





ENTIDADES FUNDADORAS DA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA

Entidades Prestadoras de Serviços de Saúde



Entidades Compradoras dos Serviços de Saúde



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 PARCEIRAS E COLABORADORAS NO DESENVOLVIMENTO DO INSTRUMENTO DE AVALIAÇÃO





ENTIDADES PATROCINADORAS DA ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA



	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA Pág: 2/3
		Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 03
ÍNDICE		Data desta Revisão: 06/03/2006

MA 3/16 Medicina Nuclear
MA 3/17 Radioterapia
MA 3/18 Quimioterapia
MA 3/19 Cardio-angiologia Invasiva e Hemodinâmica
MA 3/20 Assistência Farmacêutica
MA 3/21 Assistência Nutricional
MA 3/N3 – Atenção ao Paciente/Cliente – Nível 3


MA 4. DIAGNÓSTICO

MA 4/1 Processos Pré-Analíticos
MA 4/2 Processos Analíticos
MA 4/3 Processos Pós-Analíticos
MA 4/4 Métodos Diagnósticos Cardiológicos
MA 4/5 Métodos Diagnósticos Neurológicos
MA 4/6 Anatomia Patológica e Citopatologia
MA 4/7 Diagnóstico por Imagem
MA 4/8 Radiologia
MA 4/9 Endoscopia
MA 4/N3 – Diagnostico – Nível 3

MA 5. APOIO TÉCNICO

MA 5/1 Sistema de Informação do Cliente/Paciente
MA 5/2 Gestão de Equipamentos e Tecnologia Médico-Hospitalar
MA 5/3 Prevenção, Controle de Infecções e Eventos Adversos
MA 5/4 Segurança e Saúde Ocupacional
MA 5/5 Processamento e Liberação
MA 5/6 Processos de Apoio Laboratorial
MA 5/7 Assessoria Técnica aos Clientes
MA 5/N3 Apoio Técnico – Nível 3

Sugerido por: ONA; IACs			
Aprovação da Superintendência/Data: Fábio Leite Gastal 31/03/2006		Aprovação Conselho de Administração/Data: Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006	

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/1 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006

Direção e Liderança

Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao desenvolvimento de políticas, direcionamento, planejamento estratégico e organização da sistemática de governo da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Define competências, funções, atribuições e responsabilidades.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.
- Organização dos processos e sistemas voltados para assegurar o cumprimento das normas vigentes e dos requisitos de segurança para os clientes.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.
- 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).

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Gestão de Pessoas

Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento de recursos humanos, condições de trabalho, saúde e segurança dos profissionais e trabalhadores.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.
- Organização dos processos e gestão de recursos humanos.
- Serviço de pessoal com todos os registros dos funcionários e habilitações específicas.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/3 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006

Gestão Administrativa e Financeira

Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento de recursos administrativos e financeiros.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.
- Gerenciamento dos contratos e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/4 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006

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.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.
- Processos de planejamento, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de materiais e suprimentos.
- 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.
- 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.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/5	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Gestão da Qualidade

Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento, a melhoria da gestão e a política da qualidade.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade; dispõe de responsável capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- *Responsável capacitado.*
- *Corpo funcional capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.*

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 1/N3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

LIDERANÇA E ADMINISTRAÇÃO – NÍVEL 3


Padrão

Utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; dispõe de sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favorável para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Itens de Orientação

- *Define as perspectivas básicas de sustentação da organização (inovação e desenvolvimento, pessoas, clientes, processos, financeira e sociedade);*
- *Sistema de indicadores de desempenho focalizando as perspectivas básicas, com informações íntegras e atualizadas, incluindo informações de referenciais externos pertinentes;*
- *Estabelecimento de uma relação de causa e efeito entre os indicadores, onde os resultados de um influenciam os demais, bem como permitem a análise crítica do desempenho e a tomada de decisão;*
- *Análise de tendência com apresentação de um conjunto de pelo menos três resultados consecutivos;*
- *Análises críticas sistemáticas com evidências de ações de melhoria e inovações;*
- *Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;*
- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 2/1	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ORGANIZAÇÃO PROFISSIONAL		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Corpo Clínico

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.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo clínico, habilitado e capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Existência de Regimento Interno com conhecimento formal de todo o Corpo Clínico.
- Relação dos médicos contratados e credenciados.
- Escala de médicos de plantão ativo ou à distância.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- 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.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 2/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ORGANIZAÇÃO PROFISSIONAL		Data desta Revisão: 06/03/2006	

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.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo de Enfermagem, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Supervisão contínua e sistematizada por profissional habilitado, nas diferentes áreas.
- Chefia do serviço coordena a seleção e dimensionamento da equipe de Enfermagem.
- Escala assegura a cobertura da assistência prestada e a disponibilidade de pessoal nas 24 horas em atividades descontinuadas.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- 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.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 2/3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 06/08/2001	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 02	
ORGANIZAÇÃO PROFISSIONAL		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Corpo Técnico-Profissional

Equipe Técnica-Profissional com formação universitária que exerce atividades na organização, que contribui com os cuidados prestados aos pacientes (direta ou indiretamente), de modo sistematizado, respeitando os preceitos éticos e legais das respectivas profissões.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo Técnico-profissional, habilitado e capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Supervisão contínua e sistematizada por profissional habilitado, nas diferentes áreas.
- Chefia(s) do(s) serviço(s) coordena(m) a seleção e dimensionamento da equipe.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Registros de procedimentos no prontuário do cliente/paciente completos, legíveis, datados e assinados com a respectiva identificação.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 2/N3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ORGANIZAÇÃO PROFISSIONAL		Data desta Revisão: 06/03/2006	

ORGANIZAÇÃO PROFISSIONAL - NÍVEL 3


Padrão

Utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; dispõe de sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favorável para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Itens de Orientação

- *Define as perspectivas básicas de sustentação da organização (inovação e desenvolvimento, pessoas, clientes, processos, financeira e sociedade);*
- *Sistema de indicadores de desempenho focalizando as perspectivas básicas, com informações íntegras e atualizadas, incluindo informações de referenciais externos pertinentes;*
- *Estabelecimento de uma relação de causa e efeito entre os indicadores, onde os resultados de um influenciam os demais, bem como permitem a análise crítica do desempenho e a tomada de decisão;*
- *Análise de tendência com apresentação de um conjunto de pelo menos três resultados consecutivos;*
- *Análises críticas sistemáticas com evidências de ações de melhoria e inovações;*
- *Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;*
- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006


	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006

ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE

Esta seção agrupa todos os componentes, atividades e serviços que se relacionam aos processos de atenção e cuidados aos pacientes/clientes, com características de contato direto com o usuário, processo ou serviço médico assistencial desenvolvido, equipe multiprofissional e interdisciplinar envolvida, conjunto de insumos e espaço(s) institucional específico(s) a seus respectivos processos.

Subseções atuais: Atendimento ao Cliente; Internação; Transferência, Referência e Contra-Referência; Atendimento Ambulatorial; Atendimento em Emergência; Atendimento Cirúrgico; Anestesiologia; Obstetrícia; Neonatologia; Tratamento Intensivo; Reabilitação e Atenção Multiprofissional; Mobilização de Doadores; Triage e Coleta; Transfusão e Procedimentos Hemoterápicos; Terapia Dialítica; Medicina Nuclear; Radioterapia; Quimioterapia; Cardio-angiologia Invasiva e Hemodinâmica; Assistência Farmacêutica; Assistência Nutricional.

Sugerido por:	
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR	
Aprovação da Superintendência/Data:	Aprovação Conselho de Administração/Data:
Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/1 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:

Atendimento ao Cliente

Processos voltados para a recepção, admissão, atendimento e orientação aos clientes, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Internação

Processos voltados para a prestação de atendimento a pacientes que necessitam de assistência direta programada ou não, por período superior a 24 horas, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Transferência, Referência e Contra-Referência

Processo de articulação com outras Organizações de Saúde para o encaminhamento e o retorno de pacientes.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade conforme legislação correspondente; dispõe de uma sistemática voltada para a transferência dos casos que superam a capacidade resolutive da unidade; dispõe de um sistema de referência e contra-referência que garante a segurança do encaminhamento dos pacientes e de seu retorno.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Relação de serviços e/ou centros de referência em especialidades, para os quais devem ser transferidos ou referidos os casos em que a Organização não tenha capacidade resolutive.
- Sistema de comunicação eficaz entre os médicos e serviços que assegure as transferências.
- Informações sobre o paciente na ficha de atendimento médico que oriente a continuidade do tratamento, tais como: avaliação clínica, resumo clínico, diagnóstico, resultado dos exames realizados, condutas executadas e o motivo da transferência.
- Pacientes e/ou acompanhantes informados sobre o motivo da transferência.
- Acompanhamento do paciente após o seu encaminhamento.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH;SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/4	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Atendimento Ambulatorial

Processos voltados para a prestação de atendimento eletivo e de assistência aos pacientes/clientes externos, programado e/ou continuado. O modelo assistencial contempla ações preventivas, de diagnose, terapêuticas e de reabilitação.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- *Responsabilidade técnica conforme legislação.*
- *Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.*
- *Sistema de controle do agendamento constando: frequência, duração, distribuição, realização das consultas e gestão da demanda admitida.*
- *Ambientes e procedimentos adequados à assistência cirúrgica ambulatorial.*
- *Fluxo de atendimento às urgências/emergências.*
- *Procedimentos adequados para atendimento a casos especiais (agressão física, moral, psicológica, etc.).*
- *Procedimentos de orientação ao paciente e atividades de promoção à saúde.*
- *Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente e seguimento de casos.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.*
- *Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.*
- *Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.*
- *Humanização da atenção ao cliente/paciente.*

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH;SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/5	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Atendimento em Emergência

Processos voltados para a prestação de atendimento imediato a clientes/pacientes externos em situação de sofrimento, sem risco de perda da vida (urgência) ou com risco de perda da vida (emergência), durante 24 horas.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento de emergência e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Fluxo de atendimento às emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico nas 24 horas.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Procedimentos adequados para atendimento a casos especiais (agressão física, moral, psicológica, etc.).
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/6	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Atendimento Cirúrgico

Processos voltados para o desenvolvimento de atividades cirúrgicas, bem como a recuperação pós-anestésica e recuperação pós-operatória imediata, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do atendimento cirúrgico.
- Fluxo de atendimento às emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico nas 24 horas.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Estrutura e procedimentos adequados à recuperação pós-anestésica.
- Local específico para a guarda de equipamentos.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Cumprimento de diretrizes de limpeza e desinfecção de materiais e produtos.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/7	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Anestesiologia

Processos voltados para o desenvolvimento de atividades pré-anestésicas, anestésicas, bem como a recuperação pós-anestésica e recuperação pós-operatória imediata, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Avaliação pré-anestésica registrada.
- Ficha anestésica preenchida.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/8	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Obstetrícia

Processos voltados para o desenvolvimento de atividades obstétricas, à gestante, ao parto e ao puerpério, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico nas 24 horas.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Instrução e orientação à mãe do recém-nascido e estímulo ao aleitamento materno.
- Sistemática de registros relativos à identificação, movimentação e liberação do recém-nascido.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/9 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006

Neonatologia

Processos voltados para o desenvolvimento de atividades neonatológicas e de atenção ao recém-nascido, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico nas 24 horas.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Instrução e orientação à mãe do recém-nascido e estímulo ao aleitamento materno.
- Sistemática de registros relativos à identificação, movimentação e liberação do recém-nascido.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/10	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Tratamento Intensivo

Processos destinados ao atendimento de clientes/pacientes com risco iminente de morte, com possibilidade de recuperação, que requerem serviços de assistência médica e de enfermagem nas 24 horas, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão dos profissionais destinados ao atendimento e sua distribuição nas 24 horas.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico nas 24 horas.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos da assistência realizada na UTI.
- Distribuição dos leitos com condições de visualização constante dos clientes/pacientes.
- Sistemática para preservar o ciclo dia/noite dos clientes/pacientes internados.
- Horário ou política definida para as visitas externas aos pacientes.
- Oxigênio, ar comprimido e aspiração com saídas individuais para cada leito.
- Estrutura da UTI intermediária e unidade pós-operatória, similar ao da UTI principal, se houver.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/11	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Reabilitação e Atenção Multiprofissional

Processos assistenciais que envolvem profissionais de várias especialidades e que, por meio de ações terapêuticas, têm como objetivo a recuperação funcional, parcial ou total, de pessoas portadoras de deficiência física, sensorial e/ou cognitiva, definitivas ou temporárias, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos do serviço de reabilitação.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/12	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 06/08/2001	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 02	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Mobilização de Doadores

Processo de educação e recrutamento do doador para suprir as necessidades de sangue do serviço, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Sistemática de mobilização dos doadores.
- Orientação aos possíveis candidatos à doação.
- Campanha planejada e focada no cliente doador/paciente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/13	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 06/08/2001	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 02	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Triagem e Coleta

Processo pelo qual é realizada a identificação e a seleção do doador, bem como a identificação do sangue e hemocomponentes coletados, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Admissão e seleção de candidatos à doação, conforme legislação.
- Identificação positiva do doador no ato da doação.
- Coleta de sangue total executada conforme as normas vigentes.
- Condições de armazenamento adequadas para o hemocomponente.
- Mecanismos de orientação ao doador/paciente pós-coleta.
- Notificação, orientação e/ou encaminhamento em caso de alterações clínicas ou laboratoriais.
- Mecanismos que assegurem a rastreabilidade dos dados, produtos e amostras coletadas para cada doador.
- Rotinas para os procedimentos de Aférese do Doador garantem a segurança e a eficiência do processo.
- Rotinas para os procedimentos de Doação Autóloga garantem a segurança e a eficiência do processo.
- Documentos gerados no setor arquivados conforme a legislação.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/14	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 06/08/2001	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 02	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Transfusão e Procedimentos Hemoterápicos

Processo de recebimento da solicitação; avaliação, seleção, preparo, realização e acompanhamento transfusional e dos procedimentos hemoterápicos, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Mecanismos de solicitação de transfusão conforme legislação.
- Mecanismo de identificação das solicitações de transfusões especiais.
- Mecanismos de coleta, identificação, encaminhamento e armazenamento da amostra de acordo com as normas vigentes.
- Amostras do receptor e da unidade transfundida estocadas a temperaturas refrigeradas e tampadas/seladas por pelo menos 07 dias.
- Mecanismo de seleção e preparo do hemocomponente conforme legislação.
- Mecanismo que assegure que o hemocomponente é destinado ao receptor desejado no momento do envio.
- Transfusionista verifica as informações de identificação da unidade e do receptor.
- Receptores são observados durante e após a transfusão para reações adversas.
- Registro transfusional de acordo com legislação.
- Registro da transfusão no prontuário do paciente.
- Protocolo das reações transfusionais imediatas ou tardias.
- Instruções sobre possíveis reações adversas ao paciente ou responsável.
- Rotina para aplicação e identificação de unidades autólogas.
- Mecanismos ou rotina para transfusão domiciliar, conforme legislação.

- Mecanismo que assegure o destino final do hemocomponente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/15	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/11/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Terapia Dialítica

Processo destinado ao atendimento dos pacientes que necessitam de acompanhamento nefrológico e terapia dialítica, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Apoio diagnóstico e terapêutico.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Cumprimento de diretrizes de limpeza e desinfecção de materiais e produtos.
- Diretrizes padronizadas de reprocessamento de dialisador.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.
- Mecanismo formal de orientação ao paciente/cliente e familiares.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBN			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/16	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:	

Medicina Nuclear

Processo caracterizado pela administração de radionucleotídeos a pacientes para análise e por técnicas “in vitro” ou “in vivo”, com finalidade diagnóstica ou terapêutica, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Obedece às normas de proteção estabelecidas para o trabalho com substâncias radioativas.
- Relatório de avaliação periódica da Comissão Nacional de Energia Nuclear (CNEN).
- Registros dos procedimentos com radioisótopos.
- Plano de radioproteção com responsabilidade técnica, aprovado pela CNEN.
- Capacitação de toda equipe implicada no manejo dos equipamentos, manipulação dos materiais radioativos e radioproteção.
- Sistema de medição de radiações ambiental e pessoal.
- Traçadores radioativos acondicionados em local específico, em conformidade com as normas vigentes.
- Local para gerenciamento dos rejeitos radioativos que assegure a não contaminação e a não exposição.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/17	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:	

Radioterapia

Processo destinado à aplicação de radiações ionizantes para fins terapêuticos, utilizando-se fontes seladas ou equipamentos geradores de radiações ionizantes, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- *Responsabilidade técnica conforme legislação.*
- *Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).*
- *Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.*
- *Fluxo de atendimento às urgências/emergências.*
- *Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.*
- *Sistema de controle de qualidade de acordo com legislação.*
- *Capacitação sistemática da equipe em radioproteção.*
- *Uso e manutenção de dosímetros pessoais.*
- *Monitoração ambiental.*
- *Auditorias regulares e independentes para o controle da qualidade.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.*
- *Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.*
- *Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.*
- *Humanização da atenção ao cliente/paciente.*

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*
- *Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.*

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/18	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/3006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:	

Quimioterapia

Processo destinado ao atendimento de pacientes que necessitam de acompanhamento oncológico e quimioterápico, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/19	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão:	

Cardio-angiologia Invasiva e Hemodinâmica

Processo destinado ao atendimento de pacientes que necessitam de procedimentos de cardio-angiologia invasiva e hemodinâmica, sistematizado de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Fluxo de atendimento às urgências/emergências.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/20	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Assistência Farmacêutica

Conjunto de ações sistemáticas e contínuas que visam os procedimentos de assistência farmacêutica e de farmacovigilância, sistematizadas de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- 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.
- Processos farmacotécnicos que permitem obter boa qualidade de matéria-prima e produtos acabados.
- Controle de medicamentos e produtos de saúde quanto à especificação, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização 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.
- Orientações quanto a interações medicamentosas.
- Sistema de farmacovigilância.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/21	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Assistência Nutricional

Conjunto de atividades destinadas à oferta de alimentos nutricionalmente balanceados e dietas que atendam às necessidades específicas do cliente/paciente, bem como educação nutricional, sistematizadas de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo).
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Procedimentos voltados para a continuidade de cuidados ao paciente.
- 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.
- Sistemática de visita e acompanhamento aos clientes/pacientes.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Gerenciamento de protocolos assistenciais visando à melhoria da técnica e o controle de problemas.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 3/N3 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE		Data desta Revisão: 06/03/2006

ATENÇÃO AO PACIENTE/CLIENTE - NÍVEL 3


Padrão

Utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; dispõe de sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favorável para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Itens de Orientação

- *Define as perspectivas básicas de sustentação da organização (inovação e desenvolvimento, pessoas, clientes, processos, financeira e sociedade);*
- *Sistema de indicadores de desempenho focalizando as perspectivas básicas, com informações íntegras e atualizadas, incluindo informações de referenciais externos pertinentes;*
- *Estabelecimento de uma relação de causa e efeito entre os indicadores, onde os resultados de um influenciam os demais, bem como permitem a análise crítica do desempenho e a tomada de decisão;*
- *Análise de tendência com apresentação de um conjunto de pelo menos três resultados consecutivos;*
- *Análises críticas sistemáticas com evidências de ações de melhoria e inovações;*
- *Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;*
- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*

Sugerido por:	
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR	
Aprovação da Superintendência/Data:	Aprovação Conselho de Administração/Data:
Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 4/1	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Processos Pré-Analíticos

Etapas que têm início, em ordem cronológica, a partir da solicitação médica e que incluem: requisição do exame, orientação sobre a coleta, preparação e coleta do material ou amostra do paciente, transporte para e dentro do laboratório clínico, e o cadastramento.

Esta subseção se aplica aos laboratórios: clínico, de sorologia, de imunohematologia e especializado.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Rotinas e/ou planos de contingência para o manejo de intercorrências clínicas durante a coleta.
- Procedimentos apropriados para tornar o sangue e/ou hemocomponentes passíveis de serem transfundidos ou enviados para a indústria.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 4/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Processos Analíticos

Conjunto de operações, descritas especificamente, utilizadas na realização de exames de acordo com determinado método.

Esta subseção se aplica aos laboratórios clínico, de sorologia, de imunohematologia e especializados.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Procedimentos apropriados para tornar o sangue e/ou hemocomponentes passíveis de serem transfundidos ou enviados para a indústria.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Controle interno e externo da qualidade.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 4/3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Processos Pós-Analíticos

Etapas que têm início após a execução do exame e que incluem: análise da consistência de resultados, liberação de laudos, armazenamento de material ou amostra do paciente, transmissão e arquivo de resultados e consultoria técnica.

Esta subseção se aplica aos laboratórios clínico, de sorologia, de imunohematologia e especializados.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Mecanismos que assegurem a correta transcrição dos resultados.
- Mecanismos que garantam a emissão dos resultados parciais nas situações de urgências/emergências.
- Procedimentos para a comunicação de eventuais atrasos na emissão dos laudos.
- Procedimentos apropriados para tornar o sangue e/ou hemocomponentes passíveis de serem transfundidos ou enviados para a indústria.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 4/4	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão:	

Métodos Diagnósticos Cardiológicos

Processos voltados para elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização no qual estão incluídos os seguintes procedimentos: eletrocardiografia convencional (ECG), eletrocardiografia de alta resolução (ECGAR), eletrocardiografia ambulatorial Sistema Holter, teste ergométrico, teste cardio-pulmonar (ergoespirometria), monitorização ambulatorial e residencial da pressão arterial (MAPA e MRPA), teste de inclinação ou *tilt-test*, ecografia.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBC			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 4/5	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão:	

Métodos Diagnósticos Neurológicos

Processos voltados para elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização no qual estão incluídos os seguintes procedimentos: eletroencefalografia, eletromiografia e outros procedimentos específicos de investigação especializada.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBC			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 4/6	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Anatomia Patológica e Citopatologia

Processos voltados para elaboração de exames citológicos, histológicos, patológicos e cito-patológicos para confirmação de diagnósticos per-cirúrgicos, pós-cirúrgicos, ambulatoriais e necropsias.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Sistema 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.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Descarte de resíduos, conforme legislação vigente.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBN

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 4/7	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão:	

Diagnóstico por Imagem

Processos voltados para elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização, no qual estão incluídos os procedimentos que utilizam como meio diagnóstico ecos ultrassonográficos, campo magnético com ondas de alta frequência ou outro método para a produção de imagens.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Sistema de documentação e registros correspondentes aos procedimentos do serviço.
- Esclarecimentos aos clientes/paciente sobre as condições de realização dos exames.
- Escala com cobertura nas 24 horas.
- Material, medicamentos e equipamentos para emergência
- Treinamento sistemático da equipe em radioproteção.
- Programa de monitoração de área.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 4/8	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão:	

Radiologia

Processos voltados para elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização, no qual estão incluídos os procedimentos que utilizam como meio diagnóstico a emissão de Raios X para a produção de imagens.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 4/9	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 03/04/2006	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº:	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão:	

Endoscopia

Processos voltados para elaboração de exames complementares, de acordo com o grau de complexidade e especialização da Organização, no qual estão incluídos os procedimentos que utilizam como meio diagnóstico a visualização de cavidades e órgãos através equipamentos específicos.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança para o cliente (interno e externo), de acordo com o perfil de demanda e o modelo assistencial.
- Gerenciamento do fluxo e da demanda do serviço.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.
- Gerenciamento de eventos adversos conforme legislação.
- Humanização da atenção ao cliente/paciente.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 4/N3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
DIAGNÓSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

DIAGNÓSTICO – NÍVEL 3


Padrão

Utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; dispõe de sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favorável para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Itens de Orientação

- *Define as perspectivas básicas de sustentação da organização (inovação e desenvolvimento, pessoas, clientes, processos, financeira e sociedade);*
- *Sistema de indicadores de desempenho focalizando as perspectivas básicas, com informações íntegras e atualizadas, incluindo informações de referenciais externos pertinentes;*
- *Estabelecimento de uma relação de causa e efeito entre os indicadores, onde os resultados de um influenciam os demais, bem como permitem a análise crítica do desempenho e a tomada de decisão;*
- *Análise de tendência com apresentação de um conjunto de pelo menos três resultados consecutivos;*
- *Análises críticas sistemáticas com evidências de ações de melhoria e inovações;*
- *Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;*
- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006


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

APOIO TÉCNICO

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

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

Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA	
Aprovação da Superintendência/Data: Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Aprovação Conselho de Administração/Data: Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 5/1	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Sistema de Informação do Cliente/Paciente

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

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Sistemática de controle de entrada e saída, de circulação e mecanismos de segurança e rastreabilidade dos prontuários, documentos e registros do cliente/paciente.
- Prontuários, documentos e registros do cliente/paciente completos, legíveis e assinados com a identificação dos profissionais.
- Registros de todos os atendimentos realizados.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 5/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Gestão de Equipamentos e Tecnologia Médico-Hospitalar

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

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Gerenciamento dos contratos e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.
- Procedimentos para especificação, recebimento, instalação, operação, manutenção e descontinuidade (desativação) de equipamentos.
- Instalações elétricas conforme normas vigentes.
- Equipamentos médico-hospitalares conforme normas vigentes.
- Inventário dos equipamentos.
- Calibração, testes de segurança elétrica e desempenho de equipamentos.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

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

Prevenção, Controle de Infecções e Eventos Adversos

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

NÍVEL 1

Padrão

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

Itens de Orientação

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

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

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

Segurança e Saúde Ocupacional

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

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Sistema de acompanhamento, documentação e registros correspondentes aos procedimentos de Segurança e Saúde Ocupacional.
- Desenvolve programas de saúde e segurança ocupacional conforme legislação vigente.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 5/5	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Processamento e Liberação

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

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

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Mecanismos adequados de registros das unidades: recebidas, fracionadas, liberadas e desprezadas.
- Componentes processados de acordo com métodos conhecidos garantem a integridade e estabilidade adequada do produto.
- Hemocomponentes rotulados e identificados de maneira consistente com o método de preparo e condições de armazenamento e prazo de validade adequadamente indicado.
- Controle de qualidade dos hemocomponentes produzidos.
- Mecanismo de liberação garante que apenas as unidades com sorologias para doenças infecciosas negativas e testes imunohematológicos realizados sejam liberadas ou disponibilizadas para uso transfusional, e que as exceções tenham justificativa médica.
- Mecanismos de identificação permitem a rastreabilidade de todos os hemocomponentes produzidos.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; SBHH; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 5/6	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Processos de Apoio Laboratorial

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

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Relação dos laboratórios de apoio para os quais devem ser transferidas as amostras.
- Instrumento formal que assegure as responsabilidades das partes.
- Disponibilização, quando solicitada, da relação dos Laboratórios de Apoio e dos exames que realizam.
- Mecanismos definidos e documentados para a coleta, o transporte e a preservação do material ou amostras.
- Registro dos materiais ou amostras enviados ao Lab. de Apoio.
- Sistema que assegure a efetiva comunicação entre os Laboratórios.
- Orientações e informações acerca do cliente/paciente que contribuam para a realização do exame.
- Sistemática para arquivamento dos laudos de exames referenciados.
- Mecanismos de acompanhamento dos exames após as transferências até a emissão dos laudos (rastreadibilidade).
- Relato no laudo, dos elementos essenciais dos resultados emitidos pelo laboratório de apoio, sem alterações que possam prejudicar a interpretação clínica, quando se faz a transcrição de laudos.
- Procedimentos de encaminhamento e recepção de exames para/de outras instituições laboratoriais.
- Procedimentos de controle dos meios de transporte para o encaminhamento das amostras.
- Critérios para os processos de encaminhamento de amostras e recebimento de resultados de exames.
- Mecanismos de avaliação do desempenho dos processos de apoio.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; SBAC; SBPC; SBHH; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 5/7	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Assessoria Técnica aos Clientes

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

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Orientações sobre as metodologias disponíveis, os procedimentos para a solicitação de exames e a interpretação de resultados.
- Informações/orientações aos clientes quanto aos procedimentos a realizar ou realizados.
- Mecanismos que assegurem a seleção, a eficácia, a frequência de repetição, o tipo de material ou amostra exigida do paciente e a interpretação dos resultados dos exames acompanhados de comentários, quando necessários.
- Auxílio técnico para a seleção dos exames e interpretação dos resultados.
- Registros de todos os atendimentos realizados.
- Mecanismos para o tratamento de reclamações e de pedidos de informação dos solicitantes e clientes.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.
- Mecanismos de auditoria (sistemas internos e/ou externos) e seus resultados.

Sugerido por:


ONA; IAC's; SBAC; SBPC; SBHH; ANVISA

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 5/N3 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
APOIO TÉCNICO		Data desta Revisão: 06/03/2006

APOIO TÉCNICO – NÍVEL 3


Padrão

Utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; dispõe de sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favorável para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Itens de Orientação

- *Define as perspectivas básicas de sustentação da organização (inovação e desenvolvimento, pessoas, clientes, processos, financeira e sociedade);*
- *Sistema de indicadores de desempenho focalizando as perspectivas básicas, com informações íntegras e atualizadas, incluindo informações de referenciais externos pertinentes;*
- *Estabelecimento de uma relação de causa e efeito entre os indicadores, onde os resultados de um influenciam os demais, bem como permitem a análise crítica do desempenho e a tomada de decisão;*
- *Análise de tendência com apresentação de um conjunto de pelo menos três resultados consecutivos;*
- *Análises críticas sistemáticas com evidências de ações de melhoria e inovações;*
- *Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;*
- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*

Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA	
Aprovação da Superintendência/Data: Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Aprovação Conselho de Administração/Data: Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006


	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 6 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 03
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006

ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO

Esta seção agrupa todos os componentes, atividades e serviços que se relacionam aos processos de abastecimento e apoio logístico da organização.

Subseções atuais: Processamento de Roupas – Lavanderia; Processamento de Materiais e Esterilização; Qualidade da Água; Materiais e Suprimentos; Armazenamento e Transporte; Higiene; Gestão da Segurança; Gestão de Resíduos.

Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR	
Aprovação da Superintendência/Data: Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Aprovação Conselho de Administração/Data: Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 6/1 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006

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.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- *Responsabilidade técnica conforme legislação.*
- *Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.*
- *Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.*
- *Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.*

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*

Sugerido por: ONA; IAC's; ANVISA	
Aprovação da Superintendência/Data: Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Aprovação Conselho de Administração/Data: Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 6/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Processamento de Materiais e Esterilização

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

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Sistema de registro e validação do processo de esterilização.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Cumprimento das diretrizes da Comissão de Controle de Infecção.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 6/3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/09/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Qualidade da Água

Processos de controle de qualidade da água e de suas características específicas, em função de suas diversas utilizações nas organizações de saúde, tais como, adequação para consumo humano, requisitos técnicos enquanto insumo para provas diagnósticas (água reagente) e como insumo fundamental no caso de processos dialíticos.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Especificação da pureza da água reagente utilizada e procedimento para sua verificação.
- Limpeza e desinfecção dos reservatórios de água, análise e controle da potabilidade da água, com periodicidade conforme legislação vigente.
- Reservatórios de água com capacidade para atender à demanda do estabelecimento, coberta permanentemente e com acesso restrito (em casos de laboratórios situados em edifícios comerciais, contactar a administração do edifício).
- A água utilizada na diálise nos serviços de nefrologia e terapia renal substitutiva deve ter sua qualidade garantida, em todas as etapas de sua produção, conforme legislação vigente.
- Relação dos serviços especializados, para atendimento as demandas de manutenção em que o serviço não possui resolatividade.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 6/4	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Materiais e Suprimentos

Atividades relacionadas à organização e coordenação dos processos relativos ao planejamento, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de materiais e suprimentos.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Planejamento, aquisição, armazenamento, rastreabilidade e disponibilização de materiais e suprimentos.
- Inspeção de recebimento de materiais e suprimentos.
- 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.
- Sistema de inutilização de materiais e suprimentos.
- Critérios de seleção e avaliação de fornecedores com base na sua capacidade em fornecer produtos e serviços de acordo com os requisitos de segurança.
- Instruções ao cliente interno quanto ao uso e conservação.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- Sistemática de interação formal com outros serviços.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 6/5	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 06/08/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Armazenamento e Transporte

É o processo que assegura a manutenção das condições ótimas de estocagem e transporte para preservar o sangue e os hemocomponentes.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Períodos de armazenamento e condições de estocagem estabelecidas, baseadas em processos definidos para cada componente em particular.
- Hemocomponentes não liberados para uso são estocados fisicamente separados das unidades liberadas.
- Hemocomponentes devolvidos ao estoque inspecionados e liberados previamente à reentrada.
- Temperatura de estocagem monitorada periodicamente.
- Condições adequadas de transporte do sangue e dos hemocomponentes.
- Registros de envio e recebimento de hemocomponentes de/para outros serviços.
- Unidades provenientes de doações autólogas armazenadas de maneira diferenciada das provenientes de doações homólogas.
- Mecanismos que assegurem a captação e desprezo das unidades vencidas.
- Instruções de manutenção do sangue e hemocomponentes no evento da interrupção da refrigeração (por exemplo, falta de energia elétrica).
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 6/6	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 21/09/1999	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 04	
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Higiene

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

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.
- 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.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 6/7	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

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.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Sistema de 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.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 6/8	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006	

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.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Plano de gerenciamento de resíduos de serviços de saúde (PGRSS) conforme legislação.
- Segregação, acondicionamento, identificação, transporte interno, armazenagem (interno e externo) e manejo externo dos resíduos, conforme legislação.
- Características e higienização das salas e abrigo externo de resíduos, conforme normas e legislação.
- Gerenciamento dos contratos e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.
- Medidas preventivas e corretivas de controle integrado de pragas.
- PGRSS integrado as demais comissões e serviços (CIPA, SESMT, CCI, Biossegurança, entre outros).
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 6/N3 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 03
ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO		Data desta Revisão: 06/03/2006

ABASTECIMENTO E APOIO LOGÍSTICO – NÍVEL 3


Padrão

Utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; dispõe de sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favorável para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Itens de Orientação

- *Define as perspectivas básicas de sustentação da organização (inovação e desenvolvimento, pessoas, clientes, processos, financeira e sociedade);*
- *Sistema de indicadores de desempenho focalizando as perspectivas básicas, com informações íntegras e atualizadas, incluindo informações de referenciais externos pertinentes;*
- *Estabelecimento de uma relação de causa e efeito entre os indicadores, onde os resultados de um influenciam os demais, bem como permitem a análise crítica do desempenho e a tomada de decisão;*
- *Análise de tendência com apresentação de um conjunto de pelo menos três resultados consecutivos;*
- *Análises críticas sistemáticas com evidências de ações de melhoria e inovações;*
- *Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;*
- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*

Sugerido por:	
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR	
Aprovação da Superintendência/Data:	Aprovação Conselho de Administração/Data:
Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006


	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 7 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01
INFRA-ESTRUTURA		Data desta Revisão: 06/03/2006

INFRA-ESTRUTURA

Esta seção agrupa todos os componentes que se relacionam à gestão e à manutenção da infra-estrutura da organização.

Subseções atuais: Gestão de Projetos Físicos; Gestão da Estrutura Físico-Funcional; Gestão de Manutenção Predial.

Sugerido por:	
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR	
Aprovação da Superintendência/Data:	Aprovação Conselho de Administração/Data:
Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 7/1	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
INFRA-ESTRUTURA		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Gestão de Projetos Físicos

Documentação e registro referentes à estrutura física da Organização, aprovada pelos órgãos competentes.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendam a todos os requisitos de segurança para o cliente interno e externo, conforme normas e regulamentos correspondentes, inclusive normas de controle de infecção.
- 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).
- Alvará sanitário concedido pela autoridade competente.
- Alvará de localização e funcionamento expedido pela municipalidade.
- Planejamento de obras, visando assegurar aos clientes conforto, condições de habitabilidade e segurança.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 7/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
INFRA-ESTRUTURA		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Gestão da Estrutura Físico-Funcional

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

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- 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.
- 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.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 7/3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
INFRA-ESTRUTURA		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Gestão da Manutenção Predial

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

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de Responsável Técnico capacitado e/ou habilitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- Responsabilidade técnica conforme legislação.
- Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.
- Escala de plantão, ativo ou à distância, para reparos de emergência, nas 24 horas.
- Condições estruturais e operacionais que atendem aos requisitos de segurança.
- Gerenciamento dos contratos e avaliação do desempenho dos serviços terceirizados para atender aos requisitos de segurança.
- 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, montacargas, 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.
- Sistemática de manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos.
- Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil, infecções e biossegurança.

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.
- Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.
- Estabelecimento dos procedimentos.
- Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.
- Definição de indicadores para os processos identificados.
- Medição e avaliação dos resultados de processos.
- Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.
- Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 7/N3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
INFRA-ESTRUTURA		Data desta Revisão: 06/03/2006	

INFRA-ESTRUTURA – NÍVEL 3

Padrão

Utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; dispõe de sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favorável para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Itens de Orientação

- *Define as perspectivas básicas de sustentação da organização (inovação e desenvolvimento, pessoas, clientes, processos, financeira e sociedade);*
- *Sistema de indicadores de desempenho focalizando as perspectivas básicas, com informações íntegras e atualizadas, incluindo informações de referenciais externos pertinentes;*
- *Estabelecimento de uma relação de causa e efeito entre os indicadores, onde os resultados de um influenciam os demais, bem como permitem a análise crítica do desempenho e a tomada de decisão;*
- *Análise de tendência com apresentação de um conjunto de pelo menos três resultados consecutivos;*
- *Análises críticas sistemáticas com evidências de ações de melhoria e inovações;*
- *Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;*
- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*

Sugerido por:


ONA; IAC's; ANVISA; SBHH; SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:

Fábio Leite Gastal 31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006


	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 8 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 03
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão: 06/03/2006

ENSINO E PESQUISA

Esta seção agrupa todos os componentes que se relacionam 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.

Subseções atuais: Educação Continuada; Ensino; Pesquisa.

Sugerido por:	
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR	
Aprovação da Superintendência/Data:	Aprovação Conselho de Administração/Data:
Fábio Leite Gastal 31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo 03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 8/1 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão: 06/03/2006

Educação Continuada

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”.

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- *Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.*

NÍVEL 2


Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 8/2	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01	
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão: 06/03/2006	

Ensino

Atividades e processos relacionados a programas de educação formalmente reconhecidos tais como: capacitação técnico-profissional, graduação, pós-graduação (especialização, mestrado ou doutorado).

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- *Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.*

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 8/3 Pág: 1/1
		Data de Emissão: 01/12/2003
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 01
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão: 06/03/2006

Pesquisa

Atividades e processos relacionados aos programas e linhas de pesquisa (básica, clínica, operacional e epidemiológica).

NÍVEL 1

Padrão

Atende aos requisitos formais, técnicos e de estrutura para a sua atividade, conforme legislação correspondente; dispõe de responsável habilitado e/ou capacitado para a condução do serviço; identifica riscos específicos e os gerencia com foco na segurança.

Itens de Orientação

- *Corpo funcional, habilitado e/ou capacitado, dimensionado adequadamente às necessidades do serviço.*
- *Condições operacionais e de infra-estrutura que atendem aos requisitos de segurança.*
- *Identificação, gerenciamento e controle de riscos sanitários, ambientais, ocupacionais e relacionados à responsabilidade civil.*

NÍVEL 2

Padrão

Gerencia os processos e suas interações sistemicamente; estabelece sistemática de medição e avaliação dos processos; possui programa de educação e treinamento continuado, voltado para a melhoria de processos.

Itens de Orientação

- *Identificação, definição, padronização e documentação dos processos.*
- *Identificação de fornecedores e clientes e sua interação sistêmica.*
- *Estabelecimento dos procedimentos.*
- *Documentação (procedimentos e registros) atualizada, disponível e aplicada.*
- *Definição de indicadores para os processos identificados.*
- *Medição e avaliação dos resultados de processos.*
- *Programa de educação e treinamento continuado com evidências de melhoria e impacto nos processos.*
- *Grupos de trabalho para a melhoria de processos e interação institucional.*

Sugerido por:

ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR

Aprovação da Superintendência/Data:


Fábio Leite Gastal

31/03/2006

Aprovação Conselho de Administração/Data:

Luiz Plínio Moraes de Toledo

03/04/2006

	Manual Brasileiro de Acreditação - ONA	NR: MA 8/N3	Pág: 1/1
		Data de Emissão: 10/01/2000	
MANUAL DAS ORGANIZAÇÕES PRESTADORAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE		Revisão nº: 03	
ENSINO E PESQUISA		Data desta Revisão: 06/03/2006	

ENSINO E PESQUISA - NÍVEL 3

Padrão

Utiliza perspectivas de medição organizacional, alinhadas às estratégias e correlacionadas aos indicadores de desempenho dos processos; dispõe de sistemática de comparações com referenciais externos pertinentes, bem como evidências de tendência favorável para os indicadores; apresenta inovações e melhorias implementadas, decorrentes do processo de análise crítica.

Itens de Orientação

- *Define as perspectivas básicas de sustentação da organização (inovação e desenvolvimento, pessoas, clientes, processos, financeira e sociedade);*
- *Sistema de indicadores de desempenho focalizando as perspectivas básicas, com informações íntegras e atualizadas, incluindo informações de referenciais externos pertinentes;*
- *Estabelecimento de uma relação de causa e efeito entre os indicadores, onde os resultados de um influenciam os demais, bem como permitem a análise crítica do desempenho e a tomada de decisão;*
- *Análise de tendência com apresentação de um conjunto de pelo menos três resultados consecutivos;*
- *Análises críticas sistemáticas com evidências de ações de melhoria e inovações;*
- *Identificação de oportunidades de melhoria de desempenho através do processo contínuo de comparação com outras práticas organizacionais com evidências de resultados positivos;*
- *Sistemas de planejamento e melhoria contínua em termos de estrutura, novas tecnologias, atualização técnico-profissional e procedimentos.*

Sugerido por:			
ONA; IAC's; ANVISA; SBHH, SBAC; SBPC; SBN; CBR			
Aprovação da Superintendência/Data:		Aprovação Conselho de Administração/Data:	
Fábio Leite Gastal	31/03/2006	Luiz Plínio Moraes de Toledo	03/04/2006