

---

**PLANO DE TRABALHO**  
**GERENCIAMENTO E OPERACIONALIZAÇÃO**  
**PRONTO SOCORRO - URGÊNCIA E EMERGÊNCIA**  
**HOSPITAL PADRE BERNARDO BRAAKIUS**  
**BILAC / SP**

---

**AHBB** | REDE  
SANTA CASA

LINS - SP  
DEZEMBRO - 2021

Sumário	
<i>INTRODUÇÃO</i> .....	4
1. AHBB REDE SANTA CASA.....	5
1.1 Informações Cadastrais .....	7
1.2 Organograma Estatutário.....	8
1.3 Organograma Gerencial – Centro de Serviço Compartilhado AHBB Rede Santa Casa.....	8
1.4 Histórico Institucional da AHBB Rede Santa Casa.....	9
1.5 Missão, Visão e Valores.....	9
1.6 Compliance e Integridade .....	9
1.7 Expertise em Gestão.....	10
2. OBJETIVOS .....	13
2.2 Qualificação do Plano de Trabalho.....	13
2.3 Identificação do Objeto.....	13
2.4 Justificativa.....	15
3. Local da Prestação de Serviços.....	16
3.2 Diretriz de Atendimento.....	16
3.3 Fluxograma de Atendimento .....	20
3.4 Classificação de Risco .....	21
3.5 Racionalização dos Recursos .....	26
4. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES.....	26
4.2 Da AHBB Rede Santa Casa.....	26
4.3 Da Conveniente .....	28
5. METAS E INDICADORES DE GESTÃO .....	29
5.1 INDICADORES QUANTITATIVOS PARA 2022 .....	29
5.2 INDICADORES QUALITATIVOS .....	29
5.3 Acompanhamento dos Indicadores e Metas.....	37
5.4 Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e Pesquisa de Satisfação .....	37
6. RECURSOS HUMANOS.....	39



7.	PLANO DE APLICAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS .....	40
8.	CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO .....	41
9.	PREVISÃO DE EXECUÇÃO DO OBJETO .....	41
10.	ANALISADO E APROVADO TÉCNICAMENTE - SMS .....	42
11.	APROVAÇÃO – JURIDICO (PREFEITURA MUNICIPAL) .....	42
12.	APROVAÇÃO – PREFEITURA MUNICIPAL .....	42





## INTRODUÇÃO

A AHBB, submete à Prefeitura Municipal de Piacatu/SP, por intermédio da Secretaria Municipal de Saúde, o plano de trabalho para celebração de Termo de Colaboração, objetivando o gerenciamento, operacionalização em serviços de saúde no Hospital Padre Bernardo Braakius.

Considerando a necessidade de implementação de políticas públicas que venham priorizar a prestação de atendimento devendo garantir todas as manobras de sustentação da vida e com condições de dar continuidade à assistência.

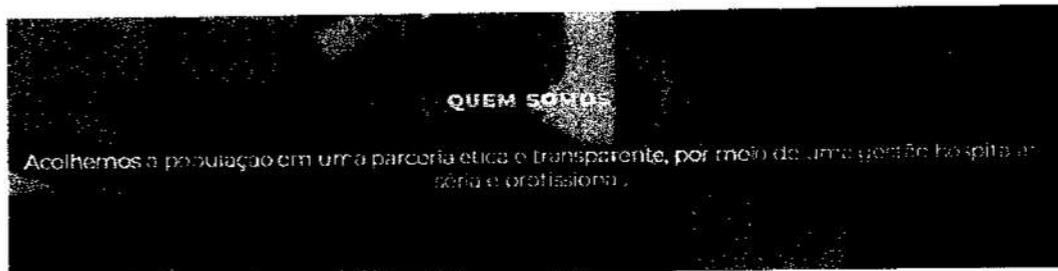
Considerando a necessidade de implantação de processos que contribuem com a melhoria na integração das diferentes áreas e setores, buscando corrigir falhas e que a organização dos processos representa a redução de desperdícios e processos eficazes e seguros no atendimento garantem a continuidade do atendimento do paciente.

A proposta técnica da **AHBB|Rede Santa Casa** para atuação em ATENDIMENTO PRONTO SOCORRO - URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, INTERNAÇÃO, AMBULATORIAL E SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO (SADT) NO HOSPITAL AHBB PADRE BERNARDO BRAAKIUS NO MUNICÍPIO DE BILAC-SP, propõe o gerenciamento de equipe multidisciplinar especializada através de uma metodologia que visa a humanização, otimização de recursos e a satisfação do paciente. A **AHBB|Rede Santa Casa** conta ainda com toda a expertise em administração da atenção secundária de saúde através de ambulatórios médicos municipais, gestão de hospitais Santas Casas, com setores de internação, centro cirúrgico, clínica médica, ambulatório, setor de apoio de diagnóstico, setor de apoio terapêutico, urgência e emergência e gerenciamento de UTI's.

Com satisfação, encaminhamos para análise o Plano de Trabalho e nos colocamos a inteira disposição para esclarecimentos.



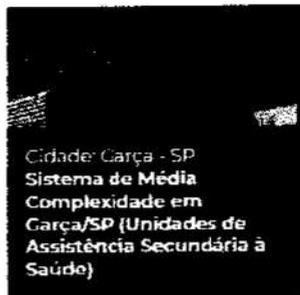
7. **AHBB/REDE SANTA CASA**



A AHBB | Rede Santa Casa carrega consigo uma história de importantes avanços na gestão de saúde, preparada para um presente e um futuro em que os desafios são muitos, mas a vontade e a capacidade de vencer os é ainda mais vasta.

ALIANÇAS

A AHBB | Rede Santa Casa acredita firmemente no lado profissional e transparente e constrói uma gestão eficaz. Conheça alguns desses projetos:



**PLANO DE TRABALHO  
GERENCIAMENTO E OPERACIONALIZAÇÃO  
DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE  
PRONTO SOCORRO - URGÊNCIA E EMERGÊNCIA  
HOSPITAL PADRE BERNARDO BRAAKIUS - BILAC / SP**

[www.ahbb.org.br](http://www.ahbb.org.br)  
contato@ahbb.org.br  
14 3532 5198

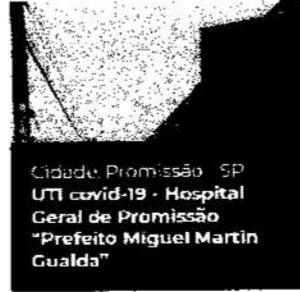
Av. José Anano Rodrigues, 303  
Jardim Ariano - Lins - SP  
Cep 16400 400



Cidade: Mirandópolis - SP  
UTI covid-19 - Hospital  
Estadual de Mirandópolis  
"Dr. Osvaldo Brandi Faria"



Cidade: Promissão - SP  
UTI Adulto - Hospital Geral  
de Promissão "Prefeito  
Miguel Martin Guakla"



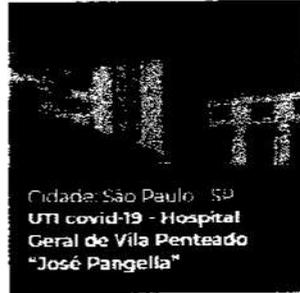
Cidade: Promissão - SP  
UTI covid-19 - Hospital  
Geral de Promissão  
"Prefeito Miguel Martin  
Guakla"



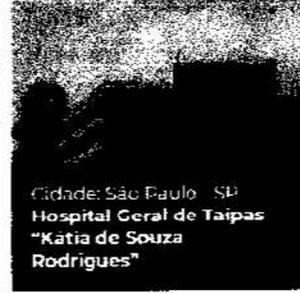
Cidade: Paranaíba - MS  
Santa Casa de  
Misericórdia de Paranaíba



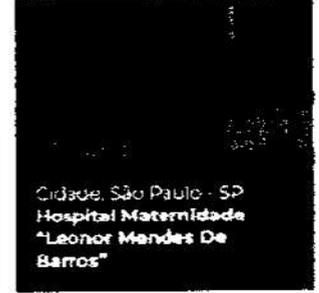
Cidade: São Paulo - SP  
Pronto-Socorro - Hospital  
Geral de Vila Penteado  
"José Pangella"



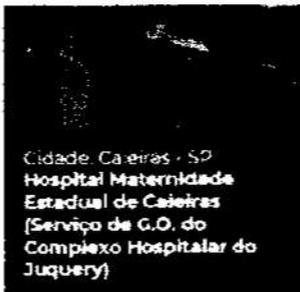
Cidade: São Paulo - SP  
UTI covid-19 - Hospital  
Geral de Vila Penteado  
"José Pangella"



Cidade: São Paulo - SP  
Hospital Geral de Taipas  
"Kátia de Souza  
Rodrigues"



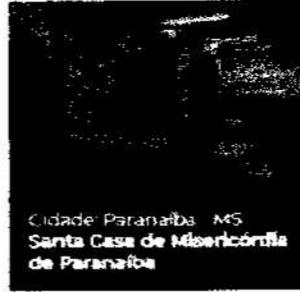
Cidade: São Paulo - SP  
Hospital Maternidade  
"Leonor Mendes De  
Barros"



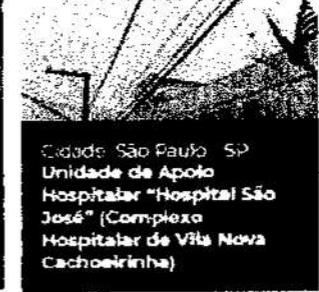
Cidade: Caieiras - SP  
Hospital Maternidade  
Estadual de Caieiras  
(Serviço de G.O. do  
Complexo Hospitalar do  
Juquery)



Cidade: Franco da Rocha -  
SP  
Complexo Hospitalar do  
Juquery



Cidade: Paranaíba - MS  
Santa Casa de Misericórdia  
de Paranaíba



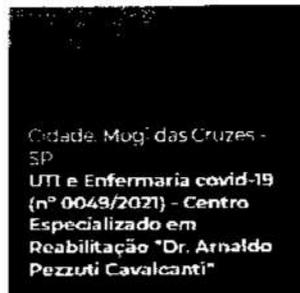
Cidade: São Paulo - SP  
Unidade de Apoio  
Hospitalar "Hospital São  
José" (Complexo  
Hospitalar de Vila Nova  
Cachoeirinha)



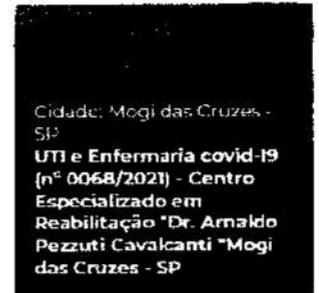
Cidade: Ferraz de  
Vasconcelos - SP  
UTI Neonatal - Hospital  
Regional de Ferraz de  
Vasconcelos "Doutor  
Osiris Florindo Coelho"



Cidade: Ferraz de  
Vasconcelos - SP  
Pronto-Socorro - Hospital  
Regional de Ferraz de  
Vasconcelos "Doutor  
Osiris Florindo Coelho"



Cidade: Mogi das Cruzes -  
SP  
UTI e Enfermaria covid-19  
(nº 0049/2021) - Centro  
Especializado em  
Reabilitação "Dr. Arnaldo  
Pezzuti Cavalcanti"



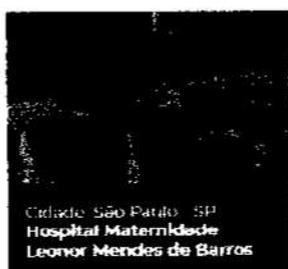
Cidade: Mogi das Cruzes -  
SP  
UTI e Enfermaria covid-19  
(nº 0068/2021) - Centro  
Especializado em  
Reabilitação "Dr. Arnaldo  
Pezzuti Cavalcanti "Mogi  
das Cruzes - SP

**PLANO DE TRABALHO  
GERENCIAMENTO E OPERACIONALIZAÇÃO  
DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE  
PRONTO SOCORRO - URGÊNCIA E EMERGÊNCIA  
HOSPITAL PADRE BERNARDO BRAAKIUS - BILAC / SP**

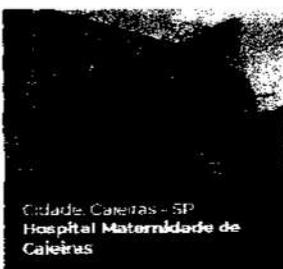
[www.ahbb.org.br](http://www.ahbb.org.br)  
[contato@ahbb.org.br](mailto:contato@ahbb.org.br)  
14 3532 5198

Av. José Ariano Rodrigues, 303  
Jardim Ariano - Lins - SP  
Cep 16400-400





Cidade: São Paulo - SP  
Hospital Maternidade  
Leonor Mendes de Barros



Cidade: Calceiras - SP  
Hospital Maternidade de  
Calceiras



Cidade: Brasília - DF  
Hospital de Campanha do  
Estádio Mané Garrincha



Cidade: São Paulo - SP  
UTI Adulto - Conjunto Hospitalar do  
Mandaqui

**1.1 Informações Cadastrais**

<b>Razão Social:</b> ASSOCIAÇÃO HOSPITALAR BENEFICENTE DO BRASIL			
<b>CNPJ:</b> 45.349.461/0001-02			
<b>Atividade Econômica Principal:</b> Atividades de atendimento em pronto-socorro hospitalar, e unidades hospitalares para atendimento às urgências.			
<b>Endereço:</b> AV JOSE ARIANO RODRIGUES, 303 - SALA 03 - JARDIM ARIANO			
<b>Cidade:</b> LINS			<b>UF:</b> SP
<b>CEP:</b> 16.400-400		<b>DDD/Telefone (14)</b> 3532-5198	
<b>E-mail</b> <a href="mailto:contato@ahbb.org.br">contato@ahbb.org.br</a>			
<b>Banco</b> BANCO DO BRASIL	<b>Agência</b> 6790-3	<b>Conta Corrente:</b> 211-9	<b>Praça de Pagamento (*)</b> Bilac/SP

*(\*) - será indicado conta específica para os repasses do convênio.*

**Responsáveis**

<b>Responsável pela Instituição:</b> ANTONIO CARLOS PINOTI AFFONSO		
<b>CPF:</b> 018.587.358-82	<b>RG:</b> 40617805	<b>Órgão Expedidor:</b> SSP/RJ
<b>Cargo:</b> Presidente	<b>Função:</b> Presidente	
<b>Endereço:</b> Avenida da Saudade, 1550 - Jd. Santa Paula		
<b>Cidade:</b> Promissão		<b>UF:</b> SP
<b>CEP:</b> 16.370-000	<b>Telefone:</b> (14) 3541-6617 / 99716-4928	

**PLANO DE TRABALHO  
GERENCIAMENTO E OPERACIONALIZAÇÃO  
DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE  
PRONTO SOCORRO - URGÊNCIA E EMERGÊNCIA  
HOSPITAL PADRE BERNARDO BRAAKIUS - BILAC / SP**

[www.ahbb.org.br](http://www.ahbb.org.br)  
[contato@ahbb.org.br](mailto:contato@ahbb.org.br)  
14 3532 5198

Av. José Ariano Rodrigues, 303  
Jardim Ariano - Lins - SP  
Cep 16400 400





#### 1.4 Histórico Institucional da AHBB/Rede Santa Casa

A AHBB/Rede Santa Casa é uma Organização Social de Saúde que tem como estímulo buscar instrumentos e modelos de administração que possam levar racionalidade ao Sistema Único de Saúde (SUS). Com o objetivo de conduzir o desempenho da gestão privada para a administração pública, aprimorando os recursos e garantindo a eficiência dos serviços prestados à população.

A associação é declarada instituição de Utilidade Pública nos âmbitos federal e estadual na cidade de Bilac/SP. Possui o Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social na Área de Saúde - CEBAS, concedido pelo Ministério da Saúde.

#### 1.5 Missão, Visão e Valores

AHBB/Rede Santa Casa, tem como **missão** cuidar de quem cuida, sabemos que o nosso bem maior é zelar pela vida de cada brasileiro.

Temos como **Visão**, ser referência no atendimento à saúde em todos os locais e serviços onde atuamos.

Nossos **Valores** estão alicerçados aos princípios da Ética e Moralidade, sendo: Capacidade, Comprometimento Social, Confiabilidade, Empreendedorismo, Equidade, Ética, Humanização, Qualidade, Sustentabilidade Ecológica, Econômica e Social, Tradição e Transparência.

#### 1.6 Compliance e Integridade

Atuando em consonância às aspirações da sociedade e com base em seus valores organizacionais de transparência e ética, a AHBB/Rede Santa Casa encontra-se em fase final de implementação do sistema de Boa-Governança Corporativa, Compliance e Ética Organizacional.

O objetivo principal desta adequação diz respeito às diretrizes essenciais ao desenvolvimento empresarial e econômico da sociedade brasileira, buscando trazer lisura e firmando o compromisso ético perante todos os membros, diretores, conselheiros, voluntários e colaboradores da AHBB/REDE SANTA CASA, com a sociedade e com o Poder Público.

A AHBB/REDE SANTA CASA aplicará o código de conduta ética a ser seguido por todos os seus componentes, primando pelo ambiente corporativo de desenvolvimento racional e sustentável em todos os campos de atuação da organização, sendo instituído como alicerce da sua existência e constituição os seguintes pontos:

- I. Código de Conduta Ética a ser respeitado por todos os membros da Associação.
- II. Treinamento sistêmico de gestores, administradores, parceiros e colaboradores para que atuem sempre de acordo com os padrões estabelecidos no Código de Conduta Ética e aos regulamentos e normatizações que incidem sobre a área de atuação da Associação.
- III. Sistema interno de denúncia autônomo, através do e-mail denuncia@ahbb.org.br, onde todos os funcionários, parceiros e usuários poderão informar e relatar condutas contrárias ao Código de Conduta Ética, ilegais ou moralmente questionáveis.
- IV. Conferir a todo o sistema organizacional da associação a qualificação das práticas de boa-governança e gestão consciente, conferindo a integralização de idoneidade empresarial.





- V. Realização periódica de auditorias internas (Setor de Compliance) e auditoria externa para validação e verificação de todos os setores da Associação.
- VI. Atuar de acordo com as bases constitucionais e princípios da administração pública, agindo com base na Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Eficiência.

Visamos combater todos os atos e todas as formas de corrupção e de condutas antiéticas, gerando a garantia de um serviço da mais alta qualidade e de excelência para todos os colaboradores e usuários. Fomentando a prática empresarial ética e proporcionando resultados positivos para toda a sociedade brasileira.

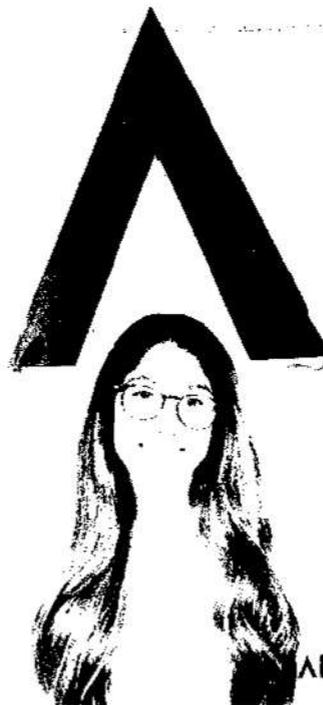
### 1.7 Expertise em Gestão

## Áreas de Atuação

*Tecnologia, administração e eficiência*

A AHBB|Rede Santa Casa é uma instituição que tem por objetivo garantir a eficiência dos serviços de saúde prestados à população. A instituição carrega consigo uma história de importantes avanços na gestão em saúde, preparada para um presente e um futuro em que os desafios são muitos, mas a vontade e a capacidade de vencê-los é ainda mais vasta. Conheça nossas frentes de ação:

<p><b>Atuação em Saúde</b></p> <p>Atuação em Saúde</p>	<p><b>Atuação em Gestão</b></p> <p>Atuação em Gestão</p>	<p><b>Atuação em Tecnologia</b></p> <p>Atuação em Tecnologia</p>
<p><b>Atuação em Saúde</b></p> <p>Atuação em Saúde</p>	<p><b>Atuação em Gestão</b></p> <p>Atuação em Gestão</p>	<p><b>Atuação em Tecnologia</b></p> <p>Atuação em Tecnologia</p>





## Certificações e Prêmios



**Certificação CEBAS**  
Emissão: Dezembro de 2019  
Atividade: Assistência Social - Saúde

**Selo UTI Brasilens**  
2019  
Emissão: AVQ



**Selo UTI Top Performer**  
2019  
Emissão: AVQ



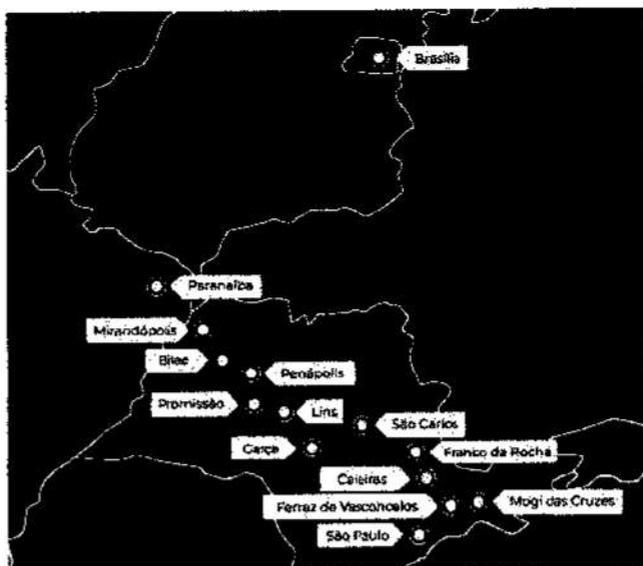
**Selo UTI Top Performer**  
2020  
Emissão: AVQ



**Selo UTI Top Eficiente**  
2020  
Emissão: AVQ

## A AHBB|Rede Santa Casa em ação

A AHBB|Rede Santa Casa acredita que acolhimento aliado a profissionalismo e transparência constroem uma gestão eficaz em saúde. Conheça, a seguir, nossos projetos:



**PLANO DE TRABALHO  
GERENCIAMENTO E OPERACIONALIZAÇÃO  
DAS AÇÕES E SERVIÇOS DE SAÚDE  
PRONTO SOCORRO - URGÊNCIA E EMERGÊNCIA  
HOSPITAL PADRE BERNARDO BRAAKIUS - BILAC / SP**

[www.ahbb.org.br](http://www.ahbb.org.br)  
contate@ahbb.org.br  
14 3532 5198

Av. José Ariano Rodrigues, 303  
Jardim Ariano - Lins - SP  
Cep 16400-400





## 2 OBJETIVOS

### 2.2 Qualificação do Plano de Trabalho

Objeto	Descrição
<i>Custeio - Prestação de Serviço</i>	<i>Celebração de termo de colaboração visando a implantação e o gerenciamento técnico dos serviços de PRONTO-SOCORRO NO HOSPITAL PADRE BERNARDO BRAAKIUS DE BILAC/SP através do atendimento de urgência e emergência, internação, ambulatorial e Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico (SADT).  Contratação e gestão de equipe médica e multidisciplinar assistencial, de apoio e administrativo (Prestadores de Serviço e Regime CLT), serviços radiológicos e laboratoriais de análise clínica, custos com acordos trabalhistas, débitos com FGTS e débitos referente a passivo do hospital de gestão anteriores, manutenção preventiva e corretiva de equipamento médico/hospitalares, manutenção preventiva e corretiva predial e zeladoria, compras de materiais e medicamentos, gases medicinais, materiais de consumo e permanentes, hotelaria e lavanderia, sistema de informação e despesas tributárias e financeiras.</i>

### 2.3 Identificação do Objeto

O objeto deste plano de trabalho refere-se à disponibilização de serviços médico-hospitalares em Pronto Atendimento - PA e Pronto Socorro - PS, 24 horas por dia, 365 dias por ano; procedimentos ambulatoriais de baixa e média complexidade, exames complementares; entre outros procedimentos. A prestação de serviço proposta deverá ser reavaliada em caso de agravamento de cenário decorrente à pandemia.

#### 2.3.1 Tipo de Atendimento / Serviços

TIPO DE ATENDIMENTO
Urgência e Emergência
Internação
Ambulatório
SADT

SERVIÇO	CLASSIFICAÇÃO
Cardiologia	Exame eletrocardiograma
Cardiologia	Exame cardiotocografia
Exames diagnósticos laboratoriais	1. Hemograma, uréia, sódio, potássio, Urina I 2. CPK, CKMB, troponina
Emergência	Clínica
Fisioterapia	Fisioterapia em disfunção do Sistema Muscular
Radiologia	Exame de média complexidade 1º nível ref. NOAS M1
Radiologia	Exame de média complexidade 2º nível ref. NOAS M2
Radiologia	Exame de média complexidade 3º nível ref. NOAS M3
Urgência	Atendimento clínico e traumato/orto/pronto atendimento
Motoristas	Disponíveis 24h e para atendimento em casos de retaguarda para até 6 transportes/mês simultâneos (média atual)

**2.3.2 Capacidade Técnica do Hospital AHBB - Padre Bernardo Braakius**

ESTRUTURA HOSPITALAR INSTALADA	
Consultórios Médicos	02
Sala Triagem	01
Sala de Emergência	01
Sala Obstétrica (Exames Cardiograma)	01
Sala Cirúrgica	02
Sala de Gesso	01
Raio X	01
Brinquedoteca	01
Farmácia	01
Posto de Enfermagem	01

LEITOS POR CLÍNICA	INSTALADA
Clínica Médica	10
Clínica Pediátrica	03
Obstetrícia	04
Clínica Cirúrgica	12
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>30</b>

#### **2.4 Justificativa**

A unidade de emergência oferece serviços de alta complexidade e diversidade no atendimento a pacientes em situação de risco iminente de vida. No entanto, processos e fluxos bem organizados nestes atendimentos buscam aumentar a qualidade da assistência, mesmo sabendo que há influência decisiva de fatores relacionados ao objeto e à força de trabalho neste processo. Na busca pela estabilização das condições vitais do paciente, o atendimento se dá por meio do suporte à vida, exigindo agilidade e objetividade no fazer. Neste sentido, o processo de trabalho molda-se na luta contra o tempo para alcance do equilíbrio vital tido como objetivo do trabalho.

Para além, todavia, das lesões que caracterizam o objeto de trabalho da unidade de emergência, pode-se compreender o que este cenário muitas vezes representa: um verdadeiro espelho da situação de miséria da sociedade brasileira. Baleados, suicidas, violentados, politraumatizados caracterizam grande parcela dos usuários, vítimas da imprudência e da desinformação, entre outros males.

A **AHBB|Rede Santa Casa** tem por finalidade e objetivo promover juntamente com as Secretarias de Saúde dos Municípios de Bilac, Piacatu e Gabriel Monteiro o fortalecimento do desenvolvimento das ações e serviços de assistência à saúde prestados aos usuários do SUS na região, e estabelecer as diretrizes para o atendimento no Pronto Socorro compreendendo o atendimento de enfermagem e médico clínico, Sala de Emergência e Observação, abrangendo: consulta, medicação, avaliação, observação, reavaliação, medidas de suporte necessários na Urgência e Emergência e visita médica. Proporcionar a qualidade na execução dos serviços de saúde e atendimento à população, por demanda espontânea, ofertando assistência humanizada voltada para resultados que obedecerão aos princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde - SUS, observando as políticas públicas voltadas para a área da saúde.

O Pronto Socorro presta atendimento resolutivo e qualificado aos pacientes acometidos por quadros agudos ou agudizados de natureza clínica, e realiza o primeiro atendimento aos casos de natureza cirúrgica e de trauma, estabilizando os pacientes e realizando a investigação diagnóstica inicial, com o propósito de estabelecer e realizar a conduta para cada paciente atendido. Além disso, pode manter pacientes em observação, por até 24 horas, para elucidação



diagnóstica ou estabilização clínica, e encaminharem aqueles que não tiveram suas necessidades resolvidas no Hospital, com garantia da continuidade do cuidado para internação em serviços hospitalares de retaguarda, por meio da regulação do acesso assistencial.

A AHBB Rede Santa Casa considera que a organização de um modelo de atenção voltado às condições agudas, assim como aos eventos agudos provenientes de agudizações das condições crônicas, tem como intuito identificar, no menor tempo possível, com base em sinais de alerta, a gravidade de uma pessoa em situação de urgência ou emergência e definir o ponto de atenção adequado para aquela situação, considerando-se, como variável crítica, o tempo de atenção demandado pelo risco classificado, dentro de um orçamento otimizado, justiça-se a implantação do serviço através do plano operativo apresentado.

### **3. Local da Prestação de Serviços**

Os serviços serão prestados no Hospital AHBB - PADRE BERNARDO BRAAKIUS, localizado, à Rua 7 de Setembro nº529 - Centro - CEP 16210-000 - Bilac/SP - Centro.

### **3.2 Diretriz de Atendimento**

#### **3.2.1 Do Processo Assistencial de Trabalho**

A fim de proporcionar o melhor cuidado aos pacientes, a AHBB|Rede Santa Casa demonstra abaixo a Macro Linha de Cuidado, a ser adotada e adaptada, caso seja necessário, para otimização dos resultados assistenciais e de recursos e fortalecimento da instituição junto aos seus parceiros:

- **Fase 1: Acolhimento, Condição Clínica e Plano de Tratamento**

Nesta fase o paciente é recebido pelo médico que, após avaliação médica estabelecerá a Condição Clínica, estabilização da condição do paciente e direcionará, através de orientação clara e detalhada, ao paciente ou familiar/responsável, para o tratamento de referência. Observação: o médico encarregado pela avaliação clínica do paciente conforme a necessidade, envolverá outros especialistas (fisioterapia, nutrição, psicologia, farmácia clínica e outras especialidades médicas de apoio) do grupo da AHBB|Rede Santa Casa para melhor diagnóstico. Esta avaliação deverá ser documentada.

- **Fase 2: Preparação**

Esta fase consiste em preparar clinicamente o paciente atendido para intervenção clínica ou cirúrgica, planejada no acolhimento (etapa anterior), bem como preparar a infraestrutura necessária para a intervenção e/ou ainda, dar suporte de informações completas e clara da condição clínica do paciente para a unidade de referência.

- **Fase 3: Intervenção**  
A intervenção clínica ou cirúrgica planejada deve preferencialmente ser iniciada após o término da etapa anterior (preparação), ou a qualquer momento, mediante a análise de risco/benefício realizada pelo especialista responsável
- **Fase 4: Recuperação/Reabilitação**  
Esta fase consiste no reestabelecimento da saúde do paciente, visando prepará-lo para alta no menor tempo possível, sem prejuízo para a qualidade da assistência
- **Fase 5: Alta do Paciente**  
Por meio de uma avaliação clínica, nesta fase o médico decide pela alta paciente, e individualmente ou através do envolvimento de outros profissionais, pacientes ou familiares, elabora e comunica formalmente o plano de alta com as orientações necessárias para complementação do reestabelecimento pleno.
- **Fase 6: Monitoramento e Alta Definitiva**  
Esta fase pode ser realizada no ambulatório, nas consultas de retorno e acompanhamento, no índice de reinternação ou até mesmo em pesquisas de ouvidoria/satisfação do paciente.

Preocupada em estabelecer uma comunicação efetiva entre seus departamentos e unidades gerenciadas, a **AHBB|Rede Santa Casa**, coloca abaixo as principais definições e nossos processos, e o detalhamento de cada ação:

- a) **Processos Primários:** conjunto de processos diretamente relacionados a assistência prestada ao paciente e que impactam fortemente no valor agregado, ou seja, no resultado das Assistências Médica, das principais especialidades e áreas de apoio, Assistência de Enfermagem, Assistência Farmacêutica, Assistência Nutricional, Assistência Fisioterapêutica, Assistência Fonoaudiológica e Assistência de Psicologia Clínica.
- b) **Processos de apoio:** conjunto de processos que, embora não estejam diretamente relacionados a assistência técnica prestada ao paciente, atuam como facilitadores dos processos primários, sobretudo no que se refere a segurança e agilidade destes (Serviço Social, SADTs, Manutenção, Engenharia Clínica, Hotelaria e Suprimentos).
- c) **Processos Gerenciais:** conjunto de processos que, embora não estejam diretamente relacionados a assistência, norteiam, controlam e direcionam as atividades exercidas nos processos primários e de apoio. Diretorias, Gerencias, Assessorias, Coordenações, Supervisões, Comissões Técnicas e de Apoio e SCIH.
- d) **Informar e Aconselhar:** ato de comunicação eficientes entre as partes interessadas que permeiam toda a cadeia de assistência, visando assegurar a entrega de valor aos pacientes.
- e) **Hospital sem dor:** promoção de um atendimento digno, onde diminua o sofrimento e melhore a qualidade de vida dos pacientes com dor, especialmente por se tratar do paciente e terem especificidades no diagnóstico e tratamento. A **AHBB|Rede Santa Casa** considera a dor como 5º sinal vital e a adoção deste sinal vital na rotina dos demais sinais vitais nas internações fará com que todos os pacientes que serão

internadas ou passarão pela triagem, tenham medida sua dor através de escalas e ainda, promoção de treinamento das equipes a fim de aliviar esse sintoma. Esta ação é resultado de protocolos específicos que são monitorados através de indicadores.

- f) **Analisar e aprender:** a análise e a busca da melhoria contínua dos resultados médicos/assistenciais e dos protocolos de trabalho dar-se-á por meio de Fóruns de Aprendizado e Análise Crítica do Modelo de Assistência à Saúde, viabilizado pela Gerência de Apoio e executado pelo Núcleo de Práticas Assistenciais, gerenciado pela Gerência Técnica e Qualidade.
- g) **Especialidades Médicas de Apoio:** são as especialidades que apoiam toda a estrutura da Assistência Médica, atuando sempre que solicitada pelos médicos plantonistas, ratificado pelo diretor técnico.
- h) **Loops de Feedback:** refere-se a possibilidades de retorno do paciente a fases anteriores da cadeia de assistência, por motivos clínicos e instabilidades, visa assegurar a qualidade da assistência e o alcance das metas terapêuticas de cuidado.
- i) **Condição Clínica:** trata-se de classificar o paciente de acordo com a real condição clínica apresentada na fase de acolhimento, através de uma visão que inclua a visão sistêmica do paciente. Essa classificação é estabelecida por equipe multidisciplinar coordenada pelo médico assistente que, por meio das métricas ajustadas a riscos estatísticos, permite agrupar estatisticamente e epidemiologicamente os pacientes por "condição clínica", devidamente codificada. A análise destes agrupamentos possibilita a mensuração do "valor agregado ao paciente", bem como a comparação dos valores agregados entregues em "condições clínicas" semelhantes. Exemplo de métricas estabelecidas: CID-10 da patologia principal e das comorbidades diagnosticadas, escala de coma de Glasgow, ASA, faixa etária (MS), aplicação de método de avaliação do grau de incapacidade do paciente na fase de acolhimento e na alta hospitalar.
- j) **Plano de Tratamento:** com base na condição clínica, a equipe multidisciplinar elaborará um plano de tratamento considerando cada fase da cadeia de assistência onde será estimado o tempo necessário para cada uma delas até a alta hospitalar. Um sistema de custos bem estruturado irá estabelecer o custo por fases da cadeia de Assistência e a partir daí possibilitar a análise comparativa de custo e tempo de recuperação das condições clínicas atendidas no Hospital.
- k) **Agregar valor:** é o ato de entregar os melhores resultados assistenciais e administrativos, por unidade de ação despendidos na assistência. Contribuem também para a agregação de valor, de maneira substancial as ações que eliminam processos desnecessários e desperdícios.

A AHBB|Rede Santa Casa, através do seu corpo clínico, estabelecerá uma linha de cuidado integral e contínuo de acordo com os protocolos clínicos existente no hospital bem como outros que poderão ser implantados no decorrer da gestão. Toda equipe médica atuará balizando-se em normas definidas no Regimento do Corpo Clínico, direcionadas e acompanhadas pela coordenação médica - avaliadora das decisões sobre diagnóstico e tratamento - e auditadas, através do sistema de qualidade da instituição. A assistência focada na integralidade, buscando

a continuidade de cuidados, dentro das referências e contras referências instituídas pela Secretaria Municipal de Saúde dos Municípios de Bilac, Piacatu e Gabriel Monteiro/SP.

Como forma de ratificar a responsabilidade da **AHBB|Rede Santa Casa** no processo assistencial de trabalho, firmamos abaixo os pontos contido no termo de referência:

- Todo paciente atendimento no Pronto Socorro do Hospital Padre Bernardo Braakius - Bilac/SP será avaliado quanto ao seu estado clínico e receberá assistência integral, em todos os turnos, e nas intercorrências clínicas pelas equipes médica e de enfermagem, com registro legível, assinado, carimbado e datado em prontuário, assim como as visitas diárias e as reuniões semanais multidisciplinares, realizadas com a finalidade de melhor atender o paciente, serão registradas em prontuário juntamente com o plano de tratamento e atas de reuniões de discussões de melhorias contínuas.
- A evolução do estado clínico, as intercorrências e os cuidados prestados serão registrados pela **AHBB|Rede Santa Casa** através de suas equipes médica e multidisciplinar no prontuário do paciente, em cada turno, e atendendo as regulamentações dos respectivos conselhos de classe profissional e normas institucionais.
- Os indicadores serão monitorados e manteremos registros dos eventos sentinela que garantam a qualidade da assistência, assim como estabelecer medidas de controle ou redução dos mesmos.
- Os critérios para admissão e alta de pacientes serão registrados, assinados pelo RT e divulgadas para toda instituição, além de seguir legislação e normas institucionais vigentes.
- A equipe de enfermagem da **AHBB|Rede Santa Casa** será responsável pela execução de ações assistenciais, procedendo cuidados diretos e indiretos ao paciente e seu familiar
- Os pacientes internados na enfermaria serão avaliados por meio de um Sistema de Classificação de Necessidades de Cuidados de Enfermagem recomendado por literatura científica especializada, tal como o sistema NAS (Nursing Active Score) ou que venha sobrepor em discussão com a equipe técnica da unidade e o setor de Qualidade da **AHBB|Rede Santa Casa**.

**3.3 Fluxograma de Atendimento**

