

PLANO DE TRABALHO INAPP

UPA FRANCISCO MORATO

CNES 9093931

CHAMAMENTO

CHAMAMENTO PÚBLICO No. 01/2019

PROCESSO No 1144/2019

DATA DE ABERTURA:

11/10/2019 às 09:00 horas

Esta proposta tem validade de 60 dias após apresentação em 11/10/2019

SUMÁRIO:

PLANO DE TRABALHO INAPP	1
UPA FRANCISCO MORATO	1
CNES 9093931.....	1
CHAMAMENTO	1
CHAMAMENTO PÚBLICO NO. 01/2019	1
PROCESSO NO 1144/2019	1
DATA DE ABERTURA:	1
11/10/2019 ÀS 09:00 HORAS.....	1
ESTA PROPOSTA TEM VALIDADE DE 60 DIAS APÓS APRESENTAÇÃO EM 11/10/2019	1
1. DADOS CADASTRAIS:	9
2. APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS (INAPP):	10
3. ORGANIZACIONAL:	11
4. REGULARIDADE FORMAL:	11
5. RESPONSABILIDADES TÉCNICAS:	12
6. TECNOLOGIAS EM SAÚDE	13
7. AUDITORIA INTERNA:	15
8. AUDITORIA MÉDICA.....	15



INAPP

INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

9.	AUDITORIA DE ENFERMAGEM	16
10.	ORGANOGRAMA.....	17
11.	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO (SAU).....	18
12.	SERVIÇO DE OUVIDORIA:	18
13.	ROTINAS ADMINISTRATIVAS	19
14.	ROTINAS ADMINISTRAÇÃO FINANCEIRA.....	19
15.	ROTINAS RELACIONADAS A PATRIMÔNIO	20
16.	OBJETIVO GERAL:.....	20
A.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	20
17.	DETALHAMENTO DAS AÇÕES A SEREM REALIZADAS:	21
18.	DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS	21
A.	ATENDIMENTO ÀS URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS:.....	21
B.	OBSERVAÇÃO CLÍNICA:	22
19.	MODELO DE REGIMENTO INTERNO (A SER ADEQUADO NOS TRÊS PRIMEIROS MESES DE IMPLANTAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO):	22
A.	REGIMENTO INTERNO DO CORPO CLÍNICO	22
B.	MARCO LEGAL DO REGIMENTO INTERNO:	30
20.	REGULAMENTO DAS COMISSÕES DE ÉTICA:	32
21.	APRESENTAÇÃO DAS COMISSÕES:	39
A.	COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA (CEM)	40



INAPP

INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

B.	COMISSÃO DE ÉTICA DE ENFERMAGEM (CEE):.....	47
A.	COMISSÃO DE HUMANIZAÇÃO:	53
C.	COMISSÃO DE REVISÃO DE ÓBITOS (CRO).....	56
D.	COMISSÃO CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR (CCIH)	58
E.	COMISSÃO DE AVALIAÇÃO DE PRONTUÁRIOS MÉDICOS (CAPM).....	62
22.	IMPLANTAÇÃO DE NOVAS COMISSÕES E INICIATIVAS (INCREMENTO DE QUALIDADE):.....	64
A.	GRUPO DE QUALIFICAÇÃO DO CURATIVO	64
B.	PLANO DE SUSTENTABILIDADE E DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SAÚDE..	65
I.	PLANO DE GERENCIAMENTO DE RESÍDUOS DE SAÚDE (PGRSS).....	65
C.	PLANO DE SUSTENTABILIDADE	67
D.	POLÍTICA E COMPROMETIMENTO AMBIENTAL DO INAPP:	67
B.	PLANO DE SUSTENTABILIDADE CORPORATIVA	70
E.	COMISSÃO DE SUSTENTABILIDADE (CS)	72
C.	REGIMENTO INTERNO DA CS – COMISSÃO DE SUSTENTABILIDADE	73
D.	NÚCLEO DE QUALIDADE DA SEGURANÇA DO PACIENTE:.....	78
E.	ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO:	79
23.	TOTEM PARA ORGANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO:.....	136
24.	COMISSÃO DE ENSINO E PESQUISA:.....	136
25.	FÓRUM DE REDES DE ATENÇÃO À SAÚDE:	136



INAPP

INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

26.	FÓRUM DE PARTICIPAÇÃO POPULAR:	136
27.	O MODELO DE GESTÃO DE PESSOAS DO INAPP SÃO PRINCÍPIOS, POLÍTICAS E ESTRUTURA.....	137
28.	ORGANIZAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS - CLT	138
29.	NORMAS E ROTINAS DO DEPARTAMENTO PESSOAL:.....	140
30.	INCLUSÃO SOCIAL NO TRABALHO	143
31.	PROGRAMA DE ACOLHIMENTO HUMANIZADO DE NOVOS PROFISSIONAIS	144
32.	POLITICA DE SEGURANÇA NO TRABALHO E PREVENÇÃO DE ACIDENTES.....	145
33.	COMISSÃO - CIPA.....	145
34.	PROPOSTA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE.....	146
	OBJETIVO GERAL	150
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	150
A.	DESCRIÇÃO DOS PROCESSOS PARA IMPLANTAÇÃO, ACOMPANHAMENTO E MONITORAMENTO DO PLANO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE:	151
B.	APRESENTAÇÃO DAS LINHAS ESTRATÉGICAS DE EDUCAÇÃO PERMANENTE:	156
C.	EXEMPLIFICAÇÃO DE MODELOS DE AÇÃO DE EDUCAÇÃO PERMANENTE:	158
I.	REDUÇÃO DE ÓBITOS POR EVENTOS CARDIOVASCULARES COMO SÍNDROME CORONARIANA AGUDA (SCA) E ACIDENTE VASCULAR ENCEFÁLICO (AVE):	158
II.	REDUÇÃO DOS ÓBITOS POR DENGUE E DEMAIS AGRAVOS COM IDENTIFICAÇÃO E MANEJO ADEQUADO DOS CASOS:	158
III.	SUORTE AVANÇADO DE VIDA EM CARDIOLOGIA (ACLS)	158
IV.	SUORTE BÁSICO DE VIDA EM CARDIOLOGIA (BLS)	159

8/10/2023



INAPP

INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

V.	SUORTE AVANÇADO DE VIDA NO TRAUMA	159
VI.	SUORTE AVANÇADO DE VIDA EM PEDIATRIA (PALS).....	160
VII.	CURSO DE QUALIDADE NO ATENDIMENTO NO SUS	161
8.	SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM (SAE).....	161
D.	AÇÕES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE “IN LOCO”	162
E.	ATUALIZAÇÃO EM SITUAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PSIQUIÁTRICA PARA PROFISSIONAIS QUE ATUAM NA UPA FRANCISCO MORATO	163
F.	CAPACITAÇÃO NO PROTOCOLO DE SEGURANÇA DO PACIENTE	164
G.	CAPACITAÇÃO DE HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO.....	165
	PÚBLICO ALVO: EQUIPE MULTIPROFISSIONAL, RECEPÇÃO E CORPO ASSISTENCIAL.	165
H.	CURSO BÁSICO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	165
	CARGA HORÁRIA: 04 HORAS.....	166
	CRONOGRAMA: A DEFINIR COM A GESTÃO;	166
35.	A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DA UNIDADE SE DARÁ NA SEGUINTE FORMA (EM CONSONÂNCIA COM O SOLICITADO EM EDITAL):	166
36.	RELAÇÃO DE INDICADORES.....	167
A.	INDICADORES DE ESTRUTURA.....	167
B.	INDICADOR: PERCENTUAL DE NÚMERO DE LEITOS	167
C.	INDICADORES DE DESEMPENHO/PRODUÇÃO E SISTEMA DE REPASSE.....	168
I.	INDICADOR: PERCENTUAL DE PACIENTES ENCAMINHADOS PELAS UNIDADES DE ESF/USF	168



INAPP

INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

II. INDICADOR: PERCENTUAL DE PACIENTES ENCAMINHADOS PELA REGULAÇÃO MÉDICA DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO MÓVEL DE URGÊNCIA (SAMU/EQUIVALENTE) OU EQUIVALENTE ATRAVÉS DE SUAS UNIDADES MÓVEIS.	168
III. INDICADOR: EQUIPE MÍNIMA DE PROFISSIONAIS	169
IV. INDICADOR: PROPORÇÃO DE NOTIFICAÇÕES DE AGRAVOS DE NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA	169
V. DESEMPENHO ASSISTENCIAL	170
1. PERCENTUAL DE PACIENTES ATENDIDOS PELO MÉDICO CONFORME O TEMPO DEFINIDO NA CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	170
2. TEMPO MÉDIO DE PERMANÊNCIA NA EMERGÊNCIA.....	171
3. TAXA DE MORTALIDADE NA UNIDADE DE EMERGÊNCIA (SALA AMARELA E VERMELHA) 24H.....	171
D. GESTÃO	172
E. INDICADOR SATISFAÇÃO USUÁRIO.....	173
37. SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO PROPOSTO PELO EDITAL:	174
38. METAS DE PRODUÇÃO E INDICADORES DE DESEMPENHO (ANEXO 2B):	174
A. INDICADORES DE DESEMPENHO (%) MÊS 1º. / 12º.	174
I. METAS ATENDIMENTO PRODUÇÃO:	175
II. DESEMPENHO:	175
III. GESTÃO:	176
IV. SATISFAÇÃO DO USUÁRIO:	176
V. INDICADORES/ METAS TOTAL	176
B. INSTRUMENTOS DE ACOMPANHAMENTO:	176

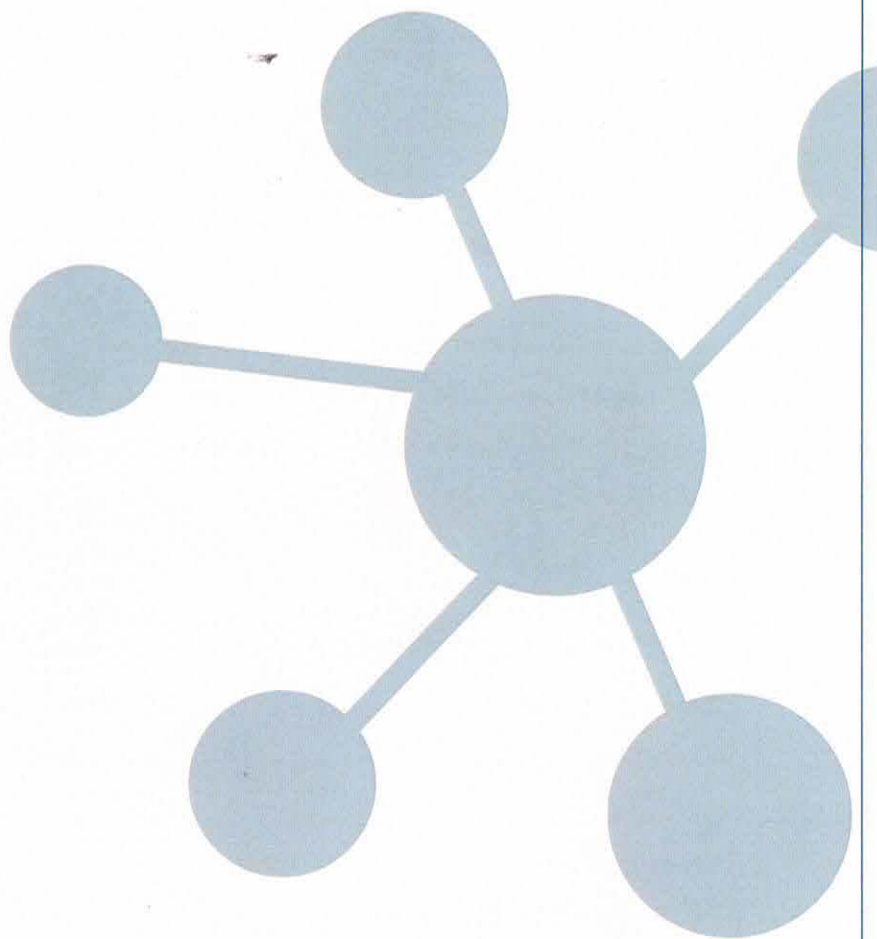
V. P. S. Q.



INAPP

INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

C. INDICADOR DE ASSISTÊNCIA À URGÊNCIA E EMERGÊNCIA:	177
11. DIMENSIONAMENTO / ESTIMATIVA DE CUSTEIO MENSAL:	177
A. EQUIPE TÉCNICA:.....	177
B. EQUIPE MÉDICA:	179
11. PRECIFICAÇÃO, RUBRICAS E CUSTEIO:.....	180



1. DADOS CADASTRAIS:

Nome da entidade proponente INAPP – Instituto Núcleo de Apoio as Políticas Públicas				CNPJ 08.041.997/0001-30	
Endereço da entidade Rua Felicíssimo de Azevedo, 807	Cidade Porto Alegre	UF RS	CEP 90.540-110	Telefone 51-3574.0555	FAX
Conta Corrente 356-0	Banco 104	Agência 2216		Praça de Pagamento FRANCISCO MORATO	
Nome do dirigente da entidade proponente Pedro Dinarte Faleiro		CPF do dirigente 185.802.540-00			
Nome da entidade concedente Prefeitura Municipal de FRANCISCO MORATO SAME - Serviço de Assistência Médica de Francisco Morato UPA FRANCISCO MORATO				CNPJ CNPJ SAME: 59.045.351/0001-61 CNPJ Prefeitura: 46.523.072/0001-14	
Endereço da entidade SAME - Rua Avaré, nº 152 – Bairro Parque Paulista – Francisco Morato/ SP					
Cidade FRANCISCO MORATO	UF SP	CEP 07904-080	Telefone (11) 4488-3322	FAX	
Nome do dirigente da entidade concedente Renata Torres de Sene (prefeita) Marcelo Simões (Superintendente de Saúde)				CPF do dirigente Não consta no edital	

2. APRESENTAÇÃO DO INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS (INAPP):

O Instituto Núcleo de Apoio às Políticas Públicas (INAPP) nasceu em 2006, com o intuito de participar ativamente, enquanto sociedade civil organizada, na manutenção e desenvolvimento de políticas públicas promotoras e protetivas dos direitos básicos dos cidadãos.

O principal objetivo do Instituto é fomentar parcerias junto ao poder público e instituições de caráter privado, no sentido de desenvolver boas práticas e trabalhos de sucesso junto à rede de serviços voltados às populações vulneráveis e em risco, em nível nacional.

O Instituto possui como prerrogativa, a manutenção de associados, referências técnicas e operacionais, que asseguram continuamente a qualidade de suas propostas e projetos. A cada novo projeto, o INAPP propõe a qualificação e a humanização dos processos de trabalho, e o consequente desenvolvimento de conhecimentos técnico-científicos derivados de tal atuação.

O INAPP possui como missão “apoiar a gestão de políticas públicas, por meio do gerenciamento de programas e projetos de assistência social, saúde e educação, de modo interdisciplinar, intersetorial e colaborativo aos setores de esporte, cultura e lazer, na lógica de redes de atenção. O Instituto é comprometido a atuar eticamente e de forma sustentável, visando fortalecer ações de desenvolvimento de populações vulneráveis e em risco, em direção a consolidação da cidadania”.

Para além da assistência e apoio à consolidação de políticas públicas, é parte da visão do INAPP seu papel estratégico de educador social, disponibilizando o know-how adquirido na gestão de serviços públicos para população em geral, no formato de cursos, treinamentos e atualizações nas áreas de saúde, educação, assistência social, gerenciamento de serviços e projetos, avaliação de competências, desenvolvimento de lideranças, etc.

O modus operandi do Instituto Núcleo de Apoio às Políticas Públicas (INAPP) conta com a promoção de uma cultura de constante aprendizagem e revisão dinâmica de papéis e responsabilidades no interior de seu próprio processo de trabalho, visando capacidade de adequação, flexibilização e maior eficácia do mesmo às mais diversas

realidades, às quais vem no bojo de um país de dimensões continentais como o Brasil, cujos serviços devem se adequar às diferentes situações e perfis populacionais.

Considerando que as políticas direcionam a organização e execução dos serviços para níveis descentralizados de gestão, o INAPP tem como diretriz a adaptação e elaboração de novas metodologias de modo customizado aos diversos atores sociais, territórios e suas especificidades geográficas, populacionais, culturais etc.

A diretriz da descentralização, quando associada à da participação e controle social, fundamentam as práticas do Instituto nas parcerias com o gestor público e inserem o desafio desta permanente adequação e (re)enquadre de processos e pessoas, em espiral ascendente de maturidade e desenvolvimento da equipe gestora, técnica e operacional.

3. ORGANIZACIONAL:

O INAPP atualmente se vale da seguinte estrutura organizacional:

- Presidência;
- Direção Técnica, Direção Contábil, Direção Jurídica;
- Assessoria de imprensa e Comunicação Institucional;
- Setor de Compras e contratos com fornecedores;

Todos os membros do corpo Diretor do INAPP possuem mais de 10 anos de prática e atuação em convênios e contratos de gestão em parceria com prefeituras e estados. A vocação do Instituto é traduzir a união de esforços de seus membros para incrementar qualidade nos serviços e programas assistenciais vinculados às prefeituras, aos estados e ao governo federal.

4. Regularidade Formal:

O INAPP atua em conformidade com a legislação pertinente, com disposição de toda a documentação exigida pelas normas legais, a saber:

- ✓ Documentações Jurídicas: Estatuto, Atas, contratos e termos aditivos;
- ✓ Documentações Fiscais: Comprovação da regularidade junto aos órgãos competente governamentais, como as certidões de quitação de FGTS, INSS e Receita Federal, entre outros;





INAPP

INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

- ✓ Documentações Contábeis: Qualificação econômico-financeira documentos comprobatórios, como balanço patrimonial e certidão negativa de falência, entre outros;
- ✓ Documentações Técnica: Requisitos exigidos pela Vigilância Sanitária para garantir da qualidade:
- ✓ Autorização de Funcionamento de Empresa;
- ✓ Licença de Funcionamento Estadual/ Municipal;
- ✓ Licença de Funcionamento do Corpo de Bombeiros / Brigada de Incêndios;
- ✓ Relatório de Inspeção emitido pela VISA local;
- ✓ Autorização de Funcionamento e a Licença de Funcionamento setor de Imagens (material radioativo);
- ✓ Autorização de Funcionamento e a Licença de Funcionamento setor de Medicamentos (Farmácia);
- ✓ Licença de Funcionamento - Alvará Sanitário vigente expedido pela vigilância sanitária estadual, municipal (Lavanderia Hospitalar) possuindo como princípio básico em sua área física dois ambientes isolados: área suja ou contaminada – para recebimento e lavagem da roupa suja e a área limpa – para tratamento da roupa (vide Resolução RDC nº 50/2002);
- ✓ Licença de Funcionamento - Serviço de Higiene e Limpeza de Serviços de Saúde;
- ✓ Licença de Funcionamento - Alvará Sanitário vigente expedido pela vigilância sanitária estadual, municipal (Serviço de Nutrição e Dietética - Hospitalar);
- ✓ Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional –PCMSO.
- ✓ Programa de Prevenção de Riscos Ambientais- PPRA.
- ✓ Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde- PGRSS.
- ✓ Eventuais documentações exigidas com a Legislação Ambiental local.

5. Responsabilidades Técnicas:

- Médico Responsável técnico;
- Enfermeiro Responsável técnico;
- Farmacêutico Responsável técnico;
- Nutricionista Responsável técnico;

- Fisioterapeuta Responsável técnico;
- Assistente Social Responsável técnico;
- Psicólogo Responsável Técnico.
- Dentre outros a partir de atribuições específicas, a depender do serviço em questão. No caso da UPA faz-se necessário: médico, enfermeiro e farmacêutico.

6. Tecnologias em Saúde

O Plano de Gerenciamento de Tecnologia em Saúde do INAPP para a UPA FRANCISCO MORATO está em consonância com a normatização prevista pela RDC/Anvisa n. 02/10, considerando o conjunto de procedimentos de gestão, planejando e implementado a partir de bases científicas e técnicas, normativas, com o objetivo de garantir a rastreabilidade, qualidade, eficácia, efetividade, segurança e em alguns casos o desempenho das tecnologias de saúde utilizadas na prestação de serviços de saúde, junto a UPA FRANCISCO MORATO.

O Plano de Gerenciamento de Tecnologias em Saúde proposto pelo INAPP contempla módulos de marcação de consultas, exames complementares, controle de estoques (almoxarifado e farmácia), sistema de custos, prontuário do paciente, serviços de apoio e relatórios assistenciais gerenciais.

As características funcionais do sistema de gestão da unidade hospitalar contam com:

- ✓ Funcionalidades de registro eletrônico em saúde compreendendo o aspecto clínico, operacional, administrativo e gerencial, desde a recepção do paciente na unidade até seu encaminhamento ou alta, observando o disposto em resolução CFM 1.638/2002;
- ✓ Solução compatível com os padrões institucionais do Ministério da Saúde, no que tange a tabelas, tipos de dados e informações compulsórias, além das interfaces com os sistemas nacionais de processamento de informações em saúde;
- ✓ Funcionalidades para as atividades de recepção, registro, internação, urgência e emergência, centro cirúrgico, postos de enfermagem, SADT, faturamento SUS, farmácia e almoxarifado;
- ✓ Sistema de Gestão de Material desde ao recebimento, armazenamento e gestão de estoques;
- ✓ Sistema de BI com direcionamento para gestão da unidade com análise de informações em saúde, possibilitando a avaliação e comparação de indicadores de saúde, como morbidade,



INAPP

INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

produtividade e gestão de recursos, consolidando informações geradas pelos módulos assistenciais implantados nas unidades.

Caso haja um sistema que seja utilizado atualmente e esteja atendendo a demanda da instituição poderá ser mantido após validação da equipe técnica do INAPP e equipe da Secretaria.

Será garantida a instalação da rede lógica (estruturada) e elétrica para informática, bem como a aquisição de microcomputadores, servidor, impressoras, ativos de rede (switch), rede wireless, link de comunicação de dados, sistema de gestão hospitalar, objetivando o pleno funcionamento da informatização na UPA FRANCISCO MORATO.

Além do sistema será prevista posteriormente a infraestrutura de manutenção, considerado os seguintes pressupostos:

- ✓ Suporte para Servidor principal do sistema operacional, de arquivo e aplicativo;
- ✓ Todos os desktops e notebooks existentes, no que se refere as instalações de sistema operacional e aplicativos, a recuperação de sistema operacional (quando necessário), a instalação de aplicativos homologados pela TI do INAPP, a instalação de software antivírus homologados pela TI do INAPP, a instalação de drives de impressora, e hardware das estações;
- ✓ Suporte as conexões remotas quando necessário;
- ✓ Apoio na logística de atendimento, fornecendo suporte aos atendentes com relação aos procedimentos de operação do sistema gerador;
- ✓ Apoio às áreas afins (atendimento, administração) com relação a dúvidas básicas de utilização do sistema gestor;
- ✓ Suporte aos servidores de arquivos existentes, verificações, correções, instalação de módulos adicionais e atualizações;
- ✓ Suporte ao servidor de internet, verificações, correções, instalação de módulos adicionais e atualizações;

- ✓ Suporte do Firewall para acesso a internet, incluindo atualizações, manutenção preventiva ou reinstalações, criptografia e acesso remoto;
- ✓ Monitoramento remoto dos servidores para análise de desempenho e logs.

7. Auditoria Interna:

O INAPP apresenta a seguinte Instrução de Trabalho com a finalidade de estabelecer as regras que nortearão a Auditoria Interna para a UPA FRANCISCO MORATO.

Referências: Resolução CFM nº 1.614/2001, de 8 fev 2001 e Resolução COFEN nº 266/2001, de 05 out 2001

Responsabilidades: A responsabilidade pela execução desta Instrução de Trabalho é do Coordenador do Projeto do INAPP e de cada colaborador participante das auditorias internas

Descrição: A Auditoria Interna prevê visitas semanais “in loco” para realização de conferência de integral das contas hospitalares, dentre eles materiais, medicamentos, gasoterapias e demais insumos, validando-os de acordo com o que foi efetivamente utilizado durante as respectivas internações hospitalares além da análise das contas ambulatoriais e pronto socorro, por profissional médico e/ou de enfermagem, especializado na área de auditoria.

8. Auditoria Médica

- ✓ Análise de custos e registros em prontuários por alta médica;
- ✓ Análise de informações relacionadas ao paciente (nome, idade, gênero), tipo de internação e diagnóstico.
- ✓ Análise de compatibilidade entre quantidade de honorários cobrados e registros no prontuário de paciente.
- ✓ Análise de compatibilidade entre codificação de produção realizada e registro no SIGTAP.
- ✓ Análise de compatibilidade entre autorizações registradas e exames, medicamentos, Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), hemoterapia, diárias, prorrogações e procedimentos realizados.



- ✓ Confrontação de número de diárias cobradas com os registros de data e horário de entrada, data e horário de saída e horário da alta médica.
- ✓ Verificação sobre valor cobrado de OPME pelo fornecedor (cópia da nota anexada ao prontuário) e o percentual referente à margem de comercialização contratada.
- ✓ Análise do prontuário, em conjunto com o Enfermeiro Auditor, verificando a pertinência das cobranças.
- ✓ Aplicação de glosas de não conformidades, registrando-as nas respectivas contas e comunicação formal ao representante do Conveniado para posterior discussão e justificativa das mesmas.
- ✓ Responsabilização via carimbo (nome e número de registro no CRM), data e assinatura das contas auditadas.

9. Auditoria de Enfermagem

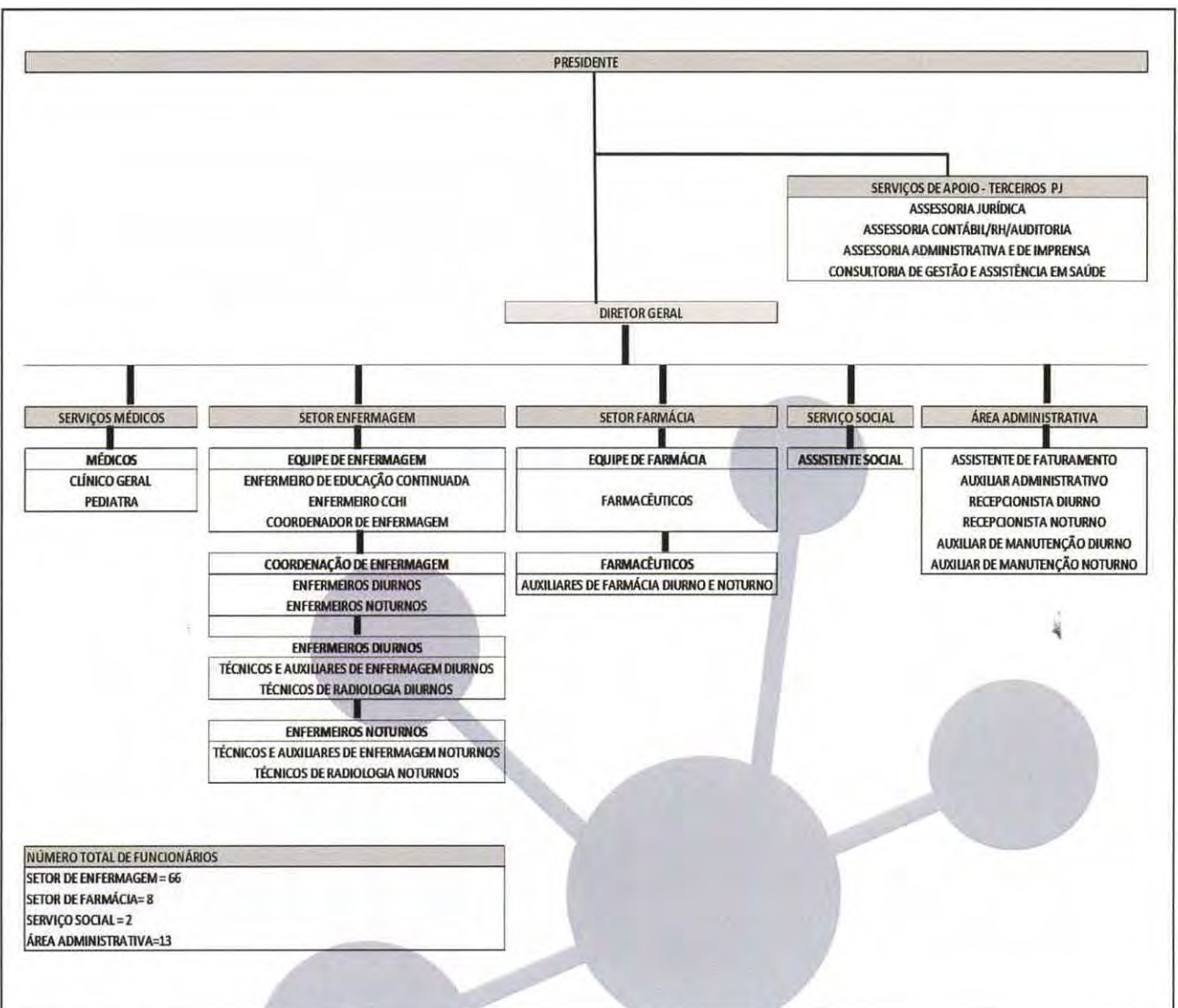
- ✓ Análise da Classificação de Risco realizada através de amostragem de fichas.
- ✓ Análise de custos e registros em prontuários por alta médica.
- ✓ Análise de informações relacionadas ao paciente (nome, idade, gênero), tipo de internação e diagnóstico.
- ✓ Verificação de compatibilidade de materiais e medicamentos são compatíveis com as prescrições.
- ✓ Verificação de checagem de materiais e medicamentos prescritos pela equipe de Enfermagem.
- ✓ Verificação de checagem de prescrição médica e/ou anotação de Enfermagem e uso de equipamentos e materiais de apoio relacionados.
- ✓ Verificação de checagem entre quantidade e dosagem cobrada versus prescrições da medicação, materiais e gasoterapias.
- ✓ Análise de prontuário integrada ao Médico Auditor, verificando a pertinência das cobranças.
- ✓ Responsabilização via carimbo (nome e número de registro no COREN), data e assinatura das contas auditadas.



INAPP
INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

10. Organograma

Este é o organograma proposto, podendo sofrer alterações conforme avaliação da realidade cotidiana do serviço nos primeiros 3 meses de contrato.



11. Pesquisa de Satisfação do Usuário (SAU)

É realizado o Serviço com pesquisa de satisfação. Trata-se de um instrumento que permite que o paciente e/ou acompanhante emita sua opinião e indique o seu nível de satisfação com o serviço. A pesquisa de satisfação está dividida em dois modelos:

- 1- Pesquisa de satisfação realizada por um órgão especializado em pesquisa que analisa a qualidade da satisfação do cliente / usuário – periodicidade semestral;
- 2- Pesquisa de satisfação realizada pela própria Unidade de Atendimento através de questionamento – pesquisa diária – tabulação mensal.

Utilizam-se métodos estatísticos que contemplem indicadores sensíveis o suficiente para direcionar alinhamentos e mudanças nos processos, visando ao melhor atendimento dos usuários.

12. Serviço de Ouvidoria:

A OUIDORIA é um canal direto entre o cliente / usuário e a Direção da Unidade, que poderão ser reclamações, denúncias, sugestões e informações sobre os serviços oferecidos, dentre outros assuntos. Ressalta-se que tal serviço trabalha com sigilo, preservando nomes, assuntos dentre outros, preservando a integridade de todos que fazem parte do contexto. Da rotina proposta:

DIARIAMENTE

- Realizar atendimento presencial ou por telefone, que são queixas, reclamações, denúncias, sugestões e informações, com registro em documento próprio;
- 100% das demandas são apuradas e encaminhadas para Direção Geral para ser tomadas providências cabíveis, dando ao cidadão resposta a manifestação apresentada, no menor prazo possível com clareza e objetividade.

MENSALMENTE

São mensuradas as atividades do serviço com dados quantitativos e qualitativos, a exemplo do aprofundamento e das providências adotadas para cada reclamação / sugestão dos cliente / usuários.

ATRIBUIÇÕES

- Apurar a ocorrência verificando eventuais falha nos serviços prestados, e consequentemente propor mudanças necessárias;
- Atuar na melhoria da qualidade em busca da eficiência;
- Encaminhar a manifestação apresentada ao setor competente, para possível solução acompanhando sua tramitação, para casos excepcionais que não são possível solução imediata;
- Dar ao cliente/usuário uma resposta à manifestação apresentada, no menor prazo possível.

13. Rotinas Administrativas

O INAPP entende que as rotinas administrativas referem-se ao planejamento, organização, coordenação e monitoramento de atividades desenvolvidas na UPA FRANCISCO MORATO. A proposta conta com rotinas administrativas de funcionamento, protocolos assistenciais e de atendimento, sendo atualizados periodicamente.

14. Rotinas Administração Financeira

As rotinas da Administração Financeira estarão voltadas a gerenciar as atividades relacionadas a faturamento, finanças e planejamento do Projeto, observando normas, rotinas e diretrizes técnico-administrativas; elaborando relatórios gerenciais com informações sobre a disponibilidade e aplicação dos recursos previstos e os executados, de acordo com a legislação vigente, além de efetuar análise de suprimento de fundos concedidos para fins de aprovação ou não.





INAPP

INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

15. Rotinas relacionadas a Patrimônio

O INAPP prevê a estruturação do Setor de Patrimônio com a finalidade de garantir a guarda de bens móveis da UPA, com base nas seguintes atividades:

- ✓ Vistoria das dependências da UPA FRANCISCO MORATO para avaliação do estado de conservação dos materiais e equipamentos permanentes;
- ✓ Em casos de observação de avaria, providências relacionadas a remoção dos equipamentos danificados através do termo de devolução.
- ✓ Adequação e atualização da listagem de materiais inservíveis.
- ✓ Composição anual de Inventário de todo o acervo da UPA FRANCISCO MORATO, contendo informações atualizadas a respeito do estado de cada item (O - ÓTIMO B-BOM, R-REGULAR P-PRECÁRIO e I - INSERVÍVEL), de maneira a compor análise de todos os materiais e equipamentos que compõem esta Unidade, nos respectivos setores, observando-se criteriosamente seu atual estado de conservação e providências a serem tomadas.
- ✓ Em vista técnica e por intermédio do material disponibilizado pela Comissão Julgadora do referido Edital, o INAPP tomou conhecimento do Inventário Físico de Materiais Permanentes da UPA FRANCISCO MORATO.

16. OBJETIVO GERAL:

Operacionalizar e gerenciar os atendimentos dos munícipes de FRANCISCO MORATO portadores de quadros clínicos de urgência/emergência, com qualidade e dentro dos limites estruturais da unidade de pronto atendimento.

a. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- a) Atender com qualidade aos serviços de urgência/emergência disponibilizados nas 24 horas do dia, 07 dias por semana, nas especialidades de Clínica Médica e Clínica Pediátrica da UPA FRANCISCO MORATO;
- b) Atender com qualidade aos Serviços de Apoio Diagnóstico: Eletrocardiograma, exames laboratoriais e RAIO X.

17. DETALHAMENTO DAS AÇÕES A SEREM REALIZADAS:

A Unidade de Pronto Atendimento FRANCISCO MORATO é referência para o atendimento em urgência/emergência e retaguarda clínica para as unidades de saúde localizadas no município, bem como para as unidades prisionais, visando os princípios de humanização e de boas práticas de saúde. A unidade possui como norteador as diretrizes dispostas nas políticas públicas de saúde, regulamentadas pelo Ministério da Saúde através das portarias 2048 e 1600, bem como pelas orientações e metas ordenadas pelo Plano de Saúde Municipal.

De modo a respeitar as diretrizes e orientações acima mencionadas, as atividades previstas neste Plano de Trabalho deverão ser realizadas com a anuência da Secretaria Municipal de Saúde.

De acordo com a Portaria 10 de 03/01/2017, onde são redefinidas as diretrizes de modelo de assistência e financiamento para UPA 24 horas, a UPA FRANCISCO MORATO, foi classificada na opção VIII de custeio. E de acordo com essa habilitação esse plano de trabalho terá as seguintes metas:

18. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

a. Atendimento às Urgências e Emergências:

Realizar atendimentos e procedimentos médicos, de enfermagem e/ou da assistência social adequados aos casos, durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, todos os dias do ano, observando o que segue:

- ✓ Acolhimento e Classificação de Risco;
- ✓ Atendimento de Urgência e Emergência adulto e pediátrico;
- ✓ Procedimentos médicos, de enfermagem e de assistência social.

b. Observação Clínica:

A observação compreende a prestação de assistência à saúde, oferecendo atendimento assistencial integral necessário, dentro do escopo da UPA, a fim de obter o diagnóstico e garantir as terapêuticas necessárias.

No período de Observação, estão incluídos:

- ✓ Tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer;
- ✓ Tratamento farmacoterapêutico necessário, de acordo com a padronização da Unidade, que estejam contemplados na RENAME e REMUME, Federal e Municipal, respectivamente, conforme determinado pelo SUS – Sistema Único de Saúde;
- ✓ Cuidados e procedimentos assistenciais necessários;
- ✓ Assistência Nutricional necessária durante o período de observação, conforme padronização da unidade;
- ✓ Direito a acompanhante durante o período da observação, conforme regras estabelecidas devido às condições especiais do usuário (as normas que estabelece o direito à presença de acompanhante estão previstas na legislação que regulamenta o SUS - Sistema Único de Saúde).

19. Modelo de Regimento Interno (a ser adequado nos três primeiros meses de implantação do Plano de trabalho):

a. Regimento Interno do Corpo Clínico

CAPÍTULO I - Princípios e Objetivos

Art. 1º. - O Regimento Interno do Corpo Clínico, elaborado de acordo com a Resolução Conselho Federal de Medicina (CFM) Nº 1657 de dezembro de 2002, tem por objetivos disciplinar e normatizar as ações e relações dos profissionais de saúde que utilizam as dependências da UPA para o desempenho de suas atividades.

Art. 2º. – A UPA é mantida pelo MUNICÍPIO DE FRANCISCO MORATO e administrada através de contrato de gestão pelo INAPP.

Art. 3º. - A assistência à saúde é a atividade da Instituição e obedecerá aos Estatutos do INAPP.

Art. 4º. - Cumpridas as normas administrativas e legais, cabe aos profissionais de saúde da UPA prestar assistência à saúde a população, sem distinção de qualquer natureza, agindo com o máximo zelo e capacidade profissional, em concordância com o Código de Ética do CFM e de outros Conselhos.

Parágrafo Único - Os atendimentos e as internações respeitarão as normas deste Regimento e as regras administrativas estabelecidas pela Coordenadoria Médica da UPA.

Art. 5º. – A UPA é constituída pelo pronto atendimento, os Serviços de Apoio Diagnóstico e Terapêutico (SADT) e Serviços Administrativos que dão suporte às atividades assistenciais.

§1º. A unidade assistencial acima referida constitui os Serviços da Instituição e deve ser dirigido por Diretor Médico solidariamente e responderá por eventuais repercussões jurídicas dos procedimentos sob sua supervisão.

Art. 6º. – O conteúdo do prontuário é propriedade da Secretaria de Saúde de FRANCISCO MORATO, devendo permanecer em arquivo centralizado, sob a guarda da UPA, de acordo com as determinações legais, preservando as condições de sigilo estabelecidas no Código de Ética Médica e legislação pertinente.

§1º. É vedado aos profissionais de saúde, independentemente de sua posição hierárquica, apossar-se, total ou parcialmente do prontuário, podendo consultá-lo após o arquivamento, mediante solicitação por escrito e assinatura do termo de responsabilidade.

§2º. A UPA manterá sob sua guarda e conservação os documentos originais do prontuário por prazo indeterminado ou até que outros meios oficiais de arquivamento sejam autorizados.



§3º. Poderá ser fornecida cópia do prontuário ao paciente, mediante solicitação por escrito, do próprio ou seu representante legal, ou ainda, em cumprimento de determinação judicial.

§4º. Auditorias de prontuários deverão ser realizadas in loco mediante solicitação prévia do Órgão Auditor e autorização do Diretor Médico.

CAPÍTULO II: Constituição do Corpo Assistencial

Art. 7º. - O Corpo Assistencial compõe-se de médicos e demais profissionais da área da saúde, em pleno direito de exercer a profissão e estejam devidamente contratados pela Instituição.

§1º. Todos os membros do corpo assistencial deverão obrigatoriamente, portar documento de identificação emitido pela Instituição (crachá funcional).

CAPÍTULO III: Órgãos do Corpo Assistencial

Art. 8º. São órgãos do Corpo Assistencial:

- I. Diretor Médico;
- II. Diretor Clínico;
- III. Coordenação de Enfermagem;
- IV. Comissão de Ética Médica (CEM);
- V. Comissão de Ética de Enfermagem (CEE);
- VI. Comissão de Revisão de Óbitos (CRO);
- VII. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH);
- VIII. Comissão de Revisão de Prontuário (CRP);
- XII. Comissão de Sustentabilidade (CS) – à implantar (incremento de qualidade);
- XIII. Comissão de Ensino e Pesquisa (CEP) – à implantar (incremento de qualidade);

Art. 9º. O Diretor Clínico será definido conforme normas do Conselho Federal de Medicina (Resolução Nº 1657 de dezembro de 2002).

Art. 10º. A Comissão de Ética deverá ser definida conforme normas do Conselho Federal de Medicina (Resolução Nº 1657 de dezembro de 2002).

Parágrafo Único - A Comissão de Ética é entidade única, independente, podendo ser assessorada por outras comissões.

Art. 11º. As Comissões serão compostas por representantes dos Serviços envolvidos.

Art. 12º. Compete ao Diretor Médico:

- I. Zelar pela ética nos serviços em conjunto com a Comissão de Ética;
- II. Zelar pelo cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor nos serviços de saúde;
- III. Zelar pela qualidade dos Serviços de Saúde da UPA;
- IV. Estabelecer, para os serviços de saúde da UPA, metas que serão acompanhadas através de indicadores previamente estabelecidos;
- V. Representar a UPA, sempre que solicitado, junto a instâncias gestoras do Sistema de Saúde;
- VI. Representar a Instituição, no que se refere a ações administrativas ou jurídicas, junto às autoridades legais e conforme previsto na legislação perante os Conselhos Regional e Federal de Medicina;
- VII. Coordenar e Supervisionar as atividades dos profissionais de saúde da Instituição;
- VIII. Zelar pelo cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor,
- VIII. Assessorar a Presidência do INAPP no planejamento, organização e administração dos Serviços da Instituição e
- IX. Assumir a responsabilidade ética, médica, técnica-científica da Instituição.

Art. 13º. Compete ao Diretor Clínico:

O Diretor Clínico é eleito pelo corpo médico, sendo uma função não remunerada, sem prejuízo de suas funções habituais e com a finalidade de representar o corpo médico;

Supervisionar a execução das atividades de assistência médica da Instituição;

Zelar pelo fiel cumprimento do Regimento Interno do Corpo Clínico;

Assessorar o Diretor Médico no planejamento, organização e administração dos Serviços da Instituição;



Zelar pelo corpo Clínico, incentivando o sentimento de responsabilidade profissional entre os seus membros;

Estimular o relacionamento cordial entre os médicos e demais profissionais da UPA, bem como destes com a administração,

Exercer a função de mediador visando à harmonia dos membros do Corpo Clínico e outros profissionais da Instituição e

Comunicar ao CREMESP sua indicação, afastamento ou substituição.

Art. 14º. Compete ao Gerente de Enfermagem:

- ✓ Assumir a responsabilidade técnica do Serviço de Enfermagem da UPA junto aos Conselhos Federal e Regional de Enfermagem, bem como representá-la junto às autoridades e perante o juízo, conforme legislação vigente;
- ✓ Assegurar a prestação da assistência de enfermagem em todas as áreas de atendimento da UPA;
- ✓ Estabelecer as diretrizes da assistência de enfermagem;
- ✓ Administrar todas as atividades técnicas da Coordenação de Enfermagem, em colaboração com o Coordenador Médico;
- ✓ Dimensionar o pessoal de enfermagem para as unidades de trabalho, segundo os critérios estabelecidos pelo Diretor Médico da UPA e a legislação;
- ✓ Estimular o crescimento dos profissionais de enfermagem no âmbito da assistência, ensino e pesquisa;
- ✓ Promover e manter o bom relacionamento entre os profissionais da equipe de enfermagem e dos demais setores,
- ✓ Resolver os problemas relativos aos recursos materiais e humanos de sua competência, e,
- ✓ Cumprir e fazer cumprir as normas do Conselho Regional de Enfermagem de São Paulo (COREN/SP).

Art. 15º. As Comissões têm suas atribuições definidas pelos Conselhos Regional e Federal de cada categoria de referência.

Art. 16º. Competem às Comissões de Revisão de Prontuários (CRP) e Óbitos (CRO)

- ✓ A CRP deve, por amostragem, verificar a adequação do preenchimento de pelo menos 10% dos prontuários e dos resumos de alta.
- ✓ A CRO obrigatoriamente deve revisar todos os atestados de óbitos, detectar possíveis falhas de preenchimento, avaliar as causas de morte ou se a morte era evitável.

CAPÍTULO IV: Competências, Direitos e Deveres dos membros do Corpo Assistencial: UPA

Art. 17º. - São atribuições dos membros do Corpo Assistencial:

Atender os pacientes sob sua responsabilidade, de acordo com as normas de conduta estabelecidas pelas diferentes especialidades médicas;

- ✓ Utilizar os recursos técnicos disponíveis e serviços auxiliares de diagnóstico e tratamento;
- ✓ Informar verbalmente ao paciente ou, se for necessário, seus familiares ou responsáveis, a necessidade e a natureza dos procedimentos diagnósticos e terapêuticos a que será submetido, reforçando os possíveis riscos e benefícios de cada procedimento;
- ✓ Manter atualizado o prontuário do paciente, anotando de forma legível e com o rigor da verdade, o histórico clínico, evolução, prescrição, descrição de atos médicos realizados, condições de alta, transferência ou óbito;
- ✓ Informar e relatar aos órgãos diretivos, se solicitados, esclarecimentos de ordem médica relativa à sua atividade ou de seus pacientes, para fins de esclarecimento de intercorrências médicas, éticas ou jurídicas;
- ✓ Comparecer ao local para onde foi escalado, cumprindo rigorosamente o horário estabelecido e, estando de plantão, não deixando o local de trabalho antes da chegada do substituto, sob pena de responsabilização profissional e administrativa;
- ✓ Notificar à CCIH as doenças de notificação compulsória e colaborar no levantamento de índices de infecção hospitalar;
- ✓ Assumir a responsabilidade profissional pelos seus atos médicos e pelas indicações de métodos diagnósticos, tratamentos e medicamentos;



INAPP

INSTITUTO NÚCLEO DE APOIO ÀS POLÍTICAS PÚBLICAS

- ✓ Prescrever somente medicamentos liberados pela Vigilância Sanitária e que façam parte do Formulário Terapêutico da Instituição (Artigo nº 124 do CFM e RDC nº 26 da ANVISA);
- ✓ De acordo com a lei Federal 9.787 fica determinado que toda receita ou prescrição médica deverá utilizar o nome genérico do medicamento indicado;
- ✓ Comunicar a seus superiores hierárquicos e às Comissões da Diretoria falhas de assistência aos pacientes;
- ✓ Conhecer e seguir rigorosamente os Códigos de Ética, manter comportamento cordial, respeitando os demais membros do Corpo Assistencial,
- ✓ Assumir, solidariamente, com seu superior hierárquico, a responsabilidade ética, civil ou criminal pelos seus atos ou indicações de métodos diagnósticos, tratamentos e medicamentos, e
- ✓ Na falta de vaga em serviço especializado, o médico continuará responsável pelo seu atendimento, dispensando todo o cuidado necessário até que ele seja transferido.

Art. 18º. São direitos dos membros do Corpo Assistencial:

- ✓ Exercer a profissão sem ser discriminado por religião, raça, sexo, nacionalidade, cor, condição social ou opinião política e
- ✓ Solicitar providências à Coordenação quando houver condições inadequadas de trabalho ou que possam prejudicar o usuário.

Art. 19º - São atribuições legais da UPA responsabilizar-se-á por todos os atos praticados pelo Corpo Clínico, cabendo direito regressivo contra o responsável pela irregularidade praticada.

CAPÍTULO V: Das Penalidades

Artigo 20º - Será considerado infrator e estará sujeito às penalidades previstas neste regimento todo membro do Corpo Assistencial que:

Desrespeitar o Regimento Interno;