

## ANEXO XIV

### DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

#### ITEM 01: HOSPITAL GERAL LUIZA ALCÂNTARA E SILVA

##### 1 CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE

O Hospital Geral Luiza Alcântara e Silva (CNES 2427125) está localizado a Rua das Acácias, 270, Bairro Palestina, sede do município de São Gonçalo do Amarante-CE. Dentro da Rede de Urgência e Emergência, o HGLAS é um estabelecimento de saúde de média e alta complexidade. O HGLAS é um serviço de saúde de porta aberta, que dispõe dos serviços de urgência e emergência, obstetrícia, clínica médica, clínica cirúrgica, clínica pediátrica, clínica psiquiátrica e Unidade de Terapia Intensiva, além dos serviços de imagem e laboratoriais.

O HGLAS possui cobertura pelo SAMU Estadual e pelo SOS Municipal para o transporte de pacientes. Além disso, integra a Central de Leitos Estadual através da disponibilização de oito leitos de Terapia Intensiva Adulto e é referência para a região na realização de Tomografia Computadorizada. Sua porta de entrada de urgência/emergência, seus leitos de estabilização e observação de pacientes graves, bem como os de observação adulta e pediátrica deverão ser capazes, com seu potencial técnico e assistencial, de acolher, estabilizar, manter estáveis e dar continuidade à assistência, de forma humanizada e qualificada, aos pacientes com quadros agudos, graves ou não, que tenham apresentado instabilidade orgânica, agravo clínico ou traumática.

##### 2 ATIVIDADES

A estrutura organizacional do Hospital Geral Luiza Alcântara e Silva (HGLAS) é descrita a seguir, considerando as atividades de cada segmento.

##### 3.1 COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA

###### 3.1.1 Serviço de Apoio Administrativo/Recursos Humanos

O Apoio Administrativo é responsável pela coordenação, organização e controle das atividades da área administrativa relativas à segurança patrimonial, arquivo, ouvidoria, secretaria, manutenção predial e atividades afins, definindo normas e procedimentos de atuação para atender às necessidades e aos objetivos da instituição.

Também cabe a esse serviço a seleção e contratação de recursos humanos; **composição da Comissão de Educação Permanente** e segurança do trabalho e ações a essas relacionadas; elaboração de escalas; acompanhamento da assiduidade e atuação dos profissionais.

### 3.1.2 Serviço de Recepção/Portaria/Vigilância

A Recepção é responsável por acolher os usuários que procuram atendimento à saúde; providenciar toda documentação para realização do atendimento e cadastro inicial; esclarecer dúvidas e indicação do fluxo e localização dos serviços requisitados pelo usuário.

É competência da Portaria o controle do ingresso e saída de pessoas, veículos e correspondências e direcionamento dos usuários aos setores do hospital.

É responsabilidade do serviço de Vigilância promover e preservar a segurança dos usuários e colaboradores, acompanhando a entrada e a saída de visitantes.

### 3.1.3 Serviço de Faturamento

Responsável pelo faturamento de contas médicas, incluindo procedimentos ambulatoriais e hospitalares, de acordo com a Programação Pactuada e Integrada (PPI). Realiza a análise dos prontuários e dos boletins de atendimento ambulatorial, preenchimento e faturamento das Autorizações de Internação Hospitalar (AIHs), considerando, códigos e compatibilidades.

Os arquivos compatíveis com o Sistema de Informação Ambulatorial (SIA) e Sistema de Informação Hospitalar (SIH) devem ser enviados ao Setor de Controle, Avaliação e Auditoria **até o 5º (quinto) dia útil de cada mês**, acompanhados das AIHs devidamente assinadas pelo médico responsável (médico autorizador contratado pelo HGLAS).

### 3.1.4 Serviço de Tecnologia da Informação

Responsável por manter e atualizar toda a rede logística, de sistemas, programas e internet. Estabelece estratégias de garantia da segurança dos arquivos informatizados, bem como sigilo e funcionamento adequado do prontuário eletrônico e atendimentos realizados no âmbito hospitalar. Também auxilia na criação de layout e designs necessários à instituição.

Os sistemas logísticos e de tecnologia da informação deve possibilitar a articulação e integração aos diversos serviços e equipamentos de saúde, constituindo redes de saúde que efetivamente atendam às necessidades dos usuários, tendo e mantendo conectividade entre os diferentes pontos de atenção, gerando relatórios assistenciais demandados SESA/SGA e que possibilitem e orientem a tomada de decisão.

O Setor de Tecnologia da Informação deverá garantir adequado funcionamento da rede informatizada do HGLAS, incluindo: registro de produção ambulatorial; prontuário eletrônico do paciente (contemplando todos os procedimentos realizados, evolução clínica da equipe multidisciplinar, prescrições médicas e laudos dos exames realizados, da admissão à alta

hospitalar); controle de estoques; controle de equipamentos; ordens de serviço; banco de dados de recursos humanos; e relatórios gerenciais e operacionais. Deve também garantir a segurança dos bancos de dados, com serviço de backup contínuo e o Serviço de Biometria para os funcionários.

### **3.1.5 Serviço de Almojarifado**

Responsável pela organização, acondicionamento e controle de estoques de materiais (gêneros alimentícios, expediente, saneantes/limpeza e equipamentos diversos).

### **3.1.6 Serviço de Hotelaria**

Responsável pelo conforto e bem-estar interno e externo dos usuários, acompanhantes e profissionais, organizando e executando os serviços de lavanderia, limpeza (higienização geral, jardinagem, dedetização) e transporte de pacientes (maqueiros e motoristas).

### **3.1.7 Serviço de Manutenção e Operações Diversas**

Responsável por realizar a manutenção e manter o perfeito funcionamento, bem como viabilizar o suporte técnico dos seguintes serviços ofertados na área hospitalar: usina de gases medicinais, casa de máquinas, geradores, compressores, abastecimento de água e elétrico, manutenção predial e engenharia clínica.

### **3.1.8 Serviço de Controle, Auditoria e Gestão da Qualidade**

Sob a coordenação de um Enfermeiro, é responsável por realizar: **controle interno** (de todos os serviços prestados, dos recursos humanos, dos insumos e materiais utilizados), verificando a qualidade e suficiência dos mesmos; **auditoria** (das ações pactuadas no CONTRATO DE GESTÃO, dos registros de AIHs e procedimentos ambulatoriais; e dos recursos utilizados); e **gestão da qualidade** (definição de metas e acompanhamento dos indicadores de qualidade da gestão em saúde e segurança do paciente).

Especificamente na Segurança do Paciente, deve-se promover a vigilância, notificação e investigação dos incidentes e eventos adversos ocorridos nos serviços de saúde, com ações prioritárias nos seguintes âmbitos: Identificação do paciente; Higiene das mãos; Comunicação Efetiva; Prevenção de Queda; Prevenção de Úlcera por Pressão; Administração Segura de Medicamentos; Uso Seguro de Dispositivos Intravenosos; Procedimentos Cirúrgicos Seguros; Administração Segura de Sangue e Hemocomponentes; Utilização Segura de Equipamentos; Pacientes Parceiros na sua Segurança (estratégias educativas e de autocuidado); e Formação de Profissionais da Saúde para a Segurança do Paciente.

Cabe ainda a este serviço realizar sessões de educação permanente, com participação da equipe interdisciplinar, para a discussão de casos clínicos atendidos no HGLAS.



### **3.2 DIREÇÃO DE ENFERMAGEM**

Responsável por supervisionar a assistência de Enfermagem nos diversos segmentos do hospital, bem como implementar e acompanhar todas as rotinas, protocolos e fluxos da equipe de enfermagem, incluindo o dimensionamento de pessoal e a Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE). Realizar educação permanente em serviço para manter as equipes de enfermagem atualizadas e embasadas para a utilização de boas práticas assistenciais. Manter uma relação direta com a Unidade de Pronto Atendimento – UPA 24H de São Gonçalo do Amarante na responsabilização do padrão de assistência de enfermagem ofertada no município no que tange à assistência em média e alta complexidade.

#### **3.2.1 Serviço de Urgência/Emergência**

Responsável pelos primeiros atendimentos dos usuários que procuram o serviço hospitalar. Equipe responsável pelo atendimento clínico inicial, estabilização e resolução clínica das demandas do paciente dentro do próprio hospital ou na rede de atenção à saúde (encaminhamento para hospitais de maior complexidade).

Esse serviço compreende o Setor de Acolhimento/Classificação de Risco (utilizando o Protocolo de Manchester); 03 (três) Consultórios; 03 Salas de Observação (pediátrica 02 leitos, feminina 02 leitos, masculina 03 leitos); Sala de Medicação adulto e pediátrica com sala de nebulização, Sala de Parada Cardiorespiratória (sala vermelha); e Sala de Procedimentos (eletrocardiograma, pequenas cirurgias, curativos, sondagens, entre outros).

#### **3.2.2 Serviço de Internação**

Responsável em executar toda assistência multidisciplinar (médica, enfermagem, fisioterapia, psicologia, nutrição e assistência social) necessária aos pacientes internados na clínica médica, obstétrica, pediátrica, cirúrgica e psiquiátrica, desde a admissão até a alta hospitalar. Atualmente, dispõe de 22 leitos distribuídos da seguinte forma: 05 em clínica médica feminina, 05 em clínica médica masculina, 05 em clínica cirúrgica, 05 em clínica obstétrica, 02 em clínica psiquiátrica. Inclui também a viabilização e registro dos procedimentos realizados nos demais setores do hospital (imagem, laboratório, entre outros).

#### **3.2.3 Serviço de Obstetrícia**

Responsável pelo atendimento à mulher no ciclo gravídico puerperal no que tange às urgências/emergências e atendimentos clínicos obstétricos. A equipe é formada por enfermeiros obstetras, médicos obstetras e técnicos de enfermagem.



120  
AC

A equipe de atenção obstétrica deve seguir as Boas Práticas de Atenção ao Parto e Nascimento orientadas pelo Ministério da Saúde e Organização Mundial de Saúde, prestando uma assistência humanizada, qualificada e personalizada para as necessidades de cada mulher e recém-nascido. Esse serviço tem como critério de avaliação os Indicadores de Boas Práticas estabelecidos pelo Ministério da Saúde e os indicadores: percentual de partos normais, percentual de transferências de gestantes e percentual de neonatos que receberam alta em AME, acompanhados mensalmente pela Comissão de Avaliação e Fiscalização do CONTRATO DE GESTÃO.

O serviço deve ser estruturado e organizado respeitando as diretrizes normativas estabelecidas pela ANVISA.

### **3.2.4 Serviço de Centro Cirúrgico e Central de Material e Esterilização (CME)**

O HGLAS dispõe de 01 sala cirúrgica. O Centro Cirúrgico deverá dispor de médico cirurgião e anestesista duas vezes por semana, preferencialmente aos sábados e quartas-feiras, com habilidade para a realização de cirurgia geral, uroginecológica, em otorrinolaringologia, do aparelho da visão (facoemulsificações e pterígios), do aparelho circulatório (tratamento cirúrgico de varizes) e obstétricas, respeitando a PPI e a demanda local em fila de espera. Os procedimentos cirúrgicos devem utilizar o *check list* de Cirurgia Segura, minimizando as chances de eventos adversos. A sala de recuperação pós anestésica dispõe de 02 (dois) leitos.

A Central de Material e Esterilização (CME) é responsável pela limpeza, desinfecção e esterilização de materiais, instrumentos ou instrumentais de uso na assistência à saúde, pelas equipes médicas ou multidisciplinares nos diversos setores do hospital. Funciona em plantões 12x36h no horário diurno.

O Enfermeiro responsável pelo Serviço de Centro Cirúrgico e Central de Material e Esterilização deve atuar em consonância com as normas sanitárias vigentes, com mecanismos rígidos de controle de qualidade, garantindo a segurança do paciente e a prevenção de eventos adversos. Através de sistema informatizado, deve dispor do registro de todo o fluxo de trabalho em cada fase do processo de desinfecção e/ou esterilização, desde o recebimento até a distribuição de materiais.

### **3.2.5 Serviço de Controle de Infecção Hospitalar**

Sob a coordenação de um Enfermeiro, o serviço é responsável pela execução das atividades designadas pela Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH). Inclui o monitoramento e controle das Infecções Relacionadas à Assistência à Saúde (IRAS); a realização de treinamentos das equipes de saúde para adoção de medidas e protocolos que previnam/reduzam a ocorrência de IRAS; e a adequação, programação e supervisão das normas e rotinas técnico-operacionais, visando à prevenção e controle das IRAS. A CCIH deverá ter reuniões mensais, sendo composta por médico, enfermeiro, fisioterapeuta e farmacêutico.

### **3.2.7 Serviço de Vigilância Epidemiológica**

Responsável pela notificação e acompanhamento das doenças e agravos de notificação compulsória pelo Ministério da Saúde, com envio de mapas semanais para a Secretaria de Saúde de São Gonçalo do Amarante. Também será de responsabilidade desse setor a alimentação diária do E-SUS VE e demais sistemas deliberados pela SMS/SGA.

### **3.2.8 Serviço de Terapia Intensiva**

Responsável por proporcionar assistência à saúde de alta complexidade aos usuários, bem como recuperar ou dar suporte às funções vitais dos pacientes enquanto eles se recuperam. Atualmente, o HGLAS dispõe de oito leitos de Terapia Intensiva e seis leitos clínicos de Terapia Semi-Intensiva.

## **3.3 DIREÇÃO CLÍNICA**

Responsável por supervisionar toda assistência médica nos diversos setores, bem como implementar e acompanhar todas as rotinas, protocolos e fluxos da equipe médica. Realizar educação permanente em serviço para manter as equipes médicas atualizadas nas boas práticas assistenciais. Manter uma relação direta com a UPA 24H na responsabilização do padrão de assistência médica ofertada no município no que tange à área hospitalar.

### **3.3.1 Serviço de Imagem/Imobilização Ortopédica**

Responsável por organizar, registrar e garantir o adequado funcionamento dos serviços de imagem: raio-X (24h), tomografia(12h), ultrassonografia (24h) e demais exames que a gestão possa vir a agregar no setor de imagem. Inclui também a disponibilização de laudos e imagens em sistema digitalizado, com acesso interno (pela equipe de saúde) e externo (login e senha entregues ao usuário).

Também cabe a esse serviço a organização e funcionamento da sala de imobilização ortopédica, garantindo este serviço, conforme prescrição médica.

O serviço de Tomografia Computadorizada terá abrangência regional, dessa forma, estes exames poderão ser realizados via ambulatorial (pacientes externos) e via hospitalar (pacientes internados no HGLAS).

### **3.3.2 Serviço Médico/Equipe**

Responsável por executar os serviços médicos, nas diversas especialidades e nos diversos setores do hospital, de acordo com a implementação das boas práticas de assistência médica,

considerando protocolos clínicos validados, atualizados e recomendados por entidades médicas de referência ou pelo Ministério da Saúde. Deve garantir a assistência qualificada, oportuna e resolutive do paciente, da admissão à alta hospitalar.

É responsável pela elaboração da escala assistencial médica, seleção de profissionais e acompanhamento da qualidade da assistência médica prestada.

A direção deve garantir o cumprimento integral da escala médica, a saber: Médico Ortopedista por plantão - 12 h diurno (15 plantões mensais); médico obstetra 24h (um por plantão); médico anestesista - 12h diurno (todos os dias); médico plantonista na urgência/emergência/internação 24h (dois por plantão); médico plantonista UTI 24h (dois por plantão).

### **3.3.3 Serviço de Atenção Farmacêutica**

Responsável pelo abastecimento, acondicionamento, controle de estoque e distribuição de todos os insumos farmacêuticos e materiais médico-hospitalar. Deve garantir a suficiência e o abastecimento dos diversos setores do hospital, viabilizando o adequado funcionamento dos serviços hospitalares.

### **6.1.5. Serviço de Laboratório**

Responsável pela coleta, processamento e liberação de exames laboratoriais confiáveis, capazes de garantir a excelência diagnóstica de suas análises. O Laboratório de Análises Clínicas deverá realizar a análise de exames laboratoriais de pacientes internos e externos ao HGLAS (UPA, Policlínica Municipal, Postos de Saúde e demais serviços vinculados à rede de atenção à saúde municipal).

Os laudos dos exames laboratoriais deverão ser disponibilizados em sistema informatizado, com acesso interno (pela equipe de toda a rede de atenção à saúde municipal) e externo (*login* e senha entregues ao usuário).

Atualmente, os exames realizados no Laboratório de Análises Clínicas Municipal são: ácido úrico; albumina; amilase; antiestreptolisina o (aso); beta hcg, bilirrubina total e frações, cálcio sérico, coagulograma/tap/ ttpa/inr, colesterol total e frações (hdl/ldl/vldl), creatinina, fator reumatóide – fr, ferritina, ferro, fosfatase alcalina, glicemia jejum, glicemia pós-prandial, hemograma completo, ldh, lipase, proteínas totais, psa total (teste rápido), sumário de urina, teste oral de tolerância à glicose (totg), tgo, tgp, tipagem sanguínea, (abo) e fator rh, triglicerídeos, uréia, vdrl, vhs e hemoglobina glicada. Os demais exames, são enviados para o LACEN ou laboratório contratualizado.

### **3.3.5 Serviço de Nutrição e Dietética**

Envolve a organização de padrões de dietas, o processo de compras e a produção de alimentos seguros em quantidade e qualidade higiênico-sanitária, assim como a assistência nutricional e a atuação conjunta com a equipe multiprofissional.

Deve prestar uma assistência nutricional segura, de qualidade e adequada ao paciente, bem como estratégias de educação alimentar. Também inclui a elaboração cardápios, produção e disponibilização de refeições para acompanhantes e profissionais (café da manhã, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia).

#### **6.1.6. Serviço de Fisioterapia**

Responsável pela oferta de assistência de fisioterapia aos pacientes internados com fins de promover a reabilitação física, motora e respiratória. Este serviço deverá funcionar nas 24 horas para atendimento aos pacientes da UTI e em regime de plantão 12x36 horas para atender o restante do hospital.

#### **6.1.7. Serviço de Regulação de Leitos**

Responsável pela organização, priorização, destino e encaminhamentos dos pacientes para leitos dentro e fora do município, de acordo com o perfil clínico definidos em avaliação médica. O registro de informações relacionadas ao quadro clínico do paciente que está sendo regulado, deve ser atualizado a cada turno com evoluções médicas e descrição dos exames realizados.

Os pacientes em leitos de observação, deverão permanecer no máximo 24 horas período esse que deverá ser suficiente para a à resolução de seu quadro agudo inicial, podendo ser dada sua alta, regulado para outro serviço, transferido em vaga zero ou encaminhado para internamento na própria unidade. Os pacientes em leitos clínicos, cirúrgicos, psiquiátricos, pediátricos e obstétricos serão acompanhados diariamente quanto à evolução do quadro clínico, podendo também serem regulados para hospitais de referência em outros municípios em caso de necessidade.

O transporte inter-hospitalar dos pacientes que necessitem de transferência para outra unidade da rede de atenção as urgências, é de responsabilidade do município onde será assegurado a ambulância e o condutor e o HGLAS viabilizará um profissional de saúde, podendo ser técnico de enfermagem, enfermeiro e/ou médico a depender da condição clínica do paciente, garantindo um transporte seguro e em tempo oportuno.

#### **6.1.8. Serviço de Psicologia**

Responsável pelo atendimento psicológico a pacientes e acompanhantes, bem como pela adoção de estratégias de promoção da saúde mental da equipe de saúde.

#### **6.1.9. Serviço de Odontologia**



Atendimento odontológico de urgência/emergência no período noturno (16 às 20h) e finais de semana (sábados e domingos 8h às 16h).

### **6.1.10 Serviço de Assistência Social/Ouvidoria**

Responsável pelo suporte aos pacientes e familiares, desde a admissão até à alta hospitalar. Presta orientações quanto a procedimentos e rotinas hospitalares durante o período de internação; facilita o diálogo com familiares sobre o estado de saúde do paciente; estabelece contato contínuo com a rede hospitalar de apoio durante a transferência inter-hospitalar; presta apoio e mobiliza recursos para a resolução de problemas sociais que impactam na atenção à saúde do paciente.

A ouvidoria na administração hospitalar é a escuta e porta para o diálogo com o usuário, recebe as demandas e necessidades do usuário, bem como elogios e críticas para melhoria do serviço. É responsável também pela pesquisa de satisfação do usuário. Assim sendo, todos os pacientes atendidos no HGLAS devem responder à pesquisa de satisfação, devendo a coordenação administrativa gerenciar recursos e logística necessários para que essa avaliação ocorra de maneira contínua. Também cabe à ouvidoria do HGLAS a parceria contínua com a Ouvidoria da SMS/SGA, atendendo a demandas e dando respostas a possíveis denúncias.

## **ITEM 02: UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DE SÃO GONÇALO DO AMARANTE**

### **1 CARACTERIZAÇÃO DA UNIDADE**

A Unidade de Pronto Atendimento de São Gonçalo do Amarante (CNES 7396805), está localizada a Rua do Cajueiro, S/N, Pecém, São Gonçalo do Amarante, CEP 62.674-000. Trata-se de uma UPA Porte II, com capacidade para atender uma população de 100.001 A 200.000 habitantes, com 12 (doze) leitos na sala de observação (dez adulto e dois pediátricos) e 02 (dois) leitos na sala de urgência (sala vermelha).

### **2 DIRETRIZES**

De acordo com o Art. 3º da Portaria Nº 10 de 3 de janeiro de 2017, são diretrizes da UPA 24h:

**I - funcionamento ininterrupto 24 (vinte e quatro) horas e em todos os dias da semana, incluindo feriados e pontos facultativos;**

**II - Equipe Assistencial Multiprofissional com quantitativo de profissionais compatível com a necessidade de atendimento com qualidade,** considerando a operacionalização do serviço, o tempo - resposta, a garantia do acesso ao paciente e o custo-efetividade, em conformidade com a necessidade da Rede de Atenção à Saúde - RAS e as normativas vigentes, inclusive as resoluções dos conselhos de classe profissional;

**III - acolhimento;**

**IV - classificação de risco.**

As ações das UPA 24h fazem parte do planejamento da Rede de Atenção às Urgências – RAU da Área Descentralizada de Saúde Caucaia, conforme prevê a Portaria nº 1.600/GM/MS, de 7 de julho de 2011.

A Organização Social de Saúde (OSS) contratada deverá realizar todas as ações de atenção à saúde compatíveis com a UPA 24h Porte II, de forma humanizada e qualificada, guiada por protocolos clínicos ministeriais, em um ambiente seguro, confortável e condizente com as demandas do usuário.

### **3 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

A estrutura organizacional da UPA 24 H de SGA é descrita a seguir, considerando as atividades de cada seguimento.

#### **3.1 COORDENAÇÃO ADMINISTRATIVA**

##### **3.1.1 Serviço de Apoio Administrativo/Recursos Humanos**

O Apoio Administrativo será responsável pela coordenação, organização e controle das atividades da área administrativa relativas à segurança patrimonial, arquivo, ouvidoria, secretaria, manutenção predial e atividades afins, definindo normas e procedimentos de atuação para atender às necessidades e aos objetivos da instituição.

Responsável pela seleção e contratação de recursos humanos; colaboração nas ações de educação permanente e segurança do trabalho; elaboração de escalas; acompanhamento da assiduidade e atuação dos profissionais.

##### **3.1.2 Serviço de Recepção/Portaria/Vigilância**

A Recepção é responsável pelo acolhimento dos usuários que procuram atendimento à saúde; providenciar toda documentação para realização do atendimento e cadastro inicial do usuário; esclarecimento de dúvidas e indicação do fluxo e localização dos serviços requisitados pelo usuário;

É competência da Portaria o controle do ingresso e saída de pessoas, veículos e correspondências e encaminhamento dos usuários aos setores do hospital;

É responsabilidade do serviço de Vigilância promover e preservar a segurança dos usuários e colaboradores, acompanhando a entrada e a saída de visitantes.

##### **3.1.3 Serviço de Faturamento**



Responsável pelo **faturamento** de contas médicas, incluindo procedimentos ambulatoriais e hospitalares, de acordo com a Programação Pactuada e Integrada (PPI). Realiza a análise dos prontuários e dos boletins de atendimento ambulatorial, considerando, códigos e compatibilidades.

### **3.1.4 Serviço de Farmácia**

Responsável pelo abastecimento, acondicionamento, controle de estoque e distribuição de todos os insumos farmacêuticos e materiais médico-hospitalar. Deve garantir a suficiência e o abastecimento dos diversos setores, viabilizando o adequado funcionamento dos serviços prestados.

### **3.1.5 Serviço de Nutrição e Copa**

Envolve a organização de padrões de dietas, das refeições e logística de entrega a pacientes, acompanhantes e usuários. Na UPA, as refeições não são preparadas na própria Unidade elas são terceirizadas ou recebidas pelo Hospital Geral Luiza Alcântara e Silva.

O serviço deve prestar uma assistência nutricional segura, de qualidade e adequada ao paciente, bem como estratégias de educação alimentar.

Dependendo do tempo de permanência do paciente as seguintes refeições devem ser ofertadas: café da manhã, lanche da manhã, almoço, lanche da tarde, jantar e ceia.

### **3.1.6 Serviço de Manutenção e Operações Diversas**

Responsável por realizar todas a manutenção e funcionamento, bem como viabilizar o suporte técnico dos seguintes serviços ofertados na área da UPA 24 H: usina de gases medicinais, casa de máquinas, geradores, compressores, abastecimento de água e elétrico, manutenção predial e engenharia clínica. É de responsabilidade da ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE contratada aquisição/aluguel da Usina de Gases e Geradores.

### **3.1.7 Serviço de Hotelaria**

Responsável pelo conforto e bem-estar interno e externo dos usuários, acompanhantes e profissionais, organizando e executando os serviços de lavanderia, limpeza (higienização geral, jardinagem, dedetização) e transporte de pacientes (maqueiros e motoristas).

### **3.1.8 Serviço de Almojarifado**

Responsável pela organização, acondicionamento e controle de estoques de materiais (gêneros alimentícios, expediente, saneantes/limpeza e equipamentos diversos).

## **3.2 COORDENAÇÃO DE ENFERMAGEM**

### **3.2.1 Acolhimento/Classificação de Risco**

Responsável pelo primeiro atendimento dos usuários que procuram o serviço hospitalar. Trata-se da escuta qualificada do cidadão que procura os serviços de urgência/emergência. Mediante protocolo, as queixas e quadro clínico dos usuários irão determinar o grau de urgência no atendimento, identificando os que necessitam de atendimento médico mediato ou imediato. Deve funcionar como um instrumento de ordenação e orientação da assistência, sendo um sistema de regulação da demanda dos serviços de urgência/emergência.

### **3.2.2 Serviço de Urgência/Emergência (Sala Vermelha)**

Equipe responsável pelo atendimento clínico inicial, estabilização e resolução clínica das demandas do paciente dentro do próprio hospital ou na rede de atenção à saúde (encaminhamento para hospitais de maior complexidade).

### **3.2.3 Observação Adulto**

Sala composta por 10 (dez) leitos, destinados à estabilização clínica do paciente até alta ou transferência para unidade hospitalar. Recomenda-se a permanência máxima de 24h. Durante o período em que estiver na sala de observação, o paciente deverá ter acesso a todos os recursos diagnósticos/terapêuticos necessários para a sua condição clínica, incluindo exames, medicamentos, alimentação e atendimento por equipe multidisciplinar.

### **3.2.4 Observação Pediátrica**

Sala composta por 02 (dois) leitos, destinada à estabilização clínica do criança até alta ou transferência para unidade hospitalar. Recomenda-se a permanência máxima de 24h. Durante o período em que estiver na sala de observação, a criança deverá ter acesso a todos os recursos diagnósticos/terapêuticos necessários para a sua condição clínica, incluindo exames, medicamentos, alimentação e atendimento por equipe multidisciplinar. Além disso, terá direito à presença de um acompanhante.

### **3.2.5 Centro de Material e Esterilização (CME)**

É responsável pela limpeza, desinfecção e esterilização de materiais, instrumentos ou instrumentais de uso na assistência à saúde, pelas equipes médicas ou multidisciplinares nos diversos setores do hospital. Esse serviço funcionará em parceria com a CME do Hospital Geral Luiza Alcântara e Silva.

### **3.2.6 Serviço de Vigilância Epidemiológica, Auditoria e Gestão da Qualidade**

A Vigilância Epidemiológica é responsável pela notificação e acompanhamento das doenças e agravos de notificação compulsória pelo Ministério da Saúde, com envio de mapas semanais para a Secretaria de Saúde de São Gonçalo do Amarante. Também será de responsabilidade desse setor a alimentação diária do E-SUS VE e demais sistemas deliberados pela Secretaria de Saúde.

Cabe à auditoria o monitoramento e avaliação contínua das ações pactuadas no CONTRATO DE GESTÃO, dos registros de procedimentos ambulatoriais e dos recursos utilizados (avaliação de contrato de fornecedores e empresas).

É de responsabilidade da gestão da qualidade a definição de metas e acompanhamento dos indicadores de qualidade da gestão em saúde e segurança do paciente, bem como dos indicadores apresentados no presente Termo de Referência.

Especificamente na Segurança do Paciente, deve-se promover a vigilância, notificação e investigação dos incidentes e eventos adversos ocorridos nos serviços de saúde, com ações prioritárias nos seguintes âmbitos: Identificação do paciente; Higiene das mãos; Comunicação Efetiva; Prevenção de Queda; Prevenção de Úlcera por Pressão; Administração Segura de Medicamentos; Uso Seguro de Dispositivos Intravenosos; Procedimentos Cirúrgicos Seguros; Administração Segura de Sangue e Hemocomponentes; Utilização Segura de Equipamentos; Pacientes Parceiros na sua Segurança (estratégias educativas e de autocuidado); e Formação de Profissionais da Saúde para a Segurança do Paciente.

### **3.2.7 Procedimentos Ambulatoriais**

Na[ML1] UPA são realizados procedimentos ambulatoriais como consulta médica de urgência, coleta de exames laboratoriais, exames de imagem, imobilização ortopédica, administração de medicamentos, realização de curativos e pequenas cirurgias, entre outros.

### **3.2.8 Coleta de exames laboratoriais**

O posto de coleta de exames laboratoriais tem funcionamento 24h. As amostras coletadas serão encaminhadas para o Laboratório de Análises Clínicas do HGLAS.

## **3.3 COORDENAÇÃO CLÍNICA**

### **3.3.1 Serviço Médico**

Compreende todo o atendimento médico realizado no âmbito da Unidade, incluindo os procedimentos ambulatoriais, pequenas cirurgias, estabilização de pacientes graves e assistência aos pacientes em sala de observação. Serão dois médicos por plantão, além disso, de segunda a sexta, 8h/dia, terá a presença do médico coordenador clínico, o qual também irá desempenhar atividades assistenciais.

### **3.3.2 Serviço de Regulação de Leitos**

Responsável pela organização, priorização, destino e encaminhamento dos pacientes para leitos dentro e fora do município, de acordo com o perfil clínico definido em avaliação médica. Deve manter o registro do paciente atualizado com evoluções médicas e exames recentes, a cada turno de atendimento.

Os pacientes permanecerão em leitos de observação pelo período de tempo necessário à resolução de seu quadro agudo inicial, não devendo ultrapassar 24 horas. Em caso de necessidade, a regulação de sua internação eletiva em leito hospitalar (local ou de outro município) ou sua regulação em vaga zero para o tratamento definitivo, condizente com suas demandas clínicas, será providenciada em tempo hábil.

O transporte inter-hospitalar dos pacientes que necessitem de transferência para outra unidade da rede de atenção as urgências, é de responsabilidade do município onde será assegurado a ambulância e o condutor e a UPA viabilizará um profissional de saúde, podendo ser técnico de enfermagem, enfermeiro e/ou médico a depender da condição clínica do paciente, garantindo um transporte seguro e em tempo oportuno. É de responsabilidade do município a ambulância e o motorista para remoção e transferência do paciente.

### **3.3.3 Serviço de Imagens e Imobilização Ortopédica**

Responsável por organizar, registrar e garantir o adequado funcionamento do serviço de raios-X (24h). Inclui também a disponibilização de laudos e imagens em sistema digitalizado, com acesso interno (pela equipe de saúde) e externo (login e senha entregues ao usuário).

Também cabe a organização e funcionamento da sala de imobilização ortopédica, garantindo este serviço, conforme prescrição médica.

### **3.3.4 Serviço de Assistência Social/Ouvidoria**

Responsável pelo suporte aos pacientes e familiares, desde admissão até à alta hospitalar. Presta orientações quanto a procedimentos e rotinas hospitalares durante o período de internação; facilita

130  
AC

o diálogo com familiares sobre o estado de saúde do paciente; estabelece contato contínuo com a rede hospitalar de apoio durante a transferência inter-hospitalar; presta apoio psicológico e mobiliza recursos para a resolução de problemas sociais que impactam na atenção à saúde do paciente.

A ouvidoria na administração hospitalar é a escuta e porta para o diálogo com o usuário, recebe as demandas e necessidades do usuário, bem como elogios e críticas para melhoria do atendimento.

## ANEXO XV

### SISTEMÁTICA DE PAGAMENTO

#### 1 APRECIÇÃO PELO COLEGIADO GESTOR

A CONTRATANTE deverá apresentar, na última quinta-feira de cada mês, o Relatório Mensal de Monitoramento do CONTRATO DE GESTÃO para aprovação pelo Colegiado Gestor do HGLAS/UPA.

#### 2 APRECIÇÃO PELA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO DE GESTÃO

Após aprovação do Colegiado Gestor, a CONTRATANTE deverá enviar até o 8º dia útil de cada mês, para a Comissão de Avaliação e Fiscalização do CONTRATO DE GESTÃO (vinculada ao Setor de Auditoria da SESA/SGA-CE), o Relatório Mensal de Monitoramento do CONTRATO DE GESTÃO, o qual deve dispor dos seguintes elementos:

- o) Relatório de Produção Ambulatorial:** consolidado de procedimentos ambulatoriais apresentados no Sistema de Informação Ambulatorial no mês de referência.
- p) Relatório de Produção Hospitalar:** consolidado de Autorizações de Internação Hospitalar apresentadas no Sistema de Informação Ambulatorial no mês de referência, divididas por: internação clínica, cirúrgica, pediátrica, psiquiátrica, obstétrica e em Terapia Intensiva.
- q) Relatório da CCIH:** ações realizadas e indicadores de monitoramento (Taxa de infecção hospitalar geral para o hospital ou para cada unidade de internação; Taxa de infecção hospitalar por topografia; Distribuição das infecções hospitalares por unidade de internação; Distribuição das infecções hospitalares por topografia; Distribuição dos agentes etiológicos envolvidos por topografia; Taxa de infecção hospitalar por fator de risco específico; Taxa de infecção hospitalar por cirurgia.
- r) Relatório do Serviço de Controle, Auditoria e Gestão da Qualidade:** acompanhamento das análises de prontuários, qualidade da informação e indicadores de qualidade: taxa de ocupação, tempo médio de permanência, faturamento, satisfação do paciente e avaliação da produtividade clínica e da equipe.
- s) Relatório da Comissão de Educação Permanente (no mês de referência):** data do treinamento, tema, assinatura do profissional que ministrou a capacitação e listas de presença assinada pelos profissionais que participaram da capacitação.
- t) Relatório Financeiro e Contábil:** Demonstrativo de Despesas; Demonstrativo de Folha de Pagamento; Demonstrativo de Contratação de Pessoa Jurídica; Comprovante de transferência/pagamento, nota fiscal, cotação e certidões negativas de todos os



fornecedores/empresas contratadas; Comprovante de depósito na conta bancária para reserva dos provimentos dos encargos trabalhistas.

**u) Relatório de desempenho de indicadores e metas pactuados.\**

**3 EMPENHO E PAGAMENTO**

3.1. Após análise da Comissão de Avaliação e Fiscalização do CONTRATO DE GESTÃO, ela enviará relatório para o Gestor de Contratos acerca do seu parecer (FAVORÁVEL ou NÃO FAVORÁVEL).

3.2. O valor do recurso a ser pago estará atrelado ao alcance de metas pela CONTRATADA (conforme itens presentes nos Termos de Referência do presente edital).

3.3. O percentual a ser pago irá depender da cumprimento dos indicadores de qualidade e das metas de produção, sendo considerado o percentual de menor valor.

**METAS E PAGAMENTOS DE ACORDO COM OS PROCEDIMENTOS REALIZADOS  
– HGLAS e UPA de SGA**

CUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE QUALIDADE		% A SER PAGA
INDICADORES ATINGIDOS	Entre 80% e 100% do volume contratado	100% do valor da parcela mensal (R\$)
	Entre 70% e 79,99% do volume contratado	95% do valor da parcela mensal (R\$)
	Menos < 50% a 69,99 % do volume contratado	80% do valor da parcela mensal (R\$)

CUMPRIMENTO DOS INDICADORES DE PRODUÇÃO		% A SER PAGA
INDICADORES ATINGIDOS	Entre 80% e 100% do volume contratado	100% do valor da parcela mensal (R\$)
	Entre 70% e 79,99% do volume contratado	95% do valor da parcela mensal (R\$)
	Menos < 50% a 69,99 % do volume contratado	80% do valor da parcela mensal (R\$)

133  
AC

**ANEXO XVII**

**SISTEMÁTICA DE AVALIAÇÃO**

A Comissão de Avaliação e Fiscalização do CONTRATO DE GESTÃO fará a avaliação mensal dos indicadores abaixo.

**ITEM 01: HOSPITAL GERAL LUIZA ALCÂNTARA E SILVA**

**INDICADORES DE QUALIDADE**

**1 Atendimento ao usuário**

- 1.1 Percentual de pacientes atendidos por médico. META:  $\geq 95\%$
- 1.2 Índices de absenteísmo por categoria profissional. META: 3%
- 1.3 Percentual de encaminhamentos aos elogios/críticas recebidos na Ouvidoria Interna do HGLAS. META: 100%
- 1.4 Percentual de respostas às demandas da Ouvidoria da SMS/SGA-CE. META: 100%
- 1.5 Índice de Satisfação do Usuário. META: média acima de 4,0.

**2 Desempenho assistencial**

- 2.1 Taxa de Mortalidade Avaliada na unidade de Emergência. META: 5%
- 2.2 Percentual de pacientes atendidos dentro do tempo médio determinado. META: atendimento em tempo adequada em 90% ou mais dos casos atendidos.
- 2.3 Tempo de permanência na emergência. META: nenhum paciente mais de 24h.

**3 Cirurgias eletivas**

- 3.1 Quantitativo de cirurgias gerais realizadas. META: mínimo 60/mês.
- 3.2 Quantitativo de pequenas cirurgias realizadas. META: mínimo 90/mês.

**4 Atenção Obstétrica**

- 4.1 Percentual de parto normal. META: mínimo de 70%.
- 4.2 Percentual de transferências de gestantes/parturientes. META: máximo de 30%.
- 4.3 Percentual de recém-nascidos que tiveram alta em Aleitamento Materno Exclusivo. META: mínimo de 95%.

**METAS DE PRODUÇÃO DO HGLAS**

PROCEDIMENTO COM FINALIDADE DIAGNOSTICA	QUANTIDADE MENSAL
Exames laboratoriais	2.700
Exames radiológicos	1.500
Eletrocardiograma	100
Ecocardiograma	20
Ultrassonografia	60
RX	750
Tomografia	100



134  
AC

<b>TOTAL</b>	<b>5.230</b>
<b>PROCEDIMENTOS CIRURGICOS</b>	<b>QUANTDADE MENSAL</b>
Cirurgias/Internamentos	60
Peque Cirurgia	90
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>
<b>PROCEDIMENTO CLINICOS AMBULATÓRIAL</b>	<b>QUANTIDADE MENSAL</b>
Atendimento de urgência com observação até 24 horas em atenção especializada.	1.000
Atendimento de urgência em atenção especializada	5.000
Atendimento ortopédico com mobilização provisória.	600
Atendimento com Classificação de Risco	6.600
Atendimento de Nível Superior	1.000
Outros procedimentos realizados no Hospital 24 horas	9.000
Partos Normais	30
Diárias em UTI	150
<b>TOTAL</b>	<b>23.380</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>28.760</b>

## ITEM 02: UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO DE SGA

### INDICADORES DE QUALIDADE

#### 1 Atendimento ao usuário

- 1.1 Percentual de pacientes atendidos por médico. META:  $\geq 95\%$
- 1.2 Índices de absenteísmo por categoria profissional. META: 3%
- 1.3 Percentual de encaminhamentos aos elogios/críticas recebidos na Ouvidoria Interna do HGLAS. META: 100%
- 1.4 Percentual de respostas às demandas da Ouvidoria da SMS/SGA-CE. META: 100%
- 1.5 Índice de Satisfação do Usuário. META: média acima de 4,0.

#### 2 Desempenho assistencial

- 2.1 Taxa de Mortalidade Avaliada na unidade de Emergência. META: 5%
- 2.2 Percentual de pacientes atendidos dentro do tempo médio determinado. META: atendimento em tempo adequada em 90% ou mais dos casos atendidos.
- 2.3 Tempo de permanência na emergência. META: nenhum paciente mais de 24h.



**METAS DE PRODUÇÃO DA UPA DE SGA**

PROCEDIMENTO COM FINALIDADE DIAGNOSTICA	QUANTIDADE MENSAL
Exames laboratoriais	700
Exames radiológicos	750
Eletrocardiograma	100
<b>TOTAL</b>	<b>1.550</b>
PROCEDIMENTO CLINICOS	QUANTIDADE MENSAL
Atendimento de urgência como observação até 24 horas em atenção especializada. Atendimento médico em UPA 24h de pronto atendimento e Atendimento ortopédico com mobilização provisória. Procedimentos 03.01.06.010-0; 003.01.06.009-6; e 03.01.06.002-9	3.500
Atendimento com Classificação de Risco. Procedimento 03.01.06.011-8	3.500
Atendimento de Nível Superior	1.000
Outros procedimentos realizados na Upa 24 horas	5.500
<b>TOTAL</b>	<b>13.500</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>15.050</b>