



Agência Nacional de Vigilância Sanitária

www.anvisa.gov.br

Consulta Pública nº 22, de 5 de abril de 2005.

D.O.U de 07/04/2005

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, no uso das atribuições que lhe confere o art. 11, inciso IV, do Regulamento da ANVISA aprovado pelo Decreto nº 3.029, de 16 de abril de 1999, c/c o art. 111, inciso I, alínea “e” do Regimento Interno aprovado pela Portaria nº 593, de 25 de agosto de 2000, republicada no DOU de 22 de dezembro de 2000, em reunião realizada em 28 de março de 2005,

adota a seguinte Consulta Pública e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação:

Art. 1º Fica aberto a contar da data de publicação desta Consulta Pública o prazo de 60 (sessenta) dias para que sejam apresentadas críticas e sugestões relativas à proposta do Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares, em anexo.

Art. 2º Informar que a proposta Manual estará disponível, na íntegra, durante o período de consulta no sítio <http://www.anvisa.gov.br/divulga/consulta/index.htm> e que as sugestões deverão ser encaminhadas por escrito para o seguinte endereço: Agência Nacional de Vigilância Sanitária, Gerência-Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde, SEPN 515 Bloco B Edifício Ômega, 3º andar, Asa Norte, Brasília-DF, CEP: 70770-502 ou Fax: (61) 448-1302 ou e-mail: ggtes@anvisa.gov.br.

Art. 3º Findo o prazo estipulado no Art. 1º, a Agência Nacional de Vigilância Sanitária, em articulação com a Organização Nacional de Acreditação – ONA, realizará a consolidação das propostas e elaboração do texto final.

CLAUDIO MAIEROVITCH PESSANHA HENRIQUES

ANEXO



ENTIDADES FUNDADORAS DA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA

Entidades Prestadoras de Serviços de Saúde



CONFEDERAÇÃO DAS SANTAS CASAS DE MISERICÓRDIA,
HOSPITAIS E ENTIDADES FILANTRÓPICAS
- CME -



Entidades Compradoras dos Serviços de Saúde



Fenaseg



Entidades Privadas que se Pautam por Princípios que Regem o Direito Público





ENTIDADES ASSOCIADAS DA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA

Entidades Prestadoras de Serviços de Saúde





ENTIDADES PATROCINADORAS DA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA



USISAÚDE
ASSISTÊNCIA À SAÚDE

**ENTIDADES PARCEIRAS E COLABORADORAS NO DESENVOLVIMENTO DO INSTRUMENTO DE
AVALIAÇÃO**



PREFÁCIO

O Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares atinge sua 4ª edição. Agora, respaldado por um convênio de cooperação técnica entre a ANVISA e a Organização Nacional de Acreditação (ONA).

Pela primeira vez, este instrumento de gestão e de avaliação de hospitais foi submetido a uma consulta pública (no. 09, de 07 de abril de 2003), que gerou mais de trinta contribuições de instituições representativas da área. A soma destas contribuições ao trabalho dos profissionais da ANVISA, da ONA e das Instituições Acreditadoras Credenciadas resultou no presente trabalho.

As mudanças de conteúdo em relação à edição de 2002 foram muitas. Porém, preservou-se a estrutura básica do Manual. Para o ano de 2005, está prevista uma revisão mais ampla, alinhada com a revisão dos demais Manuais (Serviços de Hemoterapia, Serviços de Nefrologia e Terapia Renal Substitutiva e Serviços de Laboratórios Clínicos).

A nova edição deste Manual de Acreditação das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares mostra, também, o progresso e o vigor do Sistema Brasileiro de Acreditação. Incipiente, ainda, em termos numéricos, as acreditações realizadas nos serviços hospitalares tiveram o mérito de quebrar preconceitos. Foram acreditados hospitais públicos e privados, de pequeno e grande porte, gerais e especializados, localizados nas regiões Sul, Sudeste, Nordeste e Centro-oeste.

A continuidade do convênio ANVISA-ONA, agora em uma nova fase, subsidia o desenvolvimento e a consolidação do Sistema Brasileiro de Acreditação. Os novos objetos desta parceria são: o desenvolvimento de um sistema de indicadores, que permita comparação entre as organizações; a atualização e o desenvolvimento de manuais de acreditação; o apoio técnico para a acreditação dos hospitais sentinela e hospitais públicos e a continuidade do processo de capacitação de multiplicadores, por meio de ensino à distância. A interiorização do processo de acreditação, priorizando as regiões Norte, Nordeste e Centro-oeste, também é um dos objetivos para o próximo biênio.

Fortalecer e divulgar o processo de acreditação é necessário para atingir o reconhecimento pelo cidadão. É a sociedade quem deve validar este processo, não apenas os profissionais da área da saúde. Quando atingir este ponto, o sistema estará maduro, não apenas como instrumento de gestão e avaliação, mas como efetivo instrumento de controle social.

Brasília, dezembro de 2003.

Cláudio Maierovitch Pessanha Henriques
Diretor-presidente
Agência Nacional de Vigilância Sanitária

LISTA DE COLABORADORES – 4ª EDIÇÃO

Todos os principais colaboradores na elaboração deste instrumento de avaliação estão nomeados abaixo. As pessoas que produziram os rascunhos iniciais das seções e subseções deste Manual, estão assinaladas com um asterisco.

Ana Maria Assunção Carneiro	União Nacional das Instituições de Autogestão em Saúde (UNIDAS)
*Antônio Quinto Neto	Organização Nacional de Acreditação (ONA)
Cláudio José Allgayer	Confederação Nacional de Saúde – Hospitais, Estabelecimentos e Serviços (CNS)
*Denis Murahovschi	Gerência de Avaliação em Serviços de Saúde/ANVISA
*Eduardo Jorge Valadares Oliveira	UNTEQ/GGTPS/ANVISA
*Fabiano Romanholo Ferreira	UNTEQ/GGTPS/ANVISA
*Fábio Leite Gastal	Organização Nacional de Acreditação (ONA) - Universidade Católica de Pelotas (UCPEL)
*Fernanda Foltran Ferrari	Instituto Qualisa de Gestão (IQG)
*Flávia Freitas de Paula Lopes	Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)
Henrique Mesquita Barbosa Corrêa	Confederação das Santas Casas de Misericórdia (CMB)
*Ivete J. Wazur	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Jairo Altair Giogetti	Conselho Nacional dos Secretários Municipais de Saúde (CONASEMS)
*Jaqueline Knabach Gonçalves	Organização Nacional de Acreditação (ONA)
*João Carlos Langanke Pedroso	Hospital do Coração/SP
Joel Reche Duran	Associação Brasileira de Medicina de Grupo (ABRAMGE)
José Abol Corrêa	Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC)
José Roberto Ferraro	Associação Brasileira de Hospitais Universitários e de Ensino (ABRAHUE)
*Juliana Carrijo Melo	Gerência de Avaliação em Serviços de Saúde/ANVISA
*Léria Rosane Holsbach	Irmandade Santa Casa de Misericórdia de Porto Alegre - Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre
*Lourival Piovesan	Germanicher Lloyd Certification South American (GLCSA)
*Lúcio Costa de Brito	UTVIG/GGTPS/ANVISA

Luis Plínio Moraes de Toledo	Federação Brasileira de Hospitais (FBH)
*Luiz Carlos Marzano	Det Norske Veritas (DNV)
Luiz Carlos Sobânia	Conselho Nacional dos Secretários Estaduais de Saúde (CONASS)
*Luiz Eduardo Gonçalves da Costa	UTVIG/GGTPS/ANVISA
*Mara Machado	Instituto Qualisa de Gestão (IQG)
*Márcia Baruzzi	Hospital São Paulo
*Márcio Luiz Varani	Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)
*Margareth Sena	Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV)
*Newton Guilherme Wiederhecker	UNTEQ/GGTPS/ANVISA
*Osnir Simonatto	Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV)
*Paulo Henrique Dantas Antonino	UPSAN/GGTSO/ANVISA
*Paulo Maia da Costa	Coordenação dos Comitês – Organização Nacional de Acreditação (ONA)
Pedro Antônio Fázio	Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização (FENASEG)
*Péricles Góez da Cruz	Coordenação dos Comitês – Organização Nacional de Acreditação (ONA)
*Regia Barcellos	Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)
Renato Tardelli Pereira	Conselho Nacional dos Secretários Municipais de Saúde (CONASEMS)
*Rubens José Covello	Instituto Qualisa de Gestão (IQG)
*Saide Jorge Calil	DEB/FEEC/UNICAMP
*Sandro Martins Dolghi	Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA)
*Sérgio Ruffini	Instituto de Acreditação Hospitalar e Certificação em Saúde (IAHCS)
*Solange Amora Aliandro	Instituto Qualisa de Gestão (IQG)
*Tany Maria Soares	Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto
Willy Carlos Jung	Associação Brasileira de Análises Clínicas (SBAC)

PROFISSIONAIS QUE CONTRIBUÍRAM PARA A CONSULTA PÚBLICA

Adriana Spuldaro	Liga Paranaense de Controle ao Câncer
Andrea Fatima Giacomet	ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
Anelise Capone Krause	ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
Anna Simene Leite	Bibliotecária

Antonia Elizabeth de Brito
 Cacilda de Bôrtole Ribeiro
 Cássia Regina de Paula Vaz
 Claudia Garcia Serpa Osório de Castro
 Denis Murahovschi
 Diane Maria Scherer Kuhn Lago
 Edjane Maria Azevedo Barroso
 Elaine Drehmer de Almeida Cruz
 Elaine Emar Ribeiro César
 Eliane Blanco Nunes
 Érica Urias dos Reis Oliveira
 Fábio Monastero
 Fábio Renan de Lucia
 Fátima Christina de Castro Santana
 Fernando Meira da Rocha
 Flávia Freitas de Paula
 Flávio de Castro Bicalho
 Francisca Sueli Monte
 Francisco Cosentino
 Friedel Helena Hatzfeld
 Gilca Ribeiro Starling Diniz
 Grace Helena Oton Machado
 Graziela Ferreira Escobar
 Guilherme Gregório de Oliveira
 Ilénir Leão Tuma
 Isabel Cristina Anastácio Macedo
 Ivonete Batista de Araújo
 Jaldo de Souza Santos
 Janete Maculevicius
 Janeth Tieko Nishida Suzuki
 Juliana Carrijo Melo
 Karin Lohamann de Almeida Cruz
 Lais de André
 Lia Buarque de Macedo Guimarães
 Lílian L. Labbadia
 Lismar Isis Campos
 Lúcia de Araújo Costa Beisl Noblat
 Luciana Moreira Dantas
 Lucio Rogério Gomes dos Santos
 Luiz Carlos da Fonseca e Silva
 Mabel Mendes Cavalcante

Hospital Universitário Onofre Lopes
 Sociedade Portuguesa de Beneficência de São José do Rio Preto
 ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
 Núcleo de Assist. Farmacêutica - Escola Nac. de Saúde Pública – Fund. Oswaldo Cruz
 ANVISA - Assessoria da Presidência
 ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
 Hospital Universitário Onofre Lopes
 Hospitais de Clínicas da UFPR
 Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais
 ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
 Hosp. das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto – USP
 Hospital São Paulo – Universidade Federal de São Paulo
 Hospital de Clínicas de Uberlândia
 Conselho Federal de Nutricionistas
 Eccomed Sistemas Tecnológicos Ltda
 ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
 ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
 Hospital Universitário Onofre Lopes
 White Martins Gases Industriais Ltda
 Conselho Regional de Nutricionistas - 3ª Região (SP, PR, MS)
 Hospital de Clínicas de Uberlândia
 Hospital Universitário Onofre Lopes
 Hospital Nove de Julho
 Hospital de Clínicas de Uberlândia
 Núcleo de Assist. Farmacêutica - Escola Nac. de Saúde Pública – Fund. Oswaldo Cruz
 ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
 Hospital Universitário Onofre Lopes
 Conselho Federal de Farmácia
 Hospital das Clínicas da FMUSP / Instituto Central
 Hospital das Clínicas Faculdades de Medicina da Cidade de São Paulo
 ANVISA - Assessoria da Presidência
 Hospitais de Clínicas da UFPR
 Centro de Refer. em Saúde do Trabalhador da Freguesia do Ó-CRST-FO/SMS-SP
 Universidade Federal do Rio Grande do Sul
 Hospital São Paulo – Universidade Federal de São Paulo
 Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais
 Núcleo de Assist. Farmacêutica - Escola Nac. de Saúde Pública – Fund. Oswaldo Cruz
 Hospital Universitário Onofre Lopes
 Fórum dos Conselhos Federais da Área da Saúde
 ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
 Hospital Universitário Onofre Lopes

Márcia Baruzzi	Hospital São Paulo – Universidade Federal de São Paulo
Márcia Maria da Silva Barbosa	Hospital Universitário Onofre Lopes
Maria Ângela de Avelar Nogueira	ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
Maria de Fátima Correia Cardoso	Hospital Universitário Onofre Lopes
Maria de Fátima Dantas	Hospital Universitário Onofre Lopes
Mario Soares de Oliveira	Hospital Universitário Onofre Lopes
Marly Aparecida Elias Cosendey	Núcleo de Assist. Farmacêutica - Escola Nac. de Saúde Pública – Fund. Oswaldo Cruz
Melissa Stedile	Associação Hosp. Proteção à Infância Dr. Rane Carneiro.
Mila Marques,	White Martins Gases Industriais Ltda
Nelly Marin	Núcleo de Assist. Farmacêutica - Escola Nac. de Saúde Pública – Fund. Oswaldo Cruz
Neudo Magnago Heleodoro	Núcleo de Assist. Farmacêutica - Escola Nac. de Saúde Pública – Fund. Oswaldo Cruz
Patrícia de Carvalho Mastroianni	Hospital das Clinicas Faculdades de Medicina da Cidade de São Paulo
Patrícia Trindade Costa Paulo	Hospital de Emerg. e Trauma Senador Humberto Lucena – Univ. Fed. da Paraíba
Paulo Roberto Rangearo Peres	Hospital de Clinicas de Uberlândia
Pedro Paulo Bittar	White Martins Gases Industriais Ltda
Raul de Santa Helena	White Martins Gases Industriais Ltda
Regina Maria Gonçalves Barcelos	ANVISA - Gerência Geral de Tecnologia em Serviços de Saúde
Renato Camargos Couto	Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais
Rita de Cássia Garcia Vereza	Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional-2 região
Rita de Cássia Rodrigues	Sociedade Paulista de Nutrição Parenteral e Enteral-SOPANPE
Rosana Maria Carolo da Costa e Silva	Conselho Federal de Nutricionistas
Rosane Maria Nascimento da Silva	Conselho Federal de Nutricionistas
Rui Otavio Bernardes de Andrade	Conselho Federal de Administração
Ruy Gallart de Menezes	Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional
Salete Brito	Hospital das Clínicas da Unicamp
Salete Curci Barroca de Andrea	Ministério da Saúde
Selma Rodrigues de Castilho	Núcleo de Assist. Farmacêutica - Escola Nac. de Saúde Pública – Fund. Oswaldo Cruz
Simone Alves dos Santos	Div. de Vigilância Sanitária do Trabalho-Centro de Vigil. Sanitária-SP-Secretaria de Estado de São Paulo
Solange de Oliveira Saavedra	Conselho Regional de Nutricionistas - 3ª Região
Tânia M. G. Pedrosa	Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais
Tany Maria Soares	Hosp. das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto - USP
Tarcisio José Palhano	Hospital Universitário Onofre Lopes
Tarcísio José Palhano	Núcleo de Assist. Farmacêutica - Escola Nac. de Saúde Pública – Fund. Oswaldo Cruz
Vera Lúcia Luiza.	Núcleo de Assist. Farmacêutica - Escola Nac. de Saúde Pública – Fund. Oswaldo Cruz
Victor Hugo Travassos da Rosa	Hospital das Clinicas Faculdades de Medicina da Cidade de São Paulo
Vitor T. Ferreira	Hospital São Paulo – Universidade Federal de São Paulo
Wellington dos Santos	Greiner bio-one BRASIL
Wilson Follador	Hospital das Clinicas Faculdades de Medicina da Cidade de São Paulo

LISTA DE COLABORADORES – VERSÃO 2001

Todos os principais colaboradores na revisão deste instrumento de avaliação (Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares – Versão 2001) estão nomeados abaixo. As pessoas que produziram os rascunhos iniciais de revisão das seções e subseções deste Manual, estão assinaladas com um asterisco.

Ana Lúcia Carlos Parente de Medeiros Gabínio	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Ana Maria Vieira	Instituto Qualisa de Gestão (IQG)
*Antônio Eduardo Fernandes Aguiar	Sociedade Médica Paulista de Administração em Saúde (SMPAS/CQH)
*Antônio Quinto Neto	Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV)
Christiane Mara Palhares França Biasi	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Cláudio José Allgayer	Confederação Nacional de Saúde – Hospitais, Estabelecimentos e Serviços (CNS)
*Fábio Leite Gastal	Organização Nacional de Acreditação (ONA) – Clínica Olivé Leite (COL) - Universidade Católica de Pelotas (UCPEL)
Guido Ludwig	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Henrique de Mesquita Barbosa Corrêa	Confederação Nacional das Cooperativas Médicas (UNIMED DO BRASIL)
*Ivete Jaworski Wazur	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Jairo Altair Giorgetti	Conselho Nacional dos Secretários Municipais de Saúde (CONASEMS)
*Jaqueline Knabach Gonçalves	Organização Nacional de Acreditação (ONA) – Clínica Olivé Leite (COL)
Joamel Bruno de Melo	Associação Brasileira de Medicina de Grupo (ABRAMGE)
João Vicente Vítola	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
José Abol Corrêa	Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC)
*José Agenor M. Silveira	Sociedade Médica Paulista de Administração em Saúde (SMPAS/CQH)
José Carlos Gasparin Pereira	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
José Roberto Ferraro	Associação Brasileira de Hospitais Universitários e de Ensino (ABRAHUE)



*Lilian Deisy Marques Woiski	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
*Luis Carlos Marzano	Det Norske Veritas (DNV)
Luiza Laporte	Instituto Qualisa de Gestão (IQG)
Luiz Plínio Moraes de Toledo	Federação Brasileira de Hospitais (FBH)
Mara Márcia Machado	Instituto Qualisa de Gestão (IQG)
Mara Rúbia Keller Sartosi	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Maria Cristina Sousa Grolli	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Maria da Glória Faria	Federação Nacional das Empresas de Seguros Privados e de Capitalização (FENASEG)
Maria de Fátima da Conceição	Confederação das Misericórdias do Brasil (CMB)
Maria Edutânia Skroski Castro	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
*Maria Manuela P. C. A. dos Santos	Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA)
Neucimary Amaral	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
*Osnir Simonatto	Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV)
*Paulo Maia da Costa	Prog. de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde (PGAQS/MS)
Pedro André Kowacs	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
*Péricles Góez da Cruz	Prog. de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde (PGAQS/MS)
Roberto Cury	Associação Brasileira de Autogestão em Saúde Patrocinadas pelas Empresas (ABRASPE)
*Rubens José Covello	Instituto Qualisa de Gestão (IQG)
*Sérgio Ruffini	Instituto de Acreditação Hospitalar e Certificação em Saúde (IAHCS)
Tânia Giseli Lara	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Valéria Filomena de Oliveira	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Vânia Mari Salvi Andrzejewski	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Walter Lyrio do Valle	Comitê de Integração de Entidades Fechadas de Assistência à Saúde (CIEFAS)
Willy Carlos Jung	Sociedade Brasileira de Análises Clínicas (SBAC)

LISTA DE COLABORADORES – 1ª e 2ª EDIÇÃO

Todos os principais colaboradores na elaboração deste instrumento de avaliação (1ª e 2ª Edição) estão nomeados abaixo.

Alix Pessoa Cortez	Depto. de Avaliação de Políticas de Saúde (DEAPS/SPS/MS)
Ana Maria Malik	Prog. Est. Avançados em Adm. Hospitalar e de Sist. Saúde EAESP/FGV (PROAHSA-SP)
Antônio Quinto Neto	Fundação Carlos Alberto Vanzolini (FCAV)
Bráulio Sérgio Ferreira Baptista	Coordenador do Projeto PBQP/MS - Depto. de Avaliação de Políticas de Saúde
Carlos Hiran Góes de Souza	Consórcio Bras. de Acreditação de Sist. e Serv. de Saúde (CBA)
Cleidenir Formiga	Inst. Medicina Social (IMS/UERJ)
Eucério Valadão Cardoso	Gerente de Projetos – DEAPS/SPS/MS
Fábio Leite Gastal	Universidade Católica de Pelotas (UCPEL) - Clínica Olivé Leite (COL) - Inst. de Adm. Hospitalar e Ciências da Saúde (IAHCS)
Gabriel Ferratto dos Santos	REFORSUS-DF
Haino Burmester	Prog. Controle Qualidade Hospitalar do Est. de S. Paulo (APM- CRMESP-CQH) - Avançados em Adm. Hosp. e de Sist. Saúde HCFMUSP/EAESP/FGV (PROAHSA)
Heloisa Alves Correa	
Helvécio Bueno	Depto. de Informação em Saúde (DIS/SPS/MS)
Humberto de Moraes Novaes	Consultor em Acreditação Hospitalar
Ivete Jaworski Wazur	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Lúcia Neidert	Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)
Luiz Plínio Moraes de Toledo	Federação Brasileira de Hospitais (FBH) - Instituto Brasileiro de Acreditação Hospitalar (INBRAH)
Maria Amália Brant Pereira	
Maria Josenilda Gonçalves da Silva	
Maurício Gomes Pereira	Pesquisador Associado do Departamento de Saúde Coletiva/UNB
Nelson Braga de Sena Madureira	REFORSUS-DF



Olga Laura Peterlini

Paulo Maia da Costa

Pérciles Góez da Cruz

Porfírio Marcos Rocha Andrade

Pubenza Lopez Castellanos

Vanderli de Oliveira Dutra

Yasue Higaki

Instituto Paranaense de Acreditação em Serviços de Saúde (IPASS)

Prog. de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde
(PGAQS/DEAPS/MS)




Prog. de Garantia e Aprimoramento da Qualidade em Saúde
(PGAQS/MS)


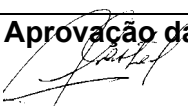

Hospital Eduardo de Menezes - FHEMIG

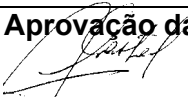
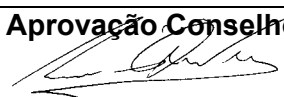
Prog. Est. Avançados em Adm. Hosp. e de Sist. Saúde
HCFMUSP/EAESP/FGV (PROAHSA-SP)


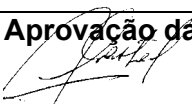
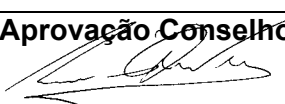
Conselho Regional de Enfermagem do Estado de S. Paulo (COREN)


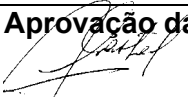

Departamento de Avaliação de Políticas de Saúde (DEAPS/SPS/MS)


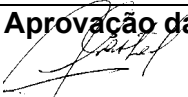

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MH Pág: 1/7
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 10/02/2000
ÍNDICE	Revisão nº: 02	Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>MH 1. LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO</p> <p>MH 1/1 Direção e Liderança</p> <p> MH 1/1.1 Direção e Liderança - Nível 1</p> <p> MH 1/1.2 Direção e Liderança - Nível 2</p> <p> MH 1/1.3 Direção e Liderança - Nível 3</p> <p>MH 1/2 Gestão de Pessoas</p> <p> MH 1/2.1 Gestão de Pessoas - Nível 1</p> <p> MH 1/2.2 Gestão de Pessoas - Nível 2</p> <p> MH 1/2.3 Gestão de Pessoas - Nível 3</p> <p>MH 1/3 Gestão Administrativa e Financeira</p> <p> MH 1/3.1 Gestão Administrativa e Financeira - Nível 1</p> <p> MH 1/3.2 Gestão Administrativa e Financeira - Nível 2</p> <p> MH 1/3.3 Gestão Administrativa e Financeira - Nível 3</p> <p>MH 1/4 Gestão de Materiais e Suprimentos</p> <p> MH 1/4.1 Gestão de Materiais e Suprimentos - Nível 1</p> <p> MH 1/4.2 Gestão de Materiais e Suprimentos - Nível 2</p> <p> MH 1/4.3 Gestão de Materiais e Suprimentos - Nível 3</p> <p>MH 1/5 Gestão da Qualidade</p> <p> MH 1/5.1 Gestão da Qualidade - Nível 1</p> <p> MH 1/5.2 Gestão da Qualidade - Nível 2</p> <p> MH 1/5.3 Gestão da Qualidade - Nível 3</p> <p>MH 2. SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA</p> <p>MH 2/1 Corpo Clínico</p> <p> MH 2/1.1 Corpo Clínico - Nível 1</p> <p> MH 2/1.2 Corpo Clínico - Nível 2</p> <p> MH 2/1.3 Corpo Clínico - Nível 3</p>		
Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	



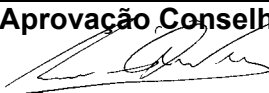
	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MH (Cont.) Pág: 2/7
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 10/01/2000
ÍNDICE		Revisão nº: 02
		Data desta Revisão:20/11/2003
<div>MH 2/2 Enfermagem<div>MH 2/2.1 Enfermagem - Nível 1</div><div>MH 2/2.2 Enfermagem - Nível 2</div><div>MH 2/2.3 Enfermagem - Nível 3</div></div> <div>MH 3. SERVIÇOS DE ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE<div>MH 3/1 Internação<div>MH 3/1.1 Internação - Nível 1</div><div>MH 3/1.2 Internação - Nível 2</div><div>MH 3/1.3 Internação - Nível 3</div></div><div>MH 3/2 Recepção, Transferência, Referência e Contra-Referência<div>MH 3/2.1 Recepção, Transferência, Referência e Contra-Referência - Nível 1</div><div>MH 3/2.2 Recepção, Transferência, Referência e Contra-Referência - Nível 2</div><div>MH 3/2.3 Recepção, Transferência, Referência e Contra-Referência - Nível 3</div></div><div>MH 3/3 Atendimento Ambulatorial<div>MH 3/3.1 Atendimento Ambulatorial - Nível 1</div><div>MH 3/3.2 Atendimento Ambulatorial - Nível 2</div><div>MH 3/3.3 Atendimento Ambulatorial - Nível 3</div></div><div>MH 3/4 Emergência<div>MH 3/4.1 Emergência - Nível 1</div><div>MH 3/4.2 Emergência - Nível 2</div><div>MH 3/4.3 Emergência - Nível 3</div></div><div>MH 3/5 Centro Cirúrgico<div>MH 3/5.1 Centro Cirúrgico - Nível 1</div><div>MH 3/5.2 Centro Cirúrgico - Nível 2</div><div>MH 3/5.3 Centro Cirúrgico - Nível 3</div></div></div>		
Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003


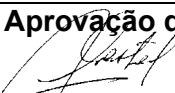
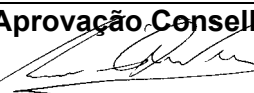
	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MH (Cont.) Pág: 3/7
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 10/01/2000
ÍNDICE		Revisão nº: 02
		Data desta Revisão: 20/11/2003
<div>MH 3/6 Anestesiologia<div>MH 3/6.1 Anestesiologia - Nível 1</div><div>MH 3/6.2 Anestesiologia - Nível 2</div><div>MH 3/6.3 Anestesiologia - Nível 3</div></div> <div>MH 3/7 Obstetrícia<div>MH 3/7.1 Obstetrícia - Nível 1</div><div>MH 3/7.2 Obstetrícia - Nível 2</div><div>MH 3/7.3 Obstetrícia - Nível 3</div></div> <div>MH 3/8 Neonatologia<div>MH 3/8.1 Neonatologia - Nível 1</div><div>MH 3/8.2 Neonatologia - Nível 2</div><div>MH 3/8.3 Neonatologia - Nível 3</div></div> <div>MH 3/9 Tratamento Intensivo<div>MH 3/9.1 Tratamento Intensivo - Nível 1</div><div>MH 3/9.2 Tratamento Intensivo - Nível 2</div><div>MH 3/9.3 Tratamento Intensivo - Nível 3</div></div> <div>MH 3/10 Hemoterapia<div>MH 3/10.1 Hemoterapia - Nível 1</div><div>MH 3/10.2 Hemoterapia - Nível 2</div><div>MH 3/10.3 Hemoterapia - Nível 3</div></div> <div>MH 3/11 Reabilitação<div>MH 3/11.1 Reabilitação - Nível 1</div><div>MH 3/11.2 Reabilitação - Nível 2</div><div>MH 3/11.3 Reabilitação - Nível 3</div></div> <div>MH 3/12 Medicina Nuclear<div>MH 3/12.1 Medicina Nuclear - Nível 1</div><div>MH 3/12.2 Medicina Nuclear - Nível 2</div><div>MH 3/12.3 Medicina Nuclear - Nível 3</div></div>		
Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003



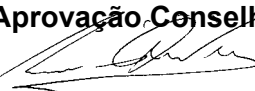
	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MH (Cont.) Pág: 4/7
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 10/01/2000
ÍNDICE		Revisão nº: 02
		Data desta Revisão:20/11/2003
<div>MH 3/13 Radioterapia<div>MH 3/13.1 Radioterapia - Nível 1</div><div>MH 3/13.2 Radioterapia - Nível 2</div><div>MH 3/13.3 Radioterapia - Nível 3</div></div> <div>MH 4. SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO<div>MH 4/1 Laboratório Clínico<div>MH 4/1.1 1 Laboratório Clínico - Nível 1</div><div>MH 4/1.2 1 Laboratório Clínico - Nível 2</div><div>MH 4/1.3 1 Laboratório Clínico - Nível 3</div></div><div>MH 4/2 Diagnóstico por Imagem<div>MH 4/2.1 Diagnóstico por Imagem - Nível 1</div><div>MH 4/2.2 Diagnóstico por Imagem - Nível 2</div><div>MH 4/2.3 Diagnóstico por Imagem - Nível 3</div></div><div>MH 4/3 Métodos Gráficos<div>MH 4/3.1 Métodos Gráficos - Nível 1</div><div>MH 4/3.2 Métodos Gráficos - Nível 2</div><div>MH 4/3.3 Métodos Gráficos - Nível 3</div></div><div>MH 4/4 Anatomia Patológica<div>MH 4/4.1 Anatomia Patológica - Nível 1</div><div>MH 4/4.2 Anatomia Patológica - Nível 2</div><div>MH 4/4.3 Anatomia Patológica - Nível 3</div></div></div> <div>MH 5. SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO<div>MH 5/1 Sistema de Informação do Paciente<div>MH 5/1.1 Sistema de Informação do Paciente - Nível 1</div><div>MH 5/1.2 Sistema de Informação do Paciente - Nível 2</div><div>MH 5/1.3 Sistema de Informação do Paciente - Nível 3</div></div></div>		
Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MH (Cont.) Pág: 5/7
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 10/01/2000
ÍNDICE		Revisão nº: 02
		Data desta Revisão:20/11/2003
<p>MH 5/2 Prevenção e Controle de Infecções</p> <p> MH 5/2.1 Prevenção e Controle de Infecções - Nível 1</p> <p> MH 5/2.2 Prevenção e Controle de Infecções - Nível 2</p> <p> MH 5/2.3 Prevenção e Controle de Infecções - Nível 3</p> <p>MH 5/3 Assistência Farmacêutica</p> <p> MH 5/3.1 Assistência Farmacêutica - Nível 1</p> <p> MH 5/3.2 Assistência Farmacêutica - Nível 2</p> <p> MH 5/3.3 Assistência Farmacêutica - Nível 3</p> <p>MH 5/4 Assistência Nutricional</p> <p> MH 5/4.1 Assistência Nutricional - Nível 1</p> <p> MH 5/4.2 Assistência Nutricional - Nível 2</p> <p> MH 5/4.3 Assistência Nutricional - Nível 3</p> <p>MH 5/5 Central de Processamento de Roupas – Lavanderia</p> <p> MH 5/5.1 Central de Processamento de Roupas – Lavanderia - Nível 1</p> <p> MH 5/5.2 Central de Processamento de Roupas – Lavanderia - Nível 2</p> <p> MH 5/5.3 Central de Processamento de Roupas – Lavanderia - Nível 3</p> <p>MH 5/6 Central de Processamento de Materiais e Esterilização</p> <p> MH 5/6.1 Central de Processamento de Materiais e Esterilização - Nível 1</p> <p> MH 5/6.2 Central de Processamento de Materiais e Esterilização - Nível 2</p> <p> MH 5/6.3 Central de Processamento de Materiais e Esterilização - Nível 3</p> <p>MH 5/7 Higiene</p> <p> MH 5/7.1 Higiene - Nível 1</p> <p> MH 5/7.2 Higiene - Nível 2</p> <p> MH 5/7.3 Higiene - Nível 3</p> <p>MH 5/8 Segurança e Saúde Ocupacional</p> <p> MH 5/8.1 Segurança e Saúde Ocupacional - Nível 1</p> <p> MH 5/8.2 Segurança e Saúde Ocupacional - Nível 2</p> <p> MH 5/8.3 Segurança e Saúde Ocupacional - Nível 3</p>		
Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003



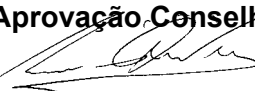
	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MH (Cont.) Pág: 6/7
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 10/01/2000
ÍNDICE		Revisão nº: 02
		Data desta Revisão:20/11/2003
<div>MH 5/9 Serviço Social</div> <div>MH 5/9.1 Serviço Social - Nível 1</div> <div>MH 5/9.2 Serviço Social - Nível 2</div> <div>MH 5/9.3 Serviço Social - Nível 3</div> <div>MH 5/10 Materiais e Suprimentos</div> <div>MH 5/10.1 Materiais e Suprimentos - Nível 1</div> <div>MH 5/10.2 Materiais e Suprimentos - Nível 2</div> <div>MH 5/10.3 Materiais e Suprimentos - Nível 3</div> <div>MH 6. SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO</div> <div>MH 6/1 Gestão de Projetos Físicos</div> <div>MH 6/1.1 Gestão de Projetos Físicos - Nível 1</div> <div>MH 6/1.2 Gestão de Projetos Físicos - Nível 2</div> <div>MH 6/1.3 Gestão de Projetos Físicos - Nível 3</div> <div>MH 6/2 Gestão da Estrutura Físico-Funcional</div> <div>MH 6/2.1 Gestão da Estrutura Físico-Funcional - Nível 1</div> <div>MH 6/2.2 Gestão da Estrutura Físico-Funcional - Nível 2</div> <div>MH 6/2.3 Gestão da Estrutura Físico-Funcional - Nível 3</div> <div>MH 6/3 Gestão de Manutenção Predial</div> <div>MH 6/3.1 Gestão de Manutenção Predial - Nível 1</div> <div>MH 6/3.2 Gestão de Manutenção Predial - Nível 2</div> <div>MH 6/3.3 Gestão de Manutenção Predial - Nível 3</div> <div>MH 6/4 Gestão de Resíduos</div> <div>MH 6/4.1 Gestão de Resíduos - Nível 1</div> <div>MH 6/4.2 Gestão de Resíduos - Nível 2</div> <div>MH 6/4.3 Gestão de Resíduos - Nível 3</div>		
Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003




	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MH (Cont.) Pág: 7/7
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 10/01/2000
ÍNDICE		Revisão nº: 02
		Data desta Revisão:20/11/2003
<div>MH 6/5 Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares<div>MH 6/5.1 Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares - Nível 1</div><div>MH 6/5.2 Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares - Nível 2</div><div>MH 6/5.3 Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares - Nível 3</div></div> <div>MH 6/6 Gestão da Segurança<div>MH 6/6.1 Gestão da Segurança - Nível 1</div><div>MH 6/6.2 Gestão da Segurança - Nível 2</div><div>MH 6/6.3 Gestão da Segurança - Nível 3</div></div> <div>MH 7. ENSINO E PESQUISA<div>MH 7/1 Educação Continuada<div>MH 7/1.1 Educação Continuada - Nível 1</div><div>MH 7/1.2 Educação Continuada - Nível 2</div><div>MH 7/1.3 Educação Continuada - Nível 3</div></div><div>MH 7/2 Ensino<div>MH 7/2.1 Ensino - Nível 1</div><div>MH 7/2.2 Ensino - Nível 2</div><div>MH 7/2.3 Ensino - Nível 3</div></div><div>MH 7/3 Pesquisa<div>MH 7/3.1 Pesquisa - Nível 1</div><div>MH 7/3.2 Pesquisa - Nível 2</div><div>MH 7/3.3 Pesquisa - Nível 3</div></div></div>		
Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003



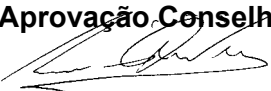
	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 10/01/2000
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº: 03
		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO</p> <p>Esta seção agrupa os componentes relacionados ao sistema de governo da Organização, aos aspectos de liderança, diretrizes administrativas, planejamento institucional e relacionamento com o cliente.</p> <p>Subseções atuais: Direção e Liderança; Gestão de Pessoas; Gestão Administrativa e Financeira; Gestão de Materiais e Suprimentos; Gestão da Qualidade.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/1 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES	Data de Emissão: 21/09/1999	
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO	Revisão nº: 03	
<p>Direção e Liderança</p> <p>Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao desenvolvimento de políticas, direcionamento, planejamento estratégico e organização da sistemática de governo da Organização.</p>		Data desta Revisão: 20/11/2003
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/1.1 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 21/09/1999
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº: 03
		Data desta Revisão: 20/11/2003
<div>Direção e Liderança – Nível 1</div> <div>Padrão Dispõe de responsável habilitado ou capacitado para a direção e liderança; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.</div> <div>Itens de Orientação<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Profissional habilitado ou com capacitação compatível.</i><ul style="list-style-type: none">▪ <i>Responsáveis habilitados da área médica e administrativa (habilitação específica em administração de serviços de saúde ou experiência profissional específica, baseada em evidências, tais como: tempo de serviço, experiência prévia, formação prática supervisionada, residência médica etc).</i>▪ <i>Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.</i>▪ <i>Define competências, funções, atribuições e responsabilidades.</i>▪ <i>Existência de um sistema de cobertura e representação da Diretoria nas 24 horas, inclusive nos finais de semana e feriados.</i>▪ <i>Organiza as comissões e serviços previstos em lei.</i>▪ <i>Organização dos processos e sistemas voltados para assegurar o cumprimento das normas vigentes e dos requisitos de segurança para os clientes.</i>▪ <i>Definição e gerenciamento dos contratos de aquisição de produtos e serviços e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.</i>▪ <i>Infra-estrutura e processos compatíveis com a capacidade instalada e os serviços oferecidos.</i><ul style="list-style-type: none">▪ <i>Registros que evidenciem a memória e análise crítica dos processos administrativos, gerenciais e de tomada de decisão institucional (atas de diretoria, registros de reuniões ou de outros procedimentos de documentação).</i></div>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data: 20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data: 01/12/2003	



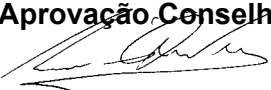
	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/1.2 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 21/09/1999
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº: 03
<p align="center">Direção e Liderança - Nível 2</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) ao gerenciamento de um processo de direção e liderança; estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada voltados para o processo de direção e liderança; evidências de integração com outros processos de administração e serviços da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is), e aplicado(s).</i> ▪ <i>Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.</i> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Procedimentos de acompanhamento e avaliação do desempenho organizacional e econômico-financeiro.</i> 		Data desta Revisão: 20/11/2003
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	



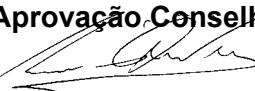
	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/1.3 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 21/09/1999
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº: 03
		Data desta Revisão: 20/11/2003
<div><div>Direção e Liderança - Nível 3</div><div><div>Padrão</div><div>Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.</div></div></div>		
<div><div>Itens de Orientação</div><div><ul style="list-style-type: none"><i>Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos de direção e liderança.</i><i>Avaliação de desempenho dos processos específicos.</i><i>Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.</i><i>Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.</i><i>Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.</i></div></div>		
<div><div>Elaborado por:</div><div>ONA; IAC's; ANVISA</div></div>		
<div><div>Aprovação da Superintendência/Data:</div><div> 20/11/2003</div></div>	<div><div>Aprovação Conselho de Administração/Data:</div><div> 01/12/2003</div></div>	



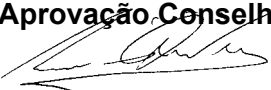
	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/2 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 01/12/2003
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº:
<div data-bbox="220 452 475 483" data-label="Section-Header"> <p>Gestão de Pessoas</p> </div> <div data-bbox="143 483 1485 568" data-label="Text"> <p>Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento de recursos humanos, condições de trabalho, saúde e segurança dos profissionais e trabalhadores.</p> </div>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/2.1 Pág: 1/1		
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES	Data de Emissão: 01/12/2003			
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO	Revisão nº:			
<div> Gestão de Pessoas - Nível 1 </div> <div> Padrão Dispõe de responsável habilitado ou capacitado para a administração e gerência de recursos humanos; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização. </div> <div> Itens de Orientação <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Profissional habilitado ou com capacitação compatível.</i> ▪ <i>Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.</i> ▪ <i>Dimensionamento do quadro de pessoal da Organização e regulação conforme legislação vigente.</i> ▪ <i>Organização dos processos e gestão de recursos humanos.</i> ▪ <i>Serviço de pessoal com todos os registros dos funcionários e habilitações específicas.</i> ▪ <i>Infra-estrutura e processos compatíveis com a capacidade instalada e os serviços oferecidos.</i> </div>				
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA				
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003			


	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/2.2 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 01/12/2003
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº:
Gestão de Pessoas - Nível 2 <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> Padrão Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) ao gerenciamento de recursos humanos; estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada inclui o processo de segurança, saúde ocupacional e qualidade de vida no trabalho; evidências de integração com outros processos de administração e serviços da Organização. </div> Itens de Orientação <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).</i> ▪ <i>Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.</i> ▪ <i>Programa de valorização das pessoas.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional e gerenciamento das relações de trabalho.</i> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.</i> 		Data desta Revisão:
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/2.3 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 01/12/2003
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº:
<p>Gestão de Pessoas - Nível 3</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos específicos de administração de recursos humanos e pessoas.</i> ▪ <i>Avaliação de desempenho dos processos específicos.</i> ▪ <i>Sistema de informação baseado em indicadores do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.</i> ▪ <i>Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.</i> ▪ <i>Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.</i> 		Data desta Revisão:
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	


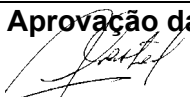
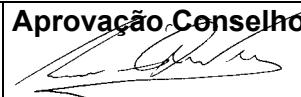
	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/3 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES	Data de Emissão: 01/12/2003	
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO	Revisão nº:	
<div data-bbox="220 454 678 483" data-label="Section-Header"> <p>Gestão Administrativa e Financeira</p> </div> <div data-bbox="145 483 1485 566" data-label="Text"> <p>Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento de recursos administrativos e financeiros.</p> </div>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/3.1 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 01/12/2003
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº:
<p>Gestão Administrativa e Financeira - Nível 1</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Dispõe de responsável habilitado ou capacitado para a administração e gerência administrativa e financeira; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Profissional habilitado ou com capacitação compatível.</i> ▪ <i>Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.</i> ▪ <i>Processos de administração geral e dos recursos financeiros, cobrança e controle orçamentário geral.</i> ▪ <i>Gerenciamento dos contratos e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.</i> ▪ <i>Infra-estrutura e processos compatíveis com a capacidade instalada e os serviços oferecidos.</i> 		Data desta Revisão:
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/3.2 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES	Data de Emissão: 01/12/2003	
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO	Revisão nº:	
<div data-bbox="150 454 766 488" data-label="Section-Header"> Gestão Administrativa e Financeira - Nível 2 </div> <div data-bbox="197 551 300 584" data-label="Section-Header"> Padrão </div> <div data-bbox="197 600 1442 757" data-label="Text"> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) ao gerenciamento administrativo e financeiro; estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos de administração e serviços da Organização.</p> </div> <div data-bbox="197 840 481 873" data-label="Section-Header"> Itens de Orientação </div> <div data-bbox="150 889 1485 1227" data-label="List-Group"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).</i> ▪ <i>Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional e gerenciamento econômica, administrativa e financeira.</i> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.</i> </div>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/3.3 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 01/12/2003
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº:
<div data-bbox="151 454 766 488"> Gestão Administrativa e Financeira - Nível 3 </div> <div data-bbox="196 548 300 582" style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;"> Padrão </div> <div data-bbox="196 600 1444 757" style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;"> <p>Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da Organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.</p> </div> <div data-bbox="196 907 483 940" style="margin-top: 20px;"> Itens de Orientação </div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos específicos de administração e finanças.</i> ▪ <i>Avaliação de desempenho dos processos específicos.</i> ▪ <i>Sistema de informação baseado em indicadores do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.</i> ▪ <i>Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.</i> ▪ <i>Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.</i> 		



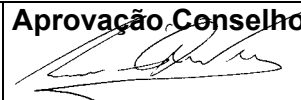
	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/4 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão:
<p>Gestão de Materiais e Suprimentos Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de materiais e suprimentos.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/4.1 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 01/12/2003
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº: 03
		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>Gestão de Materiais e Suprimentos - Nível 1</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Dispõe de responsável habilitado ou capacitado para a administração de materiais e suprimentos; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Profissional habilitado ou com capacitação compatível.</i> ▪ <i>Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.</i> ▪ <i>Processos de planejamento, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de materiais e suprimentos.</i> ▪ <i>Inspeção de recebimento de materiais e suprimentos.</i> ▪ <i>Sistema de aquisição que assegure a verificação e existência do registro sanitário dos medicamentos e produtos (saneantes, degermantes, equipamentos, materiais, kits de reagentes, alimentos entre outros) utilizados em serviços de saúde.</i> ▪ <i>Gerenciamento dos critérios de seleção e de avaliação de fornecedores com base na sua capacidade em fornecer produtos e serviços de acordo com os requisitos de segurança.</i> ▪ <i>Instalações físicas e processos compatíveis com a capacidade instalada e os serviços oferecidos.</i> 		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/4.2 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>Gestão de Materiais e Suprimentos - Nível 2</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) ao gerenciamento de materiais e suprimentos; estatísticas básicas para o planejamento; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros serviços da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).</i> ▪ <i>Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.</i> ▪ <i>Integra comissões e serviços institucionais.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.</i> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.</i> 		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/4.3 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão:
<p>Gestão de Materiais e Suprimentos - Nível 3</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos do serviço.</i> ▪ <i>Avaliação de desempenho do serviço.</i> ▪ <i>Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.</i> ▪ <i>Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.</i> ▪ <i>Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.</i> 		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  <div style="text-align: right;">20/11/2003</div>	Aprovação Conselho de Administração/Data:  <div style="text-align: right;">01/12/2003</div>	





	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/5 Pág: 1/1 Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>Gestão da Qualidade</p> <p>Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento, a melhoria da gestão e a política da qualidade.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  <div style="text-align: right;">20/11/2003</div>	Aprovação Conselho de Administração/Data:  <div style="text-align: right;">01/12/2003</div>	

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/5.1 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 21/09/1999
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Revisão nº: 03
<div data-bbox="145 421 564 454"> Gestão da Qualidade - Nível 1 </div> <div data-bbox="193 517 300 551"> Padrão </div> <div data-bbox="193 566 1441 663"> Equipe habilitada ou capacitada para a administração da qualidade; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o nível de complexidade da Organização. </div> <div data-bbox="201 824 483 857"> Itens de Orientação </div> <div data-bbox="156 875 1425 958"> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Equipe habilitada ou capacitada e dimensionada às necessidades da Organização.</i> ▪ <i>Infra-estrutura e processos compatíveis com a capacidade instalada e os serviços oferecidos.</i> </div>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/5.2 Pág: 1/1 Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>Gestão da Qualidade - Nível 2</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) ao gerenciamento e melhoria da qualidade; estatísticas básicas para o planejamento; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros serviços da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).</i> ▪ <i>Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para: a melhoria de processos e integração institucional.</i> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.</i> 		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  <div style="text-align: right;">20/11/2003</div>	Aprovação Conselho de Administração/Data:  <div style="text-align: right;">01/12/2003</div>	

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 1/5.3 Pág: 1/1 Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>Gestão da Qualidade - Nível 3</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; desenvolve e coordena o programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus processos estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos específicos do serviço.</i> ▪ <i>Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.</i> ▪ <i>Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.</i> ▪ <i>Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.</i> 		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 2 Pág: 1/1 Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 02
SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA</p> <p>Esta seção agrupa as subseções relacionadas à organização de serviços profissionais responsáveis pelo processo de internação do paciente e pela assistência contínua nas 24 horas, até a sua alta.</p> <p>Subseções atuais: Corpo Clínico; Enfermagem.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  <div style="text-align: right;">20/11/2003</div>		Aprovação Conselho de Administração/Data:  <div style="text-align: right;">01/12/2003</div>

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 2/1 Pág: 1/1 Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>Corpo Clínico</p> <p>Equipe médica responsável pelo processo de internação do paciente e pela assistência contínua nas 24 horas, até a sua alta, que compreende: diagnóstico e terapêutica, respeitando os preceitos éticos e legais da profissão.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
	Manual Brasileiro	NR: MH 2/1.1 Pág: 1/1

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA		Data desta Revisão: 20/11/2003

Corpo Clínico - Nível 1



Padrão


Corpo Clínico, legalmente habilitado, que atua no acompanhamento contínuo dos pacientes internados, nas 24 horas, de acordo com as normas definidas no Regimento Interno; conta com uma direção médica que supervisiona as ações assistenciais prestadas pela equipe médica.

Itens de Orientação


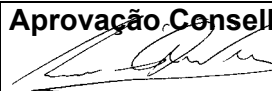

- *Corpo Clínico habilitado e organizado.*
- *Existência de Regimento Interno com conhecimento formal de todo o Corpo Clínico.*
- *Responsável Técnico pela assistência médica, que supervisiona as decisões sobre diagnóstico e tratamento e assume a responsabilidade final pela conduta adotada.*
- *Médico assistente designado para cada paciente.*
- *Pacientes com conhecimento do nome do médico que lhes assiste e informados sobre o seu diagnóstico e procedimentos a realizar ou realizados.*
- *Relação dos médicos contratados e credenciados.*
- *Escala de médicos de plantão ativo ou à distância.*
- *Continuidade do atendimento ao paciente (visita, prescrições e evoluções médicas).*
- *Registros no prontuário de todos os atendimentos realizados.*
- *Prontuários e laudos completos, legíveis e assinados com a respectiva identificação.*
- *Definição dos consentimentos informados para os procedimentos de risco.*
- *Comissões obrigatórias do Corpo Clínico e Institucional.*

Elaborado por:
ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003
---	--

	Manual Brasileiro de Acreditação	<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">NR: MH 2/1.2</td> <td style="width: 50%;">Pág: 1/1</td> </tr> <tr> <td colspan="2">Data de Emissão: 21/09/1999</td> </tr> </table>	NR: MH 2/1.2	Pág: 1/1	Data de Emissão: 21/09/1999	
NR: MH 2/1.2	Pág: 1/1					
Data de Emissão: 21/09/1999						

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA		Data desta Revisão: 20/11/2003	
<div>Corpo Clínico - Nível 2</div> <div><div>Padrão</div><p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s). O médico desenvolve suas ações baseadas em procedimentos voltados para a melhoria de processos assistenciais e dos procedimentos médico-sanitários; dispõe de um programa de capacitação e educação continuada; as ações médicas são auditadas através de registros no prontuário; dispõe de estatísticas básicas para a tomada de decisão clínica e gerencial.</p></div> <div><div>Itens de Orientação</div><ul style="list-style-type: none">Manual(is) de normas rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).Procedimentos padronizados, como protocolos clínicos, para as patologias de maior prevalência.Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.Grupos de trabalho para a melhoria de processos, integração institucional, análise crítica dos casos atendidos, melhoria da técnica, controle de problemas, minimização de riscos e efeitos colaterais.Mecanismos de auditoria médica (sistemas internos e/ou externos) e seus resultados.Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao cliente/paciente e seguimento de casos.Reuniões clínicas periódicas para discutir casos selecionados.Estatísticas básicas para a tomada de decisão clínica e gerencial.</div>			
<div>Elaborado por:</div> <div>ONA; IAC's; ANVISA</div>			
<div>Aprovação da Superintendência/Data:</div> <div><div></div><div>20/11/2003</div></div>		<div>Aprovação Conselho de Administração/Data:</div> <div><div></div><div>01/12/2003</div></div>	
<div><div><div></div><div>Organização Nacional de Acreditação</div></div></div>		<div>Manual Brasileiro</div> <div>de Acreditação</div>	<div>NR: MH 2/1.3</div> <div>Pág: 1/1</div> <div>Data de Emissão: 21/09/1999</div>
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	

SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA		Data desta Revisão: 20/11/2003	
Corpo Clínico - Nível 3			
Padrão			
Participa ativamente do modelo assistencial, baseado em enfoque multiprofissional e interdisciplinar; integra o programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos e de avaliação do serviço; sistema de informação baseado em dados e indicadores que permitam análises comparativas com referenciais e monitoramento de resultados.			
Itens de Orientação			
<ul style="list-style-type: none">Assistência ao cliente/paciente segue um planejamento em níveis de complexidade com enfoque multiprofissional e interdisciplinar.Avaliação dos procedimentos padronizados, como protocolos clínicos, e de seus resultados.Indicadores epidemiológicos utilizados no planejamento e na definição do modelo assistencial.Registros, atas, relatórios e estatísticas referentes às atividades de avaliação da qualidade da assistência, com série histórica.Comparações de resultados com referenciais e análise do impacto gerado junto à comunidade.Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos.			
Elaborado por:			
ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
 20/11/2003		 01/12/2003	
		Manual Brasileiro	NR: MH 2/2
		de Acreditação	Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 21/09/1999	
SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA		Revisão nº: 03	
		Data desta Revisão: 20/11/2003	

Enfermagem

Equipe de Enfermagem responsável pela assistência contínua ao paciente nas 24 horas, desde a internação até a alta e que compreende: previsão, organização e administração de recursos para prestação de cuidados aos pacientes, de modo sistematizado, respeitando os preceitos éticos e legais da profissão.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:




20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 2/2.1	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA		Data desta Revisão: 20/11/2003	

Enfermagem - Nível 1

Padrão

A Enfermagem conta com Responsável Técnico habilitado; os procedimentos e controles dos pacientes internados são registrados no prontuário; a distribuição da equipe consta de escala de acordo com a habilitação requerida, ajustada às necessidades do serviço.

Itens de Orientação

- *Responsável Técnico habilitado.*
 - *Supervisão contínua e sistematizada por profissional habilitado, nas diferentes áreas.*
 - *Chefia do serviço coordena a seleção e dimensionamento da equipe de Enfermagem.*
 - *Número de enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem compatíveis com as necessidades de serviço.*
 - *Escala assegura a cobertura da assistência prestada e a disponibilidade de pessoal nas 24 horas em atividades descontinuadas.*
 - *Registros de Enfermagem no prontuário, completos, legíveis e assinados, que comprovem a realização da terapêutica medicamentosa, resultados de intervenções da enfermagem, orientações e cuidados prestados.*
 - *Procedimentos técnicos básicos para a execução das tarefas de Enfermagem.*
 - *Comissões obrigatórias de Enfermagem.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 2/2.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Data desta Revisão: 20/11/2003

Enfermagem - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); desenvolve suas ações baseadas em procedimentos voltados para a melhoria de processos assistenciais; dispõe de um programa de capacitação e educação continuada; as ações de enfermagem são auditadas através de registros no prontuário; dispõe de estatísticas básicas para a tomada de decisão clínica e gerencial.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Procedimentos padronizados, como protocolos clínicos, para as patologias de maior prevalência.*
 - *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
 - *Grupos de trabalho para a melhoria de processos, integração institucional, análise crítica dos casos atendidos, melhoria da técnica, controle de problemas, minimização de riscos e efeitos indesejáveis.*
 - *Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente e seguimento de casos.*
 - *Estatísticas básicas para a tomada de decisão clínica e gerencial.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 2/2.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS PROFISSIONAIS E ORGANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA

Data desta Revisão: 20/11/2003

Enfermagem - Nível 3

Padrão

Participa ativamente do modelo assistencial, baseado em enfoque multiprofissional e interdisciplinar; integra o programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos e de avaliação do serviço; sistema de informação baseado em dados e indicadores que permitam análises comparativas com referenciais e monitoramento de resultados.

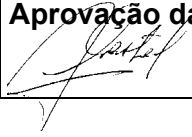
Itens de Orientação

- *Avaliação sistemática dos procedimentos de enfermagem que demonstre os resultados dos cuidados prestados e a coerência das condutas adotadas.*
- *Indicadores epidemiológicos utilizados no planejamento e na definição do modelo assistencial.*
- *Comparação de resultados com referenciais e análise do impacto gerado junto à comunidade.*
- *Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos.*


Elaborado por:





ONA; IAC's; ANVISA

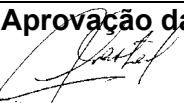
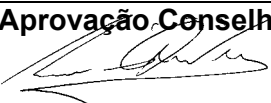

Aprovação da Superintendência/Data:


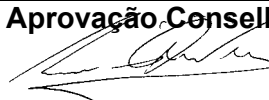


20/11/2003




Aprovação Conselho de Administração/Data:


01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 4 Pág: 1/1 Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO Esta seção agrupar todos os serviços voltados para o apoio ao diagnóstico.</p> <p>Subseções atuais: Laboratório Clínico; Diagnóstico por Imagem; Métodos Gráficos; Anatomia Patológica.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
	Manual Brasileiro	NR: MH 4/1 Pág: 1/1

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>Laboratório Clínico Serviço responsável pela coleta, processamento e resultados de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade da Organização, para fins de diagnóstico e tratamento.</p>		
<p>Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA</p>		
<p>Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003</p>		<p>Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003</p>
	<p>Manual Brasileiro de Acreditação</p>	<p>NR: MH 4/1.1 Pág: 1/1 Data de Emissão: 21/09/1999</p>

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 20/11/2003	
<div>Laboratório Clínico - Nível 1</div> <div>Itens de Orientação</div> <div><ul style="list-style-type: none">▪ Responsável Técnico habilitado.▪ Equipe multiprofissional habilitada.▪ Serviço habilitado de acordo com a legislação vigente.▪ Sistema de coleta, identificação da amostra e acompanhamento de todas as fases do processo até a emissão do laudo.▪ Sistema para o transporte de amostras que garanta a segurança das mesmas.▪ Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos do Laboratório.▪ Condições estruturais e operacionais que atendam aos requisitos de segurança para o cliente interno e externo.▪ Escala de plantão, ativo ou à distância, bem como sistema de comunicação que assegure resultado em tempo hábil.▪ Equipamentos e instalações compatíveis com os procedimentos laboratoriais executados.▪ Sistemática de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.▪ Área física com condições para: higienização das mãos, ventilação e iluminação.▪ Precauções padronizadas e cumprimento das normas da Comissão de Controle de Infecção.▪ Controle de qualidade do processo de análise laboratorial.▪ Controle e registro de temperatura em equipamentos críticos.</div>			
<div>Elaborado por:</div> <div>ONA; IAC's; ANVISA</div>			
<div>Aprovação da Superintendência/Data:</div> <div><div>20/11/2003</div></div>		<div>Aprovação Conselho de Administração/Data:</div> <div><div>01/12/2003</div></div>	
<div><div>Organização Nacional de Acreditação</div></div>		<div>Manual Brasileiro</div> <div>de Acreditação</div>	
		<div>NR: MH 4/1.2</div> <div>Pág: 1/1</div> <div>Data de Emissão: 21/09/1999</div>	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	

SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 20/11/2003	
<p>Laboratório Clínico - Nível 2</p>			
<p>Padrão</p> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.</p>			
<p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is), e aplicado(s).</i> ▪ <i>Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.</i> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.</i> 			
<p>Elaborado por:</p> <p>ONA; IAC's; ANVISA</p>			
<p>Aprovação da Superintendência/Data:</p> <p> 20/11/2003</p>		<p>Aprovação Conselho de Administração/Data:</p> <p> 01/12/2003</p>	
		<p>Manual Brasileiro</p> <p>de Acreditação</p>	<p>NR: MH 4/1.3</p> <p>Pág: 1/1</p>
			<p>Data de Emissão: 21/09/1999</p>
<p>MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES</p>		<p>Revisão nº: 03</p>	
<p>SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO</p>		<p>Data desta Revisão: 20/11/2003</p>	

Laboratório Clínico - Nível 3

Padrão

Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.

Itens de Orientação

- *Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos.*
- *Avaliação de desempenho dos processos específicos.*
- *Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 4/2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Diagnóstico por Imagem

Neste serviço estão incluídos os seguintes procedimentos: raios x, fenorosopia, angiografia (inclusive por subtração digital de imagens), mamografia, tomografia computadorizada (TC), ressonância magnética e ultra-sonografia.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 4/2.1 Pág: 1/1	
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 20/11/2003	

Diagnóstico por Imagem - Nível 1

Itens de Orientação

- *Responsável Técnico habilitado.*
- *Equipe multiprofissional habilitada.*
- *Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos do serviço.*
- *Esclarecimentos aos clientes/paciente sobre as condições de realização dos exames.*
- *Condições estruturais e operacionais que atendam a todos os registros de segurança para o cliente interno e externo, conforme legislação vigente.*
- *Equipamentos e instalações compatíveis com os procedimentos do serviço.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.*
- *Condições para higienização das mãos.*
- *Cumprimento das normas da Comissão de Controle de Infecção.*
- *Escala com cobertura nas 24 horas.*
- *Material, medicamentos e equipamentos para emergência (o caso de serem realizados procedimentos invasivos).*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.*
- *Programa de monitorização individual.*
- *Treinamento sistemático da equipe em radioproteção.*
- *Programa de monitorização de área.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



Manual Brasileiro
de Acreditação

NR: MH 4/2.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Diagnóstico por Imagem - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is), e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.*
- *Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 4/2.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Diagnóstico por Imagem - Nível 3

Padrão

Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.

Itens de Orientação

- *Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos.*
- *Avaliação de desempenho dos processos específicos.*
- *Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 4/3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Métodos Gráficos

Serviço responsável pela elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de

complexidade da Organização, no qual estão incluídos os seguintes procedimentos: eletrocardiograma, eletrocardiograma de esforço, eletroencefalograma e ecocardiograma.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



ONA
Organização Nacional
de Acreditação

**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 4/3.1

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Métodos Gráficos - Nível 1

Itens de Orientação

- *Equipe habilitada e dimensionada adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos do serviço.*
- *Equipamentos e instalações compatíveis com os procedimentos do serviço.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.*
- *Condições para a higienização das mãos.*
- *Cumprimento das normas da Comissão de Controle de Infecção*
- *Materiais, medicamentos e equipamentos para emergência.*

Elaborado por:


ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 4/3.2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 20/11/2003	

Métodos Gráficos - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is), e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.*
- *Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 4/3.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Métodos Gráficos - Nível 3

Padrão

Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.

Itens de Orientação

- *Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos.*
- *Avaliação de desempenho dos processos específicos.*
- *Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 4/4

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Anatomia Patológica

Serviço para confirmação de diagnósticos per, pós-cirúrgicos e ambulatoriais (pré) de peças de biópsias e de diagnósticos de necrópsias, através de exames histológicos.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 4/4.1	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 20/11/2003	

Anatomia Patológica - Nível 1

Padrão

Dispõe de responsável habilitado ou capacitado; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Responsável Técnico habilitado.*
- *Equipe habilitada e dimensionada às necessidades do serviço.*
- *Sistema seguro de identificação do material a ser analisado, que permita rastreabilidade.*
- *Define e acompanha as técnicas para o acondicionamento e transporte das peças cirúrgicas.*
- *Arquivos de lâminas e laudos.*
- *Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos do serviço.*
- *Infra-estrutura, materiais e equipamentos compatíveis para a execução das tarefas e de acordo com as necessidades do serviço.*
- *Área física com condições de: higienização das mãos, ventilação e iluminação.*
- *Cumprimento das normas da Comissão de Controle de Infecção.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.*
- *Descarte de resíduos, conforme legislação vigente.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 4/4.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Anatomia Patológica - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.


Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is), e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.*
- *Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 4/4.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS DE APOIO AO DIAGNÓSTICO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Anatomia Patológica - Nível 3

Padrão

Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.

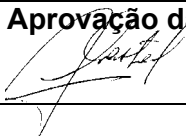
Itens de Orientação

- *Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos.*
- *Avaliação de desempenho dos processos específicos.*
- *Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:









20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:






01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5 Pág: 1/1 Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 02
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO</p> <p>Esta seção agrupa todos aqueles serviços que envolvem uma ação técnica especializada, que inclui os processos de abastecimento, produção e/ou serviços técnicos especializados de apoio e ação assistencial.</p> <p>Subseções atuais: Sistema de Informação do Paciente; Prevenção e Controle de Infecções; Assistência Farmacêutica; Assistência Nutricional; Central de Processamento de Roupas – Lavanderia; Central de Processamento de Materiais e Esterilização; Higiene; Segurança e Saúde Ocupacional; Serviço Social; Material e Suprimentos.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/1 Pág: 1/1 Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>Sistema de Informação do Paciente</p> <p>Conjunto de atividades destinado à guarda, arquivamento, manutenção e recuperação das informações relativas ao cliente/paciente.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/1.1 Data de Emissão: 21/09/1999	Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003	
Sistema de Informação do Paciente - Nível 1			
<div>Padrão Dispõe de local e equipe capacitada para a guarda, arquivamento e manutenção do prontuário clínico dos clientes/pacientes; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.</div>			
Itens de Orientação <ul style="list-style-type: none">▪ Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.▪ Sistemática de organização do arquivo e do prontuário.▪ Sistemática de controle de entrada e saída, de circulação e mecanismos de rastreabilidade.▪ Prontuários completos, legíveis e assinados com a identificação dos profissionais.▪ Registros no prontuário do cliente/paciente de todos os atendimentos realizados.▪ Condições estruturais e operacionais que atendam a todos os requisitos de segurança para os clientes internos e externos, conforme normas e regulamentos correspondentes.			
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			

Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	
		NR: MH 5/1.2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003	
<p>Sistema de Informação do Paciente - Nível 2</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).</i> ▪ <i>Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para a melhoria de processos e integração institucional.</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.</i> 			
<p>Elaborado por:</p> <p>ONA; IAC's; ANVISA</p>			

Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
 20/11/2003		 01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/1.3 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 21/09/1999	
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Revisão nº: 03	
		Data desta Revisão: 20/11/2003	

Sistema de Informação do Paciente - Nível 3

Padrão

Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; está integrado ao sistema de informação da Organização, utilização de dados e indicadores para a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.




Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos específicos.

- Avaliação de desempenho dos processos.
- Análises e comparações utilizando sistema de informação baseado em dados e indicadores.
- Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.
- Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
 20/11/2003		 01/12/2003	
		Manual Brasileiro	NR: MH 5/2 Pág: 1/1

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003
<p>Prevenção e Controle de Infecções</p> <p>Conjunto de ações sistemáticas e contínuas que visam à prevenção e o controle das infecções.</p>		
<p>Elaborado por:</p> <p>ONA; IAC's; ANVISA</p>		
<p>Aprovação da Superintendência/Data:</p> <p> 20/11/2003</p>		<p>Aprovação Conselho de Administração/Data:</p> <p> 01/12/2003</p>
		<p>Manual Brasileiro NR: MH 5/2.1 Pág: 1/1</p>

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003

Prevenção e Controle de Infecções - Nível 1

Padrão

Dispõe de equipe habilitada; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Equipe multiprofissional habilitada e dimensionada às necessidades do serviço.*
- *Condições estruturais e operacionais que atendem a todos os requisitos de segurança para o cliente, conforme normas e regulamentos correspondentes.*
- *Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos de controle de infecções, conforme legislação vigente.*
- *Atuação da Comissão de Controle de Infecção (CCI) na Organização.*
- *Interação com o Laboratório de Microbiologia para definição do perfil de resistência microbiana.*
- *Sistemática de monitoramento de casos de infecções hospitalares e notificação para a autoridade sanitária.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003

Prevenção e Controle de Infecções - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.


Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e integração institucional.*
 - *Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*
 - *Ações sistemáticas e contínuas de busca ativa, bem como monitorização através de sistema de registro dos resultados e informações aos serviços envolvidos.*
 - *Procedimentos de orientação aos clientes/pacientes.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003

Prevenção e Controle de Infecções - Nível 3

Padrão

Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; está integrado ao sistema de informação da Organização, utilização de dados e indicadores para a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.

Itens de Orientação

- *Sistema de planejamento e melhoria contínua de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos.*
- *Processo de vigilância epidemiológica e evidências de melhorias de resultados.*
- *Sistema de informação baseado em indicadores que permitam análises técnicas e gerenciais.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003

Assistência Farmacêutica

Conjunto de ações sistemáticas e contínuas que visam os procedimentos de assistência farmacêutica e de farmacovigilância.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003

Assistência Farmacêutica - Nível 1

Padrão

Dispõe de equipe habilitada; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Responsável Técnico habilitado.*
- *Equipe habilitada e capacitada, dimensionada às necessidades do serviço.*
- *Critérios de seleção de fornecedores com base na sua capacidade em fornecer medicamentos e materiais médico-hospitalares de acordo com os requisitos de segurança e legislação vigente.*
- *Especificação, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de medicamentos e materiais médico-hospitalares.*
- *Processos farmacotécnicos que permitem obter boa qualidade de matéria-prima e produtos acabados.*
- *Controle de medicamentos e produtos de saúde quanto ao armazenamento, estoques satélites e distribuição.*
- *Sistema de aquisição que assegure a verificação e existência do registro sanitário dos medicamentos e produtos (saneantes, degermantes, materiais, nutrição parenteral, quimioterápicos entre outros) utilizados em serviços de saúde.*
- *Controles administrativos específicos para itens sob regime de vigilância legal.*
- *Sistema de manejo e descarte de medicamentos e materiais médico-hospitalares que assegure a correta inutilização.*
- *Precauções padrão e cumprimento das normas de prevenção e controle de infecção.*
 - *Participação em comissões e serviços institucionais.*
 - *Sistema de notificação de eventos adversos e comunicação interna de alerta sanitários.*
 - *Orientações quanto a interações medicamentosas.*
- *Condições estruturais e operacionais que atendam a todos os requisitos de segurança para o cliente interno e externo, conforme normas e regulamentos vigentes.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003

Assistência Farmacêutica - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Sistema de farmacovigilância.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e integração institucional.*
- *Sistema de análise crítica dos casos atendidos, visando a melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos, minimização de riscos e efeitos colaterais.*
- *Procedimentos de orientação ao cliente/paciente.*
- *Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao cliente e seguimento de casos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003

Assistência Farmacêutica - Nível 3

Padrão

Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; está integrado ao sistema de informação da Organização, utilização de dados e indicadores para a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.

Itens de Orientação

- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Análises e comparações utilizando sistema de informação baseado em dados e indicadores.*
- *Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



Manual Brasileiro

NR: MH 5/4

Pág: 1/1

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003

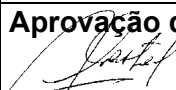
Assistência Nutricional

Conjunto de atividades destinada à oferta de alimentos nutricionalmente balanceados e dietas que atendam às necessidades específicas do cliente/paciente, bem como educação nutricional.

Elaborado por:


ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



ONA
Organização Nacional
de Acreditação

Manual Brasileiro

NR: MH 5/4.1

Pág: 1/1

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003

Assistência Nutricional - Nível 1

Padrão

Dispõe de equipe habilitada; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Responsável Técnico habilitado.*
- *Equipe habilitada e capacitada, dimensionada às necessidades do serviço.*
- *Utiliza manual de boas práticas de preparo de alimentos.*
- *Relação de dietas básicas para as patologias de maior prevalência na Organização, com prescrições dietéticas e cardápios diários.*
- *Precauções padrão e cumprimento das normas da Comissão de Controle de Infecção.*
- *Participa de comissões e serviços institucionais.*
- *Condições estruturais e operacionais que atendem a todos os requisitos de segurança para o cliente interno e externo, conforme normas e regulamentos vigentes.*
 - *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003

	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003

Assistência Nutricional - Nível 2



Padrão


Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.




Itens de Orientação

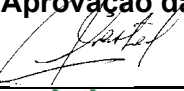
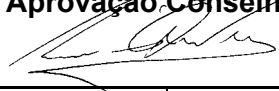

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Sistemática de visita e acompanhamento aos clientes/pacientes.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e integração institucional.*
- *Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao cliente/paciente e seguimento de casos.*
- *Sistema de análise crítica dos casos atendidos, visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*


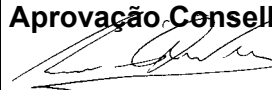

Elaborado por:
 ONA; IAC's; ANVISA


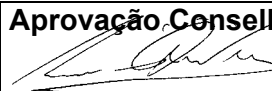

Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003
---	--

	Manual Brasileiro	NR: MH 5/4.3	Pág: 1/1
	de Acreditação	Data de Emissão: 21/09/1999	

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003	
Assistência Nutricional - Nível 3			
<div>Padrão Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; está integrado ao sistema de informação da Organização, utilização de dados e indicadores para a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.</div>			
Itens de Orientação <ul style="list-style-type: none">Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistências e procedimentos.Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.Análises e comparações utilizando sistema de informação baseado em dados e indicadores.Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos.			
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	
		NR: MH 5/5 Pág: 1/1 Data de Emissão: 21/09/1999	

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003	
<p>Central de Processamento de Roupas - Lavanderia Conjunto de atividades destinadas ao processamento da roupa e sua distribuição em perfeitas condições de higiene e conservação em quantidade compatível com as atividades desenvolvidas pela Organização.</p>			
<p>Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA</p>			
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/5.1 Data de Emissão: 21/09/1999 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003	
Central de Processamento de Roupas - Lavanderia - Nível 1			
<div>Padrão</div> <p>Dispõe de equipe capacitada; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.</p>			
<div>Itens de Orientação</div> <ul style="list-style-type: none">▪ Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.▪ Condições estruturais e operacionais que atendam a todos os requisitos de segurança para o cliente interno e externo, conforme normas vigentes.▪ Sistemática de coleta, fornecimento e distribuição de roupas.▪ Controle da circulação de pessoas entre as áreas.<ul style="list-style-type: none">▪ Sistemática de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos.▪ Precauções padrão e cumprimento das normas da Comissão de Controle de Infecção.			
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	
		NR: MH 5/5.2 Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003	
Central de Processamento de Roupas - Lavanderia - Nível 2			
Padrão Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.			
Itens de Orientação <ul style="list-style-type: none">Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.Grupos de trabalho para a melhoria de processos e integração institucional.Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.			
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/5.3 Pág: 1/1 Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES			Revisão nº: 03
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO			Data desta Revisão: 20/11/2003

Central de Processamento de Roupas - Lavanderia - Nível 3

Padrão

Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; está integrado ao sistema de informação da Organização, utilização de dados e indicadores para a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.

Itens de Orientação

- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistências e procedimentos.*
- *Atividades de controle de qualidade em todas as fases do processo.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Análises e comparações utilizando sistema de informação baseado em dados e indicadores.*
- *Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 5/6

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Processamento de Materiais e Esterilização

Conjunto de atividades destinadas ao preparo, esterilização, guarda e distribuição dos materiais para as unidades.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 5/6.1

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Processamento de Materiais e Esterilização - Nível 1

Padrão

Dispõe de equipe habilitada; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Responsável Técnico habilitado.*
- *Equipe habilitada e dimensionada às necessidades do serviço.*
- *Condições operacionais e estruturais que atendam a todos os requisitos de segurança para o cliente interno e externo, conforme normas e regulamentos do serviço.*
- *Monitoramento e registros de controle do ciclo de esterilização por lotes.*
- *Sistema de registro e validação do processo de esterilização.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos.*
- *Precauções padrão e cumprimento das normas da Comissão de Controle de Infecção.*

Elaborado por:


ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/6.2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003	

Processamento de Materiais e Esterilização - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Sistema de análise crítica visando a melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e integração institucional.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 5/6.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Processamento de Materiais e Esterilização - Nível 3

Padrão

Sistema de análise da satisfação dos clientes interno e externo; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; está integrado ao sistema de informação da Organização, utilização de dados e indicadores para a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.

Itens de Orientação

- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Análises e comparações utilizando sistema de informação baseado em dados e indicadores.*
- *Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 5/7

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Higiene
Conjunto de atividades destinadas à higienização específica nas diferentes áreas da Organização.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



ONA
Organização Nacional
de Acreditação

Manual Brasileiro
de Acreditação

NR: MH 5/7.1

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Higiene - Nível 1

Padrão

Dispõe de equipe capacitada; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.*
- *Condições estruturais e operacionais que atendam a todos os requisitos de segurança para o cliente interno e externo, conforme legislação vigente.*
- *Sistemática de manejo de resíduos conforme plano de gerenciamento e legislação vigente.*
- *Atuação conjunta com a Comissão de Controle de Infecção (CCI) na elaboração e supervisão de normas e rotinas de limpeza e desinfecção.*
 - *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



Manual Brasileiro
de Acreditação

NR: MH 5/7.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Higiene - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Sistema de análise crítica visando a melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e integração institucional.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 5/7.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Higiene - Nível 3

Padrão

Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; está integrado ao sistema de informação da Organização, utilização de dados e indicadores para a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.


Itens de Orientação

- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Análises e comparações utilizando sistema de informação baseado em dados e indicadores.*
- *Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 5/8

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Segurança e Saúde Ocupacional

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

Elaborado por:


ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/8.1	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº: 03	
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão: 20/11/2003	

Segurança e Saúde Ocupacional - Nível 1

Padrão

Dispõe de equipe habilitada; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Responsável Técnico habilitado.*
 - *Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.*
 - *Condições estruturais e operacionais que atendam a todos os requisitos de segurança para o cliente interno e externo, conforme legislação vigente.*
- *Sistema de acompanhamento, documentação e registros correspondentes aos procedimentos de Segurança e Saúde Ocupacional.*
- *CIPA em função do porte e da capacidade instalada da Organização.*
- *Desenvolve programas de saúde e segurança ocupacional conforme legislação vigente.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva de equipamentos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 5/8.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Segurança e Saúde Ocupacional - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Sistema de análise crítica visando a melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e integração institucional.*
- *Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados e seguimento de casos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 5/8.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Segurança e Saúde Ocupacional - Nível 3

Padrão

Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; está integrado ao sistema de informação da Organização, utilização de dados e indicadores para a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.

Itens de Orientação

- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Análises e comparações utilizando sistema de informação baseado em dados e indicadores.*
- *Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



Manual Brasileiro
de Acreditação

NR: MH 5/9

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Serviço Social

Conjunto de atividades destinadas ao atendimento prestado ao paciente e aos seus familiares quanto às questões sócio-econômicas e reintegração social.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 5/9.1

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Serviço Social - Nível 1

Padrão

Dispõe de equipe habilitada; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.*
- *Condições estruturais e operacionais que atendam a todos os requisitos de segurança para o cliente interno e externo, conforme legislação vigente.*
- *Sistemática de atendimento ao cliente/paciente, respeitando a sua necessidade individual.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



Manual Brasileiro
de Acreditação

NR: MH 5/9.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Serviço Social - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Sistema de análise crítica visando a melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e integração institucional.*
- *Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao cliente/paciente e seguimento de casos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 5/9.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 21/09/1999

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº: 03

SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO

Data desta Revisão: 20/11/2003

Serviço Social - Nível 3

Padrão

Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; está integrado ao sistema de informação da Organização, utilização de dados e indicadores para a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.

Itens de Orientação

- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Análises e comparações utilizando sistema de informação baseado em dados e indicadores.*
- *Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos.*

Elaborado por:




ONA; IAC's; ANVISA




Aprovação da Superintendência/Data:




20/11/2003




Aprovação Conselho de Administração/Data:





01/12/2003




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/10 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão:
<p>Materiais e Suprimentos</p> <p>Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de materiais e suprimentos.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	

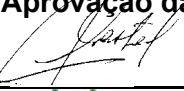
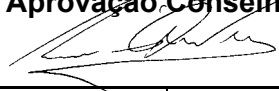

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/10.1 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão:
<p>Materiais e Suprimentos - Nível 1</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Dispõe de equipe habilitada para garantir o abastecimento de materiais e suprimentos; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Equipe habilitada e capacitada, dimensionada às necessidades do serviço.</i> ▪ <i>Planejamento, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de materiais e suprimentos.</i> ▪ <i>Inspeção de recebimento de materiais e suprimentos.</i> ▪ <i>Sistema de aquisição que assegure a verificação e existência do registro sanitário dos medicamentos e produtos (saneantes, degermantes, materiais, kits de reagentes, alimentos entre outros) utilizados em serviços de saúde.</i> ▪ <i>Sistema de inutilização de materiais e suprimentos.</i> ▪ <i>Critérios de seleção e avaliação de fornecedores com base na sua capacidade em fornecer produtos e serviços de acordo com os requisitos de segurança.</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Integra comissões e serviços institucionais.</i> ▪ <i>Instruções ao cliente interno quanto ao uso e conservação.</i> ▪ <i>Infra-estrutura e processos compatíveis com a capacidade instalada e os serviços oferecidos.</i> 		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  <div style="text-align: right;">20/11/2003</div>	Aprovação Conselho de Administração/Data:  <div style="text-align: right;">01/12/2003</div>	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/10.2 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão:
<p>Materiais e Suprimentos - Nível 2</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) à administração de materiais e suprimentos; estatísticas básicas para o planejamento; programa de capacitação e educação continuada, voltado para melhoria de processos e a minimização de riscos e acidentes; evidências de integração com outros serviços da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).</i> ▪ <i>Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.</i> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.</i> ▪ <i>Acompanhamento técnico da prestação de serviços por terceiros.</i> 		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 5/10.3 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
SERVIÇOS ASSISTENCIAIS E DE ABASTECIMENTO		Data desta Revisão:
<p>Materiais e Suprimentos - Nível 3</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; está integrado ao sistema de informação da Organização, utilização de dados e indicadores para a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos específicos do serviço.</i> ▪ <i>Análises e comparações utilizando sistema de informação baseado em dados e indicadores.</i> ▪ <i>Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.</i> ▪ <i>Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.</i> 		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 6 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão:
<p style="text-align: center;">SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO</p> <p>Esta seção agrupa os serviços de gerenciamento da infra-estrutura física e de apoio logístico.</p> <p>Subseções atuais: Gestão de Projetos Físicos; Gestão da Estrutura Físico-Funcional; Gestão de Manutenção Predial; Gestão de Resíduos; Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares; Gestão da Segurança.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
	Manual Brasileiro	NR: MH 6/1 Pág: 1/1

	de Acreditação	Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão:
<p>Gestão de Projetos Físicos Documentação e registro referentes à estrutura física da Organização, aprovada pelos órgãos competentes.</p>		
<p>Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA</p>		
<p>Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003</p>		<p>Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003</p>
	<p>Manual Brasileiro de Acreditação</p>	<p>NR: MH 6/1.1 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003</p>

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:	
SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão:	
<p>Gestão de Projetos Físicos - Nível 1</p> <p>Padrão</p> <p>A Organização possui projetos físicos e memoriais atualizados e em conformidade com as atividades desenvolvidas, elaborado por profissionais habilitados; registros legais e sanitários para funcionamento, atualizados e aprovados pelas autoridades competentes.</p> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Projetos atualizados e em conformidade com o edificado (arquitetônico, fundações e estrutural, elétrico-eletrônico, hidro-sanitário, prevenção e combate de incêndio, fluídos mecânico e climatização), com as devidas Anotações de Responsabilidade Técnica (ART).</i> ▪ <i>Projetos de ampliação e reforma com a aprovação dos órgãos competentes e em conformidade com o planejamento institucional.</i> ▪ <i>Projetos disponíveis de forma organizada e de fácil acesso.</i> ▪ <i>Alvará sanitário concedido pela autoridade competente.</i> ▪ <i>Alvará de localização e funcionamento expedido pela municipalidade.</i> ▪ <i>Planejamento de obras, visando assegurar aos clientes conforto, condições de habitabilidade e segurança.</i> ▪ <i>Condições estruturais e operacionais que atendam a todos os requisitos de segurança para o cliente interno e externo, conforme normas e regulamentos correspondentes, inclusive normas de controle de infecção.</i> 			
<p>Elaborado por:</p> <p>ONA; IAC's; ANVISA</p>			
<p>Aprovação da Superintendência/Data:</p> <p> 20/11/2003</p>		<p>Aprovação Conselho de Administração/Data:</p> <p> 01/12/2003</p>	
		<p>Manual Brasileiro</p> <p>de Acreditação</p>	<p>NR: MH 6/1.2</p> <p>Pág: 1/1</p> <p>Data de Emissão: 01/12/2003</p>
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:	

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão:	
<p>Gestão de Projetos Físicos - Nível 2</p>			
<p>Padrão</p> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); o sistema de desenvolvimento e documentação dos projetos físicos está integrado ao sistema de planejamento institucional e incorpora uma lógica voltada para a melhoria da qualidade, ergonomia e segurança.</p>			
<p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).</i> ▪ <i>Integração dos projetos físicos às comissões técnicas e setores de planejamento institucional.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional e gerenciamento de riscos.</i> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando a melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos, minimização de riscos etc.</i> 			
<p>Elaborado por:</p> <p>ONA; IAC's; ANVISA</p>			
<p>Aprovação da Superintendência/Data:</p> <p> 20/11/2003</p>		<p>Aprovação Conselho de Administração/Data:</p> <p> 01/12/2003</p>	
		<p>Manual Brasileiro</p> <p>de Acreditação</p>	<p>NR: MH 6/1.3</p> <p>Pág: 1/1</p>
		<p>Data de Emissão: 01/12/2003</p>	
<p>MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES</p>		<p>Revisão nº:</p>	
<p>SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO</p>		<p>Data desta Revisão:</p>	

Gestão de Projetos Físicos - Nível 3

Padrão

A Organização possui um plano diretor ou um sistema de planejamento de obras e melhorias a curto, médio e longo prazo que está incorporado ao seu processo global de planejamento, bem como integrado ao programa institucional de qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço.

Itens de Orientação

- Estudo ou projeto arquitetônico com definição de áreas a serem ampliadas, modificadas ou simplesmente reformadas e programa físico-funcional que respondam às políticas definidas pela Instituição.
- Plano de captação financeira para implementação das obras previstas no plano diretor.
- Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.
- Indicadores de avaliação e acompanhamento das equipes relacionadas à área de desenvolvimento físico e estrutural da Instituição.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão da Estrutura Físico-Funcional

Gerenciamento da estrutura físico-funcional, dos acessos e circulações das pessoas e materiais.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/2.1

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão da Estrutura Físico-Funcional - Nível 1

Padrão

A Organização possui uma estrutura físico-funcional que possibilita o gerenciamento dos acessos e dos fluxos das pessoas e materiais, das barreiras arquitetônicas e da circulação interna e externa, com condições de segurança e proteção.

Itens de Orientação

- *Pessoal treinado para orientação e controle do acesso à Organização nas 24h.*
 - *Sinalização externa para orientar o acesso à Organização.*
- *Sinalização de fácil entendimento e visualização em todas as áreas de circulação.*
 - *Controle da circulação em áreas restritas.*
- *Proteção contra intempéries.*
- *Condições de acesso externo na utilização de cadeiras de rodas e macas.*
- *Condições de circulação interna e vertical na utilização de cadeiras de rodas e macas.*
 - *Corrimão em todas as escadas.*
 - *Disponibilidade de estrutura físico-funcional para pessoas portadoras de deficiências em conformidade com a legislação.*
 - *Acessos diferenciados para veículos e pedestres, de acordo com o perfil e a complexidade do serviço.*
 - *Área de estacionamento e manobras para veículos de serviços, de provisionamento diferenciada do público ou dos funcionários.*
 - *Área de acesso independente ao serviço de emergência.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/2.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão da Estrutura Físico-Funcional - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s); dispõe de um sistema de planejamento e organização dos acessos e da circulação, bem como um sistema de padronização da sinalização (externa e interna).

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Sistema e documentação do processo de planejamento de acessos e circulação.*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 6/2.3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:	
SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão:	

Gestão da Estrutura Físico-Funcional - Nível 3

Padrão

Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais.

Itens de Orientação

- *Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos correspondentes.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Grau de integração do setor responsável ao programa institucional de qualidade e produtividade e os indicadores utilizados.*
- *Sistema de análise da satisfação de clientes internos e externos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão da Manutenção Predial

Serviços existentes referentes ao planejamento, operação e manutenção predial, de instalações, de mobiliário, equipamentos e de infra-estrutura.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/3.1

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Padrão

Dispõe de serviço que atende aos requisitos formais e técnicos de segurança para a atividade; estrutura e capacitação, de acordo com o perfil e nível de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Equipe habilitada e capacitada, dimensionada às necessidades do serviço.*
- *Escala de plantão, ativo ou à distância, para reparos de emergência, nas 24 horas.*
- *Gerenciamento dos contratos e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.*
- *Manutenção preventiva e corretiva dos sistemas.*
- *Gerenciamento, operação e controle dos sistemas de: água, energia elétrica, gases, vapor, efluentes líquidos, proteção contra descarga elétrica, climatização, combate a incêndio, alerta e emergência, telefonia e rede lógica, de acordo com o porte e dimensionado às necessidades do serviço.*
- *Gerenciamento, operação e controle dos equipamentos de infra-estrutura (elevadores, caldeiras, geradores de energia, monta-cargas, entre outros), de acordo com o porte e dimensionado às necessidades do serviço.*
- *Sistemas de conservação e recuperação da estrutura física predial e do mobiliário, de acordo com o porte e dimensionado às necessidades do serviço.*
- *Limpeza e desinfecção dos reservatórios de água, análise e controle da potabilidade da água, com periodicidade conforme legislação vigente.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/3.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão da Manutenção Predial - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) à operação e manutenção: predial, de instalações, de mobiliário e dos equipamentos de infra-estrutura; estatísticas básicas para o planejamento; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.*
- *Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*
- *Procedimentos de orientação ao cliente (interno e externo) de uso e conservação.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/3.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão da Manutenção Predial - Nível 3

Padrão

Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para as políticas de segurança ambiental e de trabalho; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais.

Itens de Orientação

- *Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Sistema de informação institucional e de indicadores contempla elementos que integram os aspectos relativos à gestão da manutenção predial.*
- *Programa de controle de desperdício e otimização de insumos (água, energia elétrica, gases, vapor).*
- *Sistema de análise da satisfação dos clientes (interno e externo).*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/4

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão de Resíduos

Gerenciamento dos resíduos gerados nos serviços de saúde em estado sólido, semi-sólido e líquido cuja particularidade torne inviável seu lançamento em rede pública de coleta e tratamento de esgoto.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 6/4.1 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão:

Gestão de Resíduos - Nível 1

Padrão

O serviço possui responsável capacitado; atende aos requisitos formais e técnicos de segurança para a sua atividade e dispõe de estrutura para tal fim, de acordo com as normas e regulamentos correspondentes.

Itens de Orientação

- *Plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde (PGRSS) com responsável.*
- *Segregação, acondicionamento, identificação, transporte interno, armazenagem (interno e externo) e manejo externo dos resíduos, conforme legislação vigente.*
- *Características e higienização das salas e abrigo externo de resíduos, conforme normas e legislação vigente.*
- *Gerenciamento dos contratos e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.*
- *Fluxo de resíduos com saída independente da circulação do público.*
- *Medidas preventivas e corretivas de controle integrado de pragas.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/4.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão de Resíduos - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) ao gerenciamento dos resíduos; estatísticas básicas para o planejamento; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *PGRSS integrado as demais comissões e serviços (CIPA, SESMT, CCIH, Biosegurança, entre outros).*
- *Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.*
- *Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/4.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão de Resíduos - Nível 3

Padrão

Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para as políticas de segurança ambiental e de trabalho; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais.

Itens de Orientação

- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistências e procedimentos.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Sistema de informação baseado em indicadores que permitem análises e comparações.*
- *Sistema de análise da satisfação dos clientes (internos e externos).*
- *Programas de reciclagem de resíduos e reutilização.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



Manual Brasileiro
de Acreditação

NR: MH 6/5

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares

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

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/5.1

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares - Nível 1

Padrão

Equipe habilitada para garantir a utilização de equipamentos médico-hospitalares dentro dos padrões de segurança para os pacientes e profissionais de saúde; estrutura e capacitação, de acordo com o perfil e nível de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Equipe habilitada e capacitada, dimensionada às necessidades do serviço.*
- *Escala de plantão, ativo ou à distância, para reparos de emergência, nas 24 horas.*
- *Gerenciamento dos contratos e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.*
- *Procedimentos para especificação, recebimento, instalação, operação, manutenção e descontinuidade (desativação) de equipamentos.*
- *Instalações elétricas conforme normas vigentes.*
- *Equipamentos médico-hospitalares conforme normas vigentes.*
- *Inventário dos equipamentos.*
- *Equipamentos em condições de utilização.*
- *Calibração, testes de segurança elétrica e desempenho de equipamentos.*
- *Manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.*
- *Dispõe de espaço físico e meio para a realização das atividades do serviço.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/5.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s), bem como estatísticas básicas; possui programa de capacitação e educação continuada, voltado para a melhoria de processos e a minimização de riscos e acidentes; evidências de integração com outros serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Histórico, cadastro e documentação técnica dos equipamentos disponível.*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Acompanhamento técnico da prestação de serviços por terceiros.*
- *Procedimentos de orientação ao cliente interno, quanto ao uso e conservação.*
- *Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.*
- *Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/5.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares - Nível 3

Padrão

Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para as políticas de segurança do trabalho; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais.

Itens de Orientação

- *Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos do serviço.*
- *Avaliação de desempenho do serviço.*
- *Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.*
- *Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.*
- *Sistema de análise da satisfação do cliente interno.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:

01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/6

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão da Segurança

Serviço existente para garantir a integridade dos clientes internos e externos, através de infra-estrutura adequada, e procedimentos de prevenção de acidentes, sinistros, violência e riscos para a clientela e circundantes.

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/6.1

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão da Segurança - Nível 1

Padrão

Dispõe de sistema de segurança geral, abrangendo a prevenção de acidentes, sinistros, violência e riscos para a clientela e circundantes; possui responsável capacitado para a sua atividade; dispõe de estrutura para tal fim, de acordo com as normas e regulamentos correspondentes.

Itens de Orientação

- *Responsável capacitado para a atividade.*
- *Pessoal treinado para orientação e controle da segurança da Instituição nas 24h.*
- *Sistema de segurança social, predial, patrimonial e tecnológica da Instituição e para os clientes interno e externo.*
- *Capacitação para situações de emergência.*
- *Saídas de emergência claramente sinalizadas e de fácil compreensão.*
- *Sinalização de segurança clara e de fácil compreensão para: obras, atividades de conservação, manutenção e situações de emergência.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/6.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão da Segurança - Nível 2

Padrão

Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) ao gerenciamento da segurança geral; estatísticas básicas para o planejamento; programa de capacitação e educação continuada; evidências de integração com outros serviços da Organização.

Itens de Orientação

- *Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s).*
- *Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.*
- *Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.*
- *Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.*
- *Procedimentos de orientação ao cliente (interno e externo).*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003



**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 6/6.3

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES

Revisão nº:

SERVIÇOS DE INFRA-ESTRUTURA E APOIO LOGÍSTICO

Data desta Revisão:

Gestão da Segurança - Nível 3

Padrão

O serviço dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes (internos e externos); integra o programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; dispõe de sistema de informação com dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e a comparação com referenciais.

Itens de Orientação

- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos.*
- *Indicadores relacionados à segurança, com evidências de ciclos de melhoria.*
- *Sistema de análise da satisfação dos clientes (interno e externo).*

Elaborado por:



ONA; IAC's; ANVISA




Aprovação da Superintendência/Data:


20/11/2003




Aprovação Conselho de Administração/Data:




01/12/2003




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 7 Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 10/01/2000
ENSINO E PESQUISA		Revisão nº: 02
		Data desta Revisão: 20/11/2003
ENSINO E PESQUISA <p>Esta seção agrupa todos os componentes que se relacionem às funções educativas e de pesquisa da Organização, de tal forma que permita realizar um diagnóstico da estrutura disponibilizada para a capacitação funcional, para a educação permanente, para o processo de formação de recursos humanos e para a geração de novos conhecimentos.</p> <p>Subseções atuais: Educação Continuada; Ensino; e Pesquisa.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 7/1 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão:
<p>Educação Continuada</p> <p>Atividades e processos voltados para a capacitação da força de trabalho, para a qualificação profissional e para o monitoramento da qualificação e da equipe técnica no “estado da arte”.</p>		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003	Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	




	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 7/1.1 Data de Emissão: 01/12/2003	Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:	
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão:	
Educação Continuada - Nível 1			
<div>Padrão Dispõe de responsável habilitado ou capacitado para a coordenação das atividades; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.</div>			
Itens de Orientação <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Profissional habilitado ou com capacitação compatível.</i>▪ <i>Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.</i>▪ <i>Organização dos processos e sistemas voltados para assegurar o cumprimento das normas vigentes e dos requisitos de segurança para os clientes.</i><ul style="list-style-type: none">▪ <i>Definição e gerenciamento dos contratos de aquisição de produtos e serviços e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.</i>▪ <i>Infra-estrutura e processos compatíveis com a capacidade instalada e os serviços oferecidos.</i>			
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			




Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	
		NR: MH 7/1.2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:	
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão:	
<p>Educação Continuada - Nível 2</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) ao gerenciamento de um processo de educação continuada; estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada voltados para os processos institucionais e específicos de área; evidências de integração com outros processos de educação continuada e serviços da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is), e aplicado(s).</i> ▪ <i>Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e investigação de eventos adversos.</i> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Procedimentos de acompanhamento e avaliação do desempenho organizacional e econômico-financeiro.</i> 			
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			


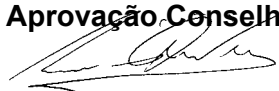

Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	
		NR: MH 7/1.3	Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 01/12/2003	
ENSINO E PESQUISA		Revisão nº:	
		Data desta Revisão:	
<p>Educação Continuada - Nível 3</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos de direção e liderança.</i> ▪ <i>Avaliação de desempenho dos processos específicos.</i> ▪ <i>Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.</i> ▪ <i>Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.</i> ▪ <i>Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.</i> 			
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			

Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	
		NR: MH 7/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:	
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão:	
<p>Ensino</p> <p>Atividades e processos relacionados a programas de educação formalmente reconhecidos tais como: capacitação técnico-profissional, graduação, pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado).</p>			
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			

Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	
		NR: MH 7/2.1	Pág: 1/1
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Data de Emissão: 01/12/2003	
ENSINO E PESQUISA		Revisão nº:	
		Data desta Revisão:	
<p>Ensino - Nível 1</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Dispõe de responsável habilitado ou capacitado para a coordenação; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Profissional habilitado ou com capacitação compatível.</i> ▪ <i>Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.</i> ▪ <i>Processos de planejamento, organização dos processos e sistemas voltados para assegurar o cumprimento das normas vigentes e dos requisitos de segurança para os clientes.</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Definição e gerenciamento dos contratos de aquisição de produtos e serviços e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.</i> ▪ <i>Infra-estrutura e processos compatíveis com a capacidade instalada e os serviços oferecidos.</i> 			

Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 7/2.2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:	
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão:	
<p>Ensino - Nível 2</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) ao gerenciamento de um processo de ensino; estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada voltados para o a melhoria dos processos educacionais e pedagógicos; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is), e aplicado(s). ▪ Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias. ▪ Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e integração ensino-assistência. ▪ Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Procedimentos de acompanhamento e avaliação do desempenho organizacional e econômico-financeiro. 			

Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
	Manual Brasileiro de Acreditação		NR: MH 7/2.3 Pág: 1/1
			Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:	
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão:	
<p>Ensino - Nível 3</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos de direção e liderança. ▪ Avaliação de desempenho dos processos específicos. ▪ Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais. ▪ Ciclos de melhoria com impacto sistêmico. ▪ Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo. 			

Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	
		NR: MH 7/3 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:	
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão:	
<p>Pesquisa</p> <p>Atividades e processos relacionados à programas e linhas de pesquisa (básica, clínica, operacional e epidemiológica).</p>			
Elaborado por:			

ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:  20/11/2003		Aprovação Conselho de Administração/Data:  01/12/2003	
		Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 7/3.1 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES			Revisão nº:
ENSINO E PESQUISA			Data desta Revisão:

Pesquisa - Nível 1

Padrão

Dispõe de responsável habilitado ou capacitado para a coordenação; atende aos requisitos formais e técnicos para a segurança das atividades; estrutura de acordo com o perfil e o grau de complexidade da Organização.

Itens de Orientação

- *Profissional habilitado ou com capacitação compatível.*
- *Equipe capacitada e dimensionada às necessidades do serviço.*
- *Processos de planejamento, organização dos processos e sistemas voltados para assegurar o cumprimento das normas vigentes e dos requisitos de segurança para os clientes.*
 - *Definição e gerenciamento dos contratos de aquisição de produtos e serviços e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.*
 - *Infra-estrutura e processos compatíveis com a capacidade instalada e os serviços oferecidos.*

Elaborado por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:



20/11/2003

Aprovação Conselho de Administração/Data:



01/12/2003

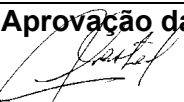
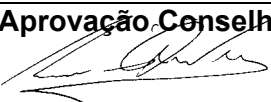





**Manual Brasileiro
de Acreditação**

NR: MH 7/3.2

Pág: 1/1

Data de Emissão: 01/12/2003

MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES	Revisão nº:
ENSINO E PESQUISA	Data desta Revisão:
<p>Pesquisa - Nível 2</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is) e aplicado(s) ao gerenciamento de um processo de pesquisa; estatísticas básicas para o planejamento de melhorias; programa de capacitação e educação continuada voltados para a melhoria dos processos e programas de pesquisa; evidências de integração com outros processos e serviços da Organização.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Manual(is) de normas, rotinas e procedimentos documentado(s), atualizado(s), disponível(is), e aplicado(s).</i> ▪ <i>Programa de capacitação e educação continuada, com evidências de melhorias.</i> ▪ <i>Grupos de trabalho para: a melhoria de processos, integração institucional, gerenciamento de riscos e integração pesquisa-assistência.</i> ▪ <i>Sistema de análise crítica visando à melhoria da técnica, controle de problemas, melhoria de processos e procedimentos e minimização de riscos.</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Procedimentos de acompanhamento e avaliação do desempenho organizacional e econômico-financeiro.</i> 	
<p>Elaborado por:</p> <p>ONA; IAC's; ANVISA</p>	
<p>Aprovação da Superintendência/Data:</p>  <p style="text-align: right;">20/11/2003</p>	<p>Aprovação Conselho de Administração/Data:</p>  <p style="text-align: right;">01/12/2003</p>

	Manual Brasileiro de Acreditação	NR: MH 7/3.3 Pág: 1/1 Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS HOSPITALARES		Revisão nº:
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão:
<p>Pesquisa - Nível 3</p> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Padrão</p> <p>Dispõe de sistema de análise da satisfação dos clientes internos e externos; participa ativamente do programa institucional da qualidade e produtividade, com evidências de ciclos de melhoria; contribui para a gestão de risco; seus serviços estão integrados ao sistema de informação da organização, dispondo de dados e indicadores que permitem a avaliação do serviço e comparações com referenciais externos.</p> </div> <p>Itens de Orientação</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Sistema de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional, ações assistenciais e procedimentos específicos de direção e liderança.</i> ▪ <i>Avaliação de desempenho dos processos específicos.</i> ▪ <i>Sistema de informação baseado em indicadores específicos do serviço que permitam análises técnicas e gerenciais.</i> ▪ <i>Ciclos de melhoria com impacto sistêmico.</i> ▪ <i>Sistema de análise da satisfação do cliente interno e externo.</i> 		
Elaborado por: ONA; IAC's; ANVISA		
Aprovação da Superintendência/Data:  <div style="text-align: right;">20/11/2003</div>	Aprovação Conselho de Administração/Data:  <div style="text-align: right;">01/12/2003</div>	