MINUTA DO CONTRATO DE CONCESSÃO

CONTRATO DE PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA, NA MODALIDADE CONCESSÃO ADMINISTRATIVA, DESTINADA À CONSTRUÇÃO, AO FORNECIMENTO DE EQUIPAMENTOS, À MANUTENÇÃO E À OPERAÇÃO DE SERVIÇOS "BATA CINZA" DO NOVO HOSPITAL MATERNO INFANTIL PRESIDENTE VARGAS (HMIPV)

ANEXO II.2 - 26 - CENTRAL DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

VERSÃO DE CONSULTA PÚBLICA

Sumário

1. Central de Atendimento ao Cliente 3

1.1. Competências 4

1.2. Telefonia 5

1.3. Competências 6

1.4. Legislação Vigente 7

1.5. Funcionamento 7

1.6. Dimensionamento 8

1.7. Portaria 8

1.8. Funcionamento 11

1.9. Recepção 12

1.10. Funcionamento 14

1.11. Dimensionamento 14

1. Central de Atendimento ao Cliente

Definição

A Central de Atendimento ao Cliente será composta pelas seguintes áreas: Recepção, Portaria e Telefonia. O objetivo da central de atendimentos é, através da unificação de informações, treinamentos e condutas administrativas, proporcionar ao paciente e familiar uma experiência positiva.

Dentro do contexto hospitalar, as áreas de recepção, telefonia e portaria desempenham um papel crucial no serviço de atendimento ao cliente.

A área de recepção hospitalar é o primeiro ponto de contato entre os pacientes e a instituição de saúde. Os profissionais de recepção desempenham um papel fundamental ao receber os pacientes com empatia, fornecer informações relevantes sobre o hospital, orientar sobre o processo de check-in e registro, e responder a perguntas gerais. Além disso, a área auxilia na identificação e direcionamento dos pacientes para os setores corretos, como consultórios médicos, unidades de internação ou serviços de emergência.

Já a equipe de telefonia hospitalar desempenha um papel vital no atendimento ao cliente por meio das chamadas telefônicas recebidas pelo hospital. Eles devem ser treinados para lidar com as chamadas de forma profissional, fornecendo informações precisas sobre horários de visita, procedimentos, agendamento de consultas, direcionamento para os setores adequados e respostas a dúvidas gerais dos pacientes.

Por fim, a equipe de portaria hospitalar desempenha um papel importante na segurança e no controle de acesso dentro do ambiente hospitalar. Eles são responsáveis por receber e orientar os visitantes, pacientes e acompanhantes, garantindo que apenas pessoas autorizadas tenham acesso às áreas apropriadas. Além disso, a equipe de portaria pode fornecer informações sobre a localização de departamentos.

1.1. Competências

A CONCESSIONÁRIA deverá:

Fornecer os recursos técnicos e materiais, a cobertura de postos de trabalho que irão operar sistema de controle de acesso com uso de barreiras físicas e dispositivos de porte obrigatório para liberação de acesso, cuja especificação consta deste documento;

- A CONCESSIONÁRIA responderá pelo cumprimento dos parâmetros relativos ao serviço de Recepção e Portaria, conforme Plano de Segurança;
- Os postos de recepção e portaria integram o sistema de Segurança do Hospital e por isso deverão se reportar à Central de Segurança da concessionária;
- Definição dos locais em cujo trânsito deve ser restrito e nos quais devem ser implantados posto de recepção;
- Definição quantitativa e qualitativa dos equipamentos e recursos técnicos e sua funcionalidade, bem como dos recursos humanos;
- Manual de Normas e Procedimentos Operacionais, contemplando todas as ações objetivas para atender os requisitos qualitativos e quantitativos.
- A CONCESSIONÁRIA poderá executar esses serviços por meio de empresas especializadas;
- Os postos de serviço deverão registrar e controlar diariamente as ocorrências em sistema informatizado com vistas à eliminação do uso de papel;
- Promover programa de treinamento periódico, reciclando parâmetros técnicos e comportamentais para a execução das tarefas;
- A CONCESSIONÁRIA deverá fiscalizar e orientar o trânsito interno de empregados, visitantes ou pessoas, bem como dos estacionamentos de veículos, anotando eventuais irregularidades e comunicando a Central de Segurança;

- Deverá registrar e controlar diariamente as ocorrências do posto em que estiver prestando seus serviços, em sistema informatizado com vistas à eliminação do uso de papel; e
- Promover Programa de Orientação e Apoio aos clientes, alinhado à Política Pública de Humanização.

1.2. Telefonia

Desenvolver atividades de Atendimento Telefônico Ativo e Receptivo com orientação e informações aos usuários em consonância com os princípios do Sistema Único de Saúde, orientando e informando de forma segura e atualizada. Realizar, por meio de uma Central, marcação de exames, consultas e procedimentos especializados de acordo com a demanda e critérios técnicos estabelecidos, sendo o primeiro contato da instituição com o cliente.

- Os hardwares e softwares, tais como: URA, Sistema de Gestão de Telefonia, Portal de Informações do Atendente, Sistema de Gestão Hospitalar e outros, necessários ao desenvolvimento das atividades de telefonia e marcação de consultas, exames e procedimentos especializados serão de responsabilidade da CONCESSIONÁRIA;
- As customizações, parametrizações e interfaces necessárias para a execução das atividades dos sistemas citados acima serão de responsabilidade da concessionária;
- Promover a orientação aos clientes, com relação a documentação, preparos, outros, para cada tipo de agendamento.
- Implantar sistema de confirmação de agendamento. O desenvolvimento dos serviços de Telefonia é definido pelo atendimento telefônico ao público interno e externo, com as seguintes características:

- Escopo para público externo:
- Contato com profissionais e setores do Hospital, via ramais telefônicos;
- Solicitação de informações diversas;
- Atendimento a pacientes; agendamentos, orientações técnicas sobre procedimentos, conforme protocolo estabelecido.
- Transferências de ligações.
- Escopo para público interno:
- Serviço de telefonia interna e uso da telefonia entre ramais;
- Solicitações diversas: segurança, limpeza etc.;
- Serviço de Localização de pessoas; e
- Efetuar ligações externas locais ou à distância, mediante protocolo do institucional.

1.3. Competências

- Elaborar, apresentar e executar um Plano de Trabalho e manual de Boas Práticas onde estarão incluídos os Procedimentos Operacionais Padrão Pops para o cargo de telefonista;
- Selecionar e preparar rigorosamente os empregados que irão executar os serviços;
- Manter a disciplina nos locais de trabalho;
- Garantir a presença de funcionários nos locais de trabalho durante o período de funcionamento do serviço; e
- Promover a gravação de todos os atendimentos telefônicos e a funcionalidade de supervisão aos atendimentos em tempo real.

1.4. Legislação Vigente

- Lei Nº 9.528 de 10 de dezembro de 1997: regula a profissão de telefonista;
- CLT - Art. 227: define a jornada de trabalho de telefonista de no máximo 6 (seis) horas diárias e 36 (trinta e seis) horas semanais.
- Este serviço deverá fornecer ao cliente:
- Confiabilidade e Confidencialidade das Informações: o agente telefônico não poderá comentar com outras pessoas os eventuais diálogos que possa ouvir;
- Rapidez: o congestionamento de linhas deverá ser evitado através do planejamento inicial e do uso racional das ligações. O telefone do Hospital deverá ser utilizado apenas para troca de informações relativas às atividades hospitalares;
- Cordialidade: os agentes telefônicos do Hospital deverão estar cientes da sua responsabilidade e de que estarão em constante contato com pessoas em estado de stress elevado pela existência de um ente querido em sofrimento; e
- Uniformidade e Resolutividade: os agentes telefônicos deverão estar treinados para atender sempre da mesma forma, evitando que o interlocutor precise repetir as mesmas questões para mais de um agente. A telefonista deverá estar sempre provida de uma gama variada de informações sobre a instituição, para que possa fornecer ao interlocutor respostas sobre o máximo de possibilidades dentro da sua competência.

1.5. Funcionamento

O funcionamento dos serviços de Telefonia deverá ocorrer durante 24 (vinte e quatro) horas, todos os dias.

1.6. Dimensionamento

Para a realização das atividades, a concessionária deverá apresentar o quadro de pessoal adequado e com qualificação e experiência necessárias para a operacionalização dos serviços, sem comprometimento das atividades e da qualidade dos serviços prestados, nos horários de funcionamento estabelecidos, sendo que a atividade de gestão deverá ocorrer preferencialmente em horário comercial.

1.7. Portaria

Define-se Portaria como aquelas vias de acesso externo às instalações do Hospital, as entradas do depósito dos resíduos do serviço de saúde, de ambulâncias, entre outras. O serviço de portaria consiste no processo de fiscalização do acesso de pessoas e veículos nas portarias do hospital, orientando os usuários sobre os procedimentos básicos a serem observados, de acordo com o Manual de Normas e Procedimentos, restringindo o trânsito em locais onde existem restrições expressas.

As atividades de portaria deverão ser realizadas por Agentes de Segurança em sistema de rodízio de postos de trabalho. Serão denominados como "porteiros" os responsáveis pelo controle de acesso. Serão denominados como recepcionistas os responsáveis pelo cadastramento, orientação e endereçamento dos transeuntes, exceto pacientes.

As principais atividades serão:

- Orientar as pessoas que passam pelas portarias que se destinam ao Hospital indicando o caminho aos serviços quando perguntado;
- Proibir o ingresso de vendedores, ambulantes e comércio de produtos não autorizados nas instalações

- Registrar as entradas e saídas de ambulâncias e carros fúnebres no formulário de “Controle de Entrada e Saída de Veículos”, preenchendo todos os campos;
- Comunicar, ao setor de Recepção, a chegada da ambulância, informando o nome do paciente, para a devida checagem de agendamento e confirmação para admissão (internação ou realização de exames);
- Ligar nos ramais específicos ou via rádio HT com o porteiro de dentro do Hospital;
- Confirmar junto à recepção sobre a chegada do carro fúnebre e a liberação do óbito;
- Liberar o acesso às autoridades competentes e viaturas de emergência, orientando, quando perguntado, sobre as rotas de acesso e dando o suporte solicitado por estas;
- Entrada de médicos:
- Realizar o processo de identificação de médicos, visualizando o crachá;
- Somente para os que não estiverem portando crachá, realizar o processo de identificação para confirmar o credenciamento médico, sendo que para os casos não confirmados, o acesso será concedido mediante a autorização da administração, solicitando a este uma identificação e número do CRM, para que seja fornecido um crachá provisório ao mesmo.

Entrada de colaboradores de equipe e profissionais eventuais:

- Realizar o processo de identificação de colaboradores de equipe e profissionais eventuais, visualizando o crachá;
- Somente para os que não estiverem portando crachá, realizar o processo de identificação para confirmar o credenciamento, sendo que para os casos não confirmados, o acesso será concedido mediante autorização da administração,

solicitando a este uma identificação, para que seja fornecido um crachá provisório; e

- Podem ser considerados como profissionais eventuais: psicólogos, instrumentadores, fisioterapeutas, físicos, fonoaudiólogos, dentistas.

Entrada de prestadores de serviços / fornecedores:

- Realizar o processo de identificação para o devido registro e entrega do crachá para prestadores de serviço e fornecedores. Quando o acesso ocorrer por meio de veículos, registrar as entradas e saídas deles, preenchendo todos os campos do formulário "Controle de Entrada e Saída de Veículos". Comunicar ao responsável pelo setor visitado a presença do prestador de serviço, ligando para o respectivo ramal e certificando-se sobre a autorização do acesso. Direcionar o prestador de serviço / fornecedor orientando quanto ao trajeto até o local. Seguir critério de autorização de estacionamento dentro do prédio – caso não seja um profissional autorizado, solicitar que estacione fora do prédio; e

- Registrar as entradas e saídas de prestadores de serviços e fornecedores no formulário de "Controle de Entrada e Saída de Pessoas", preenchendo todos os campos.

Entrada de Materiais / Instrumentos para o Centro Cirúrgico:

- Comunicar ao responsável pelo serviço de enfermagem do CME sobre a chegada de materiais / instrumentos para o centro cirúrgico, quando estes são adquiridos sob consignação. Efetuar o contato com o setor de CME, através do ramal específico, comunicando a chegada do fornecedor. Aguardar a autorização do responsável pelo setor para liberação do acesso, bem como orientar o mesmo quanto ao trajeto até o local. Efetuar o cadastro do prestador de serviço / fornecedor no formulário de "Controle de Entrada e Saída de Pessoas", preenchendo todos os campos.

Entrada de veículos

- Controlar a entrada e a saída de veículos de colaboradores e visitantes, na saída do prédio, podendo inclusive solicitar a revista de baú de caminhões e porta-malas de carros que tenham entrado nas dependências do Hospital, quando entender necessário.
- Preencher formulário de "Controle de Entrada e Saída de Veículos", preenchendo todos os campos.
- Informar imediatamente à sua liderança qualquer fato anormal verificado nas dependências do edifício;
- Ter em seu poder os números de emergência, tais como:
- Delegacia de Polícia Civil;
- Delegacia de Polícia Militar;
- Corpo de Bombeiros;
- Plantão Administrativo (responsável a cada dia pela administração de plantão a distância); e
- Registrar todas as informações em livro próprio para que possa ser utilizado na troca de plantão e para verificação de sua liderança. Durante a troca de plantão deverá ser passado aos respectivos porteiros que assumirem o posto, quando da rendição, todas as orientações recebidas e em vigor, bem como não conformidades observadas nas instalações.

1.8. Funcionamento

O funcionamento dos postos de serviços deverá ocorrer durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, de segunda feira a domingo, com exceção de Portarias que atendem

atividades administrativas, com horários de funcionamento determinados no Manual de Procedimentos Operacionais do serviço.

1.9. Recepção

O serviço de recepção consiste no processo de identificação, cadastramento e autorização de acesso de usuários gerais nas dependências do Hospital, autorizando o acesso aos locais previamente aprovados, em alinhamento ao Programa Referencial de Qualidade. Um atendimento hospitalar de qualidade na recepção, pode fazer toda a diferença em uma instituição, pois impacta diretamente na satisfação dos pacientes e dos seus acompanhantes. Muitos fatores podem influenciar esse atendimento, como a estrutura física, o espaço de recepção e o uso de tecnologias para garantir maior agilidade nos processos e evitar erros.

Este serviço não se confunde com o trabalho de atendimento a pacientes, no que tange a cobertura de internação, funcionamento de processos internos, de autorização de procedimentos médicos, clínicos ou cirúrgicos. Não inclui, portanto, o grupo de usuários sujeitos a triagem para procedimentos médicos.

A execução desse serviço deverá pressupor a utilização de sistemas informatizados de controle de acesso, que estarão controlados permanentemente pela Central de Segurança.

Sabendo que o atendimento prestado faz toda a diferença para a conquista e a fidelização dos clientes, além de ditar se a reputação da instituição de saúde será positiva ou negativa, a concessionária deverá padronizar todos os procedimentos a serem utilizados na admissão e alta do paciente, além de garantir que os recepcionistas tenham as seguintes habilidades:

- Organização, manter todos os processos em ordem;

- Boa comunicação para se relacionar com gestores, colaboradores, pacientes, acompanhantes e público em geral;
- Criatividade para resolver problemas;
- Senso de economia e redução de custos;
- Inteligência emocional para gerenciar situações difíceis;
- Agilidade na execução de tarefas; e
- Proatividade e autonomia para administrar as suas atividades.

Sabe-se que a rotina de trabalho da recepção é bastante dinâmica, na medida em que os recepcionistas e agentes de portaria são os primeiros no contato com pacientes e familiares, e muitas vezes estes primeiros atendimentos determinam uma impressão positiva ou não do processo de admissão e de permanência na unidade hospitalar. Portanto, todas as características listadas acima deverão se somar à necessidade de sensibilidade, clareza nas informações, cortesia, educação e transparência no trabalho.

A rotina de trabalho do recepcionista é bastante movimentada e estes terão algumas atribuições a serem refinadas posteriormente pela concessionária:

- Atendimento a pacientes;
- Abertura de fichas ambulatoriais;
- Organização de processos de atendimento;
- Direcionamento de clientes para consultórios e salas de exames;
- Preparação e abastecimento das salas de exames, de coletas e box de atendimento;
- Reuniões diárias com profissionais para organização de rotinas e agendas;
- Manutenção dos documentos organizados e de fácil acesso;
- Garantia de um fluxo de informações satisfatório;
- Respostas de dúvidas de pacientes; e

- Registro de novos pacientes e atualização daqueles já existentes.

Diante de tais atribuições, deverá a CONCESSIONÁRIA elaborar os fluxos de atendimento inicial, de acordo com o perfil de cada unidade (PA, ambulatório etc.), elaborar fluxos utilizando a tecnologia possível para melhor atendimento e promover ações de treinamento constante, juntamente com o setor de Qualidade do Hospital.

Tal unidade será coordenada por um profissional líder em atendimento e articulado com os setores de faturamento e contas médicas, além da articulação com portaria, setores assistenciais, administrativos e de apoio.

1.10. Funcionamento

O funcionamento dos postos de serviços deverá ocorrer durante as 24 (vinte e quatro) horas do dia, de segunda feira a domingo, com exceção de Portarias que atendem atividades administrativas, com horários de funcionamento determinados no Manual de Procedimentos Operacionais do serviço.

1.11. Dimensionamento

Para a realização das atividades, CONCESSIONÁRIA deverá apresentar o quadro de pessoal adequado e com qualificação e experiência necessárias para a operacionalização dos serviços, sem comprometimento das atividades e da qualidade dos serviços prestados, nos horários de funcionamento estabelecidos, sendo que a atividade de gestão deverá ocorrer preferencialmente em horário comercial.