



**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**

# **PROPOSTA TÉCNICA E ECONÔMICA PARA GERENCIAMENTO E EXECUÇÃO DAS ATIVIDADES E SERVIÇOS DAS UNIDADES DESTINADAS AO LOTE II, CONFORME ITEM 1 DO ANEXO I.**

**ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE**



**RIBEIRÃO PIRES/ DEZEMBRO 2017**

## UPA DE RIBEIRÃO PIRES



O presente documento contém a proposta da **OSS da Santa Casa de Misericórdia de Birigui**, em atendimento ao estabelecido no EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017, que objetiva celebrar contrato de Gestão e Administração da Unidade de Pronto Atendimento – UPA (Urgência e Emergência/Central de Transporte) com a Secretaria Municipal de Saúde, em consonância com as Políticas de Saúde do SUS, Lei 8.088/ 1990 e nº 8.142/1.990, Decreto nº 7.508/2011, mais correspondentes Normas do Sistema Único de Saúde – SUS emanado do Ministério da Saúde, Lei Federal nº 8.666/93 e suas alterações, no que couber, e condições fixadas neste edital e seus anexos.



## INDICE

<b>DADOS DA ENTIDADE EXECUTORA.....</b>	<b>9</b>
<b>I. PLANO DE TRABALHO .....</b>	<b>19</b>
<b>1.1. CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE A SER GERIDA.....</b>	<b>19</b>
<b>1.2. JUSTIFICATIVA PARA A CONSTRUÇÃO DESSE PLANO DE TRABALHO.....</b>	<b>19</b>
<b>2. OBJETIVOS DO PLANO DE TRABALHO .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. OBJETIVOS GERAIS E RESULTADOS ESPERADOS .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS, ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS E RESULTADOS ESPERADOS .....</b>	<b>22</b>
<b>3. MODELO DE GESTÃO PROPOSTO .....</b>	<b>24</b>
<b>3.1. GESTÃO PARTICIPATIVA .....</b>	<b>24</b>
<b>3.2. GESTÃO ADMINISTRATIVA PROPOSTA PARA A EXECUÇÃO .....</b>	<b>26</b>
<b>3.3. ESTRATÉGIAS ADMINISTRATIVAS.....</b>	<b>27</b>
<b>3.4. INSTRUMENTOS DE GESTÃO.....</b>	<b>27</b>
<b>3.5. ESTRUTURA DIRETIVA SUGERIDA PARA A UPA DE RIBEIRÃO PIRES .....</b>	<b>28</b>
<b>3.5.1. ORGANOGRAMA E ATRIBUIÇÕES.....</b>	<b>28</b>
<b>3.5.1.1. ORGANOGRAMAS.....</b>	<b>28</b>
<b>3.5.1.2. ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DOS CARGOS.....</b>	<b>29</b>
<b>4. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO PRESTADO .....</b>	<b>38</b>
<b>5. DIRETRIZES PARA A EXECUÇÃO .....</b>	<b>39</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

<b>6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS NA UPA.....</b>	<b>40</b>
<b>6.1. MANUAL DE PROTOCOLOS.....</b>	<b>40</b>
<b>6.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU.....</b>	<b>41</b>
<b>6.3. A LOGÍSTICA DE SUPRIMENTOS.....</b>	<b>45</b>
<b>6.3.1. SERVIÇO DE AQUISIÇÃO E GESTÃO DE SUPRIMENTOS.....</b>	<b>46</b>
<b>6.3.1.1. NORMAS E ROTINAS DO DEPARTAMENTO DE COMPRAS.....</b>	<b>47</b>
<b>6.3.2. PATRIMÔNIO.....</b>	<b>48</b>
<b>6.3.3. SERVIÇO DE FARMÁCIA E ALMOXARIFADO.....</b>	<b>49</b>
<b>6.3.3.1. FLUXO OPERACIONAL PARA MATERIAL MÉDICO-HOSPITALAR E MEDICAMENTOS.....</b>	<b>49</b>
<b>6.3.3.2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE LOGÍSTICA DA FARMÁCIA E ALMOXARIFADO...51</b>	
<b>6.4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS EXECUTADAS NA CENTRAL DE SERVIÇOS DA OSS. .....</b>	<b>52</b>
<b>6.5. GESTÃO.....</b>	<b>52</b>
<b>6.5.1. GESTÃO FINANCEIRA.....</b>	<b>52</b>
<b>6.5.2. GESTÃO PARTICIPATIVA.....</b>	<b>53</b>
<b>6.6. AUDITORIA DE QUALIDADE.....</b>	<b>55</b>
<b>6.6.1. PLANO DE AUDITORIA E GESTÃO DE QUALIDADE.....</b>	<b>56</b>
<b>6.6.2. RELAÇÃO MÍNIMA DE EXAMES DISPONÍVEIS À UPA SANTA LUZIA.....</b>	<b>57</b>
<b>6.6.3. OUTRAS INICIATIVAS E PROGRAMA DE QUALIDADE.....</b>	<b>57</b>
<b>6.7. PROPOSTA PARA REGIMENTO INTERNO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO.....</b>	<b>58</b>



<b>6.8. PLANOS DE MANUTENÇÃO .....</b>	<b>63</b>
<b>6.8.1. PLANO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA .....</b>	<b>63</b>
<b>6.9. PLANO DE ESTABELECIMENTO DE REFERÊNCIA E CONTRAREFERÊNCIA.....</b>	<b>64</b>
<b>6.9.1. REGULAÇÃO MÉDICA DAS URGÊNCIAS.....</b>	<b>65</b>
<b>6.9.2. CENTRAL DE REGULAÇÃO CROSS.....</b>	<b>66</b>
<b>6.10. PROGRAMA DE ATUAÇÃO EM PROTOCOLOS.....</b>	<b>67</b>
<b>6.11. GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI) .....</b>	<b>68</b>
<b>6.12. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO .....</b>	<b>69</b>
<b>7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS.....</b>	<b>72</b>
<b>7.1. ACOLHIMENTO .....</b>	<b>72</b>
<b>7.1.1. PROPOSTA PARA O ACOLHIMENTO NA UPB DE RIBEIRÃO PIRES .....</b>	<b>73</b>
<b>7.1.1.1. CABERÁ A TODA EQUIPE DE SAÚDE.....</b>	<b>74</b>
<b>7.1.1.2. CABERÁ AO AUXILIAR E/OU TÉCNICO DE ENFERMAGEM.....</b>	<b>75</b>
<b>7.1.1.3. CABERÁ AO ENFERMEIRO .....</b>	<b>75</b>
<b>7.1.1.4. CABERÁ AO MÉDICO .....</b>	<b>75</b>
<b>7.2. PORTARIA E RECEPÇÃO .....</b>	<b>76</b>
<b>7.2.1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE RECEPÇÃO E PORTARIA.....</b>	<b>76</b>
<b>7.2.1.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES QUE ENVOLVEM O SERVIÇO.....</b>	<b>77</b>
<b>7.3. ATENDIMENTO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS .....</b>	<b>77</b>
<b>7.4. DESCRIÇÃO DO FLUXO PADRÃO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>79</b>
<b>7.4.1. FLUXOGRAMA PADRÃO DE ACESSO AO PRONTO ATENDIMENTO.....</b>	<b>80</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

7.4.1.1.	FLUXO DOS USUÁRIOS EM ESTADO CRÍTICO .....	80
7.4.1.2.	FLUXO DE ALTA OU INTERNAÇÃO .....	80
7.4.1.3.	FLUXO PARA SAÍDA DE CADÁVERES .....	81
7.4.1.4.	FLUXO DOS REGISTROS E DOCUMENTOS NO PRONTO ATENDIMENTO .....	82
7.4.2.	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO .....	83
7.4.2.1.	SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS NA PORTA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA .....	84
7.4.2.2.	FLUXO DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO.....	87
8.	SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	88
8.1.1.	PROCEDIMENTOS DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL.....	89
8.1.1.1.	SOLICITAÇÃO DE ALTA A PEDIDO DO PACIENTE .....	90
8.1.1.2.	ASSISTÊNCIA AOS FAMILIARES OU RESPONSÁVEIS PELOS PACIENTES FALECIDOS .....	91
8.1.1.3.	INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES .....	92
8.1.1.4.	LIBERAÇÃO DE PRONTUÁRIO MÉDICO .....	93
8.1.1.5.	OUTROS PROCEDIMENTOS.....	94
8.2.	OBSERVAÇÃO CLÍNICA.....	94
8.2.1.	DIRETRIZES DE ENCAMINHAMENTO À OBSERVAÇÃO CLÍNICA.....	94
8.2.2.	OBSERVAÇÃO CLÍNICA NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO -UPA.....	95
8.2.3.	FLUXO DOS CASOS CRÍTICOS.....	95
8.2.4.	PRECEITOS PARA A OBSERVAÇÃO CLÍNICA.....	96
8.3.	SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO E TERAPIA - SADT .....	97



## 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>8.3.1. COMPETÊNCIAS GERAIS .....</b>	<b>98</b>
<b>8.3.2. COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS .....</b>	<b>98</b>
<b>8.4. SERVIÇOS DE EXAMES LABORATORIAIS.....</b>	<b>99</b>
<b>8.4.1. RELAÇÃO MÍNIMA DE EXAMES DISPONÍVEIS À UPA SANTA LUZIA .....</b>	<b>99</b>
<b>8.5. APOIO LOGÍSTICO AO ATENDIMENTO DO PACIENTE .....</b>	<b>101</b>
<b>8.6. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES.....</b>	<b>101</b>
<b>8.7. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO .....</b>	<b>103</b>
<b>8.8. SERVIÇO DE ESTERILIZAÇÃO DE MATERIAIS .....</b>	<b>103</b>
<b>8.9. SERVIÇO DE ROUPARIA E LAVANDERIA .....</b>	<b>104</b>
<b>8.9.1. FLUXO DAS ROUPAS SUJAS .....</b>	<b>105</b>
<b>8.9.2. FLUXO DAS ROUPAS LIMPAS.....</b>	<b>106</b>
<b>8.10. SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA.....</b>	<b>107</b>
<b>8.11. SERVIÇOS DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DE SUPERFÍCIES .....</b>	<b>107</b>
<b>8.11.1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO.....</b>	<b>108</b>
<b>8.11.2. PLANO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO PARA A UPA SANTA LUZIA .....</b>	<b>110</b>
<b>9. PROGRAMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS - PGRS.....</b>	<b>113</b>
<b>9.1. CLASSIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS E DESCARTE ADEQUADO .....</b>	<b>113</b>
<b>9.2. FLUXO DOS RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE .....</b>	<b>118</b>
<b>10. PLANO DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE.....</b>	<b>119</b>
<b>10.1. PROPOSTA DA OSS PARA EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE E CAPACITAÇÃO .....</b>	<b>119</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

<b>10.2.</b>	<b>PROPOSTA PARA EDUCAÇÃO CONTINUADA.....</b>	<b>122</b>
<b>11.</b>	<b>COMISSÕES TÉCNICAS.....</b>	<b>123</b>
<b>11.1.</b>	<b>COMISSÃO DE PRONTUÁRIOS.....</b>	<b>124</b>
<b>11.2.</b>	<b>COMISSÃO DE ANÁLISE DE ÓBITOS.....</b>	<b>127</b>
<b>11.3.</b>	<b>COMISSÃO DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTENCIA À SAÚDE.....</b>	<b>132</b>
<b>11.4.</b>	<b>COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA .....</b>	<b>135</b>
<b>11.5.</b>	<b>COMISSÃO DE QUALIDADE E SEGURANÇA NO CUIDADO AO PACIENTE.....</b>	<b>139</b>
<b>11.6.</b>	<b>COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTE .....</b>	<b>141</b>
<b>11.7.</b>	<b>COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS.....</b>	<b>144</b>
<b>11.7.</b>	<b>COMISSÃO DE FARMACOTERAPÊUTICA.....</b>	<b>146</b>
<b>12.</b>	<b>PLANO DE METAS QUANTITATIVAS .....</b>	<b>149</b>
<b>12.1.</b>	<b>PLANO DE METAS QUALITATIVAS.....</b>	<b>151</b>
<b>13.</b>	<b>CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS.....</b>	<b>153</b>
	<b>RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS.....</b>	<b>153</b>
<b>13.1.</b>	<b>DIMENSIONAMENTO DE PESSOAL.....</b>	<b>153</b>
<b>13.1.1.</b>	<b>PROFISSIONAIS A SEREM CONTRATADOS – VIA CLT.....</b>	<b>154</b>
<b>13.1.2.</b>	<b>PLANTÕES A SEREM CONTRATADOS – PESSOA JURÍDICA .....</b>	<b>154</b>
<b>14.</b>	<b>CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO.....</b>	<b>155</b>
<b>II.</b>	<b>PROPOSTA FINANCEIRA.....</b>	<b>157</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**

### DADOS DA ENTIDADE EXECUTORA

#### Razão Social:

IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

**CNPJ:** 45.383.106/0001-50

#### Endereço:

R. Dr. Carlos Carvalho Rosa, 115- Patrimônio Silvares

**CEP:** 16.200-917 – **CIDADE:** Birigui – **ESTADO:** São Paulo

#### DIRETOR PRESIDENTE:

CLAÚDIO CASTELÃO LOPES- RG: 7.829.487-3 E-MAIL: [administracao3@santacasabirigui.com.br](mailto:administracao3@santacasabirigui.com.br)

#### DIRETOR ADMINISTRATIVO:

ANDRÉ PERUZZO GONÇALVES- RG: 22.644.212-3

#### DIRETOR JURÍDICO:

IZAIAS FORTUNATO SARMENTO- RG: 24.202.855-X

#### DIRETOR FINANCEIRO:

VALTER PANCIONI- RG: 33.773.722-8

#### SUPERINTENDENTE

ANTONIO CARLOS DE OLIVEIRA – RG: 8.428.995-8 E-MAIL: [carlos@santacasabirigui.com.br](mailto:carlos@santacasabirigui.com.br)

#### 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.



## 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**

### Valores

Ética, compromisso, respeito, humanização e esperança.

### I. ATENDIMENTO MÉDICO

Ressalta-se que a Irmandade da Santa Casa de Misericórdia de Birigui, é o único hospital conveniado ao SUS em nossa cidade, que presta atendimento médico-hospitalar para os demais Municípios da Região.

Consigne-se que 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.

Igualmente, 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, Cardiologia, Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ginecologia, Neurologia, Obstetrícia, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologista, 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 fim 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.

### II. 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 saúdes



## 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**

brasileiras. A certidão reconhece as boas práticas da instituição no manuseio de materiais cirúrgicos, o que reduz os riscos de infecção hospitalar.

### **CERTIFICAÇÃO CQH**

A certificação do CQH, que entregue aos hospitais na terceira fase do Programa, 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 OSS SANTA CASA DE BIRIGUI recebeu na Categoria Prata.



### **III. 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.



## 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**

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.

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.

#### **IV. NOSSA EXPERIÊNCIA E ÁREA DE ATUAÇÃO**

A 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.
- Coordenação e Gerenciamento da ESF.

Graças a sua experiência e pelo seu desempenho de qualidade e eficiência, a IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI passou a celebrar convênios de parceria, apoio e coordenação técnica com instituições públicas e privadas.

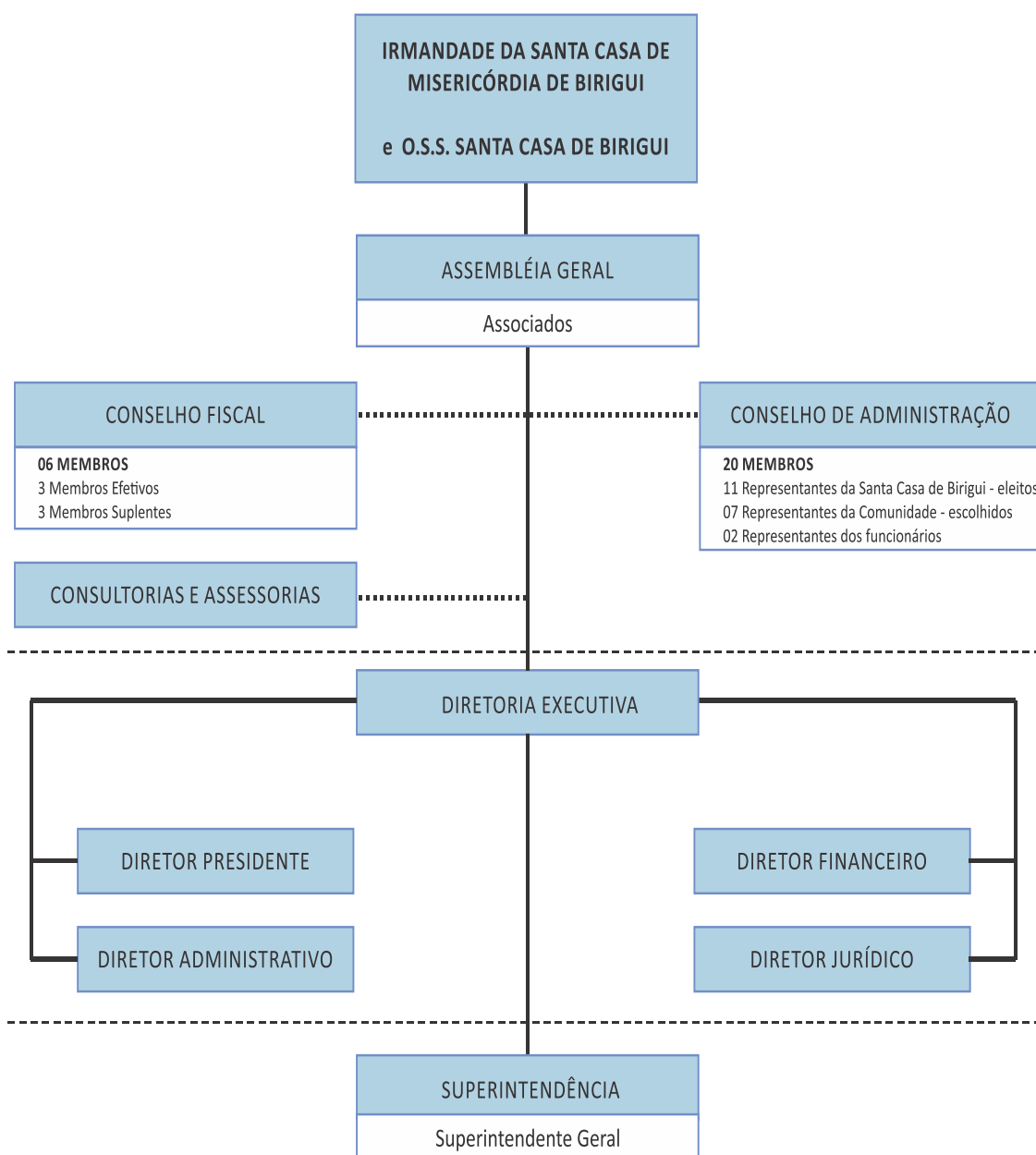
#### **V. ESTRUTURA DIRETIVA DA OSS SANTA CASA DE BIRIGUI**

Para demonstrar a capacidade da **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** para a execução do que será apresentado nesta Proposta de Técnica, apresentaremos a seguir com conceitos e

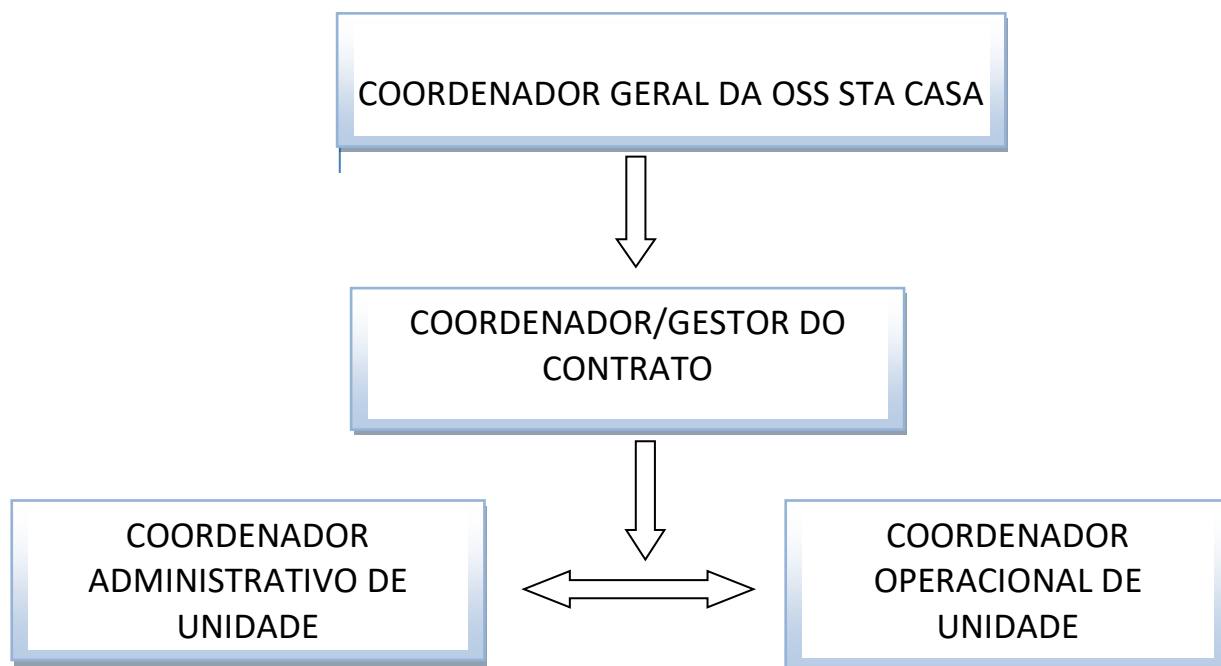
pressupostos utilizados para formular o modelo da estrutura organizacional, com a finalidade de garantir a agilidade da percepção da estrutura da organização.

Apresentaremos um organograma vertical, onde quanto mais alto estiver um cargo, maior a autoridade e a abrangência da atividade.

### vi.1. Organograma Macro Institucional



## vi.2. Organograma da Organização Social de Saúde



## VI. RECURSOS HUMANOS PRIMÁRIOS DA O.S.S SANTA CASA DE BIRIGUI

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** possui uma equipe técnica multiprofissional para a implantação, execução e gerenciamento da Proposta de Técnica aqui proposto. São:

- Administradores, gestores de RH e técnicos administrativos
- Assistentes Sociais
- Contadores
- Enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem
- Farmacêuticos e Bioquímicos
- Fisioterapeutas
- Fonoaudiólogos



## 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**

- Médicos
- Nutricionistas
- Psicólogos
- Técnicos em Gesso, Patologia, Raio X e outros
- Terapeutas Ocupacionais
- Engenheiro
- Arquiteto

### **FINANCEIRO/CONTABILIDADE**

#### **Gestão Financeira**

O Serviço de Gestão Financeira é, dentro dos serviços de apoio geral, um dos setores mais sensíveis de uma Unidade de Saúde. Os recursos financeiros são extremamente escassos e, por isso, devem ser muito bem geridos, em tempo hábil, com oportunidade e muita racionalidade. A gestão financeira se ocupa pela economia e pelas finanças da entidade hospitalar. 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 prazo (contas a pagar).

O objetivo da **SANTA CASA DE BIRIGUI** é gerir os recursos financeiros de forma a otimizá-los.

É atribuição da administração financeira buscar a redução das despesas consideradas desnecessárias e definição de prioridades nos gastos e manutenção dos recursos necessários à operacionalização das funções precípuas das Unidades de Saúde geridas, ou seja, prestar serviços da área de saúde seja preventivo ou remediadores.

Cabe à administração financeira hospitalar, por meio de uma gestão estratégica, prover os recursos financeiros necessários para a aquisição e manutenção de todos os recursos necessários para a prestação dos serviços de saúde. Entende-se por recursos necessários:

medicamentos, recursos humanos, energia elétrica, água, instalações adequadas, etc. Fica a cargo da **SANTA CASA DE BIRIGUI** a responsabilidade de produzir os atos clínicos que ficarem estabelecidos. Por isso é indispensável levar ao máximo os proveitos e reduzir os custos tidos como desnecessários.

No que se refere ao UPA SANTA LUZIA, apresentamos o PLANO ESTRATÉGICO FINANCEIRO, conforme transcrito a seguir:

ESTRATÉGIA	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	AÇÕES ESTRATÉGICAS
Financiamento	Aprimorar a gestão financeira	Implementar metodologias de controle e gestão das despesas e receitas com vistas a garantir a Sustentabilidade financeira.
		Replicar as metodologias de controle e gestão das despesas e receitas em todas as unidades funcionais das Unidades de Saúde geridas.
		Acompanhar sistematicamente todos os convênios governamentais estabelecidos pelas Unidades de Saúde gerida no âmbito da Unidade Financeira.
		Manter as negociações com as esferas governamentais para financiamento pleno das ações realizadas dentro das Unidades de Saúde geridas.

## NÚCLEO JURÍDICO

O departamento jurídico da OSS Sta Casa Birigui, dentre outras, tem as seguintes atribuições:

- a) propor ações judiciais, relativas a direitos do Hospital;
- b) defender a Unidade, nas ações que lhe são contrárias (cíveis - trabalhistas- fiscais,



## 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**

entre outras áreas);

c) interpor recursos perante os Tribunais;

d) defender a empresa, em processos administrativos, assim como, perante o Tribunal de Contas do Estado (TCE-SP), Ministério Público/SP, Ministério Público do Trabalho e Ministério do Trabalho;

e) representar a empresa perante os órgãos da administração pública, direta ou indireta e perante os tribunais;

f) acompanhar o andamento das ações judiciais ou processos administrativos de interesse da empresa, inclusive em interface com os escritórios externos, fiscalizando as suas atividades;

g) redigir e analisar contratos e sugerir alterações de cláusulas que possam comprometer no futuro o patrimônio da empresa;

h) emitir pareceres, responder a consultas, analisar negócios empresariais;

i) zelar pelo cumprimento das leis;

j) subsidiar de informações à Superintendência e a Diretoria, quanto ao contingenciamento e riscos processuais;

l) auxiliar internamente os procedimentos de outros departamentos da entidade.

### **VII. RECURSOS DE SUPORTE DA OSS SANTA CASA DE BIRIGUI**

Os serviços administrativos incluídos nas atividades que garantirão retaguarda ao bom funcionamento das Unidades de Saúde do município de Birigui serão realizados pela **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** por meio de sua estrutura centralizada de funcionários. São eles:



## 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**

- 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.



## I. Plano de Trabalho

A seguir, de acordo com o discriminado no EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017 e em seus ANEXOS, serão enumeradas as características e especificidades do Plano de Trabalho.

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

Como já foi demonstrada, 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 do Chamamento ao qual atende este Plano de Trabalho.

### 1.1. CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE A SER GERIDA

A Unidade de Pronto Atendimento (UPA - 24 horas) está localizada na Estrada da Colônia, 2.959, Ribeirão Pires/SP, e se encontra em conformidade com as diretrizes da Política Nacional de Atenção às Urgências e atendendo ao disposto nas Portarias Ministeriais nº 342, de 04/03/2013 e nº 104, de 15/01/2014, caracterizada como estrutura de Porte II, que foi implementada com o objetivo de superar as limitações no acesso aos serviços de urgência e fortalecer a respectiva Rede de Atenção às Urgências, garantindo atendimento oportuno e qualificado.

### 1.2. JUSTIFICATIVA PARA A CONSTRUÇÃO DESSE PLANO DE TRABALHO

O aumento dos casos de acidentes e violência tem forte impacto sobre a sociedade e o Sistema Único de Saúde (SUS). Nos últimos anos os gastos públicos e privados em 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**

aumentaram exponencialmente e a inflação dos preços destes serviços é enorme. A saúde é um campo em que a necessidade de uma reorganização da atuação do poder público é intensa.

A incorporação tecnológica à medicina e o envelhecimento populacional, aliados à incapacidade de instituições burocráticas adaptarem-se a situações cada vez mais adversas, constituem um quadro de escassez e má utilização dos recursos públicos.

O estudo comparado dos sistemas de remuneração e contratação do trabalho médico e técnico constitui-se num aspecto importante dos processos de formulação das políticas públicas de gestão do setor da saúde. De fato, a opção por um método melhor de pagamento, contratação e gestão dos médicos e de pessoal técnico, constitui escolha estratégica para a gestão de sistemas de saúde, na medida em que produz impacto direto no volume de serviços prestados à população, na qualidade desses serviços e nos possíveis graus de universalidade e equidade de acesso, sendo, portanto, fator determinante da qualidade dos gastos setoriais.

Este tema admite que questões como produtividade, acesso e melhoria da qualidade dos serviços, são variáveis dependentes das modalidades de vinculação, remuneração e gestão do trabalho, sobretudo do trabalho médico. Apesar de a literatura abordar de forma recorrente esse tipo de associação, ainda é relativamente escassa a utilização desses estudos pelos gestores e tomadores de decisão na prática da gestão pública. Nossa hipótese, no entanto, é a de que o desejável balanço, no desenho e implantação de políticas públicas setoriais, entre objetivos que frequentemente rivalizam entre si – a contenção de gastos, a qualidade dos serviços e a equidade no acesso depende em grande medida dos métodos escolhidos para a contratação, remuneração e gestão dos médicos, dos técnicos e da operação como um todo.

Dessa forma:

**CONSIDERANDO** que a Unidade de Pronto Atendimento a ser gerida por esta entidade é ponto de atenção indispensável do sistema de saúde do Município de Ribeirão Pires/SP

### PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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**

**CONSIDERANDO** a adoção de modelos de gestão mais modernos e eficazes para os equipamentos públicos de saúde.

**CONSIDERANDO** que a demanda da população por serviços de excelência na saúde pública é cada vez mais crescente.

A OSS SANTA CASA DE BIRIGUI, **CONCLUI** que é necessária a busca por novas formas de gerir a “coisa pública”, de modo que um modelo de gestão mais flexível e livre da morosidade ofereça eficiência e qualidade dos serviços prestados ao cidadão, com a redução das formalidades burocráticas para acesso aos serviços e a dotação de maior autonomia administrativa e financeira, contribuindo para agilizar e flexibilizar o gerenciamento. Destacamos ainda a possibilidade de utilização dos recursos de forma mais racional, visando à redução de custos com a priorização da avaliação por resultados.

## **2. OBJETIVOS DO PLANO DE TRABALHO**

### **2.1. Objetivos Gerais e Resultados Esperados**

Este Plano de Trabalho objetiva, em consonância com a Política Nacional, Estadual e Municipal de Saúde, que a Unidade de Pronto Atendimento - UPA de Ribeirão Pires, busque consolidar os melhores resultados em todas as áreas de sua abrangência assistencial, na prestação de serviços de saúde ao cidadão, implantando as normatizações e padronizações que melhor atendam às necessidades de assistência da população.

Os resultados gerais esperados com a gestão da OSS SANTA CASA DE BIRIGUI à Unidade de Pronto Atendimento - UPA SANTA LUZIA 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**

- Atingir os objetivos descritos neste Plano de Trabalho, desenvolvendo um trabalho de excelência com profissionais capacitados;
- Atingir a satisfação dos usuários da unidade de saúde gerida e direcionar os níveis de satisfação à Secretaria Municipal de Saúde e à Prefeitura Municipal de Ribeirão Pires/SP;
- Valorização do corpo clínico, técnico e administrativo no que diz respeito à satisfação e orgulho por trabalhar em uma unidade de saúde que presta serviços relevantes e de alto padrão de qualidade aos cidadãos do município de Ribeirão Pires e adjacentes.

### **2.2. Objetivos específicos, atividades a serem desenvolvidas e resultados esperados**

- A. Garantir o pleno atendimento à unidade de saúde gerenciada, que funcionará nas 24 horas do dia, durante 07 (sete) dias da semana e disponibilizará atendimento médico às pessoas que procurarem espontaneamente a UPA, bem como as encaminhadas pelos estabelecimentos de saúde que compõe o Sistema Único de Saúde do Município.

ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Contratação de médicos clínicos e especialistas em quantidade suficiente para execução dos plantões de 12 ou 24 horas/dia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acolhimento de 100% (cem por cento) da demanda espontânea e direcionada.</li><li>• Manutenção da plena capacidade de</li></ul>

ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Manutenção de uma carteira de recursos humanos (clínicos e especialistas).</li><li>• Manter supervisão médica e coordenação local na unidade de saúde gerenciada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atendimento de cada unidade de Saúde.</li><li>• Garantir substituição médica com agilidade.</li><li>• Padrão de qualidade nos serviços de saúde prestados.</li></ul>

### **PROPOSTA TÉCNICA**

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017

**B.** Manter e/ou criar instrumentos de supervisão e controle sobre as atividades e procedimentos propostos neste Plano de Trabalho.

ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantar sistemática de avaliação e controle.</li> <li>• Manutenção de dados atualizados atualizados nos sistemas de informação oficiais do SUS.</li> <li>• Implantação do Programa de Atuação sob Protocolos.</li> <li>• Criação/Manutenção de Comissões Técnicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualidade da assistência.</li> <li>• Melhoria dos cuidados em saúde e à segurança do paciente.</li> <li>• Fornecimento de informações adicionais para planejamento, monitoramento e avaliação.</li> </ul>

**C.** Capacitação/Qualificação permanente dos colaboradores envolvidos nas “atividades fim” deste Plano de Trabalho.

ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criação e/ou manutenção de Comissões Permanentes de estudo.</li> <li>• Implantar Plano de educação permanente e continuada, garantindo a oferta regular de cursos, treinamentos, palestras e outros meios de treinamento/qualificação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desenvolvimento de ações e boas práticas em diversas áreas.</li> <li>• Corpo técnico, clínico e administrativo plenamente qualificado para atuar em suas áreas.</li> </ul>

**D.** Humanização da atenção, garantindo a efetivação de um modelo centrado no usuário e baseado nas suas necessidades de saúde e no respeito aos seus direitos.

ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adoção dos princípios norteadores da Política Nacional e Municipal de Humanização.</li> <li>• Realizar treinamentos sobre Protocolos de Triagem e Classificação de Risco e Práticas de Acolhimento.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oferta de atendimento mais humanizado aos usuários dos equipamentos públicos de saúde geridos.</li> <li>• Garantir o atendimento prioritário aos pacientes que correm risco de morte.</li> </ul>



## 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**

- E. Garantir condições adequadas para a realização das ações de saúde na Unidade de Pronto Atendimento - UPA de RIBEIRÃO PIRES a ser gerenciada pela OSS SANTA CASA DE BIRIGUI.

ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Manter a unidade de saúde gerenciada abastecida de materiais e medicamentos necessários em quantidade e qualidade.</li><li>• Realizar manutenções periódicas, mediante cronograma, em equipamentos e mobiliário.</li><li>• Supervisionar a manutenção realizada por terceiros.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibilizar ao corpo clínico e técnico da unidade de saúde gerenciada condições de atuar com respaldo e tranquilidade.</li><li>• Oferecer ao corpo clínico, técnico e ao usuário do serviço de saúde, mobiliário e equipamentos em condições plenas de uso, com qualidade e segurança.</li></ul>

- F. Articulação com as Redes Assistenciais

ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS	RESULTADOS ESPERADOS
<ul style="list-style-type: none"><li>• Buscar articulação com todas as Redes Assistenciais em relação à integração programática do SUS Municipal.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inserção no sistema de saúde local.</li><li>• Organização dos atendimentos referenciados e contrarreferenciados.</li><li>• Integração com a Central Regional de Regulação.</li></ul>

### 3. MODELO DE GESTÃO PROPOSTO

#### 3.1. Gestão Participativa

A Gestão Participativa 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.



## 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**

Essa abordagem oferece oportunidades de participação do trabalhador na discussão, na tomada de decisões e no aperfeiçoamento constante do processo de trabalho, tendo como base norteadora a Educação Permanente em Saúde.

As novas competências gerenciais, integradas à gestão participativa, necessitam ser construídas no coletivo, no e pelo trabalho possibilitando a criação de estratégias para gerir a competitividade, a complexidade, a adaptabilidade, o trabalho em equipe, a incerteza e o aprendizado permanente levando à cogestão.

“Para produzir democracia na organização do trabalho em saúde, o processo de cogestão cria espaços de poder compartilhado e possibilita a ampliação significativa da aprendizagem no trabalho, podendo contribuir para estimular o compromisso e a responsabilização pelo processo e por seus resultados”<sup>1</sup>. Portanto, o compartilhar é uma estratégia potente do crescimento coletivo. Esses conceitos são intrinsecamente vinculados à ideia de descentralização e de autonomia que, juntamente, com a participação, constituem as estratégias da gestão democrática compartilhada/participativa.

Portanto, o pensar, o planejar e o gerenciar resultam de um processo interativo e, as estratégias de gestão são ações que criam possibilidades de gerenciar os processos de trabalho em saúde em novas direções, inovadoras e democráticas, num todo interdependente, interconectado. Assim, a gestão do trabalho em saúde não será considerada, simplesmente, uma questão técnica, já que envolve mudanças nas relações, nos processos, nos atos de saúde e, principalmente, nas pessoas.

Olhando nesta perspectiva a Educação Permanente em Saúde, será tomada como um recurso estratégico para a gestão do trabalho e da educação na saúde, possibilitando o ordenamento da formação e do desenvolvimento permanente dos trabalhadores. E, por ser uma estratégia para

---

<sup>1</sup> Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. Curso de formação de facilitadores de educação permanente em práticas de saúde: unidade de aprendizagem - análise do contexto da gestão e das práticas de saúde. Ministério da Saúde. Rio de Janeiro: Ministério da Saúde/FIOCRZ; 2005.



a aprendizagem coletiva, a partir das práticas e do trabalho, é que a Educação Permanente em Saúde é parte constitutiva da gestão democrática, ou seja, ela é uma estratégia para a gestão participativa.

### **3.2. Gestão Administrativa Proposta para a Execução**

A OSS SANTA CASA DE BIRIGUI fará o gerenciamento administrativo e operacional dos serviços de saúde da Unidade de Pronto Atendimento - UPA de Ribeirão Pires objetivando a transparência financeira e fiscal e buscando sempre o cumprimento da legislação brasileira, em especial a observância do estabelecido pela Secretaria Municipal de Saúde, pelo Ministério da Saúde – MS e pelo Ministério do Trabalho e Emprego – MTE, assim como pelas Resoluções dos Conselhos Profissionais.

Estabelecerá normas, regras, e procedimentos administrativos visando aplicar as boas práticas de governança, assegurando uma gestão coerente, oferecendo orientação, processos e tomada de decisões para cada área de responsabilidade, que irá se concretizar assegurando a capacitação do pessoal encarregado e provendo o aparato necessário aos serviços de gerenciamento administrativo.

A Unidade de saúde constante do Chamamento Público a que se refere este Plano de Trabalho contará com uma equipe que procederá às rotinas administrativas, os protocolos assistenciais, o gerenciamento de risco, entre outros.

Para atuar esta equipe contará com sistema informatizado de gestão integrado/compatível com o utilizado pela Secretaria Municipal de Saúde.



### 3.3. Estratégias Administrativas

Para o sucesso do modelo gerencial que será adotado na gestão administrativa da UPA de Ribeirão Pires a serem geridas pela **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI**, as seguintes estratégias serão adotadas:

- Implantação de avaliação e monitoramento e supervisão de processos, resultados alcançados, planejamento, ações implantadas de modo a fortalecer o planejamento e consolidar as estratégias, contribuindo para a transparência do processo;
- Implantação da Educação Permanente e Continuada para todos os funcionários proporcionando melhoria da qualidade dos nossos recursos humanos e dos recursos humanos da Secretaria Municipal de Saúde, das condições de trabalho e do desenvolvimento da auto estima (através do reconhecimento dos resultados da produção do seu trabalho);
- Construção conjunta, de um plano de trabalho para a Unidade de Saúde, de acordo com as metas estabelecidas;
- Manter a população informada sobre o funcionamento dos serviços, com foco na otimização do uso coletivo;
- Planejamento das ações da UPA de Ribeirão Pires no que se relaciona à área médica, articulando com os outros níveis de atenção da Secretaria Municipal de Saúde (sistema de referência e contra referência), contemplando o atendimento universalizado à clientela do SUS;
- Priorização das ações da Vigilância em Saúde, estipulada pelo Ministério da Saúde e pela Secretaria Municipal de Saúde.

### 3.4. Instrumentos de Gestão

As ferramentas da gestão moderna passam obrigatoriamente pelos mecanismos de produção do trabalho e seus resultados. Para tanto, implantaremos as seguintes ferramentas e

instrumentos de modernização gerencial:

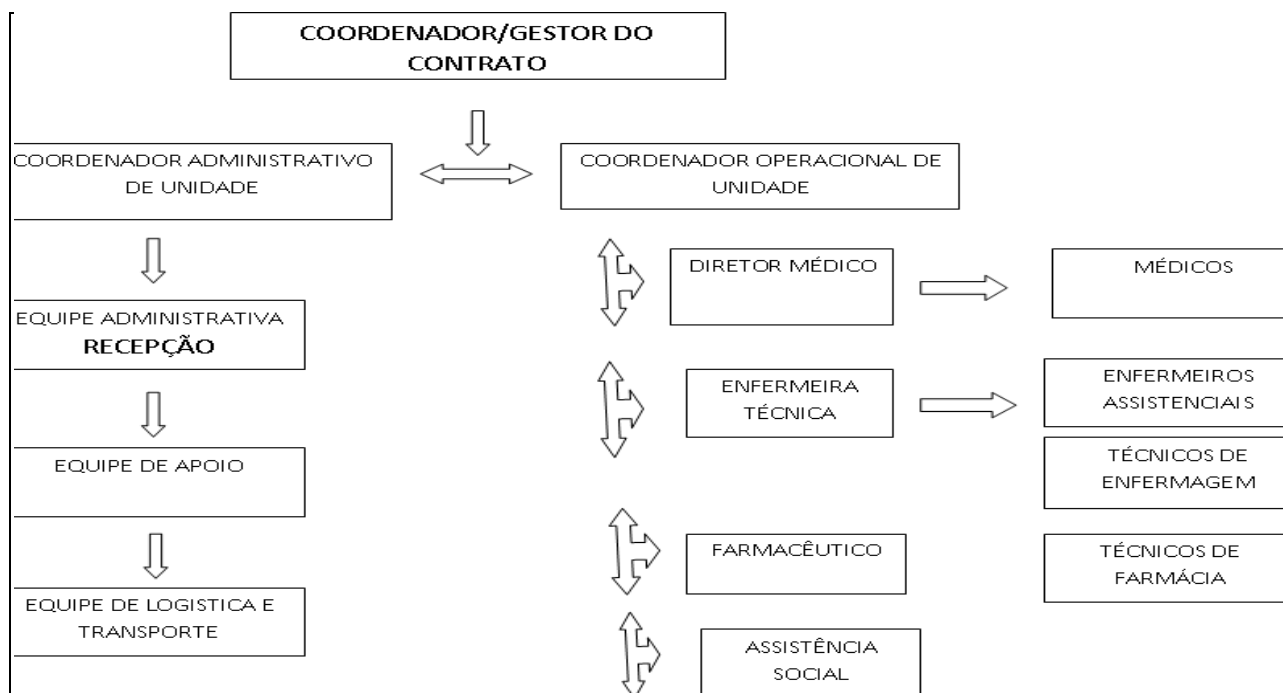
- Educação em Saúde, Capacitação Profissional e Educação Continuada;
- Comissões Técnicas;
- Atenção para a eficácia na comunicação entre setores;
- Motivação das equipes multidisciplinares (palestras motivacionais);
- Identificação e formação de chefias;
- Supervisão dos serviços de saúde “*in loco*”;
- Avaliação de desempenho dos envolvidos nos serviços de saúde prestados.

### 3.5. Estrutura Diretiva Sugerida para a UPA de Ribeirão Pires

#### 3.5.1. ORGANOGRAMA E ATRIBUIÇÕES

##### 3.5.1.1. Organogramas

#### VISÃO DIRETIVA GLOBAL DA UPA





## 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**

### 3.5.1.2. ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DOS CARGOS

#### RECEPCIONISTA

- Executar serviços de digitação;
- Atender e fazer ligações telefônicas de interesse do local de trabalho, prestando as informações solicitadas;
- Atender e/ou recepcionar o público;
- Receber e distribuir correspondências;
- Organizar o ambiente de recepção;
- Apoiar a área administrativa;
- Desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de segurança do trabalho;
- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.

#### AUXILIAR DE SERVIÇOS GERAIS

- Uso obrigatório de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual)
- Zelar pelo ambiente físico do local e de suas instalações, cumprindo as normas estabelecidas na legislação sanitária vigente;
- A necessidade de reposição dos produtos;
- Executar trabalho rotineiro de limpeza geral, lavando as dependências, móveis, utensílios e instalações, para manter as condições de higiene e conservação.
- Remover o pó de móveis, paredes, tetos, portas, janelas e equipamentos, limpando-os com vasculhadores, flanelas ou vassouras apropriadas, para conservar-lhes a boa aparência;



## 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**

- Limpar escadas, pisos, lavando-os para retirar poeira e detritos;
- Limpar utensílios, utilizando pano ou esponja com água e sabão ou outro meio adequado, para manter a boa aparência dos locais;
- Retirar o lixo do local;
- Limpar o hall de entrada, assim como vidros e portas do mesmo;
- Vestir luvas para os trabalhos que as exigirem;
- Respeitar o HORÁRIO DE TRABALHO.
- Participar de eventos, cursos, reuniões sempre que convocado ou por iniciativa própria, desde que autorizado pela direção, visando ao aprimoramento profissional;
- Cumprir as rotinas estabelecidas no Manual de limpeza e Higienização instituída na Unidade, respeitando criteriosamente, horários e tipo de limpeza a ser realizada.
- Realizar outras atividades afins.

### **ASSISTENTE ADMINISTRATIVO**

- Garantir a elaboração de controles, de ordem administrativa, visando ao estabelecimento de normas, critérios e padrões que tragam soluções técnicas em sua área de competência e compatíveis com a cultura construtiva da organização;
- Influenciar positivamente e conscientemente, com a finalidade de ordenar, manter e desenvolver uma programação planejada e projetada coletivamente.
- Arquivo de documentos;
- Zelar pelo patrimônio da empresa;
- Emitir relatórios administrativo/financeiro;
- Preocupar-se com o bem estar pessoal.
- Realizar outras atividades afins.

### **PROPOSTA TÉCNICA**

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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 TECNICO

- Orientar, coordenar, controlar e dirigir as atividades da UPA; responder pelo bom andamento e pela regularidade do serviço;
- Zelar pelo cumprimento das disposições legais e regulares em vigor;
- Assegurar condições dignas de trabalho e os meios indispensáveis a prática médica, visando o melhor desempenho do Corpo Clínico e demais profissionais de saúde em benefício da população usuária da instituição;
- Fazendo cumprir as normatizações dos Conselhos de Medicina;
- Movimentar internamente o pessoal da UPA;
- Responder pelo bom andamento e pela regularidade do serviço.
- Participar de reuniões;
- Realizar outras atividades afins de sua área de competência.

### ENFERMEIRO RESPONSÁVEL TECNICO

- Organizar e direcionar os serviços de enfermagem e suas atividades;
- Técnicas e auxiliares;
- Planejar, organizar, coordenar, executar e avaliar os serviços da assistência de enfermagem;
- Elaborar escala de folgas e escala de atribuições;
- Capacitar membros da equipe quanto a práticas de enfermagem em urgência/emergência;
- Enviar ao setor competente informações pertinentes à UPA;
- Notificar os casos seguindo estratégia local;
- Coordenar e realizar atividades de educação permanente;
- Prevenção e controle sistemático de infecção hospitalar;
- Preencher relatórios e registros de produção das atividades de enfermagem, bem

### PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017

como efetuar a análise dos mesmos;

- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da Unidade de Saúde;
- Desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de biossegurança e/ou segurança do trabalho;
- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.
- Participação na elaboração de medidas de prevenção e controle sistemático de danos que possam ser causados aos pacientes durante a Assistência de Enfermagem;
- Participação nos programas de higiene e segurança do trabalho e de prevenção de acidentes e de doenças profissionais e do trabalho.

#### **ASSISTENTE SOCIAL**

- Executar o programa, baseado na identificação das necessidades individuais e coletivas, visando o atendimento e a garantia dos direitos enquanto cidadãos dos usuários dos serviços de urgência/emergência.
- Realizar estudo sócio-econômico, pesquisando interesses, necessidades, perfil dos usuários para definição de ações a serem ofertadas;
- Realizar, laudos e pareceres técnicos relacionados à matéria especificam do serviço social;
- Coletar, organizar, compilar, tabular e difundir dados;
- Elaborar relatórios;
- Desempenhar tarefas administrativas inerentes a função;
- Participar de programa de treinamento, quando convocado;
- Desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de segurança do trabalho;
- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.



## 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**

### **TÉCNICO EM FARMÁCIA**

- Realizar o recebimento, conferência e o correto armazenamento dos medicamentos e materiais;
- Controlar a validade de produtos estocados;
- Organizar a área de estocagem da farmácia da unidade;
- Arquivar documentos;
- Cumprir rigorosamente os procedimentos operacionais existentes;
- Desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de biossegurança e/ou segurança do trabalho;
- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.

### **ENFERMEIRO**

- Realizar consulta de enfermagem, prescrição e diagnóstico de enfermagem conforme protocolos ou outras normativas técnicas estabelecidas pelo gestor municipal, observadas as disposições legais da profissão;
- No nível de suas competências, executar assistência básica, intermediária e avançada;
- Capacitar membros da equipe quanto a práticas de enfermagem em urgência/emergência;
- Enviar ao setor competente informações pertinentes à UPA;
- Notificar os casos seguindo estratégia local;
- Coordenar e realizar atividades de educação permanente;
- Prevenção e controle sistemático de infecção hospitalar;
- Preencher relatórios e registros de produção das atividades de enfermagem, bem como efetuar a análise dos mesmos;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da Unidade de Saúde;
- Desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de biossegurança e/ou segurança do trabalho;

### **PROPOSTA TÉCNICA**

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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**

- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.
- Participação na elaboração de medidas de prevenção e controle sistemático de danos que possam ser causados aos pacientes durante a assistência de Enfermagem;
- Participação nos programas de higiene e segurança do trabalho e de prevenção de acidentes e de doenças profissionais e do trabalho;
- Realizar outras atividades de competência de sua área conforme necessidade do serviço.

### FARMACÊUTICO

- Atuar em equipe multiprofissional assegurando a assistência terapêutica universalizada na promoção, proteção e recuperação da saúde da população, em seus aspectos individuais e coletivos;
- Desenvolver atividades de planejamento, controle de qualidade, vigilância epidemiológica, farmacológica e sanitária dos medicamentos e produtos farmacêuticos;
- Atuar no controle e gerenciamento de medicamentos e correlatos (políticas de saúde e de medicamentos);
- Prestar assistência farmacêutica na dispensação e distribuição de medicamentos e correlatos envolvendo revisão, atualização, inspeção e fiscalização;
- Elaborar laudos técnicos;
- Emitir relatórios;
- Atuar no armazenamento de medicamentos;
- Atuar no controle de qualidade, inocuidade e eficácia dos medicamentos;
- Fiscalizar condições de higiene no local de trabalho;
- Orientar e determinar ações para pronta solução de irregularidades;
- Promover atividades de capacitação, formação e educação dentro de sua área de conhecimento;
- Desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de biossegurança e/ou

### PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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**

segurança do trabalho;

- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.

### **MÉDICO PLANTONISTA CLINICO**

- Realizar assistência integral (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde) aos indivíduos e famílias em todas as fases do desenvolvimento humano: infância, adolescência, idade adulta e terceira idade;
- Realizar consultas clínicas e procedimentos na Unidade de Pronto Atendimento – UPA;
- Realizar atividades de demanda espontânea em clínica médica, e procedimentos para fins de diagnósticos;
- Encaminhar, quando necessário, usuários a serviços de alta complexidade, respeitando fluxos de referência e contrareferência locais, mantendo sua responsabilidade pelo acompanhamento do plano terapêutico do usuário, proposto pela referência;
- Compreender e intervir nos determinantes do processo saúde-doença, buscando a eleição e solução de prioridades em conjunto com a população em que atua;
- Dominar conceitos e habilitar-se para a execução de diagnósticos de demanda, de comunidade e institucionais;
- Planejar, executar e avaliar as ações de saúde sempre que solicitado;
- Integrar-se à equipe de saúde buscando desenvolver ações multiprofissionais e interdisciplinares;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da Unidade de Pronto Atendimento - UPA.
- Desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de biossegurança e/ou segurança do trabalho;
- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.



## 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**

### **MÉDICO PLANTONISTA PEDIATRA**

- Realizar assistência integral (promoção e proteção da saúde, prevenção de agravos, diagnóstico, tratamento, reabilitação e manutenção da saúde) aos indivíduos e famílias em todas as fases do desenvolvimento humano: infância, adolescência, idade adulta e terceira idade;
- Realizar consultas pediátricas e procedimentos na Unidade de Pronto Atendimento (UPA);
- Realizar atividades de demanda espontânea em pediatria e procedimentos para fins de diagnósticos;
- Encaminhar, quando necessário, usuários a serviços de e alta complexidade, respeitando fluxos de referência e contrareferência locais, mantendo sua responsabilidade pelo acompanhamento do plano terapêutico do usuário, proposto pela referência;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da Unidade de Pronto Atendimento (UPA).
- Desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de biossegurança e/ou segurança do trabalho;
- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.

### **TÉCNICO DE ENFERMAGEM**

- Participar com o enfermeiro:
  - No desenvolvimento e execução de métodos de avaliação da saúde da população assistida;
  - Na prestação de cuidados diretos de Enfermagem a pacientes em estado grave;
  - Na prevenção e controle sistemático da infecção hospitalar;
  - Na prevenção e controle sistemático de danos físicos que possam ser causados a pacientes durante a assistência à saúde;
- Atuar em equipe multiprofissional assegurando a assistência terapêutica universalizada

### **PROPOSTA TÉCNICA**

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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**

na promoção, proteção e recuperação da saúde da população, em seus aspectos individuais e coletivos;

- Participar das atividades de assistência básica e intermediária realizando procedimentos regulamentados no exercício de sua profissão;
- Participar do gerenciamento dos insumos necessários para o adequado funcionamento da Unidade de Saúde;
- Desenvolver suas atividades utilizando normas e procedimentos de biossegurança e/ou segurança do trabalho;
- Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério de seu superior.

### **Observação:**

- Enfermeiros têm que ter formação de nível superior, devidamente regulamentado no conselho de classe.
- Técnicos de Enfermagem tem que ter formação técnica e devidamente regulamentada no conselho de classe.
- Farmacêutico: tem que ter formação de nível superior, devidamente regulamentado no conselho de classe.
- Atendente de Farmácia tem que ter formação técnica em farmácia, devidamente regulamentado no órgão de classe.
- Recepcionista Tem que ter Ensino médio; conhecimento básicos de informática; experiência em atendimento.
- Motorista tem que ter ensino médio; habilitação compatível; experiência profissional.
- Serviços Gerais tem que ter escolaridade primária, experiência profissional.
- Coordenador Administrativo tem que ter experiência em rotinas administrativas na saúde; conhecimento básico de informática.

### **PROPOSTA TÉCNICA**

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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 Administrativo: tem que ter escolaridade mínima ensino médio, conhecimento básico de informática.
- Equipe Médica tem que ter formação em medicina, especialista na área de atuação, devidamente regulamentado no CRM e experiência na área de atuação.

A equipe médica será contratada via Pessoa Jurídica, com estrutura formada por Diretor Técnico, Coordenador Técnico, Pediátrico e Médicos Plantonistas. Inicialmente especialidades serão as seguintes: Clínica Médica, Clínica Pediátrica.

A Coordenação Técnica promoverá reuniões periódicas com a equipe de médicos, bem como com a equipe multidisciplinar a fim de verificar a evolução dos serviços.

#### **4. AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO DO SERVIÇO PRESTADO**

O monitoramento e avaliação utilizando Indicadores Verificáveis estão relacionados à qualidade da assistência oferecida aos usuários da unidade saúde gerenciada e medem aspectos relacionados à efetividade da gestão e ao desempenho da Unidade.

Será feita a avaliação das metas quantitativas pactuadas no Contrato de Gestão, também será avaliada a satisfação do usuário e dos colaboradores. Serão monitoradas as ações e determinações das comissões existentes.

Para o acompanhamento e monitoramento do Plano de Trabalho, utilizaremos os seguintes indicadores:

- Porcentagem de internações de urgência;
- Pesquisa de satisfação;
- Relação usuário/profissional de saúde;

#### **PROPOSTA TÉCNICA**

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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**

- Alcance de metas x realizada;
- Acolhimento com classificação de risco;
- Infraestrutura.
- Tempo/resposta de atendimento

### 5. DIRETRIZES PARA A EXECUÇÃO

- Executar todos os programas com efetividade, zelando pela boa qualidade das ações e serviços prestados e buscando alcançar eficiência, eficácia, efetividade e economicidade em suas atividades;
- Acolhimento de 100% (cem por cento) da demanda espontânea e direcionada;
- A OSS SANTA CASA DE BIRIGUI encaminhará à Secretaria Municipal de Saúde, mensalmente relatório contendo todos os procedimentos realizados, bem como quantidade e identificação dos serviços de apoio com informações detalhada, ou informações adicionais ou complementares que a Secretaria de Saúde solicitar;
- Fornecer retaguarda às urgências atendidas pela Atenção Básica;
- O Serviço de Recepção solicitará aos pacientes, ou a seus representantes legais, a documentação de identificação do paciente e a documentação de encaminhamento, se for o caso, especificada no fluxo estabelecido pela Secretaria Municipal da Saúde;
- A OSS SANTA CASA DE BIRIGUI realizará os atendimentos de acordo com os Protocolos que vão garantir intervenção segura e resolutiva do atendimento ao paciente;
- Quando houver casos suspeitos ou confirmados de doenças compulsórias, a Vigilância Epidemiológica do município será imediatamente comunicada;
- A Vigilância Epidemiológica do município será imediatamente comunicada no caso de óbitos infantis de 0 a 11 meses e 29 dias, óbitos maternos e óbitos de mulheres em idade fértil até 49 anos;
- Serão cumpridos os prazos para o envio das declarações de óbito para a Vigilância

Epidemiológica;

- Fornecer equipamentos de proteção individual (EPI's) e uniformes e crachás de identificação aos profissionais da UPA;
- Realizar atendimentos e procedimentos médicos e de enfermagem adequados aos casos críticos ou de maior gravidade;
- Contra referenciar para os demais serviços de atenção integrantes da rede proporcionando continuidade ao tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo;
- Solicitar retaguarda técnica ao SAMU 192, sempre que a gravidade/complexidade dos casos ultrapassarem a capacidade instalada da Unidade; e Garantir apoio técnico e logístico para o bom funcionamento da Unidade;
- Comunicar qualquer anormalidade durante a execução dos serviços ao Gestor da presente Contratação, e a Secretaria Municipal de Saúde.

## 6. DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES A SEREM DESENVOLVIDAS NA UPA

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 pré determinada 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.

### 6.1. MANUAL DE PROTOCOLOS

Protocolos são considerados importantes instrumentos para o enfrentamento de diversos



## 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**

problemas na assistência e na gestão dos serviços de saúde. 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 em ambientes de saúde.

Incluímos, também, no rol de procedimentos, os protocolos assistenciais, protocolos de atenção, protocolos de cuidado, protocolos de acompanhamento e avaliação, protocolos de organização da atenção, entre outros. Os protocolos serão apresentados nos ANEXOS 1.

Em um primeiro momento, esta diversidade de categorias pode causar alguma dificuldade. No entanto, direcionados por diretrizes diferenciadas, acabam por ser agrupados, quanto à natureza, como protocolos clínicos (baseados em evidências científicas, envolvem a incorporação de novas tecnologias e dão ênfase às ações técnicas e ao emprego de medicamentos), e os protocolos voltados à organização dos serviços.

Todos os funcionários da UPA Santa Luzia serão treinados para trabalhar de acordo com as normas pré estabelecidas para seu setor de atuação.

### **6.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO – SAU**

Entendendo o cliente como a razão de ser de suas atividades, a Irmandade Santa Casa de Birigui implantará no UPA SANTA LUZIA um serviço específico para atendimento ao usuário. O SAU, como é conhecido, é o canal de comunicação entre os clientes e o hospital. 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, contribuindo 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.

## **IMPLANTAÇÃO DO SAU**

Para implantação do SAU os seguintes passos são previstos:

- Mobilização para a criação do SAU.
- Definição no organograma.
- Clareza quanto aos objetivos de implantação da SAU.
- Estruturação do SAU (estrutura física, instrumento normativo, recursos humanos, fluxo de trabalho).
- Divulgação do serviço para os usuários.

## **MOBILIZAÇÃO PARA A CRIAÇÃO**

A primeira etapa para implantação do SAU é a de definição de sua necessidade dentro do UPA SANTA LUZIA 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



## 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**

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 DE ORGANOGRAMA**

O SAU, por ser um instrumento de gestão, deve estar inserida no organograma da instituição a qual está vinculada e situar-se, preferencialmente, articulada ao nível central de gestão. Porém há que se refletir sobre a realidade de cada local para essa definição.

### **CLAREZA QUANTO AOS OBJETIVOS DE IMPLANTAÇÃO DO 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:**

Deve-se observar:

- Espaço físico determinado.
- Boa localização, de fácil acesso e visibilidade ao usuário.
- Acessibilidade (rampa e banheiros adaptados).

### **PROPOSTA TÉCNICA**

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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**

- Equipamentos e mobiliário adequados para a realização do serviço.
- Disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet.
- Espaço adequado para atendimento presencial, eventualmente com resguardo de sigilo.

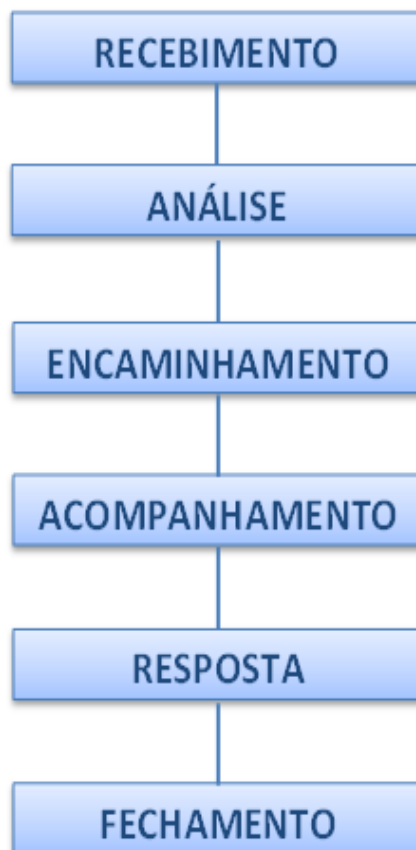
Portanto, o local escolhido deve ser adequado para a execução das funções, tais como acolhimento das manifestações, incluindo espaço específico e adequado para o atendimento presencial, análise e acompanhamentos das manifestações e gestão dos dados do SAU. Sugere-se a criação de um espaço reservado para 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.

### **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.



### 6.3. A LOGÍSTICA DE SUPRIMENTOS

O conceito de Logística explana que é o 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



## 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**

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.

### **6.3.1. SERVIÇO DE AQUISIÇÃO E GESTÃO DE SUPRIMENTOS**

O Setor de Compras fica responsável pela logística de suprimentos, onde recebe as solicitações de compras dos setores: Almoxarifado, Farmácia, Serviço de Nutrição e Dietética (SND) e outros.

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** será responsável por suprir a necessidade de material médico-hospitalar e materiais de consumo, além de outros insumos necessários para a prestação dos serviços. No caso da aquisição de produtos farmacêuticos, somente comprará produtos registrados na ANVISA e constantes do RENAME - Relação Nacional de Medicamentos Essenciais e REMUME - Relação Municipal de Medicamentos Essenciais.

Importante é lembrar que, de acordo com o **item B Insumos Hospitalares do Edital de Chamamento, “os medicamentos utilizados na execução do objeto serão disponibilizados pela CONTRATANTE”**, e caberá à Gestão de Fluxo de Material da UPA, enviar requisição periódica ao setor de almoxarifado da Prefeitura municipal de Ribeirão Pires e em casos excepcionais poderão ser adquiridos pela CONTRATADA, após ciência da CONTRATANTE, através de solicitação por escrito, e com a apresentação de mínimo três orçamentos, devendo ainda a entrega desses insumos ser feita diretamente no Almoxarifado Central de Medicamentos. O valor dispensado na compra de insumos não poderá suportar mais do que 1% do valor deste contrato.

É de competência da Logística de Suprimentos:



## 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**

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

### **6.3.1.1. NORMAS E ROTINAS DO DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

#### **COMPETÊNCIAS:**

- Executar as atividades relativas à aquisição de materiais e contratação de serviços, observando o cumprimento das Leis demais legislação vigente que rege a matéria;
- Realizar levantamento de preços com no mínimo 03 fornecedores;
- Organizar e manter o cadastro de fornecedores e prestadores de serviços no

#### **PROPOSTA TÉCNICA**

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017

Sistema Informatizado devidamente atualizado;

- Exigir e conferir dos fornecedores, apresentação de proposta de preços com clareza de especificação e exatidão de valor; validade da proposta, condições de pagamento e modalidade de frete;
- Elaborar Mapa Estimativo de Preços, para processos de aquisição de materiais e serviços;
- Gerar e transmitir Autorização de Fornecimento ao fornecedor adjudicado e almoxarifado ou unidade requerente;

### **6.3.2. PATRIMÔNIO**

#### **Competências**

- Compete ao Coordenador da unidade, supervisão, fiscalização, recebimento e controle de todos os bens móveis da UPA;
- Efetuar as atividades relativas ao tombamento, registro, controle, movimentação, inventários físico contábil, baixa, incorporação de bens móveis permanentes e equipamentos;
- Promover, periodicamente, a reavaliação do ativo permanente distribuído ao setor;
- Propor e instruir processos, com encaminhamentos à Gerência de Material e Direção, dos materiais permanentes para possíveis baixas, ou doações;
- Receber e conferir se os materiais adquiridos entreguem à Seção de Patrimônio, estão de acordo com a especificação, constante na Autorização de Fornecimento, solicitando substituição imediata (definir prazo) dos que forem entregues em desacordo;



## 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**

- Informar a unidade solicitante e/ou técnico de manutenção sobre o recebimento do material adquirido, para inspeção e entrega ao requisitante;
- Encaminhar os materiais e equipamentos para conserto providenciando a documentação necessária, embalagem e meio de transporte adequados, liberação de documentos para locomoção dos equipamentos.

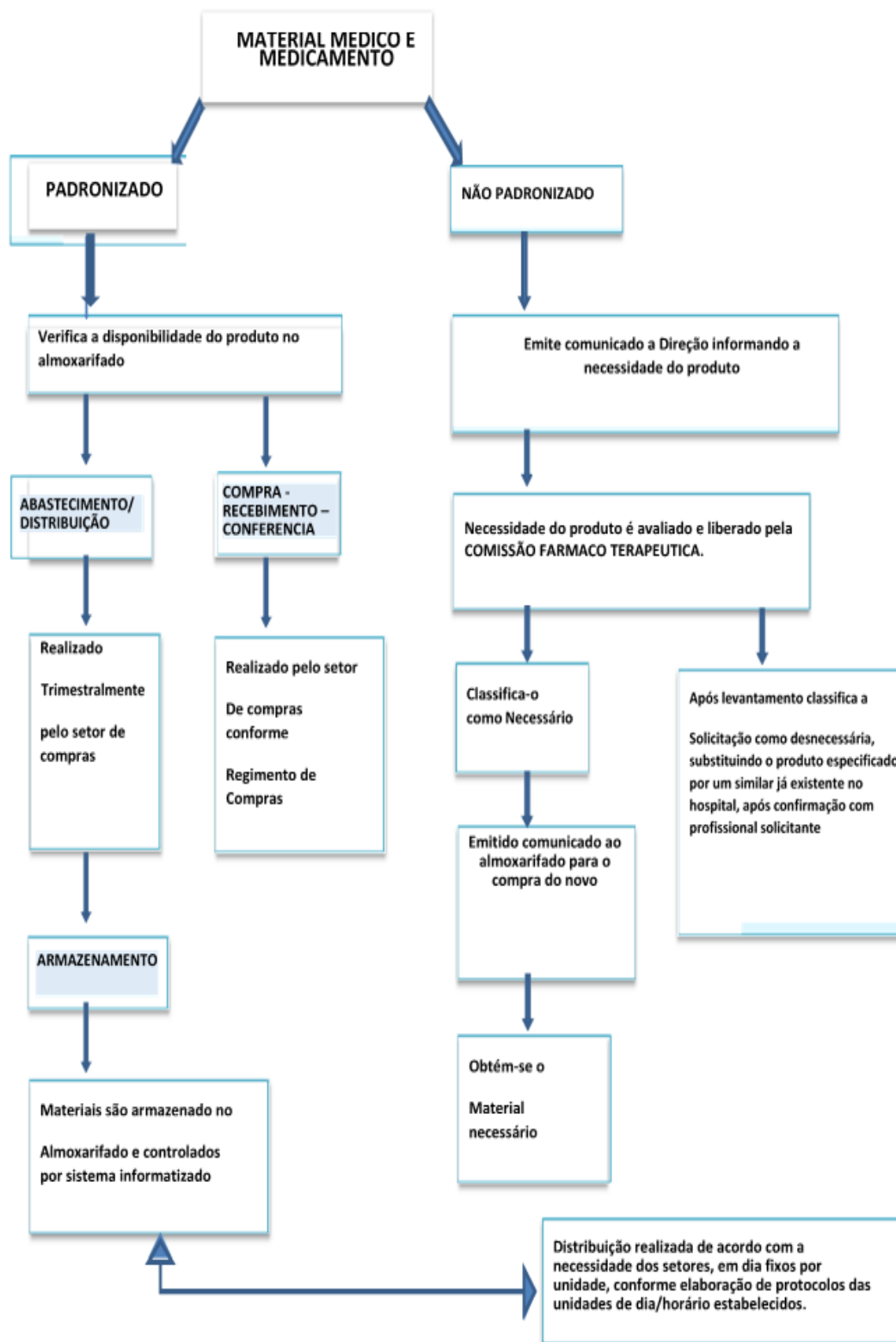
### **6.3.3. SERVIÇO DE FARMÁCIA E ALMOXARIFADO**

#### **6.3.3.1. FLUXO OPERACIONAL PARA MATERIAL MÉDICO-HOSPITALAR E MEDICAMENTOS**

Possuir um fluxo de materiais eficiente é muito importante para que qualquer empresa entregue seus produtos no tempo, na qualidade, na quantidade e no lugar certo, ou seja, a essência do conceito de logística. Se em uma empresa comum esses preceitos são vitais, em unidades de saúde, multiplica-se a importância de se manter uma boa gestão de materiais.

*A gestão de fluxo de material, nesse caso, é definida como a parte da cadeia de abastecimento que planeja programa e controla o fluxo eficiente e armazenamento de material médico-hospitalar e relacionado, desde o ponto de origem para ponto de consumo, a fim de atender às necessidades dos usuários.*

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** se responsabilizará pelo serviço de Gestão de Fluxo de Material na Unidade de Pronto Atendimento - UPA de Ribeirão Pires, incluindo a administração dos medicamentos, consignados, e dos materiais necessários para o funcionamento da UPA, como material de escritório, de manutenção, entre outros.



### 6.3.3.2. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE LOGÍSTICA DA FARMÁCIA E ALMOXARIFADO

A execução da logística tem por finalidade a realização dos processos físicos e gestão das informações conforme os itens a seguir.

- **Apoio à Área de Compras**
- **Recebimento e Conferência de Material**
- **Armazenagem**
  - Armazenagem e controle dos produtos adquiridos ou consignados, gerando visibilidade de todos os estoques.
  - Controle de estoque por lote e validade, com rastreabilidade para caixas, unidades, doses, drágeas, líquidos, kits, produtos re-esterelizados e outros;
  - Manutenção dos estoques nas áreas de armazenagem, dispensação e consumo devidamente organizados e conservados;
  - Alocação de estoque dinâmica, baseada em características químicas e físicas dos produtos, para otimização das áreas físicas e atendimento das exigências dos órgãos competentes;
  - Controle de movimentação das posições de estoque com ponto de controle duplo.
- **Separação**
- **Distribuição**
  - Cronograma de distribuição por área operacional, com transferência de material dentro dos dias e horários previamente acordados.
  - Controle de farmácias responsáveis para atendimento de requisições de produtos para seus respectivos locais vinculados.
  - Transferência de material em emergência para áreas em prazo acordado.
  - Recuperação do material não utilizado nas áreas, computando através de rotina do sistema, materiais de devolução que deverão retornar para o estoque.



#### 6.4. ROTINAS ADMINISTRATIVAS EXECUTADAS NA CENTRAL DE SERVIÇOS DA OSS

Diversas rotinas administrativas são executadas na central de serviços da **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI**. Algumas dessas rotinas são executadas ainda, de forma complementar, localmente, na Unidade de Saúde gerida, por exemplo, as informações operacionais serão alimentadas na UPA, mas serão processadas na central da OSS. A razão desta forma de trabalhar é a economicidade e a racionalização de recursos humanos. São exemplos dessa forma de gerir as ações de logística de suprimentos, gestão de estoque, algum tipo de armazenamento, entre outras.

#### 6.5. GESTÃO

##### 6.5.1. GESTÃO FINANCEIRA

O Serviço de Gestão Financeira é, dentro dos serviços de apoio geral, um dos setores mais sensíveis de uma UPA. Os recursos financeiros são extremamente escassos e, por isso, devem ser muito bem geridos, em tempo hábil, com oportunidade e muita racionalidade.

A gestão financeira se ocupa pela economia e pelas finanças da entidade hospitalar. 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 longos prazos (contas a pagar).

O objetivo da **SANTA CASA DE BIRIGUI** é gerir os recursos financeiros de forma a otimizá-los.

É atribuição da administração financeira buscar a redução das despesas consideradas desnecessárias e definição de prioridades nos gastos e manutenção dos recursos necessários à operacionalização das funções precípuas de um Pronto Socorro, ou seja, prestar serviços da área de saúde seja preventivos, remediadores ou de pesquisas e desenvolvimentos.



## 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**

Cabe à administração financeira hospitalar, por meio de uma gestão estratégica, prover os recursos financeiros necessários para a aquisição e manutenção de todos os recursos necessários para a prestação dos serviços de saúde. Entende-se por recursos necessários: medicamentos, recursos humanos, energia elétrica, água, instalações adequadas, etc.

A Administração financeira de um Pronto Socorro assina com a tutela e assume a responsabilidade de produzir os atos clínicos que ficarem estabelecidos. Todos os elementos advindos desses atos são valorizados, pelo que, à partida, a verba determinada também tem que ser suficiente para suportar todos os custos. Por isso indispensável levar ao máximo os proveitos e reduzir os custos tidos como desnecessários.

### **6.5.2. GESTÃO PARTICIPATIVA**

A Gestão Participativa 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.

Atualmente, com a necessidade de reconstrução dos modelos de gestão, 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, tendo como base norteadora a Educação Permanente em Saúde.

Para produzir democracia na organização do trabalho em saúde, o processo de cogestão "cria



## 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**

espaços de poder compartilhado e possibilita a ampliação significativa da aprendizagem no trabalho, podendo contribuir para estimular o compromisso e a responsabilização pelo processo e por seus resultados".<sup>2</sup> Portanto, o compartilhar é uma estratégia potente do crescimento coletivo. Esses conceitos são intrinsecamente vinculados à idéia de descentralização e de autonomia que, juntamente, com a participação, constituem as estratégias da gestão democrática compartilhada/participativa<sup>3</sup>.

Portanto, o pensar, o planejar e o gerenciar resulta de um processo interativo e, as estratégias de gestão são ações que criam possibilidades de gerenciar os processos de trabalho em saúde em novas direções, inovadoras e democráticas, num todo interdependente, interconectado. Assim, a gestão do trabalho em saúde não será considerada, simplesmente, uma questão técnica, já que envolve mudanças nas relações, nos processos, nos atos de saúde e, principalmente, nas pessoas.

Olhando nesta perspectiva a Educação Permanente em Saúde, será tomada como um recurso estratégico para a gestão do trabalho e da educação na saúde, possibilitando o ordenamento da formação e do desenvolvimento permanente dos trabalhadores. E, por ser uma estratégia para a aprendizagem coletiva, a partir das práticas e do trabalho, é que a Educação Permanente em Saúde é parte constitutiva da gestão democrática, ou seja, ela é uma estratégia para a gestão participativa.

---

<sup>2</sup> Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Departamento de Gestão da Educação na Saúde. Curso de formação de facilitadores de educação permanente em práticas de saúde: unidade de aprendizagem - análise do contexto da gestão e das práticas de saúde. Ministério da Saúde. Rio de Janeiro: Ministério da Saúde/FIOCRZ; 2005.

<sup>3</sup> Siqueira HCH. As interconexões do serviço no trabalho hospitalar - um modo de pensar e agir [tese]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2001.



## **6.6. AUDITORIA DE QUALIDADE**

A organização na área de saúde é considerada um sistema complexo, onde as estruturas e os processos são de tal forma interligada, que o funcionamento de um componente interfere em todo o conjunto e no resultado final, sendo assim, neste processo, não se avalia um setor ou departamento isoladamente. A Santa Casa de Birigui contemplará ações de Serviços de Auditoria e Gestão de Qualidade na área de Saúde, que atuará na UPA SANTA LUZIA.

As organizações têm como missão principal, prestar o melhor atendimento possível a todos os seus pacientes. Exatamente por isso, toda unidade de saúde precisa buscar permanentemente a melhoria da qualidade da sua gestão e assistência. A integração entre as áreas é um caminho a seguir, além do uso das ferramentas corretas e análise de indicadores precisos.

Uma das formas de atingir parâmetros de excelência no atendimento à área de saúde é através da auditoria de entidades que se dedicam a regulamentar e avaliar o funcionamento das instituições.

A gestão da qualidade de uma instituição de saúde é uma tarefa complexa, pois é necessário organizar todos os processos de forma interligada. Afinal, todos os setores interferem de alguma maneira nos demais. Por isso, é preciso avaliar o todo, e não somente as áreas de forma isolada.

O foco na segurança traz a capacidade de organização de se antecipar às situações indesejadas. Realizando a identificação, análise, planejamento e implementação de melhorias para redução contínua dos riscos de danos, associadas à assistência em saúde.

A responsabilidade socioambiental promove o uso racional e adequado de recursos, destacando a cultura da inovação, implementação de novas idéias, gerando melhorias e resultados com boas práticas.

Os Serviços de Auditoria e Gestão da Qualidade realizará auditoria nos setores administrativos, analisando documentos pertinentes aos contratos firmados com a OS, do departamento de pessoal, da controladoria, do departamento de compras e também os operacionais, que são aqueles utilizados no local onde o projeto é executado, devendo ainda, executar análise dos ambientes de trabalho através



## 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 laudos fotográficos, verificando as inconformidades se o fiel cumprimento das funções exercidas pelos colaboradores da OS.

A Auditoria executará testes de auditoria definida, colhendo e analisando evidências disponibilizadas abrangendo regras, rotinas, regulamentos e dispositivos legais pertinentes, produzindo parecer que deverá ser enviado a OS.

### **6.6.1. PLANO DE AUDITORIA E GESTÃO DE QUALIDADE**

Este Plano de Auditoria e Gestão de Qualidade pretende resumir os trabalhos realizados, referente ao primeiro ano. Este plano foi dividido em cinco grupos:

- Levantamento Situacional;
- Análise e verificação de documentos para investigação da qualidade dos dados introduzidos;
- Processos e respectivos fluxos da informação;
- Coleta de registro de evidências;
- Coleta de dados por entrevista;
- Coleta de dados por meio de amostragem;
- Infraestrutura de suporte;

Estes grupos serão reunidos com documentos comprobatórios (fotos e cópias de documentos) com o objetivo de desenvolver internamente um processo completo para avaliar sistematicamente a gestão administrativa e operacional da organização, visando medir a eficácia do cumprimento das missões estabelecidas internamente, pelo contrato de gestão com o ente público e a segurança e qualidade de todos os processos.

Através desta avaliação serão feitas a OS sugestões de processos e fluxos de melhorias, tendo em vista que, os itens que não estiverem em conformidade serão reavaliados na próxima visita para que se haja um acompanhamento e controle das ações propostas sobre os mesmo.



## 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

### 6.6.2. RELAÇÃO MÍNIMA DE EXAMES DISPONÍVEIS À UPA SANTA LUZIA

CRONOGRAMA DAS ATIVIDADES												
Atividades	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês
Reunião de Abertura												
Levantamento Situacional												
Análise Contrato OS X Pronto Socorro Municipal de Penápolis												
Coleta de registro de evidências												
Coleta de dados por entrevista												
Coleta de dados por meio de amostragem												
Avaliação Geral												
Reunião de Conclusão												
Plano de Ação												

### 6.6.3. OUTRAS INICIATIVAS E PROGRAMA DE QUALIDADE

A OSS Santa Casa de Birigui, iniciou os processos de Acreditação Hospitalar ou seja, processos institucionais para preparar o hospital para ser Acreditado, pela ONA ( Organização Nacional de Acreditação, nível 1 ).

Trata-se de um método de avaliação voluntário, periódico e reservado dos recursos institucionais do hospital para garantir a qualidade da assistência por meio de padrões previamente definidos, ou seja, um programa de educação continuada.

A acreditação hospitalar pode ainda, ser compreendida como uma metodologia gestão, que preconiza, que fomenta o entendimento estratégico, o consenso produtivo multiprofissional, a racionalização da utilização dos insumos e a otimização dos resultados dos hospitais.

Portanto a Santa Casa de Birigui propõe para a UPA Santa Luzia, nem conjunto com a Secretaria Municipal de Saúde, a implantação dos processos já iniciados na Santa Casa, para que a UPA possa passar pela estruturação de um processo educativo permanente e abrangente, que contemple todo o corpo de trabalhadores, compartilhando princípios, metas e objetivos a serem alcançados.

### PROPOSTA DE PLANO DE ORGANIZAÇÃO

**FASE 1:** Análise dos programas existentes na UPA, ( manuais, protocolos, rotinas de trabalhos, regimentos) ;

**FASE 2:** Implantação dos processos de trabalhos conforme descrito nesse plano de trabalho;

### PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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

**FASE 3:** Analisar o processo de Acreditação Hospitalar na perspectiva de profissionais da UPA, diretoria assim como da Secretaria Municipal;

**FASE 4:** Analisar os principais aspectos facilitadores e dificultadores do processo;

**FASE 5:** Montar Comissão de Acreditação. \*\*

CRONOGRAMA DE CERTIFICAÇÃO												
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
Fase 1	X	X	X									
Fase 2				X	X	X	X	X	X	X	X	X
Fase 3										X	X	
Fase 4										X	X	
Fase 5**												X

\*\*No primeiro ano de contrato a Santa Casa propõe iniciar os processos de implantação dos requisitos para a certificação, visto que esse programa é um processo contínuo, padronizando todos os processos organizacionais e assistenciais, portanto após o 1º ano de contrato, conforme cronograma, já foi possível essa organização, dando assim condições para então junto com a SMS após o 12º mês a Comissão de Acreditação possa dar continuidade ao projeto.

### 6.7. PROPOSTA PARA REGIMENTO INTERNO DA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO – UPA SANTA LUZIA

#### ARTIGO 1º - NORMAS GERAIS

A Unidade de Pronto Atendimento funcionará em caráter ininterrupto, vinte e quatro horas por dia, plenamente.

A finalidade principal da Unidade de Pronto Atendimento é prestar atendimento de urgência 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**

emergência ao Sistema Único de Saúde, orientando os pacientes que não apresentem casos urgentes para seguimento ambulatorial.

Toda a prática de assistência médica, administrativa e funcional da Unidade de Pronto Atendimento de, será definida em reuniões gerais entre, a Administração, o Corpo Clínico e a Enfermagem.

### ATENDIMENTO MÉDICO PLANTONISTA

#### ARTIGO 2º - DOS HORÁRIOS DE PLANTÃO MÉDICO

- Os plantões serão noturnos e diurnos e terão duração de 12 (doze) horas, iniciando-se das 07h às 19h e das 19h às 07h.
- A escala oficial da Unidade de Pronto Atendimento é aquela confeccionada pelo DIRETOR TÉCNICO/Supervisor Técnico da OSS, que será entregue com antecipação de no mínimo 05(cinco) dias à recepção da Unidade de Pronto Atendimento.

#### ARTIGO 3º - DAS SUBSTITUIÇÕES DOS MÉDICOS PLANTONISTAS

Somente serão permitidas substituições do plantonista em casos excepcionais e o médico será responsável por colocar outro plantonista em seu lugar.

#### ARTIGO 4º - DAS NORMAS PARA PASSAGEM DOS PLANTÕES DOS MÉDICOS

- Ao término do plantão, o médico plantonista deverá fornecer todas as informações necessárias ao colega que o suceder, quer dos pacientes em observação, quer de ordem administrativa, inerentes à continuidade das atividades, para que sejam tomadas as providências cabíveis a cada caso.
- A passagem do plantão somente deverá ocorrer nas dependências da Unidade de Pronto Atendimento, excluindo-se assim as áreas anexas (Copa, estacionamento, entre outros).
- O médico plantonista aguardará o seu substituto por 15 (quinze) minutos. Após os primeiros 15 minutos, o médico plantonista comunicará a Enfermeira responsável pelo plantão do horário, o atraso de seu substituto para ser providenciada uma solução. A recepção deverá tentar entrar em contato com o médico substituto que está em atraso, caso este não seja encontrado, deverá ser solicitada ajuda junto ao diretor técnico as providências cabíveis.

### PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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**

- Em hipótese alguma poderá o colega que aguarda o substituto deixar o plantão, sob pena de ficar caracterizado “abandono de plantão”, sendo comunicado ao Conselho Regional de Medicina sobre a infração, além de uma advertência por escrito. Na reincidência ele será excluído da escala de plantão e será comunicado o fato a Secretaria de Saúde do Município.
- A saída do médico plantonista da Unidade de Pronto Atendimento durante o seu horário de plantão só será permitida quando substituído por colega da mesma especialidade o colega não deverá deixar ou se afastar das dependências da Unidade mesmo por período mínimo de tempo, sob pena de caracterizar abandono de plantão.

### ARTIGO 5º - DO VESTUÁRIO MÉDICO PLANTONISTA

Será exigido o uso jaleco branco com a identificação da UPA e vestuário adequado a condição de plantonista de emergência, além do crachá durante os plantões.

### ARTIGO 6º - DOS DEVERES DO MÉDICO PLANTONISTA

- Compromete-se o médico plantonista a não deixar o usuário aguardando pelo atendimento por tempo prolongado desnecessariamente;
- Quando da transferência de pacientes da Unidade de Pronto Atendimento, para unidade de internação, é de responsabilidade do plantonista os cuidados médicos até o momento em que o paciente for transferido;
- É responsabilidade do plantonista as anotações no prontuário completo e em letra legível, de todos os pacientes atendidos sob seus cuidados, procurando o máximo possível evitar diagnóstico incompleto ou incorreto.
- Conhecer, respeitar e cumprir o código de ética médica, manter comportamento cordial, respeitando colegas e funcionários da Unidade de Pronto Atendimento;
- Colaborar com seus colegas na assistência aos seus pacientes, quando solicitado;
- Cumprir as normas técnicas e administrativas da Instituição;
- Assumir a responsabilidade criminal, civil e ética pelos seus atos médicos e pelas indicações de métodos de diagnósticos, tratamento e medicamentos.

### SERVIÇO DE ENFERMAGEM

## PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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**

### ARTIGO 1º - DOS HORÁRIOS DE PLANTÃO DA ENFERMAGEM

- Os plantões serão diurnos e noturnos e terão duração de 12 (doze) horas, iniciando-se das 07h às 19h e das 19h às 07h, salvo para a Enfermeira Responsável Técnica que terá a escala de 08 (oito) horas por dia de segunda à sexta-feira e a Enfermeira de apoio noturno escala de 06 (seis) horas.
- A escala de enfermagem da Unidade de Pronto Atendimento será confeccionada pela Enfermeira Responsável Técnica sob a supervisão do Supervisor Técnico da OSS, colocada em local visível com antecipação de oficial é aquela que será no mínimo 05 (cinco) dias.

### ARTIGO 2º - DO VESTUÁRIO DA EQUIPE DE ENFERMAGEM

Será exigido o uso de roupas e jaleco branco com a identificação da UPA e vestuário adequado à condição de Enfermeira e Técnico de Enfermagem em emergência, além do crachá durante os plantões.

### ARTIGO 3º - ENFERMEIRA RESPONSÁVEL TÉCNICA

Ao Enfermeiro Chefe do Serviço de Enfermagem compete:

- Elaborar o programa específico do Serviço de Enfermagem, em compatibilidade com a Administração da Unidade de Pronto Atendimento;
- Desenvolver plano de ação a ser seguido a curto, médio e longo prazo, incluindo objetivos, estratégia e relação de providências consideradas necessárias para atingir os objetivos estabelecidos;
- Formular política a ser observada pela equipe de enfermagem, definindo os limites de ação;
- Manter sempre elevado e atualizado o padrão de enfermagem, juntamente com sua equipe;
- Orientar e colaborar nos programas de educação em serviço para o pessoal da equipe de enfermagem, tendo em vista as necessidades da assistência prestada, aperfeiçoamento ou introdução de novas técnicas de enfermagem e a melhoria dos padrões de assistência;
- Avaliar os programas de trabalho e o desempenho do pessoal de serviço;
- Estabelecer métodos e padrões técnicos de assistência de enfermagem aos pacientes internos;
- Estabelecer critérios para avaliação do padrão de assistência prestada ao paciente;
- Desenvolver programas de educação continuada;
- Cumprir e fazer cumprir ordens de serviço, normas e regulamentos;
- Convocar e presidir reuniões com o pessoal de enfermagem;

## PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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**

- Elaborar e manter atualizado o Regimento/ Normas do setor.

### ARTIGO 4º - COMPETE AO SERVIÇO DE ENFERMAGEM

- Dar assistência de enfermagem a todos os pacientes de modo que sejam atendidos continuamente nas suas necessidades;
- Executar todas as atividades próprias da enfermagem visando o bem estar do paciente;
- Colaborar no tratamento dos pacientes e executar as prescrições médicas;
- Prever, coordenar e organizar pessoal e material de enfermagem a fim de proporcionar todas as facilidades necessárias à prestação de cuidados de enfermagem;
- Definir as atribuições de seu pessoal;
- Estabelecer rotinas, normas e técnicas para o Serviço de Enfermagem;
- Colaborar com processos educacionais facilitando o ensino e a aprendizagem dentro da Unidade de Pronto Atendimento;
- Manter entrosamento com todos os outros serviços da Unidade de Pronto Atendimento;
- Cumprir o Regimento/ Normas do Serviço de Enfermagem.

### ARTIGO 5º - SERVIÇO DE FARMÁCIA

O Serviço de Farmácia é chefiado por profissional devidamente qualificado, e a este compete:

- Planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades do Serviço de Farmácia;
- Responsabilizar-se legalmente perante a Vigilância Sanitária pelo Serviço de Farmácia da Unidade de Pronto Atendimento;
- Controlar em formulários e livros apropriados a aquisição, distribuição, devolução e controle de medicamentos;
- Controlar o registro de entorpecentes e psicotrópicos em livros especiais, de acordo com a legislação vigente;
- Elaborar e manter atualizado o Regimento/ Normas do setor.



## 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**

### ARTIGO 6º - SERVIÇOS GERAIS

Aos Serviços Gerais, chefiado por profissional devidamente qualificado, compete:

- Promover a limpeza diária dos locais que lhe forem confiados, estabelecendo os horários de comum acordo com os setores;
- Coletar o lixo, dando-lhe o devido destino;
- Promover a limpeza periódica de paredes, janelas, portas, tetos, lustres, vidros e móveis;
- Observar e comunicar à chefia imediata defeitos em instalações e móveis, para providências;
- Participar de treinamento em serviço, juntamente com a equipe de enfermagem, adequando técnicas, equipamentos e produtos, relacionando-os ao problema de contaminação e infecção hospitalar;
- Estabelecer normas sobre prevenção de acidentes para o seu pessoal;
- Aplicar rigorosamente técnicas indicadas para áreas especiais;
- Elaborar e manter atualizado o Regimento/ Normas do setor

### ARTIGO 7º -DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

O presente Regimento Interno será complementado pelos Regimentos/Normas de cada Setor, devendo ser observado e fielmente cumprido por todos os envolvidos e os que trabalham na Unidade de Pronto Atendimento.

## **6.8. PLANOS DE MANUTENÇÃO**

### **6.8.1. PLANO DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA**

Será executado conforme protocolo estabelecido nos prazos predeterminados, obedecendo rigorosamente a todos os procedimentos descritos, assim como a todas as premissas definidas anteriormente à prestação do serviço, visando otimizar o uso dos equipamentos no aspecto funcional e atribuindo segurança a todos os procedimentos realizados na Unidade de Pronto Atendimento - UPA de Ribeirão Pires reduzindo parada de equipamentos, perda de exames e, conseqüentemente, proporcionando aumento da meia vida de cada equipamento,



gerando menores gastos financeiros com reparação de equipamentos e equipamentos parados.

É de extrema importância que dentro das rotinas administrativas haja um cronograma de manutenções preventivas (MP) dos equipamentos. O cronograma de manutenções é baseado nas recomendações do fabricante do equipamento, que por sua vez devem estar em acordo com as rotinas pré-estabelecidas pelos órgãos de fiscalização ou pelo critério necessidade de manutenção. Essas manutenções preventivas consistem em um conjunto de operações tais como inspeção geral, troca de peças e acessórios com sua vida útil vencida, lubrificação, aferição e calibração posterior do equipamento, testes de desempenho e de segurança. A ANVISA, em seu livro “Equipamentos Médico- Hospitalares e o Gerenciamento da Manutenção”, estabelece alguns critérios de manutenção preventiva.

**A OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** manterá o cronograma que já estabelecido na Unidade de Pronto Atendimento de Ribeirão Pires.

## **6.9. PLANO DE ESTABELECIMENTO DE REFERÊNCIA E CONTRAREFERÊNCIA**

O sistema de referência e contra referência 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 contra referência refere-se ao ato formal de encaminhamento de paciente ao estabelecimento de origem (que o referiu) após resolução da causa responsável pela referência.

O Sistema de Referência e Contra referência diz respeito a uma rede hierarquizada e integrada de cuidados e serviços que começa na unidade de saúde da família, porta 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**

entrada do sistema, e estende-se até as 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.

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** buscará articular-se com Unidades Básicas de Saúde/Saúde da Família, SAMU 192, unidades hospitalares e serviços de atendimento domiciliar, unidades de diagnóstico e terapêutico e com outros serviços de atenção à saúde, com a finalidade de construir fluxos coerentes e efetivos de referência e contra referência e ordenar esses fluxos por meio de Centrais de Regulação Médica de Urgências e Complexos reguladores instalados na região (Municipal e CROSS).

### **6.9.1. REGULAÇÃO MÉDICA DAS URGÊNCIAS**

Em 2006 o Ministério da Saúde criou a REGULAÇÃO MÉDICA DE URGÊNCIA. A Regulação Médica das Urgências, operacionalizada pelas Centrais de Regulação Médica de Urgências, é um processo de trabalho por meio do qual se garante escuta permanente pelo médico regulador, com acolhimento de todos os pedidos de ajuda que ocorrem à central, bem como o estabelecimento de uma estimativa inicial do grau da urgência de cada caso, desencadeando a resposta mais adequada e equânime a cada solicitação, monitorando continuamente a estimativa inicial do grau de urgência até a finalização do caso e assegurando a disponibilidade dos meios necessários para a efetivação da resposta definitiva, de acordo com grades de serviços previamente pactuadas, pautadas nos preceitos de regionalização e hierarquização do sistema.

É importante lembrar que, a fim de garantir resposta efetiva às especificidades das demandas



de urgência, as grades de referência devem ser suficientemente de talhadas, explicitando quem são as unidades e levando em conta quantidades, tipos e horários dos procedimentos ofertados, bem como a especialidade de cada serviço, com este todo organizado em redes e linhas de atenção, com a devida hierarquização.

Os princípios constitucionais de respeito à dignidade da pessoa humana, de cidadania e de promoção do bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação, devem presidir todas as ações da Regulação Médica das Urgências.

### **6.9.2. CENTRAL DE REGULAÇÃO CROSS**

A Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo entendendo a Regulação como uma importante ferramenta de gestão do sistema de saúde pública, criou a Central de Regulação de Oferta de Serviços de Saúde (CROSS), que une as ações voltadas para a regulação do acesso na área hospitalar e ambulatorial, propiciando o ajuste da oferta assistencial disponível às necessidades imediatas do cidadão.

A CROSS foi criada pelo Estado para atuar como ferramenta de gestão do sistema de saúde pública e une as ações voltadas para regulação do acesso na área hospitalar e ambulatorial, propiciando ajuste na oferta assistencial disponível às necessidades médicas do cidadão. É um serviço que irá promover a articulação e integração de centrais de urgência, internações, consultas e serviços de apoio diagnóstico terapêutico.

Os sistemas Conexa, Regnet Leitos, Regnet Urgência, Hospnet e Resgate agora fazem parte do Portal CROSS que unifica os sites de apoio a regulação em um mesmo local.

Para acioná-lo, basta que o médico solicitante insira o histórico do paciente em questão, no canal da Central da CROSS, que analisará, através de um médico regulador, as características do quadro clínico, localizará o hospital com os recursos necessários que estiver mais próximo e orientará sobre a estrutura necessária a uma remoção segura. Quando o paciente chega ao



destino, toda estrutura hospitalar já está preparada para acolhê-lo.

## **6.10. Programa de Atuação em Protocolos**

Já dissemos anteriormente que os Protocolos são considerados importantes instrumentos para o enfrentamento de problemas na assistência e na gestão dos serviços de saúde; que estes Protocolos são orientados por diretrizes de natureza técnica, organizacional e política; e ainda, que têm como fundamentação, estudos validados pelos pressupostos das evidências científicas. Além disso, podemos acrescentar que atualmente estamos vivendo em um mercado extremamente competitivo e exigente de qualidade e competência para que haja satisfação junto aos usuários.

Diante do exposto, adotar os Procedimentos Operacionais Padrão (POPs), é essencial para garantia da padronização de tarefas a serem realizadas com os pacientes, eles descrevem cada passo crítico e sequencial.

Assim, o procedimento Operacional Padrão é uma ferramenta de gestão da qualidade que busca a excelência na prestação do serviço, procurando minimizar os erros nas ações rotineiras, de forma dinâmica, passível de evolução e aprimoramento.

Estes garantem aos usuários uma assistência de enfermagem de qualidade, pois permite ao corpo de enfermagem sistematizar suas ações e seguir uma rotina padronizada, a ser realizada em todos os setores do serviço.

Ao final deste Plano de Trabalho no ANEXO 1, consta uma relação de Procedimentos Operacionais Padrão a serem implantados na UPA DE RIBEIRÃO PIRES.

## 6.11. Gestão de Tecnologia da Informação (TI)

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** possui equipe de TI que será responsável por manter ou adaptar o Sistema de Gestão de Unidades de Saúde já adotado pelo município ou ainda, se necessário, implantar um novo sistema para a melhor gestão da Unidade de Pronto Atendimento de Ribeirão Pires.

Na visão da **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** o sistema deverá conter os módulos abaixo relacionados, visando gerenciar e monitorar todas as informações cadastrais, estatísticas, operacionais e econômico-financeira das Unidades de Saúde geridas, quais sejam: Usuário; Controle de Prontuário; Pronto Atendimento; Urgência; Posto de Coleta; Imagem/Métodos Gráficos; Enfermagem; Faturamento SUS BPA – Boletim de Produção Ambulatorial; Farmácia; Almoxarifado; Materiais e suprimentos (Compras por Licitação, Recebimento Físico, Recebimento Fiscal, Controle de Estoques, Inventário); Financeiro (Contas a Receber, Contas a Pagar Tesouraria, Conciliação Bancária, Fluxo de Caixa); Tributos; Contábil; Patrimônio; Orçamento e Custos; e Recursos Humanos (Folha de Pagamento, Controle de Ponto, Medicina do Trabalho, Saúde Ocupacional).

A equipe de TI, juntamente com os gestores, fará um estudo sobre a adoção do “SIS– Sistema Integrado de Saúde”, ou ainda sobre a possibilidade e viabilidade de implementação de alguns dos módulos acima citados, pois, alguns requerem equipamento específico ou ainda a aquisição de um número maior de estações de trabalho do que as já existentes.

A OSS Santa Casa de Birigui implantara câmeras de segurança nos pontos estratégicos da UPA, após uma avaliação do espaço físico e rotinas de atendimento, trazendo assim maior segurança aos usuários e colaboradores.

## 6.12. AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO

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

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI**, conforme proposto no presente Plano de Trabalho, 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 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 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”.



## 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**

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, 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 fomentá-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;

### PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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 oportunidades e possibilidades de melhoria;
- Divulgar experiências êxitos as 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 (comissões, 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 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



## 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**

couber, as diretrizes e estratégias apontadas na estrutura ofertada pelo PNAS.

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

A OSS SANTA CASA DE BIRIGUI enviará mensalmente o resultado da pesquisa de satisfação ao usuário.

A Implantação da pesquisa de satisfação será enviado para a Secretária de Saúde e Higiene da Prefeitura do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires para análise e aprovação.

## **7. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS ASSISTENCIAIS**

### **7.1. 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.

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 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. 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.

### 7.1.1. PROPOSTA PARA O ACOLHIMENTO NA UPA DE RIBEIRÃO PIRES

Inicialmente será realizada uma reunião com a equipe de saúde para discutir como está sendo feito o atendimento no serviço. Também será definido o fluxo de atendimento, isto é: qual o "caminho" do usuário desde que chega ao serviço de saúde, por onde entra quem o recebe, como o recebe quem o orienta, quem o atende, para onde ele vai depois do atendimento, enfim, todas as etapas que percorre e como é atendido em cada uma dessas etapas. Essa discussão com toda a equipe vai mostrar o que pode ser mudado para que o usuário seja melhor acolhido.

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

Após o considerado, colocamos a proposta da **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** para o acolhimento na UPA de Ribeirão Pires.

- A.** O componente de fluxo de atendimento será acrescido a este protocolo após realizada a reunião com a equipe de saúde da UPA.
- B.** O acolhimento humanizado requer uma recepção técnica com escuta qualificada por profissionais da equipe de saúde, para atender a demanda 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. Em várias situações o usuário chegará a Unidade necessitando de atendimento imediato pelo médico e/ou enfermeiro, e

neste momento o profissional responsável pelo acolhimento deverá ter sensibilidade e agilidade para referenciá-lo diretamente ao profissional específico em local adequado.

- C.** Todos os profissionais envolvidos neste processo deverão ser capacitados para realizar o acolhimento em um atendimento de urgência e emergência, de demanda espontânea ou programada, responsabilizando-se pelo usuário mesmo quando encaminhado para outros serviços de saúde. 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.
- D.** O registro de todas as atividades durante o acolhimento é de extrema importância tanto para resguardar os envolvidos, caso haja alguma eventualidade, quanto para fornecer informações sobre o usuário/família para que a equipe multiprofissional possa discutir e traçar um plano de cuidados e dar continuidade a assistência.

#### **7.1.1.1. CABERÁ A TODA EQUIPE DE SAÚDE**

- Procurar manter a calma nos casos aparentemente de urgência/emergência e obter do paciente e de seus acompanhantes o maior número de informações possíveis;
- Preocupar-se em primeiro lugar em acolher e acomodar um paciente que chega em sofrimento agudo;
- Quando for necessário colocar um paciente em observação, preocupar-se com o seu bem estar, comodidade e privacidade. Tratá-lo como você gostaria de ser tratado. Em caso de criança peça ao responsável para permanecer junto. Todo paciente tem direito de se comunicar com seu acompanhante. O acompanhante bem informado e tranqüilizado contribue para que tudo corra bem;
- O 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 onde você possa, demonstrando calma, interesse e segurança, convidá-lo a sentar-se e a colocar seu problema. Muitos pacientes que chegam agressivos e

ofendendo os funcionários querem “platéia”, querem demonstrar força, e quando convidados a sentar-se numa sala para colocar seu problema, desarmam-se com mais facilidade;

- Nenhum caso de urgência deve ser dispensado sem avaliação, independentemente do numero de consultas que o médico realizou. Caso contrário isto pode se caracterizar por omissão de socorro;
- Responsabilizar-se pelo paciente mesmo quando encaminhado a outros serviços de saúde.

#### **7.1.1.2. 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;
- 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;
- Referenciar o paciente à equipe responsável por ele.

#### **7.1.1.3. CABERÁ AO ENFERMEIRO**

- Realizar supervisão do acolhimento realizado pelo técnico de enfermagem;
- Receber os 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.

#### **7.1.1.4. CABERÁ AO MÉDICO**

- Atender os pacientes encaminhados 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**

- Encaminhar os casos que necessitem de atendimento em outros serviços.

## 7.2. PORTARIA E RECEPÇÃO

O serviço de portaria e recepção a ser oferecido pela **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** na Unidade de Pronto Atendimento de Ribeirão Pires consiste no processo de acolhimento através da identificação, cadastramento e controle de acesso de usuários gerais nas dependências da referida Unidade de Saúde.

Este serviço não se confunde com o trabalho de atendimento a pacientes, no que tange aos serviços de saúde ou ainda ao funcionamento de processos internos. Não inclui, portanto, o grupo de usuários sujeitos a triagem para procedimentos médicos.

Define-se Portaria as vias de acesso externo às instalações, as entradas do depósito dos resíduos do serviço de saúde, de ambulâncias, entre outras.

O serviço de portaria consiste no processo de fiscalização do acesso de pessoas e veículos, orientando aos usuários sobre os procedimentos básicos a serem observados, de acordo com o Manual de Normas e Procedimentos.

### 7.2.1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE RECEPÇÃO E PORTARIA

Serão denominados como “porteiros” os responsáveis pelo controle de acesso e como “receptionistas” 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, cujo funcionamento ocorre durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, de segunda-feira a domingo.



## 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 seleção dos profissionais buscará pessoas com habilidade em atendimento ao cliente e controle emocional, capazes de lidar com situações de estresse de usuários.

### **7.2.1.1. PRINCIPAIS ATIVIDADES QUE ENVOLVEM O SERVIÇO**

- Orientar as pessoas que passam pelas portarias que se destinam à Unidade de Saúde gerida, indicando o caminho aos serviços quando perguntado;
- Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e comércio de produtos não autorizados;
- Ter em seu poder os números de emergência, tais como: Delegacia de Polícia Civil; Delegacia de Polícia Militar; Corpo de Bombeiros; Conselho Tutelar, entre outros;
- Registrar todas as informações em livro próprio para que possa ser utilizado na troca de plantão e para verificação de sua liderança. Durante a troca de plantão deverá ser passado aos respectivos porteiros que assumirem o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como não conformidades observada nas instalações;
- Serão acrescentados aos procedimentos descritos anteriormente, os que serão executados de acordo com as características da Unidade de Saúde gerida.

### **7.3. ATENDIMENTO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS**

As Unidades de Pronto Atendimento devem estar aptas a prestar atendimento resolutivo aos pacientes acometidos por quadros agudos ou crônicos agonizados. São estruturas de complexidade intermediária entre as Unidades Básicas de Saúde e as portas de urgência hospitalares, com importante potencial de complacência da enorme demanda que hoje se dirige às Unidades de Atendimento às Urgências e Emergências, além do papel ordenador dos fluxos da urgência.



## 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 UPAs podem resolver grande parte das urgências e emergências, como pressão e febre alta, fraturas, cortes, infarto e derrame. Elas oferecem estrutura simplificada: com raios-X, eletrocardiografia, pediatria, laboratório de exames e leitos de observação.

Nas localidades que contam com as UPAs, 97% dos casos são solucionados na própria unidade. Quando o paciente chega às unidades, os médicos prestam socorro, controlam o problema e detalham o diagnóstico. Eles analisam se é necessário encaminhar o paciente a um hospital ou mantê-lo em observação.

A **OSS 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.

Assim, terá como principais missões:

- Atender aos usuários do SUS portadores de quadro clínico agudo de qualquer natureza, dentro dos limites estruturais da unidade e, em especial, os casos de baixa complexidade, à noite e nos finais de semana, quando a rede básica e o Plano de Saúde da Família não estão ativos;
- Descentralizar o atendimento de pacientes com quadros agudos de média complexidade;
- Dar retaguarda às unidades básicas de saúde e de saúde da família;
- Diminuir a sobrecarga dos hospitais de maior complexidade que hoje atendem esta demanda;
- Ser entreposto de estabilização do paciente crítico para o serviço de atendimento pré-hospitalar móvel;
- Desenvolver ações de saúde através do trabalho de equipe interdisciplinar, sempre que necessário, com o objetivo de acolher, intervir em sua condição clínica e referenciar para a rede básica de saúde, para a rede especializada ou para

internação hospitalar, proporcionando uma continuidade do tratamento com impacto positivo no quadro de saúde individual e coletivo da população usuária (beneficiando os pacientes agudos senão agudos e favorecendo, pela continuidade do acompanhamento, principalmente os pacientes com quadros crônico-degenerativos, com a prevenção de suas agudizações frequentes);

- Articular-se com unidades hospitalares, unidades de apoio diagnóstico e terapêutico, e com outras instituições e serviços de saúde do sistema loco regional, construindo fluxos coerentes e efetivos de referência e contrareferência;
- Ser observatório do sistema e da saúde da população, subsidiando a elaboração de estudos epidemiológicos e a construção de indicadores de saúde e de serviço que contribuam para a avaliação e planejamento da atenção integral às urgências, bem como de todo o sistema de saúde.

As macas e viaturas de Urgência (SAMU) serão liberadas tão logo a equipe da urgência do Pronto Atendimento receba as informações do paciente por parte da equipe móvel.

Os casos não urgentes e/ou estabilizados que não se enquadram em nenhuma das situações já apresentadas (como os portadores de agravos crônicos agonizados ou de patologias agudas graves) serão “contra referenciados”, ou seja, direcionados para a atenção básica, especializada e de atendimento ou ainda para a internação domiciliar.

Nos casos de pacientes mais graves, após sua estabilização serão “Referenciados”, a fim de obterem mais opções de serviço e equipamentos adequados a atendimentos de maior gravidade.

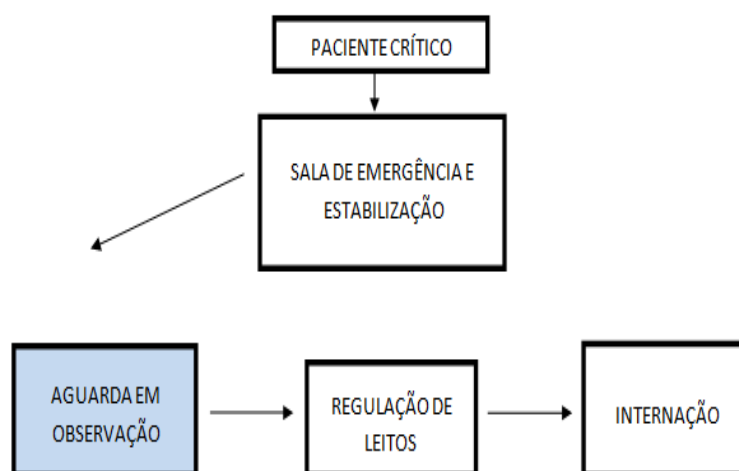
#### **7.4. DESCRIÇÃO DO FLUXO PADRÃO DE ATENDIMENTO**

Neste item estaremos descrevendo um fluxo “PADRÃO” de atendimento, sem considerar as

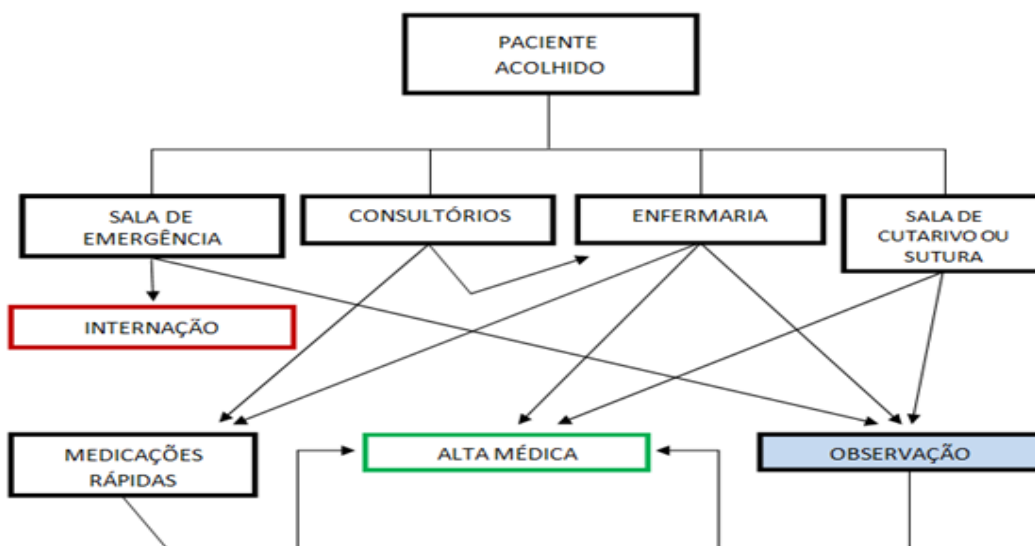
especificidades das instalações físicas, ou ainda os médicos, enfermeiros, técnicos e outros, pois o modelo de gestão participativa deve considerar os envolvidos no processo, portanto, deverá passar por análise no Planejamento Estratégico para sua implantação.

#### 7.4.1. FLUXOGRAMA PADRÃO DE ACESSO AO PRONTO ATENDIMENTO

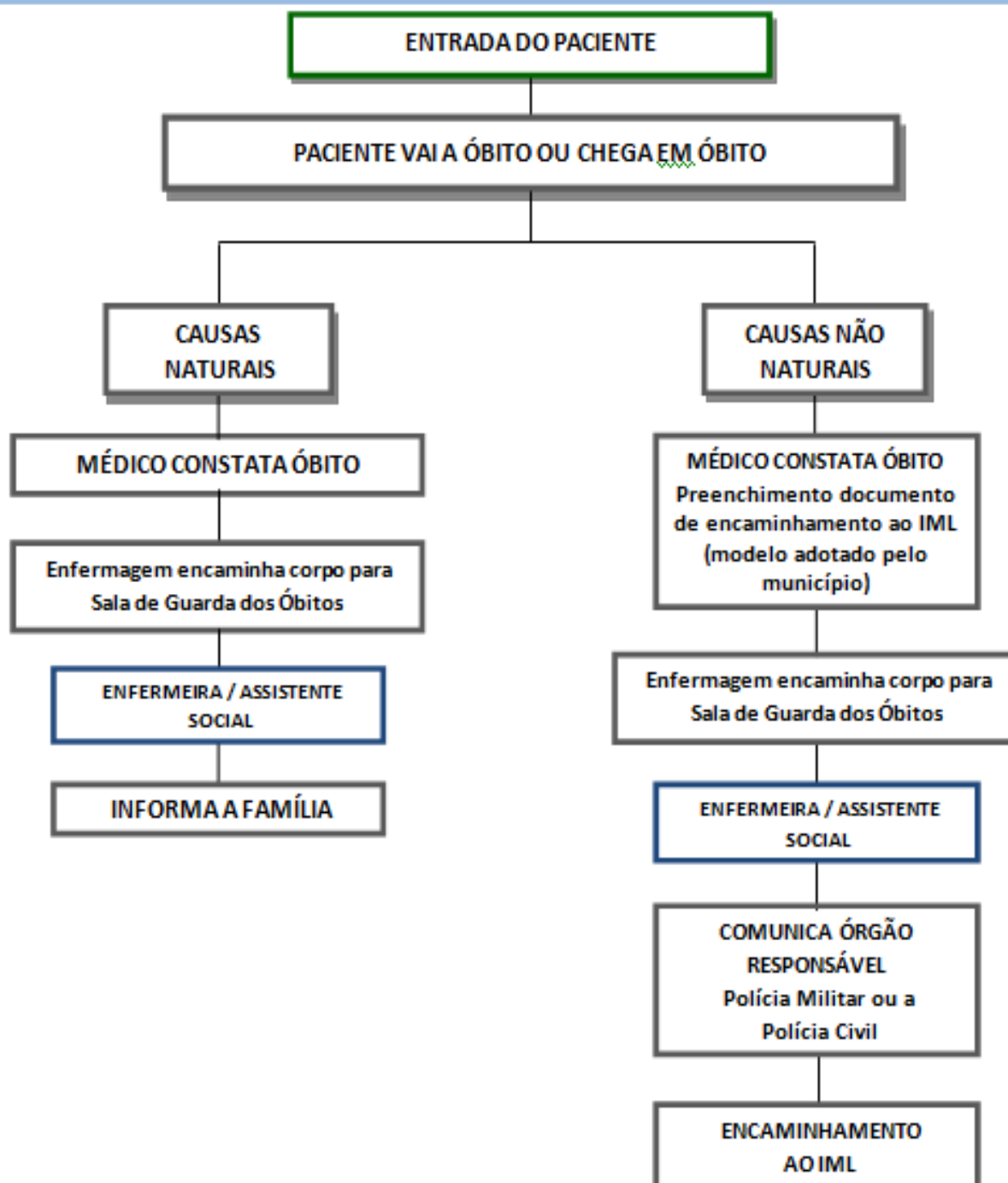
##### 7.4.1.1. FLUXO DOS USUÁRIOS EM ESTADO CRÍTICO



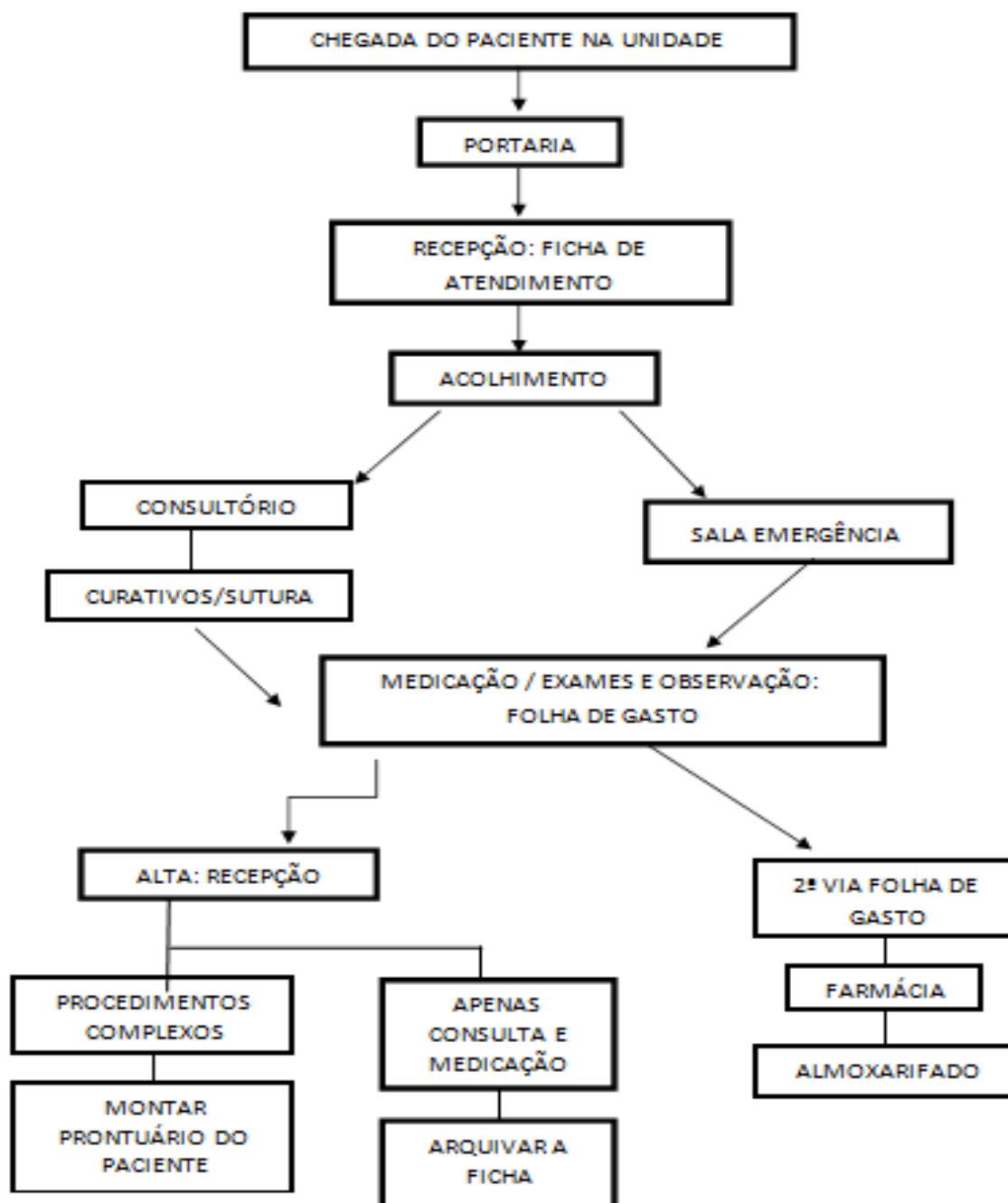
##### 7.4.1.2. FLUXO DE ALTA OU INTERNAÇÃO



### 7.4.1.3. FLUXO PARA SAÍDA DE CADÁVERES



#### 7.4.1.4. FLUXO DOS REGISTROS E DOCUMENTOS NO PRONTO ATENDIMENTO



## 7.4.2. ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** executará o acolhimento com o respeito preconizado nas políticas de humanização do SUS e Classificação de Risco em 100% da demanda a ser implantado de acordo com a normatização do Município de Ribeirão Pires.

O protocolo adotado e que será implantado na Unidade de Atendimento às Urgências e Emergências contempla quatro cores, que classifica o paciente em uma das quatro categorias identificadas por um número, nome, cor e tempo alvo de observação.

EMERGÊNCIA	URGÊNCIA MAIOR	URGÊNCIA RELATIVA	AMBULATÓRIO
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Politraumatismo; TCE</li> <li>▪ Queimaduras grandes;</li> <li>▪ Coma ou alteração de consciência;</li> <li>▪ Lesão da coluna vertebral;</li> <li>▪ Desconforto respiratório grave;</li> <li>▪ Dor no peito + falta de ar + cianose;</li> <li>▪ Vômito + perda de consciência ou dor torácica por mais de 30 minutos;</li> <li>▪ Perfuração no peito, abdome ou cabeça;</li> <li>▪ Crise convulsiva;</li> <li>▪ Intoxicações exógenas ou tentativa de suicídio;</li> <li>▪ Anafilaxia ou reações alérgicas + falta de ar;</li> <li>▪ Hiper ou hipoglicemia (diagnosticadas);</li> <li>▪ Parada cardiorrespiratória;</li> <li>▪ Alterações de SSVV + sintomas; (diagnosticados);</li> <li>▪ Hemorragias não controláveis;</li> <li>▪ Fraturas; ferimentos (cortes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cefaléia intensa de início súbito;</li> <li>▪ Alterações agudas de comportamento, agitação e confusão mental, desmaios;</li> <li>▪ História de convulsão;</li> <li>▪ Dor torácica intensa;</li> <li>▪ Crise asmática ou desconforto respiratório;</li> <li>▪ Dabético + sudorese, alterações de estado mental, visão turva, febre, vômito, taquipnéia, taquicardia;</li> <li>▪ Alteração de sinais vitais em pacientes sintomáticos;</li> <li>▪ História recente de malena ou hematêmese ou enterorragia;</li> <li>▪ Epistaxe;</li> <li>▪ Dor forte de qualquer natureza;</li> <li>▪ Sangramento vaginal com dor abdominal;</li> <li>▪ Náuseas, vômitos e diarreia persistente + sinais de desidratação grave;</li> <li>▪ Febre alta (39/40°);</li> <li>▪ Luxações, entorces + dor intensa;</li> <li>▪ Acidentes por animais peçonhentos;</li> <li>▪ Broncoespasmo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Idade superior a 60 anos;</li> <li>▪ Pacientes escoltados;</li> <li>▪ Deficientes físicos ou impossibilitados de deambulação;</li> <li>▪ Asma fora de crise;</li> <li>▪ Enxaqueca;</li> <li>▪ Dor de ouvido moderada a grave;</li> <li>▪ Dor abdominal sem alterações de sinais vitais;</li> <li>▪ Sangramento vaginal sem dor abdominal;</li> <li>▪ Vômito e diarreia sem sinais de desidratação;</li> <li>▪ Abscessos;</li> <li>▪ Distúrbios neurovegetativos;</li> <li>▪ Lombalgia intensa;</li> <li>▪ Intercorrências ortopédicas;</li> <li>▪ Gastroenterite.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Queixas sem alterações agudas;</li> <li>▪ Procedimentos como: curativos, trocas ou requisições de receitas médicas, avaliação de resultados de exames, solicitação de atestados médicos;</li> <li>▪ Demais situações não enquadradas anteriormente;</li> <li>▪ Uso de benzilpenicilina.</li> </ul>
Sala Vermelha Emergência Atendimento Médico Imediato	Sala Amarela Atendimento Médico	Verde Encaminhamento para especialidades	Azul Agendamento em UBS, PSF



#### **7.4.2.1. SISTEMA DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS NA PORTA DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**

Como o objetivo da triagem é acolher e identificar pacientes que necessitam ser vistos primeiro para ter prioridade e aqueles que podem esperar por atendimento em segurança, a classificação de risco é fundamental em qualquer serviço onde haja superlotação e com isto, organizado de maneira sistemática.

Todos os sistemas de triagem estruturada devem ter uma escala de priorização útil, válida e reproduzível e as evidências científicas atuais apontam para a validade e reprodutibilidade desses sistemas.

Segundo a Portaria MS nº 2048, de 5 de novembro de 2002, a triagem classificatória de risco, tem por obrigatoriedade a execução de seus parâmetros clínicos a ser realizada por profissional de nível superior embasado em conhecimento técnico científico, respeitando os protocolos e priorizando as ocorrências de maior gravidade para atendimento preferencial.

É importante que o profissional de saúde entenda que o acolhimento não é uma simples triagem, e sim, uma ferramenta que pressupõe a humanização no acolhimento, tendo uma percepção integral do que é acolher.

Acolhimento é diferente de triagem, mas é um atendimento fundamentado em resolutividade e responsabilização, transmitindo ao usuário, quando necessário, informações a respeito de outros serviços de saúde, para que assim haja seguimento da assistência.

A estratégia do acolhimento é uma ação implantada visando o alcance do objetivo de oferecer serviços de saúde a partir de critérios técnicos, éticos e humanísticos. Acolher no contexto dos serviços de saúde é “receber bem”, ouvir a demanda, buscar formas de compreendê-la e solidarizar com ela.



## 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 Política Nacional da Atenção Básica aponta o acolhimento como fundamento e diretriz quando define que o serviço de saúde deve se organizar para assumir sua função central de acolher, escutar e oferecer uma resposta positiva, capaz de resolver a grande maioria dos problemas de saúde da população e/ou de minorar danos e sofrimentos desta, ou ainda se responsabilizar pela resposta, ainda que esta seja ofertada em outros pontos de atenção da rede.

A classificação de risco é uma ferramenta utilizada nos serviços de urgência e emergência, que **visa avaliar e identificar os pacientes que necessitam de atendimento prioritário, de acordo com a gravidade clínica, potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento.** Ou seja, trata-se da priorização do atendimento, após uma complexa avaliação do paciente, realizada por um profissional devidamente capacitado, do ponto de vista técnico e científico.

A classificação de risco vem sendo utilizada em diversos países, inclusive no Brasil. Para essa classificação foram desenvolvidos diversos protocolos, que objetivam, em primeiro lugar, não demorar em prestar atendimento àqueles que necessitam de uma conduta imediata. Por isso, todos eles são baseados na avaliação primária do paciente, já bem desenvolvida para o atendimento às situações de catástrofes e adaptada para os serviços de urgência<sup>4</sup>. Dentre estes protocolos, os mais comuns são:

1. Australiano (Australasian Triage Scale -ATS);
2. Canadense (The Canadian Emergency-CTAS);
3. Norte Americano (Emergency Severity Index -ESI);
4. Andorá (Modelo de Andorrá del thialge-MAT);
5. Manchester (Manchester Triage SystemMTS).

Estes protocolos internacionais utilizam 5 cores (vermelho, laranja, amarelo, azul e verde)

---

<sup>4</sup> BRASIL. Ministério da Saúde. Política nacional de atenção às urgências. 3. ed. ampl. Brasília: Ed. Ministério da Saúde, 2006. 256 p.: il. – (Série E. Legislação 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**

para classificação do risco<sup>5</sup>.

O Sistema de Triagem de Manchester (com adaptações) é o protocolo a ser utilizado na Unidade de Pronto Atendimento – UPA gerida pela **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI**. É um sistema muito usado na União Européia e Reino Unido, majoritariamente operado por enfermeiros, que visa padronizar os atendimentos nas emergências e garantir um tempo de espera condizente com a gravidade dos casos<sup>6</sup>.

De acordo com as necessidades de atendimento às urgências e emergências da Unidade de Pronto Atendimento de Ribeirão do Sul, a **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** trabalhará com o Acolhimento com Classificação de Riscos.

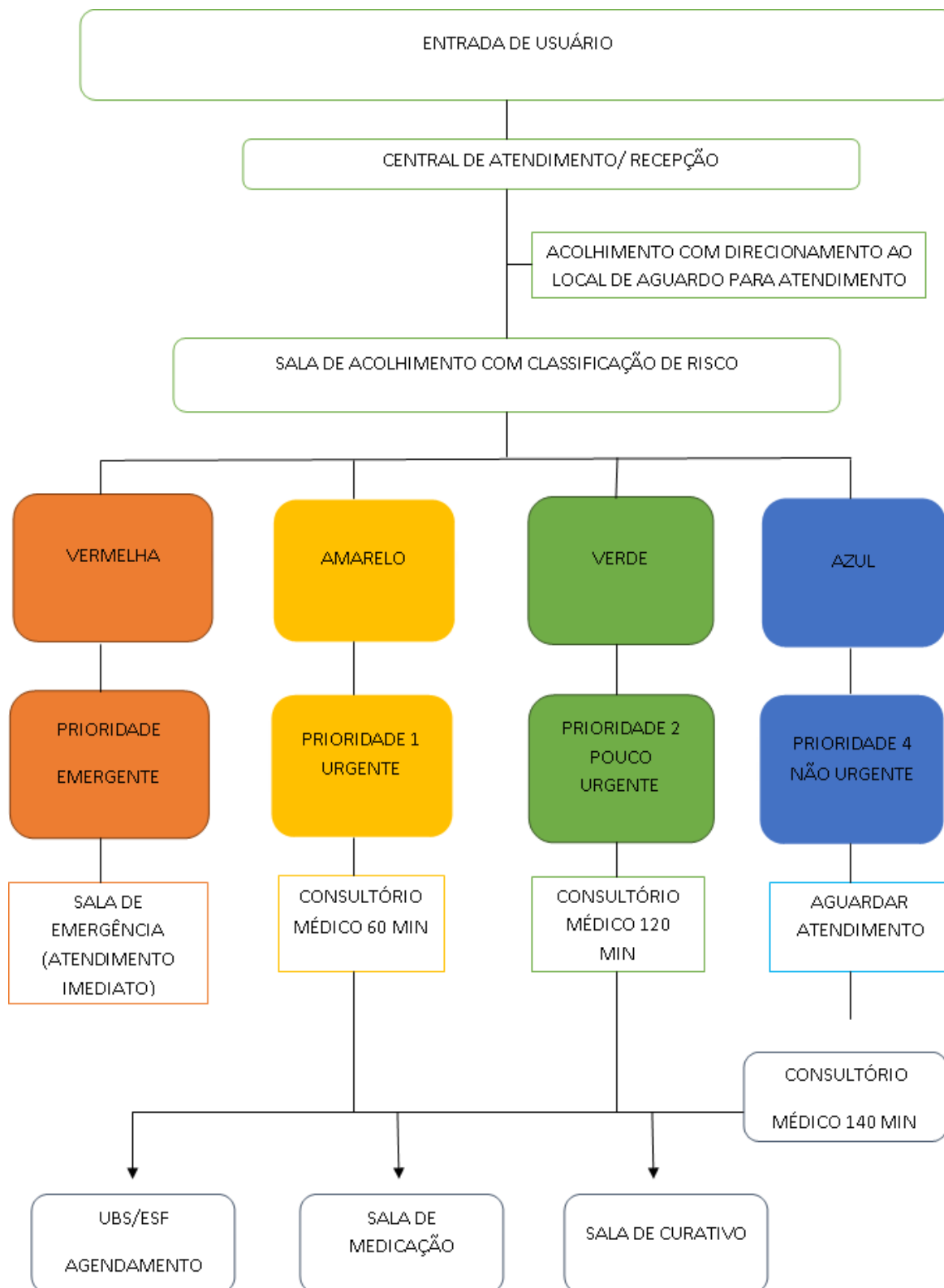
Este plano tem como objetivo estratégico a organização do setor de Urgência e Emergência, unificando todos os atendimentos, criando um Acolhimento e Classificação de Risco por meio de um processo dinâmico de identificação das condições dos usuários que necessitam de acolhimento e tratamento imediato, de acordo com o seu potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento. O profissional da saúde deverá ouvir as queixas medos e expectativas do usuário, humanizando o atendimento e oferecendo e apresentando resolutividade do problema presente.

---

<sup>5</sup> ANZILIEIRO Franciele. Emprego do sistema de triagem de Manchester na estratificação de risco: Revisão e Literatura. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Escola de Enfermagem. Porto Alegre, 2011

<sup>6</sup> FERNANDES, I. A. Protocolos no serviço de urgência. Revista nursing. Portugal, 2010.

#### 7.4.2.2. FLUXO DA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO



## 8. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

O Assistente Social é o profissional que atua junto aos usuários do SUS, efetivando por meio de suas ações o acesso destes à política de saúde. Este serviço tem como finalidade a garantia do bem-estar físico, mental e social dos usuários, tendo como foco em suas ações os princípios da legislação que regulamenta as ações e os serviços da saúde.

As principais demandas do Serviço de Assistência Social são:

- Atividades sócio educativas voltadas para o coletivo;
- Orientações sobre Programa de Medicação de alto custo;
- Abordagem psicossocial (serviço social) em casos de amputação que o usuário se recusa a autorizar;
- Abordagem a mulher vítima de violência doméstica, para esclarecer alguns de seus direitos e encaminhá-la ao CRAS (Centro de Referência da Assistência Social) caso ela queira.
- Encaminhamentos internos e orientações como:
  - Informações por pacientes internos nas áreas fechadas como a vermelha e laranja, pois nestes locais não é permitida a presença de acompanhantes;
  - Visita social nos leitos;
  - Solicitação de emissão de declarações pós-alta, acompanhante, internamento;
  - Notificação de óbito a familiares do paciente;
  - Localizar familiares de pacientes internos que precisam de acompanhantes;
  - Entrar em contato com as autoridades na ocorrência de pacientes não identificados;
  - Acionar o Conselho Tutelar em casos de violência e maus-tratos à criança e adolescente;
  - Acionar o Conselho do idoso a partir de maus-tratos e violência.



## 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**

Conforme visita realizada em loco, verificou-se que a da UPA de Ribeirão Pires já possui local de atendimento reservado. Este espaço é para abordagens individuais e coletivas. O local para atendimento aos pacientes/acompanhantes será organizado de maneira que possuía e/ou garanta as seguintes características:

- Iluminação adequada ao trabalho diurno e noturno, conforme a organização institucional;
- Recursos voltados à privacidade do usuário naquilo que for revelado durante o processo de intervenção profissional;
- Ventilação adequada a atendimentos breves ou demorados e com portar fechadas;
- Espaço adequado para colocação de arquivos para a adequada guarda de material técnico de caráter reservado.

São características do atendimento realizado pelo Serviço Social:

- Deverá ser feito com portas fechadas de forma a garantir o sigilo;
- O material técnico utilizado e produzido no atendimento será de caráter reservado sendo seu uso e acesso restrito aos assistentes sociais;
- O arquivo do material técnico, utilizado pelo assistente social, poderá estar em outro espaço físico, desde que respeitadas às condições estabelecidas anteriormente.

### **8.1.1. PROCEDIMENTOS DO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL**

A seguir alguns apresentaremos alguns Procedimentos Operacionais Padrão de incumbência do Assistente Social.



### 8.1.1.1. SOLICITAÇÃO DE ALTA A PEDIDO DO PACIENTE

Procedimentos para: SOLICITAÇÃO DE ALTA A PEDIDO DO PACIENTE
<p>1- OBJETIVO</p> <p>Normatizar as solicitações de alta a pedido</p>
<p>2- RESPONSABILIDADES</p> <p>Medico</p> <p>Enfermagem</p> <p>Assistente Social</p>
<p>3- EQUIPAMENTOS E UTENSILIOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Termo de Responsabilidade</li></ul>
<p>4- PROCEDIMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Todo paciente que solicitar alta a pedido, deverá ser encaminhado ao setor de Serviço Social e na ausência deste ao Supervisor de Enfermagem para que receba todos os esclarecimentos necessários da equipe multidisciplinar com relação à saúde/doença.</li><li>• Após os esclarecimentos necessários será formulado o TERMO DE RESPONSABILIDADE ALTA A PEDIDO que após assinado na presença de duas testemunhas será anexado ao prontuário do mesmo.</li></ul>
<p>5- OBSERVACOES</p> <p>Cabe ressaltar que a alta a pedido não cabe aos casos envolvendo menores</p>

### 8.1.1.2. ASSISTÊNCIA AOS FAMILIARES OU RESPONSÁVEIS PELOS PACIENTES FALECIDOS

Procedimentos para: ASSISTENCIA AOS FAMILIARES OU RESPONSÁVEIS PELOS PACIENTES FALECIDOS
<p>1- OBJETIVO</p> <p>Prestar assistência aos familiares ou responsáveis por pacientes falecidos</p>
<p>2- RESPONSABILIDADES</p> <p>Assistente Social</p>
<p>3- EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Notifica de óbito,</li><li>• Declarações,</li><li>• Telefone,</li><li>• Material de escritório</li></ul>
<p>4-PROCEDIMENTOS</p> <ol style="list-style-type: none"><li>a. Após a entrega da NOTIFICAÇÃO DE ÓBITO e após a noticia ser dada pelo médico responsável, a família será abordado pela Assistente Social,</li><li>b. Realização de Acolhimento dos familiares ou responsáveis,</li><li>c. Facilitação do contato telefônico com os demais familiares caso necessário,</li><li>d. Contato e/ou orientação com a rede sócio-assistencial,</li><li>e. Orientação quanto aos serviços, benefícios e documentação necessária para acessá-los.</li></ol>
<p>5- OBSERVACOES</p> <p>A comunicação de óbito é atribuição médica, não sendo função do Assistente Social</p>

### 8.1.1.3. INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES

Procedimentos para: INFORMAÇÕES SOBRE PACIENTES
<p>1- OBJETIVO</p> <p>Informar sobre pacientes em observação na Unidade de Saúde gerida</p>
<p>2- RESPONSABILIDADES</p> <p>Assistente Social</p>
<p>3- EQUIPAMENTOS E UTENSÍLIOS</p> <p>Não se aplica.</p>
<p>4- PROCEDIMENTOS</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• As informações sobre pacientes em observação somente serão passadas aos familiares pessoalmente;</li><li>• As informações passadas serão restritas sobre se o paciente se encontra na unidade, observação, liberação e transferência;</li><li>• Cabe a equipe médica e de enfermagem se julgar necessário informar sobre o estado clínico dos pacientes.</li></ul>

#### 8.1.1.4. LIBERAÇÃO DE PRONTUÁRIO MÉDICO

##### Procedimentos para: LIBERAÇÃO DE PRONTUÁRIO MÉDICO

###### - OBJETIVO

Normatizar a entrega do prontuário médico de acordo com a legislação vigente.

###### 3- EQUIPAMENTOS EUTENSILIOS

Materiais de escritório

Copiadora

###### 4- PROCEDIMENTOS

- A cópia do prontuário deve ser solicitada pelo próprio paciente, através do formulário específico.

- O paciente deve assinar a solicitação;

- A retirada da cópia pode ser feita pelo próprio paciente ou por outra pessoa autorizada pelo paciente (neste caso, o paciente deverá indicar no formulário o nome e o número do documento de identidade (RG) da pessoa autorizada a retirar a cópia).

- Havendo qualquer tipo de impedimento do paciente, ou se o paciente for menor de idade, a cópia do prontuário deverá ser solicitada pelo representante legal atuante de direito ou guardião/responsável (no caso de menores), através do formulário de Solicitação de Cópia de Prontuário Pessoa Incapaz.

- É obrigatório anexar ao formulário de solicitação de cópia a documentação que comprove sua situação de representante legal do paciente ou de guardião/responsável;

- O representante legal ou o guardião/responsável deve assinar a solicitação,

- A retirada da cópia deverá ser feita pelo próprio representante legal (não poderá delegar a terceiros a retirada da cópia).

###### 5- OBSERVAÇÕES

###### DEFINIÇÃO DE PRONTUÁRIO MÉDICO:

Todo acervo documental padronizado, ordenado e conciso referente ao registro dos cuidados médicos prestados a aos documentos anexos. Consta de exame clínico do paciente, suas fichas de ocorrências e de prescrição terapêutica, os relatórios de enfermagem, exames etc...

### **8.1.1.5. OUTROS PROCEDIMENTOS**

Diversos procedimentos de atendimento também constam protocolizados

Como:

- LIGAÇÕES TELEFÔNICAS
- PROVIDÊNCIAS QUANTO AO ÓBITOOCORRIDO
- ROTINA EM CASO DEÓBITO
- SOLICITAÇÕES DE DECLARAÇÕES DEÓBITO
- SOLICITAÇÃO PARA INTERNAÇÃOPSIQUIÁTRICA
- Entre outros.

## **8.2. OBSERVAÇÃO CLÍNICA**

No período em que o paciente permanecer em observação, toda assistência disponível pela será prestada na Unidade de Saúde gerida pela **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI**, bem como serão realizados os exames indicados pelo médico responsável.

### **8.2.1. DIRETRIZES DE ENCAMINHAMENTO À OBSERVAÇÃO CLÍNICA**

Serão encaminhados à Observação todos os pacientes:

- Que apresentem instabilidade de sinais vitais: fora dos padrões de normalidade para a idade do paciente, sem antecedentes clínicos que justifiquem;
- Que necessitem de monitoração cardíaca: presença ou risco de apresentar arritmias cardíacas (devido a condições clínicas, tratamentos ou procedimentos), risco de PCR;
- Que necessitem de instalação de via endovenosa para hidratação e/ou medicação;

- Que necessitem de monitoração constante de glicemia;
- Que necessitem de observação do nível de consciência;
- Que necessitem de observação para monitoração dos níveis de oxigenação, bem como da utilização de equipamentos para suporte à ventilação;
- Que necessitem de observação para investigação diagnóstica;
- Que necessitem de observação pós-sedação;
- Que necessitem de observação para acompanhamento da dor;
- Que necessitem de observação por apresentarem agitação psicomotora;
- Que necessitem de observação devido à intoxicação exógena;
- Que necessitem de observação para monitoração de reações adversas;
- Que necessitem de observação para monitoração e acompanhamento da pressão arterial;
- Que apresentem impossibilidade de locomoção e necessitem aguardar a evolução do quadro, bem como resultado de exames.

### 8.2.2. OBSERVAÇÃO CLÍNICA NA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO -UPA

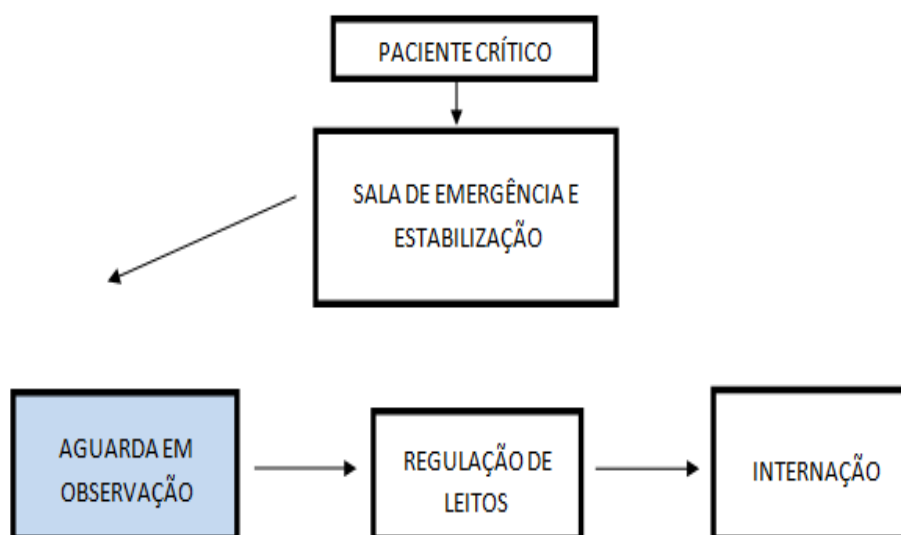
Na **UPA SANTA LUZIA** o período máximo de permanência em observação pela equipe multidisciplinar será de 24 (vinte e quatro) horas, para elucidação diagnóstica e/ou estabilização clínica.

Após este período se for necessário a sua permanência, será providenciada a sua internação no Hospital e Maternidade São Lucas, ou pela sua gravidade, a transferência do paciente para uma unidade de saúde de maior complexidade de acordo com a Central de Regulação de Ofertas de Serviços de Saúde de Urgência e Emergência do SUS – CROSS.

### 8.2.3. FLUXO DOS CASOS CRÍTICOS

Os pacientes chegam em situação de risco, são avaliados e, se considerados para atendimento

de PRIORIDADE 1, deverão ser encaminhados à Sala de Emergência, devido à necessidade de atendimento imediato, serão estabilizados e, posteriormente, dependendo da gravidade, ou caso tenha excedido o período de observação, serão encaminhados para internação.



#### 8.2.4. PRECEITOS PARA A OBSERVAÇÃO CLÍNICA

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** realizará diversos procedimentos, no caso de Observação Clínica, e que serão descritos a seguir.

- Fornecer ao paciente atendido, por ocasião de saída após observação de mais de 24 horas, relatório circunstanciado do atendimento prestado, denominado **“RELATÓRIO DE ALTA”**.
- Colher a assinatura do paciente, ou de seus representantes legais, na segunda via do **“RELATÓRIO DE ALTA”**, arquivando-a no prontuário do paciente, pelo prazo previsto em lei.
- Em caso de Observação Clínica, no prontuário médico ou Ficha de Atendimento Ambulatorial (FAA) deverá constar:
  - 1- Identificação do paciente constando nome, idade, sexo, etnia, endereço de residência, profissão, naturalidade;

- 2- Localização do Serviço/Hospital (endereço, município, estado);
- 3- Motivo do atendimento, histórico, exame clínico, exames complementares e hipótese diagnóstica e CID-10;
- 4- Data e horário de admissão e data da alta (em caso de internação);
- 5- Procedimentos realizados e/ou materiais empregados, quando for o caso;
- 6- Preenchimento dos prontuários e outros documentos médicos de forma legível, conforme consta do Art. 87, Capítulo X, Código de Ética Médica. É vedado ao médico deixar de elaborar prontuário legível para cada paciente.

- Garantir a nutrição dos usuários em observação e dos acompanhantes de acordo com a legislação, quando aplicável, dentro de padrões adequados de qualidade.

### **8.3. SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO E TERAPIA - SADT**

Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) É uma modalidade de prestação de serviços que utiliza recursos físicos (aparelho de Raio X, Aparelho de Ultrassom) com o objetivo de esclarecer o diagnóstico ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para pacientes de um serviço de saúde.

O Serviço de Apoio ao Diagnóstico e Terapia será terceirizado parcialmente. Os exames de alta complexidade serão realizados em outra unidade de saúde referenciada pela Secretaria Municipal de Saúde (tomografia, ultrassonografia, cateterismo e outros). Nesses casos, a Secretaria Municipal de Saúde disponibilizará ambulância compatível para o transporte adequado do paciente.

A assistência em Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Terapia sob a gestão da **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** consistirá em:

- Eletrocardiograma;
- Coleta de material e realização de exames laboratoriais;
- Exames de radiologia em geral;
- Suturas e curativos;
- Imobilização de fraturas/gesso;
- Inalação;
- Aplicação de medicamentos;
- Reidratação;
- Pequenos procedimentos médicos.

**IMPORTANTE:** Os exames de ultrassonografia e Tomografia serão oferecidos e custeados pelo município.

O serviço de eletrocardiógrafo e raios-X (laudos), serão oferecidos, quando necessários, com emissão de laudo médico. Abaixo relataremos a ofertados Serviços de Apoio ao Diagnóstico e Terapia, descrevendo as competências de cada um deles.

### **8.3.1. COMPETÊNCIAS GERAIS**

Suprir as necessidades das equipes médicas da Unidade de Saúde gerida no que diz respeito a exames clínicos subsidiários, bem como procedimentos terapêuticos complementares; Elaborar e expedir resultados de exames e relatórios dos procedimentos terapêuticos; Aplicar métodos que visem o controle de qualidade dos serviços prestados.

### **8.3.2. COMPETÊNCIAS ESPECÍFICAS**

- A **Análises Clínicas:** Receber ou proceder à coleta de material; Fazer a triagem do material; Fazer análise e procedimentos laboratoriais de substâncias ou materiais

biológicos com finalidade diagnóstica.

- B. **Diagnóstico por Imagem:** Preparar o paciente; Realizar exame de radiologia através dos resultados de estudos radiológicos; Por meio da ultrassonografia através dos resultados dos estudos ultracênográficos. Assegurar atendimento de urgência; Realizar o processamento da imagem; Interpretar as imagens e emitir laudo dos exames realizados; zelar pela proteção e segurança de pacientes e operadores.
- C. **Métodos gráficos:** Preparar o paciente; Realizar os exames que são representados por traçados gráficos aplicados em papel ou em filmes especiais, tais como: eletrocardiograma; emitir laudos dos exames realizados.

#### 8.4. SERVIÇOS DE EXAMES LABORATORIAIS

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** se encarregará de contratar empresa especializada na realização de exames laboratoriais de análises clínicas com a finalidade de montar completo aparato e manter equipe em horário integral, com recursos próprios, para a realização dos exames laboratoriais necessários ao atendimento do usuário da UPA Santa Luzia.

Todos os exames Laboratoriais deverão ser executadas pela CONTRATADA 24 horas por dia, todos os dias da área interna da UPA, exceto exames especiais que serão referenciados, incluindo os exames de rotina da rede básica (Atenção básica).

##### 8.4.1. RELAÇÃO MÍNIMA DE EXAMES DISPONÍVEIS À UPA SANTA LUZIA

TIPO DE ANÁLISE	EXAME
BIOQUIMICA	Albumina
BIOQUIMICA	Amilase
BIOQUIMICA	Aspartato Aminotransferase (TGO)
BIOQUIMICA	Anticorpos anti HIV 1 e anti HIV2



## 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**

BIOQUIMICA	Bilirrubinas totais e frações
BIOQUIMICA	Cálcio
BIOQUIMICA	Colesterol Total e Frações
BIOQUIMICA	Triglicerídios
BIOQUIMICA	Coagulograma
BIOQUIMICA	Citomegalovirus IGG - IGM
BIOQUIMICA	Coombs direto e indireto
BIOQUIMICA	Contagem de reticulócitos
BIOQUIMICA	Creatinos fosfoquinase – (CPK)
BIOQUIMICA	Creatinosfosfoquinase - Fração MB (CKMB)
BIOQUIMICA	Desidrogenase Láctica – LDH / DHL
BIOQUIMICA	Dosagem de Cálcio Total
BIOQUIMICA	Dosagem de ácido úrico
BIOQUIMICA	Dosagem de Proteínas
BIOQUIMICA	Fator RH
BIOQUIMICA	Ferro Sérico
BIOQUIMICA	Fosfatase Alcalina/ Ácida
BIOQUIMICA	Fósforo
BIOQUIMICA	Gama – GT
BIOQUIMICA	Glicose
BIOQUIMICA	Hemoglobina Glicosilada
BIOQUIMICA	Hepatite C, anti HVC
BIOQUIMICA	Látex
BIOQUIMICA	Magnésio
BIOQUIMICA	PCR
BIOQUIMICA	Potássio
BIOQUIMICA	Proteína C Reativa
BIOQUIMICA	Prova do Laço
BIOQUIMICA	Prova de Falcização
BIOQUIMICA	Sódio
BIOQUIMICA	Tempo de Protombina (TAP com INR)
BIOQUIMICA	Tempo de Tromboplastina (KPTT/TTPA)
BIOQUIMICA	Toxoplasmose IgG e IgM
BIOQUIMICA	TGP (Transaminase)

### PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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**

BIOQUIMICA	Troponina
BIOQUIMICA	VDRL e VHS
BIOQUIMICA	Uréia
HEMATOLÓGICA	Hemograma Completo com Contagem de Plaquetas
IMUNOLÓGICA	Líquor com Dosagem de Proteínas
URINÁLISE	Urina tipo I

### 8.5. APOIO LOGÍSTICO AO ATENDIMENTO DO PACIENTE

Após estabilização do quadro clínico do paciente e não havendo condições do mesmo de permanecer na UPA Santa Luzia, dada a gravidade do caso, ou havendo necessidade de investigação diagnóstica e/ou tratamento complementar, o transporte de usuários para hospitais, clínicas e demais serviços será de responsabilidade da Secretaria Municipal de Saúde através da Central de Transportes que disponibilizará veículos adequados ao deslocamento de enfermos em atendimento na Unidade de Saúde gerida.

A regulação do serviço de atendimento móvel de urgência em Ribeirão Pires é feita pelo SAMU de Mauá, o atendimento é feito em casos de Urgência e Emergência. Para chamar SAMU basta ligar 192.

Caberá à **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** o planejamento das atividades assistenciais, de informação oportuna sobre: o local da residência dos pacientes atendidos ou que eles sejam referenciados para atendimento, registrando o município e bairro onde reside e demais informações epidemiológicas solicitadas pela Secretaria de Saúde e Higiêne.

### 8.6. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DAS INSTALAÇÕES

Com relação à manutenção e reforma das instalações, a **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** manterá em bom estado, durante todo o prazo da vigência do Contrato de Gestão, adquirindo equipamentos, materiais de consumo e executar obras de manutenção e reforma predial



## 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**

necessárias e previamente autorizadas pela secretaria de saúde para garantir o funcionamento das atividades previstas, e anteriormente a execução deverá consultar a Vigilância Sanitária Municipal para não infringir as leis vigentes. Sendo que as seguintes instalações serão:

- **Instalações Hidráulicas, Elétricas e Mecânicas:** Funcionamento de torneiras, vasos sanitários e outros componentes hidráulicos; Iluminação externa e interna; Iluminação de emergência; Sistema de comunicação; Alarmes de incêndio e de segurança; Equipamentos elétricos, fixos e portáteis; Sistema de ar-condicionado e refrigeração; Sistema de ventilação e exaustão; Sistema de controle de incêndio; Sistema de armazenamento e distribuição de água; Sistema de tratamento de água e esgoto; Central de baterias para emergências de falta de energia; Gerador de energia.
- **Instalações Especiais:** Sistema de tubulação para gases; Sistema de vácuo; Área de armazenamento de resíduo sólido.
- **Instalações Físicas:** Instalação predial e manutenção de jardim.
- **Demais sistemas e/ou equipamentos:** quadros de comando e força; equipamentos de combate a incêndio; sistemas de captação de água de reuso.

Basicamente, os dois tipos de atividades executadas pelo Serviço de Manutenção Predial são a manutenção preventiva e a corretiva.

A manutenção, suas rotinas, metodologia de aplicação e medição de resultados privilegiará tecnologias que ofereçam desempenho e segurança de todos os envolvidos no processo.

Serão sistematizadas as ações de manutenção, utilizando ferramenta de notificação, controle e acompanhamento da execução, além do controle da manutenção preventiva, por meio 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**

software desenvolvido especificamente para este serviço. A manutenção será feita por contratação de profissional especializado avulso.

### **8.7. SERVIÇO DE MANUTENÇÃO DOS EQUIPAMENTOS E MOBILIÁRIO**

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** manterá em boas condições todo equipamento e mobiliário, clínico e não clínico utilizados na UPA Santa Luzia, isto manterá um padrão de serviços prestados e o ambiente seguro. Para tal, serão implantadas práticas que assegurem padrões altos de conforto e limpeza, e também boas práticas de gerenciamento da UPA.

Durante todo o prazo de vigência do Contrato de Gestão, a **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** manterá e limpará todos os equipamentos clínicos, não-clínicos e mobiliários, bem como todos os instrumentos cirúrgicos para execução da prestação de serviços na unidade.

Este serviço também será implementado utilizando-se do software gerenciador das ações de manutenção preventiva e corretiva, que controla a notificação geradora da manutenção e faz o controle e acompanhamento da requisição, será elaborado POP sem conjunto com a Secretaria de Saúde para que a manutenção não gere transtornos ao atendimento do paciente.

### **8.8. Serviço de Esterilização de Materiais**

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** constatou em Visita Técnica às instalações da UPA Santa Luzia, que existe estrutura para executar a esterilização de alguns materiais, dessa forma, será mantida equipe técnica/operacional da área de saúde e que será responsável pela realização



## 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**

deste serviço. Já os materiais que não possam ser esterilizados nas dependências da UPA, serão enviados a uma empresa especializada neste serviço, que será terceirizada pela OSS.

A equipe responsável pela esterilização local também estará a cargo de assegurar estoque de materiais esterilizados de acordo com a demanda da UPA Santa Luzia e de proceder à rotina de manutenção dos materiais esterilizados em estoque, dentro do prazo de validade da esterilização.

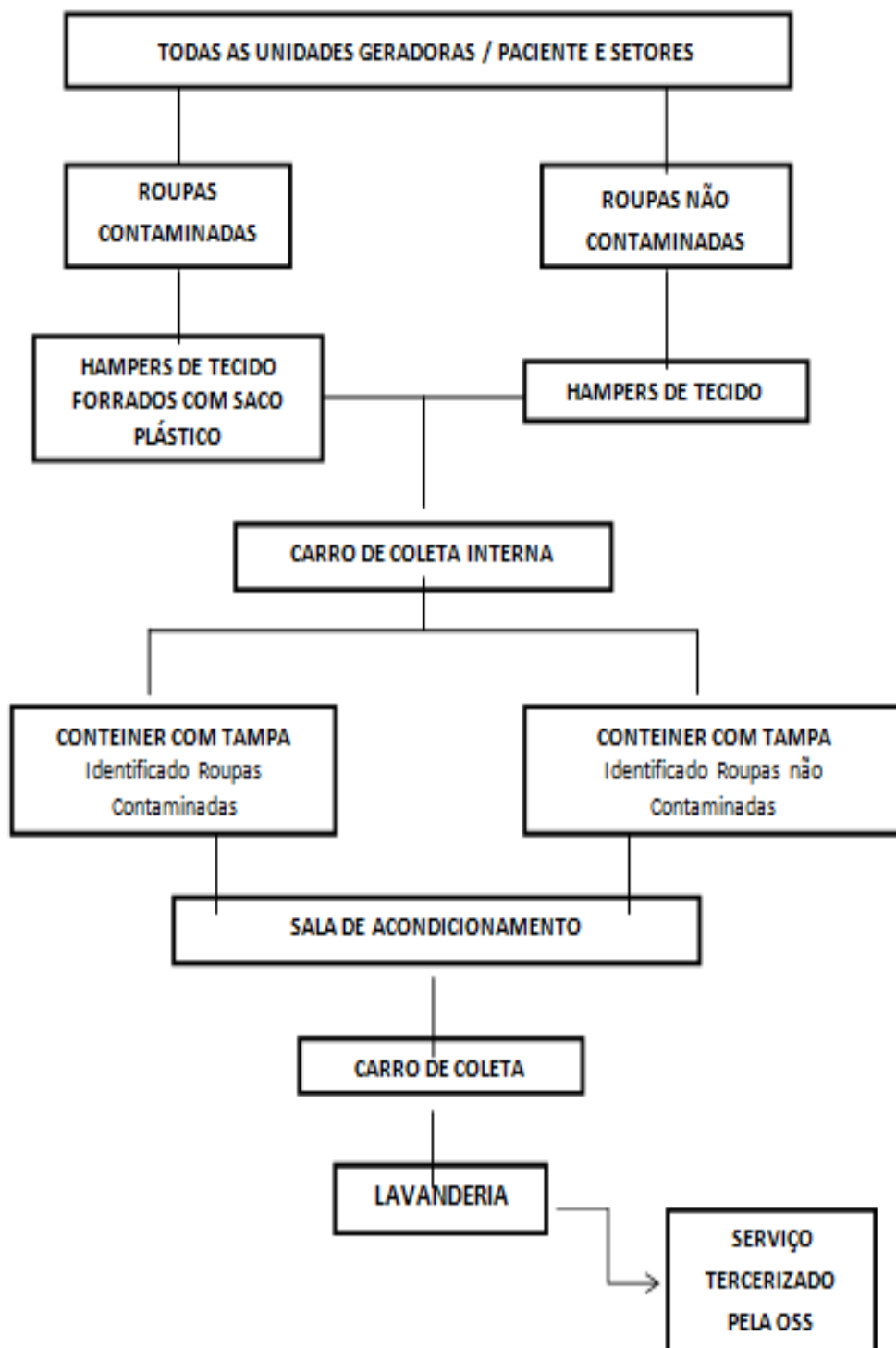
### **8.9. SERVIÇO DE ROUPARIA E LAVANDERIA**

O serviço de lavanderia hospitalar será realizado por meio de empresa especializada, contratada pela **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI**, que ficará responsável pela retirada da roupa suja da UPA até seu retorno em ideais condições de reuso, sob condições higiênico-sanitárias adequadas (recolhimento entrega e processamento: lavagem, passagem e reparo de peças avariadas).

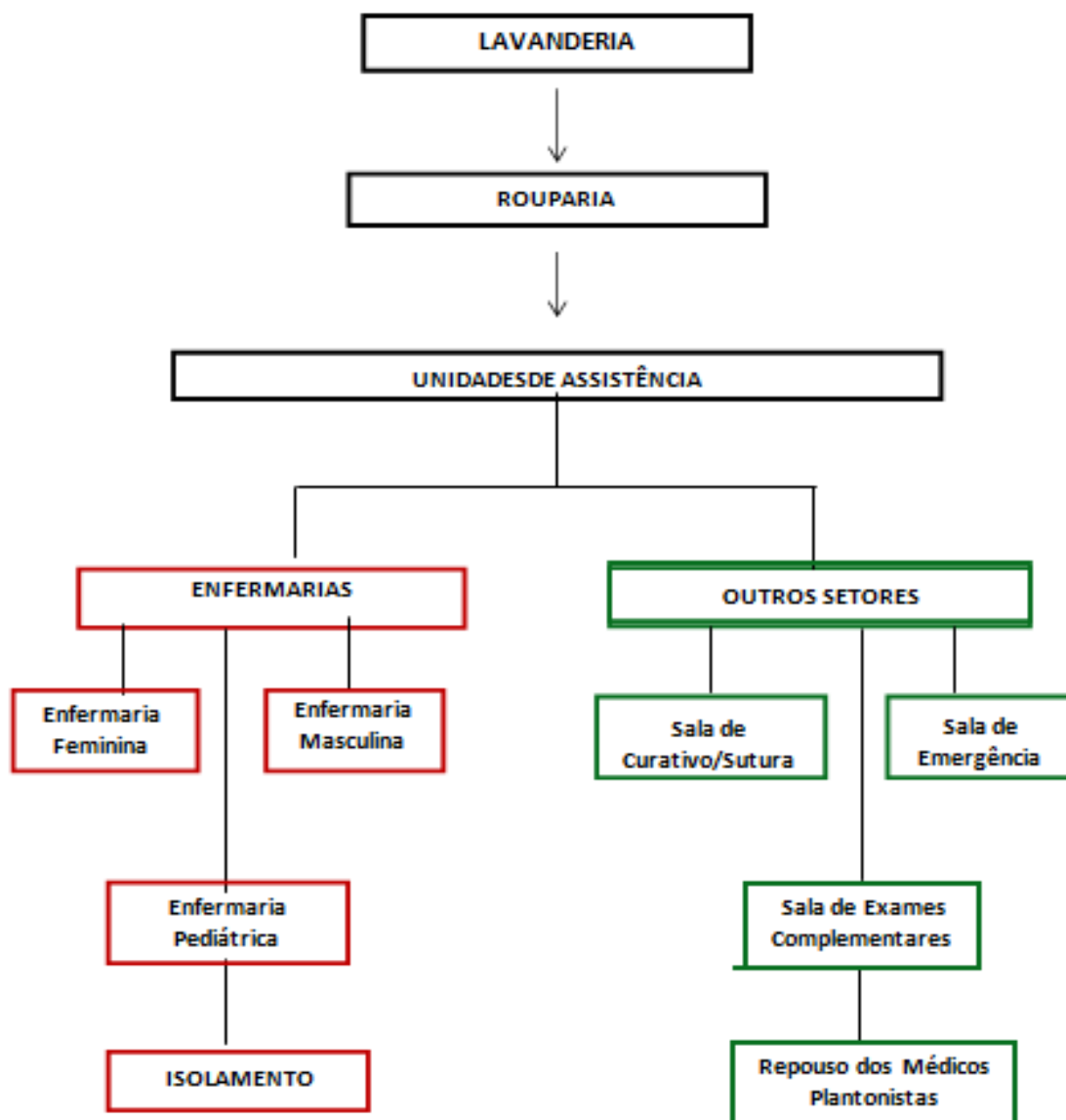
Caberá à equipe operacional da UPA: coletar, pesar, separar, e encaminhar para processamento e reparação; Armazenar, transportar e distribuir toda a roupa limpa de acordo com a rotina; Providenciar substituição imediata das roupas que não estiverem mais em condições de utilização; Assegurar um estoque adequado de roupas de acordo com a demanda da unidade.

A OSS SANTA CASA DE BIRIGUI irá manter o contrato existente e somente após o vencimento abrirá o novo processo de licitação.

### 8.9.1. FLUXO DAS ROUPAS SUJAS



## 8.9.2. FLUXO DAS ROUPAS LIMPAS



## 8.10. SERVIÇO DE NUTRIÇÃO E DIETÉTICA

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** proverá assistência nutricional (kit com lanche) aos pacientes em observação por tempo maior de 4 horas, dentro das especificações e prescrições médicas. Serão asseguradas condições higiênico-sanitárias adequadas, englobando a operacionalização e o desenvolvimento de todas as atividades de produção.

O lanche destinado aos pacientes será constituído de 1 (uma) bebida em embalagem individual (suco de fruta ou bebida láctea), com aproximadamente 200ml e 1 (um) sachê de bolacha com 4 unidades cada (doce ou salgada). Para os pacientes portadores de diabetes, a bebida normal deverá ser substituída por uma bebida dietética e haverá opção de biscoito integral.

Será fornecido lanche para a equipe multiprofissional.

## 8.11. SERVIÇOS DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DE SUPERFÍCIES

O Serviço de Limpeza e Desinfecção de Superfícies compreende a limpeza, desinfecção e conservação das superfícies fixas e equipamentos permanentes das diferentes áreas da UPA tem a finalidade de preparar o ambiente para suas atividades, mantendo a ordem e conservando equipamentos e instalações, evitando principalmente a disseminação de microrganismos responsáveis pelas infecções relacionadas à assistência à saúde.<sup>7</sup>

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** manterá este serviço, por 24 horas diárias, inclusive nos finais de semana e feriados e implantará padrão de serviço que ajude na imagem positiva da **UPA Santa Luzia**, promovendo e impulsionando a qualidade dos serviços de limpeza de modo a

---

<sup>7</sup> As superfícies em serviços de saúde compreendem mobiliários, pisos, paredes, divisórias, portas e maçanetas, tetos, janelas, equipamentos para a saúde, bancadas, pias, macas, divãs, suporte para soro, balança, computadores, instalações sanitárias, grades de aparelho de condicionador de ar, ventilador, exaustor, luminárias, bebedouro, aparelho telefônico e outros



## 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**

atingir um padrão de excelência.

Esta equipe passará por constante observação por parte da gestão, com reuniões regulares a fim de valorizar o profissional e considerar a importância de manter as superfícies limpas (diminuindo o número de microrganismos) com otimização de custos. Também para reconhecer e corrigir, em tempo imediato e eficiente, qualquer redução na qualidade da limpeza na UPA.

A equipe responsável pelos serviços e condições de limpeza e higiene da unidade passará por treinamento para manter um ambiente seguro e com práticas seguras de trabalho. Toda a equipe portará obrigatoriamente EPI para o exercício de suas tarefas.

### **8.11.1. DESCRIÇÃO DO SERVIÇO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO**

Com vistas ao alcance deste objetivo, além da contratação da mão de obra capacitada, a **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** disponibilizará equipamentos (carros de limpeza, containers para os diversos resíduos, papeleiras, dentre outros), ferramentas e utensílios necessários para a perfeita execução dos serviços de limpeza e os manterá em perfeitas condições de uso. Fornecerá também equipamentos e materiais de proteção individual e coletiva (EPIs e EPCs, tais como: bota de borracha, capa de chuva, andaimes, cintos de segurança, luvas, avental, máscara, gorro e outros) aos seus funcionários para o desempenho destas atividades.

As condições de limpeza e higiene serão constantemente observadas pela gestão do setor, com reuniões regulares a fim de valorizar o profissional e considerar a importância de manter as superfícies limpas (diminuindo o número de microrganismos) com otimização de custos. Também para reconhecer e corrigir, em tempo imediato e eficiente, qualquer redução na qualidade da limpeza da UPA Santa Luzia.

A equipe responsável pelos serviços e condições de limpeza e higiene da unidade passará por

## **PROPOSTA TÉCNICA**

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017

treinamento quanto à prevenção de incêndios e para manter um ambiente seguro e com práticas seguras de trabalho e portará obrigatoriamente EPI para o exercício de suas tarefas. A equipe será orientada ainda quanto à legislação vigente e às normas a serem observadas, e também a não interferir na rotina de funcionamento dos setores.

São atividades mínimas da equipe de limpeza e higienização:

- Executar a limpeza, conservação e desinfecção das superfícies fixas, visando à obtenção de adequadas condições de salubridade e higiene em dependências médico-hospitalares;
- Buscar a remoção, redução ou destruição de microrganismos patogênicos, bem como o controle de disseminação de contaminação biológica, química;
- Executar a limpeza das áreas externas;
- Repor insumos como: papel higiênico, sabonete líquido e papel toalha em quantidade necessária;
- Não interferir no bom andamento da rotina de funcionamento dos setores das Unidades de Saúde;
- Proceder à assepsia completa de equipamentos ou utensílios utilizados em área crítica, no caso de remoção ou transferência de pessoal, para evitar contaminações cruzadas.

### 8.11.2. PLANO DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO PARA A UPA SANTA LUZIA

Plano para limpeza e desinfecção de ÁREA CRÍTICA			
LOCAL	OBSERVAÇÃO	REGULARIDADE DE LIMPEZA	LIMPEZA TERMINAL
SALA DE COLETA	Destinada à coleta de amostras laboratoriais (sangue) para a realização de exames solicitados.	3 vezes por dia e sempre que necessário.	1 vez por semana de acordo com manual de normas e rotinas.
SALA DE EMERGÊNCIA	Após o uso, os materiais descartáveis deverão ser desprezados em recipientes apropriados de acordo com grau de contaminação e os de uso permanente serão encaminhados para reprocessamento conforme manual de normas e rotinas.		
SALA DE GUARDA E HIGIENIZAÇÃO DE MACAS	Destinada a higienização das macas.		
SALA DE GUARDA TEMPORÁRIA DE RESÍDUOS	Destinada à guarda temporária de lixo contaminado, os sacos de lixo contaminado e as caixas de material perfuro-cortante serão armazenadas neste local, separadas do lixo geral, devendo a porta do local manter-se fechada para segurança.		
SALA DE SUTURA / CURATIVO	Após o uso os materiais descartáveis deverão ser desprezados em recipientes apropriados de acordo com grau de contaminação e os de uso permanentes serão encaminhados para reprocessamento conforme Manual de normas e rotinas.		
SALA DE UTILIDADES	Destina-se à guarda e limpeza de materiais (como comadres, escarradeiras, jarras, baldes inox) e para limpeza mecânica de instrumentais até que seja encaminhado para a esterilização externa. Serve, ainda, de depósito de roupas sujas em carrinhos de hamper, até o seu recolhimento pelo setor de lavanderia.		
GUARDA TEMPORÁRIA	Destinada para guarda de corpos		

Plano para limpeza e desinfecção de ÁREA CRÍTICA			
LOCAL	OBSERVAÇÃO	REGULARIDADE DE LIMPEZA	LIMPEZA TERMINAL
DE CADÁVERES	Enquanto aguarda remoção pela equipe funerária.		Utilizada de acordo com o manual de normas e rotinas.

Plano para limpeza e desinfecção de ÁREA SEMI-CRÍTICA			
LOCAL	OBSERVAÇÃO	REGULARIDADE DE LIMPEZA	LIMPEZA TERMINAL
CONSULTÓRIO ADULTO E PEDIÁTRICO	Destinada ao atendimento médico de adultos e crianças.	2 vezes por dia e quando necessário.	Quinzenalmente.
DEPÓSITO DE MATERIAL DE LIMPEZA	Destinada ao armazenamento dos materiais e equipamentos a serem utilizados na limpeza da unidade.		
POSTO DE ENFERMAGEM	Destinado para realização das prescrições médicas. Após o uso os materiais descartáveis deverão ser desprezados em recipientes apropriados de acordo com grau de contaminação e os de uso permanente serão encaminhados para reprocessamento conforme manual de normas e rotinas.		
SALA DE APLICAÇÃO DE MEDICAÇÃO ADULTO	Tem por finalidade a administração de medicamentos por via oral e parental prescritos pela equipe médica.		
SALA DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCO ADULTO E PEDIÁTRICO	Sala para primeira avaliação do paciente pela enfermagem.		
SALA DE ELETROCARDIOGRAMA	Onde é realizado o exame de eletrocardiograma solicitado pelo médico plantonista.		
SALA DE GESSO	Local em que os técnicos de gesso realizam as imobilizações solicitadas pelo médico plantonista.		
SALA DE NEBULIZAÇÃO	Após utilização os materiais deverão ser encaminhados para reprocessamento conforme manual de normas e rotinas.		
SALA DE OBSERVAÇÃO	Os materiais utilizados na assistência		

<b>Plano para limpeza e desinfecção de ÁREA SEMI-CRÍTICA</b>			
<b>LOCAL</b>	<b>OBSERVAÇÃO</b>	<b>REGULARIDADE DE LIMPEZA</b>	<b>LIMPEZA TERMINAL</b>
MASCULINO, FEMININO E INFANTIL	Ao paciente deverão ser encaminhados aos respectivos postos de enfermagem, em bandejas apropriadas. Os descartáveis deverão ser desprezados em recipientes apropriados de acordo com grau de contaminação e os de uso permanente serão encaminhados para reprocessamento conforme manual de normas e rotinas.		
SALA DE RAIOS-X	Sala destinada ao apoio diagnóstico.		
SANITÁRIOS	Para público feminino, masculino, infantil, portadores de necessidades especiais, e funcionários.		Quinzenalmente de acordo com manual de normas e rotinas.
QUARTO PRIVATIVO	Destinado à acomodação de paciente que necessita ficar isolado, devido a suspeita de doença infecto contagiosa, até que possa ser transferido ao serviço de referência.	Não regular.	Sempre após utiliza-la de acordo com manual de normas e rotinas.

<b>Plano para limpeza e desinfecção de ÁREA NÃO CRÍTICA</b>		
<b>LOCAL</b>	<b>REGULARIDADE DE LIMPEZA</b>	<b>LIMPEZA TERMINAL</b>
ALMOXARIFADO	1 vez ao dia ou quando necessária.	Mensalmente.
COPA		
FARMÁCIA		
REFEITÓRIO FUNCIONÁRIOS		
ROUPARIA		
SALA DE ESPERA E ACOLHIMENTO		
SALA DE GUARDA DE MATERIAIS		
SALAS DE APOIO TÉCNICO E ADMINISTRATIVO		

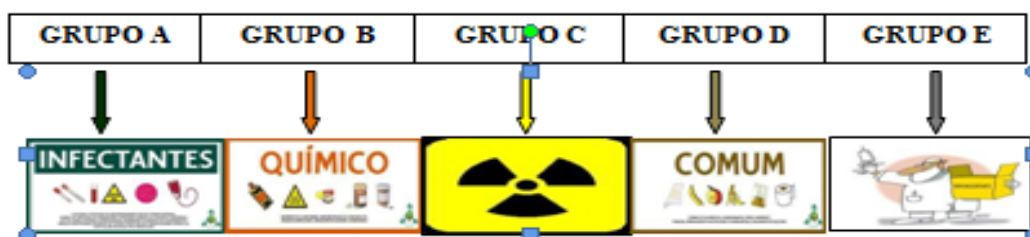
## 9. PROGRAMA DE GESTÃO DE RESÍDUOS - PGRS

A **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** implantará na UPA Santa Luzia, Programa de Gestão de “Resíduos de Serviço de Saúde” (RSS), comumente referenciados como “lixo hospitalar”, visando a atender ao disposto na Resolução da Diretoria Colegiada nº 306, de 07/12/2004, da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA). O objetivo é reduzir a quantidade de RSS gerada, com o menor custo e com dano zero ao meio ambiente e a toda a cadeia.

O Programa de Gerenciamento é constituído por um conjunto de procedimentos de gestão, concebidos a partir de bases técnicas, científicas, de normativas e leis, buscando minimizar a produção de resíduos gerados, dar encaminhamento seguro, de forma eficiente e eficaz, visando à proteção dos trabalhadores, a preservação da saúde pública, dos recursos naturais e do meio ambiente. Atingirá todas as etapas, desde a **geração** do resíduo até a sua **separação e acondicionamento** para a COLETA EXTERNA, e envolverá desde o planejamento dos recursos físicos, dos recursos materiais, até a capacitação dos recursos humanos envolvidos no manejo deste.

A COLETA EXTERNA do lixo hospitalar estará a cargo da Secretaria Municipal de Saúde, pois já tem este serviço contratado para todas as unidades de saúde do município.

### 9.1. CLASSIFICAÇÃO DOS RESÍDUOS E DESCARTE ADEQUADO



### **Grupo A – Resíduos com possível presença de agentes biológicos**

**A1** – Culturas e estoque de microorganismos; vacinas de microorganismos vivos ou atenuados; resíduos da atenção à saúde humana e animal com suspeita ou certeza de contaminação Classe de Risco 4 (elevada periculosidade para o ser humano); bolsas transfusionais contendo sangue ou hemocomponentes; sobras de laboratórios com sangue ou líquidos corpóreos.

**A2** – Carcaças, peças anatômicas, vísceras e outros resíduos provenientes de animais inoculados com microorganismos sem agentes Classe 4.

**A3** – Peças anatômicas humanas (membros) e produtos de fecundação sem sinais vitais, menor que 500 gramas, 25 cm e 20 semanas gestacionais.

**A4** – Kits de linhas arteriais, endovenosas e dialisadores; sobras de amostras de laboratórios contendo fezes, urina e secreções, sem agentes Classe de Risco 4; peças anatômicas e resíduos de procedimentos cirúrgicos e outros resíduos sem inoculação de microorganismos.

**A5** – Órgãos, tecidos, fluídos orgânicos e materiais perfuro-cortantes, entre outros com suspeita ou certeza de contaminação por príons.

GRUPO A – RESÍDUOS BIOLÓGICOS	
TIPO DE RESÍDUO	
RESULTANTES DA ASSISTÊNCIA A PACIENTES	DESCARTE
Luvas, gazes, curativos, sondas, drenos, abaixador de língua, fraldas, papel higiênico, equipamentos contaminados, seringas sem agulhas ou contaminadas, aventais descartáveis.	<b>Descartar em saco branco</b>
SANGUE E HEMODERIVADOS	
Bolsas e equipos de sangue após transfusão.	<b>Se não autoclavar, descartar em saco branco.</b>
Bolsas de sangue com prazo vencido, sorologia positiva ou retirada do pacientes e necessidade de descarte.	<b>Autoclavar e descartar em saco preto Não autoclavado descartar em saco branco</b>
CIRÚRGICO, ANÁTAMO PATOLÓGICO.	

GRUPO A – RESÍDUOS BIOLÓGICOS	
TIPO DE RESÍDUO	
RESULTANTES DA ASSISTÊNCIA A PACIENTES	DESCARTE
Peças anatômicas e tecidos humanos resultante de cirurgias ou experimentos: órgãos, fetos e resíduos contaminados.	<b>Descartar em saco branco duplo</b>
RESULTANTE DE ANÁLISE LABORATORIAL	
Sangue total ou soro em tubos de ensaio. Líquidos biológicos. Secreções, excreções e meios de cultura após análise laboratorial. Urina e fezes	<b>Autoclave Autoclavar Autoclavar e descartar em saco preto Vaso Sanitário.</b>

#### Grupo B – Resíduos contendo substâncias químicas

- Produtos hormonais, antimicrobianos, citostáticos, antineoplásicos, antirretrovirais, imunossuppressores, imunomoduladores e digitálicos.

- Saneantes, desinfetantes, germicidas, solventes, mercúrio de termômetro, ácido crômico, efluentes de processadores de imagem, amálgama, pilhas, baterias, óleo lubrificante e outros produtos perigosos.

GRUPO B – RESÍDUOS BIOLÓGICOS	
TIPO DE RESÍDUO	
DROGAS QUIMIOTERÁPICAS E RESÍDUOS QUÍMICOS	DESCARTE
<p>Medicamentos vencidos.</p> <p>Ampolas e frascos ampola abertos</p> <p>Drogas quimioterápicas e produtos por ela contaminados</p> <p>Resíduos químicos e perigosos</p>	<p><b><i>Encaminhar à seção de farmácia</i></b></p> <p><b><i>Descartar em caixa própria para material perfuro cortante</i></b></p> <p><b><i>Descartar em recipiente próprio e encaminhar para incineração</i></b></p> <p><b><i>Dejetos ácidos e básicos: neutralizar em água corrente.</i></b></p> <p><b><i>Dejetos metais pesados e insolúveis em água: frasco de rosca identificado.</i></b></p> <p><b><i>Dejetos inflamáveis ou corrosivos ou explosivos: armazenar em galões identificados com símbolo de material perigoso e em área restrita.</i></b></p>

#### Grupo C – Resíduos que contenham radionuclídeos

- Dejetos sólidos ou líquidos provenientes de laboratórios de análise clínica, serviços de medicina nuclear e radioterapia, segundo a Resolução CNEN 6.05.

GRUPO C – RESÍDUOS BIOLÓGICOS	
TIPO DE RESÍDUO	
RESÍDUOS RADIOATIVOS	DESCARTE
Resíduos Radioativos	<b><i>Containers de chumbo até decaimento</i></b>

**Grupo D – Resíduo Comum: sem risco biológico, químico ou radioativo.**

- Resíduos provenientes de áreas administrativas (escritórios), de limpeza de jardim, restos de refeitórios e de pacientes, fraldas e papel de uso sanitário.

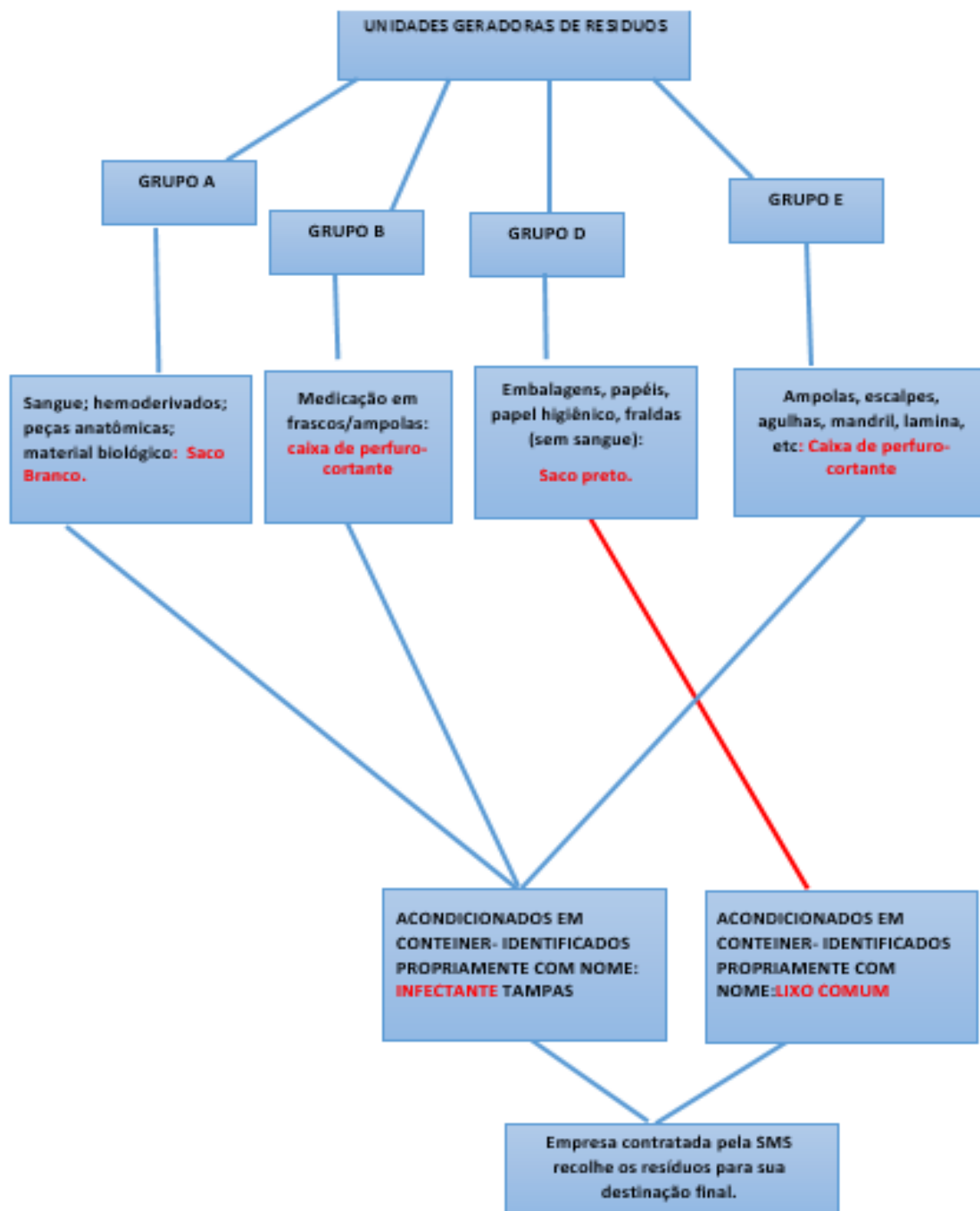
<b>GRUPO D – RESÍDUOS BIOLÓGICOS</b>	
<b>TIPO DE RESÍDUO</b>	
<b>RESÍDUO COMUM</b>	<b>DESCARTE</b>
Embalagens, latas, plásticos, papel toalha, papelão, papel higiênico de uso público.	<b>Saco plástico preto</b>
Seringas sem agulha não contaminadas	<b>Saco plástico preto</b>
Papel em geral	<b>Recipiente próprio para reciclagem</b>

**Grupo E – Materiais perfuro-cortantes ou escarificantes**

- Lâminas de bisturi, lâminas de barbear, agulha (sutura e raqui), ampolas de vidro, seringas com agulhas, brocas, escalpes, mandril de cateteres curtos ou longos utensílios, vidros quebrados e similares.

<b>GRUPO E – RESÍDUOS PERFURO-CORTANTES OU ESCARIFICANTES</b>	
<b>TIPO DE RESÍDUO</b>	
<b>PÉRFURO CORTANTES</b>	<b>DESCARTE</b>
Ampolas, escalpes, agulhas (todos os tipos), mandril de cateteres, seringas com agulhas, vidros quebrados, lâminas, ponteiras, etc.	<b>Recipiente próprio para perfuro cortante</b>
Agulhas do sistema a vácuo	<b>Recipiente específico para agulha do sistema a vácuo</b>
Frasco ampola e vidros em geral	<b>Caixas de papelão forrados em saco plástico</b>

## 9.2. FLUXO DOS RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE



## 10. PLANO DE EDUCAÇÃO EM SAÚDE

A educação dos trabalhadores da saúde é uma área que requer empenho para o aprimoramento de métodos educativos que atinjam com eficácia a equipe multiprofissional. Para promover o desenvolvimento do processo de trabalho é preciso criar estratégias de educação que encorajem a participação dos trabalhadores da área da saúde e assim possibilitem a capacitação profissional.

### 10.1. PROPOSTA DA OSS PARA EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAÚDE E CAPACITAÇÃO

A proposta estruturada pela realização de 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 **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** coloca a informação científica e tecnológica, a informação administrativa setorial e a informação social e cultural, entre outras, como informações 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 a constituição de ações palpáveis, tais como:

- Capacitar os profissionais de saúde multidisciplinar;
- Treinar e solidificar o conhecimento técnico científico para tomada de decisões;
- Criar ambiente educacional padrão para troca de experiências e melhoria 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**

processos de trabalho;

- Viabilizar a padronização das condutas entre os diversos serviços de Saúde por meio da gestão da **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI**, de forma que possibilite o alinhamento entre valores, demandas técnicas do sistema de saúde e parâmetros locais;
- Promover a saúde por intermédio de cursos, palestras, eventos e campanhas para informação sobre temas relacionados;
- 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**

A UPA de Ribeirão Pires agrega complexidade e especificidade, portanto o cronograma destas 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 na UPA de Ribeirão Pires, assim como as necessidades com a Rede Básica, buscando construir novas práticas de trabalho, pautadas no trabalho em equipe, supervisões, planejamento participativo e alcance das metas pactuadas.

<b>CRONOGRAMA</b>		
<b>MÊS</b>	<b>TEMA</b>	<b>PÚBLICO ALVO</b>
2º mês	ESTUDO SOBRE LAVAGENS DE MÃOS BIOSSEGURANÇA	EQUIPE DE ENFERMAGEM E MÉDICOS
	INTRODUÇÃO PRÁTICA PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO	EQUIPE ENFERMAGEM / EQUIPE MÉDICA
3º mês E 4º MÊS	TREINAMENTO SOBRE AÇÕES PARA SEGURANÇA DO PACIENTE	EQUIPE ENFERMAGEM
	ATUALIZAÇÃO DA ROTINA DE LIMPEZA E DESINFECÇÃO DE COMADRES, PAPAGAIO E BACIAS (MATERIAL NÃO CRÍTICOS)	EQUIPE DE ENFERMAGEM
	IMPLANTANÇÃO DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE RELACIONADOS ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM NO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	EQUIPE DE ENFERMAGEM / EQUIPE MÉDICA
	IMPLANTAÇÃO DE NORMAS E ROTINAS PARA VISITANTES/ ACOMPANHANTES	EQUIPE DE ENFERMAGEM/ ADMINISTRATIVO
5º mês	CUIDADOS E MANEJOS COM PACIENTE EM SURTO PISICÓTICO (CONTEÇÃO FÍSICA)	EQUIPE ENFERMAGEM
	REVISÃO DO PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO (MANCHESTER)	EQUIPE DE ENFERMAGEM
	PRÁTICA SOBRE ENTUBAÇÃO OROTRAQUEAL / PCR / EFEITOS DE MEDICAÇÃO DE CARRINHO DE EMERGÊNCIA.	ENFERMEIROS / EQUIPE DE ENFERMAGEM
6º mês	BRIGADA DE INCÊNDIO	EQUIPE BRIGADA E DEMAIS PROFISSIONAIS
	PREVENÇÃO DE INFECÇÃO RELACIONADO À SONDAGEM VESICAL DE DEMORA	EQUIPE DE ENFERMAGEM
7º mês	EMERGENCIAS COM R.N, CRIANÇA E ADULTO / SIMULAÇÃO RCP/CRISES CONVULSIVAS /ENTUBAÇÃO OROTRAQUEAL	ENFERMEIROS/ EQUIPE ENFERMAGEM
	TREINAMENTO DE BIOSSEGURANÇA E ISOLAMENTOS E PRECAUÇÕES	EQUIPE DE ENFERMAGEM
8º mês	PRÁTICA DESCARTE DE LIXO CORRETAMENTE	EQUIPE DE ENFERMAGEM / AUX. DE LIMPEZA
9º E 10º mês	REVISÃO E RECICLAGEM DOS TREINAMENTOS DE IMPLANTAÇÃO DOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE	EQUIPE DE ENFERMAGEM
11º mês	PALESTRA “RISCOS DO USO DO CELULAR EM AMBIENTES INSALUBRES	EQUIPE TÉCNICA
12º mês	PLANEJAMENTO PARA PRÓXIMOS TREINAMENTOS- FEEDBACK DAS AÇÕES.	EQUIPE DE CAPACITAÇÃO

## 10.2. PROPOSTA PARA EDUCAÇÃO CONTINUADA

Na proposta da **SANTA CASA DE BITIGUI** para a Educação Continuada, as ações serão divididas em fases. Abaixo consta o cronograma para a implantação e a execução destas 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
Fase 1	X											
Fase 2		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:



## 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**

**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 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 Plano Operacional que será desenvolvido.

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

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

## 11. COMISSÕES TÉCNICAS

O número de Comissões Técnicas que a **SANTA CASA DE BIRIGUI** implantara no **UPA SANTA LUZIA** são:

1. Comissão de Prontuários
2. Comissão de Análise de Óbitos
3. Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde
4. Comissão de Ética Médica
5. Comissão de Qualidade e Segurança no Cuidado ao Paciente
6. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes
7. Comissão de Gestão de Resíduos
8. Comissão de Farmacoterapêutica

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:

- Dispender 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 **UPA SANTA LUZIA** abaixo serão descritas e pormenorizadas. Estas comissões obedecerão a um cronograma de reuniões que poderá eventualmente ser alterado de acordo com as necessidades apresentadas.

### 11.1. COMISSÃO DE PRONTUÁRIOS

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 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 para assegurar a correta assistência ao paciente, além de ser um documento jurídico importante para a instituição, paciente e cliente.

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.

#### Os Membros da Comissão são Compostos por:

- Presidente (Médico representante do SAME)
- Vice Presidente (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**

- Secretário (Enfermeiro)
- Suplente (Enfermeiro da CCIH)
- Suplente (Enfermeiro do PNH)
- Suplente (Auxiliar Administrativo)

### **Objetivos da Comissão**

- Atender a resolução CREMESP No. 70/1995 e 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.
- É um órgão de assessoria diretamente vinculado à autoridade máxima da Instituição.
- Os membros deverão ser disponibilizados de suas atividades assistenciais por tempo a ser definido pela Diretoria da Unidade. O tempo mínimo de dedicação por membro será definida pela Diretoria Técnica de Departamento, de acordo com as necessidades e perfil da Instituição. A critério da Diretoria e da própria comissão, a carga horária total do membro poderá ser de uso exclusivo da comissão, desde que respeitadas às necessidades dos serviços.

### **MANDATO:**

- O mandato deverá ser de 24 meses, podendo ser renovável conforme definição da Diretoria Técnica de Departamento.
- O presidente da comissão, assim como todos os membros, serão nomeados pelo Diretor de Departamento. Os cargos de vice-presidente e secretário poderão ser definidos pela comissão.



## 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**

- No caso de substituição de um ou mais membros, bem como no início de cada mandato, os nomes dos integrantes deverão ser encaminhados à Coordenadoria de Serviços de Saúde – Setor de Comissões Hospitalares.

### **SEDE:**

- A sede da comissão será a sala das comissões, a ser disponibilizada por cada hospital, com a infraestrutura básica necessária para seu funcionamento.

### **FUNIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO:**

- Deverão ocorrer reuniões periódicas, conforme necessidade de cada unidade, com data, local e horário, previamente definidos e informados, sendo no mínimo realizadas reuniões mensais.
- A ausência de um membro em 3 reuniões consecutivas sem justificativa ou ainda 6 reuniões não consecutivas sem justificativa durante 12 meses gera sua exclusão automática.
- Na ausência do presidente ou de seu vice, os membros da comissão, a seus critérios, poderão realizar a reunião.
- As decisões da comissão serão tomadas após aprovação, por meio de votação aberta e justificada por maioria simples dos membros presentes.
- Para apreciação e estudos preliminares de assuntos específicos, será designado um relator ou convidado um consultor, o qual apresentará parecer sobre o assunto, em prazo preestabelecido. Da mesma forma poderão ser convidados outros profissionais gabaritados para participar das reuniões, desde que autorizado em plenária prévia.
- 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.

- Além das reuniões ordinárias poderão ser realizadas reuniões extraordinárias para tratar de assuntos que exijam discussões emergentes ou urgentes, podendo ser convocadas pelo Diretor Técnico de Departamento, pelo Diretor Clínico, pelo Presidente ou Vice Presidente.
- O envio de informações e indicadores operacionais deverá ser mensal pelo programa do Núcleo de Informação Hospitalar.

### Cronograma das Atividades da Comissão para 1º ano de Contrato.

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Analisar série histórica do último ano	X	X										
Criação/Implantação da Comissão			X									
Elaborar/Instituir Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Registrar as informações em Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## 11.2. COMISSÃO DE ANÁLISE DE ÓBITOS

A Comissão de Revisão de Óbito irá atender a resolução **CREMESP No. 114/2005**, no Plano de Trabalho da **SANTA CASA DE BIRIGUI**, destinado à gestão do **UPA SANTA LUZIA**, terá a função de analisar 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.

### Os Membros da Comissão são Compostos por:

- Presidente (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**

- Vice Presidente (Médico)
- 1º Suplente (Médico)
- 2º Suplente (Enfermeiro)

### Regimento Interno

#### FINALIDADE:

- Atender a resolução CREMESP No. 114/2005.
- Analisar os óbitos, os procedimentos e condutas profissionais realizadas, bem como a qualidade de informações dos atestados de óbitos.

#### COMPOSIÇÃO:

- A composição mínima da comissão deverá ser de três membros médicos e um enfermeiro, podendo ser superior a isso, conforme a característica de cada Instituição.
- Poderá haver representantes dos serviços abaixo definidos, conforme sua existência/perfil do hospital:

1. Anestesiologista
2. Serviço de Clínica Obstétrica / Pediatria
3. Serviço de Clínica Cirúrgica
4. Serviço de Enfermagem

#### MANDATO:

- O mandato deverá ser de 24 meses, podendo ser renovável conforme definição da Diretoria Técnica de Departamento.

### PROPOSTA TÉCNICA

CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 001/2017



## 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 presidente da comissão, assim como todos os membros, serão nomeados pelo Diretor de Departamento. Os cargos de vice-presidente e secretário poderão ser definidos pela comissão.
- No caso de substituição de um ou mais membros, bem como no início de cada mandato, os nomes dos integrantes deverão ser encaminhados à Coordenadoria de Serviços de Saúde do Município para o Setor de Comissões Hospitalares.

### **SEDE:**

- A sede da comissão será nas dependências do hospital, a ser disponibilizada pelo mesmo, com a infraestrutura básica necessária para seu funcionamento.

### **FUNCIONAMENTO E ORGANIZAÇÃO:**

- Deverão ocorrer reuniões periódicas, conforme necessidade de cada unidade, com data, local e horário, previamente definidos e informados, sendo no mínimo realizadas reuniões mensais.
- A ausência de um membro em três reuniões consecutivas sem justificativa ou ainda seis reuniões não consecutivas sem justificativa durante 12 meses gera sua exclusão automática.
- Na ausência do presidente ou de seu vice, os membros da comissão, a seus critérios, poderão realizar a reunião.
- As decisões da comissão serão tomadas após aprovação, por meio de votação aberta e justificada por maioria simples dos membros presentes.
- 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**

- Além das reuniões ordinárias poderão ser realizadas reuniões extraordinárias para tratar de assuntos que exijam discussões emergentes ou urgentes, podendo ser convocadas pelo Diretor Técnico de Departamento, pelo Diretor Clínico, pelo Presidente ou Vice Presidente.
- Após cada reunião, o grupo deverá elaborar um relatório e enviá-lo à Comissão de Ética Médica e Diretoria Clínica.
- O envio de informações e indicadores operacionais deverá ser mensal pelo programa do Núcleo de Informação Hospitalar.

### **ATRIBUIÇÕES:**

- Analisar e emitir parecer sobre os assuntos relativos a óbitos que lhe forem enviados;
- Elaborar normas para auditoria e revisão dos prontuários de pacientes que foram a óbito;
- Realizar a revisão dos prontuários relacionados aos óbitos;
- Normatizar e fiscalizar o adequado registro e preenchimento dos atestados de óbitos;
- Convocar o médico que atestou o óbito caso as informações sejam conflitantes;
- Criar instruções necessárias para melhorar a qualidade das informações dos prontuários de óbito;
- Correlacionar os diagnósticos prévios com os resultados de necropsias, mesmo que realizadas pelo SVO (Serviço de Verificação de Óbitos);
- Zelar pelo sigilo ético das informações;
- Emitir parecer técnico ou relatório quando solicitado pela Comissão de Ética Médica ou outro serviço interessado;
- Assessorar a Direção de Departamento Técnico ou Clínica da Instituição em assuntos de sua competência;



## 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**

- Definir anualmente metas de melhorias e suas estratégias, sempre buscando a qualidade com atuação de Educação Permanente;
- Desenvolver atividades de caráter técnico científico com fins de subsidiar conhecimentos relevantes a Instituição.

### **São atribuições do Presidente da Comissão, além de outras instituídas neste regimento ou que decorram de suas funções ou prerrogativas:**

- Convocar e presidir as reuniões;
- Indicar seu vice-presidente;
- Representar a comissão junto à Diretoria da instituição, ou indicar seu representante;
- Subscrever todos os documentos e resoluções da comissão previamente aprovados pelos membros desta;
- Fazer cumprir o regimento. Nas decisões da comissão, além do seu voto, terá o voto de qualidade (voto de Minerva). Nas faltas e impedimentos legais do presidente, assumirá seu vice-presidente. As atribuições do vice presidente serão assumir as atividades do presidente na sua ausência.

### **São atribuições e competências da secretaria da Comissão:**

- Organizar a ordem do dia;
- Receber e protocolar os processos e expedientes;
- Lavrar a ata das sessões/reuniões;
- Convocar os membros da comissão para as reuniões determinadas pelo presidente;
- Organizar e manter o arquivo da comissão;
- Preparar a correspondência;
- Realizar outras funções determinadas pelo presidente relacionadas ao serviço desta secretaria;



## 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**

- Solicitar ao SAME (Serviço de Arquivo Médico) todos os prontuários que serão avaliados, assim como devolvê-los em 24 horas após o trabalho realizado.

### DISPOSIÇÕES GERAIS:

- Os casos omissos neste regimento serão resolvidos pelos membros da CRO, em conjunto com o diretor técnico da instituição.
- Este regimento poderá ser alterado por eventuais exigências de adoção de novas legislações pertinentes ao assunto;

### Cronograma das Atividades:

#### 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
Analisar série histórica dos óbitos do último ano	x	x										
Criação/Implantação da Comissão	X	X										
Elaborar/Instituir Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Registrar as informações em Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

### 11.3. COMISSÃO DE INFECÇÃO RELACIONADA À ASSISTÊNCIA À SAÚDE

A Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde - Pretende Atender a **PORTARIA Nº 2616/98**, no Plano de Trabalho da SANTA CASA DE BIRIGUI, destinado à gestão do UPA SANTA



## 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**

LUZIA, 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.

### **Os Membros da Comissão são Compostos por:**

- Presidente - Médico representante da CCIH
- Vice Presidente - Enfermeiro(a) representante da CCIH
- Secretário - Enfermeiro(a) representante da CCIH
- 1º Suplente - Farmacêutico
- 2º Suplente - Administração
- 3º Suplente - Membro da CIPA

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 **UPA SANTA LUZIA**.

### **OBJETIVOS DA COMISSÃO**

A **SANTA CASA DE BIRIGUI** propõe-se garantir o andamento da Comissão de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde através de:

- Constituir formalmente a Comissão de Controle de Infecção Hospitalar;
- Fomentar a educação e o treinamento de todos os colaboradores da instituição 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 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 da 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 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.

#### Cronograma das Atividades da Comissão para 1º ano de Contrato.

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Analisar as principais causas de infecções no hospital nos últimos 12 meses	x	x										
Criação/ Implantação da Comissão		X										
Elaborar/Instituir Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Registrar as informações em Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

#### 11.4. 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 **UPA SANTA LUZIA**. A Ética é constituída por princípios da conduta



## 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**

humana que definem diretrizes no exercício de uma profissão, estipulando os deveres no desempenho de uma atividade profissional.

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.

### **Os Membros da Comissão são Compostos por:**

- Presidente - Médico representante da Gestão
- Secretário - Médico G.O
- Membro Efetivo - Médico Pediatra
- 1º Suplente - Médico Infectologista
- 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.

### **COMPOSIÇÃO DA COMISSÃO:**

As Comissões de Ética Médica serão compostas por 1 (um) Presidente, 1 (um) Secretário e demais membros efetivos e suplentes.

**Parágrafo único** - O Presidente e o Secretário serão eleitos dentre os membros efetivos, na primeira reunião da Comissão.



## **Objetivos da Comissão de Ética Médica**

Compete à Comissão de Ética Médica, no âmbito da instituição a que se encontra vinculada:

- a) Fiscalizar 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 estejam de acordo com os preceitos éticos e legais que norteiam a profissão;
- b) Instaurar procedimentos preliminares internos mediante denúncia formal ou de ofício;
- c) Colaborar com o Conselho Regional de Medicina na tarefa de educar, discutir, divulgar e orientar os profissionais sobre temas relativos à ética médica;
- d) Atuar preventivamente, conscientizando o corpo clínico da instituição onde funciona quanto às normas legais que disciplinam o seu comportamento ético;
- e) Orientar o paciente da instituição de saúde sobre questões referentes à Ética Médica;
- f) Atuar de forma efetiva no combate ao exercício ilegal da medicina;
- g) Promover debates sobre temas da ética médica, inserindo-os na atividade regular do corpo clínico da instituição de saúde;

## **Compete ao Presidente da Comissão de Ética Médica:**

- a) Representar a Comissão de Ética Médica para todos os fins;
- b) Comunicar ao Conselho Regional de Medicina da respectiva jurisdição quaisquer indícios de infração aos dispositivos éticos vigentes, eventual exercício ilegal da medicina ou irregularidades que impliquem em cerceio à atividade médica no âmbito da instituição a qual se encontra vinculada;
- c) Convocar as reuniões ordinárias e extraordinárias da Comissão de Ética Médica;
- d) Convocar o secretário para substituí-lo em seus impedimentos ocasionais;
- e) Convocar os membros suplentes para auxiliar nos trabalhos da Comissão de Ética Médica, sempre que necessário;
- f) Nomear os membros encarregados para instruir as apurações internas instauradas

## **Das Regras Gerais das Eleições**

- A escolha dos membros da Comissão de Ética Médica será feita mediante processo eleitoral através de voto direto e secreto, não sendo permitido o uso de procuração, dela participando os médicos que compõem o corpo clínico do estabelecimento, conforme previsto no regimento interno.
- Não poderão integrar a Comissão de Ética Médica os médicos que exercerem cargos de direção técnica, clínica ou administrativa da instituição e os que não estejam quites com o Conselho Regional de Medicina.

**Parágrafo único** - Quando investidos nas funções de direção durante o curso de seu mandato, o médico deverá se afastar dos trabalhos da Comissão de Ética Médica, enquanto perdurar o impedimento.

São inelegíveis para a Comissão de Ética Médica os médicos que não estiverem quites como Conselho Regional de Medicina, bem como os que tiverem sido apenados eticamente nos últimos 8 (oito) anos, com decisão transitada em julgado no âmbito administrativo, ou que estejam afastados cautelarmente pelo CRM.

**Cronograma de Reuniões: Cronograma das Atividades da Comissão para 1º ano de Contrato.**

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Realizar votação para eleição da comissão de ética	x	x										
Criação/ Implantação da Comissão		x										
Elaborar/ protocolos de condutas éticas á realidade Da UPA		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Realizar Reuniões		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Registrar as informações em Atas e Relatórios		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



## 11.5. 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 **UPA SANTA LUZIA**, visando introduzira portaria nº 529, de 1º de abril de 2013 Portaria nº 1.377, de 9 de julho de 2013 Resolução - RDC Nº 36, de 25 de Julho de 2013 **Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde.**

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**

### Os Membros da Comissão são Compostos por:

I - Presidente do Núcleo (A DEFINIR COM A DIRETORIA da UPA, JUNTAMENTE COM O NEP DA SMS)

II - Unidade Gestão de Riscos Assistenciais Serviço de Controle de IRAS

- ✓ dois representantes dos médicos
- ✓ três representantes da enfermagem

III - Riscos Relacionados à Tecnologia e Protocolos Assistenciais

- ✓ um representante dos 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**

- ✓ um representante da enfermagem
- ✓ um representante da engenharia clínica
- ✓ um representante da administração
- ✓ um representante da farmácia
- ✓ um representante da Diretoria de Enfermagem (UTIs, enfermeiros de áreas críticas e PS)
- ✓ um representante do público externo
- ✓ um auxiliar administrativo

### **OBJETIVOS DA COMISSÃO DE QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE SÃO:**

- Criação do Núcleo de Segurança do Paciente;
  - Identificação Correta do Paciente;
  - Melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde;
  - Melhorar a segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos;
  - Estimular a segurança cirúrgica;
  - Estimular a higiene das mãos;
  - Estimular a adesão ao Protocolo de Prevenção de Quedas e prevenção de lesão por pressão;
  - Estimular a notificação (notivisa) dos Eventos Adversos;
  - Investigar os Eventos Adversos Moderados e Graves;
  - Disseminação sistemática da cultura de segurança do paciente;
  - Educação continuada em segurança do paciente, incluindo na grade curricular dos estudantes e novos colaboradores na UPA;
  - Estimular a participação do paciente e dos familiares na assistência prestada;
  - Promoção de ambiente seguro;
  - Promover a segurança nas terapias nutricionais.

## Objetivos da Comissão para o 1º ano de contrato

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Criação/ Implantação da Comissão	X	X										
Elaborar/instituir os protocolos de Segurança do paciente		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Registrar as informações em Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

## OUTRAS COMISSÕES

### 11.6. COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTE

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**, destinado à gestão do **UPA SANTA LUZIA**, 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** está proposto também a implantar a NRº32 (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



## 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**

estão expostos. "Esses profissionais manipulam instrumentos cujos acidentes podem trazer riscos fatais, como a contaminação por vírus que transmitem doenças graves"

### **Os Membros da Comissão são Compostos por**

- Presidente (Médico representante da Área)
- Vice Presidente (Enfermeiro representante da Área)
- Secretário (Administrativo)
- 1º Suplente (Colaborador)
- 2º Suplente (Administrativo)
- 3º Suplente (Administrativo)

### **OBJETIVO DA COMISSÃO DE CONTROLE E PREVENÇÃO DE ACIDENTES**

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, tais como:

- 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;
- 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, a paralisação de máquina ou setor onde considere haver risco grave e iminente à segurança e saúde dos trabalhadores;
- Colaborar no desenvolvimento e implementação do PCMSO e PPRA 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;
- Participar, anualmente, em conjunto com a empresa, de Campanhas de Prevenção da AIDS.

### Objetivo da Comissão para o primeiro ano de contrato

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Série histórica para propor as ações de prevenção	x	x										
Criação/ Implantação da Comissão	X	X										
Elaborar/Plano de Trabalho		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realizar Reuniões		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Registrar as informações em Atas e Relatórios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

### 11.7. COMISSÃO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS

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 UPA SANTA LUZIAA Resolução RDC Nº 306/04.

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.

#### Os Membros da Comissão são Compostos por

- Presidente (Enfermeiro responsável pela Área)
- Vice Presidente (Farmacêutico)
- Secretário (Administração)
- 1º Suplente (Nutrição)



## 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**

- 2º Suplente (Limpeza)
- 3º Suplente (Tec. De Imagem)

### **Objetivos da Comissão de Gerenciamento de Resíduos de Serviço de Saúde**

- 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;
- 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.

### OBJETIVOS DA COMISSÃO PARA O PRIMEIRO ANO DE CONTRATO

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Levantamento dos tipos de resíduos gerados na UPA	x	x										
Criação/ Implantação da Comissão		x										
Elaborar/Plano de Trabalho		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Realizar Reuniões		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Registrar as informações em Atas e Relatórios		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

### 11.7. COMISSÃO DE FARMACOTERAPÊUTICA

A Comissão de Farmácia e Terapêutica atende as Diretrizes, no Plano de Trabalho da SANTA CASA DE BIRIGUI, destinado à gestão do UPA SANTA LUZIA, terá a função que envolve a seleção, padronização, prescrição, aquisição, distribuição e uso de medicamentos e materiais hospitalares, atuando como uma das estratégias para monitorar a qualidade no uso destes itens.



## 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 DA COMISSÃO:**

- Elaborar a padronização de medicamentos;
- Estabelecer critérios de inclusão e exclusão para padronização de medicamentos;
- Aprovar a inclusão ou exclusão de medicamentos padronizados por iniciativa própria ou por propostas encaminhadas pelos chefes dos Serviços Médicos, promovendo a atualização da padronização de medicamentos;
- Avaliar os medicamentos sob o ponto de vista dinâmico, bi farmacocinético e químico, emitindo parecer técnico sobre sua eficácia, eficiência e efetividade terapêutica, como critério fundamental de escolha, assim como avaliar sua fármaco economia como mais um critério para sua padronização;
- Evitar várias apresentações do mesmo princípio ativo e formulações com associação de medicamentos;
- Fixar critérios para a aquisição de medicamentos não padronizados;
- Incentivar o uso dos nomes dos medicamentos pela denominação Comum Brasileira (DCB);
- Revisar periodicamente as normas de prescrição;
- Validar protocolos de tratamento elaborados pelos diferentes serviços;
- Organizar a comunicação interna de divulgações da ANVISA, exclusão de alguns itens, boletins, dentre outros;



## 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 ações que estimulem o uso racional de medicamentos, atividades de farmacovigilância;
- Garantir o cumprimento de suas resoluções mantendo estreita relação com o corpo clínico;
- Assessorar a Direção de Departamento Técnico ou Clínica da Instituição em assuntos de sua competência;
- Elaborar um guia farmacêutico a ser divulgado em todas as clínicas da Instituição, com atualizações periódicas (anuais ou sempre que necessário), contendo minimamente os medicamentos padronizados e seus devidos grupos farmacológicos;
- Definir anualmente metas de melhorias e suas estratégias, sempre buscando a qualidade com atuação de Educação Permanente;
- Desenvolver atividades de caráter técnico-científico com fins de subsidiar conhecimentos relevantes a Instituição.

### **Os Membros da Comissão são Compostos por**

- Presidente: (Farmacêutico)
- Vice Presidente: (Dr. Representante da Comissão de Infecção Hospitalar)
- Secretário: (Enfermeiro)
- 1º Suplente: (Administrador)
- 2º Suplente (Médico)
- 3º Suplente (Nutricionista)

## OBJETIVOS DA COMISSÃO NO 1º ANO DE CONTRATO

ATIVIDADE	MESES											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Análise dos mat/med existentes e padronizados na UPA	x	x										
Criação/ Implantação da Comissão		x										
Elaborador, protocolos clínicos, e padronizações de medicamentos.		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Realizar Reuniões		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
Registrar as informações em Atas e Relatórios		x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

## 12. PLANO DE METAS QUANTITATIVAS

Considerando a regulação vigente quanto ao porte da UPA Santa Luiza e a real capacidade de exequidade deste Plano de Trabalho, apresentamos abaixo as metas quantitativas mensais da **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** relativas às CONSULTAS, ATENDIMENTOS/PROCEDIMENTOS:

Procedimentos realizados por profissionais na UPA	Total/Mês
Assistente social	330
Enfermeiro e Técnico de Enfermagem	5.250
Medico clinico	6.458
Medico em radiologia e diagnostico por imagem	1.849
Medico ortopedista e traumatologista	644
Medico pediatra	685



## 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

Procedimento realizados na UPA	Total/mês
Coleta de material p/ exame laboratorial	347
Radiografia	1.574
Eletrocardiograma	164
Glicemia capilar	387
Administração de medicamentos (por paciente)	3.890
Aferição de pressão arterial	323
Cateterismo vesical de alívio	01
Cateterismo vesical de demora	01
Enema	01
Inalação / nebulização	589
Retirada de pontos de cirurgias básicas (por paciente)	63
Sondagem gástrica	01
Curativo grau I c/ ou s/ debridamento	113
Drenagem de abscesso	1
Excisão de lesão e/ou sutura de ferimento da pele anexos e mucosa	1
Excisão e/ou sutura simples de pequenas lesões / ferimentos de pele / anexos e mucosa	49
Retirada de corpo estranho subcutâneo	1
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	1
Redução incruenta fratura-luxação	109

Procedimentos realizados por profissionais da UPA	Total
Atendimento de urgência c/ observação até 24 horas em atenção especializada	657
Atendimento de urgência em atenção básica com remoção	799
Atendimento de urgência em ortopedia	405
Atendimento médico em urgência em clínico e pediatria	4724

Essas metas descritas de CONSULTAS, ATENDIMENTOS/PROCEDIMENTOS, foram embasadas nos dados da Secretaria da Saúde e Higiene de Ribeirão Pires do ano de 2016 da unidade de Avaliação e Controle. A **OSS Santa Casa de Birigui** atenderá 100% da demanda espontânea Unidade de Pronto Atendimento Santa Luiza.

## 12.1. PLANO DE METAS QUALITATIVAS

A **OSS da Santa Casa de Birigui** irá dar continuidade nas capacitações já iniciadas pela Secretaria Municipal de Saúde, assim como os protocolos, e se compromete a implantar outros cuja necessidade.

AÇÃO/OBJETIVO	ATIVIDADES	INDICADOR	META
QUALIFICAÇÃO DA ASSISTENCIA POR MEIO DA EDUCAÇÃO PERMANENTE EM SAUDE PARA GESTORES E TRABALHADORES	CONSTITUIR UM NUCLEO DE EDUCACAO PERMANENTE (NEP)	COMISSÃO	100%
	IMPLANTAÇÃO DO NEP	PROTOCOLOS INSTITUÍDOS	100%
	QUALIFICAR E SENSIBILIZAR PROFISSIONAIS DE SAÚDE	CAPACITAÇÕES	100%
CAUSAS DE MORBIMORTALIDADE	MINIMIZAR AS CAUSAS DE MORBIMORTALIDADE POR VIOLENCIA	PROTOCOLO EM PROCESSO DE CONFEÇÃO	100%
PROTOCOLOS DE ACESSO AOS SERVIÇOS	REGULAÇÃO DE ACESSO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	DIMINUIÇÃO DA DEMANDA ESPONTÂNEA	100%
	GARANTIR O ATENDIMENTO ÀS DEMANDAS DE BAIXA COMPLEXIDADE	EQUIPE MULTIDISCIPLINAR ATUANTE	DIMINUIÇÃO DO TEMPO DE ESPERA
ADEQUAÇÃO DAS EQUIPES MULTIDISPLINAR	CONTRATAR O EFETIVO DE RECURSOS HUMANOS	ASSISTENCIA QUALIFICADA, HUMANIZADA, NORTEADA PELOS CONSELHOSDE CLASSE	100%
HUMANIZAÇÃO	GARANTIA DE HUMANIZAÇÃO E ACOLHIMENTO	DIMINUIÇÃO DAS QUEIXAS DA CLIENTELA	30%
IMPLEMENTAÇÃO DO PARQUE TECNOLÓGICO	AQUISIÇÃO DE EQUIPAMENTOS DE PONTA (PESADA)	ATENDER AS DEMANDAS INTERNAS	COMPRA DE EQUIPAMENTOS
MANUTENÇÃO PREVENTIVA	GARANTIA DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA	ATENDER A DEMANDA INTERNA	EQUIPE RESOLUTIVA 24HS
MANUTENÇÃO DA ESTRUTURA FÍSICA	AMPLIAÇÃO DE SERVIÇOS	NECESSIDADE DO SERVIÇO	FLUXO, ACOLHIMENTO, ATENDIMENTO
GARANTIR ATENÇÃO INTEGRAL ÀS URGÊNCIAS	CRIAÇÃO DE GRADES DE REFERENCIA COM GARANTIA DE RETAGUARDA PACTUADA	REGULAÇÃO CROSS	REDUZIR RISCOS E AGRAVOS A SAUDE
SATISFAÇÃO USUÁRIOS	IMPLANTAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO	ESTATÍSTICA MENSAL	70%

**SERVIÇO DE TRANSPORTE SANITÁRIO**

ACÇÃO/OBJETIVO	ATIVIDADES	INDICADOR	META
EDUCAÇÃO PERMANENTE	CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO DE MOTORISTAS	NÚMERO DE PROFISSIONAIS CAPACITADOS, QUALIFICAÇÃO/CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES DE SOCORRO	100% DOS PROFISSIONAIS ATUANTES NO SETOR
	CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO DE TÉCNICOS DE ENFERMAGEM		
	CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO DE ENFERMEIROS		
	CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO DE TÉCNICOS ADMINISTRATIVOS, AGENTES ADMINISTRATIVOS, COORDENADORES E GERENTES		
IDENTIFICAÇÃO DO TERRITÓRIO DE ABRANGÊNCIA	ATUALIZAÇÃO DE MAPAS DO MUNICIPIO E REGIÃO DE COBERTURA COM A LOCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SAÚDE, CORPO DE BOMBEIROS E OUTROS	MONITORAMENTO DO TERRITORIO	AGILIZAÇÃO NO TEMPO DE ATENDIMENTO EM LOCAIS DE DIFICIL ACESSO
	ATUALIZAÇÃO DE MAPAS DO MUNICIPIO E REGIÃO, COM ESTRADASE PRINCIPAIS VIAS DE ACESSO COM REGISTRO DE BARREIRASFISICAS	MONITORAMENTO DO TERRITORIO	AGILIZAÇÃO NO TEMPO DE ATENDIMENTO EM LOCAIS DE DIFICIL ACESSO
IMPLANTAÇÃO, IMPLEMENTAÇÃO E ATUALIZAÇÃO DEPROTOCOLOS PARA ATENÇÃO BÁSICA, HOSPITALAR E ESPECIALIZADA	PROTOCOLOS DE MITIGAÇÃO DE EVENTOS	REDUÇÃO DE EVENTOS PROGRAMADOS	CONHECER, AVALIAR E MONIORAR EVENTOS PROGRAMADOS
	PROTOCOLOS DE ATENDIMENTOS A ACIDENTES EM RODOVIAS E ESTRADAS	PORTARIA DO M. SAUDE	FORMALIZAR, UNIFICAR AÇÕES DE ATENDIMENTO JUNTO A SERVIÇO PÚBLICO OFERECIDO A POPULAÇÃO 100%
	PROTOCOLOS DE ATENIDMENTOS A VITIMAS DE ACIDENTES DOMESTICOS	PORTARIA DO M. SAUDE 2048 E 1600	
	PROTOCOLOS DE ATENDIMENTOS A VITIMAS EM ACIDENTES EM ESCOLAS	PORTARIA DO M. SAUDE 2048 E 1600	
	PROTOCOLOS PARA TRANSPORTE DE PACIENTES DE BAIXO RISCO	PORTARIA DO M. SAUDE 2048 E 1600	
	PROTOCOLOS PARA TRANSPORTE DE PACIENTES DE ALTO RISCO	PORTARIA DO M. SAUDE 2048 E 1600	
	PROTOCOLOS PARA TRANSPORTE DE PACIENTES PORTADORES DE NECESSIDADES ESPECIAIS	PORTARIA DO M. SAUDE 2048 E 1600	
<b>PACTUAR AÇÕES</b> CONJUNTAS COM OUTROS ATORES ENVOLVIDOS NA	REUNIÕES PERIÓDICAS	NORMAS INSTITUCIONAIS	TRABALHO INTERDISCIPLINAR



### 13. CARACTERIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS

Algumas características são essenciais para o profissional de saúde. A Equipe de Recrutamento e Seleção da **OSS SANTA CASA DE BIRIGUI** buscará por um perfil muito específico de pessoas.

O profissional deverá demonstrar ser persistente, pois é uma área que exige muita dedicação e estudo. As características diferenciais de um bom profissional da área são trabalho em equipe, visão crítica e atenção com o paciente.

O perfil psicológico para os profissionais que atuam nas Unidades de Saúde é de pessoas que contem com capacidade de empatia com o paciente e equilíbrio emocional para enfrentar situações muito comoventes, além da capacidade de suportar um ambiente de trabalho de constante pressão.

#### RESUMO DAS CARACTERÍSTICAS REQUERIDAS

- Atenção e cuidado com o paciente
- Trabalho em equipe
- Iniciativa
- Visão Crítica
- Persistência e compromisso
- Dedicação ao estudo e constante do profissional
- Compromisso com a instituição
- Rapidez na tomada de decisões

#### 13.1. Dimensionamento de Pessoal

Abaixo estão enumerados as categorias profissionais que integrarão a equipe para atuação na Unidade de Pronto Atendimento de Santa Luzia a ser gerida pela **OSS 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

**BIRIGUI**, constando a quantidade de funcionários para cada categoria profissional e ainda a Carga Horária e os Plantões a serem realizados.

### 13.1.1. PROFISSIONAIS A SEREM CONTRATADOS – VIA CLT

CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTDE DIARISTA	QUANTIDADE PLANTONISTA DIURNO	QUANTIDADE PLANTONISTA NOTURNO	SALÁRIO PROPOSTO	ENCARGOS	TOTAL
Enfermeiros	12/36	12	8	4	R\$ 3.264,00	R\$ 3.188,71	R\$ 77.432,52
Enfermeiro(responsável técnico)	40	1	0	0	R\$ 4.500,00	R\$ 3.463,97	R\$ 7.963,97
Técnico de enfermagem	12x36	40	30	10	R\$ 1.920,00	R\$ 2.172,99	R\$ 163.719,60
Farmacêutico	30	1	0	0	R\$ 2.636,70	R\$ 2.392,95	R\$ 5.029,65
Recepcionista	12x36	8	4	4	R\$ 1.094,5	R\$ 1.725,39	R\$ 22.559,12
Motorista	12x36	4	2	2	R\$ 1.650,00	R\$ 2.155,78	R\$ 15.223,12
DiretorAdministrativo	40	1	0	0	R\$ 8.000,00	R\$ 5.475,72	R\$ 13.475,72
AssistenteAdministrativo	44	1	0	0	R\$ 2.500,00	R\$ 2.314,37	R\$ 4.814,37

### 13.1.2. PLANTÕES A SEREM CONTRATADOS – PESSOA JURÍDICA

PLANTÕES	QUANTIDADE
Plantões médicos para a complementação dos serviços incluindo direção (coordenação) técnica da Unidade de Pronto Atendimento.	Até 275 plantões.

## 14. CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

DESCRIÇÃO DE ETAPAS	MESES												
	INI	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
Sessão pública para entrega dos envelopes	X												
Recebimento da ordem de início		X											
Captação e seleção de profissionais		X	X										
Procedimentos de Contratação de Pessoal		X	X										
Treinamento da Equipe (geral e específico das atividades)		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Planejamento das Ações Estratégicas		X	X										
Constituição das Comissões				X									
Elaboração de manuais, planos de trabalho, normas, regras e procedimentos		X											
Apresentação e Treinamento para uso dos itens acima			X										
Execução das Ações de Saúde			X										
Relatório de mensal de atividades desenvolvidas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relatório de trimestral de atividades desenvolvidas				X			X			X			X
Acompanhamento das Ações Propostas			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realização de pesquisa de satisfação				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**

Implementação do sistema de avaliação de satisfação				X									
Acompanhamento da Comissão de Avaliação			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Acompanhamento da Auditoria Interna			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Realização da SIPAT								X					
Acompanhamento das ações desenvolvida			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Relatório Consolidado das atividades desenvolvidas													X

**DESCRIÇÃO DE ETAPAS**

**MESES**

	MESES												
	INI	1º	2º	3º	4º	5º	6º	7º	8º	9º	10º	11º	12º
Divulgação dos resultados de Pesquisas de Satisfação						X				X			X
Divulgação do relatório Conclusivo													X

## II. Proposta Financeira

### PROPOSTA FINANCEIRA PARA LOTE II

UNIDADE DE PRONTO		QUADRO DE EQUIPE					
ATENDIMENTO SANTA LUZIA							
CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	QTDE DIARISTA	QUANTIDADE PLANTONISTA DIURNO	QUANTIDADE PLANTONISTA NOTURNO	SALÁRIO PROPOSTO	ENCARGOS	TOTAL
Enfermeiros	12/36 hs	0	8	4	R\$ 3.264,00	R\$ 3.188,71	R\$ 77.432,52
Enfermeiro (Responsável Técnico)	40 hs	1	0	0	R\$ 4.500,00	R\$ 3.463,97	R\$ 7.963,97
Técnico de Enfermagem	12/36 hs	0	30	10	R\$ 1.920,00	R\$ 2.172,99	R\$ 163.719,60
Farmacêutico	30 hs	1	0	0	R\$ 2.636,70	R\$ 2.392,95	R\$ 5.029,65
Recepcionista	12/36 hs	0	4	4	R\$ 1.094,50	R\$ 1.725,39	R\$ 22.559,12
Motorista	12/36 hs	0	2	2	R\$ 1.650,00	R\$ 2.155,78	R\$ 15.223,12
Diretor Administrativo	40 hs	1	0	0	R\$ 8.000,00	R\$ 5.475,72	R\$ 13.475,72
Assistente Administrativo	44 hs	1	0	0	R\$ 2.500,00	R\$ 2.314,37	R\$ 4.814,37
							R\$ 310.218,07

ELEMENTO DA DESPESA	Custo Mensal em Reais
RECURSOS HUMANOS	R\$ 310.218,07
SERVIÇOS (laboratório, veículo para transporte de alimentos, serviço de nutrição e dieta, educação permanente, materias de consumo administrativo, materiais médicos e medicamentos e câmeras de monitoramento e plantões médicos).	R\$ 548.500,00
ENCARGOS TRIBUTÁRIOS E FISCAIS	R\$ 1.000,00
DEMAIS DESPESA ELENCADAS NO CONTRATO	R\$ 40.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 899.718,07</b>

Esta proposta tem validade de 120 (cento e vinte) dias.

O valor da proposta financeira mensal é de R\$ 899.718,07 (Oitocentos e noventa e nove mil e setessentos e dezoito reais e sete centavos).

IRMANDADE DA SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE BIRIGUI

CNPJ: 45.383.106/0001-50

CLAÚDIO CASTELÃO LOPES - RG 7.829.487-3 SSP/SP