

## **ANEXO TÉCNICO I**

### **ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E DESCRITIVO DE SERVIÇOS**

Este anexo constitui parte integrante do presente Contrato e acrescenta diversas cláusulas específicas para Contratos de Gestão celebrados com a Secretaria de Estado da Saúde. O objetivo é descrever em detalhes diferentes aspectos relevantes para a execução do Contrato e prestação dos serviços descritos. O Anexo é dividido em quatro segmentos: (I) Especificações Técnicas, que normatiza a execução contratual na área da saúde; (II) Descritivo de Serviços, que define as premissas técnicas de execução e estabelece metas quantitativas para este contrato; (III) Estrutura e Volume de Atividades Contratadas; e (IV) Conteúdo das informações a serem encaminhadas à Secretaria de Estado da Saúde.

#### **I – ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS**

##### **1. O PARCEIRO PRIVADO deverá:**

- 1.1. Utilizar, os sistemas informatizados de gestão, acompanhamento do contrato de gestão, centro de custo da Unidade gerenciada, gestão de pessoal, e os demais sistemas indicados ou disponibilizados pela SUSAM e alimentá-los continuamente com as informações requeridas, sob pena de inviabilizar a apuração da produção e não comprovação do alcance das metas contratadas.
- 1.2. Garantir a elaboração de um sistema de informação web que realize as rotinas de cálculo automáticas de indicadores de desempenho e estratégicos atribuídos aos serviços assistenciais aqui contratados e que permita acesso remoto da SUSAM e OS a todos os seguintes recursos: Visualização dos indicadores de desempenho em uma interface amigável e customizável; Cálculo automático dos indicadores de desempenho e estratégicos; Relatórios e gráficos customizáveis permitindo a emissão de relatórios das variáveis do sistema em qualquer base de tempo; Banco de dados no qual ficarão armazenados todos os indicadores; Acesso ao sistema web por meio de usuário e senha. Os usuários poderão ter diferentes permissões de acesso, sendo que a gestão dos acessos será feita pela SUSAM.
- 1.3. Assistir de forma abrangente os usuários, procedendo aos devidos registros do Sistema de Informação Ambulatorial (SIA/SUS) e nas Autorizações de Internações Hospitalares (AIH/SUS), segundo os critérios da Secretaria de Estado da Saúde e do Ministério da Saúde;

- 1.4. Manter equipe médica de assistência horizontal, no período diurno, nos moldes de médico “hospitalista”, por especialidade médica, garantindo o cuidado de todos os pacientes internados, independentemente do acompanhamento de um especialista e dos médicos plantonistas do hospital. As altas hospitalares e prescrições médicas devem ser disponibilizadas até às 10h00 (manhã), sob orientação/execução do médico hospitalista (diarista); Adotar identificação especial (crachá) e uniforme adequado para todos os seus empregados, servidores públicos e colaboradores, assim como manter o controle de frequência, pontualidade e boa conduta profissional;
- 1.5. Incluir, na implantação da imagem corporativa e nos uniformes dos trabalhadores, a terminologia “Secretaria de Estado da Saúde do Amazonas”, bem como, os logotipos do SUS e do Hospital;
  - 1.5.1. É vedado as organizações sociais em saúde o uso de quaisquer de seus símbolos, logomarcas, nomes e imagens digitais ou mecânicas em placas, outdoors, papéis gráficos, convites eventos, reuniões, bens imóveis e móveis (ex.: veículos, mobiliários, equipamentos, cobertores, embalagens) que lhe foram cedidos em uso, adquiridos ou custeados com recursos públicos para a gestão de unidade pública de saúde do Estado do Amazonas”;
- 1.6. Manter registro atualizado de todos os atendimentos efetuados nas Unidades de Saúde pertencentes ao Complexo Hospitalar Zona Norte, disponibilizando a qualquer momento a Secretaria de Estado da Saúde e às auditorias do SUS, as fichas e prontuários dos usuários, em meio físico ou eletrônico certificado, assim como todos os demais documentos que comprovem a confiabilidade e segurança dos serviços prestados nestas Unidades observando, contudo às Resoluções do Conselho Federal de Medicina vigente;
- 1.7. Em nenhuma hipótese cobrar direta ou indiretamente ao paciente por serviços médicos, hospitalares ou outros complementares referente à assistência a ele prestada, sendo lícito, no entanto, buscar junto à Secretaria de Estado da Saúde o ressarcimento de despesas realizadas, e que não estão pactuadas, mas que foram previamente autorizadas, no subsequente repasse;
- 1.8. Responsabilizar-se por cobrança indevida feita ao paciente ou a seu representante, por profissional empregado ou preposto, em razão da execução deste contrato;
- 1.9. Consolidar a imagem do COMPLEXO HOSPITALAR ZONA NORTE como centro de prestação de serviços públicos da rede assistencial do SUS,

comprometido com sua missão de atender às necessidades terapêuticas dos usuários, primando pela melhoria na qualidade da assistência;

1.10. Estabelecer, implementar e disponibilizar “on line” à Secretaria de Estado da Saúde o Plano de Gerenciamento de Equipamentos de Saúde que atendam às disposições da RDC nº 02 e NBR 15943:2011, na **UPA CAMPOS SALES**, sendo de sua responsabilidade o gerenciamento da manutenção preventiva, corretiva, calibração e qualificação dos equipamentos médico-hospitalares e instalações hidráulicas, elétricas e de gases em geral por quadro próprio de pessoal da SUSAM ou por meio de contratos com empresas idôneas e certificadas de manutenção predial, manutenção de equipamentos e de engenharia clínica cujo uso lhe fora permitido;

1.10.1. Estar formalmente descritas, divulgadas e compreendidas as atribuições e responsabilidades profissionais do responsável pelas atividades de gerenciamento de equipamentos de saúde e de infraestrutura de saúde. As atividades de gerenciamento de equipamentos de saúde e de infraestrutura de saúde são de responsabilidade de profissional de nível superior, com registro e certificados de acervo técnico no respectivo conselho de classe, de acordo com as competências profissionais definidas na legislação vigente, com conhecimento comprovado na área.

1.11. Devolver à Secretaria de Estado da Saúde, após o término da vigência deste Contrato, toda área, equipamentos, instalações e utensílios, objeto do presente Contrato, em perfeitas condições de uso, respeitado o desgaste natural pelo tempo transcorrido, conforme Termo de Permissão de uso;

1.12. Dispor da informação oportuna dos usuários atendidos ou que lhe sejam referenciados para atendimento, registrando seus dados contendo no mínimo: nome, RG e endereço completo de sua residência, por razões de planejamento das atividades assistenciais;

1.13. Em relação aos direitos dos usuários, o PARCEIRO PRIVADO obriga-se a:

- a. Manter sempre atualizado o prontuário médico dos usuários e o arquivo médico considerando os prazos previstos em lei.
- b. Não utilizar nem permitir que terceiros utilizem o paciente para fins de experimentação.
- c. Respeitar a decisão do usuário ao consentir ou recusar a participação em estudos clínicos voltados para a pesquisa científica, assim como em atividades de ensino que ocorram nas dependências das Unidades.

- d. Justificar ao usuário ou ao seu representante, por escrito, as razões técnicas alegadas quando da decisão da não realização de qualquer ato profissional previsto neste Contrato. Permitir a visita ao usuário internado, diariamente, conforme diretrizes da Política Nacional de Humanização – PNH.
- e. Esclarecer aos usuários sobre seus direitos e assuntos pertinentes aos serviços oferecidos.
- f. Respeitar a decisão do usuário ao consentir ou recusar prestação de serviços de saúde, salvo nos casos de iminente perigo de vida ou obrigação legal.
- g. Garantir a confidencialidade dos dados e informações relativas aos usuários.
- h. Assegurar aos usuários o direito de serem assistidos religiosa e espiritualmente por ministro de qualquer culto religioso.
- i. Assegurar a presença de um acompanhante, em tempo integral, nas Unidades de Saúde, nas internações de crianças, adolescentes, gestantes e idosos.
- j. Garantir atendimento indiferenciado aos usuários.
- k. Fornecer ao usuário por ocasião de sua alta hospitalar, relatório circunstanciado do atendimento que lhe foi prestado, denominado "INFORME DE ALTA HOSPITALAR", no qual devem constar, no mínimo, os seguintes dados:
  - Nome do usuário.
  - Nome da Unidade de Saúde.
  - Localização da Unidade de Saúde (endereço, município, estado).
  - Motivo da internação (CID-10).
  - Data de admissão e data da alta.
  - Procedimentos realizados e tipo de órtese, prótese e/ou materiais empregados, quando for o caso.
  - Diagnóstico principal de alta e diagnóstico secundário de alta.
  - O cabeçalho do documento deverá conter o seguinte esclarecimento: "Esta conta deverá ser paga com recursos públicos".
  - Colher a assinatura do usuário, ou de seus representantes legais, na segunda via no informe de alta hospitalar.

- Arquivar o informe hospitalar no prontuário do usuário, observando-se as exceções previstas em lei.
- 1.14. Incentivar o uso seguro de medicamentos tanto ao usuário internado como o ambulatorial, procedendo à notificação de suspeita de reações adversas, através de formulários e sistemáticas da Secretaria de Estado da Saúde;
  - 1.15. Implantar pesquisa de satisfação do usuário, conforme item 2 do Anexo Técnico III;
  - 1.16. Realizar seguimento, análise e adoção de medidas de melhoria diante das sugestões, queixas e reclamações que receber com respostas aos usuários, no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis;
  - 1.17. Instalar um SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO, de fácil acesso, conforme diretrizes a serem estabelecidas pela Secretaria de Estado da Saúde, encaminhando mensalmente relatório de suas atividades, devendo ser implantado independentemente do serviço de ouvidoria exigido pelo Sistema Único de Saúde;
  - 1.18. Identificar suas carências em matéria diagnóstica e/ou terapêutica que justifiquem a necessidade do encaminhamento do usuário a outros serviços de saúde, apresentando à Secretaria de Estado da Saúde, mensalmente, relatório dos encaminhamentos ocorridos;
  - 1.19. Não adotar nenhuma medida unilateral de mudanças na carteira de serviços, nos fluxos de atenção consolidados, nem na estrutura física das Unidades de Saúde, sem a prévia ciência e aprovação da Secretaria de Estado da Saúde;
  - 1.20. Alcançar os índices de qualidade e disponibilizar equipe em quantitativo necessário para alcançar os índices de produtividade definidos nos Anexos Técnicos I e III deste Contrato;
  - 1.21. Acompanhar e monitorar o tempo de espera dos usuários, definido pelas diferentes Listas de Espera de Internação e Cirurgia Eletiva, compartilhando esta informação em regime semanal com a Central de Regulação Municipal e Estadual e incluindo essa informação nos relatórios gerenciais das Unidades de Saúde;
  - 1.22. Possuir e manter em pleno funcionamento um Núcleo Interno de Regulação – NIR, que será responsável pela regulação efetiva do acesso de pacientes encaminhados por outras Unidades de Saúde do Estado, por

meio da Central de Regulação Estadual, para o Complexo Hospitalar Zona Norte. O NIR oferecerá informação mensal sobre o acesso de pacientes;

1.23. Possuir e manter em pleno funcionamento, no mínimo, as seguintes Comissões Clínicas:

- a. Comissão de Análise e Revisão de Prontuários Médicos.
- b. Comissão de Verificação de Óbitos.
- c. Comissão de Ética Médica e Ética de Enfermagem.
- d. Comissão de Controle de Infecção Hospitalar.
- e. Comissão de Ensino e Pesquisa por Comitê de Ética e Pesquisa.
- f. Comissão de Transplantes por Comissão Intra-Hospitalar de Doação de Órgãos e Tecidos para Transplantes – CIHDOTT.
- g. Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA e SESMT.

1.24. Possuir e manter em pleno funcionamento um Núcleo de Vigilância Epidemiológica Hospitalar – NVEH, que será responsável pela realização de vigilância epidemiológica de doenças de notificação compulsória no âmbito hospitalar, assim como ações relacionadas a outros agravos de interesse epidemiológico;

1.25. Implementar e manter um Núcleo de Engenharia Clínica responsável pelo gerenciamento de equipamentos de saúde e de um Núcleo de Manutenção Geral responsável pelo gerenciamento dos equipamentos de infraestrutura de saúde que atendam às disposições da RDC nº 02, NBR 5410, NBR 13534 e NBR 15943;

1.26. Em relação ao Gerenciamento de Tecnologias em Saúde, o PARCEIRO PRIVADO deverá manter durante a vigência deste contrato um Plano de Gerenciamento de Equipamentos de Saúde para atender e adequar a UPA CAMPOS SALES na Resolução RDC nº 02/2010, da ANVISA, bem como a NBR 15943:2011 e as demais resoluções;

1.27. Como parte do Plano de Gerenciamento de Equipamentos de Saúde, o PARCEIRO PRIVADO deverá manter o inventário técnico dos equipamentos médico-hospitalares atualizado, bem como o registro histórico de todas as intervenções técnicas realizadas nesses equipamentos, e deverá ter a capacidade de produzir uma listagem impressa quando for necessário dessas informações. O PARCEIRO PRIVADO deverá garantir a rastreabilidade de toda a documentação

referente ao inventário e ao registro histórico dos equipamentos de saúde sob sua responsabilidade. O inventário técnico e o registro histórico dos equipamentos médico-hospitalares devem ser arquivados pelo tempo que os equipamentos estiverem em utilização sob responsabilidade do PARCEIRO PRIVADO, acrescido pelo menos de 02 (dois) anos;

1.28. Como parte do acompanhamento e supervisão do gerenciamento de equipamentos de saúde, o PARCEIRO PRIVADO deverá fornecer senha e login do seu software de gerenciamento dos equipamentos médico-hospitalares, com acesso aos relatórios de intervenções técnicas nos equipamentos, como também, ao registro histórico desses equipamentos para subsidiar o processo de gerenciamento dos equipamentos de saúde por parte do PARCEIRO PÚBLICO. O acesso ao software não desobriga o PARCEIRO PRIVADO a encaminhar os relatórios trimestrais com as informações solicitadas acima à Secretaria de Estado da Saúde a fim de acompanhar/supervisionar o processo de gerenciamento dos equipamentos de saúde;

1.29. Considerando a necessidade de realização de levantamento radiométrico e controle de qualidade de equipamentos de radiodiagnóstico sob o seu gerenciamento no Complexo Hospitalar, o PARCEIRO PRIVADO deverá supervisionar o cumprimento dos requisitos mínimos necessários para o Programa de Controle de Qualidade para Equipamentos de Radiodiagnóstico, conforme exigência da ANVISA, por meio da Portaria Ministerial nº 453/98, bem como a NBR ISO 17025;

## II – DESCRITIVO DE SERVIÇOS

### CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS

O PARCEIRO PRIVADO 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 nas modalidades abaixo descritas, conforme sua tipologia.

O Serviço de Admissão do PARCEIRO PRIVADO solicitará aos pacientes, ou a seus representantes legais, a documentação de identificação do paciente e a documentação de encaminhamento, se for o caso, especificada no fluxo estabelecido pela Secretaria de Estado da Saúde.

No caso dos atendimentos hospitalares por urgência, sem que tenha ocorrido apresentação da documentação necessária, a mesma deverá ser entregue pelos familiares e/ou responsáveis pelo paciente, num prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas.

Em caso de hospitalização, o PARCEIRO PRIVADO fica obrigado a internar paciente, no limite dos leitos contratados, obrigando-se, na hipótese de falta ocasional de leito vago, a encaminhar os pacientes aos serviços de saúde do SUS instalados na região em que o PARCEIRO PRIVADO, em decorrência da assinatura deste contrato de gestão, presta serviços de assistência à saúde, por meio da Central de Regulação Estadual.

O acompanhamento e a comprovação das atividades realizadas pelo PARCEIRO PRIVADO serão efetuados através dos dados registrados no SIH - Sistema de Informações Hospitalares, no SIA - Sistema de Informações Ambulatoriais, bem como através dos formulários e instrumentos para registro de dados de produção definidos pela Secretaria de Estado da Saúde.

O PARCEIRO PRIVADO fica obrigado a manter um serviço de Plantão Controlador Interno, com número telefônico e endereço eletrônico exclusivo, coordenado por médico indicado pela Diretoria Técnica, destinado a receber, nas 24 horas/dia, sete dias por semana, as solicitações da Central de Regulação Estadual de modo a manter um canal permanente de comunicação e aperfeiçoar o sistema de informações sobre vagas e serviços disponíveis no Complexo Hospitalar Zona Norte, com tempo de resposta em no máximo 01(um) hora.

## 1. ASSISTÊNCIA HOSPITALAR

A assistência à saúde, prestada em regime de hospitalização, compreenderá o conjunto de atendimentos oferecidos ao usuário desde sua admissão nas Unidades de Saúde até sua alta hospitalar, pela patologia atendida, incluindo-se todos os atendimentos e procedimentos necessários para obter ou completar o diagnóstico e as terapêuticas necessárias para o tratamento no âmbito hospitalar, todos os serviços relacionados à Órteses, Próteses e Materiais Especiais – OPME, contemplados na tabela unificada do SUS e por necessidade justificada, OPME não previsto na tabela do SUS. O Complexo Hospitalar Zona Norte deverá atender todos os critérios para estar inserido na Rede de Urgência e Emergência, atendendo o preconizado na portaria 097/2017 SS, de 30 de junho de 2017.

Os leitos de UTI deverão permanecer 100% ativados, com informação oportuna e conforme definido pela Central de Internação do Complexo Regulador do Amazonas. Destinam-se a pacientes provenientes do atendimento de urgência e emergência, de cirurgias ou procedimentos realizados no hospital, de pacientes internados que sofram agravamento e de demanda externa regulada. A assistência à saúde prestada nos leitos intensivos deverá obedecer às normas e legislações vigentes.

No HPSZN, deverá ser implantado os serviços relacionados à odontologia



hospitalar com plano terapêutico definido por ações preventivas, diagnósticas, terapêuticas e paliativas em saúde bucal, executadas em ambiente hospitalar e urgência emergência e na assistência ambulatorial dos pacientes pré e pós-transplante.

O acesso às cirurgias eletivas será efetivado exclusivamente através da agenda de consultas de cirurgia das diferentes especialidades oferecidas no Hospital e disponibilizadas no SISREG. O Complexo Regulador deverá receber as informações referentes as cirurgias para o acompanhamento das metas quantitativas e qualitativas, dentre outras informações definidas pelo Complexo Regulador.

O HPSZN deverá oferecer Serviços na Atenção Tratamento Reparador da Lipodistrofia e Lipostrofia associada ao HIV/AIDS, que se caracterizando por um quadro complexo, composto por alterações metabólicas e anatômicas; sendo tratadas no ambulatório, e quando necessário, tratadas através de cirurgias reparadoras.

A assistência hospitalar em regime de hospital-dia ocorrerá conforme definição do manual do Sistema de Informações Hospitalares do SUS (SIH/SUS) de 2004 e a assistência intermediária entre a internação e o atendimento ambulatorial, para a realização de procedimentos cirúrgicos e clínicos que requeiram permanência hospitalar máxima de 12 (doze) horas.

Serão consideradas Cirurgias Ambulatoriais aqueles procedimentos cirúrgicos terapêuticos ou diagnósticos que não requeiram internações hospitalares. Os procedimentos cirúrgicos devem ser realizados através de técnicas convencionais, no entanto devem ser realizadas também cirurgias minimamente invasivas com a utilização de equipamentos cirúrgicos como o microscópio, a endoscopia e técnicas percutâneas que possibilitem o procedimento, quando for a melhor opção terapêutica para o paciente.

O Implante Coclear deverá ser realizado observando as diretrizes da Portaria de Consolidação nº 03/2017, Seção II - das Diretrizes Gerais para a Atenção Especializada às Pessoas com Deficiência Auditiva no SUS, que aprova diretrizes gerais, amplia e incorpora procedimentos para a Atenção Especializada às Pessoas com Deficiência Auditiva no Sistema Único de Saúde (SUS).

1.1. No processo de hospitalização, estão incluídos:

- a. Tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer ao longo do processo assistencial, tanto na fase de tratamento, quanto na fase de recuperação.

- b. Tratamentos concomitantes diferentes daquele classificado como principal que motivou a internação do paciente e que podem ser necessários adicionalmente devido às condições especiais do paciente e/ou outras causas.
- c. Tratamento medicamentoso que seja requerido durante o processo de internação de acordo com listagem do SUS - Sistema Único de Saúde.
- d. Procedimentos e cuidados multiprofissionais necessários durante o processo e internação.
- e. Serviços de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT que sejam requeridos durante o processo de internação.
- f. Alimentação, incluída a assistência nutricional e alimentação enteral e parenteral.
- g. Assistência por equipe médica, equipe multiprofissional especializada, pessoal de enfermagem e pessoal auxiliar, incluído médico diarista para cobertura horizontal no período diurno em todas as áreas de internação do hospital (médico hospitalista).
- h. Utilização de Centro Cirúrgico e procedimentos de anestesia.
- i. O material descartável necessário para os cuidados multiprofissionais e tratamentos.
- j. Diárias de hospitalização em quarto compartilhado ou individual, quando necessário, devido às condições especiais do usuário e/ou quarto de isolamento (as normas que dão direito à presença de acompanhante estão previstas na legislação que regulamenta o SUS - Sistema Único de Saúde).
- b. Acompanhante para os usuários idosos, crianças e gestantes (Lei nº 10.741 de 01/10/2003).
- c. Sangue e hemoderivados.
- d. Fornecimento de roupas hospitalares.
- e. Procedimentos especiais que se fizerem necessários ao adequado atendimento e tratamento do usuário, de acordo com a capacidade instalada, respeitando a complexidade do COMPLEXO HOSPITALAR ZONA NORTE.

## 2. ATENDIMENTO A URGÊNCIAS HOSPITALARES

Serão considerados atendimentos de urgência aqueles não programados, que sejam dispensados pelos serviços de Urgência e Emergência, 24 horas por dia ininterruptas.

O HPSZN deverá funcionar como retaguarda para os outros pontos de atenção às urgências de menor complexidade, oferecendo para demanda referenciada

serviços de urgências clínicas, pediátricas, cirúrgicas e/ou traumatológicas, com exceção do trauma ortopédico que deverá ser encaminhado aos hospitais de referência definidos pela Secretaria Estadual de Saúde.

A entrada para o HPSZN se dará exclusivamente por demanda referenciada e regulada por meio da Central de Regulação da Secretaria de Estado de Saúde, atendendo às normas e diretrizes vigentes. A referência de usuários para assistência hospitalar poderá ocorrer durante as 24 horas do dia.

As unidades devem contar também, e necessariamente, com uma rede de referências estruturada para o encaminhamento dos casos atendidos, bem como a garantia de transporte para os casos mais graves.

O Núcleo Interno de Regulação (NIR) deverá oferecer retaguarda às urgências atendidas, realizando a interface com as Centrais de Regulação das Urgências e Internações, para buscar vagas de internação e apoio diagnóstico e terapêutico quando necessário, tendo como referência principal o HPSZN. Terá como função também, organizar o fluxo interno dos usuários referenciados com as demais unidades de saúde.

As unidades que compõe o Complexo Hospitalar, estruturam-se com perfis complementares de atenção, para demanda de urgência, emergência e internação, referenciada de forma combinada e integrada

- a. A Porta Hospitalar de Urgência, deverá estar em consonância com as ações recomendadas pela Política Nacional de Humanização do SUS.
- b. Utilizar o modelo de Acolhimento e Classificação de Risco adotado pela SUSAM.
- c. Atendimento 24 horas/dia: Clínica Médica, Cirurgia Geral e Cirurgia Bucomaxilofacial com retaguarda 24 horas para atendimento em Cirurgia Vascular, Cirurgia Plástica, Cirurgia Urológica, e Neurologia Clínica.
- d. Manter Serviço de Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT interno com os exames de Tomografia Computadorizada (TC), Ressonância Nuclear Magnética (RNM), Endoscopia Digestiva Alta (EDA), Colonoscopia Raio X, Ultrassonografia (USG), Colangiopancreatografia retrógrada (CPRE) e o que se fizer necessário para o diagnóstico/tratamento do usuário, respeitando a complexidade da instituição.

A UPA Campos Sales deverá referenciar os pacientes para o HPSZN. De acordo com o protocolo Manchester, deverão ser encaminhados os pacientes classificados da seguinte forma:

1. Doente Emergente, identificado pela cor VERMELHA, que trata-se de um

tipo de doente que, na maioria dos casos, é observado por 2 ou mais médicos e que tem um risco relativo alto de internação em cuidados intensivos e enfermarias.

2. Doente Muito Urgente, identificado pela cor LARANJA, que trata-se de um tipo de doente que, apresenta maior porcentagem de observações por 2 ou mais médicos e que tem um risco relativamente baixo de internação em cuidados intensivos, por outro lado, apresenta um risco relativo de internação em enfermarias.

3. Doente Urgente, identificado pela cor AMARELO, que trata-se de um tipo de doente que, apresenta média porcentagem de observações por 2 ou mais médicos e que tem um risco relativamente baixo de internação em cuidados intensivos, por outro lado, apresenta um risco relativo de internação em enfermarias.

### 3. REGIME DE OBSERVAÇÃO CLÍNICA

O HPSZN conta com 40 (quarenta) leitos, de apoio ao atendimento de emergência referenciada, destinados à observação clínica de pacientes com quadros agravados por um período de até 24 horas.

No período de Observação, devem estar incluídos:

- a) tratamento das possíveis complicações que possam ocorrer;
- b) tratamento farmacoterapêutico necessário, de acordo com a padronização da Unidade, RENAME, REMUME, listagem do SUS – Sistema Único de Saúde, e outros que forem instituídos conforme Protocolos Estaduais, Federais e diretrizes internacionais.
- c) cuidados e procedimentos assistenciais necessários ao cliente;
- d) assistência Nutricional necessária durante o período de observação;
- e) direito a acompanhante durante o período da observação, conforme regras estabelecidas devido às condições especiais do usuário (as normas que estabelece o direito à presença de acompanhante estão previstas na legislação que regulamenta o SUS – Sistema Único de Saúde). O acompanhante terá direito a acomodações adequadas e às principais refeições, garantidas pelo prestador.

### 4. CIRURGIAS

Os recursos cirúrgicos do Hospital se destinam a pacientes provenientes do Pronto Socorro e de pacientes internados que sofram agravamento, de pacientes externos regulados, de urgência ou eletivos.

O acesso às cirurgias eletivas será efetivado exclusivamente através da agenda de consultas de cirurgia das diferentes especialidades oferecidas no Hospital e disponibilizadas no SISREG, conforme detalhamento no quadro abaixo.

TIPO	ATIVIDADE	CIRURGIA
Número de Cirurgias Eletivas Hospitalares	Transplante	Transplante de Rim
		Transplante de Fígado
		Transplante de Pâncreas
	Cirurgia Vascular	Tratamento cirúrgico das varizes
	Cirurgia Geral	Colecistectomia
		Cirurgias de hérnia de parede abdominal
		Outras Cirurgia do aparelho digestivo, órgãos anexos, parede e cavidade abdominal
	Cirurgia Ginecológica	Colpoperineoplastia
		Histerectomias
		Miomectomia
		Outras Cirurgias do aparelho geniturinário
	Cirurgia Otorrinolaringologia	Cirurgia das vias aéreas superiores
	Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Cirurgia de glândulas endócrinas
	Cirurgia Urológica	ProstatectomiaSuprapúbica
		Ressecção Endoscópica de Próstata
Ureterolitotomia		
Cirurgia Proctologia	Hemorroidectomia	
	Esfincterectomia	
	Fistulectomia perianal	
Cirurgia Plástica Reparadora	Cirurgias Reparadora	
Número de Cirurgias Hospital Dia	Cirurgia Urológica	Postectomia
		Hidrocelectomia
		Tratamento cirúrgico da varicocele
		Orquidopexia
		Frenulosplastia
		Tratamento Cirúrgico de Hidrocele
	Cirurgia Ginecológica	Outras Cirurgia do aparelho geniturinário/ginecológica
		Excisão do Colo Uterino - Conização / EZT
	Cirurgia Otorrinolaringologia	Outras Cirurgias do aparelho geniturinário / úteros e anexo
		Implante coclear
Cirurgia Vascular	Outras Cirurgias das vias aéreas superior	
	Confecção de fistula arteriovenosas p/ hemodiálise	
Coleta de Material por meio de biópsia	Outras especialidades	Biopsia de figado por punção
		Biopsia de rim por punção
		Biopsia de próstata
		Punção Aspirativa de Mama
		Biopsia de Tireoide
		Paracentese Abdominal

## 5. AMBULATÓRIO

Deverão ser disponibilizadas consultas ambulatoriais para usuários egressos do próprio Hospital e também encaminhados pela Central de Regulação Estadual, respeitando o limite da capacidade operacional do ambulatório.

O atendimento ambulatorial compreende: Primeira consulta e/ou primeira consulta de egressos.

Entende-se por primeira consulta, a visita inicial do paciente encaminhado pela Central de Regulação ao Hospital, para atendimento a uma determinada especialidade.

Entende-se por primeira consulta de egresso, a visita do paciente encaminhada pela própria instituição, que teve sua consulta agendada no momento da alta hospitalar, para atendimento a especialidade referida.

O atendimento ambulatorial deverá contemplar a realização de Risco Cirúrgico, (consulta de avaliação realizada pelo médico anestesista aos pacientes pré-cirúrgicos), o atendimento aos pacientes pré-cirúrgicos e aos egressos pós-cirúrgicos de: cardiologia geral, proctologia geral, dermatologia, angiologista, endocrinologia geral, gastroenterologia geral, nefrologia geral, neurologia pediatria, neurologia geral, oftalmologia geral, otorrinolaringologia geral, pneumologia geral, pneumologia pediátrica, reumatologia geral, urologia geral, cirurgia geral, cirurgia ginecológica, cirurgia plástica, hepatologia, psicologia, odontologia, fonoaudiologia, nutrição, fisioterapia, assistente social, cirurgia geral, cirurgia vascular, cirurgia bucomaxilofacial, cirurgia plástica, cirurgia urológica, cirurgia torácica e cirurgia de cabeça e pescoço.

O atendimento será realizado em 24 consultórios médicos, em 03 turnos nos horários de 07h00 as 11h00, 11h00 as 15h00 e de 15h00 as 19h00, de forma a utilizar plenamente a capacidade instalada.

O atendimento ambulatorial deverá ser contra referenciado para continuidade do cuidado, conforme protocolos e diretrizes definidos pelas redes de cuidado, em atenção a PORTARIA Nº 2.488, DE 21 DE OUTUBRO DE 2011, que aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes e normas para a organização da Atenção Básica, para a Estratégia Saúde da Família (ESF) e o Programa de Agentes Comunitários de Saúde (PACS).

#### Consultas de especialidades médicas oferecidas pelo ambulatório do hospital:

##### AMBULATÓRIO CLINICO

Cardiologia Geral; Proctologia Geral; Dermatologia; Angiologista; Endocrinologia Geral; Gastroenterologia Geral; Nefrologia Geral; Neurologia Pediatria; Neurologia Geral; Oftalmologia Geral; Otorrinolaringologia Geral; Pneumologia Geral; Pneumologia Pediatria; Reumatologia Geral; Urologia Geral; Hepatologia; Psicologia; Nutrição; Fonoaudiologia; Fisioterapia Assistente Social.

##### AMBULATÓRIO CIRÚRGICO

Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia de Cabeça e Pescoço; Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia Geral; Consulta em avaliação cirúrgica - Pequenas Cirurgias; Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia Urologia;

Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia Otorrinolaringologia; Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia Proctologia; Consulta em Urologia - Avaliação de Litotripsia; Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia Vasculare; Consulta Transplante (Rim, Pâncreas e Fígado).

## 6. SERVIÇO DE APOIO DIAGNÓSTICO TERAPÊUTICO – SADT EXTERNO

Entende-se por SADT Externo a disponibilização e realização de exames e ações de apoio diagnóstico e terapêutico aos usuários encaminhados pelo Complexo Regulador do Amazonas e suas Centrais de Regulação.

### Diagnóstico por Imagem

Ressonância Nuclear Magnética (RNM); Tomografia Computadorizada (TC); Ultrassonografia e Ultrassonografia com doppler; Ecocardiograma; Raios-X; Mamografia

### Diagnóstico por Endoscopia

Endoscopia digestiva; Colonoscopia; Retossigmoidoscopia; Broncoscopia; Videolaringoscopia;

### Métodos Gráficos

Eletrocardiograma; Holter 24h; Monitorização Ambulatorial de Pressão Arterial (MAPA); Teste Ergométrico; Eletroencefalografia;

O serviço deverá abranger o atendimento de pacientes adultos, idosos e pediátrico e deverá realizar exames com sedação nos serviços, mediante agendamento e de acordo com a demanda, bem como realizar exames com infusão de contraste quando solicitado ou indicado.

A realização dos exames para pacientes atendidos no ambulatório do hospital e da rede se dará mediante agendamento do Complexo Regulador do Amazonas, por meio da guia de autorização do Sistema de Regulação (SISREG) ou outro sistema utilizado pelo Complexo Regulador do Amazonas e da solicitação devidamente preenchidas, assinadas e carimbadas pelo profissional solicitante, quando referente a procedimentos de alta complexidade.

O hospital deverá realizar por meio do Núcleo Interno de Regulação (NIR), ações que contribuam para os acessos dos usuários aos serviços ofertados, dentre elas o monitoramento dos agendamentos com o contato prévio com o usuário, além de oferecer agenda complementar a ser definida com o Complexo Regulador do Amazonas, tendo por base o percentual de absenteísmo identificado nos relatórios extraídos pelo Sistema de Regulação

(SISREG) ou outro sistema de informação utilizado pelo Complexo Regulador do Amazonas.

O hospital deverá seguir as diretrizes estabelecidas nos protocolos vigentes na Secretaria Estadual de Saúde do Amazonas no que tange à solicitação de exames de imagem por profissionais médicos e não médicos.

### Análises Clínicas

Laboratório de Análises Clínicas com capacidade de realização de exames bioquímicos, coprológicos, genética, uroanálise, outros líquidos biológicos, hema-tológicos e homeostasia, hormonais, imunohematológicos, microbiológicos, so-rológicos e imunológicos e toxicológicos ou de monitorização terapêutica.

Anatomia Patológica - Área para a realização de procedimentos anatomopatológicos e cito patológicos.

O hospital deverá garantir a prestação de serviços de apoio diagnóstico laboratorial de análises clínicas, anatomia patológica e citologia, incluindo o fornecimento de todos os itens necessários para coleta e transporte das amostras, processamento dos exames, emissão e entrega dos laudos tais como: recursos humanos, insumos para coleta e realização de exames, materiais de consumo e emissão de laudos impressos e digitais, de acordo com as normas do Sistema Único de Saúde (SUS).

O serviço laboratorial deverá realizar procedimentos de análises clínicas, patologia e citologia, para atender a demanda de urgência, de pacientes internados e da rede.

Referente à demanda da urgência e pacientes internados, o laboratório deverá atender além das solicitações do Complexo Hospitalar Zona Norte, as solicitações oriundas do SPA Eliameme Mady e Maternidade Azilda Marreiro, localizados na zona norte da cidade.

A contratada deverá realizar os procedimentos de apoio laboratorial das unidades CAIC Moura Tapajós e CAIC Dra. Maria Helena Freitas de Góes, unidades que pertencem a rede de assistência ambulatorial da SUSAM, e inclusive disponibilizar posto de coleta nessas unidades.

Todos os exames deverão ser executados no laboratório área física do hospital, podendo, em casos específicos serem realizados em sede do serviço contratado para atendimento da demanda. Os serviços deverão ser prestados mediante rigorosa observância das especificações técnicas e das condições de execução e deverão respeitar as rotinas e normas gerais do SUS.



O funcionamento da estrutura necessária para a realização dos procedimentos de análises clínicas deverá ser durante 24 horas para atendimento das demandas do atendimento urgência e emergência e de pacientes internados. Os exames demandados dos atendimentos ambulatoriais, tanto de análises clínicas, quanto exames de anatomopatologia e citopatologia deverão ser oferecidos inicialmente de segunda a sexta, em horário comercial, podendo ser alterado, conforme a demanda observada no Complexo Regulador do Amazonas.

O acesso aos serviços laboratoriais do hospital pela rede assistencial, deverão se dar mediante agendamento pelo Sistema de Regulação (SISREG).

Caberá ao hospital o atendimento das metas quantitativas e qualitativas, referente ao atendimento externo ambulatorial.

## 7. PROGRAMAS ESPECIAIS E NOVAS ESPECIALIDADES DE ATENDIMENTO

Se, ao longo da vigência deste Contrato, de comum acordo entre os contratantes, o COMPLEXO HOSPITALAR ZONA NORTE se propuser a realizar outros tipos de atividades diferentes daquelas aqui relacionadas, seja pela introdução de novas especialidades médicas, seja pela realização de programas especiais para determinado tipo de patologia ou pela introdução de novas categorias de exames laboratoriais, estas atividades poderão ser previamente autorizadas pelo PARCEIRO PÚBLICO após análise técnica, sendo quantificadas separadamente do atendimento rotineiro da unidade e sua orçamentação econômico-financeira será discriminada e homologada através de Termo Aditivo ao presente Contrato.

### III – ESTRUTURA E VOLUME DE ATIVIDADES CONTRATADAS

#### 1. **Assistência de Urgência e Emergência:**

- 1.1. Atendimento às Urgências e Emergências – COMPLEXO HOSPITALAR ZONA NORTE deverá manter o serviço em funcionamento nas 24 horas do dia, todos os dias da semana, com produção mensal.
- 1.2. A meta anual para consultas médicas de urgência e emergência é:
  - i. Para o HPSZN a meta é realizar no mínimo 120.000 (cento e vinte mil) consultas/ano.
- 1.3. Para a UPA Campos Sales a meta é realizar no mínimo 240.000 (duzentas e quarenta mil) consultas/ano, e realizar no mínimo 510 (quinhentos e dez) atendimento em odontologia/mês.

Atividade/mês	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês	ANUAL
Atendimento Médico HPSZN	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000	120.000
Atendimento Médico UPA CAMPOS SALES	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	20.000	240.000
Atendimento Odontológico na UPA CAMPOS SALES	510	510	510	510	510	510	510	510	510	510	510	510	6.120

## 2. Assistência Hospitalar

- 2.1. A meta anual é a realização de 10.728 (dez mil, setecentas e vinte e oito) saídas hospitalares convencionais.
- 2.2. O indicador de aferição será a SAÍDA HOSPITALAR comprovada através do registro no ERP Hospitalar e validada por meio da Autorização de Internação Hospitalar emitida pelo próprio Hospital, apresentada processada e faturada pelo Ministério da Saúde, e conforme descrito no Anexo III - Indicador da Qualidade, do Contrato de Gestão, Item 1 - Qualidade da Informação;
- 2.3. Para as saídas hospitalares dos leitos cirúrgicos, serão considerados somente 56 leitos destinados as internações de caráter urgente;
- 2.4. Realizar no mínimo 894 (oitocentos e noventa e quatro) saídas hospitalares/mês (clínicas – 217 saídas/mês, clínicas pediátricas – 94 saídas/mês, cirúrgica geral – 401 saídas/mês, cirúrgica pediátrica – 59 saídas/mês, UTI Adulto – 86 saídas/mês, UTI pediátrica – 37 saídas/mês);

Internação (Saídas)	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês	ANUAL
Clínicas	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	217	2.604
Clínicas pediátricas	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	94	1.128
Cirúrgica Geral	401	401	401	401	401	401	401	401	401	401	401	401	4.812
Cirúrgica pediátrica	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	59	708
UTI Adulto	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	86	1.032
UTI pediátrica	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	37	444
<b>TOTAL</b>	894	894	894	894	894	894	894	894	894	894	894	894	10.728

## 3. Produção Cirurgias Eletivas

- 3.1. **Cirurgias Eletivas – O HPSZN** deverá manter uma agenda permanente de cirurgias eletivas para o alcance das metas.
- 3.2. Realizar no mínimo 259 (duzentos e cinquenta e nove) cirurgias eletivas/mês em regime de internação convencional (Transplante – 9, Cirurgia Vascular – 15, Cirurgia Geral – 110, Cirurgia Ginecológica – 48, Cirurgia Otorrinolaringologia – 5, Cirurgia de Cabeça e Pescoço – 5, Cirurgia Urológica – 25, Cirurgia Proctologia – 5, Cirurgia Plástica Reparadora – 12).

Cirurgias	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês	ANUAL
Transplante													
Cirurgia Vascular													
Cirurgia Geral													
Cirurgia Ginecológica													
Cirurgia Otorrinolaringologia													
Cirurgia de Cabeça e Pescoço													
Cirurgia Urológica													
Cirurgia Proctologia													
Cirurgia Plástica Reparadora													

- 3.3. Realizar no mínimo 101 (cento e uma) cirurgias/mês em regime de hospital dia (Cirurgia Urológica – 25, Cirurgia Ginecológica – 25, Cirurgia Otorrinolaringologia – 24, Cirurgia Vascular – 2, Outras especialidades – 25).

Cirurgias	1º Mês	2º Mês	3º Mês	4º Mês	5º Mês	6º Mês	7º Mês	8º Mês	9º Mês	10º Mês	11º Mês	12º Mês	ANUAL
Cirurgia Urológica													
Cirurgia Ginecológica													
Cirurgia Otorrinolaringologia													
Cirurgia Vascular													
Outras especialidades													

#### 4. Ambulatório:

4.1. Atendendo os usuários egressos da instituição hospitalar e aos usuários encaminhados pela CRE para as especialidades previamente definidas após pactuação com o HPSZN no limite da capacidade operacional do ambulatório com atendimento mínimo de 10.976 (dez mil, novecentos e setenta e seis) consultas médicas por mês, nas seguintes especialidades:

<b>AMBULATÓRIO CLÍNICO</b>	<b>META</b>
Cardiologia Geral	594
Proctologia Geral	264
Dermatologia	792
Angiologista	264
Endocrinologia Geral	528
Gastroenterologia Geral	528
Nefrologia Geral	132
Neurologia Pediatria	528
Neurologia Geral	528
Oftalmologia Geral	884
Otorrinolaringologia Geral	198
Pneumologia Geral	132
Pneumologia Pediatria	264
Reumatologia Geral	132
Urologia Geral	792
Hepatologia	264
Psicologia	264
Nutrição	264
Fonoaudiologia	264
Fisioterapia	320
Assistente Social	264
<b>AMBULATÓRIO CIRÚRGICO</b>	
Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia de Cabeça e Pescoço	132
Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia Geral	792
Consulta em avaliação cirúrgica - Pequenas Cirurgias	132
Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia Urologia	264
Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia Otorrinolaringologia	264
Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia Proctologia	264
Consulta em Urologia - Avaliação de Litotripsia	264
Consulta em avaliação cirúrgica - Cirurgia Vascular	264
Consulta Transplante (Rim, Pâncreas e Fígado)	400
<b>TOTAL</b>	<b>10.976</b>

### **5. Serviço de Apoio Diagnostico e Terapêuticos:**

Realizar serviços de apoio diagnostico e terapêutico, atendendo aos usuários encaminhados pela CRE, com atendimento mínimo de 103.414 (cento e três mil, quatrocentos e quatorze) exames por mês, nas seguintes áreas:

<b>Grupos / Procedimentos</b>	<b>Meta/Mês</b>
<b>Diagnóstico em laboratório clínico</b>	<b>65.300</b>
<b>Diagnóstico por endoscopia</b>	<b>3.092</b>
COLANGIOPANCREATOGRAFIA RETROGRADA (VIA ENDOSCOPICA)	156
COLONOSCOPIA	177
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA	1.363
RETOSSIGMOIDOSCOPIA	10
VIDEOLARINGOSCOPIA	1.056
CISTOSCOPIA E/OU URETEROSCOPIA E/OU URETROSCOPIA	20
BRONCOSCOPIA (BRONCOFIBROSCOPIA)	310
<b>Diagnóstico por radiologia</b>	<b>7.701</b>
EXAMES RADIOLOGICOS	6.136
MAMOGRAFIA	1.565

<b>Diagnóstico por ressonância magnética</b>	<b>580</b>
<b>Diagnóstico por tomografia</b>	<b>1.183</b>
<b>Diagnóstico por ultra-sonografia</b>	<b>5.386</b>
ECOCARDIOGRAFIA TRANSTORACICA	900
ULTRASSONOGRAFIA DOPPLER COLORIDO	560
ULTRASSONOGRAFIA	3.926
<b>Métodos diagnósticos em especialidades</b>	<b>7.727</b>
<b>Diagnóstico em cardiologia</b>	<b>2.496</b>
ELETROCARDIOGRAMA	1.440
MONITORAMENTO PELO SISTEMA HOLTER 24 HS (3 CANAIS)	198
MONITORIZACAO AMBULATORIAL DE PRESSAO ARTERIAL	198
TESTE DE ESFORCO / TESTE ERGOMETRICO	660
<b>Diagnóstico em oftalmologia</b>	<b>1.853</b>
<b>Diagnóstico em otorrinolaringologia/fonoaudiologia</b>	<b>1.300</b>
<b>Diagnóstico em pneumologia</b>	<b>490</b>
PROVA DE FUNCAO PULMONAR COMPLETA COM BRONCODILATADOR	480
PROVA DE FUNCAO PULMONAR SIMPLES	10
<b>Diagnóstico em neurologia</b>	<b>1.080</b>
ELETRONEUROMIOGRAMA (ENMG)	450
ELETROMIOGRAMA (EMG)	100
ELETROENCEFALOGRAMA	530
<b>Terapias especializadas</b>	<b>3.496</b>
LITOTRIPSIA EXTRACORPOREA	176
FISIOTERAPIA	3.320
<b>Diagnóstico por anatomia patológica e citopatologia</b>	<b>1.730</b>
EXAME ANATOMO-PATOLÓGICO PARA CONGELAMENTO / PARAFINA POR PEÇA CIRURGICA OU POR BIOPSIA	1.730
<b>TOTAL</b>	<b>103.414</b>

#### IV – CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES A SEREM ENCAMINHADAS À SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE

O PARCEIRO PRIVADO encaminhará à Secretaria de Estado da Saúde toda e qualquer informação solicitada, na formatação e periodicidade por esta determinada.

As informações solicitadas referem-se aos aspectos abaixo relacionados:

- Relatórios contábeis e financeiros.
- Relatórios referentes aos Indicadores de Qualidade.
- Relatório de Custos em regime Trimestral.
- Censo de origem dos pacientes atendidos.
- Pesquisa de satisfação de pacientes e acompanhantes.
- Outras, a serem definidas para cada tipo de unidade gerenciada: hospital, ambulatório, centro de referência ou outros.