
	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4 <span style="float: right;">Pág: 1/1</span>
		<b>Data de Emissão:</b> 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		<b>Revisão nº:</b> 04
DIAGNÓSTICO		<b>Data desta Revisão:</b> 06/03/2006

## DIAGNÓSTICO

Esta seção agrupa todos os componentes, atividades e serviços que se relacionam aos processos de diagnóstico realizados pela organização.

**Subseções atuais:** Processos Pré-Analíticos; Processos Analíticos; Processos Pós-Analíticos; Métodos Diagnósticos Cardiológicos; Métodos Diagnósticos Neurológicos; Anatomia Patológica e Citopatologia; Diagnóstico por Imagem; Radiologia e Endoscopia.

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

	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4/1 <span style="float: right;">Pág: 1/1</span>
		Data de Emissão: 01/09/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006

### Processos Pré-Analíticos

Etapas que têm início, em ordem cronológica, a partir da solicitação médica e que incluem: requisição do exame, orientação sobre a coleta, preparação e coleta do material ou amostra do paciente, transporte para e dentro do laboratório clínico, e o cadastramento.

Esta subseção se aplica aos laboratórios: clínico, de sorologia, de imunohematologia e especializado.

#### 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.
- Rotinas e/ou planos de contingência para o manejo de intercorrências clínicas durante a coleta.
- Procedimentos apropriados para tornar o sangue e/ou hemocomponentes passíveis de serem transfundidos ou enviados para a indústria.
- 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.

#### Sugerido por:


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

#### Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

#### Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

### Processos Analíticos

Conjunto de operações, descritas especificamente, utilizadas na realização de exames de acordo com determinado método.

Esta subseção se aplica aos laboratórios clínico, de sorologia, de imunohematologia e especializados.

#### 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.
- Procedimentos apropriados para tornar o sangue e/ou hemocomponentes passíveis de serem transfundidos ou enviados para a indústria.
- 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.
- Controle interno e externo da qualidade.

#### 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

#### Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

#### Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4/3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

### Processos Pós-Analíticos

Etapas que têm início após a execução do exame e que incluem: análise da consistência de resultados, liberação de laudos, armazenamento de material ou amostra do paciente, transmissão e arquivo de resultados e consultoria técnica.

Esta subseção se aplica aos laboratórios clínico, de sorologia, de imunohematologia e especializados.

#### 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.
- Mecanismos que assegurem a correta transcrição dos resultados.
- Mecanismos que garantam a emissão dos resultados parciais nas situações de urgências/emergências.
- Procedimentos para a comunicação de eventuais atrasos na emissão dos laudos.
- Procedimentos apropriados para tornar o sangue e/ou hemocomponentes passíveis de serem transfundidos ou enviados para a indústria.
- 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.

#### 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

#### Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

#### Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4/4	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão:	

### Métodos Diagnósticos Cardiológicos

Processos voltados para elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização no qual estão incluídos os seguintes procedimentos: eletrocardiografia convencional (ECG), eletrocardiografia de alta resolução (ECGAR), eletrocardiografia ambulatorial Sistema Holter, teste ergométrico, teste cardio-pulmonar (ergoespirometria), monitorização ambulatorial e residencial da pressão arterial (MAPA e MRPA), teste de inclinação ou *tilt-test*, ecografia.

#### 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.
- 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.

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

	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4/5	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão:	

### Métodos Diagnósticos Neurológicos

Processos voltados para elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização no qual estão incluídos os seguintes procedimentos: eletroencefalografia, eletromiografia e outros procedimentos específicos de investigação especializada.

#### 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.
- 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.

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

	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4/6	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

## Anatomia Patológica e Citopatologia

Processos voltados para elaboração de exames citológicos, histológicos, patológicos e cito-patológicos para confirmação de diagnósticos per-cirúrgicos, pós-cirúrgicos, ambulatoriais e necropsias.

### 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.
- Sistema de identificação do material a ser analisado, que permita rastreabilidade.
- Define e acompanha as técnicas para o acondicionamento e transporte das peças cirúrgicas.
- Arquivos de lâminas e laudos.
- Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos do serviço.
- 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.
- Descarte de resíduos, conforme legislação vigente.
- 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; SBN

#### Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

#### Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4/7	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão:	

### Diagnóstico por Imagem

Processos voltados para elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização, no qual estão incluídos os procedimentos que utilizam como meio diagnóstico ecos ultrassonográficos, campo magnético com ondas de alta frequência ou outro método para a produção de imagens.

#### 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.
- Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos do serviço.
- Esclarecimentos aos clientes/paciente sobre as condições de realização dos exames.
- Escala com cobertura nas 24 horas.
- Material, medicamentos e equipamentos para emergência
- Treinamento sistemático da equipe em radioproteção.
- Programa de monitoração de área.
- 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; CBR

#### Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

#### Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4/8	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão:	

## Radiologia

Processos voltados para elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização, no qual estão incluídos os procedimentos que utilizam como meio diagnóstico a emissão de Raios X para a produção de imagens.

### 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.
- 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; CBR

### Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

### Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4/9	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão:	

## Endoscopia

Processos voltados para elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização, no qual estão incluídos os procedimentos que utilizam como meio diagnóstico a visualização de cavidades e órgãos através equipamentos específicos.

### 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.
- 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

	<b>Manual Brasileiro de Acreditação - ONA</b>	NR: MA 4/N3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

### DIAGNÓSTICO – 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.*

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