



## **ANEXO III**

### **TERMO DE REFERÊNCIA**

#### **1. OBJETO**

Este Termo de Referência visa subsidiar a estratégia de contratação de Organização Social de Saúde (OSS) para a OPERACIONALIZAÇÃO E EXECUÇÃO DE AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE EM URGÊNCIA E EMERGÊNCIA PRÉ HOSPITALAR NO PRONTO SOCORRO MUNICIPAL DE BIRIGUI DR. “ALCEU LOT”, POR MEIO DE CONTRATO DE GESTÃO, no município de Birigui e em conformidade com Edital de Chamamento e Anexos que o integram.

#### **2. OBJETIVOS**

**2.1.** Apresentar o perfil, ações e características dos serviços de saúde objetos deste Termo de Referência, bem como, definir as atribuições e responsabilidades das partes nas ações a serem desenvolvidas a partir do Contrato de Gestão.

**2.2.** O Gestor Público do Sistema Municipal de Saúde tem como atribuições, regular, monitorar, avaliar e controlar as ações conjuntas a serem desenvolvidas pela OSS, garantindo a universalidade, integralidade e equidade da assistência prestada, bem como:

- a) Eficiência, eficácia e qualidade dos serviços prestados;
- b) Atenção integral e humanizada;
- c) Utilização dos recursos de forma mais racional, visando à redução de custos;
- d) Priorização da avaliação por resultados.
- e) A OSS tem como atribuições a gerência e produção de serviços a serem efetivados mediante o Contrato de Gestão e legislação pertinente:
- f) Prestar assistência à saúde gratuita aos usuários do Sistema Único de Saúde– SUS, observando o disposto no art. 198, da Constituição Federal, no Inciso I, no art. 7º, da Lei Federal nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que fixa os princípios do Sistema Único de Saúde – SUS e na forma deste Processo de Seleção;
- g) Prestar assistência à saúde seguindo as diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), em consonância com a Portaria nº 4.279, de 30 de Dezembro de 2010;
- h) Prestar assistência à saúde seguindo as diretrizes da Política Nacional de Humanização, a qual busca colocar em prática os princípios do SUS no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar;
- i) Prestar assistência à saúde seguindo as diretrizes da Política Nacional de Urgência



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

e Emergência, em consonância com Portaria nº 1600, de 07 de julho de 2011, a qual instituiu Rede de Atenção às Urgências no SUS;

- j) Favorecer a efetiva redução de formalidades burocráticas e flexibilidade administrativa na prestação dos serviços de saúde, sem se descuidar dos princípios que regem a administração pública;
- k) Implantar modelo de gerência dentro da concepção administrativa por objetivos, onde preponderam os resultados alcançados face às metas pactuadas;
- l) Garantir a humanização da assistência.

### **3. EQUIPAMENTO DE SAÚDE**

**3.1.** Os equipamentos públicos de saúde da Rede de Urgência e Emergência do Município de Birigui são constituídos por:

- 01 Unidade de Pronto Socorro denominada “Dr. Alceu Lot”;
- 01 Unidade de Pronto Socorro auxiliar, situada na Praça Gumercindo De Paiva Castro S/Nº – Centro.

### **4. INFORMAÇÕES SOBRE AS AÇÕES E SERVIÇOS A SEREM CONTEMPLADOS NO CONTRATO DE GESTÃO**

- A Política Nacional de Urgência e Emergência tem a finalidade de articular e integrar todos os equipamentos de saúde, objetivando ampliar e qualificar o acesso humanizado e integral aos usuários em situação de urgência e emergência nos serviços de saúde, de forma ágil e oportuna.
- Dentre os serviços que compõem a Rede Municipal de Urgência e Emergência no município de Birigui, incluem-se os serviços a serem contemplados no Contrato de Gestão, são elas: Pronto Socorro “Dr. Alceu Lot” e Unidade de Pronto Socorro Auxiliar.
- As Unidades de Pronto Atendimento – são definidos como estabelecimentos de assistência à saúde de complexidade intermediária entre as Unidades de Atenção Primária e a Rede Hospitalar, devendo compor uma rede organizada de atenção às urgências através dos mecanismos de regulação estabelecidos.

#### **4.1. Informações sobre as Unidades de Pronto Atendimento**

**PRONTO SOCORRO MUNICIPAL “DR. ALCEU LOT”**  
**CNES: 9200223**

Endereço: Rua Luiz Oba, 249, Bairro Patrimônio Silves, Birigui, SP

- As Unidades de Pronto Atendimento têm a função de prestar atendimento médico não agendado em situações de urgência e emergência de pacientes referenciados pelas unidades de saúde de Atenção Primária e Atenção Especializada, Serviço de Atendimento



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

## Móvel de Urgência e situações de demanda espontânea.

- As referidas unidades devem disponibilizar atendimentos de Urgência e Emergência 24 horas por dia, ininterruptamente, considerados como não programados, em consonância com a Política Nacional de Humanização, a partir do Acolhimento com Classificação de Risco.
- Os ambientes de atendimento que compõem as Unidades de Pronto Atendimento estão distribuídos e organizados distintamente, a saber:
  - a) Sala de acolhimento com classificação de risco;
  - b) Ambiente de Urgência e Emergência;
  - c) Ambiente de Pronto Atendimento em Clínica Médica;
  - d) Ambiente de Pronto Atendimento Pediátrico;
  - e) Ambiente de Pronto Atendimento em Ortopedia;
  - f) Ambiente de Enfermaria;
  - g) Ambiente de realização de exames de imagem;
  - h) Ambiente de Observação e Procedimentos Médicos e de Enfermagem;
  - i) Sala de Curativos;
  - j) Sala de Gesso;
  - k) Salas de repouso;
  - l) Salas de estabilização
  - m) Ambiente Administrativo.
- O processo de trabalho em cada uma das áreas operacionais consiste minimamente na identificação do usuário, admissão com classificação de risco, atendimento médico e odontológico (quando couber), adoção de conduta (prescrição de medicação, solicitação e execução de procedimentos diagnósticos e terapêuticos), alta ou transferência para serviços de maior complexidade.

### **4.1.1. Diretrizes de Atendimento das Unidades de Pronto Atendimento**

- O Acolhimento do usuário por classificação de risco deverá ser aprimorado, sendo priorizado o atendimento por gravidade do caso, conforme protocolo, em consonância com o Programa Nacional de Humanização.
- As equipes devem estar aptas para tratar pacientes em estado grave, com risco iminente de perda de vida, com avaliação rápida, estabilização, tratamento, observação por um período de até 24 horas e encaminhamento aos hospitais de referência quando necessário.
- Os pacientes devem receber tratamento adequado, no menor espaço de tempo possível, evitando-se ou minimizando sequelas e outros danos à saúde. O tempo de espera de acolhimento pela equipe técnica não poderá exceder 15 minutos, respeitando-se a classificação de risco, salvo em casos extraordinários.
- Os serviços a serem oferecidos aos usuários do SUS correspondem a consultas médicas e procedimentos terapêuticos que atendam aos casos demandados, o atendimento



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

de enfermagem e social correspondentes, bem como serviço de apoio diagnóstico.

- Os procedimentos terapêuticos e serviços de apoio diagnóstico (exames laboratoriais e de imagem - radiografias) demandados pelas Unidades de Pronto Atendimento são de responsabilidade da CONTRATADA, sendo os demais procedimentos encaminhados para o serviço de referência definido pela CONTRATANTE.

- A demanda espontânea, urgente ou não, que busca atendimento, não está submetida a nenhum sistema regulatório, competindo aos serviços da atenção de urgência/emergência, atender todos os casos até o esgotamento de seus recursos para então:

- a) Referenciar o paciente para as referências de média e alta complexidade hospitalar definidos pela CONTRATANTE;

- b) Organizar o transporte do paciente, visando garantir a segurança, a rapidez e o não agravamento do quadro em virtude do deslocamento;

- c) Informar a condição do paciente, hipótese e/ou diagnóstico, procedimentos realizados, inclusive exames e medicamentos, por meio de relatório;

- d) Monitorar e acompanhar o paciente até que o mesmo seja transferido aos serviços hospitalares de referência;

- e) Encaminhar o paciente por meio de guia de contra referência, após a avaliação e tratamento recebidos, para continuidade do cuidado em Unidade de Atenção Primária referência do seu endereço de domicílio, informando a condição, hipótese e/ou diagnóstico, procedimentos realizados, inclusive exames e medicamentos.

- Deve-se ressaltar que o atendimento de toda a Equipe técnica de trabalho deve estar pautada em Protocolos Assistenciais de Urgência /Emergência.

- O atendimento a ser realizado na unidade mencionada obedecerá a um fluxo de trabalho onde serão implementados processos específicos de atendimento nas diferentes áreas envolvidas.

## **5. ORGANIZAÇÃO DO PROCESSO DE TRABALHO**

A OSS contratada atenderá com seus recursos humanos e técnicos aos usuários do SUS – Sistema Único de Saúde, oferecendo, segundo o grau de complexidade de sua assistência e sua capacidade operacional, os serviços de saúde que se enquadrem para a operacionalização e execução de ações e serviços de saúde objeto deste Termo de Referência.

## **6. DAS OBRIGAÇÕES, DEVERES E RESPONSABILIDADE DA ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE**

1. Responsabilizar-se integralmente por todos os compromissos assumidos no contrato de gestão e seus anexos;

2. Garantir o acesso aos serviços prestados de forma integral e contínua dentro das



# Prefeitura Municipal de Birigui

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

metas pactuadas;

3. Garantir que o processo de trabalho transcorra de forma organizada e sistematizada;
4. Supervisionar tecnicamente as atividades de Urgência e Emergência, visando atender todas as diretrizes da Unidade de Pronto Atendimento;
5. Elaborar projetos que garantam financiamento para ações de saúde em urgência e emergência;
6. Afixar em local visível dos serviços de saúde objetos deste Termo de Referência, aviso ao público, de sua condição de OSS qualificada como Organização Social de Saúde, e da gratuidade dos serviços prestados nessa condição;
7. Afixar as escalas de trabalho de TODOS os profissionais que prestam serviços nas unidades, bem como as escalas dos médicos plantonistas.
8. Publicar, no prazo máximo de 90 (noventa) dias contados da assinatura do Contrato de Gestão, regulamento próprio contendo os procedimentos que adotará para compras com emprego de recursos provenientes do Poder Público, devendo adotar os procedimentos previstos na Lei 8.666/93, até que publique o referido regulamento;
9. Permitir constante acompanhamento e avaliação de sua atuação como OSS pela Comissão de Fiscalização e Avaliação designada pela Secretaria Municipal de Saúde, através de instrumentos próprios;
10. Manter registro atualizado de todos os atendimentos, disponibilizando a qualquer momento, as fichas e prontuários da clientela, assim como todos os demais documentos que comprovem a confiabilidade e segurança dos serviços prestados;
11. Atender de imediato às solicitações e/ou projetos específicos da Secretaria Municipal de Saúde, tais como epidemias, calamidade pública, estado de emergência e ações de utilidade pública na área de atuação. Nestes casos, será possível a repactuação do Contrato de Gestão, visando o equilíbrio econômico-financeiro, se houver necessidade;
12. Encaminhar à CONTRATANTE, nos prazos e instrumentos por ela definidos, relatórios e/ou outros instrumentos de avaliação e prestação de contas, no formato (*lay-out*) solicitado, tais como: Relatórios de Atividades, expressando a produtividade e qualidade da assistência oferecida aos usuários SUS, os Relatórios de Execução Financeira, expressando os gastos de custeio e investimento dos serviços, e os Relatórios de Execução Fiscal tratando dos pagamentos de taxas e tributos, além de pagamento (folhas) de pessoal e encargos trabalhistas, todos acompanhados das devidas comprovações e assim sucessivamente;
13. Providenciar e manter atualizadas todas as licenças, responsabilidades técnicas e alvarás junto às repartições competentes, necessárias à execução dos serviços objetos do presente contrato, executando pontualmente todos os pagamentos de taxas e impostos que incidam ou venham incidir sobre as atividades exercidas;
14. Desenvolver as atividades de vigilância em saúde, de acordo com as normas, legislação e diretrizes em vigor;
15. Receber os bens e mantê-los sob sua guarda, devidamente inventariados, devolvendo-os após o término do Contrato de Gestão (áreas, equipamentos, instalações e utensílios) em perfeitas condições de uso, substituindo aqueles que não mais suportarem recuperação, quando não comprovada que a depreciação foi incompatível com a vida útil



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

garantida pelo fabricante;

16. Realizar os ajustes necessários quanto à oferta e à demanda de serviços de acordo com as necessidades da população usuária do SUS e definições do Gestor da Saúde Municipal;
17. Manter o sistema de pesquisa de satisfação pós-atendimento e serviço de atendimento ao usuário, emitindo os respectivos relatórios mensais, a partir do mês de vigência do Contrato de Gestão;
18. Utilizar ferramentas gerenciais que facilitem a horizontalização da gestão, da qualificação gerencial, profissional e educação continuada, além do enfrentamento das questões corporativas, rotinas técnicas e operacionais e sistema de avaliação de custos e das informações gerenciais;
19. Garantir transparência do processo de gestão administrativo-financeira, com abertura de planilhas financeiras e de custos, para acompanhamento das partes;
20. Alimentar regularmente os sistemas de informações vigentes ou novos que venham a ser implementados em substituição ou em complementaridade aos atuais;
21. Responsabilizar-se por todo e qualquer dano ou prejuízo, de qualquer natureza, causado ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, bem como pela indenização de dano decorrente de ação ou omissão voluntária, ou de negligência, imperícia ou imprudência, que seus agentes, nessa qualidade, causarem a paciente, aos órgãos do SUS e a terceiros a estes vinculados, bem como aos bens públicos móveis e imóveis sob a sua guarda, assegurando-se o direito de defesa e aplicação de punição contra o responsável nos casos de dolo ou culpa, sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis;
22. Restituir, em caso de desqualificação, ao Poder Público, o saldo dos recursos líquidos resultantes dos valores dele recebidos;
23. Prestar esclarecimentos a Secretaria Municipal de Saúde por escrito sobre eventuais atos ou fatos noticiados que envolvam a CONTRATADA, independentemente de solicitação;
24. Notificar a Secretaria Municipal de Saúde de eventual alteração de sua razão social ou de mudança em sua diretoria, ou estatuto, enviando-lhe no prazo de 60 (sessenta) dias contados a partir da data do registro de alteração, acompanhado de cópia autenticada da Certidão da Junta Comercial ou do Cartório de registro Civil das Pessoas Jurídicas;
25. Transferir, integralmente à CONTRATANTE em caso de distrato ou extinção da CONTRATADA, o patrimônio, os legados ou doações que lhe foram destinados, bem como os excedentes financeiros decorrentes da prestação de serviços de assistência à saúde, cujo uso lhe fora permitido;
26. Encaminhar as informações necessárias para alimentação e atualização do sistema de informação em saúde junto ao Ministério da Saúde e Estado;
27. Manter Assessorias Administrativa, Contábil e Fiscal, Financeira, Jurídica e Auditoria Interna;
28. **Não adotar nenhuma medida unilateral de mudança no programa de trabalho sem aprovação expressa da SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE de Birigui;**
29. **Manter equipe completa para que não haja prejuízo de repasse orçamentário do Ministério da Saúde para o Município. Prever profissionais de todas as**





# *Prefeitura Municipal de Birigui*

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

**categorias, sendo obrigatória a substituição imediata (até 05 dias úteis), quando da interrupção dos serviços por licença maternidade e/ou licenças médicas por período superior a 15 dias;**

30. Selecionar e contratar profissionais deve ser conduzida de forma pública, objetiva e impessoal, para que possa ser utilizada quando houver necessidade de substituição de profissionais desligados, por pedido de demissão ou por dispensa, uma vez que deve-se considerar a existência de Processo Seletivo vigente e a priorização pela continuidade contratual dos profissionais já vinculados aos serviços objetos desta Seleção.

31. Garantir que os profissionais contratados terão seus salários registrados conforme legislação vigente;

32. Utilizar para a contratação de pessoal, critérios técnicos inclusive quanto ao gerenciamento e controle de recursos humanos, observando as normas legais vigentes, em especial as trabalhistas e previdenciárias;

33. Receber e supervisionar os funcionários cedidos pela contratante, integralizando suas ações junto à equipe de saúde;

**34. Dispor de mecanismos para pronta substituição de seus profissionais em caso de faltas, de forma a não interromper, mesmo que parcialmente e/ou prejudicar os serviços prestados à população;**

35. Responder pelas obrigações, despesas, encargos trabalhistas, securitários, previdenciários, fundiários e outros, na forma da legislação em vigor, relativos aos empregados ou colaboradores utilizados na execução dos serviços ora contratados, sendo-lhe defeso invocar a existência do Contrato de Gestão, para tentar eximir-se daquelas obrigações ou transferi-las ao CONTRATANTE, todos os encargos rescisórios resultantes da quebra ou do encerramento do contrato são de responsabilidade da CONTRATANTE.

36. Oferecer crachás e uniformes específicos e equipamentos de proteção individual e coletiva para cada categoria profissional, onde conste a identificação da Prefeitura Municipal de Birigui, para melhor identificação por parte dos munícipes;

37. Cuidar para que todos os empregados, terceiros contratados pela OSS, bem como os servidores de carreira cedidos à OSS contratada, deverão portar identificação (crachás) e estar devidamente uniformizados, exibindo a logomarca estabelecida pela Secretaria de Saúde, quando estiverem no exercício de suas;

38. Desenvolver ações de Educação Permanente para os trabalhadores dos serviços de saúde objetos deste Termo de Referência, objetivando o trabalho interdisciplinar, a diminuição da segmentação do trabalho e a implantação do cuidado integral;

39. Executar as ações de recrutamento, seleção e avaliação de desempenho das equipes de saúde, garantindo uma composição que contemple todos os profissionais das especialidades exigidas, devidamente registrados nos Conselhos de Classe do Estado de São Paulo, em quantitativo suficiente para o atendimento dos serviços, de modo que a unidade realize a atividade assistencial que lhe é peculiar;

40. Garantir que todos os profissionais que executam ações e/ou serviços de saúde por ela empregados e ativos estejam devidamente cadastrados no SCNES;

41. Garantir a contratação de profissionais médicos qualificados para atender adultos e crianças nos casos de urgência e emergência, de forma a oferecer aos usuários, serviços



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

assistenciais de excelência;

42. Garantir que profissionais responsáveis pelos serviços médicos tenham formação em curso de Medicina, em nível superior, por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, e deverão, ainda, estar registrados no respectivo conselho profissional. No caso de contratação por parte da OSS, de profissionais com formação no exterior, a OSS deverá exigir exame de validação do diploma, emitido por órgão validador publicamente reconhecido no Brasil;
43. Garantir que os profissionais contratados pela OSS para os serviços de saúde objetos deste Termo de Referência deverão ter comprovada e adequada formação ao serviço desempenhado e estar em dia com suas obrigações junto aos respectivos conselhos de classe;
44. Possuir Diretor Técnico Médico e Diretor Clínico, neste último caso, devidamente eleito pelos seus pares, bem como a Comissão de Ética Médica e de Revisão de Prontuários, conforme as Resoluções do CREMESP;
45. Os enfermeiros deverão ter formação no mínimo em curso de Enfermagem, em nível superior, por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, e deverão, ainda, estar registrados no respectivo conselho profissional;
46. Os Técnicos de Enfermagem deverão ter formação em curso técnico específico para Técnico de Enfermagem, e deverão, ainda, estar registrados no respectivo conselho profissional. Fica vedada a contratação de Auxiliares de Enfermagem;
47. Garantir que os profissionais responsáveis pelos eventuais serviços de assistência social deverão ter formação em curso de Serviço Social, em nível superior, por instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, e deverão, ainda, estar registrados no respectivo conselho profissional;
48. Garantir que os demais profissionais envolvidos diretamente na prestação dos serviços de atenção à saúde deverão estar registrados no respectivo conselho profissional e atender às normas e requisitos próprios, conforme a regulamentação do Ministério da Saúde (MS);
49. Garantir que os contratos entre a OSS e terceiros reger-se-ão pelas normas de direito privado, não se estabelecendo relação de qualquer natureza entre os terceiros e o Poder Público;
50. Disponibilizar ao Município, a qualquer tempo, informações sobre a contratação de terceiros para a execução dos serviços, inclusive para fins de comprovação das condições de capacitação técnica e financeira;
51. A OSS se obriga a prestar contas e apresentar ao Município os documentos relativos à correta execução das suas obrigações trabalhistas dos seus servidores empregados na execução deste contrato.
52. Manter em perfeitas condições de higiene e conservação as áreas físicas e instalações objeto deste Termo de Referência;
53. Disponibilizar serviço de higiene e limpeza, diariamente, de maneira ininterrupta, com mão de obra especializada própria para serviço de saúde, fornecendo todos os produtos e equipamentos necessários;
54. Disponibilizar todos os materiais, insumos e recursos necessários (enfermagem, escritório, medicamentos, etc) para o desenvolvimento do objeto deste termo de





# *Prefeitura Municipal de Birigui*

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

referência;

55. Garantir o fornecimento de gases medicinais;
56. Garantir o fornecimento de enxoval;
57. Manter serviço de lavandeira;
58. Manter Central de Materiais e Esterilização nos serviços de saúde objetos deste Termo de Referência;
59. Manter a coleta, transporte e tratamento de resíduos;
60. Prestar assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva de forma contínua, aos equipamentos disponíveis e utilizados nos serviços de saúde objetos deste Termo de Referência, de maneira eficiente e eficaz, remetendo a Secretaria Municipal de Saúde, às necessidades de reposição e/ou troca;
61. Prestar manutenção preventiva e corretiva de forma contínua, de todos os equipamentos médicos e odontológicos objetos deste Termo de Referência, de maneira eficiente e eficaz, remetendo a Secretaria Municipal de Saúde, às necessidades de reposição e/ou troca;
62. Prestar manutenção predial, preventiva e corretiva dos serviços de saúde objetos deste Termo de Referência), de maneira eficiente e eficaz, remetendo a Secretaria Municipal de Saúde, às necessidades de reforma e/ou ampliação;
63. Prestar manutenção preventiva e corretiva de forma contínua, de todos os veículos objetos deste Termo de Referência, de maneira eficiente e eficaz, remetendo a Secretaria Municipal de Saúde, às necessidades de reposição e/ou troca;
64. Locação, bem como manutenção preventiva e corretiva dos geradores de energia dos serviços de saúde objetos deste Termo de Referência, de maneira eficiente e eficaz, remetendo a Secretaria Municipal de Saúde, às necessidades de reposição e/ou troca;
65. Prestar suporte pleno em informática, com manutenção preventiva e corretiva, bem como análise de estrutura de rede e manutenção com suporte de hardware e rede para as unidades objetos deste termo de referência, remetendo a Secretaria Municipal de Saúde, às necessidades de ampliação, reposição e/ou troca;
66. Manter uma ficha histórica com as intervenções realizadas nos equipamentos ao longo do tempo, especificando o serviço executado e as peças substituídas;
67. Disponibilizar serviço de INTERNET banda larga, com licença de uso e manutenção preventiva e corretiva;
68. Promover ambiência acolhedora à comunidade interna e externa dos serviços;
69. Atender os pacientes com dignidade e respeito, de modo universal e igualitário, mantendo-se sempre a qualidade na prestação dos serviços contratados;
70. Obedecer aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde;
71. Obedecer aos Protocolos Municipais ou outros instrumentos que os substituam nas prescrições de medicamentos;
72. Possuir o Manual de Rotinas/Procedimentos Administrativos de Funcionamento e Atendimento, atualizados e revistos periodicamente em conjunto com a Secretaria Municipal de Saúde.



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

73. Possuir o Manual de Rotinas/Procedimentos Assistenciais, atualizados e revistos periodicamente em conjunto com a Secretaria Municipal de Saúde. As rotinas e protocolos devem abordar todos os processos envolvidos na assistência que contemplem desde os aspectos organizacionais até os operacionais e técnicos, incluindo aqueles relacionados à Segurança do Trabalho de acordo com a legislação vigente;

74. Dispor de Serviço de Medicina Ocupacional, a fim de atender o previsto na legislação trabalhista, bem como a preservação da saúde do Trabalhador;

75. Manter ativas e deliberativas as Comissões Técnicas previstas para os serviços de saúde objetos deste Termo de Referência.

## **7.1. Ações a serem desenvolvidas exclusivamente nas Unidades de Pronto Atendimento**

1. Possuir um único prontuário para cada paciente com as informações completas do quadro clínico e sua evolução, todas devidamente escritas, de forma clara e precisa, assinadas pelo profissional responsável pelo atendimento e devidamente ordenados no Serviço de Arquivo de Prontuários;

2. Manter sistema informatizado para a Classificação de Risco, o qual deverá fornecer minimamente o tempo médio de espera, a classificação e integração com o prontuário eletrônico do paciente;

3. Manter equipamentos e software de gestão compatível com as características dos serviços e Contrato de Gestão, prevendo: instalação, manutenção, treinamento de pessoal e acompanhamento;

4. Equipamentos e Software devem atender e integrar: laboratório, almoxarifado, farmácia, pronto atendimento e classificação de risco, contemplando: controle de atendimento, registro de produção, gerenciamento de senhas, prontuário médico, serviços de apoio e relatórios gerenciais;

5. Garantir o fornecimento constante de água própria para beber (potável) para profissionais e usuários;

6. Disponibilizar dieta especial aos pacientes, mediante prescrição médica, desde que em conformidade com os protocolos que deverão ser periodicamente atualizados;

7. Disponibilizar 02 ambulâncias Tipo A, com garantia de manutenção preventiva e corretiva e fornecimento de combustível, para atender situações emergências, diariamente e de maneira ininterrupta.

8. Disponibilizar e instalar Serviço de Análises Clínicas, o qual deverá funcionar diariamente e de maneira ininterrupta. A OSS deverá ofertar: profissionais, equipamentos, insumos, laudos e a instalação de um Posto de Coleta e Análises. Tal serviço deverá realizar todos os exames considerados de urgência e emergência, de acordo com a Tabela de Procedimentos SUS, atendendo assim, a demanda gerada;

9. Disponibilizar Serviço de Radiologia, o qual deverá funcionar diariamente e de maneira ininterrupta. A OSS deverá ofertar: equipamentos e suprimentos;

10. Manter Serviço de Controle de Acesso;

11. Manter Serviço de Acolhimento ao Usuário, o qual deverá atuar de maneira articulada com a Ouvidoria SUS;



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

12. Disponibilizar enxoval e serviço de lavadeira de modo a atender em suas os serviços objetos deste Termo de Referência, garantindo o fornecimento de roupas devidamente higienizadas, seguindo as exigências sanitárias de higiene e manuseio estabelecido pelo Ministério da Saúde, conforme RDC emitidas pela Vigilância Sanitária;

13. Manter Setor de Farmácia, garantindo o fornecimento dos equipamentos, insumos e medicamentos necessários e o controle informatizado da dispensação de medicamentos, possibilitando minimamente: o controle de estoque, cadastro das receitas e pacientes, bem como, unitários dispensados de uso interno do setor, bem como, **doses fracionadas a serem dispensadas aos pacientes em finais de semana, pontos facultativos e feriados ou em outras situações em que as unidades de Atenção Primária encontrem-se indisponíveis, seguindo os protocolos dos serviços e a REMUME;**

14. Manter serviço de Fisioterapia garantindo o atendimento aos pacientes que necessitem de referido serviço sempre que solicitado.

## **1. MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO – METAS E INDICADORES**

Na organização e qualificação do Processo de Trabalho além das metas e indicadores específicos do Contrato de Gestão, a OSS deverá cumprir as disposições contidas nas pactuações oficiais, tais como: SISPACTO; Termos de Contrato de Gestão; Programação Anual de Saúde; Plano Municipal de Saúde.

## **2. CADASTRO DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE**

A OSS deverá manter cadastro atualizado dos profissionais junto à CONTRATANTE, a qualquer tempo e duração do Contrato.

O cadastro deverá conter no mínimo:

- ✓ Dados pessoais;
- ✓ Endereço domiciliar;
- ✓ Foto 3x4;
- ✓ Cópia do Diploma de Formação de Instituição reconhecida pelo MEC e Conselho Regional de Classe, quando couber;
- ✓ Assinatura de ciência do responsável pela Organização Social.
- ✓ Exames Médicos Periódicos;
- ✓ Relação dos servidores públicos cedidos.

**Observação:** Estes registros deverão ser colocados à disposição da CONTRATANTE a qualquer tempo na duração do Contrato de Gestão.

## **3. BOA PRÁTICA CLÍNICA**



# *Prefeitura Municipal de Birigui*

Estado de São Paulo - CNPJ: 46.151.718/0001-80

Os parâmetros que se relacionam diretamente com a boa prática clínica são:

- ✓ Orientações estabelecidas pela Secretaria Municipal de Saúde;
- ✓ Qualificação dos profissionais;
- ✓ Utilização de registros de atendimento clínico;
- ✓ Uso de outros registros da atividade assistencial;
- ✓ Consenso entre os profissionais dos serviços sobre diagnóstico, tratamento e condições de referência;
- ✓ Perfil de prescrição farmacêutica;
- ✓ Autoavaliação assistencial pelos profissionais;
- ✓ Avaliação externa da prática assistencial.

## **4. ATENÇÃO AO USUÁRIO**

A CONTRATADA realizará a atenção ao usuário com, no mínimo, as seguintes atribuições:

- a) Manter Serviço de Acolhimento ao usuário, devidamente integrado a Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde.
- b) Apresentar as informações necessárias aos usuários sobre o funcionamento da unidade e serviços;
- c) Atender e facilitar efetivamente as sugestões e reclamações dos usuários;
- d) Dar resposta às reclamações/sugestões realizadas pelos usuários;
- e) Favorecer a boa comunicação entre profissionais de saúde e demais profissionais e os usuários;
- f) Captar a percepção do usuário em relação ao funcionamento dos serviços de saúde, através de pesquisa de satisfação;
- g) Fornecer relatório à Contratante do atendimento prestado ao usuário;

## **5. METAS QUANTITATIVAS E QUALITATIVAS**

**12.1.** As metas pactuadas correspondem à parte variável e serão avaliadas, conforme Anexo II do Contrato de Gestão – SISTEMA DE ACOMPANHAMENTO E AVALIAÇÃO DE METAS E INDICADORES.