



PRÓ-VITTA
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE
de Assistência Social e Saúde

PLANO ESTRATÉGICO

Sumário

1. **TÍTULO**
2. **APRESENTAÇÃO DA PRÓ-VITTA**
 - 2.1. O QUE É A PRÓ-VITTA?
 - 2.2. METODOLOGIA DE GESTÃO DA PRÓ-VITTA
 - 2.3. METODOLOGIA DE TRABALHO DA PRÓ-VITTA
 - 2.4. METODOLOGIA LEAN
 - 2.4.1. Metodologia LEAN aplicada à saúde pela Pró-Vitta
 - 2.5. PRINCIPAIS PONTOS DE DESTAQUE DA PRÓ-VITTA
 - 2.6. O QUE ESPERAMOS DE NOSSOS COLABORADORES
3. **PRIMEIROS PASSOS**
 - 3.1. PLANO DE AÇÃO INICIAL
 - 3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
 - 3.3. PRINCÍPIOS DO MODELO DE GESTÃO E GOVERNANÇA
 - 3.4. DESENVOLVIMENTO DO MODELO DE GESTÃO E GOVERNANÇA
4. **DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS:**
5. **REGULAMENTAÇÃO DA GESTÃO DA UPA 24 HORAS DRA. MARIA GORETE DOS SANTOS**
 - 5.1. Aplicação da Legislação Pertinente ao SUS
 - 5.2. Princípios Observados na Prestação de Serviços
 - 5.3. Estratégias Operacionais
 - 5.4. Avaliação e Monitoramento
6. **OBRIGAÇÕES DA PRÓ-VITTA COMO POSSÍVEL GESTORA DA UPA 24 HORAS DRA. MARIA GORETE DOS SANTOS**
 - 6.1. Disponibilizar atendimento médico 24/7:
 - 6.2. Disponibilizar Atendimento Odontológico 24/7:
 - 6.3. Disponibilizar Assistência de Enfermagem 24/7:
 - 6.4. Implantação da Política HumanizaSUS:
 - 6.5. Implantação do Programa de Segurança do Paciente (PSP):
 - 6.6. Participação em Atividades Educacionais:
 - 6.7. Desenvolvimento da Educação Permanente em Saúde:
 - 6.8. Adoção do Protocolo de Classificação de Risco:
 - 6.9. Operacionalização junto à Central de Regulação de Internação Hospitalar
 - 6.10. Estabelecimento de Diretrizes Clínicas, Normas e Rotinas Básicas:
 - 6.11. Cadastro e Atualização no SCNES:
 - 6.12. Responsabilidade pelo Transporte de Pacientes:

6.12.1. Situações Excepcionais e Auxílio da Secretaria Municipal de Saúde:

6.13. Educação Permanente dos Profissionais Contratados

6.14. Pronta Substituição de Profissionais

6.15. Cadastro no SCNES para Colaboradores

6.16. Responsabilidades Contratuais

6.16.1. Responsabilidade por Danos:

6.16.2. Responsabilidade Civil e Criminal perante Usuários:

6.17. Despesas e Administração de Bens:

7. IMPLANTAÇÃO DE FLUXOS OPERACIONAIS

7.1. Implantação de Fluxos Operacionais Compreendendo Circulação em Áreas Restritas, Externas e Internas

7.1.1. Fluxos Interfuncionais

7.1.2. Fluxos Intrafuncionais

7.1.3. Fluxo de Pessoas e Identificação (Não Usuário)

7.1.4. Fluxo de Volumes, Objetos e Bens Móveis

7.1.5. Fluxos Operacionais Compreendendo Circulação dos Usuários em Atendimento (em espera e em áreas restritas, como sala de observação, de atendimento, de suturas e curativos)

8. SUPRIMENTOS FARMACEUTICOS E HOSPITALARES

8.1. Planejamento e Gestão de Estoques:

8.2. SELEÇÃO E NEGOCIAÇÃO DE FORNECEDORES:

8.3. GESTÃO DE COMPRAS:

8.4. RECEBIMENTO E ARMAZENAMENTO:

8.5. DISTRIBUIÇÃO E LOGÍSTICA INTERNA:

8.6. CONTROLE DE QUALIDADE E RASTREABILIDADE:

8.7. DESCARTE ADEQUADO DE RESÍDUOS:

8.8. MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA:

9. PROCESSO DE AQUISIÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS

9.2. PROCESSO DE COMPRAS

9.3. Regulamento de Procedimentos para Compras

9.3.1. Descrição das Atividades

10. PROPOSTA DE NORMA PARA SELEÇÃO DE PESSOAL

11. CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS PRESTADORES DE SERVIÇOS

11.1. SELEÇÃO SIMPLIFICADA DE PESSOAL:

11.1.1. Atribuição dos cargos:

5. DIMENSIONAMENTO DE RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

6. INTERNET, EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E SOFTWARES

7. EXECUÇÃO E GESTÃO DE SERVIÇOS ACESSÓRIOS

a. Lavanderia:

- b. Alimentação:
- c. Higienização:
- d. Segurança Privada:
- e. Manejo e Destinação de Resíduos Hospitalares:
- f. Manutenção Predial e de Equipamentos:
- 8. **MODELO DE ATENDIMENTO E REALIZAÇÃO DE EXAMES LABORATORIAIS E NÃO LABORATORIAIS**
 - a. Horário de Atendimento:
 - b. Atendimento Internado:
 - c. Atendimento Ambulatorial:
 - d. Procedimentos Laboratoriais:
 - e. Procedimentos Não Laboratoriais:
 - f. Agendamento e Fluxo de Atendimento:
 - g. Gestão da Qualidade e Segurança:
 - h. Registro e Comunicação de Resultados:
 - i. Melhoria Contínua:
 - a. Rotinas da Administração Financeira
- 10. **MODELO DE ATENDIMENTO DE PRONTO ATENDIMENTO**
 - a. Objetivo:
 - b. Pronto Atendimento 24 Horas Referenciado:
 - c. Triagem e Classificação de Risco:
 - d. Proposta para a Implantação do Acolhimento e Classificação de Risco
 - i. Atribuições dos Profissionais Envolvidos
 - ii. Processo de Classificação
 - iii. Critérios de Classificação
 - iv. Avaliação do Paciente
 - e. Fluxograma do Acolhimento Com Classificação de Risco
 - f. Tabela de Classificação de risco do Paciente – Protocolo de Manchester
 - g. Atendimento Médico Ambulatorial:
 - h. Equipe de Apoio Multidisciplinar:
 - i. Fluxo de Atendimento e Organização:
 - j. Recursos e Infraestrutura:
 - k. Protocolos e Diretrizes Clínicas:
 - l. Registro e Comunicação de Dados:
 - m. Educação em Saúde e Orientações:
 - n. Avaliação e Melhoria Contínua:
 - o. Proposta Para Implantação de Serviço Humanizado e Atendimento ao Usuário
- 11. **ENCAMIHAMENTO HOSPITALAR:**
 - a. Avaliação e Classificação:

- b. Priorização dos Casos:
- c. Rede de Referência:
- d. Coordenação e Acompanhamento:
- e. Comunicação e Orientação aos Usuários:
- f. Avaliação Contínua e Melhoria:
- 12. **DISPONIBILIZAÇÃO DO TRANSPORTE SANITÁRIO**
 - a. Disponibilidade de Transporte Sanitário:
 - b. Contratação de Serviços Especializados:
 - c. Recursos Próprios e Equipe Qualificada:
 - d. Manutenção Preventiva e Emergencial:
 - e. Fluxo de Comunicação e Coordenação:
 - g. Monitoramento e Avaliação:
- 13. **PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS E POLÍTICA HOSPITALAR DO ESTADO DO PARANÁ**
 - a. Princípios e Diretrizes do SUS:
 - b. Regionalização da Saúde:
 - c. Política Hospitalar do Estado do Paraná:
 - d. Gestão Participativa:
 - e. Planejamento Estratégico:
 - f. Gestão de Recursos Humanos:
 - g. Gestão de Custos e Recursos:
 - h. Monitoramento e Avaliação:
 - i. Inovação e Tecnologia:
 - j. Educação em Saúde e Humanização:
- 14. **GESTÃO DE UNIDADES HOSPITALARES**
- 15. **EXPERIÊNCIA NA GESTÃO DE SERVIÇOS E SAÚDE**
- 16. **QUALIFICAÇÃO TÉCNICA**
- 17. **CEBAS**
- 18. **USO DE SISTEMA DE PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE**
- 19. **QUALIDADE ASSISTENCIAL E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO**
 - a. Protocolos para Segurança do Paciente e Plano de Implantação:
 - b. Plano de Educação Permanente e Continuada
 - c. Procedimentos para Avaliação da Satisfação dos Usuários
 - d. Atividades para Mensuração, Controle e Avaliação de Indicadores Hospitalares:

I. APRESENTAÇÃO

2. TÍTULO

Plano estratégico da **Pró-Vitta Associação Beneficente de Assistência Social e Saúde.**

Este plano visa expor a forma de trabalho da Pró-Vitta em determinadas situações de trabalho. Claro que, visamos sempre nos adequar a necessidade de cada Unidade de Saúde, elaborando planos estratégicos e eficazes para a execução dos serviços.

2. APRESENTAÇÃO DA PRÓ-VITTA

2.1. O QUE É A PRÓ-VITTA?

A Pró-Vitta – Associação Beneficente de Assistência Social e Saúde, é uma entidade filantrópica e, como carrega em seu nome, beneficente de assistência social e saúde, especializada na gestão de serviços de saúde e administração clínica hospitalar.

Além de ser uma pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos e econômicos, a Pró-Vitta foi fundada em 2016, em Clevelândia, com a união de profissionais médicos e gestores administrativos, com o principal desejo em ofertar a excelência em saúde.

Acreditamos que uma boa gestão hospitalar faz com que os usuários dos respectivos serviços tenham uma saúde de qualidade e de eficiência, como ofertado em nossos serviços, mantendo sempre um custo compatível e justo com o financiamento público do Sistema Único de Saúde.

A atual sede da Pró-Vitta é em Clevelândia/PR, com filial em Curitiba/PR, de onde gerencia diversas unidades no Paraná e traz em seu DNA uma forma única de cuidar das pessoas, com uma gestão inteligente em saúde sustentável, tecnológica, humana, eficiente e segura.

Nossa jornada começa com o compromisso firme de oferecer cuidados abrangentes e apoio emocional a indivíduos e famílias que enfrentam desafios significativos. A Pró-Vitta surge como uma luz guia, proporcionando não apenas assistência prática, mas também cultivando um ambiente que promove o bem-estar físico, mental e emocional.

Ao longo desta apresentação, exploraremos as iniciativas inovadoras que distinguem a Pró-Vitta, destacando suas práticas centradas na humanidade e na inclusão. Convidamos você a se envolver nesta jornada conosco, conhecendo de perto os projetos transformadores que moldam um futuro mais saudável e esperançoso para nossa comunidade. Prepare-se para descobrir como a Pró-Vitta se tornou um farol de esperança, unindo corações e mentes em prol do bem comum. Juntos, vamos explorar a história, os

sucessos e as visões que definem a Pró-Vitta como uma força planejada para uma sociedade mais justa e solidária.

Atuamos mantendo o padrão de ética, integridade, responsabilidade e compromisso com a vida, seja na administração de serviços públicos ou privados, buscando sempre a eficiência e excelência.

A Pró-Vitta possui uma identidade institucional, e destaca-se nossa **missão, visão e valores** que norteiam nossos serviços e o que somos:

— Nossa **MISSÃO** é promover a gestão otimizada na área da saúde com resultados para usuários, parceiros e organizações públicas, de forma inteligente, ética, eficaz e com comprometimento, bem como melhorar a qualidade de vida das pessoas.

— Nós **VISAMOS** ser uma instituição de abrangência nacional, com qualidade global, capaz de implantar projetos únicos, fomentando o desenvolvimento das instituições e da sociedade, além de ser uma referência na gestão clínica e hospitalar, reconhecida pela qualidade e eficiência dos serviços prestados. Almejamos ser uma instituição que se destaque pelo seu impacto positivo na sociedade, atendendo as necessidades de saúde de forma abrangente e comprometida.

— Nossos **VALORES** consistem em:

- Compromisso com a excelência: buscamos a excelência em todas as nossas atividades, desde a gestão interna, até o atendimento ao cliente. Trabalhamos com profissionalismo, ética e dedicação para garantir a melhor experiência possível aos nossos beneficiários;

- Humanização e empatia – compromisso com a vida: valorizamos a humanização no cuidado da saúde, visando uma abordagem para administração que prioriza valores humanos no planejamento e execução de suas ações;

- Acesso universal: defendemos o acesso universal aos cuidados da saúde, sem discriminação ou exclusão. Trabalhamos para garantir que todas as pessoas, independentemente de sua condição socioeconômica, tenham acesso igualitário a serviços de saúde de qualidade, e isto parte de uma gestão eficaz;

- Gestão profissional e inteligente;
- Eficiência e transparência;
- Meritocracia;
- Valorização do conhecimento técnico;
- Respeito aos profissionais;
- Eficácia comprovada;

- Ética institucional e pessoal;
- Melhoria contínua.

A **Pró-Vitta**, há 7 (sete) anos realiza serviço de gestão e operação muito bem-sucedidos de UPAs – Unidade de Pronto Atendimento, hospitais e ambulatórios junto às Prefeituras nos municípios de: Turvo (PR), Clevelândia (PR), Porto Alegre (RS), Penha (SC); Piauí (PI); bem como no Hospital Maternidade São Sebastião – HMSS (Papanduva-SC) e Hospital de Pronto Socorro.

Neste Projeto Técnico apresentaremos uma proposta gerencial moderna, eficiente e resolutiva, além de um modelo assistencial pautado na humanização, segurança e excelência clínica.

2.2. METODOLOGIA DE GESTÃO DA PRÓ-VITTA

A **PRÓ-VITTA** aperfeiçoou, ao longo dos anos, sua forma de fazer gestão em saúde, com foco no paciente, colocando a assistência com qualidade e segurança acima de tudo.

A base do nosso trabalho são pessoas, feito de pessoas para cuidar de pessoas, guiada por processos constantemente melhorados.

A gestão da Pró-Vitta acontece por meio de uma dinâmica que integra a unidade administrada ao corporativo, conexão desenvolvida por diversas tecnologias de gerenciamento de dados.

Especialistas altamente qualificados em diversas áreas de gestão desenvolvem estratégias que garantem alta rentabilidade na performance do negócio, com o incremento da otimização do custo de operação. Monitoram indicadores de qualidade, atuam para mitigar riscos, gerenciam a complexidade regulatória, criam e implantam novas soluções adequadas para cada necessidade.

Práticas de Governança Corporativa e de *Compliance* asseguram solidez ao negócio, promovendo ações de *accountability* e de transparência na relação com seus stakeholders.

de viabilidade econômica e financeira de projetos e investimentos. Realize uma gestão eficaz do fluxo de caixa e busque fontes de financiamento adicionais, como parcerias e captação de recursos.

A Pró-Vitta conta com um sistema de monitoramento e avaliação para acompanhar seu o desempenho em relação aos objetivos estratégicos. O desempenho relevante é sempre acompanhado, fazemos avaliações periódicas de nossos trabalhos, e utilizamos os

resultados para tomar decisões informadas e promover melhorias contínuas.

Possuímos um plano de comunicação efetivo, que envolve todos os stakeholders da Pró-Vitta. Utilizamos de canais de comunicação adequados, como mídias sociais e site institucional, sempre promovendo a transparência e o engajamento da comunidade, compartilhando histórias de sucesso, resultados alcançados e impacto social.

Essa metodologia de gestão visa fortalecer a Pró-Vitta como uma organização referência na assistência social e saúde, garantindo eficiência operacional, qualidade nos serviços prestados, engajamento dos colaboradores e parcerias estratégicas.

Nossa Equipe Gestora é composta pelos seguintes cargos:



2.3. METODOLOGIA DE TRABALHO DA PRÓ-VITTA

No aspecto de trabalho, a **PRÓ-VITTA** está relacionado com a forma muito clara e prática de realizar as atividades, de forma ágil, com foco em qualidade e segurança em todos os aspectos. Nosso trabalho relaciona-se diretamente com “padrão”, processos claros desenhados e seguidos por todos, sem ser engessado e limitador de talento.

Quando colocamos o termo trabalho padronizado é muito comum vir na cabeça das pessoas a ideia de algo rígido, intocável, limitador do talento, o que gera estranheza, principalmente por saúde se tratar de uma ciência não exata.

Entretanto, na nossa visão e no nosso jeito de fazer as coisas, trabalho padronizado está relacionado com um ponto de partida essencial para entregarmos qualidade de maneira objetiva. Apenas através de padrões em processos que podemos garantir uma entrega de valor para o nosso cliente final, os usuários, com qualidade e segurança.

Um ponto muito importante é desmitificar a ideia de burocracia relacionado ao

trabalho padronizado, pois o trabalho só pode ser factível se for ágil, eficiente, entregue valor e for reprodutível para todos os envolvidos.

Isso significa que um processo deve seguir uma regra, comum a todos, mas na primeira detecção de falha ou possibilidade de se realizar aquele trabalho de uma maneira melhor, essa inovação será testada e agregar alguma melhora, que seja de 1% de melhora, será implementada e passará a ser o novo padrão... até que uma outra melhoria seja implementada.

Valorizamos a **capacidade de ação**, sair da inércia e desenvolver seu trabalho e ir além, pensar adiante e colocar em prática. Para isso somos guiados pela identidade institucional, plano de ação e planejamento estratégico, este desdobrado para todos os setores.

Nosso jeito de trabalhar também está alinhado com o mundo atual, altamente tecnológico e digitalizado. Como buscamos melhoria contínua, eliminação de desperdício e gestão profissional com dados seguros, utilizamos essa tecnologia para alcançar todos esses objetivos e facilitando as ações e comunicação da equipe.

Ainda, a Pró-Vitta entende que a humanização é a palavra-chave com o tratamento do paciente, com empatia, em que cada colaborador, seja de setores assistenciais ou administrativos e de apoio, tem o dever de tratar o paciente com o cuidado e zelo que espera ser tratado. Isso inclui todo o cuidado com ambiência, higienização e limpeza, cuidado assistencial, contato com paciente em todos os canais de comunicação.

O Jeito de cuidar tem que ser centrado no paciente, onde todas as ações de todos os setores partem do princípio da análise do ponto-de-vista do paciente. Isso gera uma clareza muito grande no objetivo da instituição e ajuda a dirimir conflitos entre os setores, pois sempre irá sobressair as ações com valor para o paciente.

Cuidar atualmente está implícito o conceito de segurança do paciente. Primamos por trabalhar em níveis de excelência e qualidade com foco em diretrizes nacionais e internacionais que permeiam ações e protocolos com foco na segurança do paciente, colaboradores e familiares.

Para cuidar no nosso jeito é fundamental engajar as pessoas nesse propósito, por isso temos uma governança clínica inovadora e que aproxima o corpo clínico da gestão e do propósito institucional. Outro ponto importante para cuidar cada vez melhor é aprender sempre, isso é feito através de educação permanente.

2.4. METODOLOGIA LEAN

A Metodologia LEAN, norte dos três pilares dos princípios de nossa metodologia de gestão e governança, surgiu com base nestas primeiras ideias, o conceito de *Lean Manufacturing* emergiu no Japão após Segunda Guerra Mundial.

Muitas das ideias incluídas no conceito de Lean Manufacturing remontam a Frederic Taylor e aos seus conceitos de Scientific Management, por volta de 1910. Estes conceitos foram continuamente desenvolvidos e melhorados durante os 50 anos seguintes por Frank e Lilian Gilbreth (Estudo do Movimento, Motivação de Colaboradores), Henry Ford (O Modelo T e a Linha de Montagem), William E. Deming (Teoria de Amostragem, Qualidade e Produtividade), entre outros.

Em 1955, Taichii Ohno e Shigeo Shingo encetaram a tarefa de desenvolver um novo sistema de produção para a Toyota Motor Company nas instalações de Nagoya. Durante as duas décadas seguintes, os dois engenheiros fundiram vários conceitos retirados das religiões e filosofias asiáticas com os melhores conceitos existentes de produção (predominantemente americanos).

O sistema unificado de alta produtividade e qualidade superiores desenvolvido tornou-se o Sistema de Produção Toyota. Durante os anos 60 e 70, o sistema ganhou proeminência por todo o Japão, e a prova do seu sucesso chegou aos Estados Unidos, principalmente sob a forma de exportações japonesas dos sectores automóvel e de electrónica.

No final dos anos 70, vários empresários americanos e consultores de produtividade começaram a introduzir este sistema nos Estados Unidos.

Uma vez que a frase "Sistema de Produção Toyota" estava claramente identificada com um único produtor, procurou-se encontrar um nome mais aceitável para o conceito. Surgiu uma vasta gama de nomes, tais como "*Just-in-Time Production*", "*World Class Manufacturing*", "*Continuous Flow Manufacturing*".

Em 1990, James Wormack, um consultor de produtividade, escreveu um livro sobre o Sistema de Produção Toyota que se tornou popular, intitulado "A Máquina que Mudou o Mundo". Nesse livro usou o termo "*Lean Manufacturing*" que acabou por se tornar no nome aceite por todos.

Durante os anos 90 e no início do novo século, o sistema espalhou-se por todos os Estados Unidos e pela Europa. Continua a mostrar-se um sistema capaz de gerar melhorias significativas, tanto em termos de produtividade, como de qualidade. E não aparenta sinais de desaceleração. O LEAN surgiu da necessidade de tornar os processos

industriais mais eficientes e com padrões de qualidade superior, a fim de redução de custos desnecessários que encarecem todo sistema de produção.

Na saúde o LEAN começou a ser aplicada nos Estados Unidos no final da década de 90 e no Brasil apenas começou a dar seus primeiros passos nesta década, ainda de forma muito embrionária, porém já com resultados amplamente proveitosos.

2.4.1. Metodologia LEAN aplicada à saúde pela Pró-Vitta

A METODOLOGIA LEAN aplicada à saúde desenvolvida pela Pró-Vitta baseia-se em:

- **Melhoria contínua;**
- **Erro valorizado (buscar causa raiz do problema);**
- **Tempo (“just-in-time”);**
- **Olho no paciente;**
- **Desperdício eliminado (enxuto);**
- **Organizar e Padronizar;**
- **Local onde o trabalho acontece (GEMBA);**
- **Olho (visível – Kanban / Gestão visual);**
- **Gente;**
- **Ir e Ver;**
- **A3 (Método para solução de problemas);**
- **Linearidade (Fluidez);**
- **Equilíbrio (Nivelamento / Puxado);**
- **Analisar o fluxo de valor (Mapear);**
- **Norte verdadeiro (Propósito).**

E nessa metodologia acima descrita, focada na assistência ao usuário, redução de custos desnecessários e melhoria contínua da qualidade, que baseia todos os fluxos dos processos e tomadas de decisões na execução de serviços da Pró-Vitta, conforme serão melhor apresentados e discorridos no decorrer deste Projeto Técnico.

A **METODOLOGIA LEAN** aplicada à saúde é muito mais que uma simples ferramenta ou método de gestão, ela envolve uma adoção institucional de uma cultura com valores sólidos e claros que permeiam ações, ferramentas, discussões que implementadas resultam em crescimento institucional com resultados para o paciente/usuário.

A **melhoria contínua** do termo originário *kaizen* é um dos princípios básicos do LEAN. Todos os envolvidos em uma instituição de saúde devem participar de forma ativa observando seu trabalho, os processos, observando o paciente, sempre em busca de

oportunidades de melhoria. Essas oportunidades podem ser erros de processo, desperdícios, aperfeiçoamento da segurança. Todos são responsáveis por propor ideias e sempre devem estar abertos a mudança para melhor.

Dentro do LEAN o erro não é visto como um vilão como acontece na maioria das instituições tradicionais, aqui o **erro é valorizado**. Isso significa que erros sempre irão acontecer e todos devem estar atentos para que, caso ocorra, imediatamente ele deva ser identificado, corrigido imediatamente e gere uma discussão ampla para que a causa-raiz seja encontrada.

Quando o erro é tratado dessa maneira conseguimos propor soluções definitivas para que ele não volte a ocorrer, difundir essa correção na instituição e melhorar processos. Só conseguimos fazer esse trabalho quando deixamos de procurar culpados e passamos a procurar erros e solucioná-los de forma definitiva trabalhando na melhoria de processos.

Na assistência em saúde tradicional o foco em segurança do paciente é obrigatório, a qualidade já vem sendo trabalhada (nós acreditamos também ser uma obrigação), mas a eficiência geralmente é negligenciada. Dentro da metodologia LEAN existe uma preocupação permanente com o **tempo (just in time)**, que é traduzida com uma oferta de serviços de saúde de acordo com a demanda e no tempo que é necessário, colocando os esforços da equipe assistencial de acordo com a necessidade da demanda dos pacientes.

Isso começa no acolhimento com classificação de risco em que priorizamos o atendimento de acordo com as condições clínicas, atendendo prioritariamente pacientes mais graves em ambiente específicos e com equipe assistencial adequada para a situação.

O foco do serviço de saúde LEAN é claramente o paciente, nosso **olhar está voltado para o paciente**. Quando isso acontece, todos da instituição deixam de olhar exclusivamente para o seu trabalho, o seu setor, os seus problemas e passam a pensar como que seu trabalho/setor está envolvido no fluxo de valor do paciente e em como ele pode se integrar aos outros serviços para que, em conjunto, todos contribuam para melhorar a experiência do paciente dentro da instituição.

A metodologia LEAN busca constantemente tornar a instituição mais “enxuta”, para isso o **desperdício deve ser eliminado**. Em uma instituição tradicional isso é visto como corte de gasto, redução de custo, suspensão de serviços. Na nossa cultura, eliminar desperdício significa olhar para os processos continuamente em busca de eliminar desperdícios (aquilo que não agrega valor e não é necessário ao processo).

Basicamente existem 8 tipos de desperdício: processamento excessivo, produção

excessiva, estoque desnecessário, transporte desnecessário, movimentos desnecessários, defeitos e retrabalhos, de conhecimento das pessoas e ESPERA (que se destaca em serviços de saúde).

Analisamos o fluxo, enxergamos o que gera valor (percebido pelo paciente) e o que é necessário, todo o resto é desperdício e trabalhamos para eliminá-los. Assim mantemos postos de trabalho, as pessoas focam mais na assistência, a percepção de qualidade aumenta para os pacientes, como consequência reduzimos custos.

A busca pela melhoria contínua envolve o esforço de **organizar e padronizar** os processos. Toda organização é feita de pessoas e processos. Quando olhamos para os processos e organizamos na forma de estabelecer um trabalho padronizado, todas as pessoas passam a seguir aquele padrão, garantido a entrega do serviço de forma uniforme. Importante salientar que um trabalho padronizado não significa imutável, engessado, em que as pessoas realizarão funções robotizadas.

Quando o processo é padronizado e as pessoas o seguem de forma sistemática elas tem muito mais tempo ou espaço no seu pensamento para analisar aquele processo e enxergar formas de melhorá-lo, gerando assim a interação ideal para instituição dos elementos que a compõe.

As decisões de gestão da Pró-Vitta pautadas no LEAN, envolvem toda a equipe e, portanto, não pode ficar limitada aos escritórios e planilhas. Nosso fluxo de trabalho, mesmo gerencial, incluir ir ao **local onde o trabalho acontece (Gemba)**.

Nenhuma ação pode ser gerada baseada em relatos ou relatórios, todas as ações e projetos devem participar de uma análise de informações, mas sobretudo da observação *in locu* do problema e do diálogo com as pessoas que realizam aquele trabalho e estão envolvidas com aquele problema. Ninguém melhor para pensar em uma solução de problema do que quem convive com ele no dia a dia.

As práticas LEAN envolvem muitas ferramentas e muitas delas são baseadas no **olho, o que é visível (Kanban/gestão visual)**. Alertas de segurança e erro, sinalização visual de estoque mínimo através de cartões, sinalização por linhas coloridas no chão para orientar fluxo de pacientes, pulseiras coloridas indicativas de alertas específicos são exemplos de gestão visual que são difundidos, compartilhados, seguem um padrão e evitam erros e melhoram os fluxos.

Uma proposta de metodologia que envolve toda uma cultura organizacional só pode ser implementada e continuada quando envolve **gente**. Toda essa forma de gestão só é possível quando as pessoas da instituição entendem os benefícios, compartilham os

valores, vivenciam os ensinamentos e trabalham diariamente com a intenção da melhoria contínua. Para isso as pessoas devem ser valorizadas, ouvidas, ter espaço para participação e proposição, independente de posição, cargo ou função.

A partir do momento que se entende que gente (paciente) é o centro da nossa atenção e que gente (colaboradores) é que fazem essa metodologia se perpetuar e se fortalecer a instituição passa a ter resultados assistenciais melhores a cada dia.

A necessidade de conhecer o local onde as coisas acontecem ficou muito clara e para isso é preciso **ir e ver (Genchi Genbutsu)**. Gestão só pode ser feita se os gestores entenderem que não podem ficar confinados em seus escritórios. É necessário que TODOS vão a campo para observar o fluxo dos pacientes, conversar com colaboradores, medirem tempos, observarem processos como um todo e não limitados a setores, caminhem, respirem e vivenciem a realidade do paciente e dos colaboradores, um verdadeiro exercício de empatia contínuo.

Uma instituição de saúde está entre as instituições corporativas mais complexas na atualidade, pelo grande número de serviços, pessoas, processos, inovação e ciência envolvidos. Nesse contexto tão amplo é normal que problemas aconteçam e o importante é que eles sejam identificados e solucionados.

A metodologia LEAN apresenta um **método de solução de problemas – A3**. O A3 parte do princípio que todo problema pode ser analisado e proposto uma solução com questionamentos pré-definidos em campos que podem ser distribuídos em uma folha de tamanho A3. A ideia é que o problema deve ser contextualizado, esmiuçado até que seja encontrada a causa-raiz, que se desenhe o estado futuro desejado para a situação e a solução planejada a partir daí, com ações, pessoas e prazos definidos, além de métricas para avaliação e acompanhamento.

Os processos no contexto LEAN devem buscar **linearidade e fluidez**. Quando um serviço é prestado com qualidade algumas premissas estão subjacentes a essa prestação de serviço, uma delas é a fluidez do processo, pois o fluxo do usuário acontece de forma contínua, sem interrupções ou obstáculos dentro da instituição. O paciente segue no serviço de forma retilínea, sem idas e vindas desnecessárias.

Ao se buscar o fluxo linear e fluido para o paciente, a equipe deve seguir processos com **equilíbrio (nivelamento)**. Isso se dá a partir do momento que se tem o entendimento que quem determina o ritmo de trabalho e qual serviço será prestado é o paciente.

A equipe assistencial está a postos, treinada e preparada, mas o trabalho será realizado de acordo com a demanda do usuário, o que denominamos de fluxo “puxado”,

contrário do que acontece na maioria dos serviços em que o fluxo é “empurrado”, ou seja, a instituição produz o trabalho em lotes e de acordo com as suas necessidades, sem nivelamento com as necessidades dos usuários.

Paciente no centro, processos equilibrados e lineares são conseguidos quando a instituição se preocupa em **analisar e mapear o fluxo de valor (MFV)**. Mapear o fluxo de valor significa fazer uma análise detalhada, observacional, no local onde o trabalho acontece, se colocando no lugar do paciente e das pessoas que realizam o trabalho, medindo os tempos das etapas.

Isso tudo para podermos entender toda jornada do paciente dentro do serviço de saúde e conseguirmos enxergar os pontos de melhoria, os desperdícios, o que agrega valor para o paciente. Com esse mapeamento conseguimos trabalhar “em busca” do cuidado perfeito.

Todas essas premissas e conceitos só conseguem ser aplicados se todos da instituição, em todos os níveis hierárquicos, tiverem muita clareza de onde quer chegar. Para evoluir e melhorar continuamente é necessário ter meta e saber por que está se fazendo isso. Qual é a busca? Melhorar até quando? Essas perguntas são respondidas através do **norte verdadeiro**.

Para uma instituição de saúde esse norte verdadeiro, pode ter diferentes nuances, mas sempre estará ligado na busca da excelência na prestação de serviço ao paciente. A jornada é ininterrupta, mas ela se torna muito mais prazerosa e com significado quando temos um **propósito**.

2.5. PRINCIPAIS PONTOS DE DESTAQUE DA PRÓ-VITTA

2.5.1. Gestão de suprimentos: Alta eficiência na aquisição de equipamentos, produtos e serviços por meio de uma plataforma on-line integrada, garantindo segurança, qualidade e economicidade nas aquisições em alta escala;

2.5.2. Gestão de excelência e certificações: prepara unidades de saúde para melhoria de processos de qualidade com foco nas certificações de acreditação hospitalar, com incremento de benchmarking (estratégia que busca otimizar o desempenho de uma empresa a partir da análise das melhores práticas do mercado em que ela está inserida) integrado;

2.5.3. Alta qualidade assistencial: implantação do Núcleo de Segurança do Paciente, criando soluções inteligentes para a eficiência operacional e qualidade assistencial dos serviços de saúde, integrando áreas por meio da gestão de processos,

gestão estratégica e gestão de riscos;

2.5.4. Potencial de mercado: desenvolve o seu plano de negócios do serviço de saúde, avaliando estrategicamente o perfil de atendimento, o mercado, os concorrentes e as oportunidades de novos negócios, com foco na evolução operacional e no resultado econômico-financeiro;

2.5.5. Assessoria e consultorias: Apoia a alta direção na análise diagnóstica, definindo estratégias de gerenciamento, desenvolvendo soluções para as equipes assistenciais e administrativas, com melhoria de performance.

2.5.6. Plataformas virtuais – prontuários online: Saúde 5.0: A tecnologia se faz cada vez mais presente atualmente, e atualizar-se para que haja melhora na prestação de serviços é essencial. Para isto, a Pró-Vitta se utiliza de prontuários digitais, telemedicina digital e exames e diagnósticos online, além de toda infraestrutura com base tecnológica.

2.6. O QUE ESPERAMOS DE NOSSOS COLABORADORES

Esperamos que, todos que compõem o time de trabalho da **Pró-Vitta**, colaborem entre si para que haja uma melhoria constante no trabalho e possamos exercê-lo da melhor maneira possível, seja questionando, sugerindo, opinando, propondo possibilidades de melhoria e aquilo que achar necessário, a fim de que todos sejam beneficiados positivamente, desde nossos pacientes até a própria equipe interna da unidade de saúde gerida.

Cooperar entre si faz com que sejamos humanos, empáticos e nos possibilita um crescimento mútuo. E nossa capacidade humana faz com que consigamos enxergar o outro (seja um paciente ou colega de equipe) não como um produto ou um número, mas como uma pessoa com suas individualidades e necessidades pessoais.

Especificamente, nossas expectativas norteiam-se a:

— **Excelência profissional:** Espera-se que os colaboradores da área da saúde demonstrem um alto nível de conhecimento, habilidades e competências técnicas em suas respectivas áreas de atuação. Eles devem buscar a atualização contínua, estar cientes das melhores práticas e padrões de qualidade e adotar uma abordagem baseada em evidências para oferecer os melhores cuidados possíveis aos beneficiários de seus serviços.

— **Empatia e cuidado:** É esperado que os colaboradores da área da saúde demonstrem empatia, compaixão e respeito pelos beneficiários atendidos. Eles devem ser capazes de ouvir atentamente, entender as necessidades e preocupações dos

beneficiários e fornecer um atendimento sensível e acolhedor. A empatia é fundamental para estabelecer um relacionamento de confiança e promover o bem-estar dos beneficiários.

— **Trabalho em equipe:** A Pró-Vitta valoriza o trabalho em equipe e espera-se que os colaboradores colaborem efetivamente uns com os outros com troca de informações, coordenando os cuidados e contribuindo para uma abordagem integrada e holística.

— **Ética e confidencialidade:** A ética profissional é uma expectativa fundamental para os colaboradores da área da saúde. Eles devem agir de acordo com os princípios éticos e profissionais estabelecidos, mantendo a confidencialidade das informações pessoais dos beneficiários e respeitando a privacidade e o sigilo.

— **Comunicação clara e efetiva:** Espera-se que os colaboradores tenham habilidades de comunicação eficazes. Eles devem ser capazes de explicar informações médicas e de saúde de forma compreensível para os beneficiários, bem como de se comunicar adequadamente com a equipe de saúde, relatando informações relevantes, solicitando orientações e compartilhando conhecimentos.

— **Resiliência e gerenciamento de estresse:** O trabalho na área da saúde pode ser emocionalmente desafiador. A Pró-Vitta espera que seus colaboradores desenvolvam resiliência para lidar com situações difíceis, estresse e carga de trabalho intensa. Eles devem ser capazes de cuidar de sua saúde mental e buscar apoio quando necessário.

— **Atualização sobre políticas e regulamentos:** É esperado que os colaboradores estejam cientes das políticas e regulamentos relevantes em sua área de atuação, cumprindo-os em todas as atividades realizadas. Isso inclui manter-se informado sobre normas de segurança, regulamentações profissionais, procedimentos institucionais e diretrizes éticas.

DIRETORIA:

— **Liderança:** Capacidade de inspirar, agregar e estimular seus pares para o desenvolvimento do trabalho diário e o crescimento institucional, agindo com segurança, transparência e proximidade com a equipe. Só se pode cobrar algo de alguém se agirmos de forma semelhante. Além de que, o exemplo pode inspirar os demais ao seu redor.

— **Atenção às metas:** Todo projeto tem metas contratuais e metas institucionais; cabe ao diretor saber claramente as metas relacionadas ao seu projeto, como calculá-las, elaborar estratégias e planejamentos para atingi-las e ter a capacidade de repassar essas metas aos seus liderados;

— **Controle financeiro:** Um controle financeiro adequado evita surpresas desagradáveis e investimentos desnecessários. Todos os projetos precisam ser sustentáveis financeiramente. A diretoria precisa ter o controle financeiro adequado, conhecendo os percentuais de custos setoriais, o recurso disponível, reservas e perspectivas de investimento e busca implacável de controle de custos;

— **Visão sistêmica:** A diretoria é a referência central de cada projeto, necessita ter um olhar sobre toda instituição e setores. Não precisa dominar cada processo, mas deve saber o que se passa em cada setor e ter um contato próximo não só das coordenações, mas de todos os colaboradores da unidade

— **Conhecimento de saúde pública:** A gestão da PRÓ-VITTA tem uma característica privada, mas em instituições públicas que se relacionam com outras instituições públicas, através de redes e sob políticas específicas. Existe a necessidade de conhecer o SUS (Sistema único de Saúde) e como a sua instituição está inserida, quais as relações com os órgãos públicos e de governo, quais as políticas específicas e a rede que ela integra.

— **Conhecimento profundo do contrato:** O guia do trabalho a ser prestado é o contrato firmado com o ente público contratante. O contrato elenca metas, relatórios, prestação de contas, produção, serviços a serem prestados, informações necessárias, ou seja, tudo que o contratante espera e necessita da PRÓ-VITTA. A direção deve conhecer, ler, respirar o contrato no dia a dia das suas ações.

— **Andar diariamente pela unidade – pelo menos 1 hora:** Ação simples, mas ratificada aqui para mostrar a importância de fazer gestão na prática, vendo as ações acontecerem, observando o trabalho dos colaboradores, observando as condições de infraestrutura, estando perto do principal interessado, o usuário, para ver a percepção dele do serviço. Não se pode fazer gestão com base apenas em relatórios ou percepção de terceiros.

— **Desenvolver liderados:** Dentro da perspectiva de meritocracia da Pró-Vitta, é fundamental ao líder mostrar isso no dia a dia através da capacidade de instigar seus liderados a se desenvolverem, dar “feedback” para melhoria de pontos específicos, incentivar novos conhecimentos teóricos e práticos sobre suas áreas;

— **Conhecimento técnico específico:** A função de coordenação carrega implicações de gestão e de conhecimento técnico do seu setor. O coordenador deve ser referência para seus colegas e liderados do ponto-de-vista de conhecimento teórico e prático sobre suas funções, deve ser a figura que consegue dar suporte aos seus pares e

liderados.

— **Metas assistenciais setoriais:** Dentro do planejamento e dos objetivos institucionais, as coordenações e supervisões tem que ter clareza sobre o que é esperado do seu setor, quais os indicadores e metas irão demonstrar a eficiência dos seus setores;

— **Estar atento as atividades desenvolvidas:** Uma conferência setorial diária pode ser uma boa opção para que se mantenha um bom trabalho conforme um padrão estabelecido. Isto corresponde à importância de fazer gestão na prática, vendo as ações acontecerem, observando o trabalho dos colaboradores, observando as condições de infraestrutura, estando perto do principal interessado, o usuário, para ver a percepção dele dos serviços.

— **5S do setor:** Senso de utilização, organização (ordem), limpeza, padronização, disciplina. Os 5 sentidos citados são a essência básica da qualidade, segurança e eficiência. Cada setor e seu responsável deve segui-los rotineiramente.

— **Guardião dos trabalhos padronizados – desenvolver, ensinar, checar:** Trabalhar dentro de um padrão não é simples, nem estabelecer um padrão, mas isso torna-se essencial em nossa área de atuação. Por isso, é de suma importância que o coordenador/supervisor de cada seção trabalhar no dia a dia acompanhando, observando, corrigindo e incentivando o trabalho padronizado. O padrão leva ao hábito e o hábito nos poupa esforços para o que é realmente necessário energia, bem como nos dá uma garantia de entregar um trabalho de qualidade e eficiência.

— **Mediador de conflitos:** Convívio com muitas pessoas; personalidades, gerações, crenças distintas. O resultado disso sempre envolve graus variáveis de conflitos. Capacidade de ouvir, bom senso, calma e respeito aos outros é fundamental para conseguir mediar os conflitos e chegar em um resultado bom para todas as partes e para a instituição.

LINHA DE FRENTE

— **Conhecimento técnico:** Ter o domínio do conhecimento necessário para realizar a função e o cargo que lhe foi designado. Ter humildade de reconhecer que não sabe tudo, que pode (e deve) aprender constantemente, buscar o crescimento pessoal e profissional os dá a capacidade de serem lapidados todos os dias, possibilitando um serviço de excelência, bem como sua realização pessoal, visto que o conhecimento nos enriquece intelectualmente;

— **Trabalho em equipe:** Uma vez mais cabe destacar a importância do trabalho em equipe. Instituição de saúde é feita para pessoas e por pessoas. É fundamental conviver em harmonia, propor, discutir e chegar ao consenso com foco no paciente. Capacidade de ouvir, de opinar e de aprender com seus pares.

— **Seguir padrões:** Trabalho padronizado é a base para a qualidade e segurança do paciente. Seguir um padrão possibilita mais liberdade para pensarmos no processo que estamos trabalhando, visando sempre a excelência dos serviços prestados.

— **Propor melhorias:** Quando trabalhamos com padrões entendemos que eles existem até que se defina um jeito mais fácil, simples de entregar o mesmo resultado. Geralmente essas propostas de melhoria não sai dos níveis mais altos da hierarquia e sim de você que está sentido na pele o processo e os problemas desse processo. Tenha liberdade para propor, opinar e mostrar possibilidades de melhoria.

— **O paciente é nossa missão:** O paciente é o motivo da existência da instituição, da sua função, dos serviços de saúde. Todo nosso foco é o paciente e o valor que ele enxerga no nosso serviço. Atender as expectativas do paciente significa trabalhar alinhado com o propósito institucional e humano.

3. PRIMEIROS PASSOS

Ao iniciar um novo projeto em uma nova Instituição temos um determinado caminho a seguir. A Pró-Vitta já tem uma metodologia de gestão e de trabalho, mas ela deve ser adaptada à realidade de cada local e serviço de acordo com as condições iniciais encontradas, o local, peculiaridades trabalhistas, tipo de serviço a ser prestado, tamanho da unidade etc., e é isto que a Pró-Vitta busca ao iniciar um novo trabalho.

3.1. PLANO DE AÇÃO INICIAL

Inicialmente cabe destacar alguns pontos primordiais, dentre eles, a definição dos serviços a serem prestados:

- I. Quais serviços serão executados diretamente pela Pró-Vitta e quais serão terceirizados;
- II. Contratos e avaliações de prestadores de serviços locais;
- III. Realização do dimensionamento de pessoal *in loco*;
- IV. Abertura de processo seletivo (interno ou externo);
- V. Avaliação da estrutura física e definição de correções necessárias de manutenções ou correções emergenciais para garantir segurança da assistência;

- VI. Definição de serviços médicos e auxiliares;
- VII. Contratos e avaliações de fornecedores de insumos locais;
- VIII. Avaliação da situação legal e sanitária da unidade com adequação, aquisição ou renovação de documentos legais (como alvarás, certificados etc.).

Uma gama de pontos adicionais que devem ser avaliados e definidos condutas imediatas que serão então elencadas em um plano de ação para organizar os quesitos mínimos que garantam assistência adequada com segurança a pacientes e colaboradores.

3.2. PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento estratégico é a concepção da alta direção local em consenso com as lideranças Pró-Vitta sobre os caminhos, metas, objetivos que aquela unidade vai seguir.

É o roteiro planejado baseado em fatos e nas metas contratuais e institucionais estabelecidas, sempre focada em crescimento na gestão e, principalmente, crescimento na capacidade assistencial.

O planejamento é realizado pela alta direção em acordo com a média gestão, mas ele não pode ficar limitado a esse nível dentro da organização. É fundamental que esse propósito planejado através do planejamento estratégico chegue até as pontas, até os colaboradores da linha de frente da instituição.

Precisamos simplificar essa visão de futuro para que ela chegue de forma natural até os colaboradores que irão vivenciá-la no dia a dia, através do desdobramento da estratégia. Isso é feito ao traduzirmos o planejamento através de metas setoriais ou individuais, de forma que cada colaborador saiba as suas metas individuais ou setoriais, entenda efetivamente o que cada uma dessas metas significa e o conceito ou resultado por trás dos números.

Além do entendimento da meta, devemos entregar às pessoas nas linhas de frente as ferramentas e a forma de trabalho inicial padronizado de como chegar lá.

Após essa fase é desenvolvê-los e acompanhá-los para que cada um possa crescer, alcançar os objetivos e passar a contribuir com inovações dos processos melhorar o desempenho institucional e pessoal.

3.3. PRINCÍPIOS DO MODELO DE GESTÃO E GOVERNANÇA

Os princípios que sustentam nosso modelo de gestão e governança norteiam as ações de nossos colaboradores próprios e dos terceirizados que atuam em nossas

unidades. São princípios de fácil absorção, e os resultados já são comprovados na prática, e o foco é atuar em três pilares – estratégia, cultura e ferramentas.

Os pilares dos princípios adotados pela **Pró-Vitta** são baseados no respeito e valorização ao paciente e ao colaborador, a humanização do atendimento, além da adoção de medidas que visem atender às crescentes exigências e as necessidades da população, todas, reflexos da aplicação do nosso modelo de gestão e governança baseado na cultura de fluxo enxuto voltado para saúde.

Este modelo que será descrito a seguir, consolidará um modelo de gestão e governança em saúde inovador e pioneiro, o que vem tornando a **Pró-Vitta** referencial de excelência na prestação de serviços de saúde no Brasil.

3.4. DESENVOLVIMENTO DO MODELO DE GESTÃO E GOVERNANÇA

As dificuldades internas das organizações, em seus múltiplos aspectos provocam a queda na qualidade dos serviços oferecidos, sendo frequente insatisfação dos clientes, que, além de não receberem o tratamento de que necessitam, não tem acesso as informações internas.

A qualidade tem sido considerada como um elemento diferenciador no processo de atendimento das expectativas dos usuários dos serviços em saúde.

Toda instituição hospitalar, dada a sua missão essencial em favor do ser humano deve preocupar-se com a melhoria permanente da qualidade de sua gestão e assistência, de tal forma, que consiga uma integração harmônica das áreas médica, tecnológica, administrativa e econômica. As ações devem ter como razão a adequada atenção ao paciente.

Todo o incremento da eficiência e eficácia nos processos de gestão e assistência hospitalar somente tem sentido se estiver a serviço de uma assistência melhor e humanizada voltada ao paciente.

A proposta de gestão do Hospital está focada na otimização dos recursos públicos direcionados aos cuidados de saúde. Uma atuação baseada na melhoria contínua da qualidade e segurança paciente, com foco em um sistema sustentável, na mais ampla definição. O respeito aos direitos dos pacientes e à equidade de acesso da assistência para a sociedade é o coração da nossa missão.

Através de estratégias bem estabelecidas, com foco na qualidade do desenho dos processos, buscamos metas que consideramos fundamentais para o uso adequado dos

recursos.

O modelo de gestão e governança proposto pela **Pró-Vitta** objetiva rever práticas organizacionais baseadas nas teorias clássicas, e visa, uma gerência com maior descentralização das decisões, compartilhamento de autoridade, estrutura dinâmica com interdependência entre os serviços, podendo haver mudanças e adaptações contínuas conforme as necessidades ambientais.

Trazemos uma proposta de gestão onde o trabalho padronizado possibilita aos colaboradores focarem na atenção ao paciente, enxergando melhor as possibilidades de melhoria e eliminação do desperdício.

Nosso modelo de gestão é realizado com atenção máxima local onde o trabalho acontece, o que possibilita que os erros sejam prontamente identificados, valorados e corrigidos de maneira definitiva com a colaboração dos responsáveis pela realização daquele processo no dia a dia.

A desconexão entre os objetivos das organizações em saúde e dos usuários é latente. Os fatos, dos usuários não terem sequer conhecimento das normas de funcionamento das organizações, da carência frequente de pessoal qualificado e de insumos, bem como, do aumento da demanda por serviços ser maior que a capacidade de atendimento das unidades, dentre outros fatores, frequentemente resulta nos usuários e familiares um sentimento de desconsideração para com os seus problemas.

O paciente no centro da atenção do processo, como utilizado em nosso modelo de gestão, permite que todo o fluxo de valor seja mapeado, pensando sempre na perspectiva do paciente, sendo que todo o fluxo é trabalhado para melhorar as ações que agregam valores para o usuário, e tudo aquilo que não agrega valor é um desperdício, devendo ser eliminado ou minimizado ao máximo.

Portanto, nosso modelo sempre terá o paciente como foco central, bem como sua satisfação, e é sob isto que norteamos todo o nosso trabalho ao gerir uma unidade de saúde.

4. DOS SERVIÇOS A SEREM PRESTADOS:

Aqui é onde detalhamos os serviços a serem prestados em cada Unidade de Saúde, de acordo com sua necessidade e na forma que cada Edital/Termo de Referência especifica.

Tem-se alguns exemplos:

4.1. Atividades de Prestação de Serviço do SUS:

4.1.1. Garantir atendimento de qualidade aos usuários, em conformidade com as

diretrizes e normas do Sistema Único de Saúde (SUS);

4.1.2. Oferecer serviços de pronto socorro 24 horas, com equipe médica e multidisciplinar qualificada para atender casos de urgência e emergência;

4.1.3. Realizar consultas médicas especializadas e exames laboratoriais e complementares, conforme pactuações e credenciamentos estabelecidos.

4.2. Gestão de Logística e Suprimentos Farmacêuticos e Hospitalares:

4.2.1. Gerenciar a logística e suprimentos de medicamentos e materiais hospitalares, garantindo o abastecimento regular e adequado da unidade;

4.2.2. Realizar aquisições por meio de processos licitatórios, negociando com fornecedores para obter preços competitivos e garantir a qualidade dos produtos adquiridos;

4.2.3. Gerir o estoque de forma eficiente, evitando desperdícios e garantindo a disponibilidade de medicamentos e materiais quando necessários.

4.3. Aquisição, Gestão e Logística de Equipamentos Médicos e Instrumentos Essenciais:

4.3.1. Realizar aquisições de equipamentos e instrumentos médicos necessários para a prestação de serviços de saúde de qualidade aos usuários;

4.3.2. Gerenciar a manutenção e conservação dos equipamentos e instrumentos médicos, garantindo seu pleno funcionamento e durabilidade;

4.3.3. Estabelecer um sistema de logística eficiente para o transporte, armazenamento e distribuição desses equipamentos e instrumentos nas unidades de saúde.

4.4. Aquisição, Gestão e Logística de Internet, Equipamentos de Informática e Softwares:

4.4.1. Adquirir equipamentos de informática, softwares e serviços de internet necessários para o suporte às atividades administrativas e clínicas;

4.4.2. Gerir a infraestrutura de tecnologia da informação, incluindo manutenção, atualização e segurança dos sistemas utilizados;

4.4.3. Estabelecer políticas e diretrizes para o uso adequado dos recursos tecnológicos, garantindo sua eficiência e proteção dos dados;

4.5. Aquisição, Gestão e Logística de Mobiliários Móveis:

4.5.1. Adquirir mobiliários móveis necessários para garantir um ambiente confortável e adequado para o atendimento dos usuários;

4.5.2. Gerenciar a distribuição e manutenção dos mobiliários, garantindo sua

funcionalidade e conservação;

4.5.3. Assegurar que os mobiliários sejam ergonomicamente adequados e atendam às normas de segurança e qualidade;

4.6. Gestão, Conservação e Manutenção de Infraestrutura e Equipamentos:

4.6.1. Gerenciar a conservação e manutenção do edifício, terreno, pátio, heliponto e dos bens inventariados, incluindo mobiliários e equipamentos médicos hospitalares;

4.6.2. Estabelecer um plano de manutenção preventiva e corretiva, assegurando que as instalações e equipamentos estejam em conformidade com as normas vigentes;

4.6.3. Realizar vistorias regulares para identificar necessidades de reparos, atualizações ou substituições, buscando sempre a segurança e o conforto dos usuários e profissionais;

4.7. Contratação e Gestão de Profissionais de Todas as Áreas Essenciais:

4.7.1. Contratar profissionais qualificados em todas as áreas essenciais para execução dos serviços de saúde, como médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, entre outros;

4.7.2. Gerenciar a equipe de profissionais, garantindo a distribuição adequada de recursos humanos e o cumprimento das escalas de trabalho;

4.7.3. Promover capacitação e desenvolvimento profissional contínuo, visando a melhoria da qualidade dos serviços prestados;

4.8. Execução Direta e Gestão dos Serviços e Acessórios Necessários:

4.8.1. Garantir a execução direta e a gestão de serviços e acessórios necessários ao funcionamento do Hospital e Pronto Atendimento, como lavanderia, alimentação, higienização, segurança privada e manejo de resíduos hospitalares;

4.8.2. Estabelecer protocolos e diretrizes para garantir a qualidade e segurança desses serviços, seguindo as normas sanitárias e ambientais aplicáveis;

4.8.3. Realizar monitoramento e avaliação contínuos desses serviços, buscando aprimorar a eficiência e a satisfação dos usuários;

4.9. Operacionalização do Atendimento Integral, Multiprofissional e Interdisciplinar:

4.9.1. Garantir a operacionalização de um atendimento integral, envolvendo diferentes profissionais e especialidades, de forma multiprofissional e interdisciplinar;

4.9.2. Promover a integração das equipes de saúde, com comunicação efetiva e colaboração na elaboração e execução dos planos de cuidados;

4.9.3. Estabelecer fluxos de atendimento adequados, assegurando o acesso

oportuno e a continuidade do cuidado aos usuários;

4.10. Processo de Humanização:

4.10.1. Desempenhar ações de humanização ao longo de todo o período de internação e atendimentos, visando proporcionar uma experiência acolhedora e respeitosa aos usuários;

4.10.2. Desenvolver estratégias para promover a comunicação efetiva, a escuta ativa e a participação dos usuários nas decisões relacionadas aos seus cuidados;

4.10.3. Estabelecer medidas para garantir o conforto, a privacidade, a dignidade e o respeito aos direitos dos usuários em todas as etapas do atendimento.

4.11. Manutenção e Administração da Oferta de Leitos e Serviços:

4.11.1. Manter e administrar a oferta de leitos hospitalares, garantindo a capacidade adequada para atender à demanda da população;

4.11.2. Gerir os serviços necessários ao funcionamento do hospital e pronto atendimento, como hotelaria, manutenção predial e conforto aos usuários.

4.11.3. Assegurar a qualidade dos serviços prestados, monitorando indicadores de desempenho, realizando melhorias contínuas e atendendo às necessidades da comunidade que se utiliza dos serviços de saúde das unidades em que a Pró-Vitta faz a gestão.

4.12. Outras Atividades:

4.12.1. Prestar atendimento de pronto socorro 24 horas referenciado, conforme pactuações e credenciamentos estabelecidos;

4.12.2. Realizar serviços médicos ambulatoriais, consultas especializadas e exames laboratoriais e complementares;

4.12.3. Disponibilizar transporte sanitário (ambulância) para o deslocamento de usuários quando necessário;

4.12.4. Garantir a operacionalização de serviços de apoio, como lavanderia, alimentação, higienização, segurança privada e manejo de resíduos hospitalares;

4.12.5. Zelar pela manutenção predial e dos equipamentos, buscando a segurança e o conforto dos usuários;

4.12.6. Operacionalizar a assistência multiprofissional e interdisciplinar aos usuários, garantindo um atendimento integral e humanizado;

4.12.7. Manter e administrar a oferta de leitos hospitalares, assegurando a capacidade necessária para atender à demanda da população.

Esse plano de trabalho contempla as principais atividades a serem realizadas pela

Pró-Vitta, seguindo as diretrizes e regulamentações do SUS e priorizando a prestação de serviços de qualidade, a gestão eficiente e a humanização do atendimento. Cada atividade requer um planejamento detalhado, execução adequada e monitoramento constante para garantir o alcance dos objetivos propostos e a satisfação dos usuários, que será feita pela Pró-Vitta.

5. REGULAMENTAÇÃO DA GESTÃO DA UPA 24 HORAS DRA. MARIA GORETE DOS SANTOS

A Pró-Vitta, como possível gestora da UPA 24 horas Dra. Maria Gorete dos Santos, compromete-se a prestar serviços de saúde em estrita conformidade com a legislação do Sistema Único de Saúde (SUS). Este plano de implementação detalha as ações e estratégias que serão adotadas para assegurar o cumprimento das normativas e princípios elencados.

5.1. Aplicação da Legislação Pertinente ao SUS

— Lei nº 8.080/1990:

- Estabelecer um comitê de gestão para revisão contínua das práticas em conformidade com a Lei, com ênfase na promoção, proteção e recuperação da saúde.
- Garantir a organização e o funcionamento da UPA de acordo com as diretrizes estabelecidas.

— Lei nº 8.142/1990:

- Implementar mecanismos eficazes para a participação ativa da comunidade na gestão da UPA.
- Gerenciar as transferências intergovernamentais de recursos financeiros de maneira transparente e responsável.

— Portaria de consolidação nº 1/2017:

- Adequar os processos internos à consolidação das normas sobre direitos e deveres dos usuários da saúde.
- Garantir a organização e o funcionamento da UPA em conformidade com as normas estabelecidas.

— Portaria nº 2048/2002:

- Adotar o Regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e

Emergência na operação da UPA.

- Assegurar a qualidade no atendimento de acordo com as especificações da portaria.

— **Portaria nº 10/2017:**

- Ajustar o modelo assistencial e o financiamento da UPA conforme as diretrizes estabelecidas.
- Integrar a UPA como componente efetivo da Rede de Atenção às Urgências.

5.2. Princípios Observados na Prestação de Serviços

- **Universalidade de Acesso aos Serviços de Saúde:** Eliminar barreiras e garantir que todos tenham acesso igualitário aos serviços da UPA.
- **Gratuidade de Assistência:** Garantir a gratuidade dos serviços prestados na referida unidade de saúde.
- **Fornecimento Gratuito de Medicamentos:** Estabelecer um sistema eficiente de dispensação de medicamentos conforme prescrição médica, em linha com o Plano de Acesso e Uso Racional de Medicamentos.
- **Igualdade da Assistência:** Assegurar que todos os pacientes recebam assistência de qualidade, sem preconceitos ou discriminações.
- **Direito de Informação:** Garantir que os usuários sejam informados sobre sua saúde, diagnóstico e tratamento de maneira clara e acessível.
- **Divulgação de Informações:** Desenvolver estratégias de comunicação para informar a comunidade sobre os serviços oferecidos e seus benefícios.
- **Prestação de Serviços com Qualidade e Eficiência:** Implementar práticas de gestão da qualidade e utilizar equipamentos de maneira adequada e eficaz.
- **Direitos e Deveres dos Usuários:** Divulgar os direitos e deveres dos usuários e garantir que sejam respeitados.

5.3. Estratégias Operacionais

- **Treinamento e Capacitação:** Oferecer treinamentos regulares para a equipe, enfocando a legislação e os princípios do SUS.
- **Sistema de Informação Integrado:** Implantar um sistema de informação que permita o monitoramento em tempo real dos indicadores e processos.
- **Comissão de Ética e Bioética:** Estabelecer uma comissão dedicada à ética e

bioética para garantir práticas alinhadas com os princípios do SUS.

- **Parcerias Comunitárias:** Fomentar parcerias com organizações comunitárias para ampliar a participação social na gestão da UPA.

5.4. Avaliação e Monitoramento

- **Auditorias Internas:** Realizar auditorias internas regulares para avaliar o cumprimento das normativas e identificar oportunidades de melhoria.
- **Indicadores de Desempenho:** Estabelecer e monitorar indicadores de desempenho alinhados com as diretrizes do SUS.
- **Relatórios de Gestão:** Elaborar relatórios de gestão periódicos para prestar contas à comunidade e órgãos reguladores.

A Pró-Vitta assume o compromisso de implementar e gerir a UPA 24 horas Dra. Maria Gorete dos Santos em total conformidade com a legislação do SUS, observando rigorosamente os princípios estabelecidos. Este plano será revisado continuamente para garantir a efetividade das práticas adotadas e o atendimento pleno às necessidades da comunidade.

6. OBRIGAÇÕES DA PRÓ-VITTA COMO POSSÍVEL GESTORA DA UPA 24 HORAS DRA. MARIA GORETE DOS SANTOS

6.1. Disponibilizar atendimento médico 24/7:

- **Abrangência do Atendimento:** Oferecer atendimento médico 24 horas por dia, todos os dias do ano, a todos os pacientes que procuram a UPA, independentemente de sua condição.
- **Tipos de atendimentos incluídos:**
 - Atendimentos de urgência e emergência.
 - Consultas médicas.
 - Observação clínica para pacientes adultos e infantis.
- **Transferências para Níveis de Complexidade Superior:** Realizar transferências para outros níveis de complexidade quando necessário, conforme estabelecido na grade de referência da rede.
- **Exames Complementares:** Incluir os exames complementares especificados

no Termo de Referência, realizados nos pacientes durante o período de assistência, quais sejam:

- Gasometria (PH pco2 po2 bicarbonato as2 (exceto base);
- Dosagem de glicose contagem de plaquetas;
- Dosagem de potássio;
- Dosagem de sódio;
- Determinação de tempo e atividade da protrombina (TAP);
- Dosagem de gonadotrofina coriônica humana (HCG, BETA HCG);
- Dosagem de troponina;
- Dosagem de creatinofosfoquinase fração MB;
- Dosagem de creatinofosfoquinase (CPK);
- Dosagem de transaminase glutâmico-piruvica (TGP);
- Dosagem de transaminase glutâmico-oxalacética (TGO);
- Dosagem de bilirrubina total e frações;
- Hemograma completo;
- Análise de caracteres físicos, elementos e sedimento da urina (parcial de Urina);
- Dosagem de ureia dosagem de creatinina;
- Dosagem de amilase;
- Dosagem de fosfatase alcalina;
- Dosagem de gama-glutamil-transferase (GAMA GT) D-dímero.

— **Observações:**

O atendimento médico abrange uma ampla gama de serviços, desde urgências e emergências até consultas e observação clínica.

A transferência para outros níveis de complexidade destaca a integração da UPA com a rede de saúde, assegurando que os pacientes recebam a assistência adequada conforme necessário.

A inclusão de exames complementares destaca a abordagem abrangente no diagnóstico e tratamento, reforçando a importância da realização desses exames durante o período de assistência na UPA.

Essas diretrizes garantem que a UPA esteja preparada para atender a uma variedade de necessidades médicas, oferecendo cuidados ininterruptos a todos os pacientes que buscam os serviços da unidade.

6.2. Disponibilizar Atendimento Odontológico 24/7:

- **Abrangência do Atendimento Odontológico:** Oferecer serviços odontológicos a todos os pacientes que buscam a UPA, sem restrição de condição ou momento do dia.
- **Disponibilidade Temporal:** Garantir que o atendimento odontológico esteja disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, assegurando uma resposta contínua às necessidades da comunidade.
- **Observações:**

A obrigatoriedade do atendimento odontológico durante 24 horas reflete a importância de fornecer cuidados dentários em emergências a qualquer momento.

A inclusão do termo "independente de sua condição" destaca a necessidade de atender a todos os pacientes, independentemente da gravidade ou complexidade do caso.

Esta disposição visa a assegurar que os serviços odontológicos estejam acessíveis a toda a comunidade, promovendo uma abordagem abrangente e contínua no atendimento de emergência odontológica na UPA.

6.3. Disponibilizar Assistência de Enfermagem 24/7:

- **Abrangência da Assistência de Enfermagem:** Oferecer assistência de enfermagem a todos os pacientes que buscam a UPA, sem restrição de condição ou horário.
- **Disponibilidade Temporal:** Assegurar que a assistência de enfermagem esteja disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, garantindo uma resposta contínua às necessidades dos pacientes.
- **Observações:**

A exigência de assistência de enfermagem 24/7 reflete a importância dos cuidados de enfermagem em emergências, garantindo uma resposta rápida e contínua.

O termo "independente de sua condição" destaca que todos os pacientes, independentemente da gravidade de seu estado de saúde, devem ter acesso à assistência de enfermagem na UPA.

Essa disposição visa a assegurar a presença de profissionais de enfermagem em tempo integral para fornecer cuidados essenciais, monitoramento e suporte aos pacientes durante todo o ano.

6.4. Implantação da Política HumanizaSUS:

- **Objetivo da Política:** Implantar a política HumanizaSUS como estratégia fundamental para a humanização dos serviços de saúde.
- **Abordagem Abrangente:**
 - Propor a utilização de métodos de humanização nos níveis de atenção e gestão.
 - Apostar na indissociabilidade nos modos de produção de saúde, integrando processos de trabalho entre atenção e gestão.
- **Integração entre Clínica e Política:** Promover a integração entre clínica e política, reconhecendo a importância da relação entre o cuidado clínico e os aspectos políticos da saúde.
- **Produção de Saúde e Subjetividade:** Integrar a produção de saúde e a produção de subjetividade, reconhecendo a complexidade e singularidade de cada usuário.
- **Princípio da Transversalidade:** Operar com o princípio da transversalidade, consolidando redes de vínculo e corresponsabilização entre usuários, trabalhadores e gestores.
- **Articulação de Ações:** Buscar a articulação das ações praticadas por todos os atores envolvidos, promovendo uma abordagem colaborativa na prestação de serviços de saúde.
- **Observações:**

A política HumanizaSUS destaca a importância de uma abordagem humanizada nos serviços de saúde, considerando não apenas o aspecto clínico, mas também a dimensão política e subjetiva do cuidado.

A indissociabilidade nos modos de produção de saúde ressalta a integração entre as práticas assistenciais e a gestão, reconhecendo que ambas são fundamentais para a eficácia e humanização do serviço.

O princípio da transversalidade destaca a necessidade de uma abordagem integrada, consolidando redes de vínculo e corresponsabilização entre todos os envolvidos no processo de cuidado, incluindo usuários, trabalhadores e gestores.

6.5. Implantação do Programa de Segurança do Paciente (PSP):

- **Base Normativa:**
 - Implantar as ações do Programa de Segurança do Paciente (PSP) de

acordo com a Portaria de Consolidação Nº 5, de 28 de setembro de 2017.

- Seguir as normas estabelecidas sobre as ações e serviços de saúde do Sistema Único de Saúde, conforme o Capítulo VIII - Da Segurança do Paciente.
- **Contribuição para a Qualificação do Cuidado em Saúde:** Contribuir para a qualificação do cuidado em saúde, assegurando a aplicação de medidas e protocolos que visem a segurança do paciente.
- **Promoção da Segurança:** Promover a segurança do paciente, dos profissionais de saúde e do ambiente de assistência à saúde.
- **Atenção às Normativas Locais:** Adotar as normativas definidas pela Secretaria Municipal da Saúde de cada município, mantendo-se atualizado e alinhado com as práticas locais.

— **Observações:**

A implantação do Programa de Segurança do Paciente é fundamentada em normativas nacionais, como a Portaria de Consolidação Nº 5, de 2017, garantindo a padronização e qualidade nos cuidados de saúde.

A atenção às normativas locais evidencia a importância de adaptar as práticas à realidade específica da Secretaria Municipal da Saúde de cada município, garantindo uma abordagem alinhada com as necessidades da comunidade.

A ênfase na segurança abrange não apenas o paciente, mas também os profissionais de saúde e o ambiente de assistência, reforçando a abordagem sistêmica para garantir a segurança global no contexto da prestação de serviços de saúde.

6.6. Participação em Atividades Educacionais:

- **Recepção de Alunos de Graduação e/ou Técnico:** A UPA compromete-se a receber alunos de cursos de graduação e/ou técnico para práticas educacionais em saúde.
- **Campo de Estágio para Programas de Residência:** Ser campo de estágio para programas de residência médica e demais programas de formação profissional na área da saúde.
- **Contribuição para a Formação Profissional:** Contribuir ativamente para a formação profissional, proporcionando oportunidades práticas e enriquecedoras para os alunos.

— **Observações:**

A participação da UPA como local de estágio para alunos de graduação e/ou cursos técnicos destaca o compromisso com a formação inicial de profissionais de saúde.

O papel como campo de estágio para programas de residência reforça a importância da UPA no desenvolvimento e aprimoramento de habilidades clínicas e práticas avançadas para residentes em saúde.

Contribuir para a formação profissional evidencia o comprometimento da UPA com o desenvolvimento e educação contínua dos futuros profissionais da área da saúde, promovendo uma abordagem colaborativa na construção do conhecimento prático.

6.7. Desenvolvimento da Educação Permanente em Saúde:

— **Educação Permanente em Saúde:** Compromisso de desenvolver a Educação Permanente em Saúde na UPA.

— **Alinhamento com Diretrizes da Secretaria Municipal da Saúde:** Realizar as atividades de Educação Permanente em Saúde em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Secretaria Municipal da Saúde de cada município.

— **Observações:**

A Educação Permanente em Saúde visa à atualização constante dos profissionais de saúde, garantindo que estejam informados sobre as práticas mais recentes e alinhados com as diretrizes institucionais.

O alinhamento com as diretrizes da Secretaria Municipal da Saúde de cada município assegura a coesão entre as práticas educacionais e as estratégias e objetivos da saúde pública local.

A Educação Permanente em Saúde contribui para a melhoria contínua da qualidade dos serviços oferecidos pela UPA, promovendo um ambiente de trabalho educativo e atualizado.

6.8. Adoção do Protocolo de Classificação de Risco:

— **Utilização do Protocolo Estadual:** Compromisso em adotar o Protocolo de Classificação de Risco da Secretaria Estadual de cada município).

— **Observações:**

A adoção do Protocolo de Classificação de Risco do município demonstra a integração da UPA com as diretrizes e padrões estabelecidos pelo órgão estadual de saúde.

A classificação de risco é uma prática fundamental para priorizar atendimentos com

base na gravidade dos casos, garantindo uma abordagem eficiente e direcionada aos pacientes que mais necessitam de atenção imediata.

6.9. Operacionalização junto à Central de Regulação de Internação Hospitalar

- **Parceria com a Central de Regulação:** Compromisso em operacionalizar, junto à Central de Regulação de Internação Hospitalar da Serra Catarinense da SES/SC, os pacientes que apresentam indicação de internação hospitalar e que permanecem na Unidade por mais de 24 horas.
- **Conformidade com Fluxos e Protocolos:** Obediência aos fluxos e protocolos estabelecidos pela Rede de Urgência e Emergência do município e pela Comissão Intergestores Bipartite dos mesmos.
- **Adesão aos Mecanismos Regulatórios Vigentes:** Cumprimento dos demais mecanismos regulatórios vigentes, assegurando a conformidade com as normativas da área.
- **Conformidade com a Grade de Referência e Contrarreferência:** Atuação de acordo com a Grade de Referência e Contrarreferência, conforme estabelecido no Anexo I do Termo de Referência.
- **Observações:**

A operacionalização junto à Central de Regulação reforça a importância da comunicação efetiva e colaborativa entre a UPA e as instâncias regulatórias para otimizar o fluxo de pacientes.

A conformidade com fluxos, protocolos e normativas regionais e estaduais garante uma abordagem padronizada e eficiente na gestão de pacientes com indicação de internação hospitalar.

O alinhamento com a Grade de Referência e Contrarreferência contribui para a integração da UPA com a rede de serviços de saúde, promovendo uma assistência coordenada e integrada aos pacientes.

6.10. Estabelecimento de Diretrizes Clínicas, Normas e Rotinas Básicas:

- **Conformidade com o SUS:** Compromisso em estabelecer diretrizes clínicas, normas e rotinas básicas alinhadas com os preceitos do Sistema Único de Saúde (SUS).
- **Base nas Diretrizes do SUS:** Desenvolvimento de diretrizes clínicas baseadas nos princípios, normas e diretrizes do SUS, visando à promoção da saúde e à

garantia de assistência integral.

— **Observações:**

O estabelecimento de diretrizes clínicas, normas e rotinas básicas conforme as diretrizes do SUS reforça o compromisso da UPA com os princípios de universalidade, equidade e integralidade preconizados pelo sistema de saúde brasileiro.

Essas diretrizes visam assegurar a qualidade, segurança e efetividade dos serviços prestados, promovendo uma prática clínica alinhada com os princípios fundamentais do SUS.

6.11. Cadastro e Atualização no SCNES:

— **Regularidade no CNES:** Compromisso em estar devidamente cadastrada no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), conforme a legislação vigente.

— **Atualização Periódica:** Garantir a atualização periódica das informações junto ao Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (SCNES).

Observações: A regularidade no CNES é fundamental para garantir o reconhecimento oficial da UPA como um estabelecimento de saúde em conformidade com as normativas do sistema de saúde brasileiro.

A atualização periódica das informações no SCNES contribui para a integridade e precisão dos dados relacionados à UPA, possibilitando uma gestão eficiente e a participação nos sistemas de informações em saúde.

6.12. Responsabilidade pelo Transporte de Pacientes:

— **Transporte para Unidades de Maior Complexidade:** Assumir a responsabilidade pelo transporte dos pacientes que necessitarem de atendimento subsequente em outras unidades de maior complexidade.

— **Tripulação e Equipamento Adequados:** Garantir que o transporte seja realizado por equipe devidamente tripulada e equipada, em conformidade com as normativas estabelecidas pela Portaria MS/GM 2048, de 5 de novembro de 2002, ou normativas posteriores que regulamentem o assunto.

— **Sem Prejuízo ao Atendimento na UPA:** Assegurar que o transporte dos pacientes não prejudique o atendimento prestado na Unidade de Pronto Atendimento (UPA), mantendo a qualidade e continuidade do cuidado.

— **Observações:**

A responsabilidade pelo transporte de pacientes para unidades de maior

complexidade destaca o compromisso da UPA em garantir o acesso dos pacientes aos serviços necessários.

A conformidade com normativas específicas, como a Portaria MS/GM 2048/2002, reforça o comprometimento com padrões de segurança e qualidade no transporte de pacientes.

A ênfase em não prejudicar o atendimento na UPA evidencia a importância de manter a excelência nos cuidados, mesmo quando ocorre a transferência de pacientes para outras unidades de saúde.

6.12.1. Situações Excepcionais e Auxílio da Secretaria Municipal de Saúde:

— **Auxílio da Secretaria em Situações Excepcionais:** Em situações excepcionais, a Secretaria Municipal de Saúde poderá prestar auxílio no transporte de pacientes.

— **Compensação Financeira pela Contratada:** Para receber esse auxílio, a contratada compromete-se a fornecer compensação financeira à Secretaria Municipal de Saúde.

— **Observações:**

A possibilidade de auxílio da Secretaria Municipal de Saúde em situações excepcionais destaca a flexibilidade do sistema de saúde para lidar com circunstâncias imprevistas.

A necessidade de compensação financeira pela contratada assegura uma abordagem equitativa e colaborativa nas situações em que o auxílio da Secretaria é requerido, considerando os custos envolvidos.

6.13. Educação Permanente dos Profissionais Contratados

— **Educação Permanente:** Compromisso em realizar programas de Educação Permanente para os profissionais contratados na UPA.

— **Informação à Secretaria Municipal da Saúde:** Dever de informar à Secretaria Municipal da Saúde sobre as atividades específicas realizadas no âmbito da Educação Permanente.

— **Observações:**

A Educação Permanente é essencial para a atualização contínua dos profissionais de saúde, garantindo que estejam alinhados com as melhores práticas e avanços na área.

O dever de informar à Secretaria Municipal da Saúde sobre as atividades educacionais realizadas destaca a transparência e o compromisso com a prestação de contas das ações de formação contínua.

6.14. Pronta Substituição de Profissionais

- **Garantia de Mecanismos para Substituição:** Compromisso em estabelecer mecanismos que assegurem a pronta substituição de profissionais em caso de faltas.
- **Prevenção de Interrupções ou Prejuízos nos Serviços:** O objetivo é evitar interrupções ou prejuízos nos serviços prestados à população devido à ausência de profissionais.
- **Observações:**

A garantia de pronta substituição visa manter a continuidade e a qualidade dos serviços oferecidos pela UPA, mesmo em situações de ausência de profissionais.

Essa medida contribui para a eficiência operacional e para a asseguarção de um atendimento ininterrupto à população que busca os serviços da unidade de saúde.

6.15. Cadastro no SCNES para Colaboradores

- **Obrigatoriedade de Cadastro no SCNES:** Compromisso em garantir que todos os colaboradores responsáveis pela execução das ações ou serviços de saúde na Unidade estejam devidamente cadastrados no Sistema de Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (SCNES).
- **Observações:**

A obrigatoriedade de cadastro no SCNES para todos os colaboradores reforça a importância da gestão de recursos humanos de forma transparente e alinhada às normativas do sistema de saúde.

O cadastro no SCNES é fundamental para a integração da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) no sistema de informações em saúde, contribuindo para a qualidade e efetividade dos registros relacionados aos profissionais que atuam na unidade.

6.16. Responsabilidades Contratuais

6.16.1. Responsabilidade por Danos:

- **Exclusividade da Responsabilidade:** A CONTRATADA assume exclusiva responsabilidade por quaisquer danos causados por seus agentes à Secretaria Municipal da Saúde de cada município ou a terceiros durante a execução do Contrato de Gestão.
- **Não Redução pela Fiscalização:** A presença de fiscalização ou

acompanhamento por órgão da Administração não exclui ou reduz essa responsabilidade.

- **Responsabilidade por Relações com Terceiros:** A CONTRATADA é a única responsável por eventuais danos provenientes de relações com terceiros, como fornecedores e prestadores de serviços.

6.16.2. Responsabilidade Civil e Criminal perante Usuários:

- **Responsabilidade Integral:** A CONTRATADA compromete-se a assumir responsabilidade civil e criminal perante os usuários por eventuais indenizações de danos materiais e/ou morais. Esses danos podem decorrer de ação, omissão, negligência, imperícia ou imprudências praticadas por profissionais subordinados à empresa CONTRATADA no desenvolvimento de suas atividades.

6.17. Despesas e Administração de Bens:

- **Arcar com Despesas Diversas:** A CONTRATADA deverá arcar com as despesas referentes ao uso, conservação, manutenção preventiva e corretiva, interna e externa, bem como os impostos, taxas e tarifas incidentes sobre o imóvel.
- **Administração, Manutenção e Reparo de Bens:** É responsabilidade da CONTRATADA administrar, manter e reparar os bens móveis e imóveis, equipamentos e instalações cujo uso lhe seja permitido no âmbito do Contrato de Gestão.
- **Observações:** Essas cláusulas destacam a integral responsabilidade da CONTRATADA por diversos aspectos, visando assegurar a segurança, integridade e adequado funcionamento da Referida Unidade de Saúde, objeto deste Edital.

ATIVIDADE E QUALIDADE

7. IMPLANTAÇÃO DE FLUXOS OPERACIONAIS

7.1. Implantação de Fluxos Operacionais Compreendendo Circulação em Áreas Restritas, Externas e Internas

Conceitualmente, a Pró-Vitta, com base nas linhas de estudos de gestão, classifica os fluxos operacional de suas unidades em dois grandes conjuntos:

- a) Fluxos interfuncionais (que se desenvolvem entre diferentes unidades funcionais);
- b) Fluxos intrafuncionais (que ocorrem dentro de uma única unidade funcional).

7.1.1. Fluxos Interfuncionais

a) Paciente Externo:

São constituídos pelos fluxos dos pacientes que buscam o atendimento imediato (urgência e emergência). A circulação destes pacientes pela unidade, assim como de seus acompanhantes, deverá ser restrita às áreas funcionais onde recebem atendimento, evitando sua passagem pelas circulações brancas, reservadas aos funcionários e pacientes em observação.

Iremos mais a frente melhor detalhar como ocorrerá esse fluxo nas instalações e operações da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL.**

b) Paciente Interno

São constituídos pelos fluxos de pacientes em regime de observação, ou quando acompanhados por funcionários / acompanhantes, acessam as diferentes unidades funcionais para diagnóstico ou terapia.

Iremos mais a frente melhor detalhar como ocorrerá esse fluxo nas instalações e operações da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL.**

c) Acompanhantes

São constituídos pelos fluxos de familiares dos pacientes que os acompanham durante sua permanência na unidade.

d) Funcionários

São constituídos pelos fluxos dos profissionais de saúde (médicos, enfermeiros, assistentes sociais, psicólogos, terapeutas, farmacêuticos, auxiliares etc.) e de todos os técnicos e pessoal de apoio necessários ao funcionamento da unidade.

A circulação de funcionários pode, por vezes, ser restrita às unidades em que atuam ou, em alguns casos, como acontece em geral com a maior parte dos profissionais de saúde, ser permitida em toda a unidade.

Na maioria dos casos a circulação dos funcionários, principalmente a de profissionais da saúde (denominada circulação branca) se confunde com a circulação dos

pacientes em regime de internação, não devendo se misturar, em princípio, com a circulação de pacientes externos.

e) Visitantes

É constituído por toda sorte de visitantes, que demandam a unidade para visitar os pacientes em observação, ou em função de alguma atividade administrativa, tais como compras, serviços terceirizados etc.

O cuidadoso acompanhamento destes fluxos, tanto em termos de horários como da delimitação das áreas onde serão permitidos é extremamente importante para o bom funcionamento e a segurança da unidade.

f) Cadáver

Os cuidados especiais tomados com a chamada “circulação do cadáver” se justificam, principalmente, pela necessidade de evitar o impacto psicológico que a passagem de um corpo pode provocar entre pacientes e acompanhantes, já que se espera que esse transporte se dê de forma adequada, eliminando qualquer risco de contaminação.

Assim, sempre que possível, devemos criar as condições físicas para que o trajeto do cadáver do local onde ocorreu o óbito até a anatomia patológica, o necrotério ou a área de preparo e dispensação do corpo evite salas de espera, refeitórios e as circulações por onde passam pacientes e acompanhantes.

g) Registro e Documentos

São constituídos pelos fluxos de operacionais de evidência e movimentação burocrática, também conhecidos como registro de evidências, no qual utilizamos na verificação de qualidade da unidade.

Esses fluxos de documentos e registros operacionais são na sua maioria realizados via sistema de gestão, no qual é totalmente baseado no fluxo do Prontuário Eletrônico do Paciente - PEP, e em papel, apenas como medida de contingência.

Iremos mais a frente melhor detalhar como ocorrerá esse fluxo nas instalações e operações da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL.**

h) Insumos

São constituídos pelos fluxos de insumos de diversos tipos que são demandados pelas diferentes unidades funcionais, entre os quais destacam-se pelo volume e importância, os alimentos (processados ou não), roupa limpa, material médico hospitalar, material cirúrgico, medicamentos, equipamentos, etc.

Em algumas áreas da Unidade de Saúde devido a uma concentração maior destes insumos, fator que deve ser levado em consideração no dimensionamento das circulações por onde passam como, por exemplo, as que dão acesso ao almoxarifado e farmácia, à lavanderia, à nutrição e, dependendo do porte, à Central de Material Esterilizado.

Iremos mais a frente melhor detalhar como ocorrerá os fluxos de material médico hospitalar e medicamentos, bem como, de materiais esterilizados nas instalações e operações da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL**.

i) Material Contaminado e Resíduos Sólidos

São os fluxos constituídos pela roupa suja, pelos resíduos sólidos (contaminados ou não), pelos resíduos de serviços de saúde (RSS) etc. O tratamento dos elementos contaminados na fonte e a utilização de técnicas adequadas para o seu transporte e destinação final eliminam a necessidade de circulações exclusivas para este tipo de fluxo entre as diferentes unidades funcionais.

Ainda assim algumas medidas e restrições permanecem importantes. Entre as primeiras destacam-se as instalações de lavatórios nos diversos ambientes que compõem as unidades funcionais, a localização adequada das utilidades, dos vestiários barreira e das antecâmaras, quando necessários.

De uma forma geral as restrições de fluxo permanecem importantes nas áreas críticas, conforme definidas pela RDC- 50 (ambientes onde existe um risco aumentado de transmissão de infecção, onde se realizam procedimentos de risco, com ou sem pacientes, ou onde se encontram pacientes imunodeprimidos).

Iremos mais a frente melhor detalhar como ocorrerá esse fluxo nas instalações e operações da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL**.

7.1.2. Fluxos Intrafuncionais

Os fluxos que ocorrem dentro de uma mesma unidade podem ser divididos para efeito de avaliação em dois tipos principais: fluxos contaminados e fluxos sem riscos de contaminação.

A avaliação destes fluxos é fundamental para a escolha dos procedimentos e a

implantação, quando necessária, de barreiras físicas. Por exemplo nas Lavanderias o fluxo de roupas é considerado altamente contaminado na sala de recepção, classificação, pesagem e lavagem de roupa suja, ambiente contaminado que necessita requisitos arquitetônicos próprios como: banheiro, exaustão mecanizada com pressão negativa, local para recebimento de sacos de roupa suja por carros, tubulão ou monta cargas, espaço para máquina de lavar, ponto de água para lavagem do ambiente, pisos e paredes laváveis, ralos interfone ou similar e visores (RDC-50).

Após a lavagem, a roupa descontaminada, que passou por uma máquina de lavar de porta dupla (de barreira) é recebida em uma sala contígua totalmente separada da sala de recepção, que com ela se comunica apenas por visores e interfones.

7.1.2.1. Os Acessos

Boa parte dos fluxos são determinados pelos acessos à unidade, assim a adequação dos fluxos não pode prescindir de um cuidadoso planejamento do número e da localização dos diferentes acessos necessários ao funcionamento de uma Unidade de Saúde.

Quanto maior número de acessos maior é a necessidade de controle e, conseqüentemente dos custos de operação devido ao aumento de funcionários necessários para controlá-los. Ainda assim, para uma melhor organização dos fluxos é necessário um número mínimo de acessos que varia, evidentemente, em função do porte e da complexidade da unidade.

De uma maneira geral são geralmente projetados os seguintes acessos:

a) Acesso à Internação, Ambulatório, Apoio ao Diagnóstico e Administração.

Em unidades de pequeno e médio porte a existência de um único acesso à estas unidades funcionais são totalmente aceitáveis, desde que os sistemas de informação e orientação dos usuários (balcão de informações e a programação visual) e o dimensionamento das áreas de espera sejam adequados.

b) Acesso ao Atendimento Imediato (Urgência e Emergência).

Em unidades de médio e grande porte o acesso ao atendimento imediato é feito de forma a separar os pacientes que dão entrada na unidade deambulando, daqueles que chegam em ambulância.

c) Acesso de Funcionários e Insumos

Mesmo em hospitais de grande porte podemos adotar um único acesso para a entrada de funcionários e de insumos, desde que estejam claramente identificados os trajetos a ser percorrido por cada tipo de fluxo após a passarem pelo controle.

Outros acessos e saídas podem ser previstos em função do perfil, do porte e da forma com que a unidade será operada. Em determinados casos, por exemplo, torna-se desejável que a internação obstétrica seja independente, feita através de um acesso separado dos demais. O mesmo acontece em relação ao Apoio ao Diagnóstico, quando o porte e a complexidade dessa unidade assim o exigem.

7.1.3. Fluxo de Pessoas e Identificação (Não Usuário)

O acolhimento e autorização para acesso de pessoas será feito, exclusivamente, pelas entradas principais de atendimento do edifício, sendo proibido o trânsito por portas secundárias, salvo em casos excepcionais.

O trânsito de funcionários e prestadores de serviços nas dependências da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL** será feita, exclusivamente, pela entrada de serviço.

Visando a preservação patrimonial e manutenção da segurança interna, todas as pessoas e colaboradores que tiverem acesso às dependências deverão portar crachás específicos bem como, terem sua entrada e saída registrada em livro próprio e / ou controle eletrônico, conforme o caso.

Serão reconhecidos como crachás – adesivos autocolantes.

- **Acompanhante:** destinado a acompanhantes de pacientes que farão uso dos serviços prestados na **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL**;
- **Visitante:** destinado a visitantes, fornecedores e demais pessoas que desejem ter acesso às dependências da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL**, em horários e locais de acesso previamente determinados e autorizados;
- **Funcionários:** Crachá funcional/nominal;
- **Prestador de Serviço:** destinado a profissionais terceirizados e que prestem serviços, necessitando de acesso às instalações.

A entrega de crachá e ou adesivos autocolantes, só se dará mediante a apresentação pelo interessado de documento de identidade do mesmo. Os mesmos deverão ser usados na parte superior do corpo, em local de fácil visualização.

Os funcionários em trânsito também deverão ser identificados através do crachá e ter a entrada registrada em livro próprio ou controle eletrônico. Nos casos em que o colaborador em trânsito não estiver portando o crachá, a Recepção Central deverá verificar junto a Coordenação o cadastro do profissional e só então liberar o acesso deste às dependências, conforme o caso.

Os funcionários das empresas parceiras, como os de limpeza, manutenção e de vigilância, Nutrição e Dietética, no exercício de suas funções dentro das instalações da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL** deverão possuir e fazer o uso de crachá de identificação próprio da empresa contratada.

O controle de circulação de pessoas, fora dos horários normais de expediente ficará a cargo da empresa responsável pela vigilância e será feito mediante anotações em livro próprio, registrando-se o destino e o horário do ingresso e da saída. O acesso somente será permitido com a respectiva identificação e autorização do responsável pela Unidade / Coordenação ou direção receptora.

A critério da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL** poderá ser interdito o acesso, a passagem ou a permanência de pessoas em quaisquer partes do edifício, ficando ainda proibido o acesso de vendedores, agenciadores. Não será permitido o comércio de produtos ou serviços dentro do espaço físico, quer seja realizado por representantes comerciais ou pelos próprios funcionários da Instituição.

Fica proibido o ingresso e a utilização de cigarro, tabaco ou quaisquer outras substâncias ilícitas dentro das instalações, sendo vedada a entrada de visitantes ou prestadores de serviços alcoolizados.

7.1.4. Fluxo de Volumes, Objetos e Bens Móveis

A saída ou o recebimento de mercadorias só será realizado com o acompanhamento de responsável devidamente designado, sendo que nenhum volume, objeto ou bem móvel poderá ser retirado sem que seu portador esteja munido da Autorização de Saída de Material, que será sempre emitida, em duas vias, pela ficando uma delas de posse da pessoa que está fazendo a retirada. Essa via deve ser apresentada na Recepção para a saída mercadoria. A mesma deve ser devolvida no ato da devolução da mercadoria.

A medida não se aplica a volume cujo conteúdo indique visivelmente tratar-se de

expedientes de rotina como processos, correspondências, boletins de serviço, etc.

7.1.5. Fluxos Operacionais Compreendendo Circulação dos Usuários em Atendimento (em espera e em áreas restritas, como sala de observação, de atendimento, de suturas e curativos)

Conforme já explanado anteriormente nesta Proposta, as Unidades de Pronto Atendimento 24h – UPA 24h forma idealizadas como estruturas de pronto atendimento médico, pré-hospitalar de média e baixa complexidade, e neste diapasão a **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL** não é diferente.

A **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL** está focada no atendimento de pequenas e médias urgências e na estabilização de pacientes graves para remoção segura para unidades de maior complexidade, com o objetivo de racionalizar as portas de acesso aos hospitais que compõe a RUE de cada município e Região da região.

A unidade interagirá em regime de parceria com a rede básica do Município de cada município, onde está inserida e com a RUE – Rede de Urgências e Emergências, com as referências hospitalares da região em que se encontra, bem como com o SAMU, este responsável pelo transporte dos pacientes entre a unidade de saúde principal e as unidades hospitalares de retaguarda.

Uma das características de unidades de saúde é que o acesso de usuários à unidade ocorre de duas formas, sendo uma delas por procura espontânea do usuário e a segunda por meio da regulação do SAMU.

Independentemente da forma como o usuário acessará os serviços a serem prestados na **Unidade de Saúde em questão**, o fluxo operacional de circulação do usuário em atendimento nos setores da unidade será o mesmo, sendo invertido apenas alguns passos, conforme explicitaremos melhor abaixo.

Sinteticamente o fluxo operacional de circulação dos usuários em atendimento a ser adotado na unidade em tela ocorrerá da seguinte forma:

1. **Acolhimento;**
2. **Classificação de Risco;**
3. **Cadastro;**
4. **Serviço Social/Atendimento Médico/Odontológico;**
5. **SADT (ECG/RX/Exames Laboratoriais) e/ou Procedimentos (Nebulização/Medicação/Pequenos procedimentos);**

6. **Reavaliação/Alta/Observação;**

7. **Alta ou Transferência.**

Urge salientar que o acesso à **Unidade de Saúde em questão** será controlada, por alguns motivos, tais como segurança do paciente e acompanhantes, logística e espaço físico, sendo autorizado apenas a entrada dos usuários em atendimento e acompanhantes obrigatórios por lei, no qual essa situação de acompanhantes se encontra pormenorizado mais à frente no Manual de Recepção, Orientação Social e Apoio psicossocial aos usuários e família, a ser adotado pela **Pró-Vitta** na unidade.

O atendimento do usuário se iniciará com a sua chegada na **Unidade de Saúde em questão**, sendo que se for por procura espontânea, este é acolhido por um profissional técnico, no qual lhe encaminha para retirada de senha de acesso, normal ou prioritária, e logo após é chamada pelos enfermeiros classificadores, por meio de chamada audiovisual, para proceder com a Classificação de Risco, se utilizando do Protocolo Internacional de Manchester.

Para melhor entendimento da proposta, esclarecemos que existirá duas formas básicas de primeiro acesso aos serviços a serem ofertados na **Unidade de Saúde em questão**, são eles:

- Pelo acolhimento, onde o paciente é recebido por um profissional técnico e acolhido na unidade segundo os preceitos da Política Nacional de Humanização. Neste fluxo, o paciente é acolhido e, se houver indicação, tem seu risco classificado e direcionado para o respectivo atendimento. Caso o usuário classificado não possua “risco” ou sua classificação seja azul ou verde, o mesmo será orientado e encaminhado pelo Serviço Social para buscar o serviço adequado, conforme preconiza o protocolo e o próprio Ministério da Saúde em sua política nacional Classificação e Acolhimento.
- Pela Sala Vermelha, onde os pacientes graves são encaminhados diretamente ao atendimento de emergência ou estabilização de casos agudos. Neste caso, o desdobramento natural é o pedido de remoção para uma unidade hospitalar, apoiado pelo Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU.

Durante o processo de classificação, o paciente é submetido a avaliação inicial e classificado em cores de acordo com o nível de complexidade do caso, essa classificação é realizada por enfermeiros classificadores e baseada no Protocolo Internacional de

Manchester, no qual conceito de determinação de urgência e fluxo de atendimento, quando será auxiliada pela tecnologia do TRIUS, onde discorreremos no tópico de Implementações Tecnológicas, a ser implantada pelo Pró-Vitta na Unidade de Saúde em questão.

As emergências são admitidas em entrada exclusiva, direto (na sala de emergência), médicos e a equipe de enfermagem se direcionam à porta para receberem o paciente grave, caso seja descartada a emergência, paciente será direcionado para classificação de risco, correndo o fluxo normal.

O serviço de acolhimento e classificação de risco da Unidade de Saúde em questão, a ser implantando pela Pró-Vitta, que é uma parte do fluxo de pacientes em atendimento, encontra-se detalhado mais a frente nesta Proposta no Tópico Manual para Implantação do Acolhimento e da Classificação de Risco.

Após o Acolhimento e a Classificação de Risco do usuário, o paciente será chamado pela equipe de atendentes da unidade, para confecção da ficha e identificação do mesmo, conforme Política de Segurança do Paciente e identificação do mesmo para o PEP, e após só terá dois caminhos a percorrer, ou o atendimento médico ou odontológico, ou o serviço social, no qual o detalhamento deste encaminhamento encontra-se mais à frente no tópico Manual para Implantação do Acolhimento e da Classificação de Risco.

No caso do usuário ser encaminhado para o Serviço Social, com a classificação de risco na cor branca, este será encaminhado à rede de atenção básica. Já no caso da classificação de risco na cor azul ou verde, o usuário será encaminhado também ao Serviço Social, e dependendo das condições em que se encontra o volume de atendimento da unidade, este usuário será encaminhado à básica, no caso de grande volume de atendimento na unidade, ou encaminhado para o atendimento médico, se o atendimento não prejudicar o atendimento de outros usuários que se enquadram no perfil de risco adequado (amarelo, laranja e vermelho) para atendimento na Unidade de Saúde em questão.

Sendo o caso de atendimento médico do usuário, o profissional médico (Clínica Médica, Clínica Pediátrica, Clínica Ortopédica) ou o profissional odontólogo, observando o sistema de gestão, ou a ficha física de Classificação de Risco, em casos de situações de contingência por falha no sistema eletrônico, procederá com a consulta médica.

A depender da anamnese clínica do usuário, será utilizado pelo profissional médico (Clínica Médica, Clínica Pediátrica, Clínica Ortopédica) ou o profissional odontólogo os protocolos adequados, podendo, conforme o protocolo aplicado, o usuário em

atendimento ser encaminhado para realização de SADT (exames laboratoriais, ECG e RX), ou de procedimentos (sutura, procedimentos odontológicos, nebulização e medicação), podendo ainda, ser para várias delas, conforme o caso.

Havendo a necessidade de uma pesquisa melhor para elucidação do caso do paciente, ou a necessidade de tempo para melhora da patologia, o profissional médico encaminhará o usuário para sala amarela da Unidade de Saúde em questão, e havendo um rebaixamento do quadro clínico do usuário, ou a necessidade de um monitoramento mais eficaz dos sinais vitais, para a sala vermelha, onde ficará em observação.

O tempo máximo para cada paciente ficar em observação na referida unidade de saúde é de até 24 (vinte e quatro) horas, contados do momento em que o usuário é acolhido na unidade.

Serão encaminhados à observação na sala amarela ou vermelha todos os pacientes que se encontrem nas situações abaixo, ou outras conforme Protocolo Médico a ser adotado ao caso:

- Apresentem instabilidade de sinais vitais;
- Necessitem de monitoração cardíaca;
- Necessitem de instalação de via endovenosa para hidratação e/ou medicação;
- Necessitem de monitorização constante de glicemia;
- Necessitem de observação do nível de consciência;
- Necessitem de observação para monitorização dos níveis de oxigenação, bem como da utilização de equipamentos para suporte à ventilação;
- Necessitem de observação para investigação diagnóstica;
- Necessitem de observação pós-sedação;
- Necessitem de observação para acompanhamento da dor;
- Necessitem de observação por apresentarem agitação psicomotora;
- Necessitem de observação devido à intoxicação exógena;
- Necessitem de observação para monitorização de reações adversas;
- Necessitem de observação para monitorização e acompanhamento da pressão arterial.

Para a Sala de Medicação são encaminhados todos os pacientes que necessitem receber alguma medicação, caso o usuário necessite de medicações endovenosas que demandem tempo superior a 10' (dez minutos), serão encaminhados à observação, conforme protocolo de medicação.

O paciente somente poderá receber alta se estiver com sua queixa principal resolvida, ou em condições de dar continuidade ao seu tratamento, sem a necessidade de suporte da equipe assistencial.

Os pacientes da Observação na **Unidade de Saúde em questão** poderão receber alta para os seguintes destinos:

- Alta para a residência: após reavaliações dos exames, do quadro clínico, e conclusão ou hipótese diagnóstica, desde que esteja conforme os critérios de alta estabelecidos pela Unidade;
- Transferência para unidade de retaguarda: os pacientes que após a observação não tenham apresentado melhora no quadro clínico.

8. SUPRIMENTOS FARMACEUTICOS E HOSPITALARES

8.1. Planejamento e Gestão de Estoques:

Realizaremos um planejamento detalhado dos estoques, levando em consideração a demanda, a sazonalidade, as políticas de compras, a validade dos produtos e as exigências regulatórias. Implementaremos um sistema de gestão de estoques eficiente, que permita o controle e o monitoramento constante, evitando a falta ou o excesso de medicamentos, materiais e equipamentos.

8.2. SELEÇÃO E NEGOCIAÇÃO DE FORNECEDORES:

Realizaremos uma criteriosa seleção de fornecedores de medicamentos, materiais e equipamentos, buscando parceiros confiáveis, que ofereçam produtos de qualidade, cumpram as normas regulatórias e apresentem preços competitivos. Negociaremos condições favoráveis, considerando prazos de entrega, garantias, formas de pagamento e relacionamento de longo prazo.

8.3. GESTÃO DE COMPRAS:

Estabeleceremos um processo estruturado de compras, visando a agilidade, a transparência e a eficiência. Utilizaremos sistemas de informação adequados para realizar cotações, comparação de preços, análise de custo-benefício e emissão de ordens de compra. Buscaremos otimizar os processos, reduzir os custos e garantir o abastecimento oportuno dos medicamentos e materiais necessários.

8.4. RECEBIMENTO E ARMAZENAMENTO:

Implementaremos procedimentos rigorosos de recebimento e conferência dos produtos, verificando a integridade, a validade e a conformidade com as especificações técnicas. Realizaremos o armazenamento adequado, seguindo as recomendações dos fabricantes e as normas regulatórias, garantindo a segurança, a rastreabilidade e a organização dos itens.

8.5. DISTRIBUIÇÃO E LOGÍSTICA INTERNA:

Desenvolveremos um sistema eficiente de distribuição interna, visando otimizar o fluxo de materiais e medicamentos dentro da unidade hospitalar. Utilizaremos tecnologias e ferramentas adequadas para o controle e o monitoramento dos itens em trânsito, assegurando a entrega ágil e segura aos setores e unidades demandantes.

8.6. CONTROLE DE QUALIDADE E RASTREABILIDADE:

Implementaremos um sistema de controle de qualidade e rastreabilidade dos medicamentos, materiais e equipamentos, garantindo a segurança e a conformidade dos produtos utilizados. Realizaremos inspeções, testes de qualidade, registros e monitoramento de lotes, assegurando a procedência e a rastreabilidade dos itens.

8.7. DESCARTE ADEQUADO DE RESÍDUOS:

Atuaremos de acordo com as normas regulatórias para o descarte adequado de resíduos farmacêuticos e hospitalares, implementando procedimentos seguros e ambientalmente responsáveis. Garantiremos a segregação correta dos resíduos, o uso de embalagens apropriadas e a contratação de empresas especializadas para o descarte final.

8.8. MONITORAMENTO E MELHORIA CONTÍNUA:

Realizaremos monitoramentos periódicos dos processos de logística e suprimentos, avaliando indicadores de desempenho, satisfação dos usuários e conformidade com as normas. Implementaremos ações corretivas e preventivas para a melhoria contínua dos processos, visando a excelência na gestão de logística e suprimentos farmacêuticos e

hospitalares.

A Pró-Vitta está comprometida em realizar uma gestão eficiente e segura da logística e suprimentos farmacêuticos e hospitalares na unidade hospitalar. Buscamos garantir o abastecimento adequado, a segurança dos pacientes e a eficiência operacional, seguindo as normas regulatórias, as melhores práticas de gestão e buscando a melhoria contínua dos processos.

9. PROCESSO DE AQUISIÇÃO DE MATERIAIS E MEDICAMENTOS

9.1. Gestão do Processo de Compras

9.1.1. Processo de Compras

A Pró-Vitta estabelece procedimentos, critérios e exigências para a seleção e contratação de obras, serviços, compras e alienações de bens, em consonância com as leis nº 9.637/98 e nº 8.666/93.

As compras e contratações de bens e serviços pela Pró-Vitta serão precedidas de consulta de preços, e quando o caso, de capacidade técnica, observados os princípios da Administração Pública e as demais disposições aqui explicitadas.

Em todos os processos de compras, ou qualquer outra forma pactuada de relacionamento comercial, deverão ser observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade e eficiência.

A escolha da proposta de fornecimento de bens e serviços se fará pela melhor proposta, realizada mediante a consulta de preços, considerando-se os valores praticados no mercado, a técnica empregada e a capacidade técnica, estes quando o caso, entre os potenciais fornecedores do ramo a que pertence o objeto a ser contratado, na forma especificada neste Manual.

A consulta de preços destina-se a selecionar a proposta economicamente mais vantajosa para a Pró-Vitta e será processada com pelo menos 03 (três) propostas, não sendo admitidos critérios que frustrem seu desiderato maior de seleção da melhor proposta de fornecimento de bens ou serviços.

A escolha da melhor proposta levará em conta, além do preço, os aspectos operacionais das propostas apreciadas, os interesses que motivaram a celebração do Contrato de Gestão, o currículo dos proponentes, o interesse dos beneficiários, a qualidade técnica dos bens ou serviços, avaliada através de atestados de idoneidade técnica ou por meio de avaliação de especialistas, que poderá ser realizada antes ou após a formalização do processo de contratação, dependendo da complexidade do objeto e o

custo de elaboração da proposta pelo participante do mesmo.

Observar-se-á, em suma, estes critérios:

a) Levantamento das Necessidades:

Realizaremos um levantamento detalhado das necessidades da unidade hospitalar em relação aos materiais médicos hospitalares e à linha de gás medicinal. Essa avaliação levará em consideração a demanda, as especificações técnicas, as regulamentações vigentes, os padrões de qualidade e as características do atendimento prestado.

b) Pesquisa de Fornecedores:

Realizaremos uma pesquisa criteriosa para identificar e selecionar fornecedores qualificados e confiáveis. Buscaremos fornecedores que atendam aos requisitos técnicos e regulatórios, tenham experiência comprovada no fornecimento de materiais médicos hospitalares e linha de gás medicinal, e apresentem histórico de qualidade e eficiência.

c) Solicitação de Propostas:

Enviaremos solicitações de propostas aos fornecedores selecionados, contendo as especificações técnicas dos materiais e serviços requeridos, os prazos de entrega, as condições de pagamento e outras informações relevantes. Solicitaremos que os fornecedores apresentem suas propostas comerciais detalhadas.

d) Análise das Propostas:

Realizaremos uma análise minuciosa das propostas recebidas dos fornecedores. Avaliaremos os preços, a qualidade dos produtos, as condições de pagamento, a capacidade de entrega, a assistência técnica oferecida e outros critérios estabelecidos. Compararemos as propostas com base nos requisitos da unidade hospitalar e selecionaremos, no mínimo, três propostas para avaliação.

e) Escolha da Proposta Mais Vantajosa:

Avaliaremos as propostas recebidas, levando em consideração o critério de melhor preço, além da qualidade dos produtos e serviços oferecidos. Utilizaremos ferramentas de análise comparativa para identificar a proposta mais vantajosa para a unidade hospitalar. A escolha será baseada na relação custo-benefício, considerando a qualidade, a confiabilidade e a eficiência dos fornecedores.

f) Contratação e Gestão do Fornecedor:

Firmaremos contrato com o fornecedor selecionado, estabelecendo as condições de fornecimento, os prazos, as garantias, a qualidade dos produtos e demais aspectos relevantes. A gestão do fornecedor será realizada de forma proativa, monitorando o

cumprimento dos contratos, a qualidade dos materiais e a disponibilidade dos produtos.

g) Logística e Controle de Estoque:

Implementaremos um sistema eficiente de logística e controle de estoque, visando garantir o abastecimento contínuo dos materiais médicos hospitalares e da linha de gás medicinal. Serão estabelecidos processos para recebimento, armazenamento, distribuição e reposição dos materiais, com monitoramento rigoroso dos níveis de estoque e prazos de validade.

h) Auditoria e Avaliação Contínua:

Realizaremos auditorias periódicas para verificar o cumprimento dos contratos, a qualidade dos materiais e a eficiência dos processos. Também faremos avaliações contínuas do fornecedor selecionado, levando em consideração o desempenho, o atendimento, a qualidade dos produtos e a satisfação da unidade hospitalar.

A Pró-Vitta está comprometida em utilizar o critério de melhor preço na aquisição, gestão e logística de materiais médicos hospitalares e linha de gás medicinal na gestão da unidade hospitalar. Buscamos obter as melhores condições de preço, mantendo a qualidade e a segurança dos produtos, garantindo um abastecimento eficiente e adequado para o funcionamento da unidade hospitalar.

9.2. PROCESSO DE COMPRAS

O processo de compras da Pró-Vitta engloba todas as atividades que se estendem desde o recebimento das requisições de compras, pelo Departamento de Compras desta Associação, proveniente dos diversos setores internos da unidade de saúde até a aprovação da fatura para pagamento ao fornecedor.

O Processo de Compra adotado pela Pró-Vitta para aquisição de materiais para as unidades geridas por esta, possui a Fase Interna e Fase Externa.

A fase **interna** do processo de compras inicia-se com o recebimento pela Coordenação Administrativa das requisições de compras originadas dos departamentos de dispensação, como almoxarifado.

Após a Coordenação Administrativa receber as requisições de compras, repassa ao Departamento de Compras da Pró-Vitta, que faz o processo de cotação junto à fornecedores, e após a cotação e a escolha do fornecedor, requer à Direção Geral desta

Associação, autorização de compra, que em caso de autorização é emitida ordem de fornecimento ao fornecedor escolhido.

Todos os atos do Processo de Compras podem ser realizados de forma eletrônica, por meio de e-mail e plataformas eletrônicas de compras, gerando ao processo uma grande transparência e facilidade de acesso aos órgãos de controle interno e externo.

Quando do recebimento dos materiais pelo almoxarifado da unidade de saúde, estes serão conferidos com a Nota Fiscal das mercadorias e o pedido gerado, e lançado a entrada de material no sistema de gestão, sensibilizando tanto o módulo estoque, quanto o módulo financeiro de contas a pagar.

Após a conferência da mercadoria, esta é armazenada conforme padrões de gestão de materiais.

A customização do ciclo de compras à realidade do setor público contempla não só o procedimento licitatório, mas também fases da despesa (empenho – liquidação – pagamento), podendo ser assim representado:



9.3. Regulamento de Procedimentos para Compras

A Pró-Vitta é uma Organização Social, sem fins lucrativos, que administra, sob um Contrato de Gestão, Unidades de Saúde em todo território nacional e tem o dever de promover a constante inovação de suas práticas de gestão. A modalidade de compras

executada é determinada pelo objeto ou destinação fim e de acordo com a legislação que rege o Instituto.

A Pró-Vitta visa o compromisso de promover a gestão otimizada nas áreas da saúde, com benefícios aos parceiros, instituições e usuários. A gestão da Pró-Vitta se adapta aos mecanismos legais através dos programas de Compliance, que busca a integridade da gestão com base no cumprimento das leis, regulamentos e princípios éticos. Assim ao realizar suas compras, admite ações que atenda às normas técnicas para nos assegurar da procedência do produto.

A Gestão de Compras tem caráter intersetorial podendo influenciar diretamente a qualidade assistencial, desta forma, o ciclo de compra exige programação financeira, quantidade efetiva e controle de custos, obedecendo aos princípios de impessoalidade, moralidade, economicidade e qualidade.

Esse regulamento tem como **objetivo** estabelecer orientações, diretrizes e critérios para procedimentos administrativos e financeiros relacionados às compras institucionais mantendo integridade e transparência nos processos.

9.3.1. Descrição das Atividades

a) Diretrizes de Compliance

Medidas importantes são realizadas para conduzir as atividades com integridade e respeito. Considera-se a reputação um ativo valioso aos pacientes, colaboradores e fornecedores que estabelece negócios e parcerias.

Espera-se de todos um comprometimento com as boas práticas de mercado e o monitoramento contínuo dos riscos para que as incorreções ou desvios sejam identificados e corrigidos antes de produzir efeitos negativos, obedecendo ao manual de integridade da Instituição.

b) Diretrizes de Qualidade

Os padrões de excelência implantados para a boa gestão do Instituto proporcionam transparência, confiança da comunicação, vantagens competitivas, gestão eficiente e qualidade no cuidado prestado. Tais requisitos permitem que a organização tome medidas necessárias para o bom desempenho e credibilidade em seu segmento. As práticas adotadas para assistência segura dos pacientes são monitoradas por certificações de qualidade, ao qual se adota princípios para a gestão em saúde e dimensões dos processos que possibilita aceitabilidade, adequação, efetividade, eficiência, eficácia, equidade, integridade e legitimidade na prestação do cuidado.

c) Comissão de Farmácia e Padronização

A comissão de farmácia e padronização será instituída em cada unidade e atuará como um elo entre o processo de compras e a segurança na cadeia medicamentosa.

A padronização de materiais e medicamentos deverá ser aprovada pela comissão de farmácia e padronização, respeitando a análise do perfil da sua unidade.

Quando houver solicitações para inclusões e/ou exclusões de materiais e medicamentos o “Formulário de solicitação de inclusão e exclusão de materiais e medicamentos”, deverá ser enviada para sede com as devidas justificativas e aprovação da comissão. Após avaliação da superintendência técnica do instituto, a sede terá o prazo de quinze dias para emitir o parecer final.

A sede acompanha através da Anvisa as proibições e suspensão de medicamentos e providencia medidas de segurança às suas unidades. Ao receber as informações é realizado contato imediato com as unidades divulgando os itens e definindo medidas de recolhimento e ou afastamento do uso.

Para os casos em que se faz necessário a substituição, a sede conta com o apoio da comissão de farmácia e terapêutica de cada unidade, buscando uma padronização através do preenchimento do “Formulário de inclusão e exclusão de materiais e medicamentos”, em que será relacionado os itens pertinentes às substituições. Para os casos de recolhimento de lote por apontamento de irregularidade do fornecedor a sede irá orientar às unidades a retirada e subsequente substituição.

9.3.1.1. Modalidade de Compras

a) Compras por Plataforma Eletrônica

É utilizado sistema eletrônico para compras de materiais, medicamentos, bens duráveis, OPME, instrumentais e equipamentos. O sistema apresenta transparência, amplia a competitividade e possibilidade de contratações a preços mais justos, permite imparcialidade, credibilidade, legalidade e auditoria.

b) Compras Diretas

São compras realizadas diretamente pelas unidades, por meio de cotações que contemplam no mínimo a apresentação de 3 (três) propostas. Os parâmetros para definição da proposta será: qualidade, menor preço, prazo de entrega e prazo de pagamento.

b.1) Compras por Cartão Débito

As Unidades dispõem de um recurso para pequenas aquisições com valor mensal pré-definido pela sede. O valor poderá ser utilizado através de cartão de débito para as compras de até R\$500,00 (Quinhentos reais) por evento.

A prestação de contas da utilização será realizada até o décimo dia útil do mês seguinte. A administração deste recurso é de responsabilidade da direção da unidade. Havendo necessidade de reposição antes do período determinado, deverá ser solicitada à diretoria da sede com as devidas justificativas.

b.2) Compras Emergências

As compras emergências são tratadas como exceção e deverão ser justificadas. A compra deverá ser realizada por meio de no mínimo três cotações conforme citado acima.

As justificativas são analisadas com o objetivo de gerenciamento da incidência e realização de tratativas de correção.

Para as compras emergenciais locais o formulário “Ordem de Compra”, deverá ser preenchido e autorizado pela direção local e enviado à sede para autorização e provisionamento de recursos. O retorno da sede para as solicitações de compras emergenciais cumprirá o prazo máximo de 24 horas.

C) Compras por Contrato

As aquisições realizadas por contrato possibilitam gestão eficiente e planejada, gerenciamento adequado do fluxo e melhor relação custo-benefício. Essa modalidade permite ao instituto o fornecimento de materiais e medicamentos e serviços com garantia na entrega mantendo padrões de qualidade.

Para o Instituto a prática exercida requer a apresentação de três propostas e os critérios adotados para estabelecer parcerias são baseados no custo acessível e logística de entrega.

9.3.1.2. Dinâmica de Compras

As solicitações de compras devem ser encaminhadas à Sede por via eletrônica, devidamente autorizados pela direção local. A solicitação é analisada pelo setor de compras e incluída na plataforma eletrônica passando pelos tramites de aquisição.

Após finalização do processo com a autorização da compra pela direção sede, é emitido relatório e nota fiscal que serão enviados às unidades. Será disponibilizado no arquivo compartilhado chamado “**Avaliação de desempenho do Fornecedor**”, para

término do acompanhamento do recebimento da mercadoria. Posterior ao trâmite do recebimento da mercadoria e preenchimento da “**Avaliação de desempenho do Fornecedor**”, o mesmo será tabulado e divulgado pela sede.

Para as realocações dos itens que por algum motivo não foram adquiridos na primeira solicitação, a sede terá até 7 (sete) dias úteis para aquisição sendo de sua responsabilidade informar a unidade sobre a pendência do item.

Em casos de apontamentos de não conformidades no recebimento, a regularização será diretamente pela sede, tendo a unidade a responsabilidade de notificar o fornecedor copiando o setor de compras para que as providências sejam tomadas.

10. PROPOSTA DE NORMA PARA SELEÇÃO DE PESSOAL

CAPÍTULO I – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1.º - Este regulamento estabelece as regras de recrutamento, seleção e contratação para o preenchimento de vagas de funções administrativas e operacionais, com exceção de profissionais médicos, coordenação, gerência e diretoria, com recursos financeiros provenientes dos Contratos de Gestão, Convênios e congêneres, firmados para operacionalização da gerência e execução de atividades e serviços de saúde nas unidades de saúde geridas pela Pró-Vitta.

Art. 2.º O Recrutamento e a seleção, de que trata este regulamento, visa selecionar o melhor candidato para o cargo e função a ser preenchida.

CAPÍTULO II – DO PROCESSO DE SELEÇÃO

Título I – Das Competências

Art. 3º - No âmbito dos processos de seleção de pessoal, compete:

I - Aos Gerentes Administrativos da Área ou Superintendente Administrativo da PRÓ-VITTA, aprovar Requisição de Pessoal;

II - Aos Diretores Administrativos das unidades:

- a) Realizar solicitação de Requisição de Pessoal;
- b) Participar das etapas de avaliação comportamental e técnica;
- c) Analisar os resultados apresentados pelos candidatos e definir o candidato mais adequado ao perfil solicitado.

III - À área Recursos Humanos das unidades:

- a) Conduzir os Processos de Avaliação referentes à Seleção, Promoção ou Movimentação de Pessoal;
- b) Orientar e monitorar os colaboradores quanto às políticas de Gestão de Pessoas.

IV - Ao Departamento Pessoal, executar o processo de registro e admissão;

V - Ao Serviço de Segurança e Medicina do Trabalho, realizar os Exames Médico Admissionais e de Mudança de Função.

Título II - Do Desenvolvimento do Recrutamento e Seleção

Seção I – Da Requisição de Pessoal

Art. 4.º - O procedimento de contratação de pessoal terá início mediante solicitação da Direção Administrativa da unidade, interessados na contratação dos serviços efetivamente necessário que será operacionalizada por meio da Requisição de Pessoal, após levantamento da necessidade pelos setores e coordenadores na unidade.

§ 1º. O requisitante deverá preencher o formulário de Requisição de Pessoal conforme demanda do Serviço/Unidade e coletará a aprovação da Gerência Administrativa da Área.

§ 2º. A Gerência Administrativa da área ou Superintendente Administrativos encaminhará a Requisição de Pessoal ao Diretor Administrativo da unidade requisitante, seguindo os fluxos estabelecidos entre a unidade hospitalar e a PRÓ-VITTA, que remeterá a área de Recursos Humanos da unidade requisitante para os procedimentos de recrutamento e seleção.

§ 3º. As Requisições de Pessoal podem ser abertas nos seguintes casos:

I - Substituição de um colaborador;

II - Aumento de Quadro, desde que contemplado no orçamento e/ou aprovado pela Gerentes Administrativos da Área ou Superintendente Administrativo da Pró-Vitta.

§ 4º. Quando se tratar de primeiras contratações para início da execução do serviço, dispensa-se o ato de solicitação de requisição de pessoal, quando os mesmos já estiverem contemplados no Projeto Técnico do serviço, bem como o processo será conduzido por Comissão Seleção escolhida especialmente para o processo, pela Presidência da Pró-Vitta.

Seção II – Do Processo de Recrutamento e Seleção

Art. 5.º - O Edital de Recrutamento será divulgado por meio do site da PRÓ-VITTA (www.provitta.org.br), podendo ainda, de forma subsidiária ser divulgado em jornais de grande circulação da localidade do projeto e no diário oficial do ente público parceiro, e conterà, os cargos a serem preenchidos, os respectivos números de vagas, os prazos, as condições para a participação dos candidatos e local da prestação do serviço, salário base, regime de contratação e carga horária.

Art. 6.º – O Processo de Recrutamento, Seleção e Contratação compreende as seguintes etapas:

I – Primeira Etapa: análise do currículo e documentos comprobatórios de experiência, escolaridade e outros dados fornecidos pelos candidatos para avaliação de sua conformidade com os requisitos mínimos exigidos.

II – Segunda Etapa: os candidatos que cumprirem os requisitos mínimos exigidos deverão apresentar fichas de emprego preenchidas e participarão das seguintes avaliações:

a) Avaliação técnica, visando apurar o nível de conhecimento técnico específico, quando necessário;

b) Entrevista final, a ser realizada pelo Corpo Técnico da Pró-Vitta.

III – Terceira Etapa: Os candidatos aprovados na entrevista final deverão entregar os documentos de contratação exigidos pela Pró-Vitta e passar por exame médico admissional.

§ 1º. Quando se tratar de seleção prevista no § 4º do Art. 4º do presente regulamento, o processo descrito neste artigo poderá ser substituído por um Processo de Seleção Simplificado, no qual fica suprimida a segunda etapa prevista no inciso II.

§ 2º. Somente serão considerados aptos para o exercício dos cargos aquelas pessoas que cumprirem de forma satisfatória todas as etapas de seleção e que estejam de acordo com as condições propostas.

Art. 7.º - Os cargos serão preenchidos preferencialmente sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), conforme carga horária previamente informada para cada cargo, que obedecerá, quando o caso, as Convenções Coletivas de cada categoria profissional, podendo variar para os períodos diurno, noturno, misto, na forma de revezamento, banco de horas ou escala de serviço.

Parágrafo Único. É permitida a subcontratação de empresas ou cooperativas, bem como a contratação de profissionais autônomos, em casos específicos, em regime não celetista.

CAPÍTULO III – DA READMISSÃO DE ANTIGOS COLABORADORES

Art. 8º - A admissão de antigos colaboradores somente poderá ocorrer após do decurso do prazo de 12 (doze) meses entre o desligamento e a readmissão.

§ 1º. Caso a readmissão seja para um serviço ou cargo diferente do anterior, o candidato deverá ser avaliado também pelo novo requisitante bem como possuir os pré-requisitos definidos no desenho de cargo.

§ 2º. Toda readmissão deverá ser aprovada pela Gerência Administrativa da área ou Superintendente Administrativos.

CAPÍTULO IV – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 9º - Os casos omissos ou duvidosos na interpretação do presente Regulamento serão resolvidos pela Presidência da Pró-Vitta, com base nos princípios gerais de direito.

Art. 10 - O presente Regulamento entrará em vigor imediatamente e servirá para todas as contratações a serem realizadas pela Pró-Vitta.

11. CONTRATAÇÃO DE TERCEIROS PRESTADORES DE SERVIÇOS

11.1. SELEÇÃO SIMPLIFICADA DE PESSOAL:

A Pró-Vitta estabelece as regras de recrutamento, seleção e contratação para o preenchimento de vagas de funções administrativas e operacionais, com exceção de profissionais médicos (por ser simplificada), coordenação, gerência e diretoria, com recursos financeiros provenientes dos Contratos de Gestão, Convênios e congêneres, firmados para operacionalização da gerência e execução de atividades e serviços de saúde nas unidades de saúde geridas por esta Associação.

O procedimento de contratação de pessoal terá início mediante solicitação da Direção Administrativa da unidade, interessados na contratação dos serviços efetivamente necessário que será operacionalizada por meio da Requisição de Pessoal, após levantamento da necessidade pelos setores e coordenadores na unidade.

Expõe-se, aqui, requisitos a serem observados para possíveis cargos, **de modo exemplificativo**, para destacar a forma de avaliação realizada ao contratar colaboradores para integrar aos nossos trabalhos:

11.1.1. Atribuição dos cargos:

ASSISTENTE ADMINISTRATIVO: Profissional com certificado de conclusão do Ensino Médio, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Executar atividades administrativas auxiliando o administrador em suas atividades rotineiras e no controle de gestão financeira, administração, RH, DP, organização de arquivos, gerência de informações, revisão de documentos entre outras atividades.

ASSISTENTE SOCIAL: Profissional de nível superior, titular do diploma de Assistente Social, devidamente registrado no Conselho Regional de Serviço Social de sua jurisdição, devendo além das ações assistências prestar serviços administrativos e operacionais em

sistemas de atendimento pré-hospitalar. Prestar serviços sociais orientando indivíduos, famílias, comunidade e instituições sobre direitos e deveres (normas, códigos e legislação), serviços e recursos sociais. Planejar, coordenar e avaliar planos, programas e projetos sociais, orientar e monitorar ações em desenvolvimento relacionados à saúde, desempenhar tarefas administrativas.

AUXILIAR DE FARMÁCIA: Profissional com certificado de conclusão do Ensino Médio, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Executar atividades que compreende o conjunto de atividades destinadas a separar medicamentos e produtos afins, de acordo com a prescrição ou receita médica, sob orientação do profissional farmacêutico, como receber, conferir, organizar e encaminhar medicamentos e produtos correlatos; entregar medicamentos diariamente e produtos afins nas unidades de interação; controlar estoques, separar requisições e receitas, providenciar, através de microcomputadores, a atualização de entradas e saída de medicamentos; fazer a transcrição em sistema informatizado da prescrição médica.

AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS: Desejável profissional com certificado de conclusão do Ensino Fundamental, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Zelar pela conservação, limpeza desinfecção e higienização adequada de todo o espaço físico interno e externo da instituição proporcionando maior segurança, favorecendo o bom desempenho das ações. Garantir a coleta, transporte e acondicionamento adequado do lixo hospitalar.

AUXILIAR DE SERVIÇOS DE ALIMENTAÇÃO: Profissional com certificado de conclusão do Ensino Fundamental, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Auxiliar nos serviços de alimentação, distribuir dietas, fazer anotações pertinentes à tarefa, minimizar os riscos de contaminação. Trabalhar em conformidade a normas e procedimentos técnicos e de qualidade, segurança, higiene e saúde.

ENFERMEIROS: Profissional de nível superior titular do diploma de Enfermeiro, devidamente registrado no Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição, devendo além das ações assistenciais, prestar serviços administrativo se operacionais em sistemas de atendimento de urgência. Supervisionar e avaliar as ações de enfermagem da equipe assistencial no atendimento da unidade; prestar cuidados de enfermagem de maior complexidade técnica (privativos do Enfermeiro) a pacientes graves e com risco de morte, que exijam conhecimentos científicos adequados e capacidade de tomar decisões imediatas; prestar a assistência de enfermagem conforme demanda; participar e ministrar programas de treinamento e aprimoramento de pessoal assistencial, fazer controle de

qualidade do serviço nos aspectos inerentes à sua profissão; subsidiar os responsáveis pelo desenvolvimento de recursos humanos para as necessidades de educação continuada da equipe; obedecer a Lei do Exercício Profissional e o Código de Ética de Enfermagem; Realizar atribuições de mesma complexidade conforme solicitação do superior imediato.

FARMACÊUTICO: Profissional de nível superior, titular do diploma de Farmacêutico, devidamente registrado no Conselho Regional de Farmácia de sua jurisdição. Realizar ações específicas de dispensação de produtos e serviços farmacêuticos. Realizar ações de controle de qualidade de produtos e serviços farmacêuticos gerenciando o armazenamento e distribuição desses produtos. Coordenar políticas de assistência farmacêutica, realizar análises clínicas, toxicológicas, físico-químicas, biológicas e microbiológicas. Realizar pesquisa sobre os efeitos de medicamentos e outras substâncias sobre órgãos, tecidos e funções vitais dos seres humanos. Fornecer assistência farmacêutica aos pacientes garantindo segurança e eficácia no tratamento dos mesmos

MOTORISTA: Profissional com certificado de conclusão do Ensino Fundamental, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente, maior de vinte e um anos, habilitação profissional como motorista de veículo na categoria B de acordo com a legislação em vigor (Código Nacional de Trânsito) e disponibilidade para recertificação periódica. Conduzir veículo terrestre destinado a atendimento e transporte de colaboradores da UPA BROTAS, conhecer integralmente o veículo e realizar manutenção básica dele, conhecer malha viária local, conhecer localização de todos os estabelecimentos de saúde integrados ao sistema assistencial local. Atuar de forma ética e em conformidade as normas de segurança, zelar pela preservação do veículo e executar atividades correlatas mediante solicitação.

RECEPCIONISTA: Profissional com certificado de conclusão do Ensino Médio. Experiência em manipulação de computador, com ênfase em Windows.

SUPERVISOR DE SHL E HOTELARIA: Desejável profissional com certificado de conclusão do Ensino Médio, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Supervisionar os serviços de conservação, limpeza desinfecção e higienização adequada de todo o espaço físico interno e externo da instituição proporcionando maior segurança favorecendo o bom desempenho das ações. Garantir a coleta, transporte e acondicionamento adequado do lixo hospitalar. Supervisionar e acompanhar a entrega, recebimento e pesagem dos enxovais, bem como a distribuição deles nos leitos.

TÉCNICO DE SEGURANÇA DO TRABALHO: Profissional com Ensino Médio completo e curso regular de Técnico de Segurança do Trabalho, titular do certificado ou diploma de Técnico de Segurança do Trabalho. É habilitado a realizar procedimentos a ele delegados, sob supervisão, dentro do âmbito de sua qualificação profissional. Elaborar e implementar política de saúde e segurança no trabalho, realizar auditoria, acompanhamento e avaliação na área, identificar variáveis de controle de doenças, acidentes, qualidade de vida e meio ambiente. Desenvolver ações educativas na área de saúde e segurança no trabalho, participar de perícias e fiscalizações e integrar processos de negociação. Participar da adoção de tecnologias e processos de trabalho, gerenciar documentação, investigar, analisar acidentes e recomendar medidas de prevenção e controle.

TÉCNICO DE ENFERMAGEM: Profissional com Ensino Médio completo e curso regular de Técnico de Enfermagem, titular do certificado ou diploma de Técnico em Enfermagem, devidamente registrado no Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição. Além da intervenção conservadora no atendimento do paciente, é habilitado a realizar procedimentos a ele delegados, sob supervisão do Enfermeiro, dentro do âmbito de sua qualificação profissional. Prestar, sob supervisão do Enfermeiro, assistência ao paciente zelando pelo seu conforto e bem-estar, realizar procedimentos técnicos bem como registrar atividades realizadas, organizar ambiente de trabalho, dar continuidade aos plantões e trabalhar conforme normas e procedimentos técnicos de boas práticas, qualidade e biossegurança.

Isto, além dos demais cargos a serem preenchidos, como: **nutricionista, fisioterapeuta e demais necessidades especializadas.**

5.2.1 Minuta de Edital do Processo Seletivo Simplificado

PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO Nº XX/201X – XXXXXXXX EDITAL DE CHAMAMENTO PARA PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO VISANDO À CONTRATAÇÃO DE PROFISSIONAIS PARA A XXXXXXXXXX – CONTRATO DE GESTÃO Nº XXX/2015.

A Pró-Vitta Associação Beneficente de Assistência Social e Saúde, Organização Social em Saúde no âmbito do Município de XXXXXX (XX), qualificada por meio do Dec. Mul XXXXX/2015, com fulcro no Regulamento de Contratação de Pessoal da Pró-Vitta, torna pública a realização no Município de XXXXX (XX) o processo seletivo simplificado de vagas e formação de cadastro reserva de diversos cargos a serem lotados na XXXXXXXXXXXXX, contratados sob o Regime da CLT (Consolidação das Leis do Trabalho) e sob a responsabilidade da Equipe Técnica da Pró-Vitta.

1. DO PROCESSO SELETIVO SIMPLIFICADO

1.1. O Processo Seletivo Simplificado será integralmente realizado sob a responsabilidade da Equipe Técnica da Pró-Vitta Associação Beneficente de Assistência Social e Saúde, tendo a Comissão a função de elaborar o edital, organizar a logística de todo o processo e, analisar os recursos interpostos.

1.2. A Análise dos documentos, constantes do item 2.8 do presente edital, caberá a Comissão Avaliadora.

1.3. O Processo Seletivo Simplificado será realizado em uma única etapa constituída de análise de Currículo, de caráter eliminatório e classificatório.

1.4. O candidato aprovado, neste Processo Seletivo, poderá, a critério da administração, de acordo com o surgimento de carências, exclusivamente ligadas aos interesses do Contratante, ser contratado por prazo indeterminado.

1.5. Ao se inscrever o candidato aceita de forma irrestrita as condições contidas neste Edital, que constitui as normas que regem o Processo Seletivo Simplificado, não podendo delas alegar desconhecimento.

2. DOS REQUISITOS DO CANDIDATO

2.1. A inscrição do candidato dar-se-á no período de XXX a XXX e será unicamente por via digital, com o envio da documentação exigida no item 2.8.

2.2. Não serão aceitas inscrições por outro meio que não o previsto neste Edital, ou que não esteja com a documentação completa exigida no item 2.8.

2.3. É vedada a inscrição condicional e/ou extemporânea.

2.4. Após o envio da documentação, por e-mail, o candidato considerar-se-á inscrito no Processo Seletivo Simplificado e não poderá alterar a sua inscrição.

2.5. A inscrição implica em compromisso tácito, por parte do candidato, de aceitar as condições estabelecidas para a realização do Processo Seletivo Simplificado, dentre elas as constantes no presente Edital, não cabendo alegação de desconhecimento.

2.6. Não se aceitarão reclamações posteriores à data estabelecida para confirmação de inscrição.

2.7. O candidato que fizer qualquer declaração falsa, inexata ou, ainda, que não possa satisfazer todas as condições estabelecidas neste Edital, terá sua inscrição cancelada e, em

consequência, anulados todos os atos dela decorrentes, mesmo tendo sido aprovado, no caso do fato ser constatado posteriormente à realização do processo seletivo.

2.8. Os candidatos deverão enviar por meio digital sua DOCUMENTAÇÃO através do e-mail financeiro@provitta.org.br, unicamente no período de inscrição descrito no item 2.1 deste edital, em arquivo PDF.

2.8.1. Os e-mails deverão ser enviados com o seguinte título, sob pena de não ser aceita a inscrição:

UPA 24H JUNÇÃO – CARGO PRETENDIDO – NOME DO CANDIDATO

2.8.2. Deverão estar anexados ao e-mail os seguintes documentos:

- a) Documento de identidade e CPF;
- b) Curriculum contendo todas as informações necessárias para sua análise, conforme o item 5 deste edital.

3. DAS ATRIBUIÇÕES DOS CARGOS

3.1 Quanto aos cargos, jornada de trabalho, remuneração e tipo de vínculo serão consideradas as informações da tabela abaixo:

| ORDEM | CARGO | REQUISITOS | CARGA HORÁRIA | QUANTIDADE | SALÁRIO |
|-------|-------|------------|---------------|------------|---------|
|-------|-------|------------|---------------|------------|---------|

4. ATRIBUIÇÃO DOS CARGOS

4.1. AGENTE DE PORTARIA

4.1.1. Competências/Atribuições

Profissional com certificado de conclusão do Ensino Fundamental, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Zelar pela segurança, através de controle, orientação e identificação quanto ao acesso de pessoas. Garantir a integridade física do patrimônio.

4.2 ASSISTENTE ADMINISTRATIVO

4.2.1. Competências / Atribuições:

Profissional com certificado de conclusão do Ensino Médio, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Executar atividades administrativas auxiliando o administrador em suas atividades rotineiras e no controle de gestão financeira, administração, RH, DP, organização de arquivos, gerência de informações, revisão de documentos entre outras atividades.

4.3 ASSISTENTE SOCIAL:

4.3.1. Competências / Atribuições:

Profissional de nível superior, titular do diploma de Assistente Social, devidamente registrado no Conselho Regional de Serviço Social de sua jurisdição, devendo além das ações assistências prestar serviços administrativos e operacionais em sistemas de atendimento pré-hospitalar. Prestar serviços sociais orientando indivíduos, famílias, comunidade e instituições sobre direitos e deveres (normas, códigos e legislação), serviços e recursos sociais. Planejar, coordenar e avaliar planos, programas e projetos sociais, orientar e monitorar ações em desenvolvimento relacionados à saúde, desempenhar tarefas administrativas.

4.4. AUXILIAR DE FARMÁCIA:

4.4.1. Competências / Atribuições:

Profissional com certificado de conclusão do Ensino Médio, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Executar atividades que compreende o conjunto de atividades destinadas a separar medicamentos e produtos afins, de acordo com a prescrição ou receita médica, sob orientação do profissional farmacêutico, como receber, conferir, organizar e encaminhar medicamentos e produtos correlatos; entregar medicamentos diariamente e produtos afins nas unidades de interação; controlar estoques, separar requisições e receitas, providenciar, através de microcomputadores, a atualização de entradas e saída de medicamentos; fazer a transcrição em sistema informatizado da prescrição médica.

4.5. AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL

4.5.1. Competências / Atribuições:

Profissional com certificado de conclusão do Ensino Médio, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Executar atividades na preparação do usuário para atendimento; Auxílio no atendimento ao usuário; preparação e organizar instrumental e materiais necessários; instrumentalizar o CD ou THD durante a realização de procedimentos clínicos; manipular materiais de uso odontológico; promover isolamento do campo operatório; selecionar moldeiras e confeccionar modelos em gesso; realizar ações de promoção e prevenção em saúde bucal para famílias, grupos e indivíduos, mediante planejamento local e protocolos de atenção à saúde; agendar consultas; preencher fichas clínicas e manter o arquivo e o fichário em ordem; participar do gerenciamento de insumos; cuidar da manutenção e conservação dos equipamentos odontológicos; proceder à lavagem, desinfecção e esterilização de instrumentais e equipamentos utilizados.

4.6. AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

4.6.1. Competências / Atribuições:

Desejável profissional com certificado de conclusão do Ensino Fundamental, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Zelar pela conservação, limpeza desinfecção e higienização adequada de todo o espaço físico interno e externo da instituição proporcionando maior segurança, favorecendo o bom desempenho das ações. Garantir a coleta, transporte e acondicionamento adequado do lixo hospitalar.

4.7. COPEIRA:

4.7.1. Competências / Atribuições:

Profissional com certificado de conclusão do Ensino Fundamental, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Auxiliar nos serviços de alimentação, distribuir dietas, fazer anotações pertinentes à tarefa, minimizar os riscos de contaminação. Trabalhar em conformidade a normas e procedimentos técnicos e de qualidade, segurança, higiene e saúde.

4.8. ENFERMEIRO:

4.8.1. Competências/Atribuições:

Profissional de nível superior titular do diploma de Enfermeiro, devidamente registrado no Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição, devendo além das ações assistenciais, prestar serviços administrativo se operacionais em sistemas de atendimento de urgência. Supervisionar e avaliar as ações de enfermagem da equipe assistencial no atendimento da unidade; prestar cuidados de enfermagem de maior complexidade técnica (privativos do Enfermeiro) a pacientes graves e com risco de morte, que exijam conhecimentos científicos adequados e capacidade de tomar decisões imediatas; prestar a assistência de enfermagem conforme demanda; participar e ministrar programas de treinamento e aprimoramento de pessoal assistencial, fazer controle de qualidade do serviço nos aspectos inerentes à sua profissão; subsidiar os responsáveis pelo desenvolvimento de recursos humanos para as necessidades de educação continuada da equipe; obedecer a Lei do Exercício Profissional e o Código de Ética de Enfermagem; Realizar atribuições de mesma complexidade conforme solicitação do superior imediato.

4.9. FARMACÊUTICO:

4.9.1. Competências / Atribuições:

Profissional de nível superior, titular do diploma de Farmacêutico, devidamente registrado no Conselho Regional de Farmácia de sua jurisdição. Realizar ações específicas de dispensação de

produtos e serviços farmacêuticos. Realizar ações de controle de qualidade de produtos e serviços farmacêuticos gerenciando o armazenamento e distribuição desses produtos. Coordenar políticas de assistência farmacêutica, realizar análises clínicas, toxicológicas, físico-químicas, biológicas e microbiológicas. Realizar pesquisa sobre os efeitos de medicamentos e outras substâncias sobre órgãos, tecidos e funções vitais dos seres humanos. Fornecer assistência farmacêutica aos pacientes garantindo segurança e eficácia no tratamento dos mesmos.

4.10. MOTORISTA:

4.10.1. Competências / Atribuições:

Profissional com certificado de conclusão do Ensino Fundamental, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente, maior de vinte e um anos, habilitação profissional como motorista de veículo na categoria B de acordo com a legislação em vigor (Código Nacional de Trânsito) e disponibilidade para recertificação periódica. Conduzir veículo terrestre destinado a atendimento e transporte de colaboradores da REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTA EDITAL, conhecer integralmente o veículo e realizar manutenção básica do mesmo, conhecer malha viária local, conhecer localização de todos os estabelecimentos de saúde integrados ao sistema assistencial local. Atuar de forma ética e em conformidade as normas de segurança, zelar pela preservação do veículo e executar atividades correlatas mediante solicitação.

4.11. RECEPCIONISTA

4.11.1. Competências / Atribuições:

Profissional com certificado de conclusão do Ensino Médio. Experiência em manipulação de computador, com ênfase em Windows.

4.12. SUPERVISOR DE SHL E HOTELARIA

4.12.1. Competências / Atribuições:

Desejável profissional com certificado de conclusão do Ensino Médio, fornecido por instituição de ensino credenciada pelo órgão competente. Supervisionar os serviços de conservação, limpeza desinfecção e higienização adequada de todo o espaço físico interno e externo da instituição proporcionando maior segurança, favorecendo o bom desempenho das ações. Garantir a coleta, transporte e acondicionamento adequado do lixo hospitalar. Supervisionar e acompanhar a entrega, recebimento e pesagem dos enxovais, bem como a distribuição dos mesmos nos leitos.

4.13. TÉCNICO DE GESSO

4.13.1. Competências / Atribuições:

Profissional com Ensino Médio completo e curso regular de Técnico de Enfermagem, titular do certificado ou diploma de Técnico em Imobilização, devidamente registrado no Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição. Além da intervenção conservadora no atendimento do paciente, é habilitado a realizar procedimentos a ele delegados, sob supervisão do Enfermeiro, dentro do âmbito de sua qualificação profissional.

4.14. TÉCNICO DE SEGURANÇA DO TRABALHO:

4.14.1. Competências / Atribuições:

Profissional com Ensino Médio completo e curso regular de Técnico de Segurança do Trabalho, titular do certificado ou diploma de Técnico de Segurança do Trabalho. É habilitado a realizar procedimentos a ele delegados, sob supervisão, dentro do âmbito de sua qualificação profissional. Elaborar e implementar política de saúde e segurança no trabalho, realizar auditoria, acompanhamento e avaliação na área, identificar variáveis de controle de doenças, acidentes, qualidade de vida e meio ambiente. Desenvolver ações educativas na área de saúde e segurança no trabalho, participar de perícias e fiscalizações e integrar processos de negociação. Participar da adoção de tecnologias e processos de trabalho, gerenciar documentação, investigar, analisar acidentes e recomendar medidas de prevenção e controle.

4.15. TÉCNICO DE ENFERMAGEM:

4.15.1. Competências / Atribuições:

Profissional com Ensino Médio completo e curso regular de Técnico de Enfermagem, titular do certificado ou diploma de Técnico em Enfermagem, devidamente registrado no Conselho Regional de Enfermagem de sua jurisdição. Além da intervenção conservadora no atendimento do paciente, é habilitado a realizar procedimentos a ele delegados, sob supervisão do Enfermeiro, dentro do âmbito de sua qualificação profissional. Prestar, sob supervisão do Enfermeiro, assistência ao paciente zelando pelo seu conforto e bem-estar, realizar procedimentos técnicos bem como registrar atividades realizadas, organizar ambiente de trabalho, dar continuidade aos plantões e trabalhar conforme normas e procedimentos técnicos de boas práticas, qualidade e biossegurança.

4.16. TÉCNICO DE RADIOLOGIA:

4.16.1. Competências / Atribuições:

Profissional com Ensino Médio completo e curso regular de Técnico de Radiologia, titular do certificado ou diploma de Técnico em Radiologia, devidamente registra do Conselho Regional de Radiologia de sua jurisdição. Além da intervenção conservadora no atendimento do paciente, é habilitado a realizar procedimentos a ele delegados, sob supervisão do Responsável Técnico, dentro do âmbito de sua qualificação profissional. Realizar exames de diagnóstico, processar imagens e/ou gráficos, planejar atendimento, organizar área de trabalho, equipamentos e acessórios, operar equipamentos, preparar paciente para exame de diagnóstico, atuar na orientação de pacientes, familiares e trabalhar conforme normas e procedimentos técnicos de boas práticas, qualidade e biossegurança.

5. DA ANÁLISE CURRICULAR

5.1. O Processo Seletivo Simplificado constará da análise de currículo, de caráter eliminatório e classificatório, mediante os seguintes critérios e pontuação:

| SUPERIOR | CRITÉRIOS DE ANÁLISE | |
|--|--|----------------|
| ASSISTENTE SOCIAL; ENFERMEIROS; FARMACÊUTICOS | Especializações Hospitalares | 10 pts. |
| | Mestrado | 10 pts. |
| | Doutorado | 10 pts. |
| | Curso de Urgência e Emergência | 10 pts. |
| | Curso de Humanização | 10 pts. |
| | Curso de Classificação de Risco – GBCR | 10 pts. |
| | EXPERIÊNCIA HOSPITALAR (Mínimo 12 meses) | 10 pts. |
| | TOTAL: | 70 pts. |

| TÉCNICO | CRITÉRIOS DE ANÁLISE | |
|--|--|----------------|
| TÉCNICO DE ENFERMAGEM TÉCNICO DE RADIOLOGIA TÉCNICO DE GESSO TÉCNICO DE SEGURANÇA DO TRABALHO | Curso técnico completo | 10 pts. |
| | Curso de primeiros socorros | 10 pts. |
| | Curso de urgência e emergência | 10 pts. |
| | Curso de Humanização | 10 pts. |
| | Cursos complementares (área hospitalar) | 10 pts. |
| | EXPERIÊNCIA HOSPITALAR (Mínimo 12 meses) | 10 pts. |
| | TOTAL: | 60 pts. |

| FUNDAMENTAL/MÉDIO | CRITÉRIOS DE ANÁLISE | |
|---------------------------|--------------------------|---------|
| AGENTE DE PORTARIA | Curso profissionalizante | 10 pts. |

| | | |
|------------------------------------|---|---------|
| ASSISTENTE ADMINISTRATIVO | Curso de primeiros socorros | 10 pts. |
| AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL | Curso de Humanização | 10 pts. |
| AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS | Cursos complementares (área hospitalar) | 10 pts. |
| COPEIRA | TOTAL: | 50 pts. |
| MOTORISTA | | |
| SUPERVISOR DE SHL E | | |

5.2. Para fins de comprovação da formação técnica o candidato deverá apresentar no ato da contratação cópia autenticada dos certificados dos cursos realizados, certidão ou certificado de conclusão de curso acompanhado do histórico escolar.

5.3. Para fins de comprovação de experiência profissional o candidato deverá apresentar original e cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social ou declaração do local em que prestou os serviços ou ficha de registro ou contrato de prestação de serviço vigente; e na hipótese de estatutário, publicação da nomeação em Diário Oficial ou certidão de tempo de serviço expedida por órgão público.

5.4. A análise curricular, de caráter eliminatório e classificatório, será realizada pela Comissão do Processo Seletivo Simplificado composta por Equipe Técnica do Instituto Saúde e Cidadania.

5.5. A avaliação curricular dar-se-á mediante o somatório dos pontos obtidos na análise da documentação apresentada.

5.6. Não será aceita documentação incompleta, em nenhuma hipótese.

5.7. Em nenhuma hipótese haverá a devolução dos documentos apresentados.

5.8. Será eliminado o candidato que fizer a inscrição de forma indevida; não comprovar os requisitos mínimos exigidos para a função; não preencher o requerimento de inscrição e não enviar a documentação exigida, bem como que no ato da Contratação não apresentar as comprovações dos títulos e experiências elencadas no currículo.

6. DO RESULTADO E CLASSIFICAÇÃO

6.1. Na lista de classificação constará a relação dos candidatos, por ordem de classificação, de acordo com o número de pontos obtidos, até a colocação correspondente ao triplo do número de vagas ofertados.

6.2. Em caso de empate no total de pontos na classificação, terá preferência o candidato

que comprovar maior tempo de experiência na área de atuação e se persistir o empate, o mais idoso.

6.3. O resultado do processo seletivo será publicado no site da Pró-Vitta, disponibilizado no site www.provitta.org.br, e fixado no mural da Secretaria Municipal de Saúde.

7. DOS RECURSOS

7.1. Após a divulgação da lista de classificação, o candidato que se sentir prejudicado poderá impetrar recurso mediante requerimento individual disponível no site www.provitta.org.br, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas contadas da divulgação do resultado.

7.2. Não serão aceitos recursos protocolizados fora do prazo determinado.

7.3. Não será aceita a revisão de recurso ou recurso de recurso.

7.4. O recurso não terá, sob nenhuma hipótese, efeito suspensivo total ou parcial.

8. DA HOMOLOGAÇÃO

8.1. A homologação será divulgada no site www.provitta.org.br e fixado no mural da Secretaria Municipal de Saúde.

8.2. Os candidatos selecionados receberão e-mail contendo informações adicionais, bem como, a data para apresentação da documentação e o rol de documentos complementares necessários para contratação, a ser especificado no e-mail.

9. DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

9.1. O Departamento de Recursos Humanos da Instituto Saúde e Cidadania convocará os candidatos selecionados de acordo com a ordem classificatória para preenchimento da ficha cadastral, entrega dos documentos em cópia autenticada e informações da função a ser exercida da área de atuação, do tempo de contratação, da lotação, da jornada de trabalho, do início de seu exercício, bem como da assinatura do contrato.

9.2. Os candidatos selecionados, deverão apresentar todos os documentos exigidos, em 05 (cinco) dias úteis, sob pena de perda da vaga.

10. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

10.1. O candidato não poderá acrescentar, alterar, substituir ou incluir qualquer informação exigida na inscrição e currículo após o seu envio por meio digital.

10.2. Não haverá inscrição fora da data prevista neste Edital.

10.3. A inexatidão ou irregularidade das informações prestadas no ato da inscrição, ainda que verificada posteriormente, eliminará o candidato do processo seletivo.

10.4. O profissional que por incompatibilidade de horário ou qualquer outro motivo não assumir a vaga oferecida no momento da convocação, perderá o direito a vaga.

10.5. O horário de trabalho do candidato aprovado será determinado pela Administração do Instituto de acordo com as necessidades.

10.6. Os candidatos aprovados no processo seletivo serão chamados para o desempenho de suas atribuições de acordo com a ordem de classificação e necessidade.

10.7. Após o prazo do 9.2, o candidato que não comparecer dará direito ao DRH da de convocar o próximo classificado.

10.8. Os candidatos selecionados, quando convocados, serão submetidos a Inspeção Médica Oficial e só poderão ser contratados aqueles que forem julgados aptos fisicamente para o exercício das funções.

10.9. O candidato que vier a ser contratado celebrará termo de contrato de experiência de 45 (quarenta e cinco) dias prorrogáveis pelo mesmo prazo e após por prazo indeterminado, nos termos da legislação vigente.

10.10. A cada vaga que surgir, a comissão responsável pelo processo seletivo passará à análise dos currículos que até aquele momento se encontrarem cadastrados no banco de dados.

10.11. Os candidatos a serem contratados para atender as vagas descritas neste edital, serão lotados na XXXXXXXXXX, e os candidatos classificados nas vagas remanescentes estarão em CADASTRO RESERVA da XXXXXXXXXX e poderão ser contratados de acordo com as necessidades.

10.12. Para cada vaga o candidato deverá enviar um e-mail, podendo se inscrever em mais de um cargo, porém, quando da contratação deverá optar somente por 01 (um) cargo, não sendo possível cumular mais de um cargo na mesma unidade de saúde.

10.13. As autenticações dos documentos não poderão ser inferiores a 90 (noventa) dias da apresentação dos mesmos, sob pena de não serem aceitos.

5. DIMENSIONAMENTO DE RECURSOS HUMANOS ESTIMADOS

| PROFISSIONAIS | QTDE | VALOR TOTAL |
|--------------------------|------|----------------|
| MÉDICO DIURNO | 6 | R\$ 153.000,00 |
| MÉDICO NOTURNO | 5 | R\$ 130.000,00 |
| ENFERMEIRO DIURNO | 6 | R\$ 34.731,84 |

| | | |
|--|-----------|-----------------------|
| ENFERMEIRO NOTURNO | 6 | R\$ 41.286,84 |
| TÉCNICO EM ENFERMAGEM DIURNO | 15 | R\$ 100.326,08 |
| TÉCNICO DE ENFERMAGEM NOTURNO | 15 | R\$ 114.922,58 |
| TÉCNICO DE RADIOLOGIA DIURNO | 1 | R\$ 4.384,26 |
| TÉCNICO DE RADIOLOGIA NOTURNO | 1 | R\$ 4.991,46 |
| FARMACÊUTICO DIURNO | 1 | R\$ 6.426,54 |
| FARMACÊUTICO NOTURNO | 1 | R\$ 7.297,91 |
| AUXILIAR DE LIMPEZA DIURNO | 3 | R\$ 12.495,70 |
| AUXILIAR DE LIMPEZA NOTURNO | 3 | R\$ 14.015,75 |
| VIGIAS DIURNO | 2 | R\$ 8.182,63 |
| VIGIAS NOTURNO | 2 | R\$ 9.356,22 |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO DIURNO | 4 | R\$ 16.269,32 |
| AUXILIAR ADMINISTRATIVO NOTURNO | 3 | R\$ 13.768,54 |
| CIRURGIÃO DENTISTA DIURNO | 1 | R\$ 9.108,00 |
| CIRURGIÃO DENTISTA NOTURNO | 1 | R\$ 9.372,50 |
| AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL DIURNO | 1 | R\$ 8.655,38 |
| AUXILIAR DE SAÚDE BUCAL NOTURNO | 1 | R\$ 10.235,75 |
| TOTAL | 78 | R\$ 708.827,31 |

6. INTERNET, EQUIPAMENTOS DE INFORMÁTICA E SOFTWARES

Na organização hospitalar a Tecnologia da Informação tornou-se ferramenta de gestão imprescindível para:

- Alcance de metas focadas nos princípios da Economia de Escala;
- Construção de fluxos otimizados nas diversas estações de trabalho e pontos de atenção do hospital;
- Gestão dos custos hospitalares e no planejamento com integração horizontal.

Apesar dos benefícios e fortalezas que a Tecnologia da Informação aporta, existem fragilidades que precisam ser monitoradas e geridas.

Neste sentido a Gestão da Tecnologia da Informação nas organizações hospitalares tem papel determinante. É indispensável trabalhar com metodologias que preservem a privacidade de dados, a legitimidade do sistema e as pessoas envolvidas no processo

hospitalar.

A Pró-Vitta sempre visa reestruturar e organizar suas unidades de saúde geridas, com base na informatização de todos os processos hospitalares, que serão desenvolvidos pela Gestão da TI, e envolve:

- Governança de TI;
- Desenvolvimento de uma Política de Segurança da Informação;
- Gerenciamento alinhado as necessidades institucionais; e
- Ferramentas de Gestão a serem implantadas.

As Ferramentas de Gestão serão desenvolvidas objetivando a melhoria da qualidade e a organização:

- Nos processos da área Administrativa e Financeira;
- Nos Serviços Assistenciais, incluindo fluxos e processos;
- Prescrição eletrônica;
- Prontuário eletrônico, com a base legal do CFM; e
- Nos processos voltados a gestão de pessoas.

Com a adoção da automação e aplicação de tecnologias, a Pró-Vitta consegue proporcionar ao seu Parceiro Público algumas ferramentas e informações importantes, como, por exemplo, acesso em tempo real às imagens das câmeras, acesso remoto ao sistema de gerenciamento de plantões etc.

Ademais, a nossa gestão ficará responsável pelos serviços de internet, monitoramento, softwares necessários para o bom funcionamento da unidade de saúde, bem como as demais tecnologias necessárias, as quais serão prontamente desempenhadas por uma equipe de TI especializada para tal.

7. EXECUÇÃO E GESTÃO DE SERVIÇOS ACESSÓRIOS

A Pró-Vitta, na gestão da unidade hospitalar, apresenta sua proposta para a execução direta e gestão dos serviços e acessórios necessários ao funcionamento do Hospital e Pronto Atendimento. Nossa proposta visa garantir a eficiência operacional, a segurança dos pacientes e a qualidade dos serviços prestados, abrangendo áreas como lavanderia, alimentação de usuários e funcionários, higienização, segurança privada, manejo e destinação de resíduos hospitalares, manutenção predial e dos equipamentos.

a. Lavanderia:

Propomos a implantação de uma lavanderia eficiente e adequada às necessidades da unidade hospitalar. Realizaremos a gestão completa do processo de lavagem, secagem, passagem e distribuição das roupas hospitalares, garantindo a higiene, a qualidade e a reposição adequada dos itens.

b. Alimentação:

Garantiremos a oferta de alimentação adequada e de qualidade tanto para os usuários quanto para os funcionários.

A Pró-Vitta objetiva implementar um programa de alimentação saudável e adequada para funcionários há unidade hospitalar, promovendo saúde, bem-estar e satisfação.

Será desenvolvido, com a ajuda de profissionais da nutrição, um cardápio semanal equilibrado, com opções variadas de alimentos saudáveis. Este cardápio incluirá proteínas, grãos integrais, frutas, legumes e verduras.

Todo o trabalho voltado à alimentação será orientado por profissionais nutricionistas, para que os funcionários encarregados no preparo dos alimentos estejam bem instruídos acerca de escolhas alimentares saudáveis, balanceamento de refeições e promoção de hábitos alimentares adequados.

Haverá a possibilidade de refeições personalizadas caso haja necessidades individuais de funcionários, como dietas vegetarianas, veganas, sem glúten ou outra restrição alimentar.

Serão estabelecidos critérios de qualidade para os fornecedores de alimentos, priorizando ingredientes frescos e naturais e, se possível, que estes fornecedores sejam locais, para que haja o incentivo da economia regional.

O ambiente destinado a alimentação será adequado para que melhor atenda aos seus usuários, visando que este seja acolhedor, agradável, limpo, confortável e bem iluminado, para que essa pausa intrajornada seja adequada aos funcionários.

Os horários para alimentação, claramente, serão flexíveis, levando em consideração as escalas de trabalho dos funcionários, para que estes tenham tempo suficiente para se alimentar adequadamente.

Serão realizadas pesquisas periódicas para avaliar a satisfação dos funcionários em relação à alimentação oferecida. Com base no resultado destas pesquisas, serão realizados ajustes e melhorias, se assim determinarem que seja necessário.

Ainda, haverá monitoramento e auditoria regular para garantir que os padrões de qualidade, higiene e segurança alimentar sejam cumpridos, além de inspeções periódicas nas instalações de preparo de alimentos e no controle de estoque.

Implementar um programa de alimentação saudável para os funcionários do hospital é uma medida importante para promover sua saúde e bem-estar. Ao adotar essa proposta, a Pró-Vitta, atrás de sua gestão, demonstrará compromisso com a qualidade de vida de sua equipe e criará um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

c. Higienização:

Implementaremos um programa abrangente de higienização, com procedimentos e produtos adequados para garantir a limpeza e a desinfecção eficazes de todas as áreas da unidade hospitalar. Realizaremos a gestão da equipe de limpeza, a supervisão das atividades de higienização e a manutenção dos padrões de limpeza estabelecidos.

Haverá a contratação de empresa especializada na prestação de serviços contínuos de higienização estabelecimento de saúde, visando a obtenção de adequada condição de salubridade e higiene nas dependências médico-hospitalares das unidades de saúde geridas pela Pró-Vitta, com a disponibilização de mão-de-obra qualificada, produtos saneantes domissanitários, materiais, máquinas e equipamentos, para as áreas interna e externa da unidade.

A prestação de serviços contínuos de Higienização Hospitalar deverá compreender essencialmente:

- Limpeza de piso, parede, teto, porta, janelas, esquadrias, fachadas envidraçadas, móveis de todas as salas, banheiros, depósitos de materiais de limpeza (DML) e áreas afins;
- Higienização concorrente e higienização terminal;
- Coleta e transporte interno de resíduos;
- Limpeza dos Abrigos de Resíduos de Serviços de Saúde, conforme Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS);
- Os serviços deverão abranger os principais e mais comuns itens de prestação de serviços de Higienização Hospitalar, assim descritos:
 - o Áreas Internas médico hospitalares;
 - o Áreas Internas administrativas;
 - o Áreas Externas: pisos pavimentados adjacentes/contíguos às edificações;
 - o Áreas Externas: varrição de passeios e arruamentos;

- Áreas Externas: pátios e áreas verdes;
- Áreas Externas: coleta de detritos em pátios e áreas verdes;
- Vidros Externos (com e sem exposição a situação de risco).

Estes serviços serão prestados/executados de acordo com os princípios básicos de higienização hospitalar, observados os conceitos, classificação das Áreas Hospitalares, tipos, técnicas, procedimentos e métodos de limpeza, convencionadas neste instrumento, além da localização, frequência e horários.

Os cuidados em relação ao uso de produtos químicos serão observados e enfatizados, principalmente no que diz respeito a:

- Estabelecer quais produtos podem ser utilizados.
- Adquirir somente produtos com registro no MS.
- Realizar a diluição em local adequado e por pessoal treinado.
- Observar as condições de armazenamento (local e embalagem).
- Orientar para que não sejam realizadas misturas de produtos.
- Utilizar produtos somente após devida aprovação pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar e autorização do gestor da então contratante da empresa prestadora de serviços.

Todas as providências serão tomadas pela Pró-Vitta, e observará o termo de referência a específico ao objeto da contratação.

d. Segurança Privada:

Asseguraremos a segurança dos pacientes, funcionários e visitantes por meio de uma equipe de segurança privada capacitada e treinada. A gestão da segurança incluirá a realização de rondas periódicas, controle de acesso, monitoramento de câmeras de segurança e ações preventivas para garantir um ambiente seguro.

e. Manejo e Destinação de Resíduos Hospitalares:

Implementaremos um sistema eficiente para o manejo e a destinação adequada dos resíduos hospitalares, em conformidade com as normas regulatórias. Realizaremos a gestão completa do processo, desde a segregação e acondicionamento adequado até a contratação de empresas especializadas para o transporte e a destinação final dos resíduos.

f. Manutenção Predial e de Equipamentos:

Realizaremos a gestão da manutenção predial e dos equipamentos, assegurando a disponibilidade e o bom funcionamento dos espaços físicos e dos equipamentos necessários ao funcionamento da unidade hospitalar. Serão estabelecidos planos de manutenção preventiva e corretiva, garantindo a segurança e a operacionalidade adequada.

A Pró-Vitta responsabiliza-se por fazer a manutenção preventiva e corretiva com reposição de peças; pela manutenção predial (efetuar reparos e adaptações que se façam necessários) das dependências que envolvem a operacionalização do trabalho, tais como, forro, azulejos, paredes, janelas e telas de proteção, vidros de janelas, cantoneiras, borrachas de proteção, pisos, instalações hidráulicas e elétricas vinculadas ao serviço, realizando reparos imediatos, as suas expensas.

Assegura, também, que as instalações físicas e dependências da unidade hospitalar estejam em conformidade com as condições higiênico sanitárias conforme a legislação vigente.

Executar-se-á a manutenção corretiva, de todas as instalações físicas e equipamentos danificados no menor prazo possível, a fim de que seja garantido o bom andamento do serviço, bem como de sua segurança.

Será apresentado relatório mensal informando as ações corretivas realizadas em cada Equipamento, para que haja um acompanhamento por ambas as partes – unidade hospitalar e unidade gestora.

No Brasil, a Organização Nacional de Acreditação – ONA, padroniza em níveis as organizações prestadoras de serviços de saúde, tendo como referência as Normas do Sistema Brasileiro de Acreditação e o Manual Brasileiro de Acreditação (ONA, 2009).

Para isso, a ONA publicou o Manual Brasileiro de Acreditação de Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde, onde estabelece requisitos a serem atendidos pelos EAS que pretendem ser acreditadas em um dos níveis de acreditação.

Para a gestão de equipamentos e tecnologia médico-hospitalar o manual apresenta itens de orientação para que sejam atendidos requisitos mínimos relacionados às atividades destinadas à gestão do parque tecnológico da organização durante todo o seu ciclo de vida.

O documento contempla o planejamento, a aquisição, o recebimento, o teste de aceitação, a capacitação, a operação, a manutenção e a desativação dos equipamentos médico-hospitalares (ONA, 2006).

Para atender aos requisitos relacionados às atividades destinadas à gestão tecnológica, geralmente as instituições recorrem a empresas terceirizadas prestadoras de serviços de consultoria em engenharia clínica ou aproveitam a oportunidade para estruturar uma equipe própria de Engenharia Clínica para a realização dos serviços de gestão equipamentos e tecnologia médico-hospitalar.

Assim como os requisitos mínimos presente no Manual Brasileiro de Acreditação da ONA relacionados às atividades destinadas à gestão tecnológica, um conceito importante e que busca objetivos comuns é o de boas práticas de gerenciamento de equipamentos médico-hospitalares, adotado pela Pró-Vitta, em suas unidades de saúde, bem como, nas unidades que faz a gestão compartilhada.

Com o objetivo de garantir a rastreabilidade, qualidade, eficácia e segurança em serviços de saúde envolvendo a tecnologia biomédica, o Ministério da Saúde, por meio da ANVISA, tem buscado uma maneira de nortear os EAS quanto ao gerenciamento dos equipamentos médico-hospitalares e poderá passar a exigir que sejam atendidos requisitos gerais de boas práticas para o gerenciamento de equipamentos de saúde em serviços de saúde, a partir da definição de requisitos mínimos exigidos às boas práticas para o gerenciamento de produtos para saúde em serviços de saúde (BRASIL, 2007).

Para definir os requisitos mínimos exigidos às boas práticas para o gerenciamento de equipamentos médico-hospitalares a ANVISA define gerenciamento de equipamentos de saúde como um conjunto de ações que visam a garantia da qualidade, assegurando que os equipamentos de saúde submetidos ao plano de gerenciamento sejam adquiridos, instalados, mantidos, utilizados e controlados com padrões de conformidade apropriados.

Para realizar o gerenciamento adequado é recomendado que haja um documento especificamente elaborado para suas características por profissionais qualificados que aponte e descreva critérios estabelecidos para a gestão de equipamentos médicos.

Este documento, conhecido com Programa de Gerenciamento de Equipamentos Médico-hospitalares – PGEMH ou plano de gerenciamento de equipamentos médico-hospitalares, no qual o modelo base possui dos seguintes fundamentos:

O Programa de Gerenciamento de Equipamentos Médico-Hospitalares da Pró-Vitta tem como objetivo garantir o uso seguro, adequado e eficiente dos equipamentos médico-hospitalares, em conformidade com as normas da ANVISA, do Ministério da Saúde e do Manual Brasileiro de Acreditação de Organizações Prestadoras de Serviços de Saúde.

- I. Escopo: O programa abrange todos os equipamentos médico-hospitalares utilizados na unidade hospitalar gerida pela Pró-Vitta, incluindo equipamentos médicos, dispositivos, instrumentos e acessórios.
- II. Responsabilidades:
 - a. Diretoria: A diretoria será responsável por fornecer os recursos necessários para a implementação e manutenção efetiva do programa;
 - b. Gestor do Programa: Será designado um gestor responsável pelo Programa de Gerenciamento de Equipamentos Médico-Hospitalares, que terá as seguintes responsabilidades:
 - i. Elaborar, implementar e revisar o programa;
 - ii. Coordenar as atividades relacionadas ao gerenciamento de equipamentos;
 - iii. Assegurar a conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis;
 - iv. Monitorar o desempenho do programa e realizar melhorias contínuas.
- III. Colaboradores: Todos os colaboradores envolvidos no uso, manutenção e controle dos equipamentos devem seguir as diretrizes e procedimentos estabelecidos no programa.
- IV. Inventário de Equipamentos:
 - a. Ter um inventário completo de todos os equipamentos médico-hospitalares, incluindo informações como número de série, modelo, data de aquisição, localização, responsável pela manutenção, histórico de manutenções e calibrações.
- V. Manutenção Preventiva:
 - a. Elaborar um plano de manutenção preventiva para os equipamentos, considerando as recomendações do fabricante, normas técnicas e regulamentos;
 - b. Definir a periodicidade das manutenções preventivas e os procedimentos a serem realizados;
 - c. Designar responsáveis pela execução das manutenções e garantir que sejam registradas adequadamente.
- VI. Treinamento e Capacitação:

- a. Realizar treinamentos periódicos para os profissionais responsáveis pela operação e manutenção dos equipamentos;
 - b. Os treinamentos devem abordar aspectos técnicos, segurança, boas práticas de utilização e atualizações sobre normas e regulamentos;
 - c. Manter registros de treinamentos realizados
- VII. Gestão de Riscos:
- a. Realizar análises de riscos para identificar potenciais ameaças relacionadas ao uso dos equipamentos médico-hospitalares;
 - b. Implementar medidas preventivas e corretivas para mitigar os riscos identificados;
 - c. Manter registros de análises de riscos e ações tomadas;
- VIII. Calibração e Verificação:
- a. Estabelecer um programa de calibração regular para os equipamentos que exigem medições precisas;
 - b. Seguir as normas e regulamentos aplicáveis à calibração e verificação dos equipamentos;
 - c. Manter registros atualizados de calibrações e verificações realizadas.
- IX. Controle de Documentação:
- a. Manter um sistema eficiente de controle de documentação relacionada aos equipamentos médico-hospitalares;
 - b. Incluir manuais de operação, manutenção, calibração, certificados, registros de manutenção, relatórios de incidentes e outras informações pertinentes;
 - c. Garantir que a documentação esteja atualizada, acessível e facilmente localizável.
- X. Monitoramento de Indicadores:
- a. Estabelecer indicadores de desempenho para avaliar a eficácia do programa;
 - b. Monitorar regularmente os indicadores estabelecidos;
 - c. Tomar ações corretivas quando necessário e registrar as ações tomadas.
- XI. Auditorias Internas:
- a. Realizar auditorias internas periódicas para avaliar a conformidade do programa com as normas e regulamentos;

- b. Identificar oportunidades de melhoria e implementar ações corretivas;
 - c. Registrar as auditorias realizadas e as ações tomadas;
- XII. Atualização Legal
- a. Manter-se atualizado em relação às normas, regulamentos e requisitos legais aplicáveis aos equipamentos médico-hospitalares;
 - b. Realizar as adaptações necessárias no programa de gerenciamento quando houver alterações nas normas e regulamentos.
- XIII. Comunicação e Engajamento
- a. Promover a comunicação efetiva e o engajamento de todos os profissionais envolvidos no uso e manutenção dos equipamentos;
 - b. Estimular a cultura de segurança, compartilhamento de informações e colaboração entre as equipes.

8. MODELO DE ATENDIMENTO E REALIZAÇÃO DE EXAMES LABORATORIAIS E NÃO LABORATORIAIS

A Pró-Vitta estabeleceu as diretrizes para o atendimento e realização de exames laboratoriais e não laboratoriais à Unidade de Saúde, de forma a garantir o acesso dos usuários internados e ambulatoriais a esses serviços, conforme as pactuações e credenciamentos estabelecidos, com disponibilidade de atendimento durante 21 horas por dia, de forma ininterrupta:

a. Horário de Atendimento:

O serviço de atendimento e realização de exames estará disponível de forma contínua, durante 21 horas por dia, assegurando a acessibilidade e o pronto atendimento aos usuários. O horário de funcionamento será estabelecido de acordo com a demanda e os recursos disponíveis, buscando atender às necessidades da comunidade.

b. Atendimento Internado:

Para os usuários internados no hospital municipal, será disponibilizado um serviço de coleta de amostras e realização de exames laboratoriais e não laboratoriais diretamente no leito, seguindo as orientações médicas e as prioridades clínicas. A equipe responsável pelo atendimento será composta por profissionais capacitados e treinados para realizar as coletas e os exames com segurança e eficiência.

c. Atendimento Ambulatorial:

Os usuários que necessitarem de atendimento ambulatorial poderão agendar seus exames previamente, respeitando a disponibilidade de vagas e os critérios de prioridade estabelecidos. Serão disponibilizados pontos de atendimento para a realização dos exames, com profissionais qualificados para coleta de amostras e execução dos procedimentos necessários.

d. Procedimentos Laboratoriais:

Serão realizados exames laboratoriais abrangendo diversas áreas, como hematologia, bioquímica, microbiologia, imunologia, entre outras, de acordo com a demanda e a capacidade do laboratório. Os exames serão conduzidos seguindo as boas práticas laboratoriais, as normas de segurança e as orientações dos órgãos regulatórios pertinentes.

e. Procedimentos Não Laboratoriais:

Além dos exames laboratoriais, serão realizados exames não laboratoriais conforme pactuações e credenciamentos estabelecidos, tais como radiografias, ultrassonografias, eletrocardiogramas, tomografias, entre outros. Será disponibilizada a infraestrutura adequada, equipamentos modernos e profissionais especializados para realizar esses exames, visando obter resultados confiáveis e auxiliar no diagnóstico e tratamento dos usuários.

f. Agendamento e Fluxo de Atendimento:

Será estabelecido um sistema de agendamento eficiente e organizado para os exames ambulatoriais, a fim de otimizar o tempo dos usuários e evitar atrasos. Serão fornecidas orientações claras sobre o preparo necessário para cada exame, garantindo que os usuários estejam devidamente informados e preparados para sua realização. O fluxo de atendimento será monitorado e ajustado conforme a demanda, a fim de assegurar uma experiência de atendimento ágil e de qualidade.

g. Gestão da Qualidade e Segurança:

Serão adotadas medidas rigorosas de controle de qualidade e segurança em todas as etapas do atendimento e realização dos exames, desde a coleta das amostras até a emissão dos resultados. Serão utilizados reagentes e materiais devidamente certificados e aferidos, garantindo a confiabilidade dos resultados e a segurança dos usuários.

h. Registro e Comunicação de Resultados:

Os resultados dos exames serão registrados de forma precisa e tempestiva, utilizando sistemas de informação adequados. Será estabelecido um mecanismo eficiente de comunicação dos resultados aos profissionais de saúde responsáveis pelo acompanhamento do usuário, visando agilizar a tomada de decisões e o início dos tratamentos necessários.

i. Melhoria Contínua:

Será realizada uma avaliação regular do processo de atendimento e realização de exames, buscando identificar oportunidades de melhoria e implementar ações corretivas e preventivas. Serão coletados dados e indicadores para monitorar a eficiência, a qualidade e a satisfação dos usuários, utilizando essas informações para aprimorar continuamente os serviços prestados.

Este modelo de atendimento e realização de exames laboratoriais e não laboratoriais visa assegurar um atendimento de qualidade, acessível e contínuo aos usuários internados e ambulatoriais, de acordo com as pactuações e credenciamentos estabelecidos. A Pró-Vitta, por meio de sua gestão da unidade de saúde, se compromete a seguir as diretrizes estabelecidas neste modelo, buscando sempre o aprimoramento dos serviços prestados e a satisfação dos usuários.

9. MANUAL DE ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA

O presente manual visa reunir conceitos, normas e procedimentos relativos aos atos e fatos orçamentários, financeiros e seus relacionamentos e reflexos na Gestão Financeira da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL.**

E tem como finalidade orientar os responsáveis, direto ou indiretamente, nas áreas orçamentária, financeira, patrimonial e contábil.

Outro objetivo do manual é regulamentar a estrutura e normatizar as atribuições e competências da Administração Financeira. Com a finalidade de definir e descrever as rotinas de trabalhos das áreas acima mencionadas.

A saúde financeira da unidade hospitalar depende de um rigoroso controle do fluxo de informações financeiras, controles gerenciais para a tomada de decisão, controle do capital de giro, controle de contas a pagar e a receber, permitindo ao administrador uma visão clara, a fim de que ele possa planejar, dirigir e controlar os recursos financeiros disponíveis.

A pessoa responsável pelas contas a pagar deve ter uma atenção à folha e pagamento, os encargos sociais e as obrigações trabalhistas, que devem ser pagas mensalmente ou anualmente. Além de outras despesas e custos necessários para a manutenção das atividades, que servem como apoio para que as Unidades de Saúde atinjam seus objetos.

Os pagamentos devem ser cercados de extrema cautela e vinculados às documentações correspondentes, tais como:

- Recibos (cópias);
- Duplicatas Quitadas;
- Boletos Quitados.

Os documentos, inclusive a comprovação de cotação de preço, devem ser anexados e verificados.

- Confirmação com o fluxo de caixa;
- Informação à contabilidade

Gerar relatórios de controle diário:

- Relatórios por ordem de valor;
- Relatórios por essencialidade;
- Relatório de baixa (pagas);
- Relatório de pendências (a pagar);
- Orçamento de caixa.

Passos que devem ser seguidos no contas a pagar

- Passo 1: O setor responsável valida o pagamento, ou seja, ele confere;
- Passo 2: Os gestores devem aprovar também;
- Passo 3: Processamento e pagamento.

Para que possa ser efetuar uma compra antes deve ser feito um processo de cotação.

A área de contas a pagar da Pró-Vitta é responsável pelos pagamentos a fornecedores, empregados e outros que se relacionam execução das atividades previstas no Contrato de Gestão de forma eventual ou continuamente.

Está baseada em dois conceitos:

- Preparação dos processos de pagamento;
- Efetivação dos pagamentos.

I - DAS COMPETÊNCIAS

São Competências da Administração Financeira da **UPA MANSÕES ODISSÉIA**:

- Gerenciar as atividades relacionadas a faturamento, finanças e planejamento orçamentário, observando normas, rotinas e diretrizes técnico-administrativas;
- Elaborar relatórios gerenciais com informações sobre a disponibilidade e aplicação dos recursos orçamentários e financeiros, de acordo com a legislação vigente;
- Efetuar análise de suprimento de fundos concedidos para fins de aprovação ou não;
- Gerenciar a execução orçamentária e financeira;
- Elaborar relatórios gerenciais com informações sobre a disponibilização e a aplicação dos recursos orçamentários e financeiros, de acordo com a legislação vigente;
- Coletar dados para elaboração da proposta orçamentária da UPA;
- Examinar os pedidos de liberação de recursos, propondo, quando necessário, revisões e reajustes orçamentários;
- Manter o controle das contas orçamentárias, dos enquadramentos legais, das liquidações contábeis e das conciliações contábeis e financeiras;
- Emitir relação das ordens bancárias externas com detalhamento de fornecedores e respectivos valores a serem pagos, de acordo com a programação financeira, para serem assinados pela Diretoria;
- Efetuar recolhimentos de todos os impostos correspondentes, com emissão de correspondentes guias;
- Elaborar Relatórios sobre o movimento financeiro;
- Elaborar e encaminhar à Secretaria Municipal de Saúde as prestações de contas dos recursos provenientes do contrato de Gestão; Elaborar relatórios

financeiros demonstrando posição de contas a pagar e a receber para efeito de análise econômico e financeiro.

a. Rotinas da Administração Financeira

I - FLUXO DE INFORMAÇÕES

A saúde financeira da UPA depende de um rigoroso controle do fluxo de informações financeiras, controles gerenciais para a tomada de decisão, controle do capital de giro, controle de contas a pagar e a receber, permitindo ao administrador uma visão clara, a fim de que ele possa planejar, dirigir e controlar os recursos financeiros disponíveis.

II - CONTAS A PAGAR

O ciclo de contas a pagar tem início no departamento de compras, no departamento de recursos humanos e em outros setores das Unidades de Saúde.

Pagamentos indevidos, ainda que de montante baixo, podem gerar grandes prejuízos. Os pagamentos só devem ser efetuados após comprovadamente pertinentes, validados e autorizados.

III - MODELO BÁSICO

A pessoa responsável pelas contas a pagar deve ter uma atenção à folha e pagamento, os encargos sociais e as obrigações trabalhistas, que devem ser pagas mensalmente ou anualmente. Além de outras despesas e custos necessários para a manutenção das atividades, que servem como apoio para que as Unidades de Saúde atinjam seus objetos.

Os pagamentos devem ser cercados de extrema cautela e vinculados às documentações correspondentes, tais como:

- Recibos (cópias);
- Duplicatas Quitadas;
- Boletos Quitados.

Os documentos, inclusive a comprovação de cotação de preço, devem ser anexados e verificados.

- Confirmação com o fluxo de caixa;
- Informação à contabilidade.

Gerar relatórios de controle diário:

- Relatórios por ordem de valor;
- Relatórios por essencialidade;
- Relatório de baixa (pagas);
- Relatório de pendências (a pagar);
- Orçamento de caixa.

Passos que devem ser seguidos no contas a pagar

Passo 1: O setor responsável valida o pagamento, ou seja, ele confere;

Passo 2: Os gestores devem aprovar também;

Passo 3: Processamento e pagamento.

Para que possa se efetuar uma compra antes deve ser feito um processo de cotação.

A área de contas a pagar Pró-Vitta é responsável pelos pagamentos a fornecedores, empregados e outros que se relacionam execução das atividades previstas no Contrato de Gestão de forma eventual ou continuamente.

Está baseada em dois conceitos:

- Preparação dos processos de pagamento;
- Efetivação dos pagamentos.

IV - PREPARAÇÃO E LIBERAÇÃO DOS DOCUMENTOS PARA PAGAMENTO

Esta fase tem a função de receber das áreas demandantes a documentação de despesas a serem pagas, conferindo as autorizações, notas e outros documentos autorizadores vinculados.

Os documentos que darão respaldo ao processo de pagamento são:

- Formulário Solicitação de Pagamentos;
- Documento interno de Adiantamento e de Reembolso de Despesas;
- Nota Fiscal e Ordem de Compra;
- Boleto Bancário;
- Carnês;
- Recibos;
- Duplicatas, etc.;
- Avisos de Lançamento;

- Faturas de serviços públicos (telefonia, energia elétrica, água e esgoto);
- Outros.

Passos:

- Receber documentos para pagamentos, verificando os documentos correlatos que deram origem a cobrança (contrato, nota fiscal de serviço ou produto, etc.);
- Incluir documentos no sistema;
- Verificar se as Solicitações de Pagamento estão aprovadas;
- Verificar se os valores estão ajustados aos parâmetros de despesas adotados pela Pró-Vitta, especialmente aqueles envolvendo despesas com viagens e outras despesas de funcionários, conferindo os cálculos;
- Obter parecer da Diretoria em despesas ainda não avaliadas ou aprovadas;
- Retornar casos incorretos à Área que efetuou a despesa;
- Identificar os fornecedores não cadastrados e registrá-los no sistema de Contas a Pagar, seguindo o procedimento estabelecido pela Pró-Vitta;
- Emitir relatório de pagamentos diário (pode ser em tela).

Organizar os pagamentos, transferências, Docs. e depósitos, com a respectiva documentação para solicitar as assinaturas.

No dia do vencimento, as solicitações deverão ser retiradas do “follow-up”, identificadas por números de documentos e pagas através de emissão de cheques, ou em casos especiais, através de TED – Transferência Eletrônica Disponível ou DOC.

Se o pagamento for efetuado diretamente ao fornecedor, os cheques deverão ser entregues mediante recibo e todos os pagamentos efetuados deverão estar respaldados por comprovantes legais.

Registro dos Pagamentos no Sistema:

- I. Registrar todos os pagamentos do dia antes de sua efetivação no Sistema de Contas a Pagar – Sistema Financeiro;
- II. A documentação deverá ser arquivada para realização da conciliação bancária e contabilização.

Fluxos:

As figuras seguintes representam os seguintes processos:

- Preparação e Liberação dos Documentos para Pagamento;

- Efetivação dos Pagamentos;
- Registro dos Pagamentos no Sistema;
- Detalhamento dos processos vinculados.

V - PAGAMENTO A FORNECEDORES

As contas a pagar deverão vir acompanhadas de Solicitação de Pagamento, devidamente assinadas pela Área solicitante e só serão pagos os títulos que possuírem a devida ordem de compra, ou que foram emitidos mediante contrato.

Os títulos deverão ser entregues com antecedência mínima de 24 horas. Em casos excepcionais serão aceitas situações e que houve atraso no envio do boleto de cobrança, cujo valor deverá ser provisionado.

Agenda de Pagamentos – vinculado ao orçamento

I. Provisionar os pagamentos através das solicitações recebidas das áreas da UPA;

II. Quando houver incidência de retenção de impostos, deverão ser tomadas providências também para o agendamento dos respectivos recolhimentos.

Atualmente as taxas são:

ü Imposto de Renda – 1,5%

ü PIS/COFINS/CSLL – 4,65%

ü ISS – 2,5%

Manter “Follow-up” das Solicitações de Pagamento recebidas das áreas da Unidade de Saúde.

Reembolso de despesas é a devolução de valores gastos pelos empregados da Pró-Vitta, quando as mesmas forem relativas a compras de produtos e/ou serviços em ações ou tarefas que sejam vinculadas a Pró-Vitta. O processo é o seguinte:

I. Deve ser solicitado em formulário próprio, com as devidas assinaturas e preenchido corretamente, com os respectivos comprovantes;

II. Nas situações permitidas, os vales deverão ser solicitados previamente pelo funcionário.

III. Após o preenchimento dos documentos e anexação de comprovantes devem os mesmos ser entregues na tesouraria ou área responsável pelo reembolso.

IV. Não serão aceitos comprovantes sem identificação ou rasurados.

Efetuar conciliação diária das contas correntes específica do Contrato de Gestão, confrontando com as emissões e baixas de cheques ocorridas no dia, através de integração entre o Sistema Operacional e o Sistema Financeiro, objetivando o controle dos recursos financeiros do referido Contrato de Gestão.

Verificar a correta integração entre os sistemas, através de emissão de relatório, confrontando com a planilha Resumo dos Pagamentos do Dia recebida da Área de Contas a Pagar.

No caso de divergência, deverão ser apurados os motivos e deverão ser procedidas as devidas regularizações. Deverão ser verificadas as situações de cheques emitidos e não compensados no período de 10 dias. Na ocorrência, contatar o respectivo favorecido e apurar os motivos.

A documentação pertinente deverá ser arquivada conforme prazo legal.

§ Procedimentos Tesouraria e Contas a Pagar

- Tirar extratos das contas correntes dos Bancos;
- Conciliar os saldos dos extratos com os saldos do Sistema Financeiro;
- Verificar saldo para os pagamentos do dia seguinte. Em seguida, passar o excedente para o agente financeiro pré-definido pela gerência financeira, para ser aplicado (transferência entre contas);
- A Área de Contas a Receber deverá verificar os cheques pré-datados recebidos em cobrança que vencem no dia, para que sejam efetuados os depósitos;
- Lançar no Sistema Bancário de Pagamento as Ordens de pagamentos do dia;
- Conferir os pagamentos futuros, lançar os valores no Sistema Financeiro e guardar os documentos na pasta de vencimentos;

A Tesouraria, no qual fica junto a Pró-Vitta, é a responsável por informar a área de contas a pagar o saldo diário, as contas que podem ser movimentadas, a quantidade de capital ou dinheiro que deve ser mantido em caixa e a porção que deve ser colocada em aplicações financeiras e ainda é responsável por gerar informações para que a gerência administrativa/financeira possa desenvolver o orçamento anual e informar as áreas os seus limites de gastos.

10. MODELO DE ATENDIMENTO DE PRONTO ATENDIMENTO

a. Objetivo:

O objetivo deste modelo é estabelecer as diretrizes para o atendimento de pronto socorro 24 horas referenciado, serviços médicos ambulatoriais e equipe de apoio multidisciplinar, assegurando a disponibilidade de atendimento de qualidade, acessível e contínuo aos usuários.

b. Pronto Atendimento 24 Horas Referenciado:

A Pró-Vitta, nas unidades em que faz a gestão, visa sempre ter um atendimento eficaz e referenciado. Sempre que necessários, serão atendidos casos de urgência e emergência, garantindo a pronta resposta às situações de maior gravidade e necessidade imediata de atendimento médico.

c. Triagem e Classificação de Risco:

Será realizada uma triagem inicial para classificar os usuários de acordo com a gravidade do caso, seguindo um sistema de classificação de risco. Essa triagem permitirá identificar os casos mais urgentes e priorizá-los no atendimento, garantindo uma resposta rápida e eficaz.

A Classificação de Risco é um dispositivo da PNH, uma ferramenta de organização da "fila de espera" no serviço de saúde, para que aqueles usuários que precisam mais sejam atendidos com prioridade, e não por ordem de chegada. São observados aqueles que têm sinais de maior gravidade, aqueles que têm maior risco de agravamento do seu quadro clínico, maior sofrimento, maior vulnerabilidade e que estão mais frágeis.

Essa classificação de risco é feita por enfermeiros, de acordo com critérios pré-estabelecidos em conjunto com os médicos e os demais profissionais. A classificação de risco não tem como objetivo definir quem vai ser atendido ou não, mas define somente a ordem do atendimento. Todos são atendidos, mas há atenção ao grau de sofrimento físico e psíquico dos usuários e agilidade no atendimento a partir dessa análise.

É importante ainda ampliar a qualificação técnica dos profissionais e das equipes de saúde para proporcionar essa escuta qualificada dos usuários, com interação humanizada, cidadã e solidária da equipe, usuários, família e comunidade.

As possibilidades de acolhimento são muitas e o importante é que as melhorias sejam feitas com a participação de toda a equipe que trabalha no serviço de saúde.

Considerando que esta prática pode acontecer sob diferentes maneiras, o acolhimento à demanda espontânea será realizado de acordo com os protocolos e critérios definidos pela Secretaria de Estado da Saúde de cada estado, a todos os usuários que procurarem a Unidade de Saúde a ser gerida, em situações de urgência/emergência.

Os resultados esperados com a implantação da classificação de risco com acolhimento são:

- Diminuir mortes evitáveis;
 - Extinguir a triagem por funcionário não qualificado;
 - Priorizar de acordo com critérios clínicos e não por ordem de chegada;
 - Criar a obrigatoriedade de encaminhamento responsável, com garanti de acesso à rede;
 - Aumentar a eficácia do atendimento;
 - Reduzir o tempo de espera;
 - Detectar casos que provavelmente se agravarão se o atendimento for postergado;
 - Diminuir a ansiedade do usuário, acompanhantes e funcionários;
 - Aumentar a satisfação dos profissionais e usuários, com melhoria das relações interpessoais;
- Padronizar dados para estudo e planejamento de ações.

A implantação do Acolhimento com Classificação de Risco em Obstetrícia, é benéfica para as gestantes e parturientes, pois agiliza para os casos de maior risco com diminuição do tempo de espera para os casos agudos e os que demandam urgência, principalmente. Como o acolhimento com classificação de risco informa sobre o tempo de espera aos usuários e familiares, a comunidade consciente disso, está mais apta aguardar a espera do atendimento, o acolhimento também se traduz como princípio da equidade, promovendo a melhoria da qualidade do atendimento.

Para os profissionais ocorre a racionalização do processo de trabalho, melhoria da eficácia e efetividade do serviço, otimização e valorização do trabalho e trabalhador da saúde, incluído na construção das propostas, melhor integração da equipe e envolvimento de todos os profissionais de saúde, aumento do grau de satisfação dos profissionais de saúde e diminuição da ansiedade. Para a instituição: aumento da credibilidade da instituição, melhoria na qualidade do atendimento e na eficácia do serviço, cogestão do cuidado, otimização de custos de internamentos e procedimentos desnecessários e

qualificação da equipe para o atendimento. Esses benefícios foram relatados por diversos autores (BRASIL, 2014; ABENFO-MG, 2010; SM-BH, 2010; BORGES, 2011).

Na Classificação de Risco, os pacientes são avaliados pela equipe de Enfermeiros habilitados em Acolhimento com Classificação de Risco (ACCR) através da utilização de protocolos pré-estabelecidos, priorizando o atendimento médico por gravidade do caso e não por ordem de chegada.

Após a classificação de risco, os pacientes serão identificados segundo o grau de gravidade, representado pelas cores Vermelho, Laranja, Amarelo, Verde e Azul. Os usuários classificados como Vermelho terão atendimento imediato, e os classificados como Laranja, Amarelo, Verde e Azul serão encaminhados para a sala de espera, sendo garantido o atendimento por escala de prioridade.

Para a organização dos espaços e seus usos e para a clareza no entendimento, a composição espacial sugerida é composta por eixos e áreas que evidenciam os níveis de risco dos pacientes e os fluxos de circulação de pacientes e acompanhantes. A proposta de desenho se desenvolve pelo menos em dois eixos: o do paciente grave, com risco de morte, que chamaremos de eixo vermelho, e o do paciente aparentemente não-grave, mas que necessita ou procura o atendimento de urgência, que chamaremos de eixo azul. Cada um desses eixos possui diferentes áreas, de acordo com a clínica do paciente e os processos de trabalho que nele se estabelecem, sendo que essa identificação também define a composição espacial por dois acessos diferentes.

EIXO VERMELHO: Este eixo está relacionado à clínica do paciente grave, com risco de morte, sendo composto por um agrupamento de três áreas principais: a área vermelha, a área amarela e a área verde.

a) Área Vermelha: é nesta área que está a sala de emergência, para atendimento imediato dos pacientes com risco de morte, e a sala de procedimentos especiais invasivos;

b) Área Amarela: composta por uma sala de retaguarda para pacientes já estabilizados, porém que ainda requerem cuidados especiais (pacientes críticos ou semicríticos). Hoje, na maioria das vezes, esses pacientes permanecem na sala vermelha, criando dificuldades para o atendimento dos pacientes que chegam com risco de morte, assim como situações muito desagradáveis para os pacientes já estabilizados;

c) Área Verde: composta pelas salas de observação.

Uma diretriz importante para essas áreas: criar espaços que favoreçam o direito ao acompanhante e a visita. É importante que usuários e visitantes tenham lugares de espera e ambientes de escuta, para que possam aguardar com conforto e receber informações

sobre o estado clínico dos pacientes quando não for possível a presença deles junto ao leito.

EIXO AZUL: é o eixo dos pacientes aparentemente não graves. O arranjo do espaço deve favorecer o acolhimento do cidadão e a classificação do grau de risco. Esse eixo é composto por ao menos três planos de atendimento, sendo importante que tenha fluxos claros, informação e sinalização.

a) Plano 1: espaços para acolhimento, espera, recepção, classificação do risco e atendimento administrativo. A diretriz principal, neste plano, é acolher, o que pressupõe a criação de espaços de escuta e de recepção. É também neste plano que está a sala (ou as salas) para classificação de risco, devendo cada uma delas ser ampla o suficiente para facilitar o processo de trabalho e manter fluxo fácil com consultórios e com a área vermelha.

b) Plano 2: área de atendimento médico, lugar onde os consultórios devem ser planejados de modo a possibilitar a presença do acompanhante e a individualidade do paciente. É necessário levar em conta os processos de trabalho, em especial a relação que se estabelece na equipe e é importante que o fluxo contribua para esse funcionamento.

c) Plano 3: áreas de procedimentos médicos e de enfermagem (curativo, sutura, medicação, nebulização). É importante que as áreas de procedimentos estejam localizadas próximas aos consultórios, ao serviço de imagem e que favoreçam o trabalho em equipe. Neste plano, o acompanhante poderá estar presente em todos os momentos, sendo necessário prever espaços internos para espera tanto para eles quanto para os usuários que aguardam diagnósticos e reavaliações. A sala de sutura deverá ter fácil acesso e estar mais próxima da entrada, evitando que pacientes sangrando tenham que circular por grandes distâncias. As áreas para atendimento pediátrico deverão ser separadas, com a criação de um ambiente lúdico.

Um ponto importante que deve ser ressaltado é a caracterização do espaço por cores, para maior clareza e facilidade na compreensão das áreas, fluxos, seus usos quando as cores escolhidas fazem alguma referência ao sistema adotado na classificação de risco. As cores podem estar como detalhes em faixas, piso, parede do ambiente, contribuindo também para a sinalização e melhor compreensão do usuário.

d. Proposta para a Implantação do Acolhimento e Classificação de Risco

O Acolhimento com Classificação de Risco – ACCR - se mostra como um instrumento reorganizador dos processos de trabalho e visa estabelecer mudanças na forma e no

resultado do atendimento ao usuário.

É uma ferramenta para humanizar o atendimento, além de possibilitar abrir processos de reflexão e aprendizado institucional de modo a reestruturar as práticas assistenciais e construir novos sentidos e valores, avançando em ações humanizadas e compartilhadas, pois necessariamente é um trabalho coletivo e cooperativo.

Possibilita a ampliação da resolutividade ao incorporar critérios de avaliação de riscos, que levam em conta toda a complexidade dos fenômenos saúde/ doença, o grau de sofrimento dos usuários e seus familiares, a priorização da atenção no tempo, diminuindo o número de mortes evitáveis, sequelas e internações.

A Classificação de Risco deve ser um instrumento para melhor organizar o fluxo dos pacientes que procuram as portas de entrada de urgência/emergência, gerando um atendimento resolutivo e humanizados.

Dentre os objetivos da ACCR:

Ser instrumento capaz de acolher o cidadão e garantir um melhor acesso aos serviços de urgência/emergência;

Humanizar o atendimento;

Garantir um atendimento rápido e efetivo;

Escuta qualificada do cidadão que procura os serviços de urgência/emergência;

Classificar, mediante protocolo, as queixas dos usuários que demandam os serviços de urgência/emergência, visando identificar os que necessitam de atendimento médico mediato ou imediato;

Construir os fluxos de atendimento na urgência/emergência considerando todos os serviços da rede de assistência à saúde;

Funcionar como um instrumento de ordenação e orientação da assistência, sendo um sistema de regulação da demanda dos serviços de urgência/emergência.

A equipe multiprofissional será composta por: enfermeiro, auxiliar de enfermagem, serviço social, equipe médica e profissionais da portaria / recepção.

Com base nas diretrizes política nacional de humanização, o acolhimento demanda uma grande responsabilidade dos profissionais de saúde junto ao usuário, que precisa ser compreendido de modo ético com escuta efetiva a fim de garantir atendimento e estreitar a capacidade de intervenção na relação do colaborador e usuário.

Permeando todos os espaços do serviço e rede, o acolhimento é, antes de tudo, uma postura a ser exercida por todas as equipes para melhor escutar e atender às necessidades singulares da mulher/gestante. Acolhimento significa pensar também na

cogestão dos processos de trabalho, das equipes, dos serviços e das redes, sempre se remetendo à perspectiva da clínica ampliada. Assim o acolhimento deixa de ser um ato isolado para ser também um dispositivo de acionamento de redes “internas”, “externas”, multiprofissionais, comprometidas com as respostas às necessidades dos usuários e famílias.

O acolhimento tem como principal objetivo promover e garantir o acesso e a qualificação do cuidado à saúde das mulheres, bem como dos recém-nascido durante todo o percurso no serviço, envolvendo a recepção, os espaços assistenciais, as providências para propiciar resposta definitiva e/ou encaminhamento responsável para outros locais.

O atendimento burocrático, por ordem de chegada, não permite que casos graves sejam devidamente identificados e priorizados. Nesse sentido, o Acolhimento associado à ferramenta da Classificação de Risco baseada no Protocolo de Manchester que visa reorganizar a porta de entrada e todo o atendimento nas maternidades e serviços que realizam partos.

Em obstetrícia, o acolhimento na porta de entrada dos hospitais e das maternidades assume peculiaridades próprias às necessidades e demandas relacionadas ao processo gravídico.

A classificação de risco é um dispositivo de organização dos fluxos, com base em critérios que visam priorizar o atendimento às pacientes que apresentam sinais e sintomas de maior gravidade e ordenar toda a demanda. Ele se inicia no momento da chegada do usuário ao **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL**, com a identificação da situação/queixa ou evento apresentado por ele ou acompanhante em caso de desorientação ou dificuldade de comunicação.

O protocolo de classificação de risco é uma ferramenta de apoio à decisão clínica e uma forma de linguagem universal para as urgências obstétricas. Tem como propósito a pronta identificação do paciente crítico ou mais grave, permitindo um atendimento rápido e seguro de acordo com o potencial de risco, com base nas evidências científicas existentes. Baseia e orienta uma análise sucinta e sistematizada, que possibilita identificar situações que ameaçam a vida.

A implantação do acolhimento e classificação de risco gera as seguintes mudanças:

- a) Ampliação da responsabilização dos profissionais de saúde em relação aos usuários e efetivação dos vínculos de confiança;
- b) Aperfeiçoamento do trabalho em equipe, com a integração e

complementaridade das atividades exercidas pelas categorias profissionais que atuam nos serviços que assistem partos;

- c) Atendimento médico e do enfermeiro em tempo oportuno, fazendo com que o usuário seja assistido de acordo com a sua gravidade clínica, abandonando a lógica do atendimento por ordem de chegada;
- d) Otimização dos espaços para agilizar o atendimento, seguindo-se os referenciais da ambiência;
- e) Informação ao usuário e aos familiares/acompanhantes dos tempos de espera previstos para atendimento.

i. Atribuições dos Profissionais Envolvidos

O processo de Acolhimento e Classificação de Risco é uma ação de caráter interdisciplinar e envolve diferentes profissionais, com as seguintes atribuições:

- **Profissionais da Recepção:**
 - ✓ Acolher a todos os usuários que procurarem a recepção, orientando-as e direcionando-as para o seu atendimento;
 - ✓ Preencher corretamente e complementarmente a ficha de atendimento com agilidade e clareza nos dados;
 - ✓ Registrar os atendimentos, altas e encaminhamentos realizados na **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTA EDITAL**, para fins estatísticos;
 - ✓ Zelar pela reposição de impressos nos adversos setores do acolhimento;
 - ✓ Realizar passagem de plantão regularmente; não é permitido abandonar o plantão sem que outro funcionário o assuma;
 - ✓ Estar integrado com a equipe multiprofissional da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTA EDITAL**, buscando melhor resolutividade quanto aos problemas dos usuários.

- **Técnico/Auxiliar de Enfermagem:**
 - ✓ Acolher o usuário e acompanhante de forma cordial e responsável;
 - ✓ Escutar a queixa, os medos e expectativas do usuário;
 - ✓ Acomodar e/ou posicionar o usuário adequadamente para que possa ser avaliado na classificação de risco;
 - ✓ Aferir sinais vitais;

- ✓ Encaminhar o usuário para atendimento após classificação de risco;
 - ✓ Encaminhar/orientar o usuário quanto ao local de realização de exames e de medicação, quando for o caso;
 - ✓ Estar alerta para as necessidades de reclassificação do usuário enquanto aguardam atendimento;
 - ✓ Encaminhar o usuário para Serviço Social quando for o caso;
 - ✓ Realizar passagem de plantão regularmente, não é permitido abandonar o plantão sem que outro funcionário o assuma.
- **Enfermeiro:**
 - ✓ Chamar o usuário, solicitando também a presença de um acompanhante quando necessário;
 - ✓ Acolher o usuário e acompanhante de forma cordial e responsável;
 - ✓ Classificar o risco com rapidez e eficiência, seguindo o protocolo adotado;
 - ✓ Anexar a ficha de “notificação de violência”, quando houver suspeita ou confirmação de caso;
 - ✓ Registrar dados da classificação na ficha de atendimento, sinalizando através de cores a classificação, ou no sistema de gestão;
 - ✓ Orientar o usuário de forma clara quanto à sua situação e quanto ao tempo de espera do atendimento;
 - ✓ Reclassificar o usuário quando necessário;
 - ✓ Estar integrado com a equipe multiprofissional da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTA EDITAL**, buscando melhor resolutividade quanto aos problemas do usuário;
 - ✓ Supervisionar o trabalho do técnico/auxiliar de enfermagem e estagiário, orientando corretamente quando necessário;
 - ✓ Realizar passagem de plantão regularmente, não é permitido abandonar o plantão sem que outro funcionário o assuma;
 - ✓ Registrar em livro próprio as ocorrências do setor.
 - **Médicos:**
 - ✓ Atender os usuários que a eles competem de forma acolhedora;
 - ✓ Utilizar os protocolos clínicos adotados como padrão da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTA EDITAL**, a fim de padronizar o atendimento realizado na unidade, obedecendo os preceitos de

- ✓ qualidade e segurança do paciente;
 - ✓ Comunicar a equipe de enfermagem sobre a conduta adotada: admissão, observação, reavaliação ou alta da paciente;
 - ✓ Preencher as fichas das mulheres vítimas de violência e proceder ao tratamento segundo protocolo específico;
 - ✓ Estar integrado com a equipe multiprofissional da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL**, buscando melhor resolutividade quanto aos problemas da usuária;
 - ✓ Realizar passagem de plantão regularmente, não podendo abandonar o plantão sem que outro funcionário o assuma.
- **Serviço Social:**
 - ✓ Prestar apoio matricial a todos os casos solicitados pela equipe multiprofissional;
 - ✓ Atualizar informação sobre a rede SUS, bem como a rede de proteção social existente para efetivação de encaminhamentos necessários;
 - ✓ Realizar atendimento às vítimas de violência física e sexual conforme protocolo existente.
 - **Serviço de Vigilância:**
 - ✓ Zelar pela segurança dos profissionais que trabalham na **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL**, principalmente no setor de acolhimento;
 - ✓ Zelar pela segurança do patrimônio da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL**;
 - ✓ Estar integrado com a equipe multiprofissional da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL**.
 - **Coordenação Médica e de Enfermagem:**
 - ✓ Organizar os processos de trabalho de sua unidade, objetivando a integração da equipe, a atuação multiprofissional e a gestão centrada nas necessidades do paciente e família;
 - ✓ Apoiar a equipe sempre que necessário e quando for solicitado pela mesma;
 - ✓ Administrar problemas e conflitos inerentes ao cotidiano do trabalho em equipe;

- ✓ Responsabilizar-se pelas ações de educação permanente e educação em serviço.

ii. Processo de Classificação

É a identificação dos pacientes que necessitam de intervenção médica e de cuidados de enfermagem, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento, usando um processo de escuta qualificada e tomada de decisão baseada em protocolo e aliada à capacidade de julgamento crítico e experiência do enfermeiro.

- I. Usuário procura o serviço de urgência.
- II. É acolhido pelos funcionários da portaria/recepção ou estagiários e encaminhado para Classificação de Risco.
- III. Na Classificação de Risco, onde é atendido pelo enfermeiro que, utilizando informações da escuta qualificada e da tomada de dados vitais, se baseia no protocolo de Manchester e classifica o usuário.

iii. Critérios de Classificação

- I. Apresentação usual da doença;
- II. Sinais de alerta (choque, palidez cutânea, febre alta, desmaio ou perda da consciência, desorientação, tipo de dor, etc.);
- III. Situação – queixa principal;
- IV. Pontos importantes na avaliação inicial: sinais vitais – Sat. de O₂ – escala de dor - escala de Glasgow – doenças preexistentes – idade – dificuldade de comunicação (droga, álcool, retardo mental, etc.);
- V. Reavaliar constantemente poderá mudar a classificação.

iv. Avaliação do Paciente

Para a avaliação serão coletadas as seguintes informações do paciente ou acompanhante:

- ✓ Queixa principal
- ✓ Início – evolução – tempo de doença
- ✓ Estado físico do paciente
- ✓ Escala de dor e de Glasgow
- ✓ Classificação de gravidade
- ✓ Medicamentos em uso, doenças preexistentes, alergias e vícios

✓ Dados vitais: pressão arterial, temperatura, saturação de O2.

e. Fluxograma do Acolhimento Com Classificação de Risco



f. Tabela de Classificação de risco do Paciente – Protocolo de Manchester



g. Atendimento Médico Ambulatorial:

Além do pronto socorro, o hospital municipal oferecerá serviços médicos ambulatoriais, abrangendo diversas especialidades médicas. Serão disponibilizados consultórios médicos e profissionais especializados para atender às demandas de consultas e acompanhamento médico dos usuários.

h. Equipe de Apoio Multidisciplinar:

Será constituída uma equipe de apoio multidisciplinar, composta por profissionais de diferentes áreas, como enfermagem, fisioterapia, psicologia, assistência social, entre outros, visando fornecer uma abordagem integral e abrangente aos cuidados de saúde dos usuários. Essa equipe será fundamental para garantir o suporte necessário, promover a recuperação e oferecer orientações aos usuários e seus familiares.

i. Fluxo de Atendimento e Organização:

Será estabelecido um fluxo de atendimento eficiente, visando otimizar o tempo dos usuários e garantir uma experiência de atendimento ágil e humanizado. Serão adotadas medidas para reduzir o tempo de espera, organizar o fluxo de pacientes e garantir a continuidade do cuidado em casos que necessitem de acompanhamento médico especializado.

j. Recursos e Infraestrutura:

O hospital municipal será equipado com recursos e infraestrutura adequados para atender às demandas do pronto socorro 24 horas e serviços médicos ambulatoriais. Serão disponibilizados equipamentos e materiais necessários para o diagnóstico, tratamento e estabilização dos usuários, bem como espaços físicos adequados para garantir a privacidade e o conforto durante o atendimento.

k. Protocolos e Diretrizes Clínicas:

Serão estabelecidos protocolos e diretrizes clínicas baseados nas melhores práticas e evidências científicas, para orientar o atendimento médico e a conduta dos profissionais de saúde. Esses protocolos assegurarão a padronização do atendimento, a segurança dos usuários e a qualidade dos serviços prestados.

l. Registro e Comunicação de Dados:

Será adotado um sistema de registro e comunicação de dados eficiente, utilizando prontuários eletrônicos e sistemas de informação integrados. Isso permitirá o acesso rápido e seguro às informações dos usuários, facilitando a continuidade do cuidado, a troca de informações entre profissionais e o acompanhamento do histórico médico dos usuários.

m. Educação em Saúde e Orientações:

Serão realizadas ações de educação em saúde e orientações aos usuários, visando a promoção da saúde, prevenção de doenças e melhoria da qualidade de vida. Serão

oferecidos materiais informativos, palestras, grupos de apoio e outras atividades que promovam a saúde e estimulem a participação ativa dos usuários em seu próprio cuidado.

n. Avaliação e Melhoria Contínua:

Serão estabelecidos mecanismos de avaliação e monitoramento contínuos para garantir a qualidade e a eficiência dos serviços prestados. Serão coletados indicadores de desempenho, feedback dos usuários e realizadas auditorias internas, utilizando essas informações para identificar oportunidades de melhoria e implementar ações corretivas e preventivas.

o. Proposta Para Implantação de Serviço Humanizado e Atendimento ao Usuário

I. Finalidade: A finalidade deste protocolo é direcionar o Programa de Humanização no âmbito da **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL.**

II. Objetivos Gerais: Possibilitar, difundir e consolidar a criação de uma cultura de humanização democrática, solidária e crítica na **REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL.**

III. Objetivos Específicos:

- ✓ Melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários na Instituição;
- ✓ Modernizar as relações de trabalho, de modo a recuperar a imagem pública da instituição junto à comunidade;
- ✓ Capacitar os profissionais da Unidade de Saúde para o novo conceito de atenção à saúde, que valoriza não só a integralidade dos processos de atendimento, como também as crenças e o estilo de vida do paciente, a subjetividade e a cidadania;
- ✓ Estimular a realização de parcerias e intercâmbio de conhecimentos, experiências e pesquisas em humanização da assistência em saúde;
- ✓ Conceber e implantar novas iniciativas de humanização que venham a beneficiar os administradores, os profissionais e os usuários da Unidade;
- ✓ Desenvolver um conjunto de parâmetros de resultados e um sistema de incentivo ao serviço de saúde humanizado.

IV. Humanização com Ênfase nos Familiares e Acompanhantes

A necessidade de um atendimento em uma Unidade de Saúde pode causar um

desequilíbrio emocional para o paciente e principalmente para a família, que vivencia uma situação não planejada, a qual não pode controlar.

Outro aspecto importante é a interação da família com a equipe, apoiando e participando das decisões, buscando amenizar os momentos vivenciados, estabelecendo um cuidado humanizado.

V. Comunicação Entre Equipe da REFERIDA UNIDADE DE SAÚDE, OBJETO DESTE EDITAL, Paciente e Família

A comunicação é a base do relacionamento entre seres humanos, exigindo da equipe da Unidade um bom preparo nesta área, especialmente nas situações de emergência, pois pode ficar abalada por conta da própria condição preocupante para os lados envolvidos, por esta razão, para além de desenvolver o seu saber e o seu saber-fazer, a equipe deve também desenvolver o seu saber-se, tanto consigo próprio como com o paciente, isso significa que deve haver uma auto reflexão por parte de quem presta o cuidado.

A equipe precisa da empatia como requisito importante no atendimento da família e do paciente, devendo afastar suas preocupações pessoais, colocando as de lado e mergulhando nas do paciente e sua família, pois a empatia exige que a equipe se centre totalmente neles com a finalidade de identificar e de compreender bem o conteúdo das suas mensagens, sendo que sua eficiência só será possível quando compartilhada.

O paciente e seus familiares em muitos momentos da vida manifestam corporalmente expressões de alegria, tristeza, felicidade, amargura, dores e angústias, podendo estas expressões, em dado momento, serem registradas como amostra das experiências por eles vivenciadas.

Observa-se que de uma maneira ou outra, todos nós já tivemos necessidades de sermos ajudados; pensando em uma relação de ajuda como efeito de diminuir a ansiedade e elevar o nível de energia, é importante estabelecer uma comunicação clara e objetiva entre a equipe de enfermagem, paciente e família, fazendo com que sintam que são aceitos.

O relacionamento entre equipe de saúde, paciente e família deve ter como objetivo ajudar o paciente, de forma estruturada através de interações planejadas, utilizando os conhecimentos da comunicação terapêutica, possibilitando a comunicação eficiente. Assim grande importância é atribuída à comunicação.

VI. Ambiência

a. A importância da hospitalidade na Humanização e Assistência

Temos a certeza de que a evolução no sentido de que o paciente não busca somente um lugar para cuidar de sua saúde, ele busca o seu papel de cidadão, de ter vontade própria, ou seja, antes ele deixava de ser cidadão e passava a ser passivo (daí o nome paciente), hoje sabe de seus direitos e responsabilidades, direitos esse de ser bem atendido e ter um produto para tratamento e assistência que a Unidade oferece.

O paciente exige um ambiente com conforto, segurança algo que lembre um ambiente confortável e que cause menos estresse por isso reconhecendo esse conceito tem se a necessidade de proporcionar um ambiente agradável e humanizado quebrando a impressão de paredes brancas e frias.

Para isso vem buscando uma continua excelência na prestação de serviços, reconhecendo o paciente e o seu acompanhante como clientes.

Com isso a preocupação em possuímos na estrutura:

- Áreas bem conservadas e com uma limpeza impecável;
- Serviço de internet;
- Brinquedoteca;
- Atividades lúdicas (Dr. Alegria).

Com a preocupação na qualidade do atendimento o serviço prestado passou a ter uma enorme importância, pois pessoas com problemas de saúde requerem especial comunicação, o que exige do profissional treinamento para isso. A hotelaria hospitalar com seus serviços hospitalares tem importante papel a desempenhar para agregar valor na qualidade de seus serviços.

Não basta mudanças na estrutura organizacional somente, é necessária uma mudança na cultura organizacional, mudanças envolvem resistências, por isso, ao implantar novo conceito de hotelaria hospitalar, há necessidade de liderança, objetivos claros e acima de tudo treinamento a todos os colaboradores da equipe.

VII - Humanização X Hospitalidade

A proposta de humanização da assistência à saúde é um valor para a conquista de uma melhor qualidade de atendimento à saúde do usuário e de melhores condições de trabalho para os profissionais.

Os fatores que precisam ser respeitados para tornar a Unidade de Pronto

Atendimento mais humanizada são:

- ✓ Boas condições de trabalho;
- ✓ Educação continuada;
- ✓ Resolutividade;
- ✓ Mais garantia da participação do usuário e da família no processo de recuperação;
- ✓ Acolhida individualizada e respeitosa;
- ✓ Redução do afastamento do seu ambiente familiar;
- ✓ Desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e sistema de incentivo ao tratamento humanizado;
- ✓ Modernizar as relações de trabalho, tornando as unidades mais harmoniosas.

11. ENCAMIHAMENTO HOSPITALAR:

A Pró-Vitta, na gestão da unidade de saúde, compromete-se a encaminhar os usuários conforme suas necessidades para hospitais de referência de média/alta complexidade, buscando garantir o acesso a serviços especializados e complementares não disponíveis na unidade sob nossa responsabilidade. Nosso compromisso é assegurar que os usuários recebam o atendimento adequado e oportuno, de acordo com suas demandas clínicas.

a. Avaliação e Classificação:

Realizaremos uma avaliação clínica criteriosa dos usuários, considerando suas necessidades de saúde e a complexidade do caso. Com base nessa avaliação, classificaremos os casos de acordo com a gravidade e a necessidade de atendimento em hospitais de média/alta complexidade.

b. Priorização dos Casos:

Seguiremos as diretrizes e protocolos estabelecidos para a priorização dos casos, considerando fatores como urgência, gravidade, disponibilidade de recursos e critérios clínicos definidos pelos órgãos competentes. Nossa equipe médica e multidisciplinar

estará envolvida nesse processo, assegurando a tomada de decisões embasadas em critérios técnicos e éticos.

c. Rede de Referência:

Estabeleceremos parcerias e acordos com hospitais de referência de média/alta complexidade, garantindo que os usuários sejam encaminhados para instituições capacitadas e reconhecidas pela excelência nos cuidados de saúde. Buscaremos sempre aprimorar e ampliar nossa rede de referência, visando oferecer opções de atendimento especializado em diferentes áreas de saúde.

d. Coordenação e Acompanhamento:

A Pró-Vitta se compromete a coordenar o processo de encaminhamento, assegurando que todas as etapas sejam devidamente realizadas e documentadas. Manteremos um acompanhamento próximo dos casos encaminhados, garantindo a continuidade do cuidado, o retorno ao atendimento na unidade de saúde após o tratamento e a integração das informações necessárias para a continuidade do tratamento.

e. Comunicação e Orientação aos Usuários:

Forneceremos informações claras e precisas aos usuários sobre o encaminhamento para hospitais de referência de média/alta complexidade. Explicaremos os motivos, os procedimentos necessários e os benefícios do encaminhamento, visando promover a compreensão e o engajamento dos usuários no processo de tratamento. Orientações detalhadas serão fornecidas sobre o acesso aos serviços de referência, os documentos necessários, o transporte e as opções de suporte disponíveis.

f. Avaliação Contínua e Melhoria:

A Pró-Vitta realizará avaliações contínuas do processo de encaminhamento, monitorando indicadores de desempenho, a satisfação dos usuários e a qualidade do atendimento prestado pelos hospitais de referência. Essas avaliações nos permitirão identificar oportunidades de melhoria, implementar ações corretivas quando necessário e aprimorar constantemente o fluxo de encaminhamento e a qualidade do atendimento.

Estabelecemos esse compromisso de encaminhamento para hospital de referência de média/alta complexidade com o objetivo de garantir que os usuários recebam o cuidado adequado e especializado, de acordo com suas necessidades de saúde.

12. DISPONIBILIZAÇÃO DO TRANSPORTE SANITÁRIO

A Pró-Vitta, na gestão de suas unidades de saúde, compromete-se a garantir a disponibilização de transporte sanitário (ambulância) por meio de contratação de serviços especializados ou por recursos próprios, assegurando a presença de profissionais qualificados para realizar o transporte de forma segura e eficiente. Nosso compromisso é garantir a pronta resposta em emergências e o deslocamento adequado dos usuários que necessitam de cuidados médicos especializados.

a. Disponibilidade de Transporte Sanitário:

A Pró-Vitta se compromete a disponibilizar o transporte sanitário (ambulância) de forma contínua, assegurando que haja veículos adequados e equipados para atender às demandas da unidade de saúde. Buscaremos garantir a quantidade necessária de ambulâncias, considerando a demanda, a capacidade operacional e as exigências regulatórias.

b. Contratação de Serviços Especializados:

Caso necessário, a Pró-Vitta buscará a contratação de serviços especializados de transporte sanitário, em conformidade com as normas e regulamentações vigentes. Serão selecionados prestadores de serviços que atendam aos requisitos de qualidade, segurança e eficiência, garantindo a capacidade de resposta adequada em casos de emergência.

c. Recursos Próprios e Equipe Qualificada:

Nos casos em que a Pró-Vitta optar por utilizar recursos próprios para o transporte sanitário, serão adotadas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade de ambulâncias em bom estado de conservação, devidamente equipadas e em conformidade com as normas vigentes. Além disso, será garantida a contratação de profissionais qualificados, como motoristas e técnicos de enfermagem, treinados para atuar no transporte de pacientes com segurança e cuidado adequados.

d. Manutenção Preventiva e Emergencial:

A Pró-Vitta realizará a manutenção preventiva regular das ambulâncias, garantindo que estejam em perfeito estado de funcionamento e prontas para uso imediato. Também serão estabelecidos procedimentos para atendimento de manutenção emergencial, visando minimizar o tempo de indisponibilidade das ambulâncias e garantir a continuidade dos serviços.

e. Fluxo de Comunicação e Coordenação:

Será estabelecido um fluxo de comunicação eficiente entre a equipe responsável pelo transporte sanitário, os profissionais de saúde e outros setores envolvidos na unidade de saúde. Essa comunicação garantirá a coordenação adequada do transporte, o acesso a informações relevantes sobre o estado dos pacientes e a sincronização com os serviços de pronto atendimento e atendimento médico.

f. Treinamento e Capacitação:

A Pró-Vitta investirá em treinamento e capacitação dos profissionais envolvidos no transporte sanitário, fornecendo atualização sobre protocolos de segurança, primeiros socorros e atendimento humanizado. Essa capacitação visa garantir a excelência no cuidado prestado aos usuários durante o transporte, assegurando o conforto e a segurança durante todo o deslocamento

g. Monitoramento e Avaliação:

Serão estabelecidos mecanismos de monitoramento e avaliação contínua do transporte sanitário, coletando indicadores de desempenho, feedback dos usuários e realizando auditorias internas. Essas avaliações nos permitirão identificar oportunidades de melhoria, implementar ações corretivas quando necessário e garantir a qualidade e eficiência dos serviços de transporte sanitário.

13. PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE – SUS E POLÍTICA HOSPITALAR DO ESTADO DO PARANÁ

Cabe destacar que, neste plano de trabalho, usamos como referência a Política Hospitalar do Estado do Paraná por se tratar do local em que situado a Pró-Vitta.

Procuramos sempre adequar nossa prestação de serviços às diretrizes e normas de regulamentação tanto no âmbito nacional quanto local, respeitando sempre as disposições de saúde estaduais, municipais e etc., visando a melhor prestação e efetividade dos serviços de saúde.

a. Princípios e Diretrizes do SUS:

O modelo gerencial proposto pela Pró-Vitta na gestão da unidade hospitalar será pautado pelos princípios e diretrizes estabelecidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Esses princípios incluem a universalidade, integralidade, equidade, descentralização, participação social e controle social. Todas as ações e decisões serão orientadas por esses princípios, visando o acesso igualitário, a promoção da saúde e o cuidado integral aos usuários.

b. Regionalização da Saúde:

A Pró-Vitta observará as políticas públicas voltadas para a regionalização da saúde, buscando estabelecer uma integração eficiente entre os serviços de saúde na região em que a unidade hospitalar está inserida. Serão estabelecidos parcerias e acordos com outros prestadores de serviços de saúde, visando garantir o acesso aos serviços especializados, a troca de informações e a continuidade do cuidado para os usuários.

c. Política Hospitalar do Estado do Paraná:

A Pró-Vitta acolherá os critérios estabelecidos na Política Hospitalar do Estado do Paraná, que visa garantir a eficiência, a qualidade e a sustentabilidade dos serviços hospitalares. Serão adotadas práticas de gestão baseadas nas diretrizes dessa política, incluindo a otimização dos recursos, o fortalecimento da atenção primária, a redução da taxa de ocupação, a ampliação do acesso aos serviços e a melhoria da qualidade assistencial.

d. Gestão Participativa:

A Pró-Vitta promoverá uma gestão participativa, envolvendo profissionais de saúde, usuários, representantes da comunidade e demais stakeholders. Serão criados mecanismos para estimular a participação ativa dos envolvidos no processo decisório, como conselhos gestores, comitês de ética, grupos de trabalho e audiências públicas. Essa

participação contribuirá para a transparência, a *accountability* e a melhoria contínua dos serviços prestados.

e. Planejamento Estratégico:

Será elaborado um planejamento estratégico abrangente, alinhado com os objetivos do SUS, as políticas públicas e as necessidades da comunidade atendida. Esse planejamento contemplará metas e indicadores para monitoramento do desempenho, bem como ações específicas para aperfeiçoar a qualidade, a eficiência e a humanização dos serviços prestados.

f. Gestão de Recursos Humanos:

A Pró-Vitta dará atenção especial à gestão de recursos humanos, garantindo a contratação e a capacitação adequadas de profissionais qualificados para atuar na unidade hospitalar. Serão implementados programas de educação continuada, valorização profissional e incentivos à melhoria da qualidade dos serviços. A valorização do trabalho em equipe, o respeito e a ética serão princípios fundamentais no ambiente de trabalho.

g. Gestão de Custos e Recursos:

Será realizada uma gestão eficiente dos recursos financeiros, materiais e tecnológicos disponíveis na unidade hospitalar. Serão estabelecidos processos de controle de custos, planejamento de compras e investimentos, visando a otimização dos recursos e a garantia da sustentabilidade financeira. A gestão de estoques, a manutenção preventiva de equipamentos e a busca por parcerias estratégicas serão prioridades nesse modelo gerencial.

h. Monitoramento e Avaliação:

Serão estabelecidos indicadores de desempenho e sistemas de monitoramento para avaliar continuamente a qualidade e a eficiência dos serviços prestados. Serão realizadas auditorias internas e externas, análise de resultados e pesquisas de satisfação dos usuários, utilizando essas informações para implementar melhorias e corrigir eventuais desvios.

i. Inovação e Tecnologia:

A Pró-Vitta buscará constantemente a inovação e a utilização de tecnologias para otimizar os processos, melhorar a segurança dos pacientes, promover a integração dos serviços de saúde e aumentar a eficiência operacional. Serão implementados sistemas de informação integrados, prontuário eletrônico do paciente, telemedicina e outras soluções tecnológicas que contribuam para a melhoria dos serviços prestados.

j. Educação em Saúde e Humanização:

Serão desenvolvidas ações de educação em saúde, prevenção de doenças e promoção do autocuidado, tanto para os profissionais de saúde como para a comunidade. A humanização do atendimento será valorizada, promovendo uma cultura de acolhimento, respeito à diversidade, comunicação clara e empática, visando proporcionar uma experiência positiva aos usuários.

14. GESTÃO DE UNIDADES HOSPITALARES

Os atestados de capacidade técnica da Pró-Vitta Associação Beneficente de Assistência Social e Saúde encontra-se em anexo a este Plano Estratégico.

15. EXPERIÊNCIA NA GESTÃO DE SERVIÇOS E SAÚDE

Destaca-se que a Pró-Vitta realiza, desde 2018, gestão de serviços de urgência e emergência, conforme depreende o Termo de Gestão em anexo.

16. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

A documentação de capacitação do médico responsável técnico pela Pró-Vitta - Associação Beneficente de Assistência Social e Saúde, **Dr. Ricardo Francisco Langer**, encontra-se junto a documentação necessária neste certame.

17. CEBAS

O Certificado da Pró-Vitta – Associação Beneficente de Assistência Social e Saúde encontra-se junto à documentação anexa.

18. USO DE SISTEMA DE PRONTUÁRIO ELETRÔNICO DO PACIENTE

A Pró-Vitta é uma instituição que preza pela tecnologia no desenvolvimento da saúde e, principalmente, agregando ao dia a dia, facilitando o trabalho de quem está nas unidades, trazendo mais agilidade, produtividade e segurança das informações. Para tal, esta Associação sempre trabalha com o objetivo de suas instituições terem prontuários eletrônicos dos pacientes (PEP) 100% digitais.

Essa Associação, na gestão da unidade hospitalar, assume o compromisso de implementar (quando não houver) e garantir a efetiva utilização do prontuário eletrônico como parte integrante da rotina de atendimento e gestão. Reconhecemos a importância do prontuário eletrônico na melhoria da qualidade da assistência, na segurança do paciente e na otimização dos processos clínicos e administrativos. Levaremos em consideração as características específicas do hospital, as regulamentações vigentes e as boas práticas de gestão da informação em saúde.

Providenciaremos a capacitação e o treinamento da equipe de saúde e administrativa da unidade hospitalar para a correta utilização do prontuário eletrônico. Ofereceremos cursos, workshops e materiais de apoio para garantir que todos os usuários estejam aptos a utilizar o sistema de forma eficiente.

Asseguraremos a integração do prontuário eletrônico com outros sistemas utilizados na unidade hospitalar, como o sistema de agendamento, o sistema de prescrição eletrônica e o sistema de gestão de estoque. Buscaremos eliminar redundâncias e melhorar a fluidez dos fluxos de trabalho clínicos e administrativos.

Comprometemo-nos a implementar medidas de segurança adequadas para proteger a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade das informações contidas no prontuário eletrônico. Adotaremos políticas e procedimentos que atendam aos padrões de segurança e privacidade da informação em saúde, respeitando as regulamentações aplicáveis.

Garantiremos que o acesso ao prontuário eletrônico seja controlado e restrito apenas aos profissionais autorizados. Registraremos todas as alterações realizadas no prontuário, incluindo informações sobre o responsável, a data e o horário das modificações, garantindo a rastreabilidade e a auditoria adequada.

Comprometemo-nos a realizar a manutenção regular do sistema de prontuário eletrônico, incluindo atualizações de segurança, correção de eventuais problemas e melhoria das funcionalidades. Estaremos atentos às novas tecnologias e às melhores práticas na área, buscando aprimorar continuamente o sistema.

Realizaremos avaliações periódicas do uso do prontuário eletrônico, buscando identificar oportunidades de melhoria e correção de possíveis problemas. Analisaremos indicadores de desempenho relacionados à utilização do sistema, à satisfação dos profissionais e à qualidade do atendimento, visando aperfeiçoar continuamente os processos.

19. QUALIDADE ASSISTENCIAL E SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Pró-Vitta - Associação Beneficente de Assistência Social e Saúde está comprometida em fornecer serviços de saúde de qualidade, com foco na segurança do paciente e na satisfação dos usuários. Para isso, desenvolvemos um conjunto de diretrizes e planos para assegurar a excelência assistencial e aprimorar continuamente nossos serviços. Este documento apresenta as principais estratégias e planos adotados pela Pró-Vitta.

a. Protocolos para Segurança do Paciente e Plano de Implantação:

A segurança do paciente é uma prioridade em todas as etapas de atendimento. Para garantir isso, implementaremos protocolos para segurança do paciente, incluindo:

- Identificação correta do paciente: Estabeleceremos um processo de identificação rigoroso para evitar erros de identificação e garantir a correta administração de

- da equipe: Realizaremos treinamentos periódicos para toda a equipe, medicamentos, realização de procedimentos e registros;

- Prevenção de quedas: Desenvolveremos um programa de prevenção de quedas, identificando pacientes em risco e implementando medidas preventivas, como sinalização adequada, orientações aos pacientes e equipe treinada;

- Prevenção de infecções hospitalares: Implementaremos medidas rigorosas de controle de infecções, como higienização das mãos, uso adequado de equipamentos de proteção individual, limpeza e desinfecção adequadas de superfícies e equipamentos;

- Segurança na administração de medicamentos: Estabeleceremos um sistema de verificação e checagem de medicamentos, incluindo a identificação correta, dose adequada, via de administração correta e registro adequado.

O plano de implantação dos protocolos para segurança do paciente incluirá:

- Treinamento abordando os protocolos de segurança do paciente, suas

responsabilidades e práticas adequadas;

— Comunicação eficaz: Implementaremos um sistema de comunicação eficaz entre a equipe de saúde, utilizando ferramentas adequadas, como checklists e registros padronizados;

— Monitoramento e auditorias: Estabeleceremos um sistema de monitoramento e auditorias regulares para avaliar a adesão aos protocolos de segurança do paciente e identificar oportunidades de melhoria.

b. Plano de Educação Permanente e Continuada

Reconhecemos a importância da educação permanente e continuada para manter nossa equipe atualizada e qualificada. O plano de educação permanente e continuada incluirá:

— Programa de treinamentos: Desenvolveremos um programa de treinamentos abrangente, com cursos, workshops e atividades educacionais que abordem tópicos relevantes para a equipe de saúde;

— Parcerias com instituições de ensino: Estabeleceremos parcerias com instituições de ensino e pesquisa para promover o intercâmbio de conhecimento e a atualização das práticas clínicas;

— Reuniões clínicas e discussões de casos: Realizaremos reuniões clínicas regulares para discutir casos clínicos complexos, compartilhar experiências e promover a troca de conhecimentos entre os profissionais;

— Atualização científica: Estimularemos a participação em eventos científicos, congressos, seminários e cursos de atualização, incentivando a busca pelo conhecimento científico atualizado.

c. Procedimentos para Avaliação da Satisfação dos Usuários

A satisfação dos usuários é fundamental para a melhoria contínua dos nossos serviços. Implementaremos procedimentos para avaliar a satisfação dos usuários, incluindo:

— Pesquisas de satisfação: Realizaremos pesquisas regulares para coletar informações sobre a experiência dos usuários, avaliando aspectos como atendimento, qualidade dos serviços, infraestrutura e comunicação;

— Canais de comunicação: Disponibilizaremos canais de comunicação acessíveis aos usuários para receber feedback, sugestões e reclamações, garantindo uma

resposta rápida e efetiva;

— Análise de resultados: Analisaremos os resultados das pesquisas de satisfação de forma sistemática, identificando oportunidades de melhoria e implementando ações corretivas quando necessário.

d. Atividades para Mensuração, Controle e Avaliação de Indicadores Hospitalares:

Monitorar e avaliar indicadores hospitalares é essencial para o gerenciamento eficaz da unidade. Implementaremos atividades para mensuração, controle e avaliação de indicadores hospitalares, incluindo:

— Definição de indicadores: Identificaremos os indicadores-chave que refletem a qualidade dos serviços prestados e o desempenho hospitalar, como taxa de infecção hospitalar, taxa de readmissão, tempo médio de espera, entre outros;

— Coleta e análise de dados: Realizaremos a coleta regular de dados relevantes, organizando-os em um sistema de informação adequado e realizando análises para identificar tendências e padrões;

— Monitoramento contínuo: Implementaremos um sistema de monitoramento contínuo dos indicadores hospitalares, estabelecendo metas e realizando avaliações periódicas para acompanhar o progresso e tomar medidas corretivas quando necessário;

— Relatórios e comunicação: Elaboraremos relatórios periódicos com os resultados dos indicadores hospitalares, compartilhando as informações relevantes com a equipe de saúde, gestores e outros stakeholders.

A Pró-Vitta - Associação Beneficente de Assistência Social e Saúde está comprometida em oferecer uma assistência de qualidade, garantindo a segurança do paciente, a satisfação dos usuários e a melhoria contínua dos serviços. Os planos apresentados neste documento visam assegurar a implementação de protocolos de segurança, promover a educação permanente e continuada, implantar programas de residência, avaliar a satisfação dos usuários e monitorar indicadores hospitalares. Estamos empenhados em fornecer cuidados de saúde eficientes, éticos e de excelência para a comunidade que atendemos.



PRÓ-VITTA
ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE
de Assistência Social e Saúde

WWW.PROVITTA.ORG.BR

