
	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 5 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 03
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006

APOIO TÉCNICO

Esta seção agrupa todos os componentes, atividades e serviços que se relacionam aos processos de apoio técnico da Organização.

Subseções atuais: Sistema de Informação do Cliente/Paciente; Gestão de Equipamentos e Tecnologia Médico-Hospitalar; Prevenção, Controle de Infecções e Eventos Adversos; Segurança e Saúde Ocupacional; Processamento e Liberação; Processos de Apoio Laboratorial; Assessoria Técnica aos Clientes.

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 5/1	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Sistema de Informação do Cliente/Paciente

Conjunto de atividades e processos relacionadas à gestão da informação relativas ao cliente/paciente incluindo fluxo, recuperação, armazenamento e rastreabilidade.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável 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 capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Sistemática de controle de entrada e saída, de circulação e mecanismos de segurança e rastreabilidade dos prontuários, documentos e registros do cliente/paciente.
- Prontuários, documentos e registros do cliente/paciente completos, legíveis e assinados com a identificação dos profissionais.
- Registros de todos os atendimentos realizados.
- 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.

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:		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 5/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Gestão de Equipamentos e Tecnologia Médico-Hospitalar

Atividades destinadas à gestão do parque tecnológico da organização durante todo o seu ciclo de vida. Contempla o planejamento, a aquisição, o recebimento, o teste de aceitação, a capacitação, a operação, a manutenção e a desativação dos equipamentos médico-hospitalares.

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 estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Gerenciamento dos contratos e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.
- Procedimentos para especificação, recebimento, instalação, operação, manutenção e descontinuidade (desativação) de equipamentos.
- Instalações elétricas conforme normas vigentes.
- Equipamentos médico-hospitalares conforme normas vigentes.
- Inventário dos equipamentos.
- Calibração, testes de segurança elétrica e desempenho 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.

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 5/3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Prevenção, Controle de Infecções e Eventos Adversos

Diretrizes e ações sistemáticas e contínuas destinadas a prevenir, controlar, reduzir ou eliminar riscos inerentes às atividades que possam comprometer a saúde e o meio-ambiente.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de corpo funcional habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e define as diretrizes com foco na segurança do cliente e do meio ambiente.

Itens de Orientação

- *Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança, de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.*
- *Sistemática de documentação e registros correspondentes aos procedimentos de prevenção controle de infecções.*
- *Interação com o Laboratório de Microbiologia para definição do perfil de resistência microbiana.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.*
- *Sistemática de vigilância epidemiológica de infecções e eventos adversos e a sua notificação para a autoridade sanitária.*
- *Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.*
- *Sistemática de interação formal com outros serviços.*

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:		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 5/4	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Segurança e Saúde Ocupacional

Conjunto de atividades destinadas a prevenir acidentes de trabalho e promover a saúde ocupacional.

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.
- Sistema de acompanhamento, documentação e registros correspondentes aos procedimentos de Segurança e Saúde Ocupacional.
- Desenvolve programas de saúde e segurança ocupacional conforme legislação vigente.
- 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			
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 5/5	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Processamento e Liberação

Processamento é o processo de separação de produtos sangüíneos, utilizando métodos físicos, garantindo a esterilidade e as características biológicas dos produtos finais.

Liberação é o processo pelo qual apenas produtos adequadamente testados e processados sejam disponibilizados para uso humano.

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.
- Mecanismos adequados de registros das unidades: recebidas, fracionadas, liberadas e desprezadas.
- Componentes processados de acordo com métodos conhecidos garantem a integridade e estabilidade adequada do produto.
- Hemocomponentes rotulados e identificados de maneira consistente com o método de preparo e condições de armazenamento e prazo de validade adequadamente indicado.
- Controle de qualidade dos hemocomponentes produzidos.
- Mecanismo de liberação garante que apenas as unidades com sorologias para doenças infecciosas negativas e testes imunohematológicos realizados sejam liberadas ou disponibilizadas para uso transfusional, e que as exceções tenham justificativa médica.
- Mecanismos de identificação permitem a rastreabilidade de todos os hemocomponentes produzidos.
- 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.

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; SBHH; 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 5/6	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Processos de Apoio Laboratorial

Processo de articulação com outras Organizações para o encaminhamento, transferência e recepção do material coletado para análise e transmissão do resultado/laudo.

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.
- Relação dos laboratórios de apoio para os quais devem ser transferidas as amostras.
- Instrumento formal que assegure as responsabilidades das partes.
- Disponibilização, quando solicitada, da relação dos Laboratórios de Apoio e dos exames que realizam.
- Mecanismos definidos e documentados para a coleta, o transporte e a preservação do material ou amostras.
- Registro dos materiais ou amostras enviados ao Lab. de Apoio.
- Sistema que assegure a efetiva comunicação entre os Laboratórios.
- Orientações e informações acerca do cliente/paciente que contribuam para a realização do exame.
- Sistemática para arquivamento dos laudos de exames referenciados.
- Mecanismos de acompanhamento dos exames após as transferências até a emissão dos laudos (rastreadibilidade).
- Relato no laudo, dos elementos essenciais dos resultados emitidos pelo laboratório de apoio, sem alterações que possam prejudicar a interpretação clínica, quando se faz a transcrição de laudos.
- Procedimentos de encaminhamento e recepção de exames para/de outras instituições laboratoriais.
- Procedimentos de controle dos meios de transporte para o encaminhamento das amostras.
- Critérios para os processos de encaminhamento de amostras e recebimento de resultados de exames.
- Mecanismos de avaliação do desempenho dos processos de apoio.
- 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; SBAC; SBPC; SBHH; 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 5/7	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Assessoria Técnica aos Clientes

Atividade institucional destinada à assistência aos clientes (médicos, odontólogos e outros usuários do serviço) a fim de assegurar a eficácia dos exames realizados.

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.
- Orientações sobre as metodologias disponíveis, os procedimentos para a solicitação de exames e a interpretação de resultados.
- Informações/orientações aos clientes quanto aos procedimentos a realizar ou realizados.
- Mecanismos que assegurem a seleção, a eficácia, a frequência de repetição, o tipo de material ou amostra exigida do paciente e a interpretação dos resultados dos exames acompanhados de comentários, quando necessários.
- Auxílio técnico para a seleção dos exames e interpretação dos resultados.
- Registros de todos os atendimentos realizados.
- Mecanismos para o tratamento de reclamações e de pedidos de informação dos solicitantes e clientes.
- 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.
- Mecanismos de auditoria (sistemas internos e/ou externos) e seus resultados.

Sugerido por:


ONA; IAC's; SBAC; SBPC; SBHH; 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 5/N3 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006

APOIO TÉCNICO – 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	
Aprovação da Superintendência/Data: Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Aprovação Conselho de Administração/Data: Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006