui controle de vetores e pragas urbanas.	Possui controle de vetores e pragas urbanas, com respectivo cronograma de programação das aplicações.	Possui controle de vetores e pragas urbanas, com respectivo cronograma de programação das aplicações. Além disso, o serviço prestado é avaliado e, caso não esteja conforme o esperado, são tomadas ações junto ao fornecedor.
Controla manutenção 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. Além disso, controla a execução das manutenções preventivas, executa e registra as correções necessárias, a fim de manter histórico.
Controla manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e instrumentos.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas dos equipamentos e instrumentos.	Estabelece cronograma anual para realização das manutenções preventivas e controla as manutenções corretivas dos equipamentos e instrumentos. Além disso, controla a execução das manutenções preventivas, executa e registra as correções necessárias, a fim de manter histórico.
Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção.	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção e os respectivos profissionais são periodicamente capacitados conforme as diretrizes.	Estrutura permite higienização conforme diretrizes do Controle de Infecção e os respectivos profissionais são periodicamente capacitados conforme as diretrizes. Além disso, realiza inspeções periódicas para garantir que a higienização seja realizada de acordo com as especificações.
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.
	Possui Plano de Evacuação.	Possui Plano de Evacuação e realiza, no mínimo anualmente, simulações de situações de emergência para promover melhorias e ajustes no Plano.
Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais
PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados, atualizados e alinhados às descrições de cargos.	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados, atualizados e alinhados às descrições de cargos. Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.
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. Além disso, as informações constantes no CNES representam a realidade de estrutura e serviços oferecidos pela organização.
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
Possui responsável técnico (RT) e um substituto.	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, o qual é igualmente capacitado para atender as demandas do serviço.	Possui responsável técnico (RT) e um substituto, 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.

ESTRUTURA

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 periódicos sobre o mesmo às equipes.	Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS formalmente descrito, atualizado, de acordo com a RDC 306 e com treinamentos periódicos sobre o mesmo às equipes. <u>Além disso, realiza inspeções sistemáticas sobre a correta segregação e elabora ações de sensibilização para tratar eventuais falhas.</u>
Possui Regimento Interno ou documento equivalente.	Possui Regimento Interno ou documento equivalente promovendo sua atualização, no mínimo, anualmente.	Possui Regimento Interno ou documento equivalente promovendo sua atualização, no mínimo, anualmente. <u>Além disso, os novos funcionários, bem como serviços terceirizados (quando pertinente), são prontamente informados sobre as diretrizes constantes no Regimento.</u>
Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que findar sua vigência.	Possui contrato de prestação de serviços para todas as atividades terceirizadas, atualizando os contratos sempre que findar sua vigência. <u>Além disso, promove avaliação dos serviços prestados para decidir sobre a renovação dos contratos.</u>
Realiza a qualificação de fornecedores.	Realiza a qualificação de fornecedores e inclui, como requisito mínimo, os documentos legais.	Realiza a qualificação de fornecedores e inclui, como requisito mínimo, os documentos legais. <u>Além disso, estabelece sistemática de atualização periódica destes documentos, a fim de mantê-los sempre atualizados.</u>
Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários.	Possui produtos, insumos e equipamentos necessários para a prática de higienização das mãos dos funcionários, pacientes, acompanhantes e visitantes e periodicamente realiza treinamentos sobre higienização das mãos para os funcionários. <u>Além disso, gerencia os índices de infecção relacionados à assistência ao paciente e promove ações de melhoria.</u>
PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados e atualizados.	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados, atualizados e alinhados às descrições de cargos.	PCMSO e PPRA elaborados, acompanhados, atualizados e alinhados às descrições de cargos. <u>Além disso, a execução do cronograma de exames periódicos é gerenciada pela organização.</u>
CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários.	CIPA constituída e atuante para instituições com mais de 20 funcionários <u>Além disso, realiza análise conjunta para verificar junto ao médico do trabalho as principais causas de afastamento e, a partir disso, propor programas de melhoria da qualidade de vida para os funcionários.</u>
Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas	Gestão de Pessoas
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. <u>Além disso, estabelece medidas para executar o programa de vacinação, caso as mesmas estejam indisponíveis no sistema público de saúde.</u>

Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço.	Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço contendo análises sistemáticas sobre o tema.	Dimensionamento de pessoal adequado à demanda do serviço contendo análises sistemáticas sobre o tema. 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.
Equipe capacitada e qualificada de acordo com a legislação vigente e perfil do serviço.	Equipe capacitada e qualificada de acordo com a legislação vigente e perfil do serviço, com os respectivos registros decorrentes desta capacitação.	Equipe capacitada e qualificada de acordo com a legislação vigente e perfil do serviço, com os respectivos registros decorrentes desta capacitação. Além disso, acompanha os funcionários recém treinados para garantir a eficácia do treinamento.
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 relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados.	Executa ações de educação continuada, pelo menos para os aspectos relacionados à garantia de qualidade dos serviços prestados e atualiza, no mínimo anualmente, estas ações.	Formaliza e executa Plano de Educação Continuada, promovendo atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na instituição.
Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão.	Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão e registra formalmente estas informações.	Realiza sistematicamente feedback sobre o desempenho do funcionário, antes de decidir sobre sua demissão e registra formalmente estas informações. Além disso, estas informações são analisadas sistematicamente para promover melhorias nos processos internos e clima organizacional.
Existe sistemática de Entrevista de Desligamento.	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento e analisa/conhece as principais causas das mesmas.	Existe sistemática de Entrevista de Desligamento e analisa/conhece as principais causas das mesmas. Além disso, utiliza estas informações para promover melhorias nos processos relativos à Gestão de Pessoas.
Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA. Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.	Utiliza EPI's e adquire 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.

	Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários.	Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários e <u>os resultados são utilizados para elaboração do Plano de Capacitação/Desenvolvimento dos mesmos. Além disso, a avaliação contempla também a análise das competências exigidas na Descrição de Cargos.</u>
	FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene.	FISPQ's acessíveis e disponíveis ao(s) profissional(ais) da higiene. <u>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.</u>
	Gestão Assistencial	Gestão Assistencial
Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento.	Realiza o cadastro completo do paciente, visando assegurar a confirmação de pelo menos dois identificadores e os utiliza para promover a identificação segura do paciente, em todas as etapas do atendimento. Além disso, registra as possíveis falhas neste processo, para promover análises e possíveis ações de melhoria.
Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente.	Confirma a identificação do paciente antes de proceder com a realização da sessão utilizando os dois identificadores definidos nos mecanismos de identificação segura do paciente. Além disso, esta confirmação é assegurada pela verificação de documento com foto do paciente.
Possui fluxo definido para admissão e alta do paciente.	Possui fluxo definido para admissão e alta do paciente, com respectivo procedimento documentado.	Possui fluxo definido para admissão e alta do paciente, com respectivo procedimento documentado. Além disso, realiza estes registros no prontuário do paciente, para garantir histórico do tratamento.
Realiza avaliação inicial de todos os pacientes.	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes, cujos registros compõem o seu prontuário.	Realiza avaliação inicial de todos os pacientes, cujos registros compõem o seu prontuário. Além disso, revisita periodicamente estes registros para avaliar a evolução clínica do paciente e ajusta a conduta, se necessário, mantendo registros atualizados em seu prontuário.
Garante a identificação do prontuário, o qual encontra-se em acordo com a legislação vigente e está disponível ao usuário e seus representantes legais, e possui registros relativos a todos os procedimentos prestados ao paciente.	Garante a identificação do prontuário, o qual encontra-se em acordo com a legislação vigente e está disponível ao usuário e seus representantes legais, e possui registros relativos a todos os procedimentos prestados ao paciente e estabelece critérios de armazenamento, com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo.	Garante a identificação do prontuário, o qual encontra-se em acordo com a legislação vigente e está disponível ao usuário e seus representantes legais, e possui registros relativos a todos os procedimentos prestados ao paciente e estabelece critérios de armazenamento, com vistas à integridade e confidencialidade do mesmo. Além disso, mantém todas as informações do paciente em prontuário único, garantindo sua rastreabilidade.
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?

SEGURANÇA	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.)
	Possui ações que visem a segurança do paciente incluindo, no mínimo, mecanismos de identificação do paciente e orientações para higienização das mãos.	Possui ações que visem 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 visem 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.
	Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente.	Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente, promovendo os ajustes necessários para atingir a melhora clínica esperada.	Estabelece fluxo para comunicação da evolução clínica do paciente com o médico assistente, promovendo os ajustes necessários para atingir a melhora clínica esperada. Além disso, registra todas estas informações, incluindo contato e acordos com médico assistente, no prontuário do paciente.
	Possui mecanismos que garantam a continuidade da assistência ao paciente, quando o mesmo for transferido.	Possui mecanismos que garantam a continuidade da assistência ao paciente, quando o mesmo for transferido. Possui, ainda, relatório relativo a condição clínica do paciente que acompanha sua transferência.	Possui mecanismos que garantam a continuidade da assistência ao paciente, quando o mesmo for transferido. 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.
	Identifica os principais riscos assistenciais.	Identifica e classifica os principais riscos.	Identifica, classifica e estabelece barreiras para evitar a ocorrência de eventos relacionados aos riscos.
	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.
		Possui mecanismos para prevenção de quedas.	Possui mecanismos para prevenção de quedas e monitora a eficácia dos mesmos.
		Associa eventos adversos e queixas técnicas a produtos e serviços.	Associa eventos adversos e queixas técnicas a produtos e serviços e registra as mesmas no NOTIVISA.
		Gerencia as tecnologias do serviço.	Gerencia as tecnologias do serviço, promovendo ações de melhoria com vistas à otimização de recursos e atualização tecnológica.
	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional
	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 estratégias/diretrizes, a fim de manter sua atuação alinhada com as tendências do mercado.

EFETIVIDADE

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. <u>Além disso, utiliza informações legais e as provenientes da análise dos processos internos da organização, para promover melhorias.</u>
	Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos.	Possui ações para promoção da qualidade dos seus processos, <u>que são gerenciados e periodicamente melhorados, considerando, inclusive, análise de processos de outras instituições consideradas benchmark.</u>
Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados.	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, <u>sendo que as mesmas estão formalmente descritas.</u>	Existem ações para melhoria da qualidade dos serviços ofertados, <u>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.</u>
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, <u>tomando as devidas medidas para reduzi-los.</u>	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço oferecido, <u>tomando as devidas medidas para reduzi-los. Além disso, considera estas informações quando realiza o reajuste dos serviços.</u>
	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. <u>Além disso, o orçamento prevê os recursos necessários para executar as estratégias da organização.</u>
Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados
Monitora resultados decorrentes dos processos de Gestão de Pessoas, que demonstrem a eficácia da implementação dos mesmos.	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 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 promover ações de melhorias nos processos.</u>
Monitora resultados financeiros, que evidenciem o cumprimento do orçamento e demonstrem a sustentabilidade do negócio.	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 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 de melhorias nos processos.</u>
Monitora resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da ocorrência de eventos adversos.	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 alinhamento com as ações de Segurança do Paciente.</u>

	Monitora resultados decorrentes da Gestão de Clientes, compreendendo, no mínimo, os relativos à satisfação de clientes e reclamações.	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 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 para promover ações de melhorias nos processos.</u>
	Monitora os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde.	Monitora, estabelece metas e analisa os resultados relativos à judicialização da assistência à saúde.	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>
CENTRALIDADE NO CLIENTE	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, <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. Além disso, estimula o cliente a participar das decisões, mantendo registro dos acordos estabelecidos.
	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento.	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento, registrando as mesmas no prontuário.	Promove a comunicação efetiva e orientações ao cliente à respeito do seu tratamento registrando as mesmas no prontuário. Além disso, estabelece fluxo para comunicação ao médico assistente, quando for pertinente.