



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

**PROGRAMA DE TRABALHO (PROPOSTA TÉCNICA E ECONÔMICA), PARA GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO LUIZ GONZAGA DA ROCHA EM VARGEM GRANDE PAULISTA, CHAMAMENTO PÚBLICO 002/2019 - EDITAL DE SELEÇÃO Nº 048/2019.**

**ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE**



**BIRIGUI/SP – JULHO DE 2019**



# IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422

Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71

Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

## SUMÁRIO

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
<b>1 A EXECUTORA</b>	<b>7</b>
1.1 Dados cadastrais da entidade executora	7
1.2 Caracterização da entidade	8
1.3 Histórico da entidade	9
1.4 Missão	10
1.5 Atendimento médico	10
<b>2 MODELO DE GESTÃO E CERTIFICAÇÃO</b>	<b>12</b>
2.1 Modelo de Gestão	12
2.2 Monitoramento e Avaliação	13
2.3 Certificação	14
2.4 Nossa experiência e área de atuação	17
2.5 Estrutura diretiva da OSS - IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI	19
2.5.1 Organograma Macro Institucional	19
2.5.2 Recursos humanos primários da OSS - IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI	19
2.5.3 Recursos de suporte da OSS - IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI	20
<b>3 PROGRAMA DE TRABALHO (PROPOSTA TÉCNICA E ECONÔMICA), PARA GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO LUIZ GONZAGA DA ROCHA EM VARGEM GRANDE PAULISTA, CHAMAMENTO PÚBLICO 002/2019 - EDITAL DE SELEÇÃO Nº 048/2019.</b>	<b>21</b>
3.1 Do Objeto	21
3.2 Organização das Atividades	24
3.2.1 Implantação de Fluxos	24
3.2.1.1 Fluxos operacionais, circulação dos usuários em atendimento, em espera e em áreas restritas (ex: CME)	24
3.2.1.2 Fluxo operacional para material médico hospitalar e medicamentos	25
3.2.1.3 Fluxos para registros e documentos	27
3.2.1.4 Fluxo unidirecional para materiais esterilizados	28
3.2.1.5 Fluxo unidirecional para roupas	30
3.2.1.6 Fluxo unidirecional para resíduos de saúde	32
3.2.2 A Gestão	34
3.2.2.1 Implantação de Logística de Suprimentos	34
3.2.2.2 Política de Recursos Humanos a ser implementada	37
3.2.2.3 Proposta para Regimento Interno da Unidade	37
3.2.2.4 Proposta para Regimento do Serviço de Enfermagem	38



# IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

3.2.2.5	Proposta para Regimento do Corpo Clínico	38
3.2.2.6	Horários de funcionamento, das atividades Programadas e urgentes de todos os serviços diagnósticos	38
3.2.3	Implantação de processos	38
3.2.3.1	Manual para Atuação em Protocolos	38
3.2.3.2	Manual para Faturamento de Procedimentos	39
3.2.3.3	Manual de Desenvolvimento – Aproveitamento Financeiro	42
3.2.3.4	Manual de Gerência do Almoarifado / Farmácia.	42
3.2.3.4.1	Organização específica dos serviços de Farmácia: Membros que compõem, cronogramas de horário, previsão para implantação do sistema de dose unitária, métodos de controle sobre fármacos controlados e/ou de Alto Custo, utilização de prescrição eletrônica	42
3.2.3.5	Manual de gerenciamento do SAME, prontuário do paciente	48
3.2.3.6	Educação em Saúde/Capacitação. Educação Permanente em Saúde como prática pedagógica	50
3.2.3.6.1	Proposta de Educação em Saúde /Capacitação	55
3.2.3.7	Monitoramento de indicadores de desempenho de qualidade, de produtividade e econômico-financeiros: Indicadores selecionados, sistemáticas de aplicação de ações corretivas	57
3.2.3.8	Regulamento e Manual de Normas e Rotinas assistenciais e administrativas	60
3.3	Qualidade	60
3.3.1	Ações voltadas a qualidade objetiva - Comissões	60
3.3.3.1	Comissão de Revisão de Prontuários e Óbitos	61
3.3.3.2	Comissão de Ética Médica	66
3.3.3.3	Comissão de Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente.	71
3.3.3.4	Comissão de Gerenciamento de Resíduos	75
3.3.3.5	Comissão de Ética de Enfermagem	80
3.3.3.6	Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA	83
3.3.3.7	Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde / CCIH	88
3.4	Qualidade subjetiva – avalia medidas de promoção de relação humana e apoio social na comunidade interna e externa	94
3.4.1	Acolhimento	94
3.4.1.1	Instrução com Indicação das Formas de Notificação, Recepção, Orientação Social e Apoio Psicossocial aos usuários e familiares	95
3.4.1.2	Proposta de acolhimento para o PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA	98
3.4.1.3	Estrutura no que se refere à informação aos usuários (usuários e familiares/acompanhantes acerca do processo de Atenção	192
3.4.1.4	Instrução de Definição de Formas de Acomodação e Conduta para os Acompanhantes de usuários idosos, crianças, adolescentes e portadores de necessidades especiais conforme previsão da legislação vigente	102
3.4.3	Proposta p/ Implantação de Serviço de Atendimento ao usuário - SAU	104
3.4.4	Proposta de Pesquisa Periódica / Contínua de Satisfação do Usuário, com definição de uso das informações	107
3.4.5	Proposta de Pesquisa Periódica / Contínua de Satisfação do Servidor/ Colaborador com definição de uso das informações	110



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

3.4.6	Proposta para implantação do sistema de contra referência à atenção primária	114
3.4.7	Como serão desenvolvidos os dispositivos do Programa Nacional de Humanização, apresentando o plano de trabalho, cronograma, acolhimento, capacitação dos colaboradores.	125
<b>4</b>	<b>QUALIFICAÇÃO TÉCNICA</b>	<b>127</b>
4.1	Experiência comprovada anterior em gerenciamento de unidade de saúde	127
4.1.2	Titulação de Especialistas em Administração Hospitalar ou Saúde Coletiva dos Membros da Diretoria e Coordenação	127
4.1.3	Estrutura diretiva	127
4.2	Implementação de serviços e funcionamento de equipe interdisciplinar	128
4.2.1	Apresentação de Quadro de pessoal médico por área de atenção compatível/especialidade, com as atividades propostas no plano de trabalho, considerando forma de vínculo, carga horária e salário	128
4.2.2	Apresentação de Quadro de pessoal técnico por área de atividade profissional compatível com as atividades do plano de trabalho, considerando forma de vínculo, carga horária e salário	129
4.2.3	Protocolo de Enfermagem (rotinas por nível de qualificação dos profissionais), nas áreas ambulatoriais	130
4.3	Implementação e funcionamento de outros serviços	130
4.3.1	Instrução para o funcionamento do Serviço Social com especificação de estrutura, normas e rotinas definidas, as áreas de abrangência, carga horária e equipe mínima	130
4.3.2	Normas para o funcionamento do Serviço de Administração Geral com especificação de estrutura, normas e rotinas definidas, as áreas de abrangência, carga horária e equipe mínima	131
4.3.3	Instrução Normativa para realização dos procedimentos de aquisição de materiais (licitação), conforme norma vigente	131
4.3.4	Manual para Padronização de Medicamentos e Materiais Médicos Hospitalares	131
4.3.5	Termos de Referência para a contratação de terceiros para os Serviços de Limpeza, Vigilância e outros	132
4.3.6	Quadro de metas	132
4.3.6.1	Metas Quantitativas	132
4.3.6.2	Metas Qualitativas	130
4.4	Política de recursos humanos	134
4.4.1	Projeto para definição da Política de Segurança no Trabalho e Prevenção de Acidentes. Criação de Comissão Específica	134
4.4.2	Registros e Controles de Pessoal. Modelo para escalas com simulado de férias (propor critérios de afastamento) após o primeiro ano de Contrato	134
<b>5</b>	<b>CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO</b>	<b>136</b>
<b>6</b>	<b>PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA</b>	<b>138</b>
<b>ANEXO I</b>	<b>DOCUMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS</b>	
<b>ANEXO II</b>	<b>POPs</b>	



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

## **INTRODUÇÃO**

A presente proposta objetiva o gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde na **UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA**, conforme propõe o **EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 002/2019 PARA O EDITAL DE SELEÇÃO Nº 02/2019**.

Vargem Grande Paulista é um município do estado de São Paulo, na microrregião de Itapecerica da Serra, Zona Sudoeste da Região Metropolitana de São Paulo. A cidade vem se desenvolvendo rapidamente, apesar de sua juventude. O desmembramento de Vargem Grande Paulista foi motivado pela perspectiva de crescimento industrial na região, principal responsável pelo aumento populacional e residencial do município até o presente, a uma taxa de cerca de 2,5% ao ano), é considerado o 135º município mais populoso do Brasil em 2018, com uma estimativa de 51.702 habitantes.

Vargem Grande conta no setor público com uma UBS (Unidade básica de saúde) denominada "central" no bairro Bela Vista, onde também existe um Centro de Especialidades. No bairro também existe um Pronto Atendimento 24 horas. Existem ainda sete UPSF localizadas nos bairros Jardim Margarida, Jardim Portão Vermelho, Jardim São Judas, Jardim São Lucas, Parque do Agreste, Ruth Maria e Tijuco Preto.

O presente documento contém o Projeto para Gerenciamento, dando ênfase a metodologia que a **Organização Social Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Birigui** pretende implantar na referida **Unidade de Pronto Atendimento PA Luiz Gonzaga da Rocha**, fruto da expertise de mais de 50 anos de serviços prestados, tanto à comunidade de Birigui, quanto a inúmeros outros projetos, conforme veremos mais a frente neste projeto.

Este documento apresenta em primeiro lugar a Organização Social Irmandade Santa Casa de Birigui, para em seguida detalhar todos os aspectos solicitados pelo **EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 002/2019 PARA O EDITAL DE SELEÇÃO Nº 02/2019**.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Ressaltamos que a proposta visa a continuidade e melhoria no serviço de atendimento e conseqüentemente a satisfação dos usuários e para isto consideramos que só profissionais capacitados e humanizados no atendimento, assim como fluxos eficientes e metodologias de monitoramento e avaliação podem dar cabo desta importante tarefa.

O prente projeto discorre primeiramente sobre a entidade executora, apresenta a seguir o projeto propriamente dito e a qualificação técnica.

A Irmandade Santa de Misericórdia de Birigui considera-se apta na ardua tarefa de gerenciar as ações da **Unidade de Pronto Atendimento Luiz Gonzaga da Rocha**, situada na cidade de Vargem Grande Paulista.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

**1. A EXECUTORA:**

**ORGANIZAÇÃO SOCIAL DA SAÚDE IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**

**1.1 Dados cadastrais da entidade executora:**

Razão Social:

**OSS IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**

**CNPJ:** 45.383.106/0001-50

**Atividade econômica principal:** Atendimento em pronto-socorro e unidades hospitalares para atendimento e urgências.

**Endereço:**

Rua Dr. Carlos Carvalho Rosa nº 115 – Bairro: Patrimônio Silves

Cep: 16.201-010 – Cidade: Birigui – Estado: São Paulo

e-mail: administracao3@santacasabirigui.com.br

Telefone: (18) 3649-3100

**Responsáveis pela instituição:**

**Diretoria:**

Diretor Presidente:

CLAÚDIO CASTELÃO LOPES - RG 7.829.487-3 SSP/SP

Diretor Administrativo:

ANDRÉ PERUZZO GONÇALVES- RG 22.644.212-3 SSP/SP

Diretor Jurídico:

IZAIAS FORTUNATO SARMENTO - RG 24.202.855-X SSP/SP



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Diretor Financeiro:

VALTER PANCIONI – RG 33.773.722-8 SSP/SP

Superintendente:

ANTONIO CARLOS DE OLIVEIRA – RG 8.428.995.8 SSP/SP

Diretor Técnico:

OSTERWALD HENRIQUES ALVES – CPF 041.525.458-28 CRM 048751

## **1.2 CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE**

A IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI é uma Entidade Civil sem fins lucrativos que tem por finalidade manter, administrar e desenvolver estabelecimentos destinados a prestação de serviços de saúde dentro dos parâmetros e proporções estabelecidos pela legislação e regulamentos federais, estaduais e municipais e pelos normativos aplicáveis ao Sistema Único de Saúde – SUS, observando aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, economicidade e da eficiência para o alcance de suas finalidades sociais.

Em seu campo de atuação constam:

- A prestação de assistência integral à saúde, por intermédio de hospitais, ambulatórios, postos de saúde, prontos socorros, serviços especializados de urgência e emergência ou atenção básica, unidades de terapia intensiva adulto e Policlínicas;
- O desenvolvimento de programas de saúde coletivas e comunitárias, podendo realizar ações de imunização, educação em saúde, prevenção e controle de doenças e de orientação sanitária;
- Proporcionar meios de cooperação no ensino, pesquisa e difusão de conhecimento científico, concernentes à especialização médica hospitalar, farmacêutica, fisioterápica, biomédica, nutricional, odontológica e demais áreas de conhecimento humano relacionadas à saúde.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

### 1.3 HISTÓRICO DA ENTIDADE

A entidade foi fundada em 1935, iniciando suas atividades em 08/12/1935, em consequência da benemerência de um grupo de pessoas de expressão sócio econômico e política do município e, a exemplo de outras Santas Casas do país, também evolui com característica religiosa e com finalidade de cuidar, abrigar e amparar doentes pobres e necessitados, sendo que seu registro de filantropia data de 1939.

Sua construção acontece através da doação do terreno por Nicolau da Silva Nunes, por campanhas para a arrecadação de material de construção, mão-de-obra, entre outros fatores; além de quermesses e participação popular via mutirões.



Figura 1: SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

DISPONÍVEL EM: [http://www.camarabirigui.sp.gov.br/historia/fotos-historicas/sta\\_casa.jpg/view](http://www.camarabirigui.sp.gov.br/historia/fotos-historicas/sta_casa.jpg/view)



Figura 1: SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

DISPONÍVEL EM: [http://www.camarabirigui.sp.gov.br/historia/fotos-historicas/sta\\_casa.jpg/view](http://www.camarabirigui.sp.gov.br/historia/fotos-historicas/sta_casa.jpg/view)



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Hoje, a IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI atua como Organização Social de Saúde – OSS, um modelo de parceria adotado por entes governamentais para a gestão de unidades de saúde, formalizado por lei, que possibilita a celebração de Contratos de Gestão com vistas ao gerenciamento de hospitais e equipamentos públicos de saúde.

### **1.4 MISSÃO, VISÃO E VALORES**

#### **Missão**

Prestar serviços de saúde à população de Birigui e região, para pacientes que necessitam de cuidados médicos e ambulatoriais, atuando de maneira eficaz, com ética, respeito e profissionais qualificados.

#### **Visão**

Tornar-se um hospital de referência regional, integrado aos sistemas de saúde pública e privada, mantendo a união das equipes de trabalho dos diversos setores, objetivando a continuidade dos serviços com o maior calor humano possível.

#### **Valores**

Ética, compromisso, respeito, humanização e esperança.

### **1.5 ATENDIMENTO MÉDICO**

Ressaltamos que a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, é o único hospital conveniado ao SUS na cidade, prestando também atendimento médico-hospitalar para os demais Municípios da Região. O Município de Birigui é sede da microrregião que abrange os seguintes Municípios: Brejo Alegre, Bilac, Coroados, Lourdes, Turiúba, Buritama, Piacatu, Gabriel Monteiro, Santópolis do Aguapeí e Clementina.

Outrossim, o hospital funciona como retaguarda do Sistema Único de Saúde, com características de um hospital geral de Nível Secundário com 115 leitos, dotado ainda de clínicas básicas: Clínica Cirúrgica (Cirurgia Geral e a Cirurgia Especializada), com Especialidades de Anestesiologia, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ginecologia, Neurologia clínica, Obstetrícia, Ortopedia, Pediatria, Pneumologia e Urologia, UTI, e ainda serviços ambulatoriais, além de



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Unidade de Terapia Intensiva com 07 (sete) leitos e Centro Cirúrgico com 05 (cinco) salas de cirurgia.

Salienta-se, ainda, que a entidade tem como finalidade social à assistência médica e hospitalar, criar, manter e desenvolver seus estabelecimentos hospitalares, onde serão admitidas à consulta, tratamento e internação, pessoas de qualquer condição social.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

## **2. MODELO DE GESTÃO E CERTIFICAÇÃO**

### **2.1 Modelo de gestão**

A IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI considera-se uma instituição de gestão moderna e voltada para o futuro, está "ocupada" e não só "preocupada" em atingir a excelência na prestação de serviços de saúde, em realizar mudanças significativas, em escrever a sua história de forma singular. Considera-se, acima de tudo, uma entidade viva, mutante e compromissada com a sua época e com a perenidade de seus propósitos mais elevados. Pratica a Gestão Participativa, que compreende todos os mecanismos de deliberação e de gestão compartilhados, com ênfase no controle social, valorizando e fortalecendo os mecanismos instituídos para controle social no SUS, incluindo os conselhos e as conferências de saúde, instrumentos essenciais na formulação da política estadual e municipal de saúde.

Estão surgindo novas abordagens gerenciais como a gerência participativa e os programas de qualidade que preconizam, dentre outras ações, a descentralização das decisões e aproximação de todos os integrantes da equipe de trabalho. Essa abordagem oferece oportunidades de participação do trabalhador na discussão, na tomada de decisões e no aperfeiçoamento constante do processo de trabalho.

A Gestão Financeira é um dos serviços mais sensíveis de um hospital. Os recursos financeiros são extremamente escassos e, por isso, devem ser muito bem geridos, em tempo hábil, com oportunidade e muita racionalidade. Ela se ocupa da economia e das finanças da entidade hospitalar ou do equipamento de saúde, assim, deve estar ciente do montante das imobilizações (a fim de saber a quantidade de recursos financeiros em caixa), qual o valor dos direitos (recursos financeiros a receber) e qual o montante do passivo de curto, médio e longo prazos (contas a pagar).

O objetivo da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI é sempre gerir os recursos financeiros de forma a otimizá-los, buscando a redução das despesas consideradas desnecessárias e definindo de prioridades nos gastos e manutenção dos recursos necessários à operacionalização de todas as funções inerentes ao serviço e saúde gerido.

Para manter este modelo de gestão, os profissionais da IRMANDADE DA SANTA CASA DE



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

MISERICÓRDIA DE BIRIGUI não reagem de forma fixa e pré-determinada, são flexíveis, levam a instituição a viver o presente com os olhos no futuro.

## **2.2. Monitoramento e avaliação**

A avaliação é uma atividade que acompanha a própria história do homem, tida como inerente ao próprio processo de aprendizagem, e na atualidade assume cada vez mais um caráter polissêmico em sua conceituação, abrigando múltiplas realidades e múltiplos referenciais de análise.

A **SANTA CASA DE BIRIGUI**, conforme apresentado na presente Proposta de Técnica, acredita no monitoramento da avaliação como forma de evitar a alienação dos trabalhadores, na medida em que esta permita a reflexão sobre seu fazer cotidiano, sendo utilizada como norte para pensar sua prática e os resultados de seu trabalho. Não bastasse o próprio comprometimento da qualidade do serviço, sabe-se também que a falta de análise e de “percepção” dos resultados do próprio trabalho contribuem em muito para a desmotivação e sofrimento dos trabalhadores. Daí a importância de enfatizar as informações oriundas das avaliações e o seu potencial de aumentar o coeficiente de comunicação entre os sujeitos, autonomia e protagonismo de coletivos, na medida em que esta possa se colocar como elemento capaz de provocar o agrupamento de diferentes pessoas/profissionais/saberes (equipes) em torno de “dados” que passem a ser objeto de co-análise e co-decisões.

Portanto, considera que essa avaliação monitorada será capaz de nortear a configuração efetiva de equipes multiprofissionais atuando na perspectiva transdisciplinar e de modo compartilhado. Nessa direção, informação e movimento avaliativo (monitoramento), provocam as equipes a se capacitarem, levantarem, construírem, inventarem, e pactuarem situações, metas e indicadores que orientem a renovação do trabalho/serviços e propiciem aprendizagens coletivas – fomentando análises na perspectiva de uma avaliação participativa, formativa, emancipatória, ou seja, alimentadora do protagonismo dos trabalhadores em seu próprio desenrolar. Avaliação que deve contribuir para “encorajar o diálogo e a reflexão” e “estimular o co-aprendizado entre atores”, aprendizagem esta que é “a chave para o desenvolvimento de



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

capacidades para os grupos e organizações locais”.

Vale ressaltar, então que, essa perspectiva teórico-política que se deseja para a avaliação no âmbito da atenção e gestão em saúde, parte dos princípios da Política Nacional de Humanização (PNH). Nessa concepção, enfatiza-se a participação dos diferentes sujeitos, gestores, trabalhadores, usuários, pesquisadores, apoiadores, nos processos avaliativos. Esses são essenciais em todas as fases dos panoramas avaliativos: identificação de situações a serem monitoradas/avaliadas, conceitualização, demarcação de objetivos, critérios de representação/indicadores, mensuração, interpretação e validação dos dados.

Para se caracterizar como método e dispositivo da Política de Humanização, a avaliação reveste-se com os princípios mais centrais dessa Política, dentre eles a compreensão de que as instituições de saúde têm como finalidades primordiais alcançar a produção/prestação de serviços e também a produção de sujeitos.

Em síntese, a avaliação de desempenho (monitoramento), será uma avaliação que possibilite mudanças nas situações/serviços, e capacitação e desenvolvimento dos sujeitos envolvidos. Portanto, valorização dos trabalhadores.

Nesse sentido, a avaliação proposta possui objetivos bem claros seguindo os parâmetros das avaliações governamentais como o Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde (PNASS).

### **2.3 Certificações**

- **Certificação Ouro em Esterilização Hospitalar**

A Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui possui a Certificação Ouro em Esterilização Hospitalar da 3M, única empresa que concede o título às unidades de saúde brasileiras. A certidão reconhece as boas práticas da instituição no manuseio de materiais cirúrgicos, o que reduz os riscos de infecção hospitalar.





## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- **Certificação CQH - compromisso com a qualidade hospitalar**

O CQH é um programa de adesão voluntária, cujo objetivo é contribuir para a melhoria contínua da qualidade hospitalar. Estimula a participação e a autoavaliação e contém um componente educacional muito importante, que é o incentivo à mudança de atitudes e de comportamentos. A certificação do CQH do é entregue aos hospitais na terceira fase do Programa CPFL de Revitalização Hospitalar, é dividida em três categorias: Ouro, Prata e Bronze, de acordo com a pontuação obtida pelas instituições. Os critérios de pontuação foram definidos pelo CQH para hospitais com mais de 150 leitos. Outro critério de avaliação, criado pela CPFL em parceria com o CEALAG para hospitais de 50 a 150 leitos, também possui as mesmas três categorias e reconhece os esforços das instituições para melhorar os seus processos internos. Além da capacitação e transferência de tecnologia de gestão, fomenta a criação de redes, mobilização social, voluntariado e realiza projetos de eficiência energética. São trocadas lâmpadas comuns por econômicas, equipamentos antigos por novos, ações que impactam na redução do consumo de energia. A IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI recebeu a certificação na Categoria Prata.



PROGRAMA CPFL  
REVITALIZAÇÃO  
DOS HOSPITAIS  
FILANTRÓPICOS



CENTRO DE ESTUDOS  
**CEALAG**  
AUGUSTO LEOPOLDO  
AYROSA GALVÃO

### 2.4 Nossa experiência e área de atuação

Ressaltamos que a **OSS Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui**, é o único hospital conveniado ao SUS na cidade, prestando também atendimento médico-hospitalar para os demais Municípios da Região. O Município de Birigui é sede da microrregião que abrange os



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

seguintes Municípios: Brejo Alegre, Bilac, Coroados, Lourdes, Turiúba, Buritama, Piacatu, Gabriel Monteiro, Santópolis do Aguapeí e Clementina.

Outrossim, o hospital funciona como retaguarda do Sistema Único de Saúde, com características de um hospital geral de Nível Secundário com 115 leitos, dotado ainda de clínicas básicas: Clínica Cirúrgica (Cirurgia Geral e a Cirurgia Especializada), com Especialidades de Anestesiologia, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ginecologia, Neurologia clínica, Obstetrícia, Ortopedia, Pediatria, Pneumologia e Urologia, UTI, e ainda serviços ambulatoriais, além de Unidade de Terapia Intensiva com 07 (sete) leitos e Centro Cirúrgico com 05 (cinco) salas de cirurgia.

Salienta-se, ainda, que a entidade tem como finalidade social à assistência médica e hospitalar, criar, manter e desenvolver seus estabelecimentos hospitalares, onde serão admitidas à consulta, tratamento e internação, pessoas de qualquer condição social.

**A OSS Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui**, ao longo de sua atuação, acumulou experiência nas seguintes atividades:

- Gestão de Prontos Socorros, Hospitais: gestão das unidades de saúde e execução de atividades de saúde inerentes aos serviços específicos de cada uma delas.
- Plantões Médicos: Execução de atividades de plantão por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, e outros profissionais envolvidos.
- Serviços não médicos do ESF:
- Mapeamento da área e dos equipamentos sociais presentes nesse território como escolas, associações comunitárias, ONG's etc.
- Planejamento, busca ativa, captação, cadastramento e acompanhamento das famílias de sua área atendida.
- Acolhimento, recepção, registro e marcação de consultas.
- Ações individuais e/ou coletivas de promoção à saúde e prevenção de doenças.
- Consultas de enfermagem.
- Realização de procedimentos de enfermagem: Imunizações; Inalações; Curativos, drenagem de abscessos e suturas; Administração de medicamentos orais e injetáveis;



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Terapia de reidratação oral etc.

- Acolhimento em urgências básicas de enfermagem.
- Realização de encaminhamento adequado das urgências, emergências e de casos de maior complexidade.
- A coleta de material para exames laboratoriais e a dispensação de medicamentos devem ser analisadas sob a perspectiva do custo benefício da centralização ou descentralização dessas ações de acordo com o planejamento municipal.

➤ **Outros serviços:**

- ✓ Hospital Municipal de Urgências de Guarulhos - HMU
- ✓ Unidade de Terapia Intensiva Adulto do Complexo Hospitalar do Mandaqui – 2000 atendimentos por mês;
- ✓ Unidade de Terapia Intensiva Adulto do Hospital Regional de Osasco – 2000 atendimentos por mês;
- ✓ Policlínica Benedicta Carlota no Jardim Silveira da cidade de Barueri – 10.500 atendimentos por ano.
- ✓ Pronto Socorro Municipal de Penápolis – 34.061 atendimentos por ano
- ✓ PA 24 horas de Lençóis Paulista – 12.527 atendimentos por ano
- ✓ SAMU de Lençóis Paulista – 393 atendimentos por ano
- ✓ UBS de Lençóis Paulista – 992 atendimentos
- ✓ Pronto Socorro Municipal de Araçatuba
- ✓ SAMU de Araçatuba
- ✓ CAP – Ribeirão Pires
- ✓ Prefeitura de Birigui – Estratégia da Saúde da Família
- ✓ Prefeitura de Birigui – especialidades
- ✓ Prefeitura de Guapiara - Estratégia da Saúde da Família



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

## **2.5 Estrutura diretiva da OSS - IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**

Para demonstrar a capacidade gerencial da IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI na execução do que será apresentado neste Projeto Técnico, apresentaremos a seguir com conceitos e pressupostos utilizados para formular o modelo da estrutura organizacional, com a finalidade de garantir a agilidade da percepção da estrutura da organização.

A estrutura organizacional representa um elo entre as estratégias traçadas pela IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI e a sua atuação dentro do ambiente ao qual ela está inserida. Buscaremos demonstrar a estrutura geral da instituição, disposta em níveis hierárquicos, onde quanto mais alto estiver um cargo, maior a autoridade e a abrangência da atividade.

### **2.5.1 Organograma Macro Institucional**

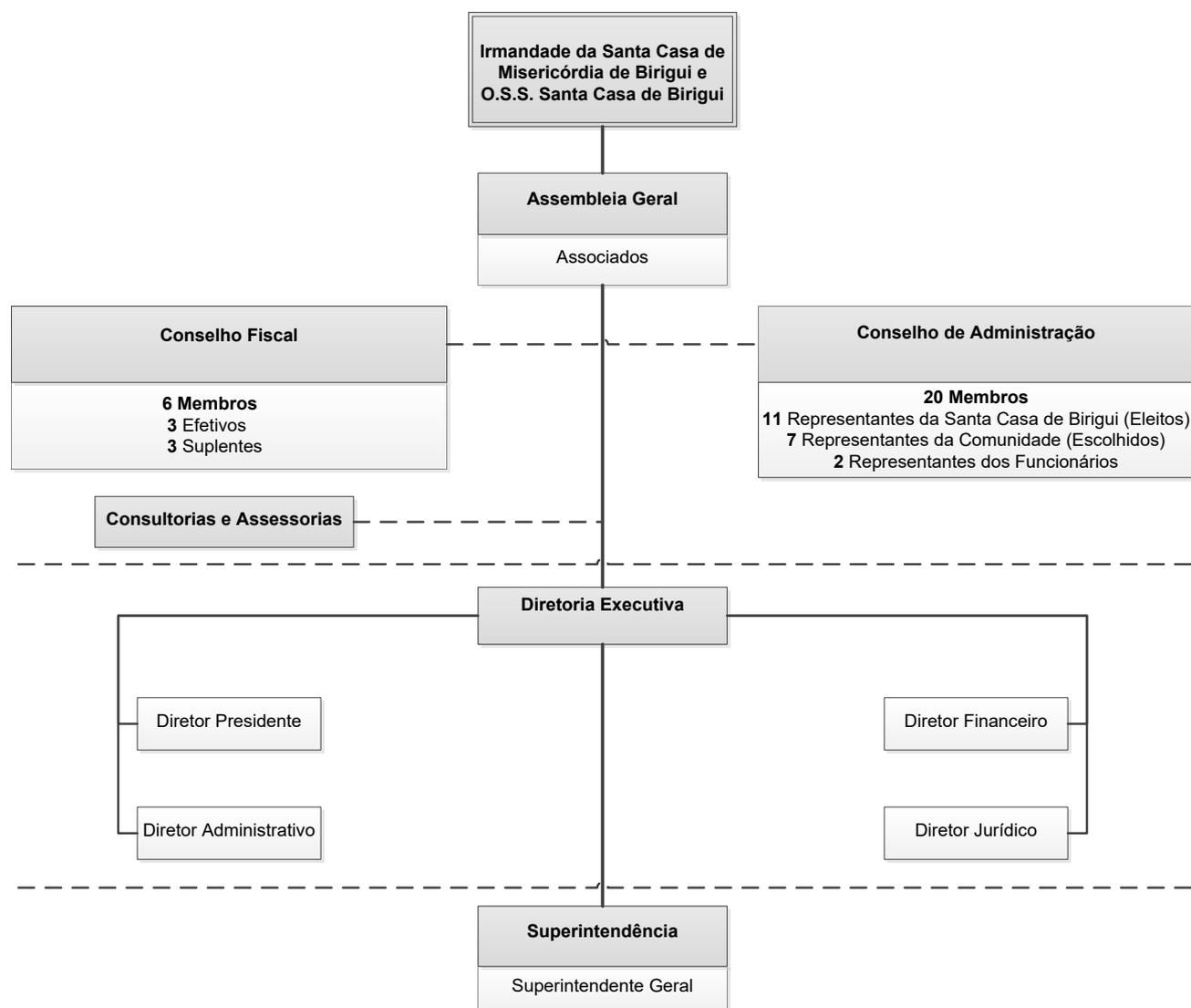


## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50



### 2.5.2 Recursos humanos primários da OSS-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

A IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI possui uma equipe técnica multiprofissional para a implantação, execução e gerenciamento do Projeto aqui proposto. São:

- Administradores, gestores de RH e técnicos administrativos
- Assistentes Sociais



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- Contadores
- Enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem
- Farmacêuticos e Bioquímicos
- Fisioterapeutas
- Fonoaudiólogos
- Médicos
- Nutricionistas
- Psicólogos
- Técnicos em Gesso, Patologia, Raio X e outros
- Terapeutas Ocupacionais
- Engenheiro
- Arquiteto

**2.5.3 Recursos de suporte da OSS-IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**

Os serviços administrativos incluídos nas atividades que garantirão retaguarda ao bom funcionamento do **PA Luiz Gonzaga da Rocha** serão realizados pela OSS - IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI por meio de sua estrutura centralizada de funcionários, são eles:

- Contabilidade Financeira;
- Representação, inclusive jurídica;
- Compras, patrimônio, logística e controle de fornecedores;
- Recursos Humanos e Saúde Ocupacional;
- Educação permanente e aperfeiçoamento profissional;
- Gerenciamento das instalações;
- Gerenciamento de Tecnologia da Informação;
- Auditorias.
- Auditorias.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

**3. PROGRAMA DE TRABALHO (PROPOSTA TÉCNICA E ECONÔMICA), PARA GERENCIAMENTO, OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO LUIZ GONZAGA DA ROCHA EM VARGEM GRANDE PAULISTA, CHAMAMENTO PÚBLICO 002/2019 - EDITAL DE SELEÇÃO Nº 048/2019.**

A seguir, de acordo com o discriminado no **EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO PARA O PROCESSO DE SELEÇÃO Nº 01/2019** e em seus ANEXOS, serão enumeradas as características e especificidades do Projeto Técnico.

A OSS - IRMANDADE DA SANTA CASA E MISERICÓRDIA DE BIRIGUI, doravante denominada SANTA CASA DE BIRIGUI encontra-se plenamente preparada à execução das atividades descritas a seguir.

Como já foi demonstrado, nos itens anteriores, a instituição conta com recursos humanos constituído de profissionais experientes e especializados nas áreas em que irá atuar, possui ainda plena capacidade de prover os recursos materiais a atender o que é objeto da Seleção Pública ao qual atende este Projeto Técnico.

**3.1 Do objeto:**

Gerenciamento, Operacionalização e Execução das Ações e Serviços de Saúde dos Equipamentos destinados a serviços de Saúde, na unidade de Pronto Atendimento – **PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA**, em consonância com as Políticas de Saúde, com as leis municipais e estaduais, e com as Normas Sanitárias, Lei Municipal nº 4.826, de 10 de Abril de 2017 e com o Decreto Municipal nº 6.707, de 10 de Agosto de 2017, bem como o artigo 24, XXIV, da Lei nº 8.666/93, e demais dispositivos aplicáveis. E as Leis e Normas Sanitárias no qual as agências da PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA, apoiando, dentro dentre outras, considerando suas atualizações:

- Lei nº 8.080, de 19 de Setembro de 1990, dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- Lei Nº 8.142, de 28 de Dezembro de 1990, dispõe sobre a participação da comunidade na gestão do Sistema Único de Saúde (SUS) e sobre as transferências intergovernamentais de recursos financeiros na área da saúde e dá outras providências.
- PNAS – Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde – define critérios e parâmetros de caráter qualitativos.
- Lei nº 9.431, de 06 de janeiro de 1997, dispõe sobre a obrigatoriedade da manutenção de programa de controle de infecções hospitalares pelos hospitais do País.
- PT GM/MS 67 DE 21/02/1985 – define uso e condições sobre o uso de saneantes e domissanitários (este sofreu várias alterações através das Portarias: nº 01/DISAD – 27/06/85; Nº 607 – 23/08/85; Nº 15/MS/SVS – 23/08/88; Nº 05 – 13/11/89; Nº 122 – 29/11/93; Nº 453/SNVS/DTN – 11/09/96; NO. 843/MS/SVS – 26/10/98).
- PT GM/MS 2.616 de 12 de maio de 1998 – Estabelece as diretrizes e normas para prevenção e controle das infecções hospitalares, inclusive criação e organização da CCIH e manutenção de Vigilância Epidemiológica e Indicadores Epidemiológicos das Infecções Hospitalares.
- PT GM/MS 1.863 de 29 de setembro de 2003 - Institui a Política Nacional de Atenção às Urgências.
- PT SVS/MS 453 – 01/06/1998 – aprova o Regulamento Técnico que estabelece as diretrizes básicas de proteção radiológica em radiodiagnóstico médico e odontológico, dispõe sobre o uso dos raios-x diagnósticos em todo território nacional e dá outras providências.
- PT GM/MS 1.864 de 29 de setembro de 2003 - Institui o componente pré- hospitalar móvel da Política Nacional de Atenção às Urgências por intermédio da implantação do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência – SAMU 192.
- PT GM/MS 2.048 de 05 de novembro de 2002 – Aprova o regulamento Técnico dos Sistemas Estaduais de Urgência e Emergência.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- PT GM/MS 1.559 de 1º de agosto de 2008 - Institui a Política Nacional de Regulação do Sistema Único de Saúde – SUS.
- PT GM/MS Nº. 881 DE 19 de junho de 2001 - Institui, no âmbito do SUS, o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar - PNHAH.
- PT MS/SAS 202 de 19 de junho de 2001 - Estabelece diretrizes para a implantação, desenvolvimento, sustentação e avaliação de iniciativas de humanização nos hospitais do Sistema Único de Saúde.
- PT GM/MS 401 DE 16/03/2005 – institui o projeto de estruturação e qualificação dos serviços pré-existentes de ortopedia, traumatologia e reabilitação pós-operatório no âmbito do SUS – Projeto Suporte – INTO.
- PT/MS Nº 2.395 de 11 de outubro de 2011 – Organiza o Componente Hospitalar da Rede de Atenção à Urgências no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS).
- RDC 36 de 25 de julho de 2013 – institui a obrigatoriedade de implantação do núcleo de segurança do paciente em serviço de saúde.
- RDC nº 50

As Unidades de Pronto Atendimento - PA 24h são serviços públicos de saúde que integram as redes de urgência e emergência. Constituem o componente pré-hospitalar fixo e estão implantadas em locais estratégicos, em conformidade com a Política Nacional de Atenção às Urgências. As Unidades de Pronto Atendimento – PA 24h têm como objetivo atender a população com pronto atendimento e exames correlatos o que reduz o tempo de espera para realização dos mesmos, evita o deslocamento desnecessário e excessivo dos usuários, melhora o atendimento assistencial e diminui a sobrecarga das unidades hospitalares.

São estruturas de complexidade intermediária, situando-se entre as unidades básicas de saúde e os serviços de emergência hospitalares, com acolhimento e classificação de risco em todas as unidades, tendo como atividade-fim, o atendimento ao usuário quanto aos cuidados de saúde.

Para seu adequado funcionamento técnico e administrativo, são necessárias ações de logística e abastecimento específicos, gerenciamento de pessoas, faturamento e informações sobre saúde, concernentes ao atendimento do público em geral. As estruturas físicas e lógicas, bem



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

como os processos, são interligadas de forma que o funcionamento de um componente interfere em todo o conjunto e no resultado final da prestação do serviço.

A gestão e operação das Unidades de Pronto Atendimento - PA 24h foram concebidas de forma a implantar um novo modelo de prestação de serviços, já nos moldes da Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde (HUMANIZASUS), com a vinculação a metas quantitativas e indicadores de desempenho. Neste momento, é necessário reorientar o modelo de gerenciamento dos serviços de saúde, buscando atingir novos patamares de prestação dos serviços para proporcionar otimização do uso dos recursos públicos e economia nos processos de trabalho associados à elevada satisfação do usuário.

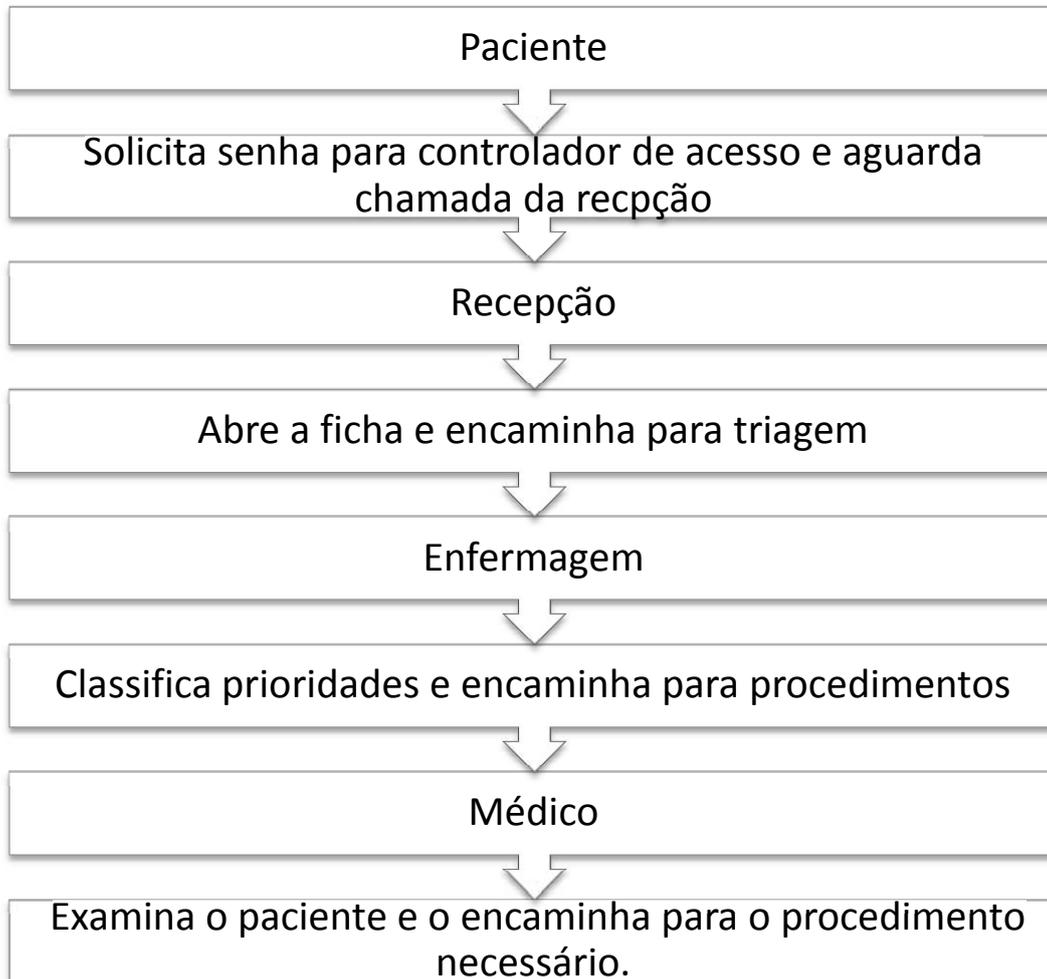
### **3.2 Organização das atividades**

#### **3.2.1 Implantação de fluxos:**

##### **3.2.1.1 Fluxos operacionais, circulação dos usuários em atendimento, em espera e em áreas restritas (ex: CME).**

O fluxo dos pacientes que buscam o atendimento na Unidade de pronto Atendimento PA - I devem ser organizados de forma restrita às áreas funcionais onde recebem atendimento, evitando sua passagem pelas circulações reservadas aos funcionários e pacientes da PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA conseguindo melhorar a lotação, e o fluxo.

**Paciente externo:** O paciente externo dará entrada pela recepção, o controlador de acesso, o encaminha ao setor de triagem, onde (dependendo da complexidade) será encaminhado para os setores específicos, segundo a classificação de risco. Após o procedimento o paciente será encaminhado para dar continuidade na unidade básica de saúde e especialidade indicada.



### 3.2.1.2 Fluxo operacional para material médico hospitalar e medicamentos.

Materiais são considerados insumos ou fatores produtivos, de natureza física, com determinada durabilidade, empregados na realização de procedimentos/atividades assistenciais aos pacientes.

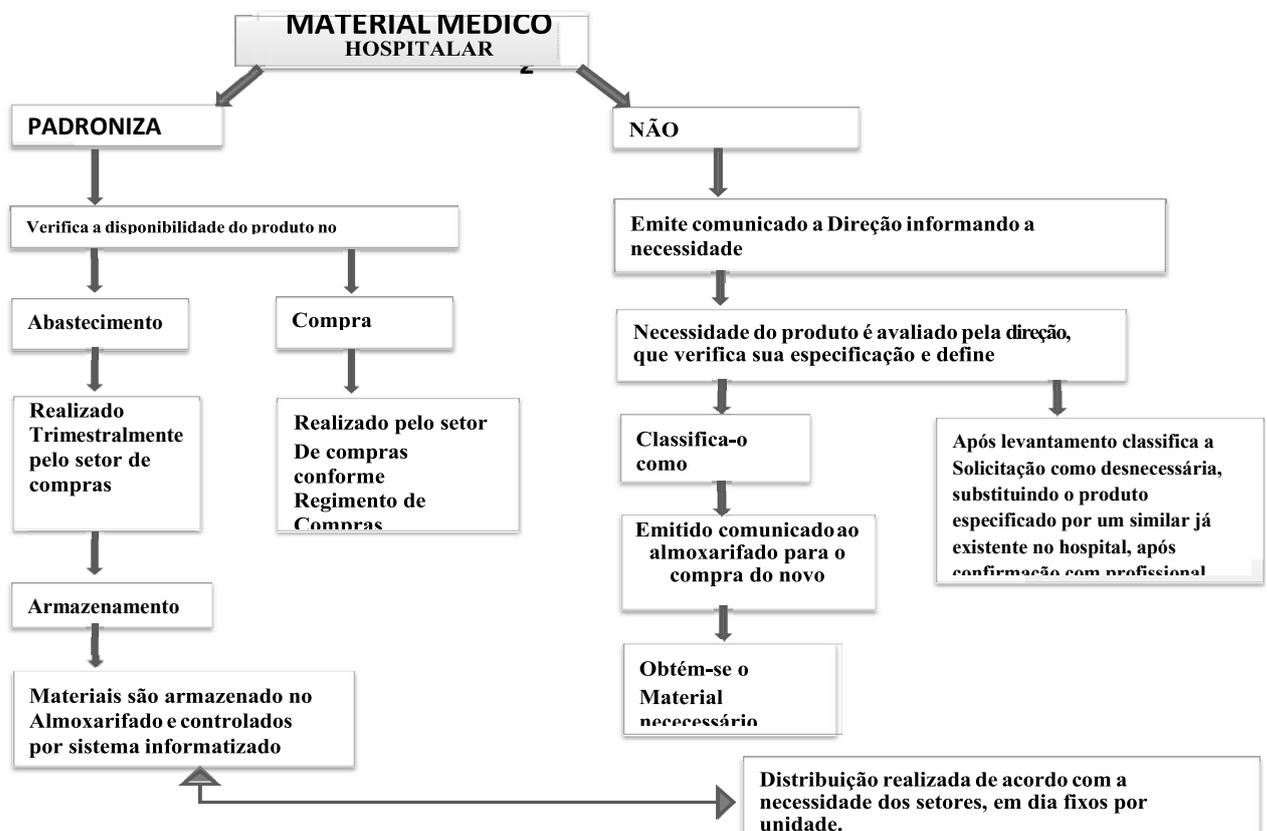
A área de gestão de materiais e medicamentos é um dos setores que demandam maior controle, pois exige acompanhamentos constante do setor fármaco e de biossegurança.

A gestão de materiais é um processo no qual se planeja, executa e controla, em condições mais eficientes e econômicas, o fluxo de materiais, partindo das especificações dos artigos a comprar até a entrega do produto.

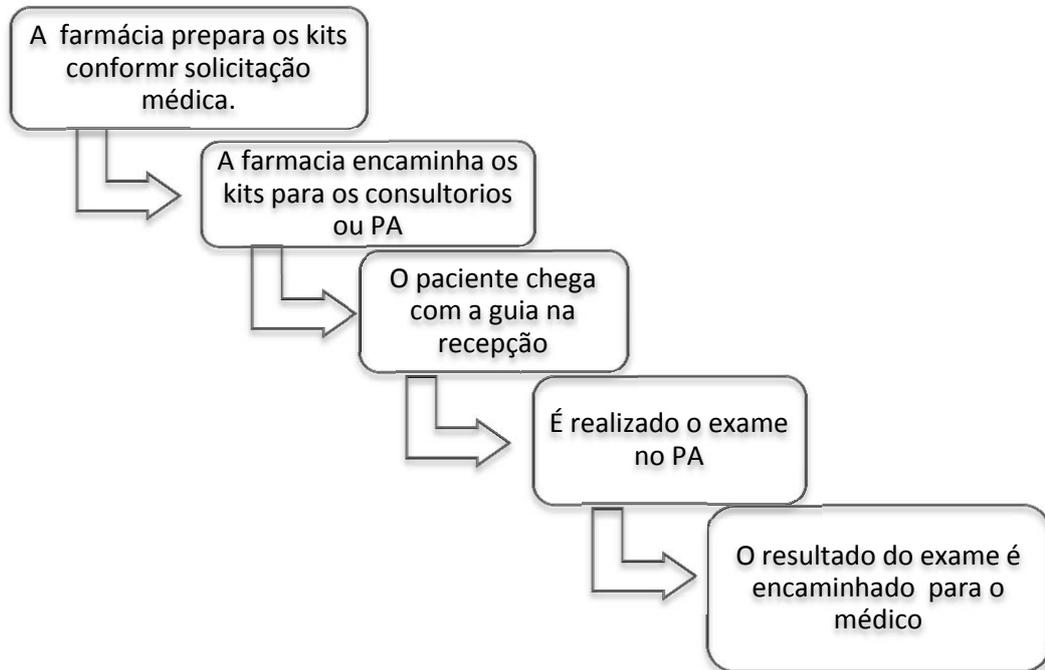
Para tanto, a OSS - IRMANDADE DA SANTA CASA E MISERICÓRDIA DE BIRIGUI, utilizará protocolos de controle de materiais que não estejam padronizados.

Serão utilizados na PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA formulários onde os materiais deverão ser solicitados e liberados após a avaliação da equipe técnica e do diretor técnico, avaliando a necessidade do paciente, posteriormente serão enviados para o setor de compras viabilizando a compra dos mesmos.

### FLUXO DO MATERIAL MÉDICO HOSPITALAR



### FLUXO DE MEDICAMENTOS



### 3.2.1.3 Fluxos para registros e documentos:

**Protocolo:** recebimento, registro, distribuição, tramitação e expedição de documentos: Protocolo é o setor responsável pelo recebimento, registro, distribuição, controle da tramitação e expedição de documentos, com vistas ao favorecimento de informações aos usuários internos e externos.

**Metodologia centralizadora:** a organização da documentação é destinada a um único local, como também todas as atividades de controle, recebimento, registro, distribuição, movimentação e expedição de documentos de uso corrente. O sistema centralizado oferece:

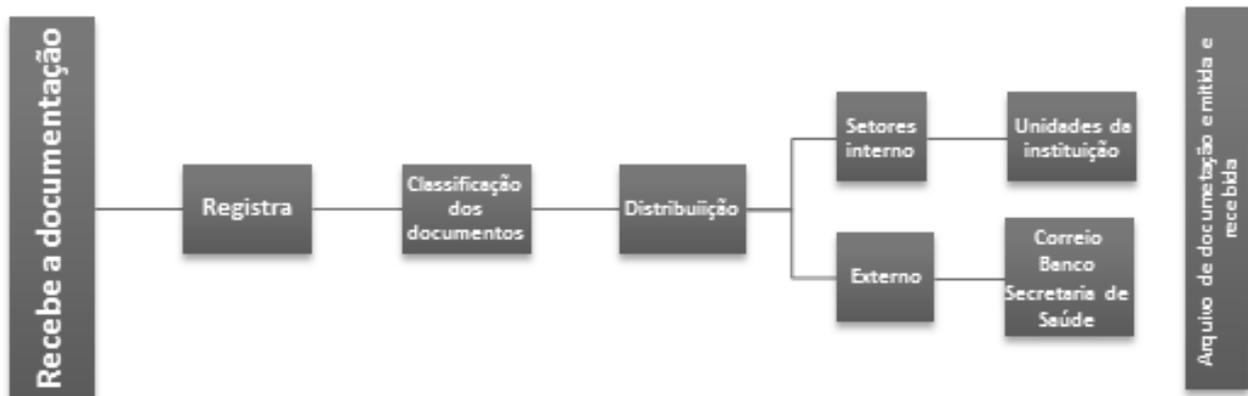
- Treinamentos mais eficientes de pessoal de arquivo.
- Maiores possibilidades de padronização de normas e procedimentos.
- Nítida delimitação de responsabilidades.
- Constituição de conjuntos arquivísticos mais completos.
- Redução dos custos operacionais.

**Centralização das atividades de controle (protocolo) de arquivos:**

O controle da documentação é feito pelo setor de protocolo/recepção. Competências:

- Receber, registrar, classificar, distribuir e expedir documentos em geral.
- Controla os documentos administrativos.
- Manter arquivo da documentação administrativa emitida e recebida pelas unidades do hospital.
- Executar as atividades relacionadas à recepção, expedição e protocolos de documentos, a manutenção do arquivo administrativa e dados estatísticos, observando normas, rotinas e diretrizes técnicas-administrativas.
- Enviar as correspondências para seus destinatários via correio.
- Receber as correspondências destinadas ao hospital e enviá-las aos seus respectivos setores.
- Orientação das normas necessárias para abertura de processos.

#### FLUXO PARA REGISTRO E DOCUMENTOS



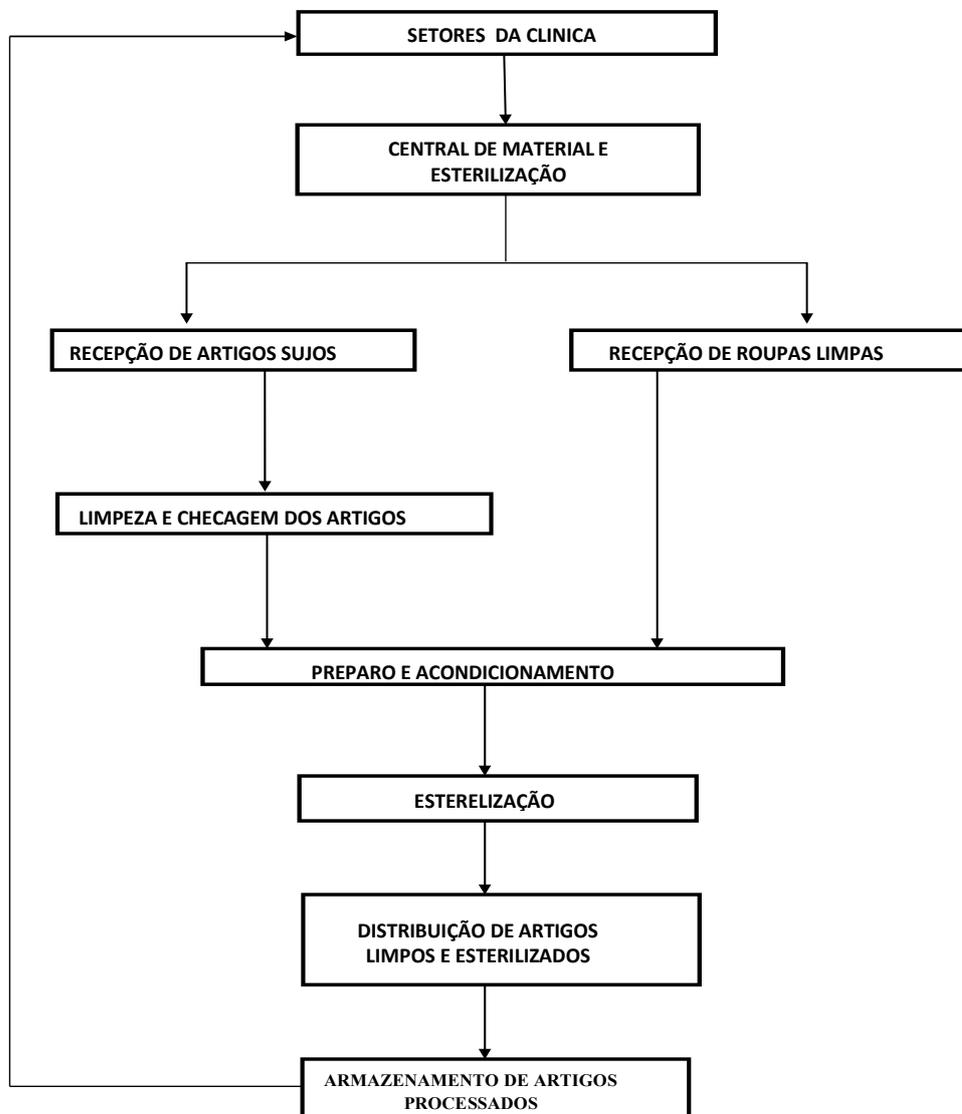
#### 3.2.1.4 Fluxo unidirecional para materiais esterilizados.

A estrutura Física da Central de materiais e esterilização tem como princípio o fluxo unidirecional dos artigos, para tanto, prevê barreira física, com o objetivo de evitar o cruzamento de artigos. Contará com acesso exclusivo para os colaboradores do setor e com:

- Área de recepção e limpeza (setor sujo);

- Área de preparo e esterilização (setor limpo);
- Área de desinfecção química, quando aplicável (setor limpo);
- Área de monitoramento do processo de esterilização (setor limpo);
- Área de armazenamento e distribuição de materiais esterilizados (setor limpo).

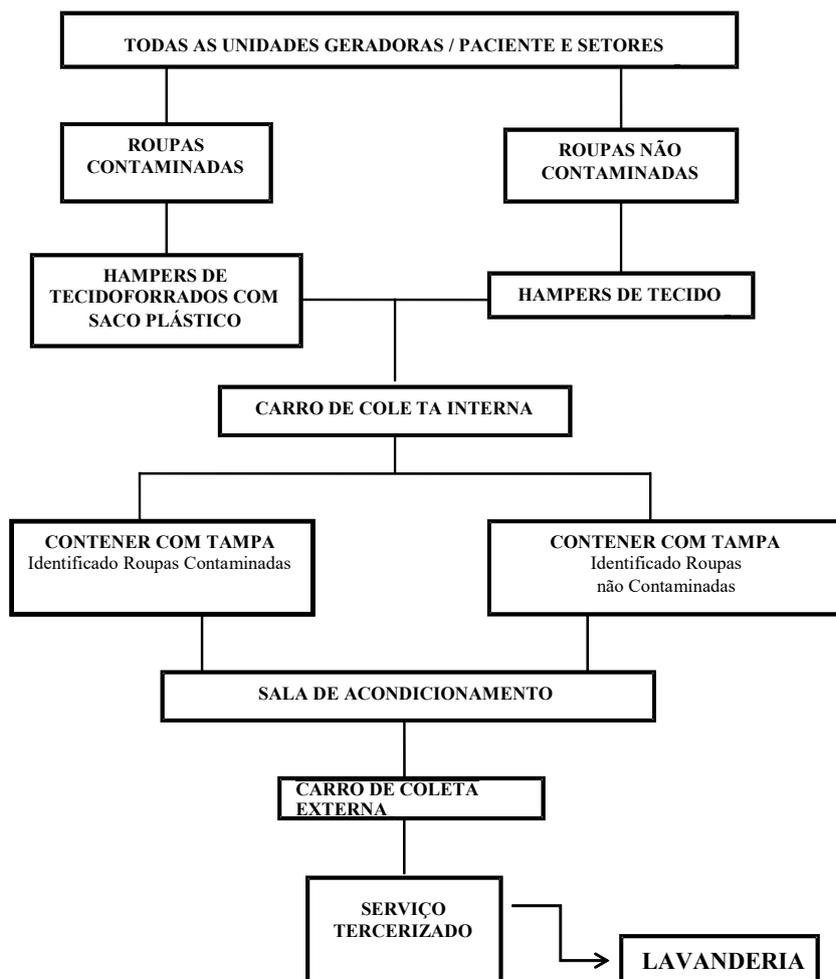
**FLUXO UNIDIRECIONAL PARA MATERIAIS ESTERILIZADOS**



### 3.2.1.5 Fluxo unidirecional para roupas.

A OSS - IRMANDADE DA SANTA CASA E MISERICÓRDIA DE BIRIGUI será responsável pela contratação de lavanderia hospitalar, por meio de empresa especializada e ficará responsável pela retirada da roupa suja da PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA até seu retorno em condições de reuso, sob condições higiênico-sanitárias adequadas (recolhimento, entrega e processamento: lavagem, passagem e reparo de peças avariadas). Caberá à equipe operacional da PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA: coletar e acondicionar em recipiente próprio para roupa suja (Rouparia).

### FLUXO DAS ROUPAS SUJAS



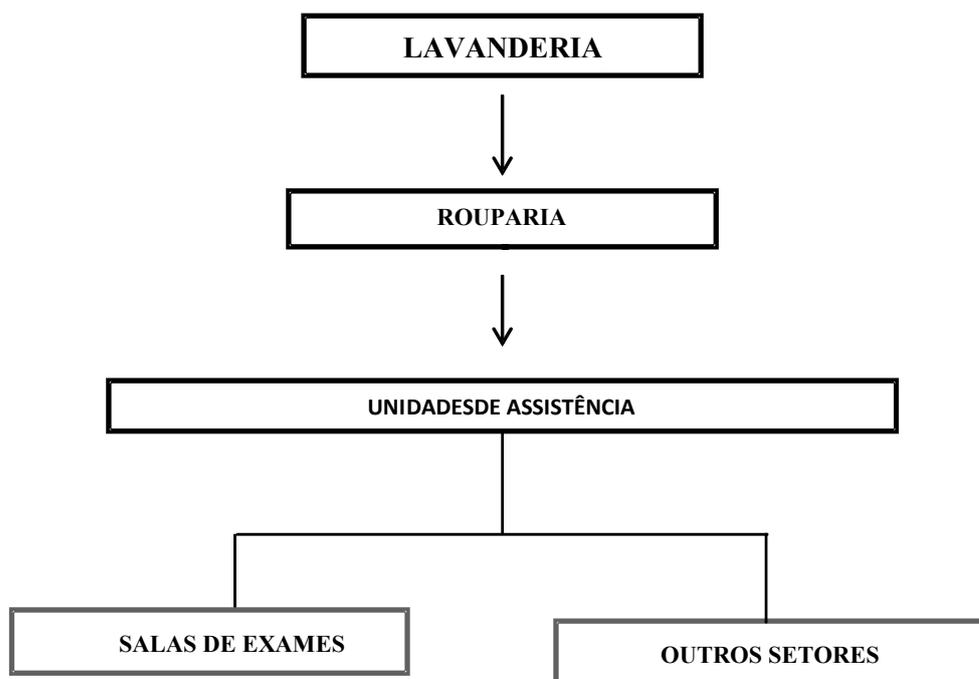


**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

**FLUXO DAS ROUPAS LIMPAS**





**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

**3.2.1.6 Fluxo unidirecional para resíduos de saúde.**

Atingirá as etapas, desde a geração do resíduo até a sua destinação, e envolverá desde o planejamento dos recursos físicos, dos recursos materiais, até a capacitação dos recursos humanos envolvidos no manejo deste.

Caberá ao município o recolhimento dos resíduos de saúde gerados na PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA, em local externo destinado ao armazenamento temporário. A SANTA CASA DE SÃO BIRIGUI será responsável pelo gerenciamento dos resíduos dentro da PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA.

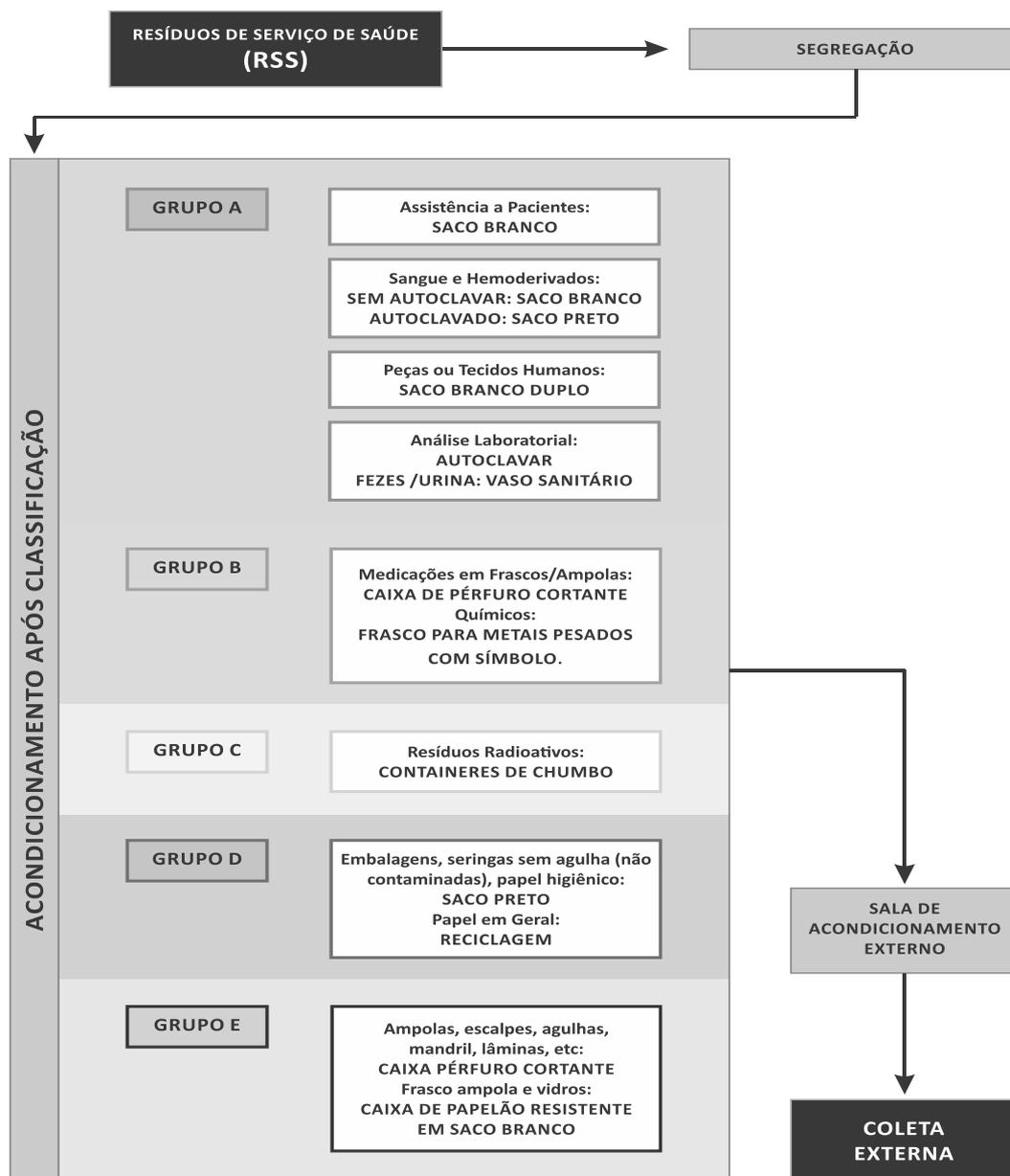
**FLUXO DOS RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE**



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**





**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

### **3.2.2 A gestão**

#### **3.2.2.1 Implantação de Logística de Suprimentos.**

O conceito de Logística advém do processo de planejar, executar e controlar, a movimentação e armazenamento das matérias, garantindo integridade e prazos de entrega aos usuários.

A Logística de Suprimentos é o processo de planejar, implementar e controlar a aquisição, a estocagem e a movimentação dos materiais e as informações relativas a estas atividades, desde os suprimentos das necessidades, até o atendimento das mesmas e o descarte após utilização destes materiais.

Em um ambiente de serviço de saúde o processo de Logística de Suprimentos trata da relação com toda a cadeia de suprimentos externa da saúde. Esta cadeia é composta por representantes, fornecedores e fabricantes de insumos para a saúde, tais como: laboratórios, farmácias, empresas de produtos de saúde, equipamentos hospitalares, produtos de segurança em saúde, empresas de tecnologia de informação, de engenharia, marcenaria, arquitetura e outros.

- Objetivos da logística de suprimentos:

- Reduzir os custos e desperdícios;
- Reduzir o capital investido em estoque;
- Melhorar os serviços logísticos;
- Ter o controle e acesso a todos os processos que precisam de suprimentos;
- Manter a qualidade nos serviços oferecidos aos usuários;
- Ter agilidade nos processos, reduzindo tempo de espera;
- Confiabilidade nos cumprimentos os prazos de acordo com a demanda;
- Flexibilidade de mudança quando necessário.

- Implantação da logística de suprimentos nas unidades de saúdes geridas

Por meio de um sistema informatizado, a equipe permanente da SANTA CASA DE BIRIGUI do setor de compras e licitação, manterá estoque em quantidades suficientes de medicamentos,



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

artigos médicos e insumos. Ocorrerá em seis fases distintas com previsão de 3 meses a partir da assinatura do contrato de gestão. São elas:

**1ª Fase** – Informatizar o Sistema de Gestão de Suprimentos: Para a reestruturação do gerenciamento de suprimentos é necessário, ter um sistema que gerencie todas as informações da PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA, realizando o processo de compra utilizando um programa de aquisição de materiais e bens. Esse programa apresenta especificidades próprias, contendo informações e dados necessários para aquisição de qualquer material.

**2ª Fase** - Organização do processo de logística de suprimentos: Trata-se da separação das áreas envolvidas com materiais em áreas de Estoque Central e Área de Suprimentos. As áreas escolhidas para ser Estoque Central podem ser a Farmácia e o Almoxarifado. As áreas de Estoque Central da Farmácia e do Almoxarifado são responsáveis pelas atividades de estocagem, separação, conferência, controle e distribuição dos materiais hospitalares e fármacos para todas as Áreas de Suprimentos e demais setores da PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA gerida. Áreas de Suprimentos são responsáveis pelo recebimento de materiais do Estoque Central do Almoxarifado e Farmácia; armazenagem, produção e distribuição de kits e de materiais para os setores assistenciais, com funcionamento de 12 horas. Para a escolha do local das Áreas de Suprimentos serão atribuídos critérios como: área física disponível, setor considerado crítico e complexo pelo atendimento prestado aos pacientes e o setor de maior impacto financeiro, ou seja, com maior consumo e custo elevado de material.

**3ª Fase** – Capacitação dos Profissionais: Capacitar todos os profissionais envolvidos no processo para manuseio de todo processo de Logística de Suprimentos, incluindo todo sistema operacional informatizado.

**4ª Fase** – Cadastramento: Cadastrar todos os produtos, materiais, insumos, fornecedores e representantes para que o sistema gere informações corretas;

**5ª Fase** – Execução: Iniciar todo processo de acordo de Logística de Suprimentos de acordo com a demanda;



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

**6ª Fase** – Monitoramento e Tomada de Decisão: Monitorar todo processo de execução através de indicadores de produção e avaliação de riscos para que possa ter um planejamento de tomada de decisões para que se obtenha qualidade e aplicabilidade todo processo de Logística de Suprimentos.

- Serviço de aquisição e gestão de suprimentos

O Setor de Compras ficará responsável pela logística de suprimentos, onde recebe as solicitações de compras dos setores: Almoxarifado, Farmácia, Limpeza No caso da aquisição de produtos farmacêuticos, a SANTA CASA DE BIRIGUI somente comprará produtos registrados na ANVISA e manterá um estoque de medicamentos suficiente para assegurar os tratamentos prescritos.

O Setor de Compras possui um REGULAMENTO INTERNO DE COMPRAS E CONTRATAÇÕES que rege os procedimentos para este setor na contratação de bens e serviços.

**ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 2 – Pg. 13.**

- É de competência da Logística de Suprimentos:

- Pesquisa de produtos ou materiais solicitados;
- Composição dos produtos ou materiais solicitados;
- Análise da necessidade de compra;
- Inicialização do processo de compra;
- Recebimento dos materiais e produtos;
- Conferencia e inspeção dos materiais e produtos;
- Estocagem e preservação;
- Requisição de material ao almoxarifado;
- Fornecimento interno de materiais;
- Utilização do material pelo colaborador;
- Devolução dos materiais ao almoxarifado;



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- Descarte correto dos materiais utilizados;
- Gestão e controle dos processos administrativos de materiais;
- Gestão da informação.

### **3.2.2.2 A Política de Recursos Humanos a ser implementada.**

Recursos Humanos é um conceito que diz respeito ao conjunto de processos, competências, práticas, normas e políticas que objetivam gerir, conduzir e administrar o capital humano de uma Instituição. E este conceito, refletirá na valorização institucional.

A construção de uma política de Recursos Humanos visa agregar, integrar, incentivar, desenvolver, manter e acompanhar pessoas.

Alinhado aos objetivos da Instituição, essa ferramenta contribui na compreensão dos profissionais quanto à importância de suas atividades na conquista de melhores resultados.

Também estabelecem diretrizes de atuação de médio e longo prazo nas relações institucionais.

E são orientadoras dos processos voltados para gestão de pessoas.

A política de Recursos Humanos irá ser desenvolvida ao longo dos seguintes eixos:

- Recrutamento e Seleção
- Cargos e Salários
- Avaliação de Desempenho
- Treinamento e Desenvolvimento
- Controle de Pessoal
- Segurança no Trabalho

O regulamento de Normas e Procedimentos de Contratação de Pessoal encontra-se no **ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 17 – Pg. 140.**

### **3.2.2.3 Proposta para Regimento Interno da unidade.**

A proposta para o Regimento Interno da PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA é um conjunto de Manuais, Regimentos, Cartilhas e Normas que se encontram reunidos e anexados a essa Proposta Técnica. O referido anexo é: **ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS –**



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

**DOCUMENTO 1, pg. 3.**

**3.2.2.4 Proposta para Regimento do Serviço de Enfermagem.**

A proposta para Regimento do Serviço de Enfermagem da PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA está contemplada e consta em anexo. O referido anexo é: **ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 15, pg. 112.**

**3.2.2.5 Proposta para Regimento do Corpo Clínico.**

A proposta para Regimento do Corpo Clínico do PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA está contemplada e consta em anexo. O referido anexo é: **ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 18, pg. 153.**

**3.2.2.6 Horários de funcionamento, das atividades urgentes de todos os serviços diagnósticos.**

O Atendimento será de 24 horas, todos os dias da semana, respeitando as especificidades de cada setor.

**3.2.3 Implantação de processos**

**3.2.3.1 Manual para Atuação em Protocolos.**

Os Protocolos, Normas e Rotinas são considerados importantes instrumentos para o enfrentamento de diversos problemas na assistência e na gestão dos serviços. Orientados por diretrizes de natureza técnica, organizacional e política, têm, como fundamentação, estudos validados pelos pressupostos das evidências científicas. A literatura recente mostra, em relação aos protocolos, número mais alto de estudos sobre os protocolos de atenção à saúde, em relação aos de organização de serviços. Têm como foco a padronização de condutas clínicas e cirúrgicas em ambientes ambulatoriais e hospitalares. Em sua maioria, protocolos clínicos estão baseados em evidências científicas, envolvem a incorporação de novas tecnologias e dão ênfase às ações técnicas e ao emprego de medicamentos.

Encontramos, também, estudos sobre protocolos, normas e rotinas assistenciais, de atenção, de cuidado, de acompanhamento e avaliação, de organização da atenção, entre outras. Em um



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

primeiro momento esta diversidade de categorias pode causar alguma dificuldade. No entanto, direcionados por diretrizes diferenciadas, acabam por ser agrupados, quanto à natureza, como clínicos e de organização dos serviços.

Neste Projeto constam os seguintes Protocolos, Manuais e Regulamentos:

- **ANEXO I – Regimentos, Manuais e Cartilhas;**
- **ANEXO II – POP's;**

A SANTA CASA DE BIRIGUI assegura que todos os funcionários serão treinados para trabalhar de acordo com as normas pré-estabelecidas para seu setor de atuação.

### **3.2.3.2 Manual para Faturamento de Procedimentos.**

É o setor responsável pela confecção e cobrança das contas dos pacientes, dos procedimentos ambulatoriais e hospitalares.

- **Funções**

O setor de Faturamento é composto de técnicos especializados com conhecimentos de: tipos de contratos, cláusulas, alterações, aditivos e outros;

Tabelas de preços utilizadas pelo hospital (tabela SIA-SUS, SIH-SUS e Brasíndice).

Contrato com os serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento para o repasse dos serviços prestados.

- **Organização Área Física**

- ✓ **Área Física**

Análise do Leiaute do setor em relação, ao fluxo do trabalho.

- ✓ **Equipamentos**

Pessoa e Chefia - Função - Qualidade - Horário de Trabalho - Formação do profissional.

- ✓ **Regimento**

Sistema de Faturamento - Manual - Computadorizado - Próprio ou de Terceiros.

Possui mapa demonstrativo de faturamento: receitas com SUS/ (diárias, taxas, mat/med., oxigênio, SADT, honorários médicos).



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Conciliação faturamento x recebido;

Média Geral de Faturamento SUS.

Quadro comparativo mensal de faturamento desdobrado.

Revisão do prontuário para cálculos de débitos.

AIH: nº de cotas, valor do ponto SADT e Serviços Profissionais, nº de AIH apresentadas por especialidade.

Nº de atendimento ambulatoriais e exames autorizados aos pacientes externos através da FPO (Ficha de Programação Orçamentária). Observe teto físico e financeiro.

Relação de contas pendentes: laudo em excesso, período de preferência.

Relacionamento: internação, contabilidade, tesouraria e faturamento.

Verificar se foram cobrados todos os materiais e medicamentos usuais utilizados em determinados procedimentos.

Verificar se todas as contas do mês são faturadas no próprio mês de competência.

Verificar se existe padronização de materiais e medicamentos.

Verificar se as requisições de mat./med. são feitas com base na prescrição médica carbonada por paciente.

Verificar média de permanência.

✓ **Critérios de faturamento**

- Procedimentos Ambulatoriais

**Consultas:**

❖ Verificar no preenchimento das guias:

1. Nome do paciente
2. Número de documento de identidade do paciente
3. Número do Cartão Nacional de Saúde
4. Data de nascimento do paciente
5. Assinatura do paciente
6. Nome do médico



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

7. Código do Médico
8. Especialidade Médica
9. Carimbos e Assinatura do Médico.

**Observações:**

Havendo mais de duas consultas no mês do mesmo paciente, deve haver justificativa.

Deve haver coerência com a especialidade: pediatria não atende adulto, ginecologistas não atendem sexo masculino.

- Pequeno Procedimento
  - ❖ Verificar no preenchimento das guias:
    1. Descrição do caso médico.
    2. Tratamento proposto.
    3. Código do serviço prestado.
    4. Discriminação dos materiais e medicamentos utilizados.

**Observações:**

O prazo de validade da guia deve ser observado;

O tratamento proposto deve corresponder ao tratamento realizado;

Justificar os procedimentos secundários não autorizados.

**Exames**

- ❖ Verificar no preenchimento das guias:
  1. Verificar indicação Clínica.
  2. Para exames especiais necessitando de autorização prévia, constar autorização.

- **Prontuário Medico**

É o conjunto de informações e documentos destinados ao registro com o paciente. É obrigatório o preenchimento correto no mínimo dos seguintes documentos:

- a) Prescrição médica diária assinada.
- b) Evolução clínica diária assinada.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- c) Relatório de enfermagem diário e assinado.
- d) Gráfico de temperatura e pressão arterial
- e) Exames complementares deverão ser anexados

O Prontuário Médico do Paciente deverá ser arquivado conforme preconiza a legislação vigente.

**Observações:**

Agrupar em ordem cronológica a folha de anamnese, evolução médica, balanço hídrico, relatório de enfermagem e exames;

Verificar se não falta a preenchimento de material/medicamento indispensável ao procedimento.

**3.2.3.3 Manual de Desenvolvimento – Aproveitamento Financeiro.**

O Manual de Normas e Rotina do Departamento Financeiro consta em anexo.

**ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 6, pg. 42.**

**3.2.3.4 Manual de Gerencia do Almoxarifado/ Farmácia.**

O Manual de Gerencia do Almoxarifado consta em anexo.

**ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 11, pg. 96.**

**3.2.3.4.1 Organização específica dos serviços de Farmácia: Membros que a compõem, cronogramas de horário, previsão para implantação do sistema de dose unitária, métodos de controle sobre fármacos controlados e/ou de Alto Custo, utilização de prescrição eletrônica.**

A **SANTA CASA DE Birigui** pautará as prescrições de medicamentos realizadas na PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA de acordo com a necessidade dos Exames.

• **Equipe de profissionais**

CATEGORIA PROFISSIONAL	QUANT	CARGA HORÁRIA	CONTRATAÇÃO	SALÁRIO
Farmacêutico(a) DIURNO RT	1	40 HS SEMANAIS	CLT	R\$ 2.636,70
Auxiliares de farmácia	2	40 HS SEMANAIS	CLT	R\$ 1.400,00



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- **Implantação do sistema de distribuição de medicamentos por dose unitária**

A importância dos medicamentos no tratamento da maioria das doenças e a necessidade de manter um sistema efetivo de distribuição para garantir que o paciente receba as doses e horários corretos são uma das preocupações relevantes dentro de uma Unidade de Saúde.

O Sistema de Distribuição de Medicamentos é capaz de reduzir a incidência de erros de medicação, as perdas e os furtos dos mesmos, melhora o aproveitamento da equipe de enfermagem e manter a qualidade no atendimento ao paciente.

- A dose do medicamento é embalada, identificada e dispensada pronta para ser administrada ao paciente, de acordo com a prescrição médica, não requerendo manipulação prévia por parte da equipe de enfermagem;
- Permite descobrir, portanto evita, a omissão de doses, inevitável nos sistemas tradicionais;
- O duplo controle do medicamento por parte da Farmácia, quando prepara e dispensa o medicamento, e da Equipe de Enfermagem, quando o administra.

- **Participação dos profissionais**

Os principais profissionais envolvidos com o processo de distribuição de medicamentos são os médicos, os farmacêuticos e a equipe de enfermagem.

Os médicos são os menos afetados, porque sua atividade se restringe a prescrever os medicamentos a serem ministrados aos pacientes. Entretanto, sem dúvida, é de grande importância despertar seu interesse para que auxilie no bom funcionamento do sistema.

As enfermeiras são as mais afetadas, já que várias etapas da distribuição de medicamentos, que estão sob sua responsabilidade, no sistema tradicional, são transferidas para os farmacêuticos, quando implantado o Sistema.

Os farmacêuticos, por sua vez, voltam a se dedicar às atividades para as quais foram formados: todas as relacionadas com medicamentos.

- **Fluxo operacional**

1. **Médico** prescreve em duas vias (prescrição carbonada);



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

2. **Atendente de Enfermagem:** retira do prontuário as segundas vias das prescrições;
  5. **Farmacêutico:** prepara de acordo com as segundas vias das prescrições;
  3. Avia as receitas de psicotrópicos e entorpecentes;
  4. Efetua a entrega das doses unitárias nas Unidades;
  5. Repõe os medicamentos utilizados nos carrinhos de emergência.
  6. **Atendente de Enfermagem:** recebe e confere as doses unitárias e a reposição dos medicamentos utilizados nos carrinhos de emergência;
  7. Assina o recebimento dos medicamentos nas segundas vias das prescrições que retornarão à Farmácia para a devida baixa nos estoques;
  8. **Enfermeiro:** administra as doses.
- **Métodos de controle fármacos controlados e de alto custo**
    - ✓ Os medicamentos sob os controles especiais armazenados e manipulados na farmácia da unidade devem estar em locais chaveados, assim como medicamentos que necessitam de refrigeração.
    - ✓ Somente o farmacêutico e pessoas autorizadas devem ter acesso à chave dos estoques e áreas com medicamentos controlados e de alto custo.
    - ✓ Os medicamentos sob controle especial devem ser dispensados somente a partir de uma prescrição médica.
    - ✓ Essa prescrição médica tem validade de 24 horas dentro do ambiente das Unidades de Saúde.
    - ✓ O farmacêutico é responsável pela análise da prescrição e dispensação deste fármaco.
    - ✓ O uso correto deste medicamento é de responsabilidade do farmacêutico, assim como prevenir desvio de sua utilização.
    - ✓ Os medicamentos prescritos em doses fracionadas deverão ter suas frações não utilizadas descartadas de forma correta e com possibilidade de rastreamento.
    - ✓ Para isto, este descarte deverá ser registrado em uma planilha adequada, na



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

qual o descarte será especificado por paciente e medicamento, com a presença de uma testemunha.

- ✓ O farmacêutico, pela impossibilidade física de acompanhar este descarte em todas as unidades ao mesmo tempo, durante todo o período de atendimento, pode fazer este acompanhamento por meio de auditorias periódicas.
- ✓ Estas auditorias buscam confrontar o registro de descarte correto conforme a prescrição médica individualizada. Segundo a portaria N° 344, de 12 de 1998, que aprova o Regulamento Técnico Sobre Substâncias e Medicamentos Sujeitos a Controle Especial Todas as substâncias deverão ser registradas em livros específicos e deve ser mantido um livro para cada tipo de substância, e dispensa os estabelecimentos hospitalares de notificação de receitas.

- **Diretriz para a aquisição de medicamentos - RENAME**

A Relação Nacional de Medicamentos Essenciais (RENAME) é uma lista de medicamentos que deve atender às necessidades de saúde prioritárias da população brasileira.

Deve ser um instrumento mestre para as ações de assistência farmacêutica no SUS. Relação de medicamentos essenciais é uma das estratégias da política de medicamentos da Organização Mundial da Saúde (OMS) para promover o acesso e uso seguro e racional de medicamentos.

Foi adotada há mais de 25 anos, em 1978, pela OMS e continua sendo norteadora de toda a política de medicamentos da Organização e de seus países membros.

Esta Relação é constantemente revisada e atualizada pela Comissão Técnica e Multidisciplinar de Atualização da RENAME (COMARE), instituída pela Portaria GM no. 1.254/2005, e composta por órgãos do governo, incluindo instâncias gestoras do SUS, universidades, entidades de representação de profissionais da saúde. O Conselho Federal de Farmácia - CFF é uma das entidades-membro desta Comissão, sendo representado por técnicos do Cebrim/CFF, o qual participa ativamente do processo de revisão da RENAME desde 2001.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Os municípios tiveram o RENAME como referência para a construção da REMUME.

A **SANTA CASA DE BIRIGUI** pautará as prescrições de medicamentos realizadas no Pronto Atendimento, na Relação Municipal de Medicamentos REMUME, com exceção daqueles constantes em protocolos avalizados pela Secretaria Municipal de Saúde do município de Vargem Grande Paulista/SP.

- **Padronização de medicamentos**

Segundo a OMS (Organização Mundial de Saúde), medicamentos essenciais são aqueles que satisfazem as necessidades prioritárias de cuidados da saúde da população. Tais medicamentos devem ser selecionados por critérios de eficácia, segurança, conveniência, qualidade e comparação de custo favorável.

A seleção cuidadosa de número limitado de medicamentos essenciais permite melhorar qualidade de atenção à saúde, gestão dos medicamentos, capacitação dos prescritores e educação do público, inclusive em países ricos.

O impacto da adoção de tal política, se efetivamente posta em prática, é de manejar medicamentos mais eficazes, mais seguros, de menor custo e, por consequência, garantindo maior acesso à população.

- ✓ **Vantagens da Padronização**

São vantagens advindas da padronização de medicamentos, o que segue:

- Para os pacientes: a confiança do uso do medicamento correto e a satisfação psíquica por não necessitar adquirir quaisquer outros remédios pertinentes ao seu tratamento, dos quais a Unidade de Saúde não disponha.
- Para os médicos e enfermagem: a certeza de que os medicamentos disponíveis na farmácia, serão adequados aos tratamentos propostos, garantindo aos pacientes a fidelidade em atender as prescrições e maior interação entre as equipes.
- Para a farmácia da Unidade de Saúde e para a Instituição: o controle dos produtos abrigados em estoques, através da menor diversidade de itens; benefício através da



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

redução do custo dos estoques, da diminuição de pessoal ligado às estratégias de controle e redução do espaço físico destinado à farmácia.

- **A prescrição eletrônica**

A **SANTA CASA DE BIRIGUI** implantará, por meio de sua equipe de TI, a prescrição eletrônica de medicamentos assim que assumir o PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA.

Normalmente, os profissionais da área de saúde prescrevem medicamentos aos seus pacientes à moda antiga, simplesmente escrevendo em uma folha de papel.

Porém, este método já se provou pouco efetivo ao longo de sua utilização, principalmente por esses motivos:

1. **A letra do médico:** A caligrafia do médico pode gerar grandes confusões na hora do paciente retirar o medicamento na farmácia;

2. **Medicamentos de controle especial:** Um pequeno erro no Nome ou no Endereço do paciente por parte do médico em prescrições para medicamentos de controle especial pode impedir que o paciente consiga comprar seu medicamento – o que pode ser extremamente grave, haja visto que estes medicamentos são de suma importância em seu tratamento.

3. **Pacientes desorganizados:** O paciente pode perder o papel da receita e, assim, ser obrigado a ir até o consultório do médico para conseguir uma nova prescrição. Isso toma tempo do dia do paciente, que terá que deslocar-se até o consultório, do médico, que terá que fazer uma nova receita e das recepcionistas, que terão de atender mais um paciente. A fim de evitar estes problemas, muitos médicos já utilizam um modelo de prescrição eletrônica em seu computador. Normalmente, estes profissionais mantêm uma pasta em seu computador com diversos arquivos em Word de suas prescrições.

4. **Maior segurança:** Proporciona maior rapidez de chegada à farmácia, menor risco de confusão com medicamentos de nomes parecidos e identificam mais facilmente o prescritor.

5. **São facilmente integrados a sistemas informáticos:** de registros médicos e de



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

suporte à decisão, facilmente ligados a alertas de interação medicamentosa, super e a subprescrição.

O Regimento interno da Comissão de Farmácia e Terapêutica encontra-se no **ANEXO I – REGULAMENTOS, MANUAIS E ROTINAS – DOCUMENTO 11, pg. 96.**

### **3.2.3.5 Manual de gerenciamento do SAME, prontuário do paciente.**

O SAME (Serviço de Arquivo Médico e de Estatística) atua colaborando na missão de bem servir na prestação de assistência médica com eficiência e qualidade a toda sociedade.

- **Importância do SAME (Serviço de Arquivo Médico e de Estatística)**

O SAME (Serviço de Arquivo Médico e de Estatística) é um serviço imprescindível a instituição, permitindo estimar o valor do trabalho profissional e o grau de eficiência com que são tratados os pacientes que recorrem ao mesmo. Esse serviço se entrosa com os demais setores técnicos e administrativos da instituição, colaborando com os mesmos no aprimoramento da assistência prestada ao paciente. É responsável pela organização, auditoria administrativa, armazenamento e guarda de prontuários médicos, permitindo sua rastreabilidade sempre que necessário.

- **Atribuições Específicas do SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística)**

- ✓ Localizar e Fornecer Prontuários solicitados para Consultas Ambulatoriais, Internação, Estudos, Pesquisa, Auditoria;
- ✓ Manter o controle de saídas e devolução de prontuários médicos, fornecidos para Consultas Ambulatoriais, unidades de internação e/ou setores da instituição;
- ✓ Atender aos pacientes e/ou familiares, prestando-lhes as informações solicitadas;
- ✓ Arquivar e Custodiar os prontuários;
- ✓ Manter o Registro numérico nos prontuários médicos (Sistema informatizado);



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Receber e providenciar respostas de informações aos interessados, quando autorizados pela Direção da instituição.

- **Organização específica do serviço de Arquivo de Prontuários Médicos:** Membros que o compõem, turnos de funcionamento, modelos de fichas, sistema de arquivamento e controle, Protocolos, Comissão de Revisões de Prontuários, etc.;

O Serviço de Atendimento administrativo ambulatorial (uma das três atribuições do Serviço de Arquivo Médico e Estatística - SAME) tem como principais objetivos a serem cumpridos no setor: a recepção dos usuários que chegam às consultas médicas ambulatoriais, dar apoio administrativo aos médicos, aos enfermeiros e a outros profissionais da equipe de saúde, além de permitir o levantamento dos dados de pacientes por meio dos prontuários a partir dos quais é possível ter acesso às histórias clínicas.

Antes da consulta, o atendente tem que recepcionar o cliente, confirmar se a consulta foi marcada e pedir-lhe para aguardar sua chamada. Ao dar suporte ao médico, as principais tarefas a serem desenvolvidas pelos atendentes são as de disponibilizar o prontuário e responder diretamente a qualquer variação no processo de atendimento (falta de equipamentos, presença de consultas não agendadas, etc.).

O Serviço de Atendimento pode ser definido como um serviço periférico de suporte ao serviço foco de consultas médicas, seu impacto, então, é de suporte para levar o serviço principal ao sucesso, mesmo sendo um serviço periférico, sua importância é muito significativa por causa do papel de mediador entre clientes e médicos.

- **Equipe do setor**

CATEGORIA PROFISSIONAL	QUANT	CARGA HORÁRIA	CONTRATAÇÃO	SALÁRIO
Auxiliar Administrativo	1	40 HS SEMANAIS	CLT	R\$ 2,000,00

O horário de trabalho dos funcionários do setor será das 7h00 às 19h00 de segunda à sexta-feira.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

### **3.2.3.6 Educação em Saúde/Capacitação. Educação Permanente em Saúde como prática pedagógica**

Em 1978, a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) conceituou a Educação Permanente em Saúde (EPS) como um processo dinâmico de ensino e aprendizagem, ativo e contínuo, com a finalidade de análise e melhoramento da capacitação de pessoas e grupos, frente à evolução tecnológica, às necessidades sociais e aos objetivos e metas institucionais.

Após 2003, a Educação Permanente foi instituída no Brasil como política pública. A Política Nacional de Educação Permanente em Saúde foi citada em quase todos os artigos enquadrados nessa categoria, exceto o 5º artigo que não a cita diretamente, mas conceitua a EPS de forma adequada com o que é proposto na Política.

O conceito de Educação Permanente em Saúde é definido na Política Nacional como aprendizagem no trabalho, em que o aprender e o ensinar são incorporados ao cotidiano das organizações e ao processo de trabalho e propõe que, os processos de educação dos trabalhadores da saúde se façam a partir da problematização da própria prática.

A Educação Permanente em Saúde constitui-se em uma das alternativas viáveis de mudanças no espaço de trabalho, em razão de cogitar formas diferenciadas de educar e aprender, através da qual se propõe transcender ao tecnicismo e as capacitações pontuais, instigando a participação ativa dos educandos no processo, assim como o desenvolvimento da capacidade crítica e criadora dos sujeitos. Porquanto, prospecta-se que a educação permanente busca transformar as práticas profissionais existentes através de respostas construídas a partir da reflexão de trabalhadores, estudantes e demais atores sociais.

A Educação Permanente em Saúde propõe, por meio da análise coletiva dos processos de trabalho, que seus atores possam se responsabilizar mutuamente pela produção de autonomia e de cuidados na perspectiva da integralidade da assistência. Baseada na aprendizagem significativa, a EPS também propõe que essa análise seja desenvolvida na interlocução, em rodas de conversas sobre os problemas e dificuldades vivenciados no cotidiano da produção do cuidado, da gestão, da formação dos trabalhadores para o SUS e da participação e controle sociais.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- **Capacitação em Saúde**

A Educação em serviço de saúde (ES), ou Capacitação em Saúde, é tida como prática educativa integrada ao processo de educação no trabalho, conceituando a Capacitação em Saúde como um processo a ser aplicado nas relações humanas, do trabalho, objetivando o desenvolvimento de capacidade cognitiva, psicomotoras e relacionais, assim como o aperfeiçoamento diante da evolução tecnológica, dessa maneira contribui para a valorização profissional e institucional. E ainda, “A educação em serviço objetiva o desenvolvimento profissional, provendo os serviços de profissionais mais capacitados para o trabalho”, ou seja, é prática inerente ao processo de trabalho, composta por ações educativas no ambiente de trabalho para fazer com que o profissional consiga relacionar o que lhe está sendo transmitido a sua prática diária.

- **Integração das Práticas e Modelos**

Destaca-se que a Educação Permanente em Saúde, Educação Continuada e a Capacitação em Saúde podem incentivar a transformação pessoal e profissional do sujeito, sanando as dificuldades existentes na realidade de ensino dos enfermeiros, pensando numa enfermagem com objetivos coletivos que devem ser alcançados por todos os integrantes da equipe.

Para tanto, a Educação Permanente, Continuada e a Capacitação em Saúde, podem motivar o profissional e incentivá-lo a mudança, e assim buscar minimizar as dificuldades nas práticas de ensino, objetivando uma enfermagem com propósitos que almejem serem alcançados por todos da equipe.

A partir das definições acima, vimos à importância da educação na saúde e principalmente como esses conceitos se complementam e interagem entre si. Portanto, todo processo educativo não tem um fim em si mesmo. Ele é um processo inacabado, sendo necessário retroalimentá-lo continuamente pela dinâmica do setor saúde, e a Educação Permanente, Continuada e Capacitação em Saúde são ferramentas para essa construção.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

A Educação Permanente em Saúde e Capacitação é voltada ao cotidiano do trabalho, à necessidade de construção de processos de trabalho mais eficientes e ao aprimoramento das práticas visando à melhoria da assistência e satisfação dos usuários.

Ao colocar o trabalho na saúde sob as lentes da “Educação Permanente em Saúde”, a SANTA CASA DE BIRIGUI coloca a informação científica e tecnológica, a informação administrativa setorial e a informação social e cultural, entre outras, como informação capaz de contribuir para pôr em evidência os “encontros rizomáticos” que ocorrem entre ensino, trabalho, gestão e controle social em saúde, carregando consigo o contato e a permeabilidade às redes sociais que tornam os atos de saúde mais humanos e de promoção da cidadania.

A educação permanente é alcançada por meios que necessitam ser atendidos concretamente. Para tanto, se faz necessário à constituição de ações palpáveis, tais como:

- ✓ Capacitar os profissionais de saúde multidisciplinar;
- ✓ Treinar e solidificar o conhecimento técnico científico para tomada de decisões;
- ✓ Criar um ambiente educacional padrão para troca de experiências e melhoria dos processos de trabalho;
- ✓ Proporcionar forma de registro de avaliação de aprendizagem do conhecimento técnico-científico, com vistas a monitorar progresso e garantir a qualificação do corpo de saúde;
- ✓ Viabilizar a padronização das condutas entre os diversos serviços de Saúde por meio da gestão da SANTA CASA DE BIRIGUI, de forma que possibilite o alinhamento entre valores, demandas técnicas do sistema de saúde e parâmetros locais;
- ✓ Gerenciar os espaços físicos, equipamentos e agendamentos destinados aos eventos; viabilizar atividades de extensão científica na área da saúde;
- ✓ Promover a saúde por intermédio de cursos, palestras, eventos e campanhas para informação sobre temas relacionados;



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Promover estratégias para atualização e aprimoramento dos profissionais da área de saúde por meio da aplicação de recursos tecnológicos interativos;
- ✓ Articular, conjuntamente, com os profissionais da unidade, ações de treinamento e desenvolvimento profissional.

- **Cronograma**

O cronograma das ações será baseado em problemas aferidos nas práticas do dia-a-dia, mensurados através de indicadores de produção, metas, taxas e outros apontados na Proposta de Técnica.

Tais ações ocorrerão através de intervenções diagnósticas das Comissões constituídas, chefias imediatas, colaboradores e usuários. O setor de Educação Continuada da SANTA CASA DE BIRIGUI apoiará os programas realizados no **PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA**, buscando construir novas práticas de trabalho, pautadas no trabalho em equipe, supervisões, planejamento participativo e alcance das metas pactuadas.



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
**FUNDADA EM 1935**

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
 Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
 Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

<b>CRONOGRAMA</b>		
<b>MÊS</b>	<b>TEMA</b>	<b>PÚBLICO ALVO</b>
<i>1º mês</i>	ESTUDO SOBRE LAVAGENS DE MÃOS	<i>EQUIPE DE ENFERMAGEM E MÉDICOS</i>
	INTRODUÇÃO PRÁTICA PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	<i>EQUIPE ENFERMAGEM</i>
<i>2º mês</i>	TREINAMENTO SOBRE AÇÕES PARA SEGURANÇA DO PACIENTE	<i>EQUIPE ENFERMAGEM</i>
	REUNIÃO IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DIGITAL	<i>COLOBORADORES</i>
	ATUALIZAÇÃO DA ROTINA DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DE MATERIAL NÃO CRÍTICO	<i>EQUIPE DE ENFERMAGEM</i>
	IMPLANTANÇÃO DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE RELACIONADOS ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM	<i>EQUIPE DE ENFERMAGEM / EQUIPE MÉDICA</i>
	IMPLANTAÇÃO DE NORMAS E ROTINAS PARA VISITANTES/ ACOMPANHANTES	<i>EQUIPE DE ENFERMAGEM/ ADMINISTRATIVO</i>
	CUIDADOS E MANEJOS COM PACIENTE EM SURTO PSICOTICO (CONTEÇÃO FÍSICA )	<i>EQUIPE ENFERMAGEM</i>



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

<b>CRONOGRAMA</b>		
<b>MÊS</b>	<b>TEMA</b>	<b>PÚBLICO ALVO</b>
3º mês	REVISÃO DO PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (MANCHESTER)	EQUIPE DE ENFERMAGEM
	REFORMULAÇÃO O SAE DE ENFERMAGEM DO HOSPITAL	ENFERMEIROS / EQUIPE DE ENFERMAGEM
	BRIGADA DE INCEDIO	EQUIPE BRIGADA E DEMAIS PROFISSIONAIS
	REVISÃO PROTOCOLO PRATICA HIGIENE DAS MÃOS	EQUIPE DE ENFERMAGEM
4º mês	PREVENÇÃO DE INFECÇÃO HOSPITALAR	EQUIPE DE ENFERMAGEM
5º mês	TREINAMENTO DE BIOSSEGURANÇA	EQUIPE DE ENFERMAGEM
6º mês	LIMPEZA E DESINFECÇÃO DA UNIDADE	ENFERMAGEM /AUX.LIMPEZA
	RECICLAGEM E TREINAMENTO SOBRE NR 32	EQUIPE DE ENFERMAGEM
7º mês	PRATICA DESCARTE DE LIXO CORRETAMENTE	EQUIPE DE ENFERMAGEM / AUX. DE LIMPEZA
8º mês	REVISÃO E RECICLAGEM DOS TREINAMENTOS DE IMPLANTAÇÃO DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE	EQUIPE DE ENFERMAGEM
9º mês	GESTÃO DE EQUIPES	COORDENADORES DE EQUIPES
10º mês	ADMINISTRAÇÃO DE MEDICAMENTOS	EQUIPE DE ENFERMAGEM
11º mês	PALESTRA	EQUIPE TECNICA
	“RISCOS DO USO DO CELULAR EM AMBIENTES INSALUBRES	
12º mês	REFORMULAÇÃO DO NOVO CODIGO DE ETICA	ENFERMEIROS / FARMACEUTICA

### 3.2.3.6.1 Proposta de Educação em Saúde /Capacitação.

Na proposta da **SANTA CASA DE BIRIGUI** para a Educação Continuada, as ações serão divididas em fases. Abaixo consta o cronograma para a implantação e a execução destas



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

atividades. As fases serão as que seguem:

**Fase 1:** realizaremos um diagnóstico situacional das necessidades e problemas do cotidiano do trabalho e implantaremos o Serviço de Educação Continuada.

**Fase 2:** realizaremos ações de Educação Continuada e elaboração dos Protocolos de Atendimento, Protocolos de Fluxo e Procedimentos Operacionais Padrão.

CRONOGRAMA DE EDUCAÇÃO CONTINUADA												
ATIVIDADE	1º mês	2º mês	3º mês	4º mês	5º mês	6º mês	7º mês	8º mês	9º mês	10º mês	11º mês	12º mês
<b>Fase 1</b>	X											
<b>Fase 2</b>		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Da forma como montamos as ações, acreditamos que a aplicação constituir-se-á num constante aperfeiçoamento dos profissionais das Unidades de Saúde geridas. Nesse sentido, as ações propostas serão organizadas de forma a garantir efetivamente as condições necessárias e indispensáveis ao desempenho, com qualidade de todas as etapas para os profissionais multidisciplinares, dispendo de estratégias de ensino e aprendizagem, orientadas por uma metodologia participativa e dialógica, na abordagem dos conteúdos e estratégias de formação de pessoal.

As diretrizes para as ações desenvolvidas serão calcadas na oferta de cursos que visem o aperfeiçoamento profissional e pessoal, traduzindo-se então em melhoria na prestação dos serviços de saúde. Propomos que sejam realizadas atividades que contemplem alguns perfis, como segue:

**PERFIL I** – Curso introdutório destinado a todos os profissionais da saúde, enquanto capacitação inicial para o início do trabalho e para implantação da nova metodologia



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

de trabalho nos respectivos territórios.

**PERFIL II** – Curso destinado a médicos e enfermeiros das equipes de saúde para capacitação técnica desses profissionais para o desempenho de suas atribuições nas áreas temáticas do Projeto que será desenvolvido.

**PERFIL III** – Curso destinado aos demais profissionais para o desempenho de suas atribuições nas áreas temáticas do Projeto que será desenvolvido.

**PERFIL IV** – Curso destinado a todo o conjunto dos trabalhadores.

### **3.2.3.7 Monitoramento de indicadores de desempenho de qualidade, de produtividade e econômico-financeiros: Indicadores selecionados, sistemáticas de aplicação de ações corretivas;**

A avaliação é uma atividade que acompanha a própria história do homem, tida como inerente ao próprio processo de aprendizagem, e na atualidade assume cada vez mais um caráter polissêmico em sua conceituação, abrigando múltiplas realidades e múltiplos referenciais de análise.

A **SANTA CASA DE BIRIGUI**, conforme apresentado na presente Proposta de Técnica, acredita no monitoramento da avaliação como forma de evitar a alienação dos trabalhadores, na medida em que esta permita a reflexão sobre seu fazer cotidiano, sendo utilizada como norte para pensar sua prática e os resultados de seu trabalho. Não bastasse o próprio comprometimento da qualidade do serviço, sabe-se também que a falta de análise e de “percepção” dos resultados do próprio trabalho contribuem em muito para a desmotivação e sofrimento dos trabalhadores. Daí a importância de enfatizar as informações oriundas das avaliações e o seu potencial de aumentar o coeficiente de comunicação entre os sujeitos, autonomia e protagonismo de coletivos, na medida em que esta possa se colocar como elemento capaz de provocar o agrupamento de diferentes pessoas/profissionais/saberes (equipes) em torno de “dados” que passem a ser objeto de co-análise e co-decisões.

Portanto, considera que essa avaliação monitorada será capaz de nortear a configuração



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

efetiva de equipes multiprofissionais atuando na perspectiva transdisciplinar e de modo compartilhado. Nessa direção, informação e movimento avaliativo (monitoramento), provocam as equipes a se capacitarem, levantarem, construírem, inventarem, e pactuarem situações, metas e indicadores que orientem a renovação do trabalho/serviços e propiciem aprendizagens coletivas – fomentando análises na perspectiva de uma avaliação participativa, formativa, emancipatória, ou seja, alimentadora do protagonismo dos trabalhadores em seu próprio desenrolar. Avaliação que deve contribuir para “encorajar o diálogo e a reflexão” e “estimular o co-aprendizado entre atores”, aprendizagem esta que é “a chave para o desenvolvimento de capacidades para os grupos e organizações locais”.

Vale ressaltar, então que, essa perspectiva teórico-política que se deseja para a avaliação no âmbito da atenção e gestão em saúde, parte dos princípios da Política Nacional de Humanização (PNH). Nessa concepção, enfatiza-se a participação dos diferentes sujeitos, gestores, trabalhadores, usuários, pesquisadores, apoiadores, nos processos avaliativos. Esses são essenciais em todas as fases dos panoramas avaliativos: identificação de situações a serem monitoradas/avaliadas, conceitualização, demarcação de objetivos, critérios de representação/indicadores, mensuração, interpretação e validação dos dados.

Para se caracterizar como método e dispositivo da Política de Humanização, a avaliação reveste-se com os princípios mais centrais dessa Política, dentre eles a compreensão de que as instituições de saúde têm como finalidades primordiais alcançar a produção/prestação de serviços e também a produção de sujeitos.

Em síntese, a avaliação de desempenho (monitoramento), será uma avaliação que possibilite mudanças nas situações/serviços, e capacitação e desenvolvimento dos sujeitos envolvidos. Portanto, valorização dos trabalhadores.

Nesse sentido, a avaliação proposta possui objetivos bem claros seguindo os parâmetros das avaliações governamentais como o Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde (PNASS):

- Incentivar a cultura avaliativa para os serviços de saúde e fomenta-la nos



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

estabelecimentos de saúde;

- Produzir conhecimento qualitativo da rede de serviços de saúde;
- Difundir padrões de conformidade dos serviços de saúde;
- Incorporar indicadores de produção para avaliação de serviços de saúde;
- Aferir a satisfação dos usuários dos serviços de saúde do SUS;
- Conhecer a percepção dos profissionais nos estabelecimentos de saúde sobre as condições e relações de trabalho;
- Identificar oportunidades e possibilidades de melhoria;
- Divulgar experiências exitosas para melhoria da qualidade local;
- Disponibilizar os resultados para conhecimento público.

A avaliação é, em especial, parte fundamental no planejamento e na gestão do sistema de saúde. Um sistema de avaliação efetivo deve reordenar a execução das ações e serviços, redimensionando-os de maneira que contemple as necessidades e dando maior racionalidade ao uso dos recursos. Nesse sentido, a abordagem para a avaliação desta qualidade será ampla e abrangente nos diferentes aspectos e visões:

- **Avaliação da estrutura:** existência de recursos físicos (instalações), humanos (pessoal) e organizacionais (comitês, protocolos assistenciais, etc.) adequados;
- **Avaliação dos processos de trabalho nas áreas de gestão, serviços de apoio e serviços assistenciais:** organização e documentação, protocolos, normas e rotinas;
- **Avaliação dos resultados:** o impacto da assistência prestada na situação de saúde, conhecimento e comportamento do paciente;
- **Avaliação da satisfação dos pacientes:** em relação ao atendimento recebido e dos provedores destes serviços em relação aos seus ambientes de trabalho.

Considerando a Política Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde, poder-se-á utilizar um conjunto de três instrumentos avaliativos distintos:

- **Roteiro** de itens de verificação.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- **Questionário** dirigido aos usuários.
- **Conjunto de indicadores.** (A análise de indicadores é um dos eixos avaliativos do PNASS. Os indicadores utilizados são os definidos pelo Ministério da Saúde em conformidade com o Edital 001/2019).

Mesmo utilizando os instrumentos citados acima, será estudada a viabilidade e as possibilidades existentes para a efetivação do processo avaliativo. Usando sempre, no que couber, as diretrizes e estratégias apontadas na estrutura ofertada pelo PNASS.

A opção por esses princípios elencados no PNASS têm o objetivo de tornar o processo avaliativo mais amplo para que o mesmo possa ser aplicado nas diversas complexidades dos serviços de saúde.

### **3.2.3.8 Regulamento e Manual de Normas e Rotinas assistenciais e administrativas;**

O Serviço de Administração Geral está descrito na Proposta Técnica em vários itens, com especificação de estrutura. As normas e rotinas definidas, as áreas de abrangência contam do Manual de Normas e Rotinas da Administração Geral constante nos Anexos de Regulamentos e Normas da Proposta Técnica. **ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 5, pg. 28.**

Os horário e equipe mínima constam na Planilha de Proposta Financeira constante desta Proposta Técnica.

As instruções Normativas para realização dos procedimentos de aquisição de materiais estão contempladas no Manual de Compras e Contratações de Serviços e Obras, nos anexos de Regulamentos e Normas.

## **3.3 Qualidade**

### **3.3.1 Ações voltadas a qualidade objetiva – Comissões.**

As Comissões Técnicas que a **SANTA CASA DE BIRIGUI** implantará no **PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA** são:



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- Comissão de Revisão de Prontuários
- Comissão de Ética Médica
- Comissão de Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente
- Comissão de Gestão de Resíduos
- Comissão de Ética de Enfermagem
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA
- Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde / CCIH

As comissões têm a responsabilidade de gerenciar processos específicos relacionados ao atendimento em saúde. Com relação a essas comissões, a **SANTA CASA DE BIRIGUI** neste Plano de trabalho propõe:

- Dispendar ações na manutenção de todas as comissões assessoras e núcleos obrigatórios já existentes;
- Na inexistência de qualquer comissão, instituí-la oferecendo subsídios necessários para sua implantação;
- Padronização de critérios importantes para melhorar o funcionamento da comissão, estabelecendo condições mínimas de composição e fortalecendo a comissão junto à administração e ao corpo clínico.
- As comissões a serem criadas/mantidas para O PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA serão descritas e pormenorizadas a seguir. Estas comissões obedecerão a um cronograma de reuniões que poderá eventualmente ser alterado de acordo com as necessidades apresentadas.

### **3.3.3.1 Comissão de revisão de prontuários e óbitos.**

A Comissão de Revisão de Prontuário (CRP) é coligada ao Atendimento, de natureza consultiva, deliberativa, normativa, educativa e independente, que tem por objetivo analisar e acompanhar os prontuários médicos.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

O Regulamento da Comissão de Revisão de Prontuários Médicos encontra-se no **ANEXO I - REGULAMENTOS, NORMAS E ROTINAS – DOCUMENTO 12, pg. 100.**

A Comissão de Revisão de Prontuários faz parte de um conjunto de padrões apropriados para garantir a qualidade da assistência aos pacientes, bem como a segurança da informação. O preenchimento do prontuário completo e exato com dados que não apresentem erros e inconsistências, devidamente ordenados, contribui não só para assegurar a correta assistência ao paciente, mas também para a obtenção de recursos financeiros mediante procedimentos comprovados, além de ser um documento jurídico importante para a instituição, paciente e cliente.

O prontuário do paciente é um documento destinado ao registro dos cuidados prestados. Documento único devidamente identificado que concentra todas as informações relativas à saúde de cada paciente. É nele que constam as alterações e a demonstração da evolução desse paciente durante todo o período de atendimento. É o documento legal em que os profissionais devem registrar todas as anotações referentes à história médico-social, a sua enfermidade ou problema e ao seu tratamento, além de servir como rica fonte de pesquisa científica e de indicadores institucionais.

Sendo assim, é de vital importância garantir a qualidade deste documento, de modo que reflita, com exatidão, a assistência prestada e responda às necessidades de docência, investigação e estatísticas dos estabelecimentos de saúde.

A SANTA CASA DE BIRIGUI pretende garantir o funcionamento conforme a resolução **CFM nº 1638/2002**, que define prontuário médico como o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo.

A Comissão será composta por tantos membros quanto à complexidade da matéria exigir, sendo membros necessários:



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- Presidente (Médico)
- Vice Presidente (Médico)
- Secretário (Enfermeiro)
- Suplente (Enfermeiro)
- Suplente (Enfermeiro)
- Suplente (Enfermeiro)

A **SANTA CASA DE BIRIGUI** propõe-se garantir o andamento da Comissão de Revisão de Prontuários objetivando: revisar o prontuário do paciente, identificar as não conformidades e regularizá-las, comunicar os responsáveis pelos registros, para garantir a qualidade das informações do paciente durante o internamento.

- **Objetivos:**

Objetivos serão viabilizados através de atividades como:

- ✓ Realizar o diagnóstico situacional da qualidade dos prontuários;
- ✓ Análise e revisão do preenchimento e ordenamento das FAs (Fichas de Atendimentos) e impressos que compõe o prontuário, como relatórios de alta e óbito, evoluções médicas e de enfermagem, prescrições médicas; transferências entre blocos e outras unidades hospitalares, diagnóstico e a terapêutica utilizada, e a identificação de novos procedimentos realizados no paciente;

A comissão de Revisão de Prontuários possui um papel fundamental, pois é a responsável pela organização e conservação dos prontuários. Esta ação traz inúmeros benefícios. Seguem alguns deles:

- ✓ Facilita o manuseio;
- ✓ Integridade dos documentos;
- ✓ Legibilidade nas informações;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- ✓ Colabora na pesquisa científica, a busca de informações sobre a terapêutica do paciente;
  - ✓ Facilita o processo de faturamento para os faturistas;
  - ✓ Padroniza a metodologia institucional do pronto atendimento;
  - ✓ Favorece o conhecimento de todos os impressos que devem conter no prontuário e identifica a ausência deles;
  - ✓ Colabora no seguimento da terapêutica que os profissionais utilizam a cada dia, ou seja, a organização do prontuário, segmentando-o naquilo que foi destinado ao paciente, como o diagnóstico médico, evolução, prescrição médica e de enfermagem;
  - ✓ Contribui para a permanência e continuidade do prontuário completo até o fim do atendimento.
- **Frequência das Reuniões:**
    - ✓ As reuniões ordinárias acontecerão mensalmente, em local, data e hora determinadas em planejamento.
    - ✓ Estabelecer data, horário e as condições necessárias para a realização das reuniões;
    - ✓ Elaborar agenda e atividade para as Comissões no período do seu mandato;
    - ✓ Elaborar ata das reuniões;
    - ✓ Cumprir as decisões tomadas nas reuniões;
    - ✓ Convocar reuniões extraordinárias;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- **Cronograma de Reuniões:**

- ✓ Cronograma de Reuniões da Comissão para os primeiros 12 (doze) meses.

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Criação Implantação	X	X										
Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

- **Compete à Diretoria da Comissão**

- ✓ As Reuniões serão realizadas uma vez por mês, em data a ser definida e deverá ser convocada pelo Presidente da Comissão com antecedência de 10 (dez) dias.
- ✓ A Presidência deliberará através de Assembleias convocadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias, em primeira convocação com quórum mínimo de 2/3 dos membros, e em segunda convocação, após 1(uma) hora, com qualquer número, decidindo por maioria simples de votos.
- ✓ As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas tanto pelos Diretores como por 1/3 dos membros efetivos e contratados, sempre que matéria exigir observando-se antecedência mínima de 24 horas.
- ✓ As decisões serão tomadas por votação nominal ou simbólica e maioria simples dos membros presentes.
- ✓ As convocações deverão ser feitas por escrito, acompanhadas da respectiva pauta.
- ✓ As reuniões da comissão deverão ser registradas em ata resumida e arquivada uma cópia contendo: data e hora da mesma, nome e assinatura dos membros presentes, resumo do expediente, decisões tomadas. Os assuntos tratados pela comissão deverão ser guardados em sigilo ético por todos os membros.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

### 3.3.3.2 Comissão de ética médica

A **SANTA CASA DE BIRIGUI** pautará de acordo com a **RESOLUÇÃO CFM n.º 2152/2016**, que estabelece normas de organização, funcionamento e eleição, competências das Comissões de Ética Médica dos estabelecimentos de saúde, e dá outras providências. A criação da Comissão de Ética Médica para o PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA é constituída por princípios da conduta humana que definem diretrizes no exercício de uma profissão, estipulando os deveres no desempenho de uma atividade profissional.

O Regulamento da Comissão de Ética Médica encontra-se no **ANEXO I - REGULAMENTOS, NORMAS E ROTINAS – DOCUMENTO 8, pg. 57**.

As profissões estão sujeitas à formação controlada pelo Estado, exigindo-se que atuem submetidos a algum controle moral, geralmente baseado em um código de ética profissional e um mecanismo de fiscalização. Os códigos de ética contêm normas e regras de conduta, referindo-se a direitos e deveres, ou seja, o que os profissionais são obrigados a fazer ou as proibições que devem respeitar. O que é vedado ao médico corresponde ao que é direito do paciente. A sua observância é fundamental não só para evitar uma demanda judicial, mas também para situar o seu dever na sociedade contemporânea, já que a convivência cada vez mais complexa precisa ser disciplinada.

Os Conselhos Regionais de Medicina foram criados na década de 50, tendo como função primordial, fiscalizar o exercício da profissão médica.

Os Conselhos Regionais de Medicina, visando um apoio às suas atividades por estarem sobrecarregados com o aumento de profissionais novo no mercado de trabalho, criaram nas Instituições Hospitalares, as Comissões de Ética Médica, como sua extensão.

As Comissões seriam constituídas por profissionais pertencentes ao quadro da instituição, estariam intimamente familiarizados com os problemas que surgissem, igualmente, participariam preventivamente na promoção de melhorias dentro destas Instituições.

Acrescentamos ainda, que a Comissão de Ética Médica, não se limitaria apenas aos problemas éticos verificados ou suspeitos ocorridos na instituição. Ela propiciaria



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

concomitante, com sua atuação, abertura às discussões, não apenas voltadas para os fatos ocorridos, mas sim, em uma atitude preventiva, detectando as áreas de maior risco dentro do contexto institucional.

Entende-se inerente às funções das Comissões de Ética, as formas educativas, opinativas e fiscalizadoras. No que se refere à função educadora, esta complementa a divulgação e discussão dos princípios éticos que norteiam o exercício da profissão que são desenvolvidos no ensino da Ética no Curso de Graduação em Medicina. Na forma opinativa, traz orientações sobre os questionamentos específicos de determinadas situações, e na forma fiscalizadora, apura as denúncias contra o profissional, através do devido processo legal e, quando é detectada a infração encaminha a apuração ao Conselho Regional de Medicina do Estado São Paulo, que decidirá a penalidade aplicável de acordo com a gravidade de cada caso.

A Comissão será composta por tantos membros quanto à complexidade da matéria exigir, sendo membros necessários:

- Presidente (Médico)
- Secretário (Médico)
- Membro Efetivo (Médico)
- 1º Suplente (Médico)
- 2º Suplente (Médico)
- 3º Suplente (Médico)

Embora a **RESOLUÇÃO CFM n.º 2152/2016** instrui que instituições com até 30 médicos não haverá a obrigatoriedade de constituição da Comissão de Ética Médica, a **SANTA CASA DE BIRIGUI** vai introduzir conforme as normas.

As Comissões seriam constituídas por profissionais pertencentes ao quadro da instituição, estariam intimamente familiarizados com os problemas que surgissem, igualmente, participariam preventivamente na promoção de melhorias dentro destas Instituições.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

Acrescentamos ainda, que a Comissão de Ética Médica, não se limitaria apenas aos problemas éticos verificados ou suspeitos ocorridos na instituição. Ela propiciaria concomitante, com sua atuação, abertura às discussões, não apenas voltadas para os fatos ocorridos, mas sim, em uma atitude preventiva, detectando as áreas de maior risco dentro do contexto institucional.

Entende-se inerente às funções das Comissões de Ética, as formas educativas, opinativas e fiscalizadoras. No que se refere à função educadora, esta complementa a divulgação e discussão dos princípios éticos que norteiam o exercício da profissão que são desenvolvidos no ensino da Ética no Curso de Graduação em Medicina. Na forma opinativa, traz orientações sobre os questionamentos específicos de determinadas situações, e na forma fiscalizadora, apura as denúncias contra o profissional, através do devido processo legal e, quando é detectada a infração encaminha a apuração ao Conselho Regional de Medicina do Estado São Paulo, que decidirá a penalidade aplicável de acordo com a gravidade de cada caso.

- **Objetivos:**

- ✓ Supervisionar, orientar e fiscalizar, dentro do Hospital, o exercício da atividade médica, atentando para que as condições de trabalho do médico, bem como sua liberdade, iniciativa e qualidade do atendimento oferecido aos pacientes, respeitem os preceitos éticos e legais;
- ✓ Comunicar ao Conselho Regional de Medicina quaisquer indícios de infração da lei ou dispositivos éticos vigentes;
- ✓ Comunicar ao Conselho Regional de Medicina o exercício ilegal da profissão;
- ✓ Comunicar ao Conselho Regional de Medicina as irregularidades não corrigidas dentro dos prazos estipulados;
- ✓ Comunicar ao Conselho Regional de Medicina práticas médicas desnecessárias e atos médicos ilícitos, bem como adotar medidas para combater a má prática médica;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Instaurar sindicância instruí-la e formular relatório circunstanciado acerca do problema, encaminhando-o ao Conselho Regional de Medicina, sem emitir juízo;
  - ✓ Verificar se a instituição em que atua está regularmente inscrita no Conselho Regional de Medicina e em dia com as suas obrigações;
  - ✓ Colaborar com o Conselho Regional de Medicina na tarefa de educar, discutir, divulgar e orientar sobre temas relativos à Ética Médica;
  - ✓ Elaborar e encaminhar ao Conselho Regional Medicina relatório sobre as atividades desenvolvidas na instituição em que atua;
  - ✓ Atender as convocações do Conselho Regional de Medicina;
  - ✓ Manter atualizado o cadastro dos médicos que trabalham no Hospital;
  - ✓ Fornecer subsídios à direção da instituição em que funciona, visando à melhoria das condições de trabalho e da assistência médica;
  - ✓ Atuar preventivamente, conscientizando o Corpo Clínico da instituição em que funciona quanto às normas legais que disciplinam o seu comportamento ético;
  - ✓ Promover a divulgação eficaz e permanente das normas complementares emanadas dos órgãos e autoridades competentes;
  - ✓ Encaminhar aos Conselhos fiscalizadores das outras profissões da área de saúde que atuem na instituição representações sobre indícios de infração dos seus respectivos Códigos de Ética;
  - ✓ Colaborar com os órgãos públicos e outras entidades de profissionais de saúde em tarefas relacionadas com o exercício profissional;
  - ✓ Orientar o público usuário da instituição de saúde em que atua sobre questões referentes à Ética Médica.
- **Frequência das Reuniões**
    - ✓ As reuniões ordinárias acontecerão mensalmente, em local, data e hora determinadas em planejamento.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- **Cronograma de Reuniões**

- ✓ Cronograma de Reuniões da Comissão para os primeiros 12 (doze) meses.

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Criação Implantação	X	X										
Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

- **Compete à Diretoria da Comissão:**

- ✓ Estabelecer data, horário e as condições necessárias para a realização das reuniões;
- ✓ Elaborar agenda e atividade para as Comissões no período do seu mandato;
- ✓ Elaborar ata das reuniões;
- ✓ Cumprir as decisões tomadas nas reuniões;
- ✓ Convocar reuniões extraordinárias;
- ✓ As Reuniões serão realizadas uma vez por mês, em data a ser definida e deverá ser convocada pelos Médicos Diretores com antecedência de 10 (dez) dias.
- ✓ O Corpo Clínico deliberará através de Assembleias convocadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias, em primeira convocação com quórum mínimo de 2/3 dos membros, e em segunda convocação, após 1(uma) hora, com qualquer número, decidindo por maioria simples de votos.
- ✓ As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas tanto pelos Diretores como

70



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

por 1/3 dos membros efetivos e contratados, sempre que matéria exigir observando-se antecedência mínima de 24 horas.

- ✓ As decisões serão tomadas por votação nominal ou simbólica e maioria simples dos membros presentes.
- ✓ As convocações deverão ser feitas por escrito, acompanhadas da respectiva pauta.
- ✓ As reuniões da comissão deverão ser registradas em ata resumida e arquivada uma cópia contendo: data e hora da mesma, nome e assinatura dos membros presentes, resumo do expediente, decisões tomadas. Os assuntos tratados pela comissão deverão ser guardados em sigilo ético por todos os membros.

### **3.3.3.3 Comissão de qualidade e segurança no cuidado ao paciente.**

Com a Comissão de Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente, um marco importante na atenção à saúde, cujo objetivo é contribuir com a qualificação do cuidado no estabelecimento de saúde PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA, visando introduzir a Portaria N°2616/1998, e com a obrigatoriedade da criação dos Núcleos de Segurança em estabelecimentos de saúde.

O Regulamento da Comissão de Qualidade e Segurança ao Paciente encontra-se **no ANEXO I – REGULAMENTOS, NORMAS E ROTINAS – DOCUMENTO 13, PG. 103.**

O Plano de Segurança do Paciente tem como objetivo estabelecer estratégias e ações para promoção do cuidado seguro e apresenta ações e estratégias para o ano.

Entre outras responsabilidades, de acompanhar o desempenho de produtos da área da saúde, como a finalidade de estabelecer políticas e diretrizes de trabalho, a fim de promover uma cultura hospitalar voltada para a segurança dos pacientes, através do planejamento, desenvolvimento, controle e avaliação de programas e tecnologias, que visem garantir a qualidade dos processos na Maternidade.

A **SANTA CASA DE BIRIGUI** se prontifica a também a introdução da **PORTARIA MS/GM Nº 2.254.**



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Por mais que a instituição de saúde tenha a cultura de segurança do paciente, a direção desse serviço sozinha não consegue conduzir as ações necessárias para garantir a eficácia da qualidade nos serviços da saúde. Faz-se necessária a criação de Comissões.

Mesmo com todos esses cuidados temos fatores humanos associados ao ambiente de trabalho e ao paciente que contribuem diretamente para a falta de segurança e qualidade na assistência à saúde. A complexidade ou a não aderência ao tratamento são os principais fatores relacionados ao paciente.

Por isso é muito importante que haja Comissões para avaliar e validar cada protocolo; evidenciar as necessidades de treinamentos aos profissionais envolvidos direta ou indiretamente com o paciente; tomar as ações quanto à infraestrutura (física, equipamentos, medicamentos, gestão de leitos, entre outros); identificar e gerenciar os perigos e riscos que degradam a qualidade e segurança do paciente; entre tantos outros requisitos para manter a identificação e segurança do paciente.

A Comissão será composta por tantos membros quanto à complexidade da matéria exigir, sendo membros necessários:

- Presidente (Médico)
- Secretário (Enfermagem)
- Suplente (Farmácia)
- Suplente (Bioquímico)
- Suplente (Administração)

- **Atribuições da Comissão de Segurança ao Paciente:**

- ✓ Constituir formalmente a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
- ✓ Fomentar a educação e o treinamento de todo pessoal hospitalar em assuntos referentes à infecção.
- ✓ Garantir o cumprimento das recomendações formuladas pela Coordenação Municipal, Estadual/Distrital de Controle de Infecção Hospitalar;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Aprovar e fazer respeitar o regimento interno da Comissão;
- ✓ Avaliar periodicamente os dados referentes à ocorrência de infecções hospitalares apresentados pelos membros executores;
- ✓ Comunicar regularmente à Direção e às Chefias dos Serviços de todo o hospital a situação do controle das infecções hospitalares, promovendo seu amplo debate entre a comunidade hospitalar;
- ✓ Cooperar com a ação de fiscalização do Serviço de Vigilância Sanitária do órgão municipal ou estadual;
- ✓ Notificar ao Serviço de Vigilância local casos ou surtos, confirmados ou suspeitos de infecção associadas à utilização de insumos e produtos industrializados;
- ✓ Participar de visitas e reuniões em diversos setores do hospital com vistas a identificar problemas e propor medidas para o controle de infecção hospitalar;
- ✓ Desenvolver indicadores estruturais e de processos que permitam avaliações mais abrangentes e proativas do hospital no que tange ao controle das infecções hospitalares.
- ✓ Encaminhar o relatório da vigilância epidemiológica e os relatórios de investigações epidemiológicas a Diretoria, conforme as normas específicas das referida Comissão;
- ✓ Assessorar a Direção de Departamento Técnico ou Clínica da Instituição em assuntos de sua competência.
- ✓ Rever prontuários nos casos de infecção, assegurando a fidelidade dos dados coletados.
- ✓ Supervisionar as rotinas de proteção ao doente (esterilização, antissepsia, desinfecção e limpeza)
- ✓ Orientar quanto ao uso de antimicrobianos e nas medidas de isolamento, entre outras.
- ✓ Criar um sistema operacional para notificação e avaliação de infecções hospitalares, retroalimentando os setores que realizaram notificação de infecção.
- ✓ Programar junto ao setor competente do hospital a realizarem notificação de infecção.
- ✓ Supervisionar o serviço de nutrição quanto à limpeza, desinfecção e esterilização e



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

estilização de equipamentos, utensílios e mamadeiras.

- ✓ Treinar e supervisionar pessoas para realizar curativos de pacientes, retirar pontos das feridas operatórias dos pacientes que venham a desenvolver processos infecciosos após alta.
- ✓ Elaborar relatórios semestrais das suas atividades, destinadas a CCIH inclusive a cada ano a prevalência microbiana e sua sensibilidade aos antibióticos.

- **Formas de notificação de agravos:**

A comissão se referenciará na portaria GM nº 204 de 17 de fevereiro de 2016.

- **Frequência das Reuniões:**

As reuniões ordinárias acontecerão mensalmente, em local, data e hora determinadas em planejamento.

- **Cronograma de Reuniões**

Cronograma de Reuniões da Comissão para os primeiros 12 (doze) meses.

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Criação Implantação	X	X										
Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

### • **Compete à Diretoria da Comissão:**

- ✓ Estabelecer data, horário e as condições necessárias para a realização das reuniões;
- ✓ Elaborar agenda e atividade para as Comissões no período do seu mandato;
- ✓ Elaborar ata das reuniões;
- ✓ Cumprir as decisões tomadas nas reuniões;
- ✓ Convocar reuniões extraordinárias;
- ✓ As Reuniões serão realizadas uma vez por mês, em data a ser definida e deverá ser convocada pelo Presidente com antecedência de 10 (dez) dias.
- ✓ A Presidência deliberará através de Assembleias convocadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias, em primeira convocação com quórum mínimo de 2/3 dos membros, e em segunda convocação, após 1(uma) hora, com qualquer número, decidindo por maioria simples de votos.
- ✓ As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas tanto pelo Presidente como por 1/3 dos membros efetivos e contratados, sempre que matéria exigir observando-se antecedência mínima de 24 horas.
- ✓ As decisões serão tomadas por votação nominal ou simbólica e maioria simples dos membros presentes.
- ✓ As convocações deverão ser feitas por escrito, acompanhadas da respectiva pauta.
- ✓ As reuniões da comissão deverão ser registradas em ata resumida e arquivada uma cópia contendo: data e hora da mesma, nome e assinatura dos membros presentes, resumo do expediente, decisões tomadas. Os assuntos tratados pela comissão deverão ser guardados em sigilo ético por todos os membros.

### **3.3.3.4 Comissão de gerenciamento de resíduos**



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Para prevenir os acidentes na área da saúde e proteger o meio ambiente dos efeitos danosos do lixo hospitalar a **SANTA CASA DE BIRIGUI** vai introduzir no PA LUIZ GONZAGA DA ROCHAA Resolução **RDC Nº 306/04**.

A fim de evitar danos ao meio ambiente e prevenir acidentes que atinjam profissionais que trabalham diretamente nos processos de coleta, armazenamento, transporte, tratamento e destinação desses resíduos.

O Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos de Serviços de Saúde (PGRSSS) vem ao encontro da efetivação do manejo correto dos RSS, gerados pelos estabelecimentos de saúde e visa estabelecer uma segregação, separação, armazenamento, transporte e acondicionamento adequado do lixo gerado na instituição.

Atualmente a sustentabilidade permeia a rotina de todos os segmentos da sociedade, bem como nos manuais e protocolos dos estabelecimentos de saúde, dentre eles os hospitais por gerarem uma grande quantidade de RSS, alguns resíduos são nocivos à saúde da população outros são semelhantes aos domésticos, não precisando ter destinação especial.

Os profissionais de saúde não podem, no desenvolver de suas atividades diárias, negligenciar o cuidado correto com a segregação dos resíduos, sendo necessário capacitá-los, para o seu correto manejo, visando melhoria da qualidade ambiental e das condições de vida da população.

Por meio de um programa de educação em saúde, norteada pela educação continuada e/ou permanente, é possível capacitar e atualizar os profissionais de saúde para o manejo adequado dos RSS, apresentando a eles o fluxo de identificação, segregação, armazenamento, transporte e destinação final adequada para todos os resíduos institucionais gerados.

A Comissão será composta por tantos membros quanto à complexidade da matéria exigir, sendo membros necessários:

- Presidente (Enfermeiro)
- Vice Presidente (Farmacêutico)



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- Secretário (Administração)
- 1º Suplente (Administração)
- 2º Suplente (Limpeza)
- 3º Suplente (Tec. De Raio X)
  
- **Compete à Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde:**
  - ✓ A Comissão de Gerenciamento de Resíduos do PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA, tem por finalidade a definição das ações que visem à implantação, implementação e manutenção do Programa de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde Hospitalar de acordo com as normas vigentes.
  - ✓ Elaborar o Plano de Ação para implementação do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Saúde e encaminhar para o Colegiado Executivo para aprovação, através da Superintendência;
  - ✓ Acompanhar e fazer cumprir o Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde;
  - ✓ Estabelecer programas de metas e atividades para o gerenciamento dos Resíduos, definindo prazo para seu cumprimento;
  - ✓ Desenvolver juntamente com a Superintendência a efetividade do programa e divulgar seus resultados regularmente;
  - ✓ Avaliar, periódica e sistematicamente, o Plano de ação do Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (PGRSS);
  - ✓ Colaborar com os setores de treinamento, com vista a obter capacitação adequada do quadro de funcionários e profissionais nas questões referentes ao gerenciamento de resíduos;
  - ✓ Atualizar anualmente o PGRSS da Instituição;
  - ✓ Auxiliar na normatização de rotinas do manejo de todos os tipos de resíduos gerados na Instituição;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Auxiliar na elaboração e na implantação das normas de segurança para manipulação e transporte dos resíduos, supervisionando o cumprimento destas;
- ✓ Auxiliar os diversos setores e em todas as questões que envolvam o gerenciamento de resíduos;
- ✓ Estabelecer critérios de fiscalização do cumprimento das atividades descritas no Plano de Gerenciamento de Resíduos dos Serviços e Saúde – PGRSS;
- ✓ Cooperar com os órgãos de gestão do meio ambiente a nível municipal, estadual e federal, bem como fornecer, prontamente, as informações solicitadas pelas autoridades competentes;
- ✓ Cumprir e fazer cumprir o Regimento Interno da Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde (CGRSS), o Regimento e demais normas do hospital.

- **Frequência das Reuniões:**

As reuniões ordinárias acontecerão mensalmente, em local, data e hora determinadas em planejamento.

- **Cronograma de Reuniões:**

Cronograma de Reuniões da Comissão para os primeiros 12 (doze) meses.

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Criação Implantação	X	X										
Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- **Compete à Diretoria da Comissão:**

- ✓ Estabelecer data, horário e as condições necessárias para a realização das reuniões;
- ✓ Elaborar agenda e atividade para as Comissões no período do seu mandato;
- ✓ Elaborar ata das reuniões;
- ✓ Cumprir as decisões tomadas nas reuniões;
- ✓ Convocar reuniões extraordinárias;
- ✓ As Reuniões serão realizadas uma vez por mês, em data a ser definida e deverá ser convocada pelo Presidente com antecedência de 10 (dez) dias.
- ✓ A Presidência deliberará através de Assembleias convocadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias, em primeira convocação com quórum mínimo de 2/3 dos membros, e em segunda convocação, após 1(uma) hora, com qualquer número, decidindo por maioria simples de votos.
- ✓ As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas tanto pelos Diretores como por 1/3 dos membros efetivos e contratados, sempre que matéria exigir observando-se antecedência mínima de 24 horas.
- ✓ As decisões serão tomadas por votação nominal ou simbólica e maioria simples dos membros presentes.
- ✓ As convocações deverão ser feitas por escrito, acompanhadas da respectiva pauta.
- ✓ As reuniões da comissão deverão ser registradas em ata resumida e arquivada uma cópia contendo: data e hora da mesma, nome e assinatura dos membros presentes, resumo do expediente, decisões tomadas.
- ✓ Os assuntos tratados pela comissão deverão ser guardados em sigilo ético por todos os membros.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

### 3.3.3.5 Comissão de ética de enfermagem

As Comissões de Ética de Enfermagem (C.E.E.) exercem, mediante delegação do Conselho Regional de Enfermagem, atividade destinada à prestação idônea de serviços de Enfermagem nas instituições de saúde e congêneres, assumindo funções educativas, consultivas e fiscalizadoras do exercício profissional e ético dos profissionais de enfermagem.

O Regulamento da Comissão de Ética de Enfermagem encontra-se no **ANEXO I – REGULAMENTOS, NORMAS E ROTINAS – DOCUMENTO 7, pg. 44.**

Nesse programa de trabalho, a C.E.E atuará de modo preventivo, com vistas à conscientização dos profissionais de enfermagem, quanto ao exercício de suas atribuições legais, bem como à necessidade de salvaguardar a segurança do paciente. Sua atuação abrangerá a prevenção de condutas de risco à imagem profissional e institucional.

A Comissão será composta por tantos membros quanto à complexidade da matéria exigir, sendo membros necessários:

- Presidente (Enfermeiro)
- Secretário (Enfermeiro)
- 1º Suplente (Enfermeiro)
- 2º Suplente (Enfermeiro)
- 3º Suplente (Tec. De Enfermagem)
  
- **Objetivos:**
  - ✓ A missão deste grupo é garantir a conduta ética dos profissionais de enfermagem da organização, através da análise das intercorrências notificadas por meio de denúncia formal ou auditoria. Zelar pelo exercício ético dos profissionais de enfermagem e colaborar com o Conselho Regional de Enfermagem (COREN) no combate ao exercício ilegal da profissão e na tarefa de educar, orientar e divulgar temas relativos à ética dos profissionais da área.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Representar a Enfermagem da Instituição junto aos Órgãos Legais de competência do exercício de Enfermagem;
- ✓ Organizar e gerenciar o Serviço de Enfermagem e implementar a sistematização da assistência de enfermagem;
- ✓ Ter a capacidade de influenciar pessoas, de forma a atingir ou segurar os objetivos propostos pela instituição, investindo no desenvolvimento profissional e respeitando as diversidades;
- ✓ Promover a integração dos Serviços de Enfermagem a nível multi-inter e transdisciplinar;
- ✓ Desenvolver um processo de escolha da melhor alternativa dentre as existentes para solução adequada das situações e condições surgidas no dia de trabalho, baseada em conhecimentos e praticas, e considerando limites e riscos;
- ✓ Incentivar, promover e proporcionar condições para o desenvolvimento técnico e científico dos profissionais da saúde;
- ✓ Agregar e interagir com pessoas de forma cordial, empática e profissional, proporcionando ambiente favorável ao desenvolvimento das atividades;
- ✓ Cumprir e fazer cumprir o Regimento Interno, normas e rotinas de Enfermagem e da Instituição;
- ✓ Dimensionar o pessoal de Enfermagem de acordo com a legislação vigente;
- ✓ Proporcionar a instauração e efetivação da Comissão de Ética de Enfermagem;
- ✓ Primar pela assistência centrada ao usuário;
- ✓ Cumprir e fazer cumprir o disposto no código de ética vigente;
- ✓ Adaptar se as mudanças, ser receptivo a críticas e sugestões, rever conceitos, mantendo o foco nos objetivos institucionais e preservando seus valores profissionais;
- ✓ Compreender a Instituição como um todo e a relação existente entre as partes que a compõem;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Participar de reuniões sistemáticas com Responsável Técnico de cada Unidade da Instituição;
  - ✓ Planejar, organizar e priorizar atividades a serem desenvolvidas, nos âmbitos estratégicos, táticos e operacionais da instituição, conduzindo as ações de modo a favorecer a continuidade dos processos de trabalho e desempenho da equipe.
- **Cronograma de Reuniões**
  - ✓ Cronograma de Reuniões da Comissão para os primeiros 12 (doze) meses.

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Criação Implantação	X	X										
Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

- **Compete à Diretoria da Comissão**
- ✓ As Reuniões serão realizadas uma vez por mês, em data a ser definida e deverá ser convocada pelo Presidente com antecedência de 10 (dez) dias.
- ✓ A Presidência deliberará através de Assembleias convocadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias, em primeira convocação com quórum mínimo de 2/3 dos membros, e em segunda convocação, após 1(uma) hora, com qualquer número, decidindo por maioria simples de votos.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- ✓ As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas tanto pelos Diretores como por 1/3 dos membros efetivos e contratados, sempre que matéria exigir observando-se antecedência mínima de 24 horas.
- ✓ As decisões serão tomadas por votação nominal ou simbólica e maioria simples dos membros presentes.
- ✓ As convocações deverão ser feitas por escrito, acompanhadas da respectiva pauta.
- ✓ As reuniões da comissão deverão ser registradas em ata resumida e arquivada uma cópia contendo: data e hora da mesma, nome e assinatura dos membros presentes, resumo do expediente, decisões tomadas. Os assuntos tratados pela comissão deverão ser guardados em sigilo ético por todos os membros.

### 3.3.3.6 Comissão interna de prevenção de acidentes - CIPA

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) tem como objetivo a prevenção de acidentes e doenças decorrentes do trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

O Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho - SESMT é um serviço que tem por finalidade a promoção da saúde e a proteção da integridade do trabalhador no seu local de trabalho.

A **SANTA CASA DE BIRIGUI**, na gestão da **PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA**, tem o objetivo de introduzir as Práticas Humanizadas para a Saúde no trabalho dos colaboradores do Hospital, conforme a NR5 e a NR4.

A **SANTA CASA DE BIRIGUI** também se propõe a implantar a NR°32 (Norma Regulamentadora) que define a implementação de medidas de proteção à segurança e a saúde dos trabalhadores dos serviços de saúde, principalmente dos riscos a que esses profissionais estão expostos. "Esses profissionais manipulam instrumentos cujos acidentes podem trazer riscos fatais, como a contaminação por vírus que transmitem doenças graves".



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

A norma estabelece, por exemplo, que o funcionário seja informado dos riscos a que estão submetidos e que ao trabalhador dos serviços de saúde seja fornecido, gratuitamente, programa de imunização contra doenças transmissíveis, além de oferecer capacitação continuada aos trabalhadores sobre como proceder em caso de acidentes no trabalho. A norma prevê ainda que nenhum trabalhador deve iniciar suas atividades sem o uso dos equipamentos de proteção individual. **ANEXO I – REGULAMENTOS, NORMAS E ROTINAS – DOCUMENTO 10, pg. 88.**

### - Regimento interno:

A Comissão será composta por tantos membros quanto à complexidade da matéria exigir, sendo membros necessários:

- Presidente (Colaborador)
- Vice-Presidente (Colaborador)
- Secretário (Colaborador)
- 1º Suplente (Colaborador)
- 2º Suplente (Colaborador)
- 3º Suplente (Colaborador)

A constituição de órgãos dessa natureza dentro das empresas foi determinada pela ocorrência significativa e crescente de acidentes e doenças típicas do trabalho em todos os países que se industrializaram.

A CIPA é composta de representantes do empregador e dos empregados, de acordo com o dimensionamento previsto, ressalvadas as alterações disciplinadas em atos normativos para setores econômicos específicos.

No Brasil, esta participação, prevista na CLT, se restringe a CIPA, onde os trabalhadores formalmente ocPAm metade de sua composição após eleições diretas e anuais.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- **Objetivos:**

O objetivo básico da CIPA é fazer com que empregadores e empregados trabalhem conjuntamente na tarefa de prevenir acidentes e melhorar a qualidade do ambiente de trabalho, de modo a tornar compatível permanentemente o trabalho com a preservação da vida e a promoção da saúde do trabalhador.

A CIPA também tem por atribuição identificar os riscos do processo de trabalho e elaborar o mapa de risco, com a participação do maior número de trabalhadores e com a assessoria do SESMT.

- **Atribuições dos Representantes da CIPA**

- ✓ Identificar os riscos do processo de trabalho, e elaborar o mapa de riscos, com a participação do maior número de trabalhadores, com assessoria do SESMT, onde houver;
- ✓ Elaborar plano de trabalho que possibilite a ação preventiva na solução de problemas de segurança e saúde no trabalho;
- ✓ Participar da implementação e do controle da qualidade das medidas de prevenção necessárias, bem como da avaliação das prioridades de ação nos locais de trabalho;
- ✓ Realizar, periodicamente, verificações nos ambientes e condições de trabalho visando à identificação de situações que venham a trazer riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores;
- ✓ Realizar, a cada reunião, avaliação do cumprimento das metas fixadas em seu plano de trabalho e discutir as situações de risco que foram identificadas;
- ✓ Divulgar aos trabalhadores informações relativas à segurança e saúde no trabalho;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Participar, com o SESMT, onde houver, das discussões promovidas pelo empregador, para avaliar os impactos de alterações no ambiente e processo de trabalho relacionados à segurança e saúde dos trabalhadores;
- ✓ Requerer ao SESMT, quando houver, ou ao empregador, no setor onde se considere risco grave e iminente à segurança e saúde dos trabalhadores;
- ✓ Colaborar no desenvolvimento e implementação do PCMSO (Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional) e PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais) e de outros programas relacionados à segurança e saúde no trabalho;
- ✓ Divulgar e promover o cumprimento das Normas Regulamentadoras, bem como cláusulas de acordos e convenções coletivas de trabalho, relativas à segurança e saúde no trabalho;
- ✓ Participar, em conjunto com o SESMT, onde houver, ou com o empregador, da análise das causas das doenças e acidentes de trabalho e propor medidas de solução dos problemas identificados;
- ✓ Requisitar ao empregador e analisar as informações sobre questões que tenham interferido na segurança e saúde dos trabalhadores;
- ✓ Requisitar à empresa as cópias das CAT emitidas;
- ✓ Promover, anualmente, em conjunto com o SESMT, onde houver a Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho – SIPAT;

### • **Frequência das Reuniões**

As reuniões ordinárias acontecerão mensalmente, em local, data e hora determinadas em planejamento:

- ✓ Estabelecer data, horário e as condições necessárias para a realização das reuniões;
- ✓ Elaborar agenda e atividade para as Comissões no período do seu mandato;
- ✓ Elaborar ata das reuniões;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Cumprir as decisões tomadas nas reuniões;
- ✓ Convocar reuniões extraordinárias;

- **Cronograma de Reuniões**

Cronograma de Reuniões da Comissão para os primeiros 12 (doze) meses.

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Criação Implantação	X	X										
Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

- **Compete à Diretoria da Comissão**

- ✓ As Reuniões serão realizadas uma vez por mês, em data a ser definida e deverá ser convocada pelos Diretores com antecedência de 10 (dez) dias.
- ✓ A presidência deliberará através de Assembleias convocadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias, em primeira convocação com quórum mínimo de 2/3 dos membros, e em segunda convocação, após 1(uma) hora, com qualquer número, decidindo por maioria simples de votos.
- ✓ As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas tanto pelos Diretores como por 1/3 dos membros efetivos e contratados, sempre que matéria exigir observando-se antecedência mínima de 24 horas.
- ✓ As decisões serão tomadas por votação nominal ou simbólica e maioria simples



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

dos membros presentes.

- ✓ As convocações deverão ser feitas por escrito, acompanhadas da respectiva pauta.
- ✓ As reuniões da comissão deverão ser registradas em ata resumida e arquivada uma cópia contendo: data e hora da mesma, nome e assinatura dos membros presentes, resumo do expediente, decisões tomadas. Os assuntos tratados pela comissão deverão ser guardados em sigilo ético por todos os membros.

### 3.3.3.7 Comissão de infecção relacionada à assistência à saúde / CCIH

A Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde - Pretende Atender a **PORTARIA Nº 2616/98**. O Regimento da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar encontra-se no **ANEXO I – REGULAMENTOS, NORMAS E ROTINAS – DOCUMENTO 9 e 13, pgs. 70 e 103**.

O Plano de Trabalho da **SANTA CASA DE BIRIGUI**, destinado à gestão do **PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA**, terá a função de analisar Proteger e promover a saúde da população garantindo a segurança sanitária de produtos e serviços e participando da construção de seu acesso de Controle de Infecções Hospitalares documentos médicos, instrumento de qualidade, de estudo e investigação das causas que levaram o paciente a óbito, quando este não era esperado como evolução natural, assim como proporcionar a discussão entre os grupos assistenciais.

As infecções relacionadas à assistência em saúde (IRAS) são aquelas adquiridas durante a prestação dos cuidados de saúde e representam um dos mais importantes problemas de saúde pública no mundo. A Organização Mundial de Saúde (OMS), com base em dados recentes, considera que 1,4 milhão de infecções ocorre a qualquer momento, tanto em países desenvolvidos quanto em desenvolvimento. Nos Estados Unidos, estima-se que cerca de 2 milhões de infecções relacionadas à assistência em saúde ocorram anualmente, resultando entre 60 e 90 mil mortes e com um custo aproximado de, pelo menos, 17 a 29 bilhões de dólares. Em média, de 5% a 15% de todos os pacientes internados desenvolvem



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

IRAS.

No Brasil, não se dispõe de estimativas precisas em razão da ausência de sistematização de informações.

O número de publicações em periódicos internacionais sobre a ocorrência de infecções relacionadas à assistência é grande e abordam diferentes vertentes, desde aspectos epidemiológicos a novas tecnologias para prevenção e controle.

Apesar do avanço do conhecimento, verifica-se que muitos desafios ainda estão presentes no cotidiano dos controladores de infecções e dos profissionais que se dedicam à assistência direta aos pacientes.

Diante das evidências científicas e da constatação de situações desafiadoras, vários questionamentos permeiam o cotidiano do controlador de infecções: por que os profissionais de saúde não adotam as recomendações básicas para o controle de infecções, para a redução dos acidentes ocupacionais e para evitar a disseminação das bactérias resistentes? Por que ainda somos tão resistentes a abandonar antigas práticas que colocam em risco o paciente e o próprio profissional de saúde? Na verdade, verificamos que são muitos os porquês, poucas as respostas e inúmeras as dúvidas.

Diante de tais questionamentos, propõe-se um ensaio teórico pela sua característica de ser problematizador, antidogmático e reflexivo sem, no entanto, dispensar o rigor lógico-metodológico com coerência de argumentação e o espírito crítico.

Nesse contexto, discorrem-se sobre os três desafios fundamentais, pilares para a prevenção e controle das IRAS:

- ✓ Resistência bacteriana: contenção da situação/dificuldade de controle;
- ✓ O processamento de produtos para saúde;
- ✓ E o comportamento do profissional de saúde diante da adoção das recomendações do controle de infecção, no tocante aos desafios vivenciados no cotidiano do profissional em níveis nacional e internacional, repensando ideias e ações, de forma a possibilitar um outro olhar sobre a prática.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

A perspectiva de trazer à tona uma reflexão sobre uma prática ética e segura dos profissionais, instituições e, sobretudo, o compromisso com uma assistência de qualidade prestada aos pacientes é que motivaram a análise desses aspectos relevantes dos atuais desafios e limitações para a prevenção e controle das infecções.

Almeja-se, ainda, possibilitar aos profissionais de saúde um "novo olhar" sobre o fazer, a interpretação dessa realidade que nos cerca, as limitações, o nosso pensar e o nosso agir e, sobretudo, a compreensão da necessidade de corresponsabilização pela qualidade das práticas individuais, coletivas e institucionais.

### **- Regimento interno:**

A Comissão será composta por tantos membros quanto à complexidade da matéria exigir, sendo membros necessários:

- Presidente (Médico)
- Vice-Presidente (Enfermagem)
- Secretário (Farmácia)
- 1º Suplente (Nutrição)
- 2º Suplente (Enfermeiro)
- 3º Suplente (Administração)
- 4º Suplente (Bioquímico)

A Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH) tem como objetivo controlar, reduzir os riscos e tratar as complicações das infecções relacionadas à Assistência à Saúde dos pacientes e colaboradores do **PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA**. Dessa forma, a Comissão colabora de forma essencial para o cumprimento de uma das metas do **PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA**, que é ser referência regional no diagnóstico, prevenção e tratamento das infecções hospitalares com visão no controle ambiental e na educação continuada dos



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

nossos colaboradores.

Entre as diversas competências da CCIH estão:

- ✓ estabelecer diretrizes para desenvolvimento do programa de controle de infecção hospitalar, bem como elaborar planos de ação e estabelecer estratégias de atuação para controle das infecções e instituir, rever e atualizar normas que visem à uniformização de medidas para a prevenção, controle e tratamento das mesmas;
- ✓ A CCIH cuida ainda do planejamento para estudos e pesquisas epidemiológicas, bem como analisa periodicamente a situação de infecção hospitalar em cada um dos setores do **PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA**;
- ✓ A **SANTA CASA DE BIRIGUI** propõe-se garantir o andamento da Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde;
- ✓ Constituir formalmente a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
- ✓ Fomentar a educação e o treinamento de todo pessoal hospitalar em assuntos referentes à infecção;
- ✓ Garantir o cumprimento das recomendações formuladas pela Coordenação Municipal, Estadual/Distrital de Controle de Infecção Hospitalar;
- ✓ Aprovar e fazer respeitar o regimento interno da Comissão;
- ✓ Avaliar periodicamente os dados referentes à ocorrência de infecções hospitalares apresentados pelos membros executores;
- ✓ Comunicar regularmente à Direção e às Chefias dos Serviços de todo o hospital a situação do controle das infecções hospitalares, promovendo seu amplo debate entre a comunidade hospitalar;
- ✓ Cooperar com a ação de fiscalização do Serviço de Vigilância Sanitária do órgão municipal ou estadual;
- ✓ Notificar ao Serviço de Vigilância local casos ou surtos, confirmados ou suspeitos de infecção associadas à utilização de insumos e produtos industrializados;
- ✓ Participar de visitas e reuniões em diversos setores do hospital com vistas a



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- identificar problemas e propor medidas para o controle de infecção hospitalar;
- ✓ Desenvolver indicadores estruturais e de processos que permitam avaliações mais abrangentes e proativas do hospital no que tange ao controle das infecções hospitalares;
  - ✓ Encaminhar o relatório da vigilância epidemiológica e os relatórios de investigações epidemiológicas a Diretoria, conforme as normas específicas das referida Comissão;
  - ✓ Assessorar a Direção de Departamento Técnico ou Clínica da Instituição em assuntos de sua competência;
  - ✓ Rever prontuários nos casos de infecção, assegurando a fidelidade dos dados coletados;
  - ✓ Supervisionar as rotinas de proteção ao doente (esterilização, antissepsia, desinfecção e limpeza);
  - ✓ Orientar quanto ao uso de antimicrobianos e nas medidas de isolamento, entre outras;
  - ✓ Criar um sistema operacional para notificação e avaliação de infecções hospitalares, retroalimentando os setores que realizaram notificação de infecção;
  - ✓ Programar junto ao setor competente do hospital a realizarem notificação de infecção.
  - ✓ Supervisionar o serviço de nutrição quanto à limpeza, desinfecção e esterilização e esterilização de equipamentos, utensílios e mamadeiras;
  - ✓ Treinar e supervisionar pessoas para realizar curativos de pacientes, retirar pontos das feridas operatórias dos pacientes que venham a desenvolver processos infecciosos após alta;
  - ✓ Elaborar relatórios semestrais das suas atividades, destinadas a CCIH inclusive a cada ano a prevalência microbiana e sua sensibilidade aos antibióticos.
- **Frequência das Reuniões**



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

As reuniões ordinárias acontecerão mensalmente, em local, data e hora determinadas em planejamento:

- ✓ Estabelecer data, horário e as condições necessárias para a realização das reuniões;
- ✓ Elaborar agenda e atividade para as Comissões no período do seu mandato;
- ✓ Elaborar ata das reuniões;
- ✓ Cumprir as decisões tomadas nas reuniões;
- ✓ Convocar reuniões extraordinárias;

- **Cronograma de Reuniões**

Cronograma de Reuniões da Comissão para os primeiros 12 (doze) meses.

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Criação Implantação	X	X										
Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

- **Compete à Diretoria da Comissão**

As Reuniões serão realizadas uma vez por mês, em data a ser definida e deverá ser convocada pelos Diretores com antecedência de 10 (dez) dias.

A Presidência deliberará através de Assembleias convocadas com antecedência mínima de 10 (dez) dias, em primeira convocação com quórum mínimo de 2/3 dos membros, e em segunda convocação, após 1(uma) hora, com qualquer número, decidindo por maioria



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

simples de votos.

As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas tanto pelos Diretores como por 1/3 dos membros efetivos e contratados, sempre que matéria exigir observando-se antecedência mínima de 24 horas.

As decisões serão tomadas por votação nominal ou simbólica e maioria simples dos membros presentes.

As convocações deverão ser feitas por escrito, acompanhadas da respectiva pauta.

As reuniões da comissão deverão ser registradas em ata resumida e arquivada uma cópia contendo: data e hora da mesma, nome e assinatura dos membros presentes, resumo do expediente, decisões tomadas. Os assuntos tratados pela comissão deverão ser guardados em sigilo ético por todos os membros.

### **3.4 Qualidade subjetiva – avalia medidas de promoção de relação humana e apoio social na comunidade interna e externa**

#### **3.4.1 Acolhimento**

Acolhimento é uma diretriz da Política Nacional de Humanização (PNH), que não tem local nem hora certa para acontecer, nem um profissional específico para fazê-lo: faz parte de todos os encontros do serviço de saúde. O acolhimento é uma postura ética que implica na escuta do usuário em suas queixas, no reconhecimento do seu protagonismo no processo de saúde e adoecimento, e na responsabilização pela resolução, com ativação de redes de compartilhamento de saberes. Acolher é um compromisso de resposta às necessidades dos cidadãos que procuram os serviços de saúde.

- **Acolhimento humanizado**

Um ambiente de trabalho humanizado permite ao profissional entender a sua importância no processo de produção de saúde e ser reconhecido e considerado como sujeito. Já para o



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

usuário, um espaço humanizado proporciona o diálogo e a expressão dos seus sentimentos. Isso caracteriza a humanização das relações interpessoais, pois envolve profissionais, usuários, família e instituição.

Humanizar significa reconhecer o usuário como sujeito de direito, ofertando um atendimento de qualidade articulando avanços tecnológicos com acolhimento e melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais. Sendo assim, a humanização não é um ato isolado, mas uma construção coletiva caracterizada por princípios e diretrizes que se transformam em ações de saúde nas mais variadas esferas deste sistema, constituindo a humanização como uma vertente orgânica do SUS.

### **3.4.1.1 Instrução com Indicação das Formas de Notificação, Recepção, Orientação Social e Apoio Psicossocial aos usuários e familiares.**

A seguir se encontram enumerados os procedimentos e instruções com Indicação das formas de notificação, recepção, orientação social e apoio psicossocial aos usuários e familiares do PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA, conforme solicitado no Edital de Chamamento Público.

O Manual do Acompanhante encontra-se no **ANEXO I – REGULAMENTOS, MANUAIS, NORMAS E ROTINAS – DOCUMENTO 14, pg. 110.**

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 na porta a todas as usuárias que procuram a recepção, orientando-as e direcionando-as para o seu atendimento;
- ✓ Preencher corretamente e completamente a ficha de atendimento<sup>1</sup> com agilidade e clareza nos dados;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Registrar os atendimentos, altas e encaminhamentos realizados na unidade.
- ✓ Organizar e arquivar, conforme rotina do serviço, a ficha de atendimento;
- ✓ Zelar pela reposição de impressos nos diversos 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 unidade, buscando melhor resolutividade quanto aos problemas do usuário.

### • Técnico/Auxiliar de Enfermagem do A&CR:

- ✓ Acolher o paciente e acompanhante de forma cordial e responsável;
- ✓ Acomodar e/ou posicionar o usuário adequadamente para que possa ser chamado;
- ✓ Aferir sinais vitais do paciente;
- ✓ Encaminhar a usuária para atendimento;
- ✓ Encaminhar/orientar usuária quanto ao local de realização de exames;
- ✓ Estar alerta se houver algum imprevisto
- ✓ Encaminhar usuário para Serviço Social e Psicologia quando for o caso;
- ✓ Realizar passagem de plantão regularmente, não é permitido abandonar o plantão sem que outro funcionário o assuma.

### • Enfermeiro do A&CR:

- ✓ Receber as fichas de atendimento, avaliando de forma ágil e responsável;
- ✓ Chamar o paciente pelo nome;
- ✓ Acolher o paciente e acompanhante de forma cordial e responsável;
- ✓ Registrar dados da classificação na ficha de atendimento;
- ✓ Registrar classificação no mapa do A&CR;
- ✓ Orientar o paciente de forma clara quanto à sua situação e quanto ao tempo de espera do atendimento;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- ✓ Entregar a ficha de atendimento ao técnico para que seja colocada nos consultórios;
- ✓ Estar integrado com a equipe multiprofissional, 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.

### • Serviço Social:

- ✓ Prestar apoio matricial a todos os casos solicitados pela equipe multiprofissional;
- ✓ Atualizar informação sobre a rede SUS loco regional, bem como a rede de proteção social existente para efetivação de encaminhamentos necessários;

### • Serviço de Vigilância:

- ✓ Zelar pela segurança dos profissionais que trabalham no acolhimento;
- ✓ Zelar pela segurança do patrimônio;
- ✓ Estar integrado com a equipe multiprofissional da unidade;

### • 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 da 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.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

### • Para toda a equipe:

- ✓ Ter representantes nos colegiados das unidades e da maternidade, para as discussões dos processos de trabalho.

#### 3.4.1.2 Proposta de acolhimento para o PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA.

O acolhimento humanizado requer uma recepção técnica com escuta qualificada por enfermeiro especialista, para atender a demanda espontânea e programada que chega à unidade, com o objetivo de identificar as necessidades de saúde do usuário/família e, dessa forma, orientar, priorizar e decidir sobre os encaminhamentos necessários para a resolução dos problemas detectados. Dessa maneira, após o conhecimento das necessidades dos usuários, alguns serão direcionados aos serviços especializados.

Todos os profissionais envolvidos neste processo deverão ser capacitados para realizar o acolhimento, responsabilizando-se pelo usuário mesmo quando encaminhado para outros serviços no PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA. A capacitação dos profissionais deverá ser contínua para acompanhar as possíveis mudanças no protocolo, visto que o mesmo é um instrumento dinâmico podendo ser alterado caso haja necessidade.

#### • Caberá a toda equipe de saúde

- ✓ Procurar manter a calma nos casos aparentemente de urgência/emergência (se acaso tiver algum caso) obter do paciente e de seus acompanhantes o maior número de informações possíveis.
- ✓ PreocPAR-se em primeiro lugar em acolher, acomodar, a paciente que chega em sofrimento agudo.
- ✓ Um acompanhante ou paciente que chega agressivo deve ser abordado com competência profissional por toda a equipe. Uma técnica muito eficaz e preventiva é levá-lo imediatamente a uma sala, demonstrando calma, interesse e segurança, convidá-lo a sentar-se e a colocar seu problema. Muitos pacientes que



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

chegam agressivos e ofendendo os funcionários querem “plateia”, querem demonstrar força, e quando convidados a sentar-se numa sala para colocar seu problema, desarmam-se com mais facilidade, ou ainda chamar a Assistente Social.

- ✓ Responsabilizar-se pelo paciente mesmo quando encaminhado a outros serviços do PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA.
  
- **Caberá ao auxiliar e/ou técnico de enfermagem**
  - ✓ Realizar a escuta do motivo da procura ao serviço;
  - ✓ Observar, reconhecer e descrever sinais e sintomas em nível de sua qualificação;
  - ✓ Realizar os procedimentos operacionais padrão de sua área;
  - ✓ Comunicar ao enfermeiro quando o motivo da procura for queixa, sinal ou sintoma, para que, junto com a equipe responsável, o atendimento seja direcionado no sentido de responder as necessidades humanas básicas afetadas.
  
- **Caberá ao enfermeiro**
  - ✓ Realizar supervisão do acolhimento realizado pelo auxiliar e/ou técnico de enfermagem;
  - ✓ Realizar os procedimentos operacionais padrão de sua área;
  - ✓ Receber as pacientes que procuraram o serviço com queixa, sinal ou sintoma e realizar acolhimento, ofertando, se necessário, a consulta de enfermagem, assim como proceder aos encaminhamentos necessários.
  
- **Caberá ao médico**
  - ✓ Atender às pacientes encaminhadas para consulta médica em seu período de trabalho;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- ✓ Realizar os procedimentos operacionais padrão de sua área;
- ✓ Encaminhar os casos que necessitarem de atendimento em outros serviços.

- **Acolhimento com Classificação**

A **SANTA CASA DE BIRIGUI** buscará primar pela qualidade de seus serviços desde a “porta de entrada”, executando o acolhimento com o respeito preconizado nas políticas de humanização do SUS. Abordaremos a seguir as principais diretrizes do Acolhimento e Classificação de Risco (A&CR).

Segundo a Política Nacional de Humanização *“acolhimento traduz-se em recepção do usuário nos serviços de saúde, desde a sua chegada, responsabilizando-se integralmente por ele, ouvindo sua queixa, permitindo que ele expresse suas preocupações. Implica prestar um atendimento com resolutividade e corresponsabilização, orientando, conforme o caso, o usuário e a família, garantindo a articulação com os outros serviços de saúde para a continuidade da assistência quando necessário”* (PNH/MS, 2006). Desejado como um processo transversal, 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 dos Pacientes.

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 como uma tecnologia para viabilizar o direito ao acesso, atendimento e resolutividade em tempo adequado, passa a ser adotado no SUS a partir da reivindicação dos usuários, dos conselhos e das conferências de saúde. Faz parte das estratégias do SUS para qualificar a assistência, fomentar e ampliar relações humanas, democráticas e de solidariedade entre profissional-usuário, reconhecidos como sujeitos e participantes



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

ativos no processo de produção da saúde. O acolhimento favorece a construção de relação de confiança e compromisso entre as equipes e os serviços. O ato de acolher não deve se restringir a uma atitude voluntária de “bondade” e “favor” por parte de alguns profissionais; não se reduz a uma reorganização espacial com adequação de recepções administrativas e outros ambientes, nem também a uma ação de triagem (administrativa, de enfermagem ou médica) com seleção daqueles que serão atendidos pelo serviço naquele momento.

Essas perspectivas, quando tomadas separadamente dos processos de trabalho em saúde, reduzem o acolhimento a uma ação pontual, isolada e descomprometida com os processos de corresponsabilização e de produção de vínculo.

A implantação do A&CR passa pela articulação dos seguintes movimentos de mudanças:

- Ampliação da responsabilização dos profissionais de saúde em relação aos usuários e efetivação dos vínculos de confiança;
- Aperfeiçoamento do trabalho em equipe, com a integração e complementaridade das atividades exercidas pelas categorias profissionais que atuam nos serviços;
- Otimização dos espaços para agilizar o atendimento, seguindo-se os referenciais da ambiência;
- Informação aos Pacientes e familiares/acompanhantes dos tempos de espera previstos para atendimento.

Os procedimentos, ações, equipe, e outros, propostos neste capítulo foram pautados pelo Manual de Acolhimento e Classificação de Risco, do Ministério da Saúde. O passo a passo e recomendações para implantação do A&CR constam no **ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 4, pg. 24**, desta Proposta Técnica.

- **Acolhimento do usuário/familiares na porta de entrada**

Abaixo descrevemos o principal caminho de admissão dos pacientes no PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

### FLUXO DE ADMISSÃO DOS PACIENTES

Os pacientes são recepcionados pelo controlador de acesso, que os encaminha a sala de triagem, onde são classificados segundo o risco, e posteriormente encaminhados a recepção, com isso as recepcionistas abre a ficha de admissão e as enfermeiras os encaminham para as respectivas salas.

#### **3.4.1.3 Estrutura no que se refere à informação aos usuários (usuários e familiares/acompanhantes) acerca do processo de Atenção.**

- **Descrição do serviço de recepção e portaria:**

Serão denominados como “controladores de acesso” os responsáveis pelo controle de acesso e como “recepcionistas” os responsáveis pelo cadastramento, orientação e endereçamento dos transeuntes, exceto pacientes.

As atividades de portaria serão realizadas em sistema de rodízio de postos de trabalho.

O funcionamento do PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA ocorre durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, de segunda-feira a segunda feira.

O serviço de recepção a ser oferecido pela SANTA CASA DE BIRIGUI no PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA consiste no processo de identificação, cadastramento e autorização de acesso de usuários gerais nas dependências da referida Unidade de Saúde, autorizando o acesso aos locais previamente aprovados.

#### **3.4.1.4 Instrução de Definição de Formas de Acomodação e Conduta para os Acompanhantes de usuários idosos, crianças, adolescentes e portadores de necessidades especiais conforme previsão da legislação vigente.**

Como proposta para implantação do acolhimento no PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA o paciente que seja criança, adolescentes, adulto, idoso, portadores de deficiência ou

102



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

gestantes, assim como naqueles em que a autonomia da pessoa estiver comprometida tem direito a estar acompanhado por pessoa por ele, indicada em consultas e exames, ou procedimentos, somente pode ser restrito se for justificável, nos casos em que prejudicar claramente o paciente ou submeter a risco o acompanhante.

É recomendável que o PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA possua uma sala de espera para pacientes e acompanhantes, que pode ou não ser compartilhada com a de outras unidades diagnósticas. Devem existir sanitários separados para homens e mulheres, que permitam acesso aos portadores de necessidades especiais e que atendam ao número esperado de pacientes e seus acompanhantes.

O Manual do Acompanhante encontra-se no **ANEXO I – REGULAMENTOS, NORMAS E ROTINAS – DOCUMENTO 14, pg. 110.**

- **Fundamento legal:**

- ✓ Artigo 2º, inciso XV, da Lei Estadual nº 10.241/99; Artigo 4º, §único, incisos V e VI da Portaria nº 1.820/2009 do Ministério da Saúde; Parecer nº 74.870/01 do CREMESP:
  - ❖ Idosos, crianças, adolescentes e pessoas com necessidades especiais têm direito amparado por lei a acompanhante, demais situações serão avaliadas pela equipe da unidade;

- **Deveres do acompanhante:**

- ✓ Permanecer junto à paciente, prestando o cuidado necessário.
- ✓ Usar a roPA do acompanhante para sua identificação.
- ✓ Preservar a higiene do Local.
- ✓ Seguir as orientações da equipe de saúde.
- ✓ Informar à equipe de saúde alterações importantes que ocorram com a paciente.
- ✓ Lavar as mãos para prevenir infecção hospitalar.
- ✓ Utilizar somente as cadeiras disponíveis para os acompanhantes.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- ✓ Não trazer preocupação à paciente.
- ✓ Evitar o uso do celular próximo ao local de Exames.
- ✓ Portar sapatos fechados.
  
- **Não é permitido**
  - ✓ Utilizar o celular no local.
  - ✓ Fumar nas dependências do PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA.
  - ✓ Transitar pelo PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA. Em caso de saída, não será autorizado o retorno.
  - ✓ Filmar ou fotografar, sem autorização da equipe do hospital.

### 3.4.3 Proposta p/ Implantação de Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU.

Entendendo o município como a razão de ser de suas atividades, a SANTA CASA DE BIRIGUI implantará no PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA um serviço específico para atendimento ao usuário: o **Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU**, que será o canal de comunicação entre os clientes e a unidade. Será preparado para colher sugestões e reclamações, fornecer informações e esclarecer dúvidas. Mais do que isto, é através do SAU e da participação do usuário que a organização adaptará e aprimorará os serviços ofertados.

Assim, é de fundamental importância a criação de canais democráticos de informação e de escuta do usuário em geral, com espaço de recepção das manifestações dos usuários, para melhor qualificar a gestão. A implantação do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU), estruturada e articulada com a participação do usuário, contribuirá para o fortalecimento da gestão participativa.

O processo de escuta do usuário se dá individualmente, porém, o SAU tem como atribuição sistematizar as demandas que recebe de forma a possibilitar a elaboração de indicadores abrangentes que podem servir de suporte estratégico à tomada de decisão no campo da gestão da saúde.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- **Implantação do SAU:**

Para implantação do SAU os seguintes passos são previstos:

- ✓ Mobilização para a criação do SAU:

A primeira etapa para implantação do SAU é a de definição de sua necessidade dentro do PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA ao qual estará vinculada. Segue-se o apoio em sua efetivação, para que possa cumprir seu papel com legitimidade e autonomia. Para isso, os gestores de saúde, bem como seus funcionários e a comunidade alvo, devem estar conscientes para Implantação de SAU, das atribuições do SAU e dispostos a colaborar com seu trabalho. Assim, pode organizar palestras e oficinas internas com essa finalidade.

- ✓ Definição do organograma;

- ✓ Clareza quanto aos objetivos de implantação da SAU:

Tratam-se dos propósitos a serem alcançados pelo SAU, podendo ser relacionados.

Ampliar a participação dos usuários na gestão.

Possibilitar à instituição a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados.

Subsidiar a gestão nas tomadas de decisões e na resolução da informação do usuário.

- ✓ Estruturação do SAU (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxo de trabalho).

- **Estrutura Física:** deve-se observar:

- Espaço físico determinado.
- Boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao usuário.
- Acessibilidade (rampa e banheiros adaptados).
- Equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço.
- Disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet.
- Espaço adequado para atendimento presencial, eventualmente com

100



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

resguardo de sigilo.

- Portanto, o local escolhido deve ser adequado para a execução das funções, tais como acolhimento das manifestações, incluindo espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações e gestão dos dados do SAU. Sugere-se a criação de um espaço reservado para garantir um acolhimento privativo ao usuário.
  - No processo de escolha do local, é importante que os responsáveis pela implantação do SAU estejam atentos a acessibilidade dos usuários portadores de necessidades especiais, como rampa de acesso, entre outros.
  - Para a adequação do espaço ao trabalho do SAU sugere-se que o local possua mobiliário, mínimo, como cadeira, mesa, armário (material de escritório em geral), computador, impressora, aparelho telefônico e fax.
- ✓ Divulgação do serviço para os usuários.

- **Estrutura de fluxo de trabalho:**

O fluxo de trabalho aqui entendido envolve o caminho percorrido pela manifestação do usuário internamente e externamente ao SAU. Fluxo de trabalho interno refere-se aos processos de recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento, resposta e fechamento das demandas.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50



### **3.4.4 Proposta de Pesquisa Periódica / Contínua de Satisfação do Usuário, com definição de uso das informações.**

A SANTA CASA DE BIRIGUI se propõe a observar as normas contidas no Edital, dessa forma, optou-se pela pesquisa de satisfação do usuário no modelo do PNASS - Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde.

A avaliação é uma atividade que acompanha a própria história do homem, tida como inerente ao próprio processo de aprendizagem, e na atualidade assume cada vez mais um caráter polissêmico em sua conceituação, abrigando múltiplas realidades e múltiplos referenciais de análise.

A Santa Casa de BIRIGUI, conforme apresentado na presente Proposta de Técnica, acredita na avaliação como forma de evitar a alienação dos trabalhadores, na medida em que esta permita a reflexão sobre seu fazer cotidiano, sendo utilizada como norte para pensar sua prática e os resultados de seu trabalho. Não bastasse o próprio comprometimento da qualidade do serviço, sabe-se também que a falta de análise e de “percepção” dos resultados do próprio trabalho contribuem em muito para a desmotivação e sofrimento dos trabalhadores. Daí a importância de enfatizar as informações oriundas das avaliações e o seu



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

potencial de aumentar o coeficiente de comunicação entre os sujeitos, autonomia e protagonismo de coletivos, na medida em que esta possa se colocar como elemento capaz de provocar o agrPAMENTO de diferentes pessoas/profissionais/saberes (equipes) em torno de “dados” que passem a ser objeto de co-análise e co-decisões.

Portanto, considera que essa avaliação será capaz de nortear a configuração efetiva de equipes multiprofissionais atuando na perspectiva transdisciplinar e de modo compartilhado. Nessa direção, informação e movimento avaliativo provocam as equipes a se capacitarem, levantarem, construírem, inventarem, e pactuarem situações, metas e indicadores que orientem a renovação do trabalho/serviços e propiciem aprendizagens coletivas – fomentando análises na perspectiva de uma avaliação participativa, formativa, emancipatória, ou seja, alimentadora do protagonismo dos trabalhadores em seu próprio desenrolar. Avaliação que deve contribuir para “encorajar o diálogo e a reflexão” e “estimular o co-aprendizado entre atores”, aprendizagem esta que é “a chave para o desenvolvimento de capacidades para os grupos e organizações locais”.

Vale ressaltar, então que, essa perspectiva teórico-política que se deseja para a avaliação no âmbito da atenção e gestão em saúde, parte dos princípios da Política Nacional de Humanização (PNH). Nessa concepção, enfatiza-se a participação dos diferentes sujeitos, gestores, trabalhadores, usuários, pesquisadores, apoiadores, nos processos avaliativos. Esses são essenciais em todas as fases dos panoramas avaliativos: identificação de situações a serem monitoradas/avaliadas, conceitualização, demarcação de objetivos, critérios de representação/indicadores, mensuração, interpretação e validação dos dados.

Para se caracterizar como método e dispositivo da Política de Humanização, a avaliação reveste-se com os princípios mais centrais dessa Política, dentre eles a compreensão de que as instituições de saúde têm como finalidades primordiais alcançar a produção/prestação de serviços e também a produção de sujeitos.

Em síntese, a avaliação de desempenho será uma avaliação que possibilite mudanças nas situações/serviços, e capacitação e desenvolvimento dos sujeitos envolvidos. Portanto,



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

valorização dos trabalhadores.

Nesse sentido, a avaliação proposta possui objetivos bem claros seguindo os parâmetros das avaliações governamentais como o Programa Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde (PNASS):

- ✓ Incentivar a cultura avaliativa para os serviços de saúde e fomenta-la nos estabelecimentos de saúde;
- ✓ Produzir conhecimento qualitativo da rede de serviços de saúde;
- ✓ Difundir padrões de conformidade dos serviços de saúde;
- ✓ Incorporar indicadores de produção para avaliação de serviços de saúde;
- ✓ Aferir a satisfação dos usuários dos serviços de saúde do SUS;
- ✓ Conhecer a percepção dos profissionais nos estabelecimentos de saúde sobre as condições e relações de trabalho;
- ✓ Identificar oportunidades e possibilidades de melhoria;
- ✓ Divulgar experiências exitosas para melhoria da qualidade local;
- ✓ Disponibilizar os resultados para conhecimento público.

A avaliação é, em especial, parte fundamental no planejamento e na gestão do sistema de saúde. Um sistema de avaliação efetivo deve reordenar a execução das ações e serviços, redimensionando-os de maneira que contemple as necessidades e dando maior racionalidade ao uso dos recursos. Nesse sentido, a abordagem para a avaliação desta qualidade é ampla e abrangente nos diferentes aspectos e visões:

- ✓ **Avaliação da estrutura:** existência de recursos físicos (instalações), humanos (pessoal) e organizacionais (comitês, protocolos assistenciais, etc.) adequados;
- ✓ **Avaliação dos processos de trabalho nas áreas de gestão, serviços de apoio e Serviços assistenciais:** organização e documentação, protocolos, normas e rotinas;
- ✓ **Avaliação dos resultados:** o impacto da assistência prestada na situação de saúde, conhecimento e comportamento do paciente;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- ✓ **Avaliação da satisfação dos pacientes:** em relação ao atendimento recebido e dos provedores destes serviços em relação aos seus ambientes de trabalho.

Considerando a Política Nacional de Avaliação dos Serviços de Saúde, poder-se-á utilizar um conjunto de três instrumentos avaliativos distintos:

- ✓ **Roteiro** de itens de verificação.
- ✓ **Questionário** dirigido aos usuários.
- ✓ **Conjunto de indicadores.** (A análise de indicadores é um dos eixos avaliativos do PNASS. Os indicadores utilizados são os definidos pelo Ministério da Saúde).

Mesmo utilizando os instrumentos citados acima, será estudada a viabilidade e as possibilidades existentes para a efetivação do processo avaliativo. Usando sempre, no que couber, as diretrizes e estratégias apontadas na estrutura ofertada pelo PNASS.

### **3.4.5 Proposta de Pesquisa Periódica / Contínua de Satisfação do Servidor/ Colaborador com definição de uso das informações.**

Os órgãos e entidades têm adotado modelos de gestão que ampliem a sua capacidade de atender, com mais eficácia e efetividade, as novas e crescentes demandas dos serviços de saúde.

Simplificar a vida do usuário e ampliar a capacidade de atendimento às demandas dos usuários e colaboradores em geral, com qualidade e eficácia, são dois desafios centrais. Para superá-los, requer-se mobilização, orientação e adequada instrumentalização de gestão para o investimento contínuo e crescente na melhoria e na inovação dos serviços oferecidos.

Com relação ao usuário e colaboradores, cabe destacar que as pesquisas podem mensurar a relevância, o impacto e/ou a qualidade dos serviços prestados ou a serem ofertados e permitem:

- ✓ Dimensionar os públicos-alvo potenciais e elaborar estratégias de universalização e acesso aos serviços prestados;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Ter segurança de que o serviço foi prestado de acordo com as necessidades dos usuários e colaboradores;
- ✓ Inovar, compreendendo melhor as necessidades dos usuários e colaboradores;
- ✓ Prospectar e priorizar demandas dos usuários,
- ✓ Aumentar a participação social.

Por outro lado, a aderência aos princípios que orientam, demanda mudanças internas na organização, com relação:

- a) às pessoas, incentivando a disseminação de uma cultura empírica que privilegia o uso de dados como a base da tomada de decisão organizacional, no decorrer de todas as etapas da cadeia de valor público;
- b) aos processos, permitindo retroalimentar o sistema de forma a orientar melhor onde deverão ser concentrados os esforços de melhoria; e
- c) aos resultados, permitindo estabelecer um padrão de comparação entre os serviços prestados e mensurar resultados geralmente negligenciados, como a satisfação do usuário.

Em outras palavras, ouvir os usuários e colaboradores, e aproximar-se dos públicos-alvo envolvidos ou potenciais da organização para subsidiar o processo de tomada de decisão organizacional, visando à melhoria interna da organização. Desta forma, terá incentivado o recurso à pesquisa como instrumento de gestão e democratização.

O recurso à pesquisa não deve ser visto como um fim em si, mas como um meio para apoiar o processo de tomada de decisão ao longo de todas as etapas da cadeia de valor. De fato, as pesquisas podem subsidiar, no decorrer das diversas etapas da cadeia de valor, os processos de tomada de decisão, trazendo informações e dados acerca dos públicos-alvo, suas necessidades, grau de satisfação, imagem e confiança institucional, entre outros aspectos. Dessa forma, embora relevantes, as pesquisas de satisfação não esgotam as possibilidades de aproximação com os públicos-alvo da organização, nem as potencialidades de outras pesquisas que podem ser adaptadas ao longo do período ou processo de gestão.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

- **O processo de pesquisa**

A concepção de uma pesquisa, seu processo de implementação e a análise subsequente de resultados coletados podem ser vistas a partir de uma ótica processual. De fato, o processo de realização de uma pesquisa resulta numa série de decisões que a organização deve tomar, desde o primeiro momento - de concepção da pesquisa - até o uso potencial dos seus resultados para processos de melhoria organizacional.

- **Coleta e análise dos dados**

A produção dos dados que apoiarão a realização de uma pesquisa é uma tarefa complexa, que demanda recursos organizacionais que podem ser consideráveis. Os processos de amostragem e garantia de validade dos dados exigem conhecimento técnico e experiência, tanto a partir de uma abordagem mais quantitativa - com a construção de planos amostrais que garantam representatividade - quanto a partir de uma abordagem mais qualitativa - envolvendo a construção de um corpus com representatividade teórica. Por esta razão, é fundamental compreender as possibilidades de uso das informações já produzidas e disponibilizadas, principalmente pela própria instituição que pretende avaliar, mas também por uma série de outras instituições produtoras de dados, recorrendo às chamadas fontes secundárias de dados, onde também se incluem os dados decorrentes da pesquisa.

Os resultados coletados pela pesquisa, de natureza qualitativa ou quantitativa, podem ser analisados de várias maneiras.

Existem várias técnicas de análise quantitativa de dados, cuja complexidade varia e está estreitamente relacionada com uma boa confecção dos instrumentos de coleta de dados. De fato, os métodos quantitativos envolvem técnicas altamente estruturadas de coleta de dados que facilitam a quantificação, o teste de hipóteses e as análises



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

estatísticas, permitindo algo grau de generalização. Entretanto, o grau de estruturação dessas técnicas torna evidente o recurso a profissionais capacitados no uso das mesmas. Algumas dessas técnicas de análise, de acordo com seu grau de complexidade, destacando que estas técnicas não podem ser vistas de forma dissociadas dos instrumentos de coleta de dados. Por outro lado, predomina certa visão que dados de natureza qualitativa possam ser interpretado mais livremente, o que, na prática, pode acontecer, uma vez que os dados qualitativos podem “falar por si”.

Entretanto, atualmente existe um conjunto de técnicas de análise qualitativa, geralmente originado da área de linguística, entre as quais é possível destacar as análises de conteúdo e de discurso. Estas técnicas não apresentam o mesmo grau de estruturação das técnicas quantitativas e as suas variações são cada vez mais numerosas. Na prática, os métodos quantitativos e qualitativos são utilizados de forma intercambiável. Resumindo:

- a) Pesquisas qualitativas são melhor utilizadas para compreender e explorar em profundidade as experiências e expectativas do usuário ou colaborador, particularmente em contextos ambíguos ou conflituosos e permitem análises mais conceituais.
- b) Pesquisas quantitativas oferecem mensurações numéricas da satisfação do consumidor ou resultados estatisticamente significativos do desempenho de dado serviço, permitindo generalizações.

Em caso de análise das reclamações se refere a um conjunto de iniciativas de pesquisas que podem ser adotadas pela organização tendo como fonte principal as reclamações registradas na organização. Trata-se da análise e tratamento de toda a informação contida no sistema de reclamações, elogios e sugestões, e de informação fornecida pelos funcionários do atendimento ou os usuários de serviços. Reclamações se referem à insatisfação ou a informação de que algo está errado e precisa ser corrigido. Elogios expressam apreciação ou reconhecimento sobre o que se faz bem feito. Por fim,



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

sugestões são comentários e ideias sobre serviços e processos de entrega, demandas para maiores informações. A construção de índices de desempenho e satisfação pode ser uma consequência natural desse processo de análise de reclamações.

### **3.4.6 Proposta para implantação do sistema de contra referência à atenção primária.**

O Sistema Único de Saúde (SUS) atualmente passa por grandes transformações e conquistas, acompanhadas por algumas dificuldades na consolidação dos seus princípios. O funcionamento do sistema de referência e contrarreferência em saúde, proposto para contribuir com a garantia dos princípios de integralidade, equidade e universalidade, é um desafio que enfrentamos. Faz-se necessário um sistema de referência e contra-referência que funcione de forma a promover a integração entre os serviços, para que em rede possam oferecer uma assistência de qualidade ao usuário.

O sistema de referência e contrarreferência na saúde consiste no encaminhamento de usuários de acordo com o nível de complexidade requerido para resolver seus problemas de saúde. Referência refere-se ao ato formal de encaminhamento de um paciente atendido em um determinado estabelecimento de saúde a outro de maior complexidade, e contrarreferência refere-se ao ato formal de encaminhamento de paciente ao estabelecimento de origem (que o referiu) após resolução da causa responsável pela referência. Os sistemas de atenção à saúde são definidos pela Organização Mundial da Saúde como o conjunto de atividades cujo propósito primário é promover, restaurar e manter a saúde de uma população.

Os sistemas de atenção à saúde apresentam os seguintes objetivos:

- O alcance de um nível ótimo de saúde, distribuído de forma equitativa;
- A garantia de uma proteção adequada dos riscos para todos os cidadãos;
- O acolhimento humanizado de todos os cidadãos;
- A garantia da prestação de serviços efetivos e de qualidade;
- A garantia da prestação de serviços com eficiência



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

O Sistema de Referência e Contrarreferência diz respeito a uma rede hierarquizada e integrada de cuidados e serviços que começa na unidade de saúde da família, porta de entrada do sistema, e estende-se até às estruturas de alta complexidade e que proporciona o fluxo orientado dos pacientes nos dois sentidos. Um bom funcionamento deste sistema poderá contribuir para uma maior resolubilidade, uma vez que a grande maioria dos casos deverá ser atendida e resolvida à entrada do sistema, rompendo as grandes filas e aliviando as pressões sobre as estruturas de referência da retaguarda. Além disso, os casos só seriam referenciados após um adequado estudo prévio realizado à entrada do sistema, o que facilitaria a intervenção e reduziria o tempo de permanência na estrutura de referência.

O SUS preconiza, dentro de suas premissas básicas, que as ações de saúde sejam descentralizadas, hierarquizadas e regionalizadas, a rede de atenção deve ser constituída de forma a agregar serviços de complexidade crescente, configurando, basicamente, três níveis de atenção: as unidades de atenção primária, que são ambulatoriais e devem ser providas com profissionais com formação geral e capacidade cognitiva para oferecer os cuidados básicos de promoção, manutenção e recuperação da saúde; as unidades de atenção secundária, que podem ser cuidados nas várias especialidades para as afecções de maior prevalência; e as unidades de atenção terciária, geralmente, constituídas pelos centros hospitalares, com suas unidades ambulatoriais, unidades de emergência e unidades de internação, sendo, nelas, aferidos cuidados de maior complexidade, muitas vezes sob o regime de internação hospitalar. Agregados a essa rede, existem os serviços de atenção domiciliar e o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) com a Regulação Médica (RM).

Após o atendimento especializado, o paciente deverá ser contrarreferenciado à estrutura de entrada que o encaminhou munido do relatório que descreve a sua condição clínica com recomendações para o seguimento ulterior. Uma alta eficiência do sistema de referência e contrarreferência enquadra-se no princípio da integralidade da atenção prevista no Programa Saúde da Família e reforça a resolubilidade por proporcionar ao paciente um



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

seguimento contínuo, até a resolução do caso, independentemente de sua complexidade. No entanto, quando falamos de hierarquia esses sistemas de atenção à saúde ficam fragmentados, sendo aqueles que se (des) organizam através de um conjunto de pontos de atenção à saúde isolados e incomunicados uns dos outros e que, por consequência, são incapazes de prestar uma atenção contínua à população. Em geral, não há uma população adscrita de responsabilização. Neles, a atenção primária à saúde não se comunica fluidamente com a atenção secundária à saúde e, esses dois níveis, também não se comunicam com a atenção terciária à saúde. Diferentemente, os sistemas integrados de atenção à saúde, as redes de atenção à saúde, são aqueles organizados através de uma rede integrada poliárquica de pontos de atenção à saúde que presta uma assistência contínua e integral a uma população definida, com comunicação fluida entre os diferentes níveis de atenção à saúde.

Nos sistemas fragmentados de atenção à saúde, vige uma visão de uma estrutura hierárquica, definida por níveis de “complexidades” crescentes e com relações de ordem e graus de importância entre os diferentes níveis, o que caracteriza uma hierarquia. Esta concepção de sistema hierarquizado vige no SUS que se organiza segundo suas normativas em atenção básica, atenção de média e de altas complexidades. Tal visão apresenta sérios problemas. Ela fundamenta-se num conceito de complexidade equivocado, ao estabelecer que a atenção primária à saúde é menos complexa do que a atenção nos níveis secundário e terciário. Tal visão distorcida de complexidade leva, consciente ou inconscientemente, a uma banalização da atenção primária à saúde e a uma sobrevalorização, seja material, seja simbólica, das práticas que exigem maior densidade tecnológica e que são exercitadas nos níveis secundário e terciário de atenção à saúde. Nas redes de atenção à saúde, essa concepção de hierarquia é substituída pela de poliarquia e o sistema organiza-se sob a forma de uma rede horizontal de atenção à saúde.

A rede de serviços de saúde no país foi sendo construída e implantada ao longo dos anos na lógica da oferta e não da necessidade de saúde da população, sem o compromisso com o



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

princípio da escala; de forma fragmentada, ou seja, sem comunicação entre os diferentes pontos de atenção; a rede é muito polarizada entre atenção ambulatorial e hospitalar, existindo poucos pontos de atenção à saúde não convencionais; em função da baixa escala, há baixa produtividade e a qualidade fica comprometida, os serviços não são integrados e poucos conhecem os problemas de saúde na região que atuam, e não têm vinculação com a clientela; os recursos são despendidos para a realização de procedimentos e tratamentos que não têm impacto na saúde da população, trabalhadores de saúde não estão preparados para atender às condições crônicas e interagir com o usuário estimulando a autonomia; e o usuário do sistema também está insatisfeito com a atenção recebida.

Assim, nas redes de atenção à saúde, não há uma hierarquia entre os diferentes pontos de atenção à saúde, mas a conformação de uma rede horizontal de pontos de atenção à saúde de distintas densidades tecnológicas, sem ordem e sem grau de importância entre eles. Todos os pontos de atenção à saúde são igualmente importantes para que se cumpram os objetivos das redes de atenção à saúde. Apenas se diferenciam pelas diferentes densidades tecnológicas que caracterizam os diversos pontos de atenção à saúde.

As redes de atenção à saúde são organizações poliárquicas de um conjunto de serviços de saúde que permitem ofertar uma atenção contínua e integral à determinada população, coordenada pela atenção primária à saúde, prestada no tempo oportuno, no lugar certo, com o custo adequado, com qualidade, com responsabilidade sanitária e econômica sobre esta população. Desta definição, emergem os conteúdos básicos das redes de atenção à saúde: têm responsabilidades sanitárias e econômicas inequívocas para sua população; são organizadas sem hierarquia entre os pontos de atenção à saúde; implicam um contínuo de atenção nos níveis primário, secundário e terciário; implicam a atenção integral com intervenções promocionais, preventivas, curativas, cuidadoras, reabilitadoras e paliativas; operam sob coordenação da atenção primária à saúde; e prestam atenção oportuna, em tempo e lugares certos e com a qualidade.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Para que se garanta o princípio da integralidade da assistência, contemplado pelo SUS, faz-se necessária à consolidação de um sistema efetivo de referência e contrarreferência, porque, embora a atenção básica tenha certa autonomia em relação às ações de prevenção principalmente no que se refere à educação em saúde, há uma interdependência de todo o sistema de saúde para o desenvolvimento da promoção, proteção, recuperação da saúde e garantia do caráter integral do cuidado.

É fundamental que a retaguarda de qualquer tipo respeite o eixo de organização do modelo que é a “rede básica de serviços” e, portanto, ela não pode ser autônoma na captação de clientela e na sua relação tecnológica com os níveis básicos. Esta retaguarda deve contemplar os ambulatorios de especialidades, dimensionados em função das ações da “rede”, e os serviços de apoio, diagnósticos e terapêuticos.

Essa retaguarda à atenção básica deve ter como objetivo realizar trabalhos conjuntos entre o profissional generalista e o especialista, e não simplesmente encaminhar este paciente a um nível superior de atenção à saúde e deixar de se preocupar com ele, assim como a referência deve prestar um apoio ao profissional generalista. Para isso, temos atualmente as equipes de referência onde uma das suas atuações seria o apoio matricial à atenção básica em saúde, ou seja, essa equipe de especialistas ajuda os profissionais generalistas no que se refere ao tratamento dos usuários, e conseqüentemente a resolubilidade neste primeiro nível aumento, não necessitando necessariamente encaminhar o usuário à referência.

Apoio matricial e equipe de referência são, ao mesmo tempo, arranjos organizacionais e uma metodologia para a gestão do trabalho em saúde, objetivando ampliar as possibilidades de realizar-se clínica ampliada e integração dialógica entre distintas especialidades e profissões.

Clínica ampliada e compartilhada baseia-se na reconstrução do trabalho clínico segundo um “neoartesanato”. Para isso, é necessário ver o ser humano além de sua dimensão orgânica ou biológica, interagindo com outras ciências e garantindo a autonomia ao paciente.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

O apoio matricial em saúde objetiva assegurar retaguarda especializada a equipes e profissionais encarregados da atenção a problemas de saúde. Trata-se de uma metodologia de trabalho complementar àquela prevista em sistemas hierarquizados, a saber: mecanismos de referência e contrarreferência, protocolos e centros de regulação. O apoio matricial pretende oferecer tanto retaguarda assistencial quanto suporte técnico pedagógico às equipes de referência. Depende da construção compartilhada de diretrizes clínicas e sanitárias entre os componentes de uma equipe de referência e os especialistas que oferecem apoio matricial. Essas diretrizes devem prever critérios para acionar o apoio e definir o espectro de responsabilidade tanto dos diferentes integrantes da equipe de referência quanto dos apoiadores matriciais.

A equipe ou profissional de referência são aqueles que têm a responsabilidade pela condução de um caso individual, familiar ou comunitário. Objetiva ampliar as possibilidades de construção de vínculo entre profissionais e usuários.

A média complexidade ambulatorial é composta por ações e serviços que visam atender aos principais problemas e agravos de saúde da população, cuja complexidade da assistência na prática clínica demande a disponibilidade de profissionais especializados e a utilização de recursos tecnológicos, para o apoio diagnóstico e tratamento.

Para acrescentar esta definição, há uma relação dos grupos que compõem os procedimentos de média complexidade do Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA):

- procedimentos especializados realizados por profissionais médicos, outros profissionais de nível superior e nível médio;
- cirurgias ambulatoriais especializadas;
- procedimentos traumatológico-ortopédico;
- ações especializadas em odontologia;
- patologia clínica;
- anatomopatologia e citopatologia;
- radiodiagnóstico;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- exames ultrassonográficos;
- diagnose;
- fisioterapia;
- terapias especializadas;
- próteses e órteses;
- anestesia.

Entende-se por alta complexidade o conjunto de procedimentos que, no contexto do SUS, envolve alta tecnologia e alto custo, objetivando propiciar à população acesso a serviços qualificados, integrando-os aos demais níveis de atenção à saúde (atenção básica e de média complexidade). Principais áreas que compõem a alta complexidade do SUS, organizadas em redes são:

- assistência ao paciente portador de doença renal crônica (por meio dos procedimentos de diálise);
- assistência ao paciente oncológico;
- cirurgia cardiovascular; cirurgia vascular; cirurgia cardiovascular pediátrica;
- procedimentos da cardiologia intervencionista;
- procedimentos endovasculares extracardíacos;
- laboratório de eletrofisiologia;
- assistência em traumatologia-ortopedia;
- procedimentos de neurocirurgia;
- assistência em otologia;
- cirurgia de implante coclear;
- cirurgia das vias aéreas superiores e da região cervical;
- cirurgia da calota craniana, da face e do sistema estomatognático;
- procedimentos em fissuras lábio-palatais;
- reabilitação protética e funcional das doenças da calota craniana, da face e do sistema estomatognático;



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- procedimentos para a avaliação e o tratamento dos transtornos respiratórios do sono;
- assistência aos pacientes portadores de queimaduras;
- assistência aos pacientes portadores de obesidade (cirurgia bariátrica);
- cirurgia reprodutiva;
- genética clínica;
- terapia nutricional;
- distrofia muscular progressiva;
- osteogênese imperfeita;
- fibrose cística e reprodução assistida.

Os procedimentos da alta complexidade encontram-se relacionados na tabela do SUS, em sua maioria no Sistema de Informação Hospitalar (SIH), e estão também no Sistema de Informações Ambulatoriais (SIA) em pequena quantidade, mas com impacto financeiro extremamente alto, como é o caso dos procedimentos de diálise, quimioterapia, radioterapia e hemoterapia.

A diferença da assistência primária para a secundária ou para a terciária refere-se praticamente a três eixos:

- 1.) A incorporação de tecnologia material. Cada sistema de saúde vai dizer respeito a uma dada realidade. A disponibilidade tecnológica de cada país será importante parâmetro para definir a incorporação de equipamentos nos diversos níveis de assistência. Assim, a atenção primária incorpora pequena densidade de tecnologia.
- 2.) A capacitação profissional, e essa não diz respeito à sua qualificação em ótima ou ruim, mas, sim, ao tempo gasto na formação profissional, isto é, o tempo socialmente relevante e diferenciado.
- 3.) O perfil de morbidade. Teríamos ao nível primário, as doenças mais corriqueiras. Esse é o perfil de doença que vai ser atendido na atenção primária que seja resolutiva. O secundário ficaria com um padrão intermediário e o terciário com as situações mais complexas.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

As tecnologias em saúde são classificadas em leves, leve-duras e duras. As leves são as tecnologias de relações como o acolhimento, o vínculo, a autonomização, a gestão como forma de orientar processos; as leve-duras são os saberes estruturados como a Clínica, a Epidemiologia, a Psiquiatria, o gerenciamento, a administração, e as tecnologias duras são os equipamentos, as normas e as estruturas organizacionais.

Contudo, na atenção primária é que se faz a promoção da saúde e proteção específica com a principal finalidade de prevenir doenças, fazendo uso principalmente das tecnologias leves.

É evidente que o gasto que se tem com o nível de atenção é proporcional à sua complexidade tecnológica. Temos que ter cuidado com atendimentos de patologias mais simples em serviços tecnologicamente mais complexos. Isso porque elas não necessitam dessa tecnologia para serem atendidas. A finalidade não é simplesmente a economia do gasto, mas a alocação segundo o critério de adequação à necessidade do procedimento a ser realizado.

A atenção primária de saúde ainda enfrenta problemas no sistema, com a dificuldade de integração entre os vários níveis, ilustrada pela falta de referência e contrarreferência de saúde e, mais especificamente, de comunicação entre os vários níveis do sistema, não havendo aproveitamento de todas as oportunidades e possibilidades de ações e intervenções, passando responsabilidades de sua competência para outros níveis.

O sucesso e a agilidade dos encaminhamentos dependem, em grande parte, dos relacionamentos interpessoais e da informalidade, mais do que de um fluxo sistematizado entre os níveis de complexidade, indicando que as "vias formais" de acesso não funcionam adequadamente.

Na prática, não se construíram os meios para haver um diálogo entre a atenção básica e os serviços especializados e hospitalares. São dois mundos supostamente articulados, mas operando com lógicas distintas. E, nesse enfrentamento, a atenção básica sai perdendo, pois socialmente ela é o local das “práticas simplificadas”, da “medicina de pobre para pobres”, sempre “culpabilizado” por sua ineficiência e desqualificação.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Qual a melhor maneira de assegurar a integralidade? Os mecanismos de referência e contrarreferência (eternamente propostos e raramente concretizados) ou a constituição (mais flexível) de equipes de apoio matricial e de mecanismos de educação permanente em saúde de acordo com as necessidades dos trabalhadores da atenção básica? Pergunta essa complexa.

Esta deficiência do sistema de referência e contrarreferência não ocorre somente em nosso país. De acordo com uma pesquisa realizada em Montevideo sobre os sistemas de referência e contrarreferência em pediatria, os resultados encontrados mostram uma utilização ineficiente dos recursos. É necessário estabelecer medidas para racionalizar o sistema de atenção e promover sua eficácia.

As economias de escala referem-se a uma situação em que os custos médios de longo prazo caem com o crescimento da escala ou do volume de atividades, sendo este período um tempo suficientemente longo para permitir todos os insumos serem variáveis.

Quando falamos em escala, falamos em quantidade, fator essencial para a qualidade da assistência.

As economias de escala são a máxima utilização dos recursos, procurando-se obter baixos custos da produção. Esse tipo de economia ocorre quando determinadas necessidades de saúde requerem uma organização e gestão que justifique uma oferta de serviços que garanta maior resolubilidade e menor custo. Para tanto, os serviços poderão estar mais dispersos ou mais concentrados.

Os mais dispersos, tais como as unidades de saúde da família; em maior número e menor custo unitário, favorecerão a economia de escala a médio e longo prazos, porque os benefícios que essas unidades trarão à população, diminuindo os gastos com internações hospitalares, exames especializados, necessidades de especialistas, etc, terão custos mais baixos que os investidos na produção desses serviços e acarretarão em diminuição de gastos em saúde – economia de escala.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Os serviços mais concentrados, como os serviços hospitalares serão em menor número, oferecendo maior variedade de serviços e intervenções especializadas e caras, não ocorrendo, portanto, a duplicidade de serviços que demandariam mais gastos com materiais, equipamentos, pessoal, dentre outros – economia de escopo.

Portanto, a economia de escopo potencializa a economia de escala. A organização de um sistema de prestação de serviços que se utiliza de critérios econômicos de escala e de escopo, necessariamente, irá fundamentar-se no princípio da integralidade das suas ações, que pressupõe mecanismos de referência e contrarreferência bem estabelecidos, objetivando a resolubilidade.

As redes de atenção à saúde exigem uma combinação de economia de escala, qualidade e acesso a serviços de saúde, com territórios sanitários e níveis de atenção. No Brasil, há enormes diferenças entre estados e dentro dos estados mais de 75% dos municípios têm menos de vinte mil habitantes, uma escala insuficiente para a organização de redes de atenção à saúde, eficientes e de qualidade. Por isso, as redes terão que se organizar com autossuficiência na média complexidade nas microrregiões e com autossuficiência em alta complexidade nas macrorregiões. Essas situações colocam para as Secretarias Estaduais de Saúde o papel preponderante de coordenador e indutor de um novo sistema de atenção voltado para o atendimento das necessidades da população.

Assim, por todo o exposto, a compreensão do funcionamento do SUS a partir da realidade, pode permitir avanços na reflexão que contribua para o reconhecimento de suas potencialidades, limites e caminhos a percorrer.

O Plano da OSS – Santa Casa de Birigui para a Referência e Contra referência nesta instituição de saúde seguirá os fluxos que seguem.

- **Fluxo de referência à atenção primária**

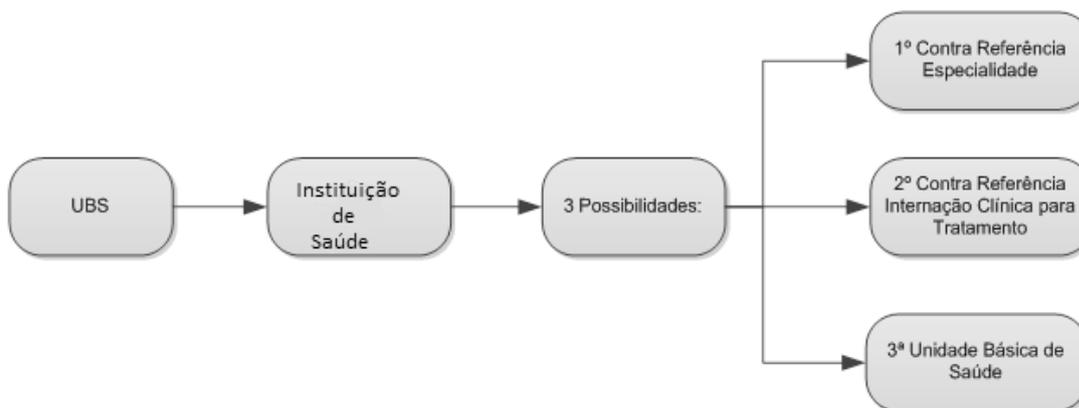


## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50



### 3.4.7 Como serão desenvolvidos os dispositivos do Programa Nacional de Humanização, apresentando o plano de trabalho, cronograma, acolhimento, capacitação dos colaboradores.

Serão desenvolvidos os dispositivos do Programa Nacional de Humanização, através de elaboração de planos e ações concretas de humanização, e terá como pano de fundo o resgate destes valores e a consideração da natureza de cada realidade da instituição.

A partir dessas considerações, propomos:

- ✓ Difundir uma nova cultura de humanização no PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA. Sendo esses objetivos
- ✓ Melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários do PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA
- ✓ Capacitar os profissionais para um novo conceito de assistência à saúde que valorize a vida humana e a cidadania
- ✓ Conceber e implantar novas iniciativas de humanização que venham a beneficiar os usuários e os profissionais de saúde
- ✓ Fortalecer e articular todas as iniciativas de humanização já existentes na rede



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

- ✓ Estimular a realização de parcerias e intercâmbio de conhecimentos e experiências nesta área
- ✓ Desenvolver um conjunto de indicadores de resultados e sistema de incentivos ao tratamento humanizado
- ✓ Modernizar as relações de trabalho no âmbito do PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA, tornando a instituição mais harmônica e solidária, de modo a recuperar a imagem pública dessa instituição junto à comunidade.

### • Cronograma de Implantação do PNH

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Criação Implantação	X	X										
Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

O Acolhimento pretende com a proposta de humanização visa a beneficiar aos usuários, sendo atendidos de forma humanizada. A disponibilidade de pessoal, a existência de espaços físicos adequados e limpos ajuda a indicar um bom atendimento.

O usuário a ser acolhido, vai receber orientações, ser assistido por uma equipe capacitada, ser atendido em suas necessidades de saúde; estar em um ambiente agradável, acolhedor, limpo.

A Capacitação dos colaboradores vai ser através de cursos, palestras, workshop para o conhecimento na área.

Através de coletas de dados sobre a expectativas das ações que serão desenvolvidas mediante pesquisas e de situações vivenciadas no dia a dia.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

### 4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

#### 4.1 Experiência anterior em gerenciamento de unidade de saúde. Comprovante de gerenciamento em unidade de saúde.

A OSS - IRMANDADE DA SANTA CASA E MISERICÓRDIA DE BIRIGUI possui tal requisito, e para comprová-lo, consta em anexo a este Projeto a ficha reduzida do CNES-CADASTRO NACIONAL DE ESTABELECIMENTOS DE SAÚDE e a ficha completa com leitos do CNES - e atestados de capacidade técnica de atuação (**Veja no envelope 1**).

#### 4.1.2 Titulação de Especialistas em Administração Hospitalar ou Saúde Coletiva dos Membros da Diretoria e Coordenação.

A OSS - IRMANDADE DA SANTA CASA E MISERICÓRDIA DE BIRIGUI possui Especialistas em Administração Hospitalar ou Saúde Coletiva e para isso segue (**Veja no envelope 1**).

#### 4.1.3 Estrutura diretiva: descrição de organograma detalhado até o terceiro nível: Diretor Geral, Diretor Técnico (médico), Diretor Administrativo e Financeiro, Gerente Operacional de Enfermagem e Chefias de Unidade/Serviços.

- Organograma da estrutura diretiva:

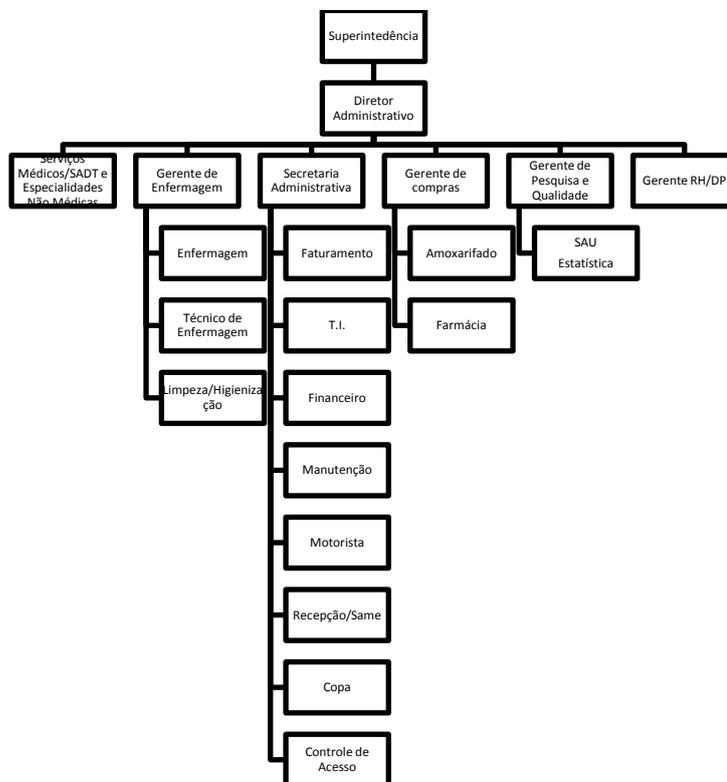


## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50



- **Descrição das atividades de gestão**

O funcionamento da área administrativa será estabelecido por meio de normas operacionais padronizadas, rotinas de trabalhos administrativos hierarquizados numa linha de comando já demonstrada. Os procedimentos consistem em sucessão predeterminada de atos, encadeados logicamente entre si.

Por um lado, a procedimentalização produz impossibilidade de decisões imediatas e de escolhas fundadas em critérios meramente subjetivos da autoridade. Por outro lado, quando se trata de serviços de saúde, a procedimentalização é imprescindível.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

### 4.2 Implementação de serviços e funcionamento de equipe interdisciplinar

**4.2.1 Apresentação de Quadro de pessoal médico por área de atenção compatível/especialidade, com as atividades propostas no plano de trabalho, considerando forma de vínculo, carga horária e salário.**

SERVIÇO MÉDICO	QTD	CARGA HORÁRIA	CONTRATAÇÃO	VALOR UNITÁRIO R\$
Médico Coordenador	1	20 h	Pessoa Jurídica	8.000,00
Médico Pediatra diurno	1	12 hs dia	Pessoa Jurídica	2.000,00
Médico Pediatra noturno	1	12 hs dia	Pessoa Jurídica	2.000,00
Médico Clínico diurno de 2ª a 6ª feira	3	12 hs dia	Pessoa Jurídica	2.000,00
Médico Clínico noturno de 2ª a 6ª feira	2	12 hs dia	Pessoa Jurídica	2.000,00
Médico Clínico diurno final de semana	2	12 hs dia	Pessoa Jurídica	2.000,00
Médico Clínico noturno final de semana	2	12 hs dia	Pessoa Jurídica	2.000,00

**4.2.2 Apresentação de Quadro de pessoal técnico por área de atividade profissional compatível com as atividades do plano de trabalho, considerando forma de vínculo, carga horária e salário.**

Categoria funcional	Quantidade	Carga horária	Regime	Valor R\$	Área de trabalho
Enfermagem RT	01	200 horas/mês	CLT	4.500,00	Enfermagem
Coordenador Administrativo	01	220 horas/mês	CLT	2.665,00	Administração
Assistentes Administrativos D	02	220 horas/mês	CLT	2.381,08	Administração
Coordenador Administrativo N	02	180 horas/mês	CLT	2.381,08	Administração
Farmacêutico RT	01	200 horas/mês	CLT	2.636,70	Farmácia
Auxiliar de Farmácia D	01	180 horas/mês	CLT	1.400,00	Farmácia
Auxiliar de Farmácia N	01	180 horas/mês	CLT	1.400,00	Farmácia
Receptionistas Dia	04	180 horas/mês	CLT	1.300,00	Recepção



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

Recepcionistas N	04	180 horas/mês	CLT	1.300,00	Recepção
Técnico Raio X	02	180 horas/mês	CLT	1.929,75	Raio X
Controlador de Acesso D	04	180 horas/mês	CLT	1.300,00	Administração
Controlador de Acesso N	04	180 horas/mês	CLT	1.300,00	Administração
Operador de PABX D	01	180 horas/mês	CLT	1.300,00	Administração
Operador de PABX N	01	180 horas/mês	CLT	1.300,00	Administração
Copeira	01	220 horas/mês	CLT	1.300,00	Copa
Diretor Administrativo	01	120 horas/mês	PJ	6.000,00	Administração
Coordenador Financeiro	01	120 horas/mês	PJ	4.000,00	Administração
Coordenador Compras	01	120 horas/mês	PJ	4.000,00	Administração
Coordenador SAU	01	120 horas/mês	PJ	4.000,00	Administração
Agente de manutenção predial	01	120 horas/mês	PJ	2.000,00	Manutenção

Obs.: funcionários não contemplados nesta planilha serão cedidos pela Prefeitura de Vargem Grande Paulista.

### 4.2.3 Protocolo de Enfermagem (rotinas por nível de qualificação dos profissionais), nas áreas ambulatoriais.

O manual de normas e rotinas do serviço de enfermagem encontra-se no **ANEXO I - MANUAL DE NORMAS E ROTINAS DO SERVIÇO DE ENFERMAGEM – DOCUMENTO 15, pg. 112.**

### 4.3 Implementação e funcionamento de outros serviços

#### 4.3.1 Instrução para o funcionamento do Serviço Social com especificação de estrutura, normas e rotinas definidas, as áreas de abrangência, carga horária e equipe mínima.

As normas e rotinas do setor estão expostas no **ANEXO II – POP 003 - PROTOCOLO DO SERVIÇO SOCIAL – Pg. 22.**



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

CATEGORIA PROFISSIONAL	QTD	CARGA HORÁRIA	CONTRATAÇÃO	SALÁRIO
Assistente Social	01	30 HS SEMANAIS	CLT	Cedido pela Prefeitura

### 4.3.2 - Normas para o funcionamento do Serviço de Administração Geral com especificação de estrutura, normas e rotinas definidas, as áreas de abrangência, carga horária e equipe mínima.

O Serviço de Administração Geral está descrito neste projeto em vários itens, com especificação de estrutura. As normas e rotinas definidas, as áreas de abrangência constam do Manual de Normas e Rotinas da Administração Geral constante no **ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 5, pg. 28**. Os horários e equipe mínima constam no item 4.2.2 Dimensionamento dos Recursos Humanos, desta Proposta Técnica.

### 4.3.3. Instrução Normativa para realização dos procedimentos de aquisição de materiais (licitação), conforme norma vigente.

As instruções Normativas para realização dos procedimentos de aquisição de materiais estão contempladas no Manual de Compras e Contratações de Serviços e Obras, no **ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 2, pg. 13**.

### 4.3.4 Manual para Padronização de Medicamentos e Materiais Médicos Hospitalares

O Manual de Padronização de Medicamentos e materiais médico-hospitalares proposto para o PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA está no **ANEXO I - REGIMENTOS, MANUAIS E CARTILHAS – DOCUMENTO 3, pg. 20**, dos anexos de Regulamentos e Normas.



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

### 4.3.5 Termos de Referência para a contratação de terceiros para os Serviços de Limpeza, Vigilância e outros.

O Termos de Referência para a contratação de terceiros para os Serviços de Limpeza, Vigilância e outros se encontra no **ANEXO I – REGULAMENTO DE COMPRAS E CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS – DOCUMENTO 2, pg. 13.**

### 4.3.6 Quadro de Metas

#### 4.3.6.1 Metas Quantitativas

Considerando o Edital de CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2019, e a exequibilidade deste Plano de Trabalho, apresentamos abaixo as metas quantitativas mensais relativas aos atendimentos e procedimentos.

- **Urgência/Emergência – O PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA** deverá manter o serviço em funcionamento nas 24 horas do dia, todos os dias da semana, com produção mensal.
- **A meta anual** é a realização de 132.000 (cento e trinta e dois oitenta mil) atendimentos médicos de urgência e emergência.

Atividade/mês	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês	Total
Atendimentos	11.000	11.000	11.000	11.000	11.000	11.000	11.000	11.000	11.000	11.000	11.000	11.000	132.000

- **Internação (saídas hospitalares)**

O PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA deverá encaminhar todos os casos que exijam observação clínica por mais de 24 horas, conforme Regulação Municipal de Leitos ou outros serviços indicados pela Central de Regulação Estadual (CROSS).



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

### 4.3.6.2 Metas Qualitativas

Nº	Indicadores	Metas	Memória de cálculo	Pontos /Mês
1	Preenchimento correto da FAA	$\geq 90\%$	(Número de FAA analisados x 100) *	15
2	Faturamento SUS	$> 90\%$	(Total de pacientes registrados / total de pacientes atendidos)	20
3	Atendimento imediato em pacientes classificados com Risco Vermelho	$= 100\%$ dos pacientes classificados neste risco	(Total de pacientes classificados como Risco Vermelho atendidos imediatamente, desde o acolhimento / Total de pacientes atendidos e classificados como Risco Vermelho) X 100	20
4	Tempo máximo de espera para pacientes classificados com Risco Amarelo $\leq 60$ minutos (medido desde classificação do atendimento médico)	$= 100\%$ dos pacientes classificados neste risco	(Total de pacientes classificados como Risco Amarelo atendidos em tempo $\leq 60$ minutos, desde o acolhimento / Total de pacientes atendidos e classificados como Risco Amarelo) X 100	20



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

5	Tempo máximo de espera para pacientes classificados com Risco Verde <=120 minutos (medido desde classificação do atendimento médico)	>=90% dos pacientes classificados neste risco	(Total de pacientes classificados como Risco Verde atendidos em tempo <=120 minutos, desde o acolhimento / Total de pacientes atendidos e classificados como Risco Verde) X 100	15
6	Pacientes classificados com Risco Azul	>=90% dos pacientes classificados neste risco	(Total de pacientes atendidos e classificados como Risco Azul que receberam orientação para atendimento ambulatorial / Total de pacientes classificados como Risco Azul) X 100	10

#### 4.4 Política de recursos humanos

##### 4.4.1 Projeto para definição da Política de Segurança no Trabalho e Prevenção de Acidentes. Criação de Comissão Específica.

O projeto será elaborado com base na NR5 (Ver o subitem 3.3.3.6).

Veja **ANEXO I – REGIMENTO INTERNO DA COMISSÃO DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES - CIPA – DOCUMENTO 10, pg. 88.**

##### 4.4.2 Registros e Controles de Pessoal. Modelo para escalas com simulado de férias (propor critérios de afastamento) após o primeiro ano de Contrato.

O modelo de “registro e controle de pessoal e modelo para escalar com simulado de férias” – encontra-se no **ANEXO I – POLITICA DE RECURSOS HUMANOS – DOCUMENTO 23, pg. 217.**



## **IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**

**FUNDADA EM 1935**

**Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016**

**CNPJ 45.383.106/0001-50**



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

CNPJ 45.383.106/0001-50

### 5. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

DESCRIÇÃO DE ETAPAS	MESES													
	INI	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º		12º
Assinatura do Termo de Parceria	X													
Publicação de Regulamentos	X													
Recebimento da ordem de início	X													
Organização da estrutura física e operacional	X													
Procedimentos de Contratação de Pessoal		X												
Treinamento da Equipe (geral e específico das atividades)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Planejamento das Ações Estratégicas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Constituição das Comissões		X												
Elaboração de manuais, planos de trabalho, normas, regras e procedimentos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Execução das Ações de Saúde		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relatório de mensal de atividades desenvolvidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relatório de trimestral de atividades desenvolvidas					X			X			X			
Acompanhamento das Ações Propostas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realização de pesquisa de satisfação por empresa especializada					X									
Divulgação dos resultados de Pesquisas de Satisfação						X								
Realização de pesquisa de satisfação interna com usuário				X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realização de pesquisa de satisfação interna com funcionários			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Serviço de Ouvidoria – SAU		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

DESCRIÇÃO DE ETAPAS	MESES													
	INI	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º		12º
Implementação do sistema de avaliação de satisfação					X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Acompanhamento da Comissão de Avaliação			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Acompanhamento das ações desenvolvida			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	
Relatório Consolidado das atividades desenvolvidas														X
Divulgação do relatório Conclusivo													X	X



## IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

### 6. PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA

O VALOR TOTAL proposto pela **OSS IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**, CNPJ: 45.383.106/0001-50 para o gerenciamento, a operacionalização e a execução das ações e serviços de saúde na Unidade de Pronto Atendimento PA LUIZ GONZAGA DA ROCHA, é de **R\$ 8.989.999,80** (Oito milhões novecentos e oitenta e nove e novecentos e noventa e nove mil e oitenta centavos), **por ano**, sendo **R\$ 749.166,65** (setecentos e quarenta e nove mil e cento e sessenta e seis reais e sessenta e cinco centavos), **por mês**.

**Esta proposta é válida por 90 dias.**



**IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI**  
FUNDADA EM 1935

Declarada de Utilidade Pública pelos Decretos: Federal nº 59.502/66 – Estadual nº 9.745 e Municipal nº 422  
Isento do Imposto de Renda – Ato Declaratório – Isenção nº 81000/13/71  
Organização Social de Saúde – Portaria nº 54/2016 de 27/10/2016

**CNPJ 45.383.106/0001-50**

## **ANEXO III**

# **ATESTADOS DE EXPERIÊNCIA CONTRATOS DE GESTÃO CORPO TÉCNICO DA OSS**