

XIII. Acompanhar o nível de satisfação do usuário, através de pesquisa de satisfação e de entrevistas ativas.

O Serviço de Atendimento ao Usuário servirá de ponte entre o usuário e a Gerência da Unidade, com resposta rápida e necessária nas eventuais situações de dúvida ou conflito. Será um canal de acesso ao exercício da cidadania e atuará como uma espécie de controle de qualidade do serviço público, apontando falhas e acertos, auxiliando na busca de soluções para as questões que se apresentarem. Caberá, ainda, ao Serviço de Atendimento ao Usuário, captar a percepção do usuário em relação ao funcionamento dos serviços de saúde, por meio de pesquisas de satisfação. Este serviço estará disponível nas unidades e será conduzido pelo gestor administrativo e contará com os seguintes profissionais: Assistentes Sociais e profissionais administrativos (ouvidoria). Será um canal de comunicação pessoal, escrita e por telefone.

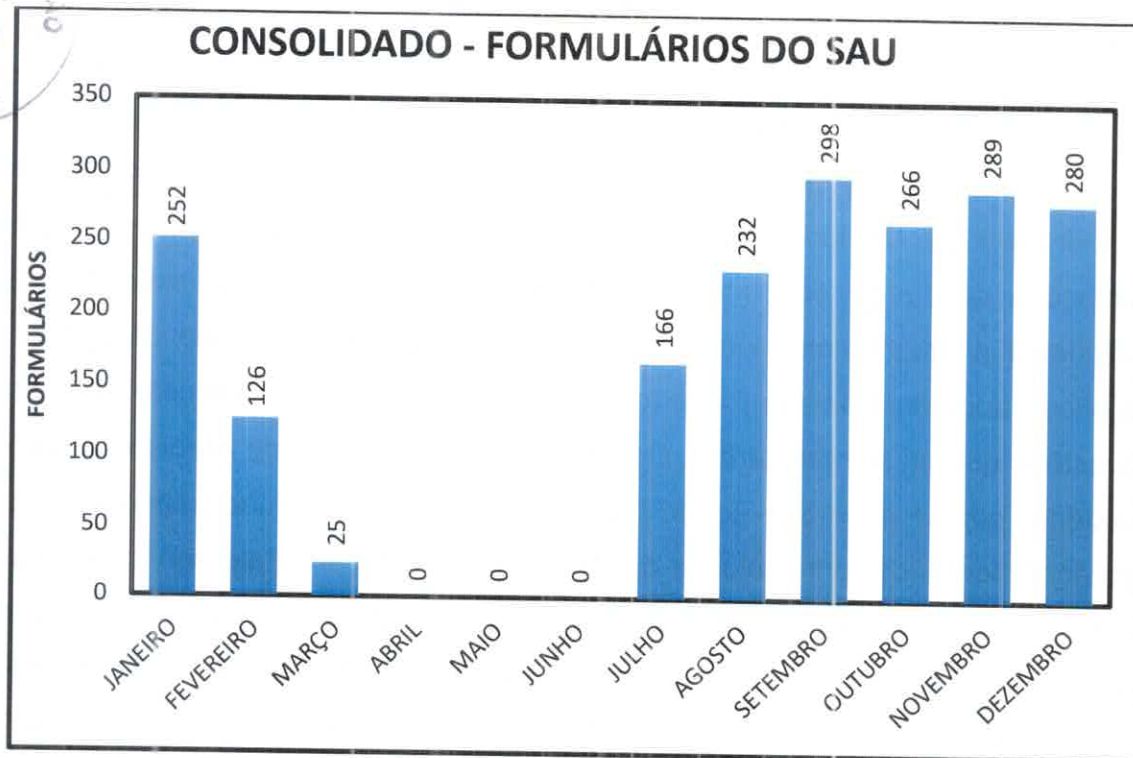
MODELO DE URNA DE SATISFAÇÃO:



MODELO DE TABULAÇÃO DE DADOS:



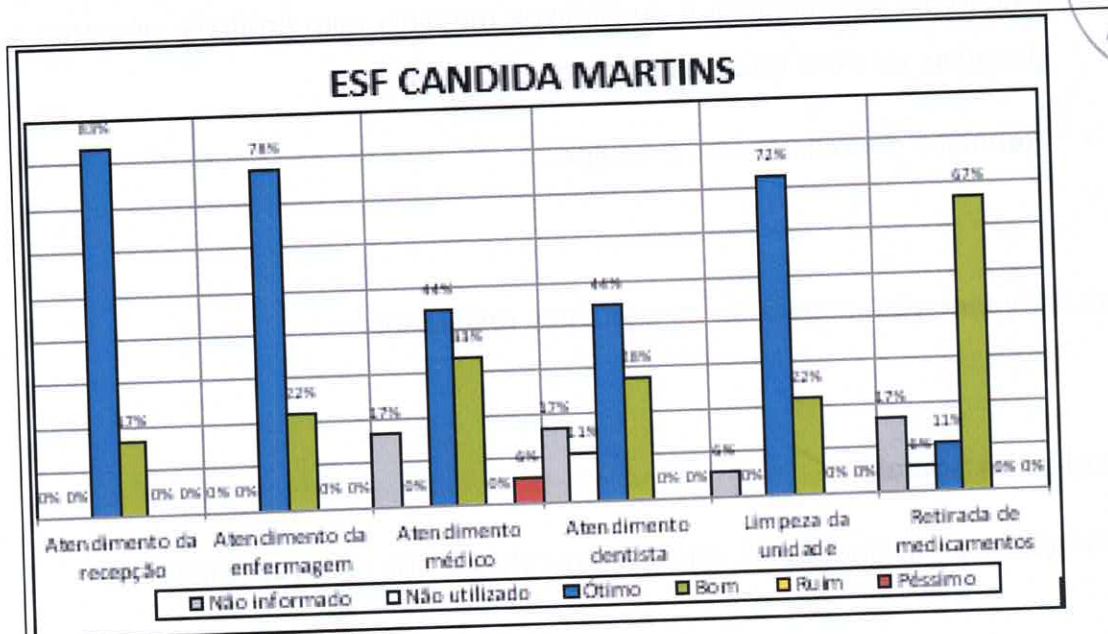
COMISSÃO DE LICITAÇÃO
Fis 1061
M
Rubrica



[Handwritten signatures and scribbles]

MODELO DE TABULAÇÃO DE DADOS:

COMISSÃO DE LICITAÇÃO
Fls 1060
M
Rubrica



Do total de 18 formulários de S.A.U. analisados:

Atendimento da recepção: Não informado: 0 (0%) / Não utilizado: 0 (0%) / Ótimo: 15 (83%) / Bom: 3 (17%) / Ruim: 0 (0%) / Péssimo: 0 (0%)

Atendimento da enfermagem: Não informado: 0 (0%) / Não utilizado: 0 (0%) / Ótimo: 14 (43%) / Bom: 4 (57%) / Ruim: 0 (0%) / Péssimo: 0 (0%)

Atendimento médico: Não informado: 3 (17%) / Não utilizado: 0 (0%) / Ótimo: 8 (44%) / Bom: 6 (33%) / Ruim: 0 (0%) / Péssimo: 1 (6%)

Atendimento dentista: Não informado: 3 (17%) / Não utilizado: 2 (11%) / Ótimo: 8 (44%) / Bom: 5 (28%) / Ruim: 0 (0%) / Péssimo: 0 (0%)

Limpeza da unidade: Não informado: 1 (6%) / Não utilizado: 0 (0%) / Ótimo: 13 (72%) / Bom: 4 (22%) / Ruim: 0 (0%) / Péssimo: 0 (0%)

Retirada de medicamentos: Não informado: 3 (17%) / Não utilizado: 1 (6%) / Ótimo: 2 (11%) / Bom: 12 (67%) / Ruim: 0 (0%) / Péssimo: 0 (0%)

[Handwritten signatures]

2.4.5. Instrumentos de Avaliação

- Relatórios quantitativos e qualitativos mensais com gráficos, números e pesquisa de nível de satisfação dos usuários;
- Reuniões periódicas com a equipe.



Com a implantação, espera-se os seguintes resultados:

Resultados Sociais:

Satisfação e participação dos usuários em relação aos serviços prestados;

Resultados Corporativos:

- Atingir um modelo eficaz de gestão participativa com soluções para os problemas;
- Promover maior aproximação e satisfação entre os Usuários/Unidade;
- Promover maior aproximação e satisfação entre os colaboradores operacionais da Unidade.

2.4.6. PROPOSTA DE PESQUISA PERIÓDICA/CONTÍNUA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, O "POSSO AJUDAR?" COMO DISPOSITIVO DE FORTALECIMENTO DO ACOLHIMENTO

O Serviço "**POSSO AJUDAR?**" humaniza o atendimento aos usuários do SUS, tendo como base a Política Nacional de Humanização. Promove a valorização da dimensão humana e a otimização do atendimento, dando suporte às expectativas dos gestores hospitalares e da comunidade. Fortalece os vínculos de compromisso

e responsabilidade social. Otimiza a utilização da informação, a comunicação, os espaços de construção da autonomia e protagonismo e a promoção do cuidado (pessoal e institucional) ao usuário e seu cuidador. Promove ainda a construção do trabalho coletivo, desenvolve a transdisciplinaridade, o sentido de grupo e a educação permanente.

O serviço tem a pretensão de transformar e fortalecer a implementação das Políticas Nacionais de Humanização, trabalhando com a:

- Transformação do ambiente da Unidade de Saúde, através da acolhida e escuta.
- Possibilitar aos usuários do SUS, receber os esclarecimentos necessários sobre seu tratamento para que possa agilizar os acessos aos serviços de saúde e também concluí-lo o mais rapidamente possível;
- Acolher os usuários e familiares e contribuir com a equipe multiprofissional da Unidade, atendendo a Política Nacional de Humanização.

As ações a serem desenvolvidos ao longo da realização do serviço:

- Acolher o usuário e seus acompanhantes, ouvindo-os com atenção e qualificando a escuta na unidade de saúde;
- Orientar e informar sobre fluxos, procedimentos e serviços da unidade de saúde, direcionando o fluxo de atendimento e circulação;
- Verificar se a documentação do usuário está correta;
- Orientar quanto à classificação de risco e encaminhar corretamente estes usuários se for o caso.
- Contribuir no conhecimento e aplicação do programa de classificação de risco;
- Auxiliar no encaminhamento do usuário aos diversos atendimentos;
- Orientar quanto aos seus exames eliminando dúvidas;



- Agilizar o atendimento através da busca de exames do paciente;

Os funcionários serão preparados para o acolhimento e prestar atendimento individualizado aos usuários do SUS seguindo o PASSO A PASSO, para um bom andamento de seu atendimento.

1º - Conferir documentos necessário para realização da ficha de atendimento;

2º - Orientação ao usuário sobre a rotina de atendimento;

3º - Encaminha o usuário aos locais de atendimento;

4º - Ao sair da classificação de risco orientar e encaminhar ao consultório médico e orientar e acompanha o tratamento prescrito.

5º - Passar no “POSSO AJUDAR” para receber orientação geral sobre a continuidade do TRATAMENTO. Por exemplo: EXAMES, ENCAMINHAMENTOS E MARCAÇÕES EM GERAL.

Objetivo:

O Serviço “POSSO AJUDAR?”, tem como objetivo geral: Aplicar as ações da Política Nacional de Humanização.

Objetivos Específicos:

- Transformar a porta/ambiente do Serviço de Urgência e Emergência e do Ambulatório através do acolhimento e da escuta.
- Fornecer informações e orientações aos usuários e colaboradores;
- Possibilitar aos usuários do SUS, os acessos aos serviços de saúde mais rápido possível;
- Agilizar o acesso aos diversos serviços da instituição (Laboratório, Radiologia, Ultrassonografia, Consultas Médicas, entre outros).
- Disseminar a Política Nacional de Humanização nos serviços de saúde na área de urgência e emergência.

Público alvo

Usuários do Sistema de Saúde do Município de Sendor Pompeu - CE.

Equipes envolvida

Área de Educação Continuada / Permanente, Serviço Social e Enfermagem.

Recursos utilizados

- Recursos Humanos: Profissionais administrativos com perfil para o serviço;
- Físicos: jalecos e crachás para identificação dos profissionais envolvidos no projeto.

Interface com outras áreas e/ou serviços

Interface com o Serviço Social, Enfermagem, Recepção e demais funcionários e setores da **MATERNIDADE E HOSPITAL SANTA ISABEL**.

Desenvolvimento da ação

Na chegada do usuário, o profissional aborda-o perguntando em qual serviço da Unidade de Saúde, pretende ser atendido. É verificado se o mesmo tem algum documento para o atendimento e mostra o caminho para se chegar ao local. Dependendo do caso, o profissional leva o usuário até o local. Este atendimento possibilita diminuir o trânsito desnecessário de pessoas nas áreas de atendimento.


Resultados esperados:

- Diminuição de pessoas circulando nas diversas áreas da Unidade de Saúde;
- Melhoria do fluxo de atendimento;
- Maior agilidade do atendimento e satisfação dos clientes.




2.4.7. MODELO I - FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO





Sede Assistencial – Senador Pompeu/CE
MATERNIDADE E HOSPITAL SANTA ISABEL



SAU - Serviço de Atendimento ao Usuário
E-mail: sau.mhsi@institutorosabranca.org.br

IDENTIFICAÇÃO (OPCIONAL)

Unidade:	Data:
Nome:	Idade:
E-mail:	Telefone:

AVALIAÇÃO DO PACIENTE

Realiza acompanhamento no Posto de saúde? () Sim () Não




Qual o mês em que realizou a última consulta?

Nº	ITEM	Não Utilizado	Ótimo	Bom	Ruim	Péssimo
01	Atendimento da recepção	<input type="radio"/>	😊	😊	😐	😞
02	Atendimento da enfermagem	<input type="radio"/>	😊	😊	😐	😞
03	Atendimento do médico	<input type="radio"/>	😊	😊	😐	😞
04	Atendimento do controlador de acesso	<input type="radio"/>	😊	😊	😐	😞
05	Limpeza da unidade	<input type="radio"/>	😊	😊	😐	😞
06	Disponibilidade de medicação na Farmácia	<input type="radio"/>	😊	😊	😐	😞
07	Você recomendaria a unidade?	() SIM		() NÃO		

Teria alguma sugestão, crítica, reclamação ou elogio a fazer?



MODELO II - FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO
MATERNIDADE E HOSPITAL SANTA ISABEL

FARMÁCIA DA UNIDADE: _____ Data: ___/___/___

Identificação (Opcional):

Nome:	Idade:
Telefone:	E-mail:

QUANTO A DISPONIBILIDADE DO MEDICAMENTO					
CRITÉRIOS	AVALIAÇÃO				
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PESSIMO
1. Disponibilidade do medicamento na farmácia					

QUANTO A ESTRUTURA DA FARMÁCIA DA UNIDADE					
CRITÉRIOS	AVALIAÇÃO				
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PESSIMO
2. Conforto no local da recepção (assentos, bebedouros, banheiro)					
3. Higiene e limpeza					

QUANTO AO ATENDIMENTO DA FARMÁCIA					
CRITÉRIOS	AVALIAÇÃO				
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PESSIMO
4. Atendimento a recepção (humanização, acolhimento, comunicação, informações recebidas)					
5. Atendimento da equipe da farmácia (gentileza, orientação)					
6. Tempo de espera pelo atendimento					

QUANTO AO ATENDIMENTO EM GERAL					
CRITÉRIOS	AVALIAÇÃO				
	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	
7. Atendimento em geral					

O Senhor (a) indicaria o atendimento da Farmácia? Sim Não

Gostaria de registrar alguma sugestão, crítica, reclamação ou elogio?





MODELO III - FORMULÁRIO DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO – REGISTRO DE QUEIXAS

MATERNIDADE E HOSPITAL SANTA ISABEL

RECLAMAÇÃO Nº: 0001/2022 – Data do registro: ___/___/___

Farmácia da unidade: _____

Natureza do atendimento:

RECLAMAÇÃO

DÚVIDA

Sexo:

FEMININO

MASCULINO

Idade: _____

Descrição do registro:

Responsável pela tratativa do Registro: _____

Esclarecimentos prestados ao usuário:

Responsável: _____	Data: _____
--------------------	-------------

Resolução: Sim Não

Retorno ao reclamante: Sim Não

Obs.: _____

2.4.8. PROPOSTA DE PESQUISA PERIÓDICA/CONTÍNUA DE SATISFAÇÃO DO COLABORADOR, INSTRUMENTO DE PESQUISA, FREQUÊNCIA, COM DEFINIÇÃO DE USO DAS INFORMAÇÕES



Objetivo

Elaboração, aplicação e apuração dos resultados dos questionários sobre Clima Organizacional na ROSA BRANCA. Baseado nas respostas dos funcionários, o objetivo é implementar melhorias para o funcionário no desempenho de suas funções diárias e para a saúde da Instituição.

Alcance

Aplica-se a todos os funcionários da Sede da ROSA BRANCA e a todas as Unidades de Saúde geridas por esta.

Competências

Todas as equipes da Sede da ROSA BRANCA, inclusive as Unidades de Saúde geridas por esta.

Termos e Definições

Pesquisa de Clima Organizacional

É uma ferramenta utilizada para mapear as percepções dos funcionários sobre diferentes aspectos. Dessa forma, é possível assegurar um diagnóstico objetivo do ambiente de trabalho e das motivações no dia a dia e do colaborador.

Contribui para o bom nível de satisfação dos funcionários, para a manutenção de um ambiente de trabalho agradável e harmonioso, pois bons ambientes

afetam diretamente a eficácia dos trabalhadores, e auxiliam as corporações na retenção de funcionários.

Objetivos da Pesquisa de Clima Organizacional

O objetivo da ROSA BRANCA com a implantação da pesquisa de clima é:

1. Garantir em bom nível de satisfação dos funcionários
2. Contribuir para a manutenção de um ambiente de trabalho agradável e harmonioso.
3. Reter os talentos da Instituição;
4. Gerir os conflitos existentes;
5. Identificar os pontos fortes e fracos;
6. Auxiliar nas definições estratégicas do RH –Sede;
7. Aumentar a proximidade com os funcionários;
8. Acolher novas ideias e sugestões dos funcionários;
9. Melhoria na qualidade de vida dos funcionários;
10. Melhoria da saúde da Instituição.

Etapas do processo de Pesquisa de Clima Organizacional

1. Obtenção do apoio e aprovação para a realização da pesquisa;
2. Definir os objetivos da pesquisa e o seu planejamento;
3. Escolher e desenvolver a metodologia de aplicação da pesquisa;
4. Parametrização;
5. Divulgação da pesquisa;
6. Aplicação do questionário e coleta dos dados;
7. Tabulação e análise dos resultados;
8. Gerar relatórios e feedback para todos os colaboradores da Instituição;
9. Desenvolvimento de planos de ações que contemplem soluções possíveis;
10. Assessorar a implantação e gerenciamento do plano de ação;
11. Envolver os colaboradores de forma ativa na implementação das ações do Plano;

12. Análise dos resultados do plano de ação;
13. Aplicar nova pesquisa de clima para analisar os resultados do plano de ação;
14. Comparar os resultados com a pesquisa anterior.



Periodicidade da aplicação da Pesquisa de Clima Organizacional

Uma vez ao ano, o questionário para a avaliação do Clima Organizacional.

Resultados da Pesquisa e Divulgação

Após a realização da pesquisa e apuração dos resultados, fica à critério da Diretoria a divulgação das ações que serão realizadas para melhoria dos pontos identificados na Pesquisa de Clima Organizacional.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Divulgação da pesquisa

- I. Para dar início ao processo será necessário um cronograma de aplicação conforme disponibilidade de cada profissional na unidade.
- II. Com o cronograma montado, será necessário o envio do mesmo para o gestor da unidade, para que eles realizem a divulgação quando acontecerá a Pesquisa de clima;

Aplicação do questionário, coleta dos dados, tabulação, análise e Parametrização dos resultados;

- I. A pesquisa de clima é realizada com uma apresentação breve aos colaboradores para explanar o seu significado e a sua importância;
- II. Após a apresentação será entregue o formulário aos funcionários para



preenchimento e devolução em seguida ao profissional do RH responsável pelo processo.

III. O profissional de RH fica responsável pela aplicação da pesquisa de clima e o Departamento de Qualidade sobre a mensuração dos dados através da tabulação das informações.

Desenvolvimento e implementação do Plano de Ações

I. O Desenvolvimento do Plano de Ação se dará através de reunião previamente convocada pelos Setores de RH /Qualidade com todos os setores para análise dos resultados obtidos, com a consequente definição das ações, responsabilidades e prazos de execução e verificação do que foi feito.

II. O monitoramento e acompanhamento do plano de ação, deverá ser compartilhado com todos os envolvidos;

III. A análise dos resultados e a eficácia do plano de ação também deverá ser avaliada e compartilhada com todos os envolvidos;

IV. Caso seja necessário, poderá ser aplicada nova pesquisa de clima para analisar os resultados da eficácia das ações implementadas;

V. A base para medir a evolução desse processo, será sempre comparar os resultados da pesquisa atual com a pesquisa anterior.

6 – Resultados Esperados

Que todos os funcionários em atividade da ROSA BRANCA Sede e Unidades respondam ao questionário enviado. E que sugestões e ações de melhoria que resultem em benefícios tanto para o funcionário como para a Instituição.

Ações Corretivas

Ø Monitorar tempo da aplicação da pesquisa;

Possibilidades de Erros

Ø Questionários respondidos de forma incompleta;

Ø Questionários não respondidos;



MODELO FORMULARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL



<i>Pesquisa de clima organizacional</i> Itens avaliados	Bastante	Pouco	Nenhum	
	4	3	2	1
• Vida Profissional				
1. Estou satisfeito em trabalhar nesta empresa				
2. estou satisfeito com minhas atividades exercidas nesta empresa				
3. Minha empresa me oferece um plano de carreira				
4. Indicaria esta empresa aos meus amigos e parentes para trabalhar				
5. Estou Obtendo sucesso na minha vida profissional				
6. Sou motivado a continuar estudando e me desenvolvendo profissionalmente				
7. Sou desafiado a atingir melhores resultados no meu trabalho ou superar as expectativas do meu líder				
8. Sinto-me preparado para assumir novos desafios verticais ou horizontais dentro da organização				
• Estrutura Organizacional				
9. Eu confio plenamente no meu chefe imediato				
10. O meu chefe imediato é um líder				
<i>Pesquisa de clima organizacional</i> Itens avaliados	Muito	Bastante	Pouco	Nenhum
11. O meu chefe imediato é a pessoa mais indicada para a função que ocupa				
12. Estou satisfeito com meu relacionamento com meus pares (pessoas que trabalham ao meu redor, hierarquias semelhantes)				
• Incentivos Profissionais				
13. Considero que meu trabalho é reconhecido e valorizado pela empresa.				
14. Considero que meu trabalho é reconhecido e valorizado pelo meu líder imediato				
• Remuneração				
15. Acho justo o meu salário atual				
16. Satisfeito com os benefícios oferecidos pela empresa				

Handwritten signatures and initials in blue ink.

CHAMAMENTO PÚBLICO: SS – CH003/2022

• Segurança Profissional				
17. Meu emprego é seguro na empresa, ou seja, não corro o risco de ser demitido sem motivo				
• Nível Sociocultural				
18. O meu nível cultural e intelectual é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa				
19. O meu nível social é suficiente para o exercício das minhas atividades na empresa				
• Transporte dos Funcionários				
20. Tenho tido problemas com o transporte casa-empresa /empresa-casa				
• Ambiente de Trabalho				
21. O ambiente de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa				
22. O relacionamento com meus colegas de trabalho favorece a execução das minhas atividades na empresa.				
23. O relacionamento com meus chefes e subordinados favorece a execução das minhas atividades na empresa				
• Burocracia				
24. A Burocracia adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa				
• Cultura Organizacional				
25. A cultura organizacional (tradições, práticas e costumes adotados na empresa que não estão previstos em qualquer regra) adotada na empresa favorece a execução das minhas atividades na empresa				

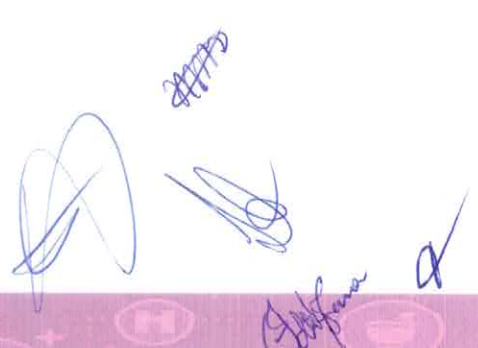


Handwritten signatures and initials in blue ink.

CHAMAMENTO PÚBLICO: SS – CH003/2022



• Investimentos e Despesas Familiares				
26. Eu me preocupo com o futuro da minha família				
27. Estou satisfeito com a alimentação que está sendo servida no local de trabalho				
28. Estou satisfeito com a educação que estou podendo proporcionar aos meus filhos.				
<i>Pesquisa de clima organizacional</i>				
Itens avaliados				
	Z	m	m	Z
• Convivência Familiar				
29. Estou satisfeito com o meu convívio familiar				
• Situação Financeira				
31. Estou com a minha situação financeira em ordem				
• Vida Social				
33. Estou satisfeito com o meu convívio social				
34. Estou satisfeito com o meu nível cultural				
• Saúde				
35. Estou satisfeito com o meu estado físico				
36. Estou satisfeito com o meu estado mental				
• Segurança Pública				
38. Estou satisfeito com o atual estágio da segurança pública				
• Política Econômica				
39. Estou satisfeito com o atual estágio da política nacional				



2.5. PROPOSTA DE EDUCAÇÃO PERMANENTE

Os serviços na área da saúde apresentam complexidade crescente, seja pela rapidez com que técnicas e tecnologias se modernizam, seja pela percepção de que a atenção ao indivíduo, à família ou à comunidade deve ser entendida em seu contexto e relações mais amplos. Cuidar da saúde não se trata apenas de atendimento curativo específico ou uma ou outra ação isolada. Entretanto, na prática, observa-se a persistência de condutas e processos característicos de um modelo de assistência fragmentado, direcionado a procedimentos e individualizado.

A Política de Educação Permanente em Saúde é uma proposta do Ministério da Saúde (MS), por intermédio da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES) e do Departamento de Gestão de Educação na Saúde (DEGES), com a finalidade de promover mudanças no modelo de formação do Sistema Único de Saúde (SUS) e impulsionar a integralidade da atenção à saúde; favorecendo a articulação intersetorial e tendo como foco principal as necessidades dos usuários.

Segundo o Ministério da Saúde, a Educação Permanente é a aprendizagem no ambiente de trabalho, onde o aprender e o ensinar se incorporam ao cotidiano das organizações e ao trabalho. A educação permanente pode ser entendida como aprendizagem-trabalho, ou seja, ela acontece no cotidiano das pessoas e das organizações. Ela é feita a partir dos problemas enfrentados na realidade e leva em consideração os conhecimentos e as experiências que as pessoas já têm. Nesse contexto destaca-se a aprendizagem significativa, que possibilita a transformação das práticas profissionais.

A Educação Permanente em Saúde vem para aprimorar o método educacional em saúde, tendo o processo de trabalho como seu objeto de transformação, com o intuito de melhorar a qualidade dos serviços, visando alcançar equidade no cuidado, tornando-os mais qualificados para o



atendimento das necessidades da população.

Na educação permanente os projetos de ensino devem estar de acordo com os interesses de todos os envolvidos, atendendo aos anseios e às necessidades dos participantes, aos objetivos da instituição e a finalidade do trabalho – a qualidade da assistência a saúde. Com este intuito, a Educação Permanente da Rosa Branca parte da reflexão sobre a realidade do serviço e das necessidades existentes, para então formular estratégias que ajudem a solucionar estes problemas.

De acordo com a **Política Nacional de Promoção da Saúde do Trabalhador, do Sistema Único da Saúde – SUS, no Protocolo 008/2011, artº 3º**, entre as diretrizes, pressupõe-se a promoção de processos de educação permanente nos estabelecimentos de saúde para qualificar e transformar as práticas de saúde; organizar ações e os serviços, favorecendo o desenvolvimento pessoal e institucional dos trabalhadores e dos gestores do SUS, com foco no desenvolvimento do trabalho em equipe e na interdisciplinaridade.

O projeto de implantação e intervenção, aqui proposto pela **ROSA BRANCA**, é a criação do Grupo de Trabalho Humanizado, será implementado no Núcleo de **Educação Permanente em Saúde da MATERNIDADE E HOSPITAL SANTA ISABEL**, que atende a população da cidade e regiões. Esta unidade contará com um quadro funcional de colaboradores que desenvolveram suas atividades na assistência ao usuário do SUS. Neste sentido, acreditamos que este projeto será muito importante para os colaboradores da saúde da unidade, pois pressupõe a aprendizagem a partir da problematização do processo de trabalho, intervindo diretamente na prática, buscando a melhoria dos serviços ofertados aos usuários e das condições de trabalho para os trabalhadores.

COMISSÃO DE LICITAÇÃO
Fis
1074
m
Rubrica



Objetivos:

Implantar o Grupo de Trabalho Humanizado na **MATERNIDADE E M**
HOSPITAL SANTA ISABEL, com vistas a proporcionar valorização e cuidados aos
trabalhadores, gestores e usuários de saúde.



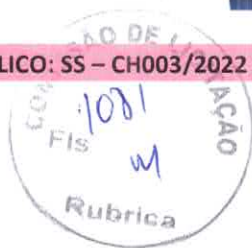
Objetivos Específicos

- ❖ Assegurar a participação dos trabalhadores nos processos de tomada de decisões, fortalecendo, valorizando e motivando os trabalhadores em seu desenvolvimento e crescimento pessoal e profissional;
- ❖ Melhorar a interação nas equipes, qualificando-as para lidar com as singularidades dos sujeitos e com as práticas compartilhadas de atenção à saúde;
- ❖ Envolver gestores, trabalhadores e usuários nas ações e atitudes humanizadas;
- ❖ Trabalhar a sensibilização e conscientização para superar fragmentações no processo de trabalho e nas relações entre diferentes profissionais

Proporcionar mudanças no contexto de práticas e rotinas da dinâmica institucional, atualizando os conhecimentos existentes e possibilitando a aquisição de novos conhecimentos, por meio da realização de oficinas, grupos operativos com as coordenações, rodas de conversa com todos os atores, seminários e implantação do grupo de trabalho humanizado.

Buscar incentivar a constituição de mudanças significativas na qualidade do serviço assistencial prestado ao usuário e a atenção integral voltada ao trabalhador de saúde.

Plano de Ação



Implantação das ações que visem, por meio da aquisição de novos conhecimentos, reflexão e aperfeiçoamento das praticas nas rotinas dos setores da instituição, transformando o ambiente de trabalho e a qualidade da assistência prestada em algo mais coerente, saudável e acolhedor. Para obtenção desses resultados serão realizadas as seguintes ações:

- 1 – informar e convidar os trabalhadores para participar de reuniões e discussões referentes ao processo de trabalho no qual estão inseridos, visando à melhoria nos serviços prestados ao usuário e a qualidade de vida no trabalho e saúde do trabalhador da saúde;
- 2 – Realizar atividades de sensibilização e conscientização através de cursos de capacitação, treinamentos, vivencias e oficinas com profissionais especializados;
- 3 – Construir rodas de conversa com todos os atores envolvidos (coordenadores, gestores, trabalhadores da saúde, usuários) com o intuito de refletir sobre as questões que envolvem a dinâmica do trabalho e como essa atuação repercute no atendimento;
- 4 – Criar campanhas educativas destinadas à prevenção, orientação e informação sobre melhorias nas condições do trabalho, qualidade de vida e saúde do trabalhador. Essas campanhas devem envolver todos os profissionais e outros seguimentos diretamente relacionados aos servidores: Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), Saúde Ocupacional, gestão de pessoas e gestores. Desse modo, será incentivado o comprometimento de todos nas resoluções de conflitos relacionais e dificuldades laborais.
- 5 – Expor o projeto de intervenção e propor a inclusão do projeto de criação do Grupo de Trabalho Humanizado ao núcleo de Educação Permanente da Unidade;
- 6 – garantir local adequado para as atividades educativas na Unidade;



- 7 – Adquirir os materiais necessários para a realização das atividades educativas;
- 8 – Garantir equipe multiprofissional capacitada para realizar as oficinas;
- 9 – Realizar rodas de conversas com todos os atores envolvidos, especialmente trabalhadores e gestores, para reflexões sobre condições laborais e formas de ordenamento do trabalho, com vistas a fomentar soluções para os problemas enfrentados no cotidiano do trabalho;
- 10 - Realizar, mensalmente, atividades de educação permanente, com os trabalhadores da saúde de acordo com as necessidades de cada setor, englobando temas relacionados à saúde do trabalhador;
- 11 – Realizar, a cada ano, atividade pontual, no dia do trabalhador, procurando valorizá-lo nas suas necessidades;
- 12 – Avaliar os resultados do projeto durante o ano com divulgação dos resultados alcançados.

Cronogramas

❖ Cronograma Parcial / Inicial

ITEM	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4
01 – Convocação de profissionais para formatação do GRUPO.	X			
02 – Divulgação e sensibilização entre os profissionais para o envolvimento no processo de aquisição de conhecimento e mudanças.	X	X		
03 – Reuniões com os diferentes atores envolvidos: CIPA, saúde ocupacional, gestores, gestão de pessoal para definição de ações conjuntas.		X	X	X

04 – Palestras, seminários e oficinas com profissionais capacitados no tema	X	X	X	X
---	---	---	---	---

COMISSÃO
1093
Fis
R

❖ Proposta de Cronograma Anual

TEMA	PÚBLICO ALVO
Treinamento admissional: Higienização das mãos	Equipe médica; Equipe de enfermagem; Equipe da farmácia; Equipe da recepção; Auxiliares administrativos.
Treinamento Admissional: Cálculo e administração de medicamentos	Equipe de enfermagem.
Pacote Office – Word, Excel e PowerPoint Básico.	Equipe administrativa; Equipe da farmácia; Almoxarifado.
Gerenciamento de resíduos	Equipe médica; Equipe de enfermagem; Equipe da farmácia; Equipe da limpeza.
Descarte de material infectante perfurocortante	Equipe de enfermagem
Humanização da assistência	Equipe médica; Equipe de enfermagem; Equipe da farmácia; Equipe da limpeza; Equipe da segurança; Equipe administrativa.
Ética e Postura Profissional	Equipe médica;

CHAMAMENTO PÚBLICO: SS – CH003/2022

	<p>Equipe de enfermagem; Equipe da farmácia; Equipe da limpeza; Equipe da segurança; Equipe administrativa.</p>
Trabalho em equipe	<p>Equipe médica; Equipe de enfermagem; Equipe da farmácia; Equipe da limpeza; Equipe da segurança; Equipe administrativa.</p>
Manutenção carro de emergência	<p>Enfermeiros</p>
Atendimento ao paciente em Parada Cardiorrespiratória (PCR)	<p>Equipe médica; Equipe de enfermagem.</p>
Acolhimento com Classificação de Risco	<p>Equipe de enfermagem; Equipe administrativa; Equipe médica.</p>
Uso racional de materiais	<p>Equipe de enfermagem</p>
Registro de enfermagem	<p>Equipe de enfermagem</p>
Medidas de precaução padrão	<p>Equipe de enfermagem</p>
Uso racional dos cilindros de oxigênio	<p>Equipe de enfermagem</p>
Limpeza concorrente e terminal	<p>Equipe de enfermagem; Equipe de limpeza</p>
Uso de EPIs	<p>Equipe de enfermagem; Equipe de limpeza</p>
Segurança do paciente	<p>Equipe médica; Equipe de enfermagem</p>



Exemplo de treinamentos ministrados:

Treinamento para equipe administrativa – Postura no atendimento ao cliente

COMISSÃO DE LICITAÇÃO
1085
Fis 14
Rosa Branca

Rosa Branca


Postura no atendimento ao cliente

Núcleo de Educação Permanente

Rosa Branca

Pronto Atendimento - Infantil

- Assistência na área de urgência e emergência;
- 24 horas/dia – 7 dias por semana;
- Atender à demanda com eficácia, eficiência, segurança, acolhimento e conforto.



Rosa Branca


Recepção

- Não é somente o lugar por onde passam as pessoas;
- Primeiro contato do cliente com o serviço que procurou;
- Receber requer prática e disciplina, carinho com quem se recebe.

Rosa Branca

Descrição do cargo

- Prestar atendimento aos pacientes/clientes;
- Realizar a abertura de ficha de atendimento no sistema;
- Conferir documentação;
- Efetuar atendimento telefônico;
- Encaminhar pacientes para a Classificação de Risco;
- Esclarecer ao usuário sobre os serviços disponíveis na unidade de saúde;
- Passar as informações necessárias aos pacientes;
- Efetuar reposição de formulários;
- Encaminhar visitas;
- Realizar declaração de comparecimento quando solicitado pelo usuário;
- Manter a organização e ordem da bancada de trabalho.



Rosa Branca

EMPATIA

↓

Capacidade de colocar-se no lugar do outro



[Handwritten signatures and initials]

Treinamento para equipe assistencial – Registro de enfermagem

COMISSÃO DE LICITAÇÃO
1086
Fls. 111
Rubrica

Rosa Branca

Registro de Enfermagem

Aspectos Éticos e Legais

Núcleo de Educação Permanente

Rosa Branca

OBJETIVO

Orientar equipe de enfermagem sobre aspectos éticos e legais acerca de:

- ✓ Checagem correta
- ✓ Registro adequado

Quais são as implicações éticas e legais?
E o que isso tem a ver com a segurança do paciente?

Rosa Branca

Anotação incorreta, incompleta, falseada ou inexistente dos fatores relacionados com o paciente, pode caracterizar um delito e acarreta punições.

- Lei do exercício profissional de enfermagem
- Código Penal Civil Brasileiro

Rosa Branca

EVITE: ERROS NOS REGISTROS DE ENFERMAGEM

- ✓ **CHECAR** as prescrições a beira leito
- ✓ **CARIMBAR** e assinar no rodapé de cada página da prescrição, no plantão que esta responsável
- ✓ **ANOTAR** os procedimentos de enfermagem, quanto à execução, materiais utilizados e quantidades
- ✓ **GARANTIR** conhecimento adequado para desempenhar as funções
- ✓ **DEVOLVER** adequadamente os medicamentos, materiais, soluções e que não forem administradas

Rosa Branca

DANOS – CONDUTA PROFISSIONAL

- IMPRUDÊNCIA**
 - Descuidada, descuido, ação irrefletida, descuidada, desatenção, agir perigosamente.
 - Administrar medicamento sem prescrição.
- NEGLIGÊNCIA**
 - Desatenção, falta de cuidado ao exercer determinado ato, implica em omissão ou inobservância do dever.
 - **Deixar de anotar as ações de enfermagem; não checar a medicação realizada.**
- IMPERÍCIA**
 - Ignorância, incompetência, desconhecimento, inexperiência, inabilidade na profissão.
 - Administrar enoxaparina com técnica inadequada provocando hematomas.

Rosa Branca

PRONTUÁRIO DO PACIENTE

Segundo o COREN:

Acervo documental padronizado, organizado e conciso referente ao registro dos cuidados prestados ao paciente por todos os profissionais envolvidos na assistência.

Rosa Branca

CÓDIGO DE ÉTICA

- Direitos**

Art. 68 Registrar no prontuário, e em outros documentos próprios da enfermagem, informações referentes ao processo de cuidar da pessoa.
- Deveres**

Art. 25 Registrar no Prontuário do Paciente as informações inerentes e indispensáveis ao processo de cuidar.

Art. 41 Prestar informações, escritas e verbais, completas e fidedignas necessárias para assegurar a continuidade da assistência.

Art. 54 Apor o número e categoria de inscrição no Conselho Regional de Enfermagem em assinatura, quando no exercício profissional.

Art. 72 Registrar as informações inerentes e indispensáveis ao processo de cuidar de forma clara, objetiva e completa.
- Proibições**

Art. 39 Registrar informações pessoais e irrelevantes sobre a assistência prestada.

Art. 42 Assinar as ações de enfermagem que não realizou, ou seja, como se fosse quem não realizou as ações.

Principais Legislações para o Exercício da Enfermagem


Rosa Branca

ANOTAÇÕES DE ENFERMAGEM

- Dados que irão subsidiar o enfermeiro no estabelecimento do plano de cuidados/prescrição de enfermagem;
- Respostas do paciente;
- Sistematização da Assistência de Enfermagem;
- Fonte de informações essenciais para assegurar a continuidade da assistência.
- Identificação das alterações do estado e das condições do paciente, favorecendo a detecção de novos problemas, a avaliação dos cuidados prescritos e, por fim, possibilitando a comparação das respostas do paciente aos cuidados prestados.

CHAMAMENTO PÚBLICO: SS – CH003/2022

COMISSÃO DE LICITAÇÃO
1087
FIS M
Rubrica



O QUE DEVO ANOTAR?

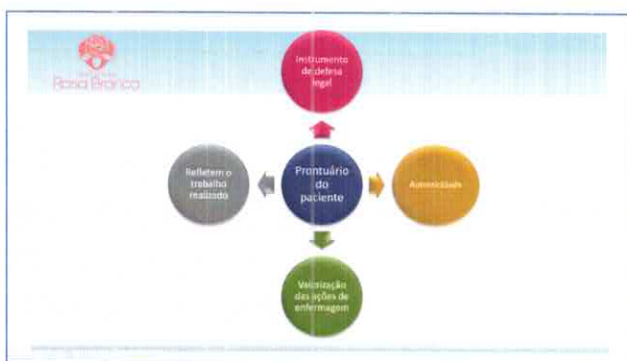

- Data e hora, assinatura e identificação do profissional com o número do Coren.
- Procedência do paciente (residência, pronto - socorro, transferência de outra instituição);
- Acompanhante (familiar, vizinho, amigo, profissional de saúde);
- Condições de locomoção (deambulando, com auxílio, cadeira de rodas, maca)
- Observar e anotar as condições gerais do paciente:
 - Nível de consciência;
 - Humor e atitude;
 - Higiene pessoal;
 - Estado nutricional;
 - Coloração da pele;
- Dispositivos em uso. Ex.: Jelco, sondas, curativos.
- Queixas do paciente (tudo o que ele refere, dados informados pela família ou responsável);




REGISTROS DE ENFERMAGEM

ANOTAÇÃO DE ENFERMAGEM	EVOLUÇÃO DE ENFERMAGEM
✓ Dados brutos	✓ Dados analisados
✓ Elaborada por toda a equipe de enfermagem	✓ Privativo do enfermeiro
✓ Referente a um momento	✓ Referente ao período de 24 horas
✓ Dados pontuais	✓ Dados processados e contextualizados
✓ Registra uma observação	✓ Registra a reflexão e análise de dados

X

Valorize sua conduta profissional, registre corretamente a assistência prestada, garanta a segurança do paciente e o seu respaldo profissional!



Obrigada!

Handwritten signatures and initials in blue ink.

MODELO DE INFORMATIVO PARA ORIENTAÇÃO DA PÁTICA ASSISTENCIAL



EVITE UM ACIDENTE

Descarte corretamente

Após o uso de agulhas, descarte-as imediatamente, dentro de caixas apropriadas.

Não quebre, não entorte, não tente reencapar agulhas após o uso.

A caixa de descarte deve ser bem fechada e manipulada pelas alças.

As caixas de descarte devem ficar próximo do local de manuseio.

Ao usar bisturi, retire a lâmina com cuidado e só descarte a lâmina na caixa de perfurocortante.

Respeite o limite máximo para descarte na caixa. Não esvazie nem reaproveite esta caixa.



Necessidades e investimentos

- ❖ Espaço Físico
- ❖ Palestrantes
- ❖ Faixas
- ❖ Banners
- ❖ Panfletos
- ❖ Computador
- ❖ Impressora
- ❖ Notebook
- ❖ Projetor
- ❖ Microfones
- ❖ TV

Insumos em gerais

- ❖ Papel A4
- ❖ Cartuchos/ Tonners
- ❖ Envelopes
- ❖ Pastas suspensas
- ❖ Pastas plásticas
- ❖ CD's
- ❖ DVD
- ❖ Caixas especiais para arquivo

Obs: Custeio já inserido no Programa de Trabalho apresentado pela **ROSA BRANCA**.

RESULTADOS ESPERADOS

- Capacitação dos profissionais envolvidos nas ações e serviços prestados pelo Instituto Rosa Branca;
- Melhoria na qualidade dos atendimentos prestados aos usuários das Unidades Básicas de Saúde, Complexo Hospitalar e Unidades de Saúde do município de Senador Pompeu.
- Melhoria no clima organizacional.
- Aumentar a resolutividade das ações frente aos problemas prevalentes.



METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

A avaliação do plano de educação permanente ocorrerá de maneira contínua, por diversos meios, tais como:

- Impressos de avaliação de reação e eficácia do treinamento: Distribuídos ao término dos treinamentos para preenchimento do participante, sendo possível avaliar:
 - Relevância do tema abordado;
 - Alcance dos objetivos propostos;
 - Aplicação do conteúdo no dia a dia do trabalho;
 - Carga horária;
 - Didática do palestrante;
 - Domínio do conteúdo do palestrante;
 - Material de apoio (apostilas, informativos, bloco de anotação);
 - Coffee Break;
 - Recurso áudio visual;
 - Instalações físicas.

CHAMAMENTO PÚBLICO: SS – CH003/2022

Modelo de formulário para solicitação de treinamento;

SOLICITAÇÃO DE TREINAMENTO

Sector

Equipe Médica Equipe de Enfermagem Equipe Multiprofissional

Recepção Serviços Gerais

SUGESTÕES DE TREINAMENTOS

<input type="checkbox"/> Atendimento ao paciente vítima de parada cardiopulmonar – Manobras de Ressuscitação Cardiopulmonar (RCP)	<input type="checkbox"/> Segurança do paciente
<input type="checkbox"/> Acolhimento com Classificação de Risco	<input type="checkbox"/> Higienização das mãos
<input type="checkbox"/> Cálculo e administração de medicamentos	<input type="checkbox"/> Medidas de precaução padrão
<input type="checkbox"/> Registro e anotação de enfermagem	<input type="checkbox"/> Manutenção carro de emergência
<input type="checkbox"/> Emergências pediátricas	<input type="checkbox"/> Humanização da assistência
<input type="checkbox"/> PALS – Suporte de Vida Avançado em Pediatria	<input type="checkbox"/> Descarte de material infectante perfurocortante
<input type="checkbox"/> Doenças crônicas na infância	<input type="checkbox"/> Ética e Postura Profissional
<input type="checkbox"/> Cateter venoso periférico em pediatria	<input type="checkbox"/> Trabalho em equipe
<input type="checkbox"/> Cateterismo nasoenteral	<input type="checkbox"/> Gerenciamento de resíduos
<input type="checkbox"/> Cateterismo vesical de demora	<input type="checkbox"/> Limpeza concorrente e terminal
<input type="checkbox"/> Aspiração de vias aéreas	

DEMAIS SUGESTÕES

44774

[Handwritten signatures]

Modelo de formulário de avaliação – Capacitação;



II – VAMOS FALAR SOBRE A ESTRUTURA GERAL DO EVENTO	OTIMO	BOM	REGULAR	INSUFICIENTE
1. Ambiente físico onde o evento foi realizado				
2. Qualidade do material distribuído				
3. Abrangência do material didático				
4. Horário de início das atividades				
5. Carga horária diária				
6. Carga horária total				
7. Coordenação-geral do evento				

III - CASO NA AVALIAÇÃO ACIMA, HAJA (M) ITEM (S) COM A MARCAÇÃO INSUFICIENTE OU REGULAR, SOLICITAMOS INDICAÇÕES OU SUGESTÕES PARA PODERMOS MELHORÁ-LO:

Avaliação e Resultados

Dentre os indicadores que poderão ser utilizados para avaliação das ações propostas, destacam-se os seguintes indicadores:

- ❖ Aumento do nível de satisfação dos trabalhadores com o próprio trabalho.
- ❖ Percepção elevada dos trabalhadores de estarem com maior preparo e qualificação para a execução das atividades cotidianas de trabalho.
- ❖ Melhoria das condições de trabalho.
- ❖ Diminuição do afastamento das atividades laborais de servidores por motivo de doença ocupacional e acidente de trabalho. A verificação desse indicador poderá ser

realizada através de interconsultas entre o coordenador do grupo de e os coordenadores da CIPA e Saúde Ocupacional.

- ❖ Maior adesão ao uso dos equipamentos de proteção individual.
- ❖ Melhor avaliação dos profissionais do seu trabalho (dos colegas, da gestão, do ambiente e da organização institucional), o que pode ser avaliado pela diminuição de queixas e aumento de elogios, conduzida a ouvidoria interna por servidores e usuários



2.6. SISTEMÁTICA DE MONITORAMENTO E GARANTIA DA QUALIDADE DA INFORMAÇÃO

O INSTITUTO ROSA BRANCA seguirá com a organização do sistema de informação utilizado pela municipalidade, contribuindo com os avanços da qualificação da rede



Sistema de Informação

Instrumento de gerência, planejamento, monitoramento e avaliação das ações de saúde, utilizado por toda equipe de saúde.

São de responsabilidade da gestão das Unidades Básicas de Saúde:

- Manter o CNES atualizado;
- Encaminhar para a DRS as transferências dos Sistemas informatizados ou os relatórios de produção para digitação (E-SUS, SISPRENATAL, API, SINAN) nas datas agendadas;
- Monitorar a produção e orientar o planejamento da UBS através dos relatórios de produção do e-SUS, estimulando a participação dos profissionais.

TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Gestão de Usuários / Controle de Acesso

- Cadastro de usuários do sistema;
- Cadastro de papéis e senhas;
- Configuração de acesso ao estoque;
- Configuração do acesso às unidades de internação;
- Configura o usuário que gerencia as movimentações de pacientes;
- Configura o usuário para acesso ao SAME;



- Gerencia a chave de proteção ao SISTEMA;
- Gerencia a integração com o DATASUS.

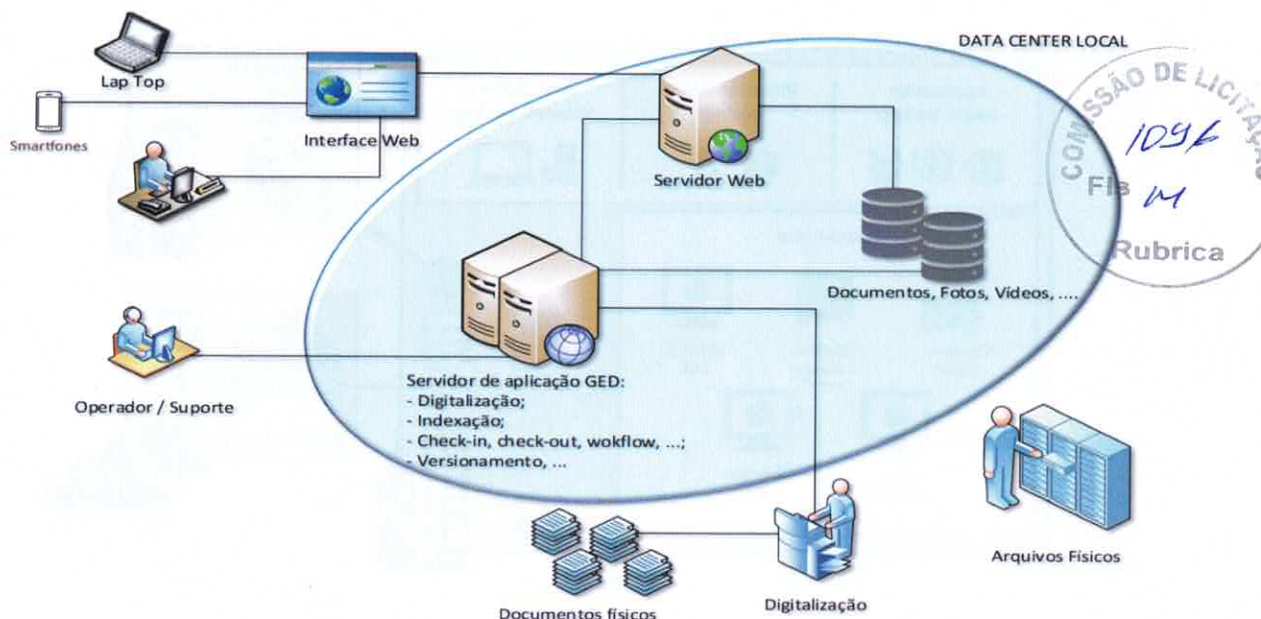
Business Intelligence / Analytics:

- Possibilita a criação de visões gráficas de dados oriundos das diversas atividades da organização;
- Permite fazer uma análise preditiva dos dados encontrando padrões de acontecimentos;
- DW para tratamento de grande volume de dados (múltiplas dimensões e séries históricas), não acessa diretamente a base de dados de produção.

GED (Gestão Eletrônica de Documentos)

Podemos descrever GED como um conjunto de tecnologias que permite a uma instituição gerenciar seus documentos em forma digital (os documentos podem ser das mais diversas origens, tais como papel, microfilme, imagem, vídeo, som, planilhas eletrônicas, arquivos de texto, etc.).

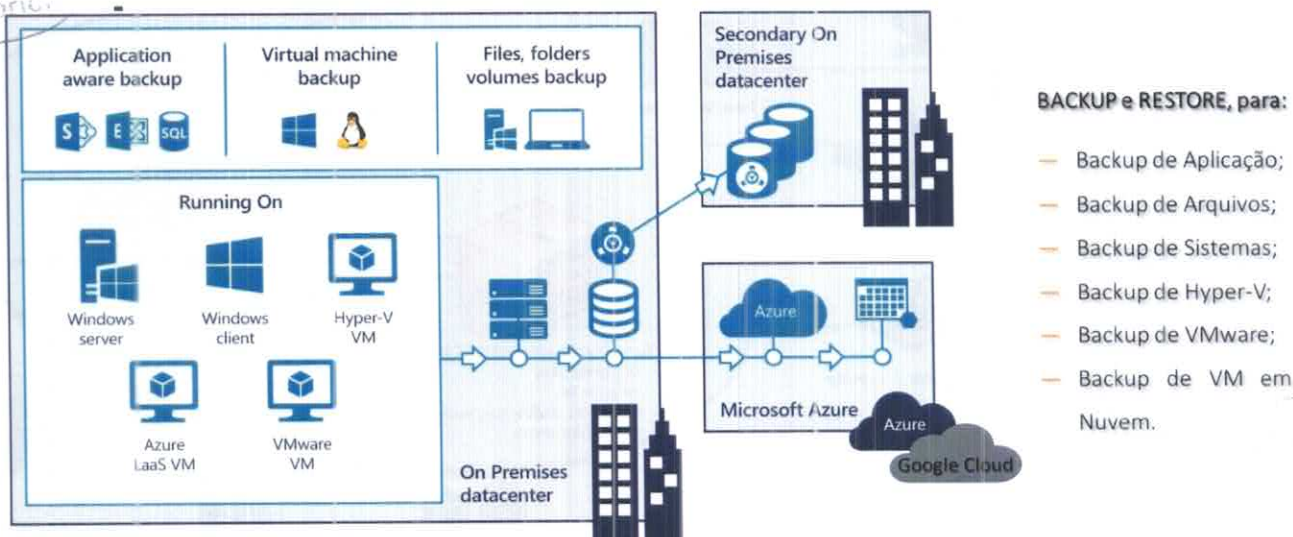




Algumas características:

- Gerencia de usuários e grupos;
- Trabalha com categorias;
- Trabalha com tags (marcas) para indexação;
- Estrutura de Pastas e Permissões;
- Criar e editar documentos e suas propriedades;
- Descrição de documentos baseada em metadados;
- Check-in, Check-out e Versionamento;
- Integração com Google Docs;
- Busca em Full-Text;
- Mobilidade;
- Workflow.

1097
Rubric.



Uma solução de backup completa pode garantir a disponibilidade de sua infraestrutura crítica para o negócio, mesmo em caso de desastre ou falha.

Deve executar operações de backup e recuperação em diferentes níveis, incluindo backup e recuperação completa ou recuperação de nível de item / arquivo.

As operações do backup devem ser monitoradas para garantir que os SLA's configurados sejam cumpridos.

Considerações Finais

A tecnologia está cada vez mais aliada à prática médica, buscando evitar eventos adversos e promovendo a medicina baseada em evidências. A inteligência clínica, um dos maiores ganhos da digitalização e uma das principais razões pela qual os hospitais resolvem se tornar digital, já é capaz de proporcionar uma qualidade de tratamento avançada, gerando maior segurança para o paciente.

É preciso ter em mente que um Hospital Digital é feito de muito mais do que alguns aparatos. O treinamento dos profissionais, visando uma mudança de cultura, é importantíssimo para concretizar a implantação da inovação, tornando essas novas ferramentas funcionais e capazes de, realmente, impactar nas formas de atendimento e precisão.



A transformação digital ainda não é o estado pleno de todas as possíveis tecnologias. Ainda muitas estão por vir, relacionadas à Internet das Coisas, Inteligência Artificial e Big Data / Analytics. O futuro promete um ambiente cada vez mais inovador. Entretanto, é preciso começar de baixo: planejar infraestrutura, implantar.

FLUXO PARA INTERNAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SUS

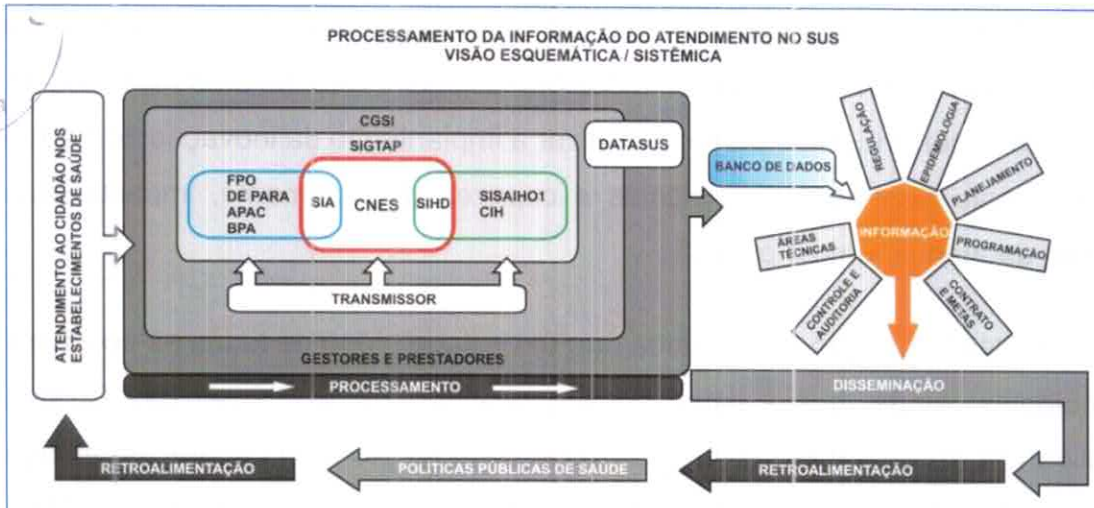
Nos procedimentos eletivos o fluxo inicia-se com uma consulta em estabelecimento de saúde ambulatorial da rede SUS, pública ou complementar onde o profissional assistente emite o laudo. Nos procedimentos de urgência o fluxo inicia-se com o atendimento no estabelecimento para onde o usuário for levado, ou por um encaminhamento de outra unidade, pela Central de Regulação, SAMU ou UPA.

CONSULTA/ATENDIMENTO

A consulta/atendimento que gera a internação deve ocorrer em estabelecimento de saúde integrante do SUS. O profissional: médico, cirurgião-dentista ou enfermeiro obstetra que realizou a consulta/atendimento solicita a Autorização para Internação Hospitalar (AIH) devendo, obrigatoriamente, preencher o Laudo para Solicitação de AIH.

PROCESSAMENTO DA INFORMAÇÃO DO ATENDIMENTO NO SUS

COMISSÃO DE LICITAÇÃO
1049
Fls 12
Rubrica



LAUDO PARA SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO – AIH

O Laudo é o documento para solicitar a autorização de internação hospitalar. Deve ser preenchido em duas vias, de forma legível e sem abreviaturas pelo médico, odontólogo ou enfermeiro que solicitou a internação. Uma via deve ser anexada ao prontuário do paciente e a outra arquivada pelo gestor, a seu critério. Ele contém dados de identificação do paciente, dados de anamnese, exame físico, resultados de exames complementares e descrição das condições que justificam a internação e a hipótese diagnóstica inicial e/ou diagnóstico definitivo. Existe o modelo de Laudo para Solicitação de AIH, disponibilizado no <http://SIH/SUSd.datasus.gov.br>. É livre o uso de outros modelos, desde que contenham os dados necessários à alimentação do SISAIH01. A Portaria SAS/MS n.º 508/2010 exigiu a informação da etnia quando no campo raça/cor do usuário for indígena. O tempo decorrido entre o internamento e a autorização do gestor tanto para os casos eletivos como para casos de urgência, é uma decisão do gestor local. O sistema dá uma advertência, mas não bloqueia ou rejeita a AIH.

No estabelecimento público o autorizador pode ser o diretor clínico. Na rede complementar, o autorizador é vinculado ao gestor e deve verificar as solicitações no hospital. O gestor deve definir as condições e o local para a