
	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE

Esta seção agrupa todos os componentes, atividades e serviços que se relacionam aos processos de atenção e cuidados aos pacientes/clientes, com características de contato direto com o usuário, processo ou serviço médico assistencial desenvolvido, equipe multiprofissional e interdisciplinar envolvida, conjunto de insumos e espaço(s) institucional específico(s) a seus respectivos processos.

Subseções atuais: Atendimento ao Cliente; Internação; Transferência, Referência e Contra-Referência; Atendimento Ambulatorial; Atendimento em Emergência; Atendimento Cirúrgico; Anestesiologia; Obstetrícia; Neonatologia; Tratamento Intensivo; Reabilitação e Atenção Multiprofissional; Mobilização de Doadores; Triage e Coleta; Transfusão e Procedimentos Hemoterápicos; Terapia Dialítica; Medicina Nuclear; Radioterapia; Quimioterapia; Cardio-angiologia Invasiva e Hemodinâmica; Assistência Farmacêutica; Assistência Nutricional.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/1 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:

Atendimento ao Cliente

Processos voltados para a recepção, admissão, atendimento e orientação aos clientes, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Internação

Processos voltados para a prestação de atendimento a pacientes que necessitam de assistência direta programada ou não, por período superior a 24 horas, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Transferência, Referência e Contra-Referência

Processo de articulação com outras Organizações de Saúde para o encaminhamento e o retorno de pacientes.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade conforme legislação correspondente; dispõe de uma sistemática voltada para a transferência dos casos que superam a capacidade resolutive da unidade; dispõe de um sistema de referência e contra-referência que garante a segurança do encaminhamento dos pacientes e de seu retorno.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Relação de serviços e/ou centros de referência em especialidades, para os quais devem ser transferidos ou referidos os casos em que a Organização não tenha capacidade resolutive.
- Sistema de comunicação eficaz entre os médicos e serviços que assegure as transferências.
- Informações sobre o paciente na ficha de atendimento médico que oriente a continuidade do tratamento, tais como: avaliação clínica, resumo clínico, diagnóstico, resultado dos exames realizados, condutas executadas e o motivo da transferência.
- Pacientes e/ou acompanhantes informados sobre o motivo da transferência.
- Acompanhamento do paciente após o seu encaminhamento.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH;SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/4	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Atendimento Ambulatorial

Processos voltados para a prestação de atendimento eletivo e de assistência aos pacientes/clientes externos, programado e/ou continuado. O modelo assistencial contempla ações preventivas, de diagnose, terapêuticas e de reabilitação.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- *Responsabilidade técnica conforme legislação.*
- *Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.*
- *Sistema de controle do agendamento constando: frequência, duração, distribuição, realização das consultas e gestão da demanda admitida.*
- *Ambientes e procedimentos adequados à assistência cirúrgica ambulatorial.*
- *Fluxo de atendimento às urgências/emergências.*
- *Procedimentos adequados para atendimento a casos especiais (agressão física, moral, psicológica, etc.).*
- *Procedimentos de orientação ao paciente e atividades de promoção à saúde.*
- *Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente e seguimento de casos.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.*
- *Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.*
- *Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.*
- *Humanização da atenção ao cliente/paciente.*

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH;SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/5	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Atendimento em Emergência

Processos voltados para a prestação de atendimento imediato a clientes/pacientes externos em situação de sofrimento, sem risco de perda da vida (urgência) ou com risco de perda da vida (emergência), durante 24 horas.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento de emergência e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Fluxo de atendimento às emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico nas 24 horas.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Procedimentos adequados para atendimento a casos especiais (agressão física, moral, psicológica, etc.).
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/6	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Atendimento Cirúrgico

Processos voltados para o desenvolvimento de atividades cirúrgicas, bem como a recuperação pós-anestésica e recuperação pós-operatória imediata, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do atendimento cirúrgico.
- Fluxo de atendimento às emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico nas 24 horas.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Estrutura e procedimentos adequados à recuperação pós-anestésica.
- Local específico para a guarda de equipamentos.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Cumprimento de diretrizes de limpeza e desinfecção de materiais e produtos.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/7	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Anestesiologia

Processos voltados para o desenvolvimento de atividades pré-anestésicas, anestésicas, bem como a recuperação pós-anestésica e recuperação pós-operatória imediata, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Avaliação pré-anestésica registrada.
- Ficha anestésica preenchida.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/8	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Obstetrícia

Processos voltados para o desenvolvimento de atividades obstétricas, à gestante, ao parto e ao puerpério, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico nas 24 horas.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Instrução e orientação à mãe do recém-nascido e estímulo ao aleitamento materno.
- Sistemática de registros relativos à identificação, movimentação e liberação do recém-nascido.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/9	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Neonatologia

Processos voltados para o desenvolvimento de atividades neonatológicas e de atenção ao recém-nascido, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico nas 24 horas.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Instrução e orientação à mãe do recém-nascido e estímulo ao aleitamento materno.
- Sistemática de registros relativos à identificação, movimentação e liberação do recém-nascido.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/10	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Tratamento Intensivo

Processos destinados ao atendimento de clientes/pacientes com risco iminente de morte, com possibilidade de recuperação, que requerem serviços de assistência médica e de enfermagem nas 24 horas, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico nas 24 horas.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos da assistência realizada na UTI.
- Distribuição dos leitos com condições de visualização constante dos clientes/pacientes.
- Sistemática para preservar o ciclo dia/noite dos clientes/pacientes internados.
- Horário ou política definida para as visitas externas aos pacientes.
- Oxigênio, ar comprimido e aspiração com saídas individuais para cada leito.
- Estrutura da UTI intermediária e unidade pós-operatória, similar ao da UTI principal, se houver.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/11	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Reabilitação e Atenção Multiprofissional

Processos assistenciais que envolvem profissionais de várias especialidades e que, por meio de ações terapêuticas, têm como objetivo a recuperação funcional, parcial ou total, de pessoas portadoras de deficiência física, sensorial e/ou cognitiva, definitivas ou temporárias, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos do serviço de reabilitação.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/12	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 06/08/2001	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 02	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Mobilização de Doadores

Processo de educação e recrutamento do doador para suprir as necessidades de sangue do serviço, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Sistemática de mobilização dos doadores.
- Orientação aos possíveis candidatos à doação.
- Campanha planejada e focada no cliente doador/paciente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/13	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 06/08/2001	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 02	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Triagem e Coleta

Processo pelo qual é realizada a identificação e a seleção do doador, bem como a identificação do sangue e hemocomponentes coletados, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Admissão e seleção de candidatos à doação, conforme legislação.
- Identificação positiva do doador no ato da doação.
- Coleta de sangue total executada conforme as normas vigentes.
- Condições de armazenamento adequadas para o hemocomponente.
- Mecanismos de orientação ao doador/paciente pós-coleta.
- Notificação, orientação e/ou encaminhamento em caso de alterações clínicas ou laboratoriais.
- Mecanismos que assegurem a rastreabilidade dos dados, produtos e amostras coletadas para cada doador.
- Rotinas para os procedimentos de Aférese do Doador garantem a segurança e a eficiência do processo.
- Rotinas para os procedimentos de Doação Autóloga garantem a segurança e a eficiência do processo.
- Documentos gerados no setor arquivados conforme a legislação.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/14	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 06/08/2001	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 02	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Transfusão e Procedimentos Hemoterápicos

Processo de recebimento da solicitação; avaliação, seleção, preparo, realização e acompanhamento transfusional e dos procedimentos hemoterápicos, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Mecanismos de solicitação de transfusão conforme legislação.
- Mecanismo de identificação das solicitações de transfusões especiais.
- Mecanismos de coleta, identificação, encaminhamento e armazenamento da amostra de acordo com as normas vigentes.
- Amostras do receptor e da unidade transfundida estocadas a temperaturas refrigeradas e tampadas/seladas por pelo menos 07 dias.
- Mecanismo de seleção e preparo do hemocomponente conforme legislação.
- Mecanismo que assegure que o hemocomponente é destinado ao receptor desejado no momento do envio.
- Transfusionista verifica as informações de identificação da unidade e do receptor.
- Receptores são observados durante e após a transfusão para reações adversas.
- Registro transfusional de acordo com legislação.
- Registro da transfusão no prontuário do paciente.
- Protocolo das reações transfusionais imediatas ou tardias.
- Instruções sobre possíveis reações adversas ao paciente ou responsável.
- Rotina para aplicação e identificação de unidades autólogas.
- Mecanismos ou rotina para transfusão domiciliar, conforme legislação.

- Mecanismo que assegure o destino final do hemocomponente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/15	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/11/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Terapia Dialítica

Processo destinado ao atendimento dos pacientes que necessitam de acompanhamento nefrológico e terapia dialítica, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Cumprimento de diretrizes de limpeza e desinfecção de materiais e produtos.
- Diretrizes padronizadas de reprocessamento de dialisador.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.
- Mecanismo formal de orientação ao paciente/cliente e familiares.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBN

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/16	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:	

Medicina Nuclear

Processo caracterizado pela administração de radionucleotídeos a pacientes para análise e por técnicas “in vitro” ou “in vivo”, com finalidade diagnóstica ou terapêutica, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Obedece às normas de proteção estabelecidas para o trabalho com substâncias radioativas.
- Relatório de avaliação periódica da Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN).
- Registros dos procedimentos com radioisótopos.
- Plano de radioproteção com responsabilidade técnica, aprovado pela CNEN.
- Capacitação de toda equipe implicada no manejo dos equipamentos, manipulação dos materiais radioativos e radioproteção.
- Sistema de medição de radiações ambiental e pessoal.
- Traçadores radioativos acondicionados em local específico, em conformidade com as normas vigentes.
- Local para gerenciamento dos rejeitos radioativos que assegure a não contaminação e a não exposição.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/17	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:	

Radioterapia

Processo destinado à aplicação de radiações ionizantes para fins terapêuticos, utilizando-se fontes seladas ou equipamentos geradores de radiações ionizantes, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- *Responsabilidade técnica conforme legislação.*
- *Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).*
- *Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.*
- *Fluxo de atendimento às urgências/emergências.*
- *Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.*
- *Sistema de controle de qualidade de acordo com legislação.*
- *Capacitação sistemática da equipe em radioproteção.*
- *Uso e manutenção de dosímetros pessoais.*
- *Monitoração ambiental.*
- *Auditorias regulares e independentes para o controle da qualidade.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.*
- *Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.*
- *Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.*
- *Humanização da atenção ao cliente/paciente.*

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*
- *Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.*

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/18	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/3006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:	

Quimioterapia

Processo destinado ao atendimento de pacientes que necessitam de acompanhamento oncológico e quimioterápico, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/19	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:	

Cardio-angiologia Invasiva e Hemodinâmica

Processo destinado ao atendimento de pacientes que necessitam de procedimentos de cardio-angiologia invasiva e hemodinâmica, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/20 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006

Assistência Farmacêutica

Conjunto de ações sistemáticas e contínuas que visam os procedimentos de assistência farmacêutica e de farmacovigilância, sistematizadas de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Critérios de seleção de fornecedores com base na sua capacidade em fornecer medicamentos e materiais médico-hospitalares de acordo com os requisitos de segurança e legislação vigente.
- Processos farmacotécnicos que permitem obter boa qualidade de matéria-prima e produtos acabados.
- Controle de medicamentos e produtos de saúde quanto à especificação, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização ao armazenamento, estoques satélites e distribuição.
- Sistema de aquisição que assegure a verificação e existência do registro sanitário dos medicamentos e produtos (saneantes, degermantes, materiais, nutrição parenteral, quimioterápicos entre outros) utilizados em serviços de saúde.
- Controles administrativos específicos para itens sob regime de vigilância legal.
- Sistema de manejo e descarte de medicamentos e materiais médico-hospitalares que assegure a correta inutilização.
- Orientações quanto a interações medicamentosas.
- Sistema de farmacovigilância.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/21	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Assistência Nutricional

Conjunto de atividades destinadas à oferta de alimentos nutricionalmente balanceados e dietas que atendam às necessidades específicas do cliente/paciente, bem como educação nutricional, sistematizadas de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Utiliza manual de boas práticas de preparo de alimentos.
- Relação de dietas básicas para as patologias de maior prevalência na Organização, com prescrições dietéticas e cardápios diários.
- Sistemática de visita e acompanhamento aos clientes/pacientes.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/N3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE - NÍVEL 3

Padrão

Utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; dispõe de sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favorável para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Itens de Orientação

- *Define as perspectivas básicas de sustentação da organização (inovação e desenvolvimento, pessoas, clientes, processos, financeira e sociedade);*
- *Sistema de indicadores de desempenho focalizando as perspectivas básicas, com informações íntegras e atualizadas, incluindo informações de referenciais externos pertinentes;*
- *Estabelecimento de uma relação de causa e efeito entre os indicadores, onde os resultados de um influenciam os demais, bem como permitem a análise crítica do desempenho e a tomada de decisão;*
- *Análise de tendência com apresentação de um conjunto de pelo menos três resultados consecutivos;*
- *Análises críticas sistemáticas com evidências de ações de melhoria e inovações;*
- *Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;*
- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006