

Padrões Acreditados Qualitotal

Manual Qualitotal

cuidaê Hub de saúde
Lifeplace Hapvida LTDA

DIRETORA DO PROGRAMA QUALITOTAL

Irina Burckart Okidoi

GESTÃO TÉCNICA DO PROGRAMA QUALITOTAL

Dr. Marcelo Nadur Caiafa -

Gerente Médico

Dra. Maria Amélia Silva dos Santos -

Gerente de Qualidade Assistencial

GESTÃO DE OPERAÇÕES DO PROGRAMA QUALITOTAL

Dra. Maria Amélia Silva dos Santos -

Gerente de Qualidade Assistencial

VICE-PRESIDENTE REGULAÇÃO E AUDITORIA MÉDICA E ASSISTENCIAL

Leilane Andrade Goncalves

GRUPO TÉCNICO DO PROJETO

Barbara Eleuterio Espindola

Brenda Caroline Amaral

Mateus da Hora Ramos

DEMAIS PARTICIPANTES

Claudio Cesar Martins

Eliane Britto Mendes

Giovana Aline de Mattos

Jordan Fausto de Oliveira

Leilane Andrade Gonçalves

Paulo Rossano Freitas Nogueira Junior

Rômulo Radowits

Vanessa Rodrigues

ESPECIALISTAS QUE CONTRIBUÍRAM COM A REVISÃO DO MANUAL 2023, ATUALIZAÇÃO 2023.1 E 2023.2

Alexandre Oliveira Almeida

Ane Caroline Gaspardi

Ângelo Mendes de Almeida

Bruna Castilhos

Carla Morales Guerra Godoy

Daniele Cristina Fava

Emanuela Patrícia Ribeiro Andrade dos Santos

Fábila Regina Severiano Bezerra

Fábio Rogerio de Oliveira Cunha

Felipe Sanches Paro

Francisco Jadson Franco Moreira

Graciele do Carmo Silva Martins

Katia Telles Nogueira

Janini Rosas

Lara Sá de Paiva

Leonardo da Gama Santos

Lia de Castro Alencar Feijó

Lia Jeronymo Romero

Luiza Montanini Valente da Silva

Marcos Basílio Lelis dos Santos

Marcos Cesar Iadocicco

Maria Gabriela Rezende da Silva

Mariana da Costa

Mariana Sá Silveira de Lima Benevides

Marina Xavier Santiago Torres

Milena Siqueira Apolônio

Murilo dos Santos Moura

Najara Silva Dorta

Nayara Almeida Nunes

Paloma Stephania Guilhermina Prado

Patricia Santiago de Souza Almeida

Rafaela Mendes

Renata Rodrigues Pimentel

Rômulo Radowits

Sandra Valesca Vasconcelos Fava

Sirlei Regina de Sousa

Socorro Nobre

Tatiane Martins Lima de Arruda

Thiago Casagrande Vera Fonseca

Vanessa Da Costa Lima

Vilma Oshiro

AVALIADORES E UNIDADES DE SAÚDE QUE CONTRIBUÍRAM PARA A REVISÃO DO MANUAL 2023, ATUALIZAÇÃO DO MANUAL 2023.1 E 2023.2

Alanna Moraes Maciel

Amanda Campanha Viegas Da Silva

Elenice dos Anjos Moraes dos Anjos

Ester Marques da Silva

Felipe José Sousa Oliveira

George Correa Rodrigues

Isadora Mancini de Brito Minarini

Isadora Silveira Saldanha

Karina Kelly de Araújo

Karolina Jubira Israel

Kleber Thiago Gomes Da Silva

Nadja Trévia dos Santos

Patrícia Didier João

Livia Maria Delaci

Rianne Moreira Castro

Roberta Ribeiro Luongo

Tchaila de Almeida Corrêa

Hospital Rio Solimões

PADRÕES ACREDITADOS QUALITOTAL MANUAL 2023.2



Os padrões de qualidade do nosso programa de monitoramento das unidades de saúde – Qualitotal foram reconhecidos pela International Society for Quality in Health Care (ISQua), associação parceira da Organização Mundial da Saúde (OMS) e que consta com representantes de instituições acadêmicas e organizações de saúde de mais de 70 países.

A ISQua constata que os Padrões Acreditados Qualitotal através do seu manual promovem as melhores práticas de Qualidade e Segurança alinhada a diretrizes internacionais, isso significa que as unidades de saúde que obtiverem o reconhecimento do selo do Qualitotal estarão alinhadas a essas boas práticas.

SOCIEDADES, ASSOCIAÇÕES E ESTABELECIMENTOS CONTRIBUINTES

Instituto de Educação Médica – IDOMED:

IDOMED
Instituto de Educação Médica

COREN – CE:



Hapvida:



Recrutamento e Seleção – Gupy:

Gupy

Janini Rosas:



Conselho Regional Farmácia de Goiás:



Siryogaom Serviços de Enfermagem e Manutenção



CERTIFICADO DE REGISTRO DE DIREITO AUTORAL

A Câmara Brasileira do Livro certifica que a obra intelectual descrita abaixo, encontra-se registrada nos termos e normas legais da Lei nº 9.610/1998 dos Direitos Autorais do Brasil. Conforme determinação legal, a obra aqui registrada não pode ser plagiada, utilizada, reproduzida ou divulgada sem a autorização de seu(s) autor(es).

Responsável pela Solicitação:
Hapvida

Participante(s):
HAPVIDA NOTREDAME INTERMEDICA
(Organizador)

Título:
MANUAL QUALITOTAL

Data do Registro:
11/04/2024 11:10:50

Hash da transação:
0x4fdebe2b0b1f083c693490a0ec1859f68
68dfd5b0dcb0c7f73db13daf66c8cbe

Hash do documento:
0x9cf674c48701a9ced7e9cb2eb52c5722
96464bab4a4cec750041333692a24af2

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	8
Objetivo.....	9
CONCEITO.....	9
Dimensões do cuidado em saúde.....	10
METODOLOGIA.....	12
Modelos de Auditorias.....	12
Tipos de Auditorias.....	12
Ciclos das Auditorias.....	13
Selos de Reconhecimento.....	15
ESTRUTURA.....	16
Infográfico.....	18
Matriz Aplicabilidade.....	19
METODOLOGIA PARA RECONHECIMENTO QUALITOTAL.....	21
Requisitos Críticos.....	21
Classificação de atendimento.....	21
Cálculo da Pontuação.....	22
CAPÍTULO 01 – GESTÃO E LIDERANÇA.....	24
Seção 01 - Liderança Organizacional.....	24
Seção 02 - Gente e Gestão.....	24
Seção 03 - Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente.....	24
Seção 04 - Saúde e Segurança do Colaborador.....	24
Seção 05 - Prevenção, Controle de Infecções e Biossegurança.....	24
Seção 06 – Gestão de Biossegurança.....	24
CAPÍTULO 02 – APOIO Á ASSISTÊNCIA.....	25
Seção 07 - Gestão da Segurança Patrimonial.....	25
Seção 08 - Gestão do Acesso ao Cuidado.....	25
Seção 09 - Hotelaria.....	25
Seção 10 - Gestão da Infraestrutura.....	25
Seção 11 - Gestão de Tecnologia da Informação.....	25
Seção 12 - Gestão de Frota.....	25
Seção 13 - Gestão da Regulação.....	25
Seção 14 - Gestão de Suprimentos e Logística.....	25
Seção 15 - Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares.....	25
Seção 16 - Gestão da Informação Assistencial.....	25

Seção 17 - Gestão de Processamento de Materiais e Esterilização	25
CAPÍTULO 03 – ATENÇÃO AO PACIENTE.....	26
Seção 18 - Assistência em Cuidados Intensivos Adulto	26
Seção 19 - Assistência em Cuidados Intensivos Neonatal e Pediátrico	26
Seção 20 - Assistência Nutricional	26
Seção 21 - Assistência Em Remoções.....	26
Seção 22 - Assistência Obstétrica e Neonatal.....	26
Seção 23 - Assistência Cirúrgica.....	26
Seção 24 - Assistência à Internação	26
Seção 25 - Assistência Emergencial	26
Seção 26 - Assistência Dialítica	26
Seção 27 - Assistência Hemoterápica.....	26
Seção 28 - Assistência Farmacêutica	26
Seção 29 - Assistência Antineoplásica.....	26
Seção 30 - Assistência à Reabilitação.....	26
Seção 31 - Assistência Ambulatorial	26
Seção 32 – Assistência Odontológica.....	26
CAPÍTULO 04 – DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA.....	27
Seção 33 - Diagnóstico Por Medicina Nuclear	27
Seção 34 - Diagnóstico Por Métodos Endoscópicos	27
Seção 35 - Diagnóstico por Radiologia Intervencionista.....	27
Seção 36 - Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos.....	27
Seção 37 - Diagnóstico por Análises Clínicas	27
Seção 38 - Radioterapia.....	27

INTRODUÇÃO

A fusão entre a Hapvida e a NotreDame Intermédica, em fevereiro de 2022, levou à criação da maior empresa de saúde e odontologia da América Latina. Com mais de 69 mil colaboradores, atende cerca de 15 milhões de beneficiários de saúde e odontologia, que têm à sua disposição a maior rede própria de atendimento presente nas cinco regiões do país. Todo o aparato da companhia foi construído a partir de uma visão abrangente e integrada, voltada ao cuidado da saúde por meio de 87 hospitais, 77 prontos atendimentos, 341 clínicas médicas e 291 centros de diagnóstico por imagem e coleta laboratorial, além de unidades especificamente voltadas ao cuidado preventivo e crônico. Desta combinação de negócios, apoiada em qualidade médica e inovação, resulta uma empresa com os melhores recursos humanos e tecnológicos para os seus clientes.

Criado em 2019, pelo Hapvida, o Programa de Qualidade - Qualitotal foi idealizado e estruturado tendo como principal vertente a monitoria dos processos de garantia da segurança do paciente nas unidades de saúde, sendo realizado em ciclos de auditoria.

A necessidade de um programa próprio, com esta natureza, deu-se diante do crescimento exponencial da Hapvida, fazendo necessária a implementação de padronização com foco na excelência e qualidade em todas as suas unidades.

O Programa nasce e se estrutura a partir da elaboração da 1ª edição do Manual do Qualitotal, sendo norteado pelas normas e diretrizes de qualidade, tendo como base o desenvolvimento dos atributos de: qualidade técnica; acolhimento; inovação; eficiência em custos e colaboração entre equipes.

Sua estrutura de exigências foi segmentada e alinhada com processos oriundos das áreas de: gestão e Liderança, Atenção ao Paciente, Diagnóstico, Terapêuticas e Apoio à Assistência, de forma a padronizar as boas práticas assistenciais, assegurando a capacitação dos profissionais para os protocolos de segurança do paciente.

Em 2021 o manual passa a contemplar o critério de criticidade em seus requisitos.

Em 2022, a ampliação do programa e do manual transcende as unidades Hospitalares, passando a atender demais unidades de saúde. Neste período, tivemos a inclusão de um Núcleo Técnico Operacional (NTO) no programa. Também em 2022, como estratégia de crescimento e buscando qualificação e reconhecimento do nosso Manual Qualitotal este foi submetido no final do ano à acreditação da certificadora internacional ISQua.

No início de 2023 o Manual Qualitotal passou por intensa atualização para atendimento dos critérios de acreditação ISQua. Também participaram da confecção do manual 2023 especialistas da área da saúde, processos e administração hospitalar, além de organizações de saúde e estabelecimentos empresariais e de ensino com o intuito de contribuir com o processo de desenvolvimento e revisão dos padrões e requisitos, buscando melhores práticas de mercado e maior segurança do paciente. O programa passou a acompanhar ainda mais unidades de saúde, como clínicas de laboratórios, imagem e unidades de remoção, além de criar duas novas seções, de atendimento ambulatorial e reabilitação e se transformou em Padrões Acreditados Qualitotal – Manual 2023.1 sob responsabilidade da empresa Life Place Hapvida.

Objetivo

Padronizar processos, buscando qualidade, melhoria contínua, confiabilidade, adesão à legislação e segurança da assistência prestada para proporcionar aos nossos clientes serviços de excelência antes, durante e depois do atendimento prestado. Permitindo ao Programa Qualitotal estabelecer um padrão de qualidade onde as tomadas de decisão nas unidades reconhecidas sejam baseadas na assistência segura para as partes interessadas.

MISSÃO DA HAPVIDA

Proporcionar saúde integrada de qualidade, acessível à geração de brasileiros.

VISÃO DA HAPVIDA

Ser reconhecida pela qualidade assistencial e geração de valor para todo o ecossistema da saúde.

VALORES DA HAPVIDA

- Acolhimento;
- Comprometimento;
- Ética e combate à corrupção;
- Inovação e aprendizado;
- Respeito;
- Responsabilidade social;
- Sustentabilidade;
- Eficiência em custo.

CONCEITO

A construção do Programa de Qualidade – Qualitotal foi baseada na tríade Donabedian. Donabedian (1980) defendeu que a avaliação da qualidade se sustentava em 3 componentes: estrutura, processos e resultados. Sendo assim, o manual realizou a distribuição dos padrões e os objetivos de avaliação entre os selos de acordo com esses componentes. Tem-se assim, no Selo Qualitotal uma concentração de padrões que avaliam estrutura e processos, enquanto que padrões de avaliação de Resultados são direcionados para o Selo Qualitotal Platinum. O programa também segue o modelo internacional direcionado pela Sociedade Internacional de Qualidade em Saúde – ISQua, que tem como fundamento de sua estruturação: o Desenvolvimento e medição dos padrões, a função organizacional, o planejamento e desempenho, a segurança e o risco, a abordagem centrada na pessoa, e o desempenho de qualidade.

O Programa também se norteia em 2 eixos importantes:

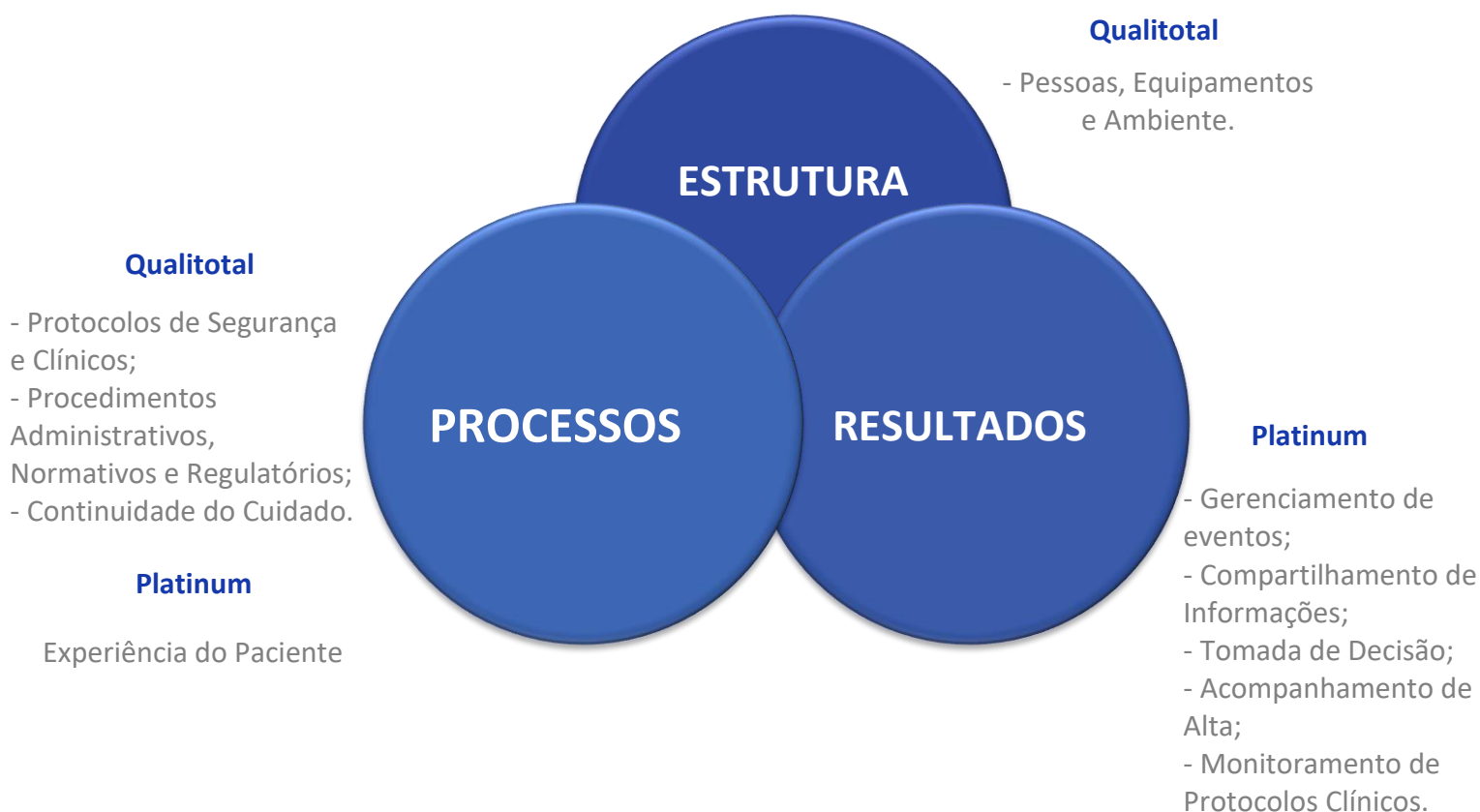
- 1) Legislações vigentes: levando em consideração a realidade brasileira, com a incorporação de leis, normativas e resolutivas de órgãos nacionais reguladores como Conselhos Federais e fiscalizadores como a Anvisa (Agência Nacional de Vigilância Sanitária) e norteado pelo Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) e suas Metas Internacionais de Segurança.
- 2) Experiência do Paciente: Conceito que se refere ao conjunto de fatores que influenciam a percepção dos pacientes com relação aos cuidados e ao acolhimento que recebem, durante sua Jornada junto as unidades de saúde, alinhados a publicação de sucesso na Harvard

Business Review elaborada pela Cleveland Clinic (EUA).

Nesta vertente o Programa tem como foco evoluir os processos assistenciais e de apoio às unidades de saúde, através de programas de aferição, promoção e padronização de processos de segurança do paciente, cuidado e acolhimento. Propondo assim um padrão de qualidade e atendimento no cuidado prestado de tal forma que toda tomada de decisão para alcançar um resultado seja baseado na assistência segura. Construindo pilares sólidos nas unidades de saúde com qualidade para o desenvolvimento de uma metodologia na prestação do cuidado seguro com acolhimento, eficiência em custo, responsabilidade, inovação e cooperação entre equipes multiprofissionais.

Construção Manual

Tríade Donabediana



DIMENSÕES DO CUIDADO EM SAÚDE

Otimizar a experiência do paciente em relação à assistência, melhorar a saúde da população, reduzir o custo per capita dos cuidados em saúde, e atingir a satisfação e alegria no trabalho são os pontos primordiais utilizados na metodologia do Manual Qualitotal que usa em suas dimensões os pilares do *Quadruplo AIM*. (IHI, 2017).

QUADRUPLE AIM

O conceito *Quadruple AIM* foi criado pelo *Institute For Healthcare Improvement* (IHI) e se baseia em quatro metas: **saúde da população, experiência do paciente, custo per capita, satisfação e**

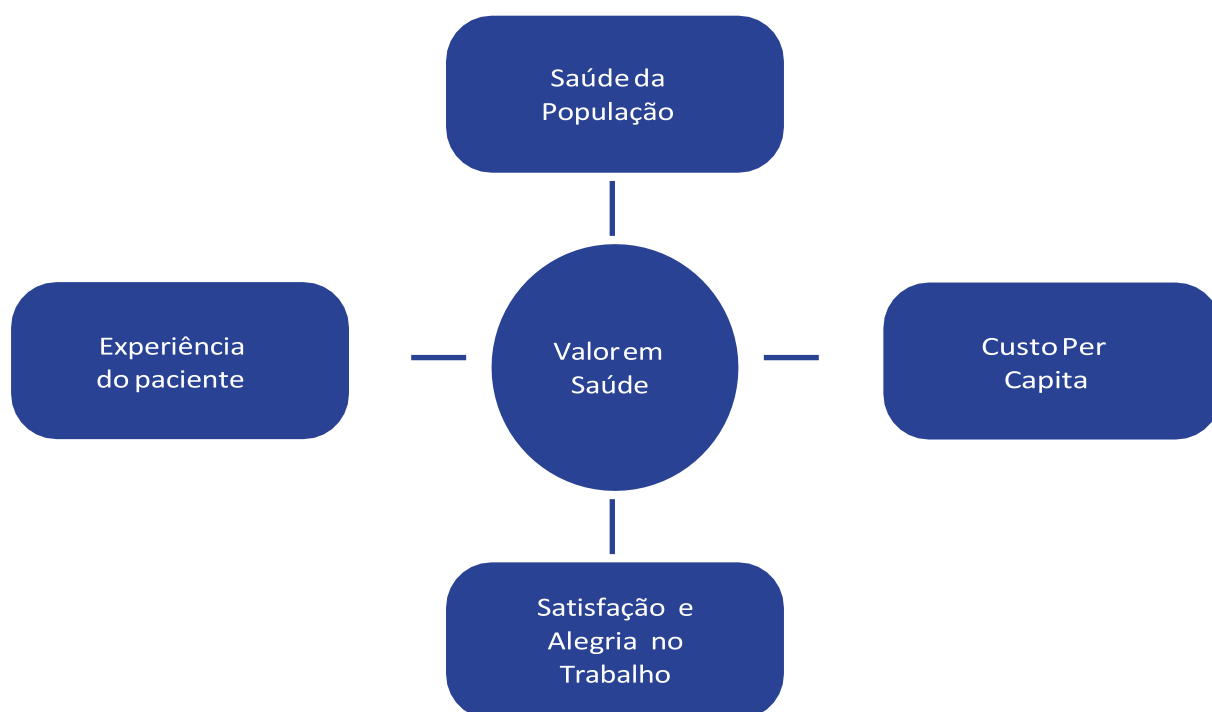
alegria no trabalho.

Saúde da população: promover um entendimento da saúde da população, incentivar discussões e engajamento dos principais interessados (prestadores de serviços de saúde, profissionais de saúde pública, planos de saúde, empregadores e formuladores de políticas) e promover o desenvolvimento e a disseminação de estratégias destinadas a melhorar a saúde da população.

Experiência do paciente: permite que pacientes, famílias e cuidadores definam o “valor” do cuidado prestado, permitindo que as organizações de saúde foquem seus esforços no que importa para eles e não apenas no que é o problema junto a eles.

Custo per capita: reduzir o custo per capita dos cuidados com a saúde, desenvolvendo a equidade no sistema de saúde.

Satisfação e alegria no trabalho: é a atitude do colaborador com relação às suas tarefas profissionais. No geral, estar satisfeito com o trabalho é enxergar-se como capaz de cumprir sua função e, principalmente, verque ela tem um propósito, reconhecendo o trabalho como essencial para a empresa.



METODOLOGIA

Modelos de Auditorias

O Programa Qualitotal possui 3 (três) modelos de auditorias que poderão ser implementados conforme matriz de risco e acompanhamento das unidades.

- **Auditoria Presencial:** visita do avaliador presencialmente na unidade de saúde.
- **Auditoria Remota:** visita do avaliador a distância com o uso de ferramentas eletrônicas e online.
- **Auditoria Híbrida:** visita dividida entre um avaliador presencial e outro de forma remota.

Preferencialmente as visitas serão presenciais. As visitas híbridas e remotas poderão ocorrer conforme critérios abaixo:

- 1) Visitas que não sejam de diagnóstico, salvo em situações de pandemia, desastres naturais ou outra situação de força maior;
- 2) Unidades já reconhecidas;
- 3) Contingência por impossibilidade logística ou apoio ao cumprimento do tempo de visita X avaliadores presenciais.

Nota: Em uma visita híbrida, seções assistenciais serão sempre presenciais.

Tipos de Auditorias

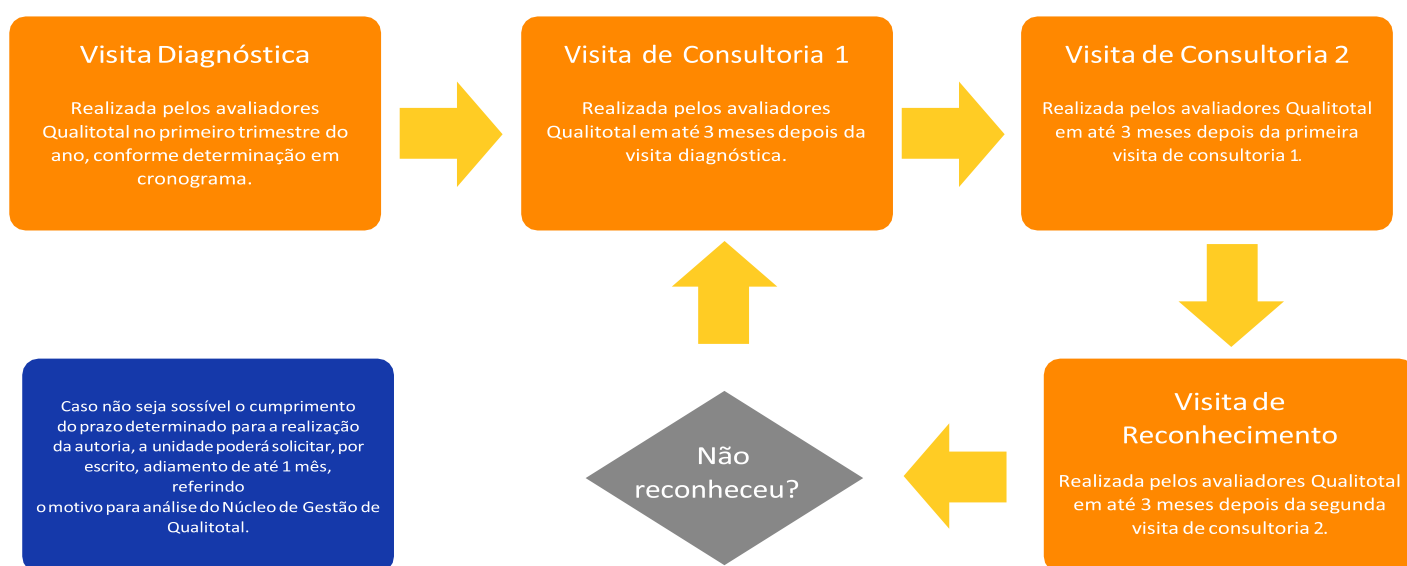
- **Visita Diagnóstica:** Primeira visita do ciclo com foco no mapeamento das oportunidades para a implantação do Programa Qualitotal.
- **Visita de Consultoria:** Ocorre após a visita diagnóstica, com foco no desenvolvimento das ações para a implantação do Programa junto a unidade de saúde e a verificação da evolução da unidade em implantar ações de melhoria para reversão das não conformidades apontadas na visita diagnóstica.
- **Visita Reconhecimento:** Última visita do ciclo com foco no atendimento ao Manual Qualitotal para o reconhecimento. A unidade pode ou não receber o reconhecimento, de acordo com a pontuação obtida, caso não consiga, ela continuará em visitas de consultoria
- **Visita Extra:** Pode correr em qualquer momento do ciclo, sempre com o prévio alinhamento junto com o Núcleo de Gestão do Qualitotal, ocorre em duas situações:
 - 1) Em unidades de saúde que tenham dificuldade no processo de implantação do Programa Qualitotal, poderá ser negociada uma visita a mais. O escopo da auditoria são as áreas críticas, conforme gerenciamento das visitas anteriores, sinalizados pelos avaliadores e de acordo com os relatórios das visitas anteriores;

- 2) Quando ocorrer denúncia que possa descumprir a Normativa de Reconhecimento e/ou Manual Qualitotal. As visitas ocorrem no prazo máximo de 60 dias após uma certificação, ou antes do vencimento de seus certificados, a qualquer tempo.

Ciclos das Auditorias

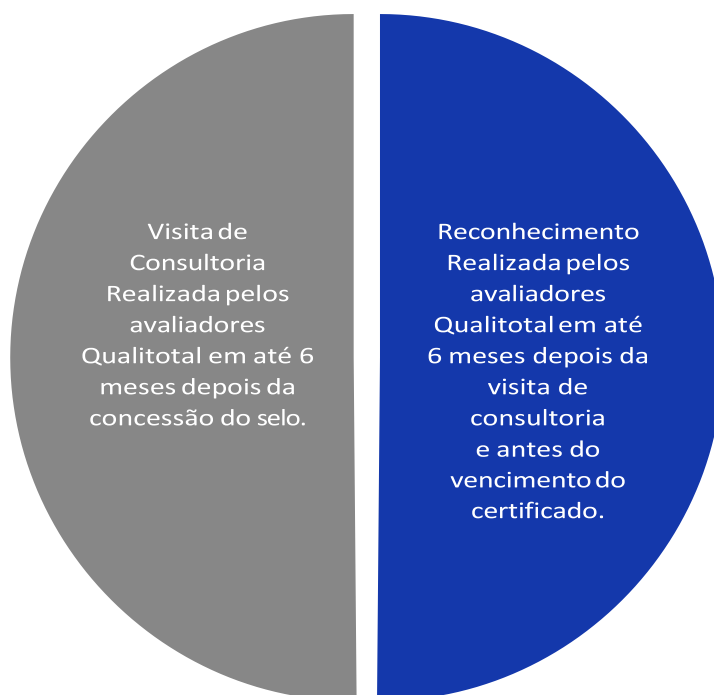
Os Padrões Acreditados Qualitotal, em sua afirmação de caráter educativo e compromisso com a qualidade, possui dois ciclos de auditorias anuais. Para unidades de saúde Hapvida, ver Anexo 5.

Ciclo de reconhecimento do nível Qualitotal e nível Qualitotal Platinum:



Nota: Para ser elegível ao nível Qualitotal Platinum a unidade tem que estar a um (1) ano reconhecida no nível Qualitotal.

Ciclo de Manutenção:



Selos de Reconhecimento Interno e Selos de Acreditação

A metodologia é constituída por dois níveis com exigências abrangentes, complexas e premissas específicas, baseadas no empenho e no progresso, com conteúdo técnico para o reconhecimento. A acreditação será fornecida sempre por empresa acreditadora conforme RN-510 que possuir o Instrumento de Cessão de Licença de uso dos Padrões Acreditados Qualitotal - manual para fins de acreditação assinado entre Lifeplace e empresa acreditadora (IAC).

*Selos de Reconhecimento Interno ver anexo 5.



Reconhecimento Qualitotal:

Diretrizes para Segurança do Paciente

*Interno



Reconhecimento Qualitotal Platinum:

Diretrizes para Segurança do Paciente, Experiência do Paciente e Gestão por Processos.

*Interno



Reconhecimento Acreditação Qualitotal:

Diretrizes para Segurança do Paciente



Reconhecimento Acreditação Qualitotal Platinum:

Diretrizes para Segurança do Paciente, Experiência do Paciente e Gestão por Processos.

ESTRUTURA

O Manual é constituído por capítulos e seções, onde cada capítulo é composto por várias seções. As seções referenciam a setores ou processos definidos na unidade de saúde.

O objetivo desta estruturação é facilitar a distribuição e localização dos serviços de atuação, buscado organizar a setorizar a avaliação.

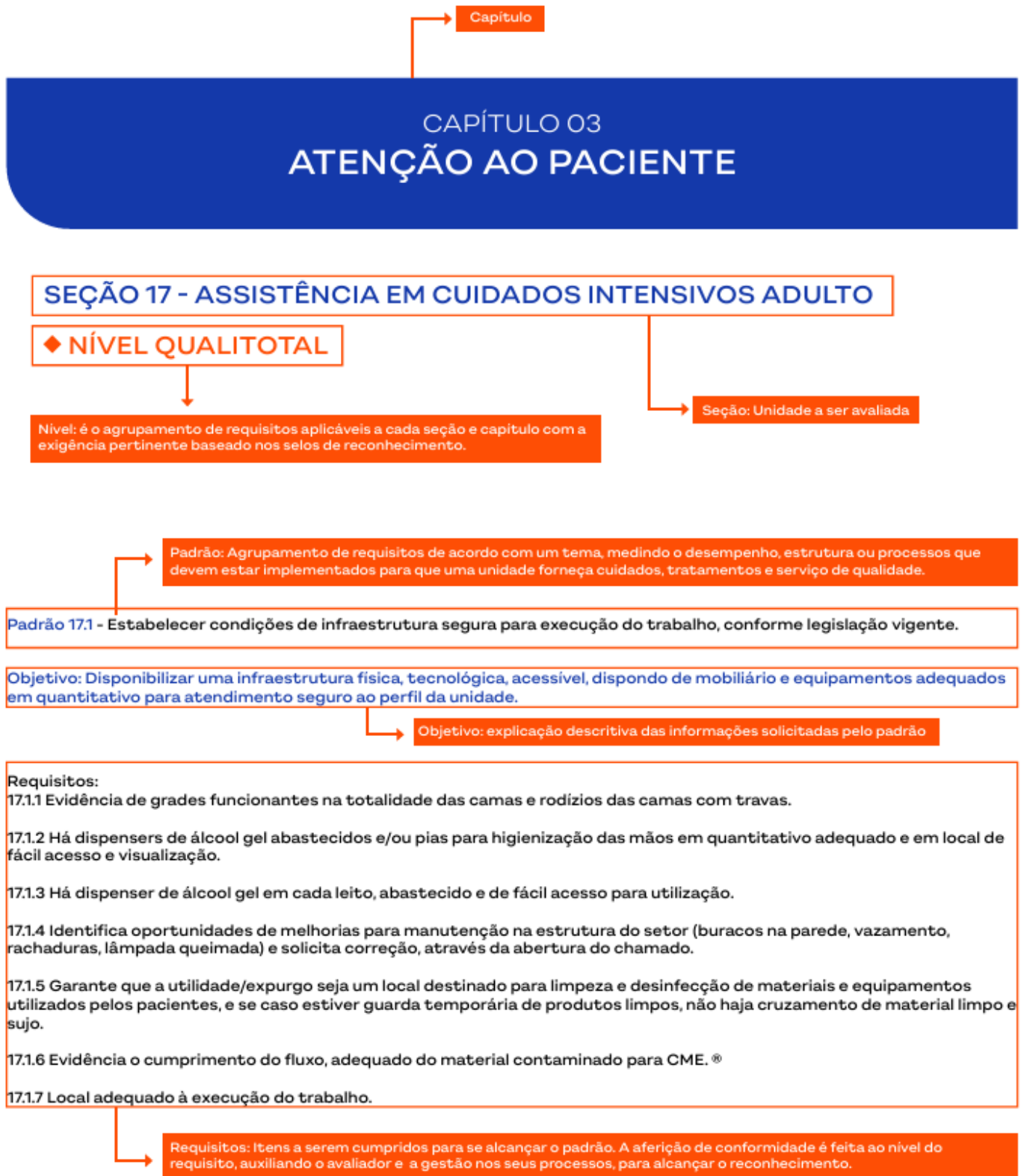
Capítulos	Seções
Gestão e Liderança	1. Liderança Organizacional
	2. Gente e Gestão
	3. Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente
	4. Saúde e Segurança do Colaborador
	5. Prevenção, Controle de Infecções e Biossegurança
	6. Gestão em Biossegurança
Apoio à Assistência	7. Gestão da Segurança Patrimonial
	8. Gestão do Acesso ao Cuidado
	9. Hotelaria
	10. Gestão da Infraestrutura
	11. Gestão da Tecnologia da Informação
	12. Gestão de Frota
	13. Gestão de Regulação
	14. Gestão de Suprimentos e Logística
	15. Gestão de Equipamentos Médico Hospitalares
	16. Gestão da Informação Assistencial
	17. Gestão de Processamento de Materiais e Esterilização
Atenção ao Paciente	18. Assistência em Cuidados Intensivos Adulto
	19. Assistência em Cuidados Intensivos Neonatal e Pediátrico
	20. Assistência Nutricional
	21. Assistência em Remoções
	22. Assistência Obstétrica e Neonatal
	23. Assistência Cirúrgica
	24. Assistência à Internação
	25. Assistência Emergencial
	26. Assistência Dialítica
	27. Assistência Hemoterápica
	28. Assistência Farmacêutica
	29. Assistência Antineoplásica
	30. Assistência à Reabilitação
	31. Assistência Ambulatorial
	32. Assistência Odontológica
Diagnóstico e Terapêutica	33. Diagnóstico Medicina Nuclear
	34. Diagnóstico por Métodos Endoscópicos
	35. Diagnóstico por Radiologia Intervencionista
	36. Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos
	37. Diagnóstico por Análises Clínicas
	38. Radioterapia

Por sua vez, cada seção é composta por padrões. Os padrões se referirão as questões de estrutura,

dimensionamento e processos. Cada padrão, por sua vez, terá um conjunto de requisitos, a pontuação de conformidade ocorrerá sempre no nível de requisito. Sendo assim, os requisitos funcionam como um detalhamento do que se busca em cada padrão, como um direcionador para obtenção do que se busca em cada padrão.

INFOGRÁFICO

Segue abaixo a estrutura da seção:



MATRIZ DE APLICABILIDADE

A Matriz de Aplicabilidade determina quais seções obrigatórias devem ser avaliadas conforme unidade de saúde auditada.

Seções Aplicáveis conforme modelo de negócio								
Capítulos	Seções	Hospitais	Pronto Atendimento	Centros Diagnósticos	Remoção	Centros de Reabilitação	Atendimento Ambulatorial	Odontologia

Gestão e Liderança	Liderança Organizacional	x	x	x	x	x	x	
	Gente e Gestão	x	x	x	x	x	x	
	Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente	x	x	x	x	x	x	
	Saúde e Segurança do Colaborador	x	x	x	x	x	x	
	Prevenção, Controle de Infecções e Biossegurança	x						
	Gestão de Biossegurança		x	x	x	x	x	
Apoio à Assistência	Gestão da Segurança Patrimonial	x	x	x	x <i>apenas para unidades independentes (remoção)</i>	x	x	
	Gestão do Acesso ao Cuidado	x	x	x		x	x	
	Hotelaria	x	x	x		x	x	
	Gestão da Infraestrutura	x	x	x		x	x	
	Gestão de Tecnologia da Informação	x	x	x	x	x	x	
	Gestão de Frota				x			
	Gestão de Regulação				x			
	Gestão de Suprimentos e Logística	x	x	x	x	x	x	
	Gestão de Equipamentos Médico Hospitalares	x	x	x	x	x	x	
	Gestão da Informação Assistencial	x	x	x		x	x	
Gestão de Processamento de Materiais e Esterilização	x	x	x			x		
Atenção ao Paciente	Assistência em Cuidados Intensivos Adulto	x						
	Assistência em Cuidados Intensivos Neonatal e Pediátrico	x						
	Assistência Nutricional	x	x					
	Assistência em Remoções				x	x	x	
	Assistência Obstétrica e Neonatal	x						
	Assistência Cirúrgica	x					x <i>apenas para unidades com procedimentos de ato anestésico</i>	
	Assistência à Internação	x						
	Assistência Emergencial	x	x					
	Assistência Dialítica	x	x				x	
	Assistência Hemoterápica	x	x					
	Assistência Farmacêutica	x	x				x	
	Assistência Antineoplásica	x	x				x	

	Assistência a Reabilitação	x				x	x	
	Assistência Ambulatorial	x	x				x	
	Assistência Odontológica							x
Diagnóstico e Terapêutica	Diagnóstico por Medicina Nuclear	x	x	x			x	
	Diagnóstico por Métodos Endoscópicos	x	x	x			x	
	Diagnóstico por Radiologia Intervencionista	x	x	x			x	
	Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos	x	x	x			x	
	Diagnóstico por Análises Clínicas	x	x	x			x	
	Radioterapia	x	x	x			x	

METODOLOGIA PARA RECONHECIMENTO QUALITOTAL

A metodologia para reconhecimento do Programa Qualitotal é o atendimento aos requisitos do Manual Qualitotal, e aos critérios estabelecidos neste documento.

Requisitos Críticos

Para demonstrar que a unidade de saúde apresenta padrões de segurança no cuidado prestado, há requisitos a serem cumpridos que estão destacados em negrito simbolizado com sigla (©) de crítico, caso algum requisito crítico esteja não conforme, o padrão inteiro fica não conforme, pois ele invalida todos os requisitos do padrão.

Isso promove, através da metodologia, a priorização das resoluções das não conformidades encontradas durante as auditorias dos requisitos de maior impacto para a segurança do paciente.

Classificação de atendimento

O método de classificação de atendimento aos requisitos durante a auditoria tem como foco ser assertiva e clara nas orientações direcionadas, buscando sempre a melhoria contínua dos processos na unidade. Para cada requisito são utilizadas as seguintes classificações:

Conforme (C): atende o requisito em sua totalidade, por meio de evidência, permanecendo o processo seguro.

Parcialmente conforme (CP): atende o requisito parcialmente, não comprometendo um processo em sua totalidade ou quando conseguimos evidenciar o processo acontecendo em parte das amostras ou ainda conseguimos evidenciar parte do processo sendo executado.

Não conforme (NC): não atendimento ao requisito, comprometendo o processo ou um sistema como um todo.

Não se aplica: requisito não se aplica à característica da unidade de negócio.

Não avaliado: requisito não avaliado durante o processo de visita por alguma intercorrência ou ausência de amostra e este será avaliado em uma próxima visita.

As unidades, para serem reconhecidas, devem alcançar a seguinte pontuação:

TABELA DE PONTUAÇÃO

	% Qualitotal	% Qualitotal Platinum
% Qualitotal	$\geq 70\% C$ $\leq 20\% CP$ $\leq 10\% NC$	
% Qualitotal Platinum	$\geq 75\% C$ $\leq 15\% CP$ $\leq 10\% NC$	$\geq 70\% C$ $\leq 20\% CP$ $\leq 10\% NC$

Nota: Em caso do atendimento ao Qualitotal Platinum e não atendimento ao Qualitotal, a unidade não será reconhecida em platinum e poderá perder o selo Qualitotal.

Cálculo da Pontuação

Os cálculos são realizados individualmente para cada classificação: conforme (C), parcialmente conforme (CP) e não conforme (NC).

O cálculo da pontuação final por classificação:

- Somatório da porcentagem de cada capítulo, multiplicado pela quantidade de requisitos válidos do capítulo correspondente, dividido pelo somatório dos requisitos válidos de cada capítulo.

Utilizando os cálculos abaixo:

Cálculo do resultado do capítulo

- Somatório da porcentagem de “Não conforme” de cada seção do capítulo multiplicado pela quantidade de requisitos válidos da seção correspondente, dividido pelo somatório dos requisitos válidos de todas as seções pertencentes ao capítulo.
- Somatória da porcentagem de “Conforme” de cada seção do capítulo multiplicado pela quantidade de requisitos válidos da seção correspondente, dividido pelo somatório dos requisitos válidos de todas as seções pertencentes ao capítulo.
- Somatória da porcentagem de “Parcialmente conforme” de cada seção do capítulo multiplicado pela quantidade de requisitos válidos da seção correspondente, dividido pelo somatório dos requisitos válidos de todas as seções pertencentes ao capítulo.

Cálculo do resultado da seção

- Quantidade de requisitos de cada classificação “Não conforme” da seção, dividido pela quantidade de requisitos válidos da seção multiplicado por 100.
- Quantidade de requisitos “Conforme” da seção, dividido pela quantidade de requisitos válidos da seção multiplicado por 100.
- Quantidade de requisitos “Parcialmente conforme” da seção, dividido pela quantidade de requisitos válidos da seção multiplicado por 100.

Requisitos Válidos

Serão considerados requisitos válidos o total de requisitos da seção, excluindo-se o total de requisitos “não avaliados” e “não se aplica”. (Requisitos válidos = Total de requisitos – Requisitos “não avaliados” – Requisitos “não se aplica”)



CAPÍTULO 01
GESTÃO E LIDERANÇA

Seção 01 - Liderança Organizacional

Seção 02 - Gente e Gestão

Seção 03 - Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente

Seção 04 - Saúde e Segurança do Colaborador

Seção 05 - Prevenção, Controle de Infecções e Biossegurança

Seção 06 – Gestão de Biossegurança



CAPÍTULO 02

APOIO À ASSISTÊNCIA

Seção 07 - Gestão da Segurança Patrimonial

Seção 08 - Gestão do Acesso ao Cuidado

Seção 09 - Hotelaria

Seção 10 - Gestão da Infraestrutura

Seção 11 - Gestão de Tecnologia da Informação

Seção 12 - Gestão de Frota

Seção 13 - Gestão da Regulação

Seção 14 - Gestão de Suprimentos e Logística

Seção 15 - Gestão de Equipamentos Médico-Hospitalares

Seção 16 - Gestão da Informação Assistencial

Seção 17 - Gestão de Processamento de Materiais e Esterilização



CAPÍTULO 03

ATENÇÃO AO PACIENTE

Seção 18 - Assistência em Cuidados Intensivos Adulto

Seção 19 - Assistência em Cuidados Intensivos Neonatal e Pediátrico

Seção 20 - Assistência Nutricional

Seção 21 - Assistência em Remoções

Seção 22 - Assistência Obstétrica e Neonatal

Seção 23 - Assistência Cirúrgica

Seção 24 - Assistência à Internação

Seção 25 - Assistência Emergencial

Seção 26 - Assistência Dialítica

Seção 27 - Assistência Hemoterápica

Seção 28 - Assistência Farmacêutica

Seção 29 - Assistência Antineoplásica

Seção 30 - Assistência a Reabilitação

Seção 31 - Assistência Ambulatorial

Seção 32 – Assistência Odontológica



CAPÍTULO 04 DIAGNÓSTICO E TERAPÊUTICA

Seção 33 - Diagnóstico Por Medicina Nuclear

Seção 34 - Diagnóstico Por Métodos Endoscópicos

Seção 35 - Diagnóstico por Radiologia Intervencionista

Seção 36 - Diagnóstico por Imagem e Métodos Gráficos

Seção 37 - Diagnóstico por Análises Clínicas

Seção 38 - Radioterapia

cuidaê *Hub de saúde
Lifepace Hapvida LTDA*