



QUALISSENCE - PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO, AVALIAÇÃO, CLASSIFICAÇÃO E CERTIFICAÇÃO

HOSPITAL

Abrangência: hospital geral ou especializado

	HOSPITAL NÍVEL I	HOSPITAL NÍVEL II	HOSPITAL NÍVEL III
Dimensão	Gestão Infraestrutura	Requisito Gestão Infraestrutura	Requisito Gestão Infraestrutura
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 instituição	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 instituição	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 instituição
Estrutura e hotelaria de acordo com as diretrizes do Controle de Infecção	Estrutura e hotelaria de acordo com as diretrizes do Controle de Infecção	Estrutura e hotelaria de acordo com as diretrizes do Controle de Infecção	Estrutura e hotelaria de acordo com as diretrizes do Controle de Infecção
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	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 saídas de emergência identificadas	Possui rotas de fuga e saídas de emergência devidamente 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.	Executa testes diários dos equipamentos presentes nos carros de emergência, registrando os respectivos resultados; e estabelece planos de contingência para resolver situações fora dos padrões esperados.
	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.	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.
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 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.	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.
			Realiza simulação do Plano de Evacuação, no mínimo, uma vez ao ano.
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.	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.	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

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. <u>Adicionalmente, prevê análises sistemáticas sobre os custos associados à manutenção corretiva, os quais são considerados no momento da aquisição de novos equipamentos.</u>
		Possui, no mínimo, calibração mensal dos equipamentos de suporte à vida.
Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais	Gestão Administrativa / Requisitos Legais
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 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 306 e com treinamentos 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 Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional;	Possui Equipe Multiprofissional de Terapia Nutricional, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;
	Possui Comissão de Farmácia e Terapêutica;	Possui Comissão de Farmácia e Terapêutica, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;
	Possui Comissão de Proteção Radiológica.	Possui Comissão de Proteção Radiológica, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;
	Define Planos de Contingência;	Define Planos de Contingência e capacita as pessoas nos mesmos;
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, com avaliação de 100% dos óbitos.	Comissão de Óbitos constituída e atuante, com predominância de membros médicos, <u>com avaliação de 100% dos óbitos, cujas informações são utilizadas para promover melhorias na assistência ao paciente.</u>
Realiza Controle de Pragas e controla validade do certificado.	Realiza Controle de Pragas e controla validade do certificado.	Realiza Controle de Pragas e controla validade do certificado.
Certificado de limpeza da caixa d'água válido	Certificado de limpeza da caixa d'água válido	Certificado de limpeza da caixa d'água válido
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. <u>Além disso, caso o RT necessite se ausentar, seu substituto é prontamente notificado e comparece ao serviço com a maior brevidade possível.</u>
Possui Comissão de Ética Médica;	Possui Comissão de Ética Médica, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;	Possui Comissão de Ética Médica, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;
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 de Enfermagem, com respectivo Regimento e evidencia-se a atuação da mesma;
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. <u>Além disso, promove análise das inspeções realizadas e verifica de que forma sua atuação pode ser mais eficaz no próximo ciclo.</u>
Possui Programa de Notificação Notivisa e os respectivos registros.	Possui Programa de Notificação Notivisa e os respectivos registros.	Possui Programa de Notificação Notivisa e os respectivos registros
Registra as notificações	Registra as notificações	Registra as notificações
Traça plano de ações corretivas e preventivas para as notificações	Traça plano de ações corretivas e preventivas para as notificações	Traça plano de ações corretivas e preventivas para as notificações
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. <u>Além disso, as informações constantes no CNES representam a realidade de estrutura e serviços oferecidos pela organização.</u>
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. <u>Além disso, realiza análise global das ações realizadas, avalia a eficácia das mesmas e promove as melhorias necessárias para o próximo ciclo.</u>
Comissão de hemoterapia	Comissão de hemoterapia	Comissão de hemoterapia
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>
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. <u>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.</u>
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. <u>Além disso, essa análise leva à elaboração de planos de melhoria que visem trabalhar nos pontos que mais impactaram nos resultados;</u>
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. <u>Além disso, a descrição prevê conjunto mínimo de competências necessárias para o desempenho da função;</u>	Possui descrição dos cargos, e as contratações ocorrem de acordo com o perfil estabelecido na descrição. <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>
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. <u>Além disso, as informações obtidas deste processo são utilizadas para gerar melhorias sistêmicas (que impactam na organização como um todo).</u>

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;	<u>Executa</u> o Plano de Educação continuada, que contempla além das 6 Metas Internacionais de Segurança, <u>atualização anual dos conteúdos desenvolvidos com base nas principais necessidades identificadas na instituição;</u>
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>
termo de confidencialidade/sigilo dos dados clínicos do paciente no contrato de trabalho dos funcionários.	termo de confidencialidade/sigilo dos dados clínicos do paciente no contrato de trabalho dos funcionários.	termo de confidencialidade/sigilo dos dados clínicos do paciente no contrato de trabalho dos funcionários.
Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA.	Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA. <u>Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual.</u>	Utiliza EPI's e adquire aqueles validados junto à ANVISA. <u>Descreve formalmente as instruções para o uso de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual e realiza, periodicamente, inspeção para verificar a adesão aos mesmos.</u>
	Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários;	Possui sistemática de Avaliação de Desempenho dos funcionários, <u>cujos requisitos estão alinhados com as competências essenciais e individuais, e os resultados são utilizados para elaboração do Plano de Capacitação/Desenvolvimento dos mesmos;</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	Gestão Assistencial
Identifica os principais riscos assistenciais;	Identifica e <u>classifica</u> os riscos assistenciais e <u>notifica os eventos adversos;</u>	Identifica, <u>classifica e estabelece barreiras para evitar a ocorrência de eventos relacionados aos riscos assistenciais;</u>
Sistemática de identificação do paciente definida.	Sistemática de identificação do paciente definida e <u>identificadores confirmados em todas as etapas do processo;</u>	Sistemática de identificação do paciente definida e <u>identificadores confirmados em todas as etapas do processo. Além disso, há registros de eventos adversos envolvendo falhas na identificação para que sejam tomadas ações de melhoria;</u>
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, <u>com registros em prontuário sobre todas decisões relativas ao cuidado do paciente.</u>	Comunicação efetiva entre os profissionais da assistência, <u>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.</u>
Medicamentos de Alta Vigilância identificados de forma segura.	Medicamentos de Alta Vigilância identificados de forma segura, <u>com análises periódicas da sistemática de identificação, com vistas a garantia da segurança.</u>	Medicamentos de Alta Vigilância identificados de forma segura, <u>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.</u>

SEGURANÇA

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 preventivas.
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.
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 Diagnóstico por Imagem (SADT)	AComissão 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 Diagnóstico por Imagem (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 Diagnóstico por Imagem (SADT)
	Há SAE (Sistematização da Assistência da Enfermagem) implantada? (todos os setores da instituição)	Há SAE (Sistematização da Assistência da Enfermagem) implantada? (todos os setores da instituição) e há registros de implementação do processo?
Possui, no mínimo, os Protocolos Clínicos relacionados à Sepse, TEV (Tromboembolismo venoso) e PAV (Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica).	Possui, no mínimo, os Protocolos Clínicos relacionados à Sepse, TEV (Tromboembolismo venoso) e PAV (Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica), e estabelece resultados de adesão para cada Protocolo.	Possui, no mínimo, Protocolos Clínicos formalmente descritos e adequados à realidade da instituição, estando baseados em protocolos nacionais/internacionais e evidências científicas , relacionados à Sepse, TEV (Tromboembolismo venoso) e PAV (Pneumonia Associada à Ventilação Mecânica), e estabelece resultados de adesão e desfecho para cada Protocolo.

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;
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 bem entendida por todos;	Se houver Serviço de Urgência/Emergência, realiza Classificação de Risco sendo executada por Enfermeiro e, a escala definida para esta classificação está está baseada em protocolos nacionais/internacionais e bem entendida por todos;
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 sistematizadas 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;
Possui, no mínimo, os seguintes Protocolos Assistenciais: Prevenção de Quedas, Prevenção de Lesão por Pressão e Protocolo de Utilização do Cateter Central de Inserção Periférica (PICC).	Possui, no mínimo, os seguintes Protocolos Assistenciais: Prevenção de Quedas, Prevenção de Lesão por Pressão e Protocolo de Utilização do Cateter Central de Inserção Periférica (PICC), 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 Utilização do Cateter Central de Inserção Periférica (PICC), e estabelece resultados de adesão para cada Protocolo. Além disso, estabelece critérios de elegibilidade para cada Protocolo e define os resultados de desfecho.
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.
Dispõe de protocolo ou diretrizes implantadas para a "Transição do Cuidado"?	Dispõe de protocolo ou diretrizes implantadas para a "Transição do Cuidado" e esta é implementada em todos os setores?	Dispõe de protocolo ou diretrizes implantadas para a "Transição do Cuidado" e esta é implementada em todos os setores?
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.
	Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais.	Possui rastreabilidade dos medicamentos e materiais e, pelo menos uma vez ao ano, realiza análise sobre os métodos utilizados para promover melhorias.
	Estabelece sistemática para notificações relativas aos erros de medicação.	Estabelece sistemática para notificações relativas aos erros de medicação e as utiliza para promover melhorias no processo de administração segura de medicamentos.
	Estabelece Protocolo de Reconhecimento de Sinais de Deterioração Clínicas.	Estabelece Protocolo de Reconhecimento de Sinais de Deterioração Clínicas, e possui evidências de capacitação periódica da equipe no mesmo.

MATERNIDADE	Estabelece sistemática e estimula o alojamento conjunto e o envolvimento materno e do núcleo familiar nos cuidados com o recém-nascido.	Estabelece sistemática e estimula o alojamento conjunto e o envolvimento materno e do núcleo familiar nos cuidados com o recém-nascido, Fornece orientações a respeito do aleitamento materno e dispõe de práticas implantadas para estimular e motivar o aleitamento materno, de acordo com as necessidades da criança, tornando a amamentação mais fisiológica e natural.	Estabelece sistemática e estimula o alojamento conjunto e o envolvimento materno e do núcleo familiar nos cuidados com o recém-nascido, Fornece orientações a respeito do aleitamento materno e dispõe de práticas implantadas para estimular e motivar o aleitamento materno, de acordo com as necessidades da criança, tornando a amamentação mais fisiológica e natural e Estabelece critérios para a alta segura, pós-parto
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.
SERVIÇO DE ONCOLOGIA		Protocolo de prescrição e acompanhamento da dor.	Protocolo de prescrição e acompanhamento da dor e protocolo de orientação para pacientes e familiares quanto ao tratamento, procedimento e alta.
EFETIVIDADE	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional	Gestão Organizacional
	Programa de Gestão da Qualidade	Programa/Sistema de Gestão da Qualidade, com respectivo plano de ação.	Programa/Sistema de Gestão da Qualidade, com respectivo plano de ação. Além disso, ao final de cada ciclo realiza análise sobre a implementação das ações e usa estas informações para tomar ações de melhoria, para o próximo ciclo.
	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.
	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. 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. Além disso, estabelece formas de acompanhar o desempenho da instituição em relação ao que foi planejado.
	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço.	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço.	Há um acompanhamento do fluxo de caixa, e a Administração conhece os custos de cada serviço;
		Há um Orçamento Anual definido.	Há um Orçamento Anual definido. Além disso, a instituição acompanha sistematicamente o “previsto x realizado” para tomada de ações imediatas, caso ocorram desvios.
	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados	Gestão dos Resultados
	Monitora resultados decorrentes das ações do Controle de Infecção, que demonstrem a eficácia da implementação das diretrizes.	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 das ações do Controle de Infecção, que demonstrem a eficácia da implementação das diretrizes. 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.
	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. 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.

	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 adesão aos Protocolos Clínicos e Assistenciais.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da adesão aos Protocolos Clínicos e Assistenciais.	Monitora, estabelece metas e analisa resultados decorrentes da adesão <u>e desfecho</u> aos Protocolos Clínicos e 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 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 o Plano/Programa 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 formais e informais dos clientes.	Registra as reclamações formais e informais dos clientes, toma ações corretivas e dá retorno ao cliente.	Registra, trata e analisa as causas das reclamações formais e informais dos clientes, <u>de forma proativa, dando retorno ao mesmo.</u>
	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 e médico, para os casos de procedimentos críticos.
	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, <u>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.</u>
		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, e gerencia o estado de saúde geral dos participantes, a fim de obter evidências de melhora clínica dos mesmos.