

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.**

**CAMPUS JOINVILLE - CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA
EM GESTÃO HOSPITALAR**

KARINE KLÖPPEL VIEIRA

**A IMPORTÂNCIA DO PROCEDIMENTO
OPERACIONAL PADRÃO COMO FERRAMENTA NA
GESTÃO DE QUALIDADE EM UMA CLÍNICA DE
NEFROLOGIA**

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

JOINVILLE, 2014

KARINE KLÖPPEL VIEIRA

**A IMPORTÂNCIA DO PROCEDIMENTO
OPERACIONAL PADRÃO COMO FERRAMENTA NA
GESTÃO DE QUALIDADE EM UMA CLÍNICA DE
NEFROLOGIA**

JOINVILLE, 2014

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E
TECNOLOGIA DE SANTA CATARINA.**

**CAMPUS JOINVILLE
CURSO GESTÃO HOSPITALAR**

KARINE KLÖPPEL VIEIRA

**A IMPORTÂNCIA DO PROCEDIMENTO
OPERACIONAL PADRÃO COMO FERRAMENTA NA
GESTÃO DE QUALIDADE EM UMA CLÍNICA DE
NEFROLOGIA**

**Submetido ao Instituto Federal
de Educação, Ciência e
Tecnologia de Santa Catarina
como parte dos requisitos de
obtenção do título de Tecnólogo
em Gestão Hospitalar.**

**Orientadora: Joanara Rozane da
Fontoura Winters. Ms**

JOINVILLE, 2014

Vieira, Karine Klöppel.

A Importância do Procedimento Operacional Padrão como ferramenta na gestão de qualidade em uma Clínica de Nefrologia / Vieira, Karine Klöppel – Joinville: Instituto Federal de Santa Catarina, 2014. 80 f.

Trabalho de Conclusão de Curso - Instituto Federal de Santa Catarina, 2014. Graduação. Curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar. Modalidade: Presencial.

Orientadora: Joanara Rozane da Fontoura Winters, Ms.

1. Normas 2. Gestão da Qualidade 3. Educação Permanente

**A IMPORTÂNCIA DO PROCEDIMENTO
OPERACIONAL PADRÃO COMO FERRAMENTA NA
GESTÃO DE QUALIDADE EM UMA CLÍNICA DE
NEFROLOGIA**

KARINE KLÖPPEL VIEIRA

Este trabalho foi julgado adequado para obtenção do título de Tecnólogo em Gestão Hospitalar e aprovado na sua forma final pela banca examinadora do Curso Gestão Hospitalar do Instituto Federal de Educação, ciência e Tecnologia de Santa Catarina.

Joinville, 25 de Junho de 2014.

Banca Examinadora:

Prof. Joanara Rozane da Fontoura Winters, Ms
Orientadora

Prof. Andrea Heidemann
Avaliadora

Prof. Márcia Bet Kohls
Avaliadora

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer a Deus pelo dom da vida e por me capacitar a cada dia, por permitir seguir por este caminho, o de partilhar conhecimentos em benefício do outro. Também pelo apoio e compreensão que recebi de minha família e amigos, palavras de incentivo que contribuíram para realizar meu sonho.

Agradeço a toda equipe de profissionais da Clínica de Nefrologia, meus professores e orientadora do Instituto Federal de Santa Catarina, pela oportunidade que me proporcionaram, pela paciência e dedicação que tiveram em passar as informações para o meu conhecimento.

“No caminho com Deus buscaremos metas e encontraremos caminhos, enfrentaremos desafios e objetivos realizaremos.”
(Autor Desconhecido)

RESUMO

Esse trabalho teve como tema a importância do Procedimento Operacional Padrão (POP) em uma Clínica de Nefrologia de Santa Catarina, abordando o quanto a padronização é essencial para o crescimento das organizações. As atividades do processo administrativo de uma organização devem acontecer sequencialmente e seguir normalmente para sua finalidade, com a busca de qualidade. O presente trabalho trata-se de uma pesquisa qualitativa, descritiva e bibliográfica e teve como objetivo descrever os Procedimentos Operacionais Padrão mais importantes do Setor financeiro da instituição pesquisada e assim sugerir sua implementação. Com isso, foram levantados aspectos necessários para sua elaboração, de acordo com o que deve conter, e as vantagens após a utilização. Baseado nas atividades realizadas pelos profissionais responsáveis criou-se os procedimentos para o setor financeiro, classificando as atividades de maior relevância. A educação permanente permite entendimento deste manual, e através de auditorias realizadas podem atingir as certificações. Os resultados apontam que é preciso estar atento aos métodos de padronização, atribuindo qualidade em busca de desenvolvimento pessoal e da organização. As ferramentas de qualidade fazem a diferença, portanto a sugestão do POP trará resultados positivos se implantados.

PALAVRAS-CHAVE: Normas. Gestão da Qualidade. Educação Permanente.

ABSTRACT

This work had as its theme the importance of Standard Operating Procedure (SOP) in a Nephrology Clinic of Santa Catarina, addressing how standardization is essential for growing organizations. The activities of the administrative process of an organization must happen sequentially, and then usually for a purpose, to the pursuit of quality. The present paper is a qualitative, descriptive and bibliographical research and aimed to describe the most important of the Standard Operating Procedures of the research institution Financial sector and thus suggest its implementation. Thus, aspects necessary for its preparation were raised in accordance with what has to include the advantages and after use. Based on the activities performed by responsible professionals created the procedures for the financial sector, ranking the most relevant activities. Continuing education allows understanding this manual, and through audits can achieve certifications. The results show that we must be alert to the methods of standardization, quality attributing seeking personal development and organization. Quality tools make the difference, so the suggestion of SOP will bring positive results if implemented.

KEYWORDS: Standards. Quality Management. Continuing Education.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT - Associação Brasileira de Normas Técnicas
APAC - Autorização de Procedimentos Ambulatoriais
APD - Diálise Peritoneal Automática
CAPD - Diálise Peritoneal Ambulatorial Contínua
CBOS - Classificação Brasileira de Ocupações
CCHSA - Canadian Council on Health Services Accreditation /
Acreditação Canadense
CEP - Código de Endereçamento Postal
CID - Classificação Internacional de Doenças
CNPJ - Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica
COFINS - Contribuição para o Financiamento da Seguridade
Social
CPF - Cadastro de Pessoa Física
CQH - Compromisso de Qualidade Hospitalar
CRM - Conselho Regional de Medicina
CSLL - Contribuição Social sobre o Lucro Líquido
DANFE - Documento Auxiliar de Nota Fiscal Eletrônica
HD - Hemodiálise
IR - Imposto de Renda
ISO - International Organization for Standardization
JCI - Joint Comission International
NF - Nota Fiscal
ONA - Organização Nacional de Acreditação
PDCA - Plan, Do, Check, Act / Planejar, Executar, Verificar, Agir
PIS - Programa de Integração Social
POP - Procedimento Operacional Padrão
RPS - Recibo Provisório de Serviços
SADT - Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia
SDCA - Standard, Do, Check, Action / Padronizar, Fazer, Checar,
Agir
SUS - Sistema Único de Saúde
TUSS - Terminologia Unificada da Saúde Suplementar
T&D - Treinamento e Desenvolvimento
UTI - Unidade de Terapia Intensiva

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1 INTRODUÇÃO | 11 |
| 1.1 OBJETIVO GERAL..... | 12 |
| 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 12 |
| 1.3 PROBLEMA..... | 12 |
| 1.4 JUSTIFICATIVA..... | 12 |
| 2. REVISÃO DE LITERATURA | 14 |
| 2.1 PADRONIZAÇÃO DE PROCESSOS..... | 14 |
| 2.1.2 PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO..... | 16 |
| 2.1.3 DEFINIÇÃO E CONCEITO DO PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO..... | 17 |
| 2.1.4 FATORES ESSENCIAIS NA ELABORAÇÃO DO POP | 18 |
| 2.1.5 VANTAGENS DA UTILIZAÇÃO DO POP | 20 |
| 2.1.6 EDUCAÇÃO PERMANENTE | 21 |
| 2.1.7 GESTÃO DA QUALIDADE..... | 24 |
| 2.2 SETOR FINANCEIRO E A IMPORTÂNCIA DO POP..... | 27 |
| 3 METODOLOGIA | 30 |
| 3.1 CARACTERIZAÇÃO DA PESQUISA | 30 |
| 3.2 PROCEDIMENTOS UTILIZADOS PARA CAPTAÇÃO DE DADOS | 31 |
| 4 ANÁLISE DOS RESULTADOS..... | 33 |

| | |
|--|-----------|
| 4.1 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA CLÍNICA DE NEFROLOGIA | 33 |
| 4.1.2 CARACTERÍSTICAS DO SETOR FINANCEIRO DA CLÍNICA DE NEFROLOGIA..... | 34 |
| 4.1.3 SITUAÇÃO ATUAL DO SETOR FINANCEIRO NA ORGANIZAÇÃO | 34 |
| 4.1.4 IMPLEMENTAÇÃO DE PROCEDIMENTOS NO SETOR FINANCEIRO PARA ALCANÇAR A QUALIDADE..... | 35 |
| 4.1.5 PROPOSTA PARA REALIZAÇÃO DA QUALIDADE NO SETOR FINANCEIRO DA CLÍNICA DE NEFROLOGIA..... | 35 |
| 5 CONCLUSÕES | 64 |
| REFERÊNCIAS..... | 66 |
| ANEXOS | 74 |
| ANEXO A- GUIA DE FREQUÊNCIA SUS | 75 |
| ANEXO B- GUIA DE CONSULTA..... | 76 |
| ANEXO C - GUIA SADT FRENTE | 77 |
| ANEXO C - GUIA SADT VERSO | 78 |

1 INTRODUÇÃO

Acredita-se que o tema proposto para o trabalho é essencial para as empresas, pelo fato de proporcionar padronização em suas atividades, auxiliando na qualidade, segurança com o passo a passo de cada atividade a ser realizada, descrevendo os benefícios que podem ser adquiridos por sua implementação.

Desta forma, as atividades do processo administrativo de uma organização devem acontecer sequencialmente e seguir normalmente para sua finalidade, com a busca de qualidade, eficiência através da participação com órgãos que proporcionam a sequência funcional em atividades técnicas e administrativas, além disso, ter certeza da logística operacional organizada, para o apoio necessário e satisfação da equipe. (BORBA; LISBOA, 2006)

Assim sendo, a razão pela qual foi escolhido este tema, Procedimento Operacional Padrão (POP), foi a intenção de demonstrar sua importância e aplicabilidade para a instituição pesquisada, sugerindo assim, esta ferramenta para qualidade de seus serviços financeiros. Partiu-se do princípio de que condições padronizadas clareiam a mente do colaborador para realizar um bom trabalho, evitando falhas no processo. E segundo Freitas; Guarechi (2012), o processo padronizado reduz retrabalhos e desperdícios para as instituições.

Nesse sentido, o presente trabalho descreve que as empresas podem buscar melhores práticas para alcançar sua meta, além de contribuir nas integrações e no dia a dia de trabalho, com base neste instrumento de qualidade - POP alcançar bons resultados.

Desta forma, para que procedimentos sejam utilizados com segurança, devem ser revisados, assinados, datados e de fácil entendimento para saber quando, como e o que fazer. (VIEIRA FILHO, 2010). Portanto, é fundamental para todo profissional conhecer os processos básicos para prestar um bom atendimento aos clientes.

1.1 Objetivo Geral

Elaborar os principais procedimentos operacionais padrão do setor financeiro de uma Clínica de Nefrologia da Região Norte de Santa Catarina.

1.2 Objetivos Específicos

- Apresentar a aplicabilidade do Procedimento Operacional Padrão no treinamento dos colaboradores.
- Descrever a importância da Educação Permanente.
- Apresentar os princípios da gestão da qualidade, padrões sugeridos, certificações e acreditação hospitalar.

1.3 Problema

Quais os principais Procedimentos Operacionais para evitar glosas no setor financeiro de uma Clínica de Nefrologia da Região norte de Santa Catarina?

1.4 Justificativa

As novas tecnologias trazem vários desafios para as organizações hospitalares, aumentando a capacidade de analisar as informações, tornando necessária a divisão de trabalho, e ao integrar instrumentos de qualidade criam vantagens observadas em curto prazo.

Para que o setor financeiro possa realizar suas atividades, controlando o fluxo de caixa, entradas e saídas da instituição,

cobranças de vários planos de saúde, investimentos realizados, sem que ocorram glosas no faturamento ou erros em outros processos. Segundo Assaf Neto (2012) explica que para obter melhor controle de seus investimentos e valores a receber nas datas de seus vencimentos, a empresa deve procurar o procedimento ideal. Brillinger; Pacher (2013) ressaltam que os erros abrem precedentes para glosas comprometendo o equilíbrio econômico financeiro.

Lima et al (2009) complementa que para alcançar o sucesso no setor financeiro, os procedimentos devem estar bem estruturados, tarefas identificadas, com harmonia em diversos setores para um ambiente motivador.

Ao realizar o estágio obrigatório do curso de Tecnologia em Gestão Hospitalar em uma Clínica de Nefrologia do Norte de Santa Catarina, a realidade é impressionante, o impacto causado por novas idéias, atualizações de processos que permitem melhor administração e acompanhamento do gestor.

Como a instituição pesquisada já possui o POP na assistência de enfermagem, seria vantajoso integrá-lo ao setor financeiro, pois esta sugestão conduz a vários benefícios, como afirma Maximiano (2012) que a organização pode ser credenciada ou qualificada por intermédio da auditoria, que certifica seu sistema de qualidade, assim conquistando creditações.

Sendo assim, despertou o interesse pela temática com objetivo de sugerir o POP em outros setores, com foco no setor financeiro, para obter segurança da instituição, através da capacitação de todos envolvidos no processo, amenizando assim, preocupações quanto à falta do colaborador responsável, ausência parcial ou férias. O aprimoramento nas atividades faz com que os clientes sintam as melhorias contínuas.

2. REVISÃO DE LITERATURA

A partir deste tema é importante observar o desenvolvimento das organizações através da padronização de suas atividades.

2.1 Padronização de Processos

Desde a Revolução Industrial, o procedimento de dividir o trabalho provocou uma mudança radical no conceito de redução pela fabricação maciça de grandes quantidades por meio do uso da máquina - em substituição ao artesanato - e da aplicação da especialização do trabalhador na linha de montagem. Cada pessoa deve produzir a maior quantidade possível de unidades dentro de um padrão aceitável de qualidade graças à automatização da atividade humana baseada na repetição constante da mesma tarefa. (CHIAVENATO, 2010, p.54)

Chiavenato (2010) ressalta que a divisão do trabalho conduziu para produtividade e para os rendimentos com eficiência, reduzindo assim os custos tanto na mão de obra quanto materiais.

Assim sendo, o Padrão é a base para o dia a dia dos colaboradores, com o planejamento verificam-se resultados com as metas conquistadas, rotina de procedimentos de trabalho padronizado pelas tarefas prioritárias. (Campos, 2004)

De acordo com Rogante; Padoveze (2005, p.40) “a padronização favorece as ações gerenciais, pois o controle é, por definição, a comparação entre o realizado e o planejado. E se não há padrão não há como exercer a atividade de controle. [...] essas normas deverão ser utilizadas como base para elaboração da padronização de produtos e processos”.

Desta forma, “as normas são um conjunto de regras ou instruções para fixar procedimentos, métodos, organização, que são utilizados no desenvolvimento das atividades.” (KURCGANT, 2008, p.63)

Sendo assim, Vieira Filho (2010, p.35), afirma que “uma organização que não padroniza suas atividades de rotina não poderá garantir a qualidade do que faz.” E ainda, o autor ressalta que a organização tem direito de escolher a melhor forma para elaborar a padronização, podendo contratar um consultor externo e pagá-lo pelos padrões desenvolvidos ou elaborar padrões com o auxílio dos colaboradores que exercem as tarefas, este sendo mais aconselhável para obter comprometimento no que ajudaram a criar.

Carpinetti (2010) ressalta que as empresas podem documentar suas atividades através da padronização que se faz necessária, sendo o suporte de qualidade e ainda, reduz retrabalhos e refugos, facilita a comunicação e compreensão para obter treinamento dos funcionários, favorecendo a prática dos processos.

Já Freitas; Guarechi (2012), mostra que padronizar um processo auxilia na redução das perdas das instituições, pois aspira-se o máximo do desempenho e compreensão sobre as atividades, e sem ela o processo pode levar ao desperdício e falhas. E estas falhas e desperdícios são evitáveis com a padronização.

Os autores ainda conceituam a importância da padronização:

A importância da elaboração do manual de ser conjunta, levando em consideração a diversidade das atribuições dos diversos setores, seja em uma empresa privada ou no serviço público. Os manuais preocupam-se em divulgar na instituição aspectos relacionados à estrutura organizacional e seus métodos, rotinas e procedimentos administrativos básicos. (FREITAS, GUARECHI, 2012, p.61)

Assim, constitui o ponto de partida para compreender a ferramenta de padronização, abordando no próximo item detalhes importantes do Procedimento Operacional Padrão (POP) para as organizações.

2.1.2 Procedimento Operacional padrão

O Procedimento Operacional Padrão (POP) é uma ferramenta de qualidade que traz satisfação para todos os envolvidos no processo; orientando através de uma seqüência detalhada as atividades desenvolvidas, garantindo uma padronização com resultados esperados. Define-se, segundo Kurcgant (2008, p.69), que o POP consiste em descrever o procedimento realizado, e “geralmente é uniforme para toda a organização, pois está baseado em princípios científicos e, assim, não se modifica, independente de quem o realiza”.

Desta forma, o POP é preparado pela e para as pessoas diretamente ligadas ao processo com o objetivo de atingir, de forma eficiente e segura, a qualidade. (VIEIRA FILHO, 2010) Observa-se ainda que vários gerentes acabam não utilizando este instrumento, que serve como dicionário com respostas para todas as perguntas, pois não realizam as revisões destes manuais. Assim, muitas das vezes, se faz desnecessário o uso do POP. (ARAUJO; GARCIA, 2010)

À vista disso, “a boa apresentação do manual dirá muito sobre o responsável pela sua elaboração”. (ARAUJO; GARCIA, 2010, p.60) O POP conduz resultados excelentes se corretamente administrado, evitando perda de tempo de todos que podem ajudar para a realização do objetivo proposto pela organização.

Quanto ao processo, afirma Fischer et al (2013, p.23), que “Todo processo consiste de uma entrada (input), o processo de modificação em si e o resultado disso (output)”. Ainda, de acordo com o autor, “Toda atividade que transforma uma entrada num resultado pode ser vista como processo.”

Este resultado alcançado é a busca pela satisfação da empresa e dos clientes envolvidos, atividade que se transforma em processo através de um serviço prestado. (FISCHER et al, 2013)

A organização tem como função fornecer insumos (inputs) indispensáveis para realizar as atividades internas (processamento) com intuito de alcançar resultados (outputs). Então, por intermédio de um contínuo fluxo de entradas e saídas, “a gestão por processos se apresenta como forma de enfatizar a necessidade da integração e a interdependência existente entre as diferentes partes da organização”, o conhecimento de cada processo traz uma visão com mais agilidade em busca da eficiência. (SANTOS et al, 2011, p.161)

Seguindo este pensamento Oliveira (2006, p.8) caracteriza o processo como:

[...] um conjunto estruturado de atividades seqüenciais que apresentam relação lógica entre si, com a finalidade de atender e, preferencialmente, suplantam as necessidades e as expectativas dos clientes externos e internos da empresa. (OLIVEIRA, 2006, p.8)

A partir dos avanços tecnológicos da administração, verificam-se processos operacionais que visam desenvolvimento contínuo das organizações, desta forma, integrar inovações nas normas, métodos e técnicas, sendo necessário sempre atualizar estes manuais. É neste sentido o pensamento de Borba (2010, p. 190):

[...] jamais poderemos considerar um manual concluído, completo e terminado; ao contrário, ele deve ser constantemente revisto, pois a empresa cresce e se desenvolve e os manuais devem acompanhá-la. (BORBA, 2010, p.190)

2.1.3 Definição e conceito do Procedimento Operacional Padrão

Gourevitch; Morris (2008) conceituam o Procedimento Operacional Padrão como um documento organizacional que descreve planejando o trabalho com todos os detalhes para executá-lo. Os POPs devem conter assinatura, data após aprovação, e a revisão será realizada anualmente ou de acordo com a necessidade do processo, assim, garante a qualidade da padronização.

Um POP se diferencia de uma rotina convencional, pois deve apresentar uma estrutura mínima, composta por definição, objetivo, material utilizado, procedimento técnico, recomendações, responsabilidade e referencias. (ROCHA, 2012)

De acordo com Honório; Caetano; Almeida (2011), os POPs se classificam como recursos tecnológicos essenciais, em busca de melhor resultado dos profissionais que realizam as atividades, e ainda motivam sua melhor prática, esclarecendo as dúvidas e com orientações conforme diretrizes e normas da instituição. Assim, descrever cada passo é necessário para garantir seu resultado relacionado com a técnica.

2.1.4 Fatores essenciais na elaboração do POP

É importante dispor, os elementos que contemplam o POP, pois conforme Vieira Filho (2010, p.40), busca-se informações fidedignas ao processo para executar as tarefas de acordo com o que estiver estabelecido nesta norma, e o estudioso afirma que, “O Procedimento Operacional Padrão deve ser apresentado em um tipo de impresso.”

Mello (2012) destaca que para uma gestão de qualidade elaborar o POP é muito significativo, evitando falhas possíveis através da normatização das atividades. Muitas vezes surgem dificuldades como encontrar técnicas desatualizadas, difícil acesso, ausência de procedimentos e desorganização dos

manuais, o que não deveria ocorrer, pois conforme Vieira Filho (2010), alguns passos fundamentais não devem ser esquecidos na formação de um procedimento, como a data, assinatura, número da revisão, controlando para não obter falhas, e utilizar POPs recentes ao invés dos antigos.

Para complementar o que o autor menciona acima, Kurcgante (2008) ressalta que os passos para elaborar o procedimento devem apresentar detalhes, de forma explicativa, para que não haja incertezas quando exercer a tarefa.

Assim como a rotina, o procedimento também deve ter uma identificação exata. O procedimento pode conter as seguintes informações:

- Nome da organização de saúde;
- Título do procedimento
- Finalidade
- Princípios a serem observados
- Material necessário
- Preparo do ambiente
- Descrição dos passos [...] (KURCGANT, 2008, p.69)

Outro aspecto que se pode ressaltar, conforme Gourevitch; Morris (2008), ao descrever o POP é preciso ter cautela. O procedimento não deve ser copiado de outra organização ou dos livros. O conhecedor do processo é o integrante fundamental para auxiliar nesta elaboração, pois saberá os detalhes essenciais ao realizar a tarefa. É uma ferramenta que deve ser simples para ser interpretada por todos os envolvidos.

Ainda, conforme o autor, os procedimentos deverão ser monitorados, certificando-se que após o treinamento todos seguirão de forma correta, e quando surgirem dúvidas o POP estará disponível com o nome do responsável, ao qual poderão recorrer.

Os POPs podem ser disponibilizados aos colaboradores impresso e eletrônico, quando impresso deve-se guardar em local de fácil acesso, e eletrônico facilita atualizações futuras do conteúdo. (BRILINGER; PACHER, 2013)

2.1.5 Vantagens da Utilização

Cada organização tem propósitos distintos, mas quando se trata de administração, possuem semelhanças, tendo em vista que precisam trabalhar em conjunto, determinando os problemas, trabalhando em busca da excelência. (CHIAVENATO, 2010).

Silva; Duarte; Oliveira (2004) apresentam vantagens de padronização para a empresa, gerente, funcionário e cliente, favorecendo o desenvolvimento, assim, observa-se os benefícios:

- Cliente: o serviço será prestado sem alterar a qualidade, superando as expectativas, pois foi inicialmente sua satisfação atingida.
- Empresa: poderá contar com seus colaboradores para realizar os procedimentos com domínio, pois pode seguir os passos descritos pelo responsável dos serviços da empresa, garantindo a produção do mesmo serviço realizado por outro colaborador, sem alterar o processo se alguém sair da empresa.
- Gerente: a padronização favorece nos treinamentos dos novos funcionários, reduzindo preocupações ao planejar o dia a dia de trabalho.
- Funcionário: possui conhecimento e segurança ao realizar as tarefas, se motivando a contribuir na elaboração de novas padronizações.

Com isso, faz-se necessário treinamento no trabalho e em aula, envolvendo todos que irão utilizar procedimento padrão, garantindo sua utilização, “[...] é imprescindível realizar auditorias periódicas. Só assim será garantida a previsibilidade dos processos e conseqüentemente, de todos os serviços e produtos.” (SILVA; DUARTE; OLIVEIRA, 2004, p.11)

De acordo com Werkema; Aguiar (2006, p.31) que mostra a importância das metas para o POP, pois, “As metas são atingidas por meio de operações padronizadas.” Ainda conforme o autor, o ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act / Planejar, Executar, Verificar, Agir) está envolvido para que as metas sejam

alcançadas com SDCA (Standard, Do, Check, Action / Padronizar, Fazer, Checar, Agir), obtendo-se o resultado esperado com o gerenciamento da rotina diária.

É importante dispor, neste ponto, as etapas do ciclo SDCA:

S – Standard= padrão que se pretende atingir com o POP, planejando as tarefas repetitivas para almejar as metas.

D – Do= execução da organização de procedimentos realizados para melhor qualidade, utilizando elementos como o treinamento no trabalho, baseando-se nos POPs para alcançar a perfeição em tudo que realizar em seu dia-a-dia. Também é necessária a supervisão para verificar se a padronização está sendo efetiva para com seus colaboradores. Outro aspecto que se pode ressaltar auditoria que é a garantia da utilização dos Procedimentos Operacionais Padrão de todos os envolvidos.

C – Check= Verificação das metas, avaliando se foi atingida ou não, através do acompanhamento do profissional responsável verificar o problema.

A – Action = ação corretiva sobre anormalidade do procedimento, deve-se fazer um relato, analisando e revisando diariamente as causas. (WERKEMA; AGUIAR, 2006)

Por todo o exposto, é possível concluir que este método de padronização - POP é eficiente para as organizações, mas é preciso da educação permanente, o qual será abordado sua importância no capítulo a seguir.

2.1.6 Educação Permanente

O POP terá seu início quando for escrito, mas será apenas o começo, o processo não encerra, “Tem-se que garantir que todos os envolvidos no trabalho entenderam e estão utilizando o padrão no seu dia-a-dia. Para garantir que todos entenderam, a solução é treinamento.” (SILVA; DUARTE; OLIVEIRA, 2004, p.11)

Sendo assim, “Vivemos num mundo de constante aprendizado, onde as pessoas são peças-chave na busca pelo sucesso organizacional.” (ARAUJO; GARCIA, 2009, p.102)

Desta forma as habilidades para padronização necessitam do treinamento, com organização e objetivos determinados. De acordo com Chiavenato (2009, p.390), qualquer procedimento que for realizado simples ou complexo precisam do preparo dos colaboradores para realizar diversas tarefas do seu cargo, oferecendo desenvolvimento contínuo para várias funções, assim, “Mudar a atitude das pessoas seja para criar um clima mais satisfatório entre elas ou para aumentar-lhes a motivação e torná-las mais receptivas às novas técnicas de gestão”. (CHIAVENATO, 2009, p.390)

O treinamento é feito sob medida, está envolvido em várias situações e níveis gerenciais, conduz ao ensinamento de um procedimento novo, detalhando suas fases, construindo a organização de sucesso. O processo de treinamento envolve levantamento de sua necessidade, uma programação a ser seguida, implementar a ação e por fim, avaliar seus resultados. Quando a organização cresce, as necessidades se modificam, e por isso o treinamento será fundamental a todo instante. (CHIAVENATO, 2009)

Para Araujo; Garcia (2009) o qual determina T&D - Treinamento e Desenvolvimento, como a área criada para que todos fossem capacitados na organização que atuam, preparam para exercer o cargo, favorecendo sua posição e com potencial se aprimorar para o resultado final; vale ressaltar que investir no desenvolvimento das pessoas é buscar a qualidade de seus serviços.

Em relação aos serviços de educação permanente nas instituições de saúde, Monteiro; Chillida; Bargas (2004, p.542) destacam que “oferecem, em geral, oportunidades de aprendizado na forma de educação em serviço, mas quem vai aprender é a pessoa, conforme seu grau de necessidade e motivação.” De acordo com o autor, a educação continuada utiliza recursos para padronizar seus procedimentos, para o

melhor desempenho dos colaboradores, e compreender a realidade do processo produtivo e educativo da empresa.

Massaroli; Saupe (2014), relatam que:

[...] treinamento em serviço, educação no trabalho, educação em serviço, Educação Continuada, Educação Permanente, conceitos que foram se apresentando na área da saúde, mas mantendo significados semelhantes, sendo tratados como sinônimos, podendo ser atribuídos tanto aos programas pontuais de capacitação inicial para o trabalho ou atualização científica e tecnológica, logo transitórios, como para serviços incluídos nos organogramas oficiais das instituições de saúde. (MASSAROLI, SAUPE, 2014)

A educação permanente tem objetivo de aprimorar os métodos educacionais na saúde, para melhorar o processo de trabalho, a qualidade em serviços se tornando qualificados para atender a necessidade da organização, e assim, formular estratégias para solucionar seus problemas. (MASSAROLI; SAUPE, 2014)

Ainda, Luz (2010) complementa que Educação permanente proporciona trabalho com qualidade, verificando as práticas utilizadas no cotidiano que necessitam de mudanças no processo, conduzindo profissionais para repensar suas práticas de serviço e quando necessário modificá-las, assim superar dificuldades individuais e coletivas em busca do aprendizado. O autor ressalta que a educação permanente facilita o envolvimento dos profissionais, proporciona troca de saberes, e esta interação da equipe é importante para o conhecimento nas práticas educativas para que sintam a motivação.

De acordo com Souza et al (2010), a Educação Permanente permite realizar as atividades de forma segura e efetiva com a capacitação dos profissionais da instituição, tornando um lugar de trabalho e de educação. As trocas de experiências melhoram as condições no ambiente de trabalho, e

a identificação dos problemas são oportunidades para rever o processo e aplicar treinamentos.

Com isso, os profissionais alcançam vários benefícios: adquirem novos conhecimentos, oportunidades de participar nas mudanças, trabalhando em equipe para satisfação de todos, colaborando para o desenvolvimento pessoal e da organização. (LUZ, 2010).

2.1.7 Gestão da qualidade

A qualidade faz parte do nosso cotidiano sendo indispensável para as organizações, porque a qualidade que o cliente receberá é planejada, contemplando as especificações. “A idéia de fazer o melhor é a tradução desse ideal da excelência. É o princípio no qual se fundamenta a administração da qualidade orientada para a busca de padrões superiores de desempenho.” (MAXIMIANO, 2012, p.115)

Vieira; Detoni; Braum (2014), consideram o sucesso organizacional ao atingir a satisfação dos clientes internos e externos, e ainda, a qualidade utiliza ferramentas integradas à gestão.

A qualidade é avaliada pela conformidade ou adequação a um grupo de expectativas ou padrões que derivam de três aspectos básicos: a eficácia, determinada pela ciência médica; a conformidade, determinada por valores e expectativas individuais; a legitimidade, determinada por valores e expectativas sociais. (VIEIRA; DETONI; BRAUM, 2014)

Conforme Maximiano (2012, p.129), “para certificar-se da qualidade garantida de seu fornecedor, a empresa compradora faz a auditoria do sistema da qualidade.” Com isso os auditores conferem as instalações do fornecedor através de um manual de avaliação contendo perguntas e critérios. Esta auditoria mostrará

se o fornecedor pode continuar ou se outros fornecedores serão escolhidos. Assim a organização poderá ser credenciada ou qualificada.

A international Organization for Standardization (ISO) é uma organização internacional, privada e sem fins lucrativos, que foi criada em 1947 e tem sede em Genebra. ISO não é a sigla da organização. É o nome que deriva da palavra grega isos, que significa igual. A Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), membro fundador da ISO, é a organização nacional de normalização que representa o Brasil. (MAXIMIANO, 2012, p.128)

Segundo Maximiano (2012, p.129), um mecanismo utilizado para a qualidade é a norma ISO, que por intermédio da auditoria realizada, atingem as certificações. Existem empresas especializadas em auditoria, e conferem estes certificados de conformidade com a ISO 9000, “a certificação não é conferida pela ISO, nem em seu nome, nem essas empresas têm qualquer delegação da ISO para fazê-lo.” A ISO de normas representa consenso internacional para as boas práticas, não sendo garantia da qualidade de produtos. Além disso, Maximiano (2011, p.176) diz que “a adesão às normas ISO é voluntária, já que a organização não tem poder legal para obrigar sua adoção.”

O foco em processos recebeu um grande impulso com a ISO 9000-2000, que enuncia que a gestão por processos visa criar uma dinâmica de melhoria contínua e permite ganhos significativos às organizações em termos de desempenho, eficiência, eficácia e custo. (CHIAVENATO, 2009, p.129)

No entanto, há que se citar também, que para obter reconhecimento social da instituição de saúde, os gestores buscam iniciativas para a acreditação, por meio de padronização adquirir qualidade e segurança, desenvolvendo as habilidades de

seus profissionais com humanização em busca das certificações. (MANZO et al, 2011)

Para Helito (2010, p.38), acreditação é o processo de avaliação dos recursos institucionais, estabelecendo padrões de qualidade nos serviços prestados. Este processo “é um método de consenso, racionalização e ordenação das organizações de serviços de saúde e principalmente de educação permanente dos seus profissionais.”

Então, a Acreditação Hospitalar é uma certificação exclusiva para as organizações hospitalares, e muitas estão acreditadas pela metodologia da JCI (Joint Commission International) pelo reconhecimento da excelência no cuidado prestado ao paciente. (GENRO; GOLDIM, 2012)

Segundo Alves (2012, p.37) a JCI atualmente é considerada “a maior acreditadora de instituições de saúde dos Estados Unidos avaliando cerca de 16.000 programas de saúde por meio de um processo voluntário de acreditação.” A instituição é avaliada pelos padrões com foco no cliente e padrões de administração de instituições de saúde.

No Brasil, o único representante da JCI é o CBA (Consórcio Brasileiro de Acreditação), a equipe de profissionais é constituída por médicos, enfermeiros e administradores, com rigorosos processos de seleção, a ferramenta para avaliar a qualidade ganhou visibilidade internacional por garantir ambiente de trabalho seguro. (BONATO, 2011)

Wiltgen (2012) destaca que existem dezoito instituições públicas e privadas no Brasil que possuem a mais importante certificação hospitalar do mundo – JCI, esta certificação é válida por três anos, e os avaliadores checam mais de 1.300 itens, a JCI não é a única certificadora, “muitas outras instituições brasileiras já tiveram sua qualidade atestada pela certificação da Organização Nacional de Acreditação (ONA) e pela Accreditation Canada”.

A ONA (Organização Nacional de Acreditação) é a organização não governamental que promove a implementação dos processos de avaliação e certificação da qualidade dos serviços nas instituições de saúde do país. Já a CQH

(Compromisso de Qualidade Hospitalar) tem como objetivo a melhoria contínua da qualidade, estimulando a participação e incentivando trabalho coletivo aprimorando o processo do atendimento. (ALVES, 2012)

O CCHSA (Canadian Council on Health Services Accreditation / Acreditação Canadense) avalia processos de qualidade dentro das instituições, a maioria possui o nível de excelência pela ONA, é realizada a verificação da segurança do paciente e pelas boas práticas no atendimento, proporciona melhorias contínuas para a gestão. Esta certificação Canadense “abre caminho às instituições de saúde brasileiras para buscar seu posicionamento conceitual com o restante do mundo.” (BONATO, 2011, p.322)

Estes programas de acreditação citados acima são utilizados no Brasil para atingir a qualidade, preparando os profissionais com desenvolvimento contínuo gerando vários benefícios, tanto para a organização, colaboradores e clientes.

2.2 SETOR FINANCEIRO

Considerando os aspectos descritos no capítulo anterior, pode-se observar a importância das ferramentas de padronização, como o procedimento operacional padrão resultando qualidade para a organização em seus diversos setores.

A partir disso, o setor financeiro será abordado para que seja possível conhecer suas responsabilidades e assim, demonstrar a importância que o POP proporciona para este setor.

Assaf Neto (2012) descreve que no início do financeiro nas empresas, a partir do século XX, consideravam esta área independente de estudo, já motivada para evoluir o atendimento das complexidades no processo da evolução conceitual e técnica. Atualmente, a área financeira tornou-se conservadora, mais questionadora, e identificam causas de determinado

comportamento operacional, as exigências e necessidade de atualizações dos administradores financeiros aumentam a cada dia.

Muitas atividades financeiras sofreram influências das teorias administrativas, que surgiram enunciadas principalmente por Taylor, Fayol e Ford, procedimentos administrativos voltados ao aperfeiçoamento e desenvolvimento da organização. O investimento da administração financeira deve ser avaliado, sua contribuição aos resultados de risco e do retorno. A administração financeira tem como objetivo o processo eficiente, gerenciando para alcançar as metas, e “envolve-se tanto com a problemática da escassez de recursos, quanto com a realidade operacional e prática da gestão financeira das empresas.” (ASSAF NETO, 2012, p.9)

O ambiente financeiro possui a função de planejamento desta área abordada, e verifica necessidades de expansão, selecionando com segurança os ativos rentáveis para a empresa. Também se dedica ao controle, avaliação de desempenho com medidas corretivas, administração de ativos para melhor estrutura, avaliando risco e retorno, vantagens e desvantagens entre entrada e saída de dinheiro do caixa associado ao capital de giro. Além disso, devem ser gerenciados os passivos, definindo estrutura adequada com redução de custos. (ASSAF NETO, 2012)

A empresa possui gastos em manutenção, pessoal, materiais, contratados, e assim, deve-se procurar o procedimento ideal, para melhor controle dos investimentos e valores a receber. Ainda, destaca Assaf Neto (2012, p.633) que suas políticas de cobrança “são definidas pelos vários critérios possíveis de ser adotados por uma empresa, visando ao recebimento, na data de seus vencimentos, dos diversos valores a receber.”

Quando se refere ao fluxo de entrada de caixa operacional, Lima et al (2009, p.54) menciona que “Normalmente, este fluxo é gerado pelo faturamento líquido e/ou recebimentos dos clientes nas contas a receber.”

Segundo Lima (2010), quando há desconhecimento da área, desorganização, ou mesmo falta de atenção podem ocorrer no faturamento as glosas.

Glosa significa cancelamento ou recusa parcial ou total, de itens de uma cobrança, que o auditor da Operadora não considera cabível para pagamento, por serem considerados ilegais ou indevidos. (SAUDI, 2014)

Diante da descrição anterior, Lima (2010) considera que:

Enquanto os hospitais e clínicas emitirem faturas com erros primários de preenchimentos de guias e formulários, falta de assinatura de clientes ou códigos incompletos de procedimentos, os convênios terão argumentos para ressuscitar as glosas todos os meses. (LIMA, 2010)

A função financeira nas organizações precisa ser bem estruturada para o alcance do sucesso no processo, e utiliza dinâmica adequada à maximização dos retornos. Estando ligada com todas as outras funções, com harmonia, para conseguir administrar o fluxo de caixa para obter o melhor rendimento dos investimentos. A estrutura das empresas possui responsabilidades e se estiver adequada e organizada alcançará vários benefícios, como, tarefas identificadas, funções e responsabilidades de acordo com seu objetivo, informações com recursos para seus colaboradores, contudo, proporciona condições de ambiente motivador. (LIMA et al, 2009).

3 METODOLOGIA

Através deste capítulo, será apresentada a metodologia utilizada para a realização da pesquisa.

3.1 Caracterização da Pesquisa

Serão coletados os dados da instituição pesquisada, que demonstrará o processo do setor financeiro, sugerindo assim, uma ferramenta de padronização para as atividades financeiras alcançando com essa sugestão melhor controle da qualidade no processo e no dia-a-dia.

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa qualitativa. Com esse método será utilizado estudos documentais, bibliográficos, bem como, o desenvolvimento do Procedimento Operacional Padrão a partir do caso concreto. Assim descrevendo um POP apropriado para sugerir ao setor financeiro de uma Clínica de Nefrologia da região Norte de Santa Catarina, onde foi realizado o estágio obrigatório do curso de Tecnologia em Gestão Hospitalar.

A Clínica de Nefrologia atende cerca de cinqüenta e cinco pacientes renais crônicos para hemodiálise e diálise peritoneal, possui médicos destinados a atividades de atendimento clínico geral e nefrologia.

Os funcionários atualmente são sete médicos, dois enfermeiros, seis técnicos de enfermagem, uma psicóloga, duas recepcionistas, uma nutricionista e duas zeladoras.

O setor de Hemodiálise (HD) possui doze máquinas, e também realizam tratamento de HD em dois hospitais de Santa Catarina, nas Unidades de Terapia Intensiva (UTIs).

3.2 Procedimentos Utilizados para Captação de Dados

Para efeitos metodológicos, opta-se aqui por conceber uma pesquisa qualitativa, bibliográfica e descritiva. Conforme Severino (2007) pesquisa qualitativa é a descrição e aplicação do método.

São várias metodologias de pesquisa que podem adotar uma abordagem qualitativa modo de dizer que faz referência mais a seus fundamentos epistemológicos do que propriamente especificidades metodológicas. (SEVERINO, 2007, p. 119)

Muitos dados foram coletados para realizar a pesquisa bibliográfica baseando-se em materiais já publicados, utilizando livros, revistas, teses e artigos. Ao referir-se à pesquisa bibliográfica, Marconi; Lakatos (2010) definem que pode ser considerada o primeiro passo de toda a pesquisa científica.

Marconi; Lakatos (2010, p.44) afirmam que:

A descrição do que é e para que serve a pesquisa bibliográfica permite compreender que, se de um lado a resolução de um problema pode ser obtida através dela, por outro, tanto a pesquisa de laboratório quanto a de campo (documentação direta) exigem, como premissa, o levantamento do estudo da questão que se propõe a analisar e solucionar.

Ao empregar a pesquisa descritiva é possível obter análise detalhada das informações. De acordo com a classificação de Gil (2010, p.27), as pesquisas descritivas “têm como objetivo a descrição das características de determinada população.” Ainda, o autor ressalta que:

São em grande número as pesquisas que podem ser classificadas como descritivas e a maioria das que são realizadas que podem ser

classificadas como descritivas e a maioria das que são realizadas com objetivos profissionais provavelmente se enquadra nesta categoria. (GIL, 2010, p.27)

Através deste trabalho de Conclusão de Curso Superior em Tecnologia do Instituto Federal de Santa Catarina em Gestão Hospitalar, ao desenvolver a pesquisa verifica-se que estes métodos proporcionaram o alcance do objetivo proposto.

4 ANÁLISE CONCRETA PELA BUSCA DOS RESULTADOS

Neste tópico os resultados serão apresentados, após análise já realizada e método utilizado para conquista do objetivo proposto, apresenta-se a seguir alguns POPs elaborados como sugestão visando a qualidade.

4.1 Estrutura organizacional da Clínica

Neste capítulo tratar-se-á da instituição pesquisada, Clínica de Nefrologia da região Norte de Santa Catarina, que destina suas atividades ao atendimento clínico geral e nefrologia.

Sua missão é “Contribuir, promover e consolidar, através de ações que valorizem o ser humano/paciente, com foco na prevenção e qualidade de vida do paciente renal.”

Com a Visão de “Poder, através de ações conjuntas com entidades públicas e privadas, melhorar as condições de vida dos doentes em tratamento dialítico ou já transplantados, mesmo os de outras patologias.”

A Clínica iniciou suas atividades dia primeiro de Junho de 1995, realiza tratamento renal com hemodiálise e diálise peritoneal.

Os portadores de Insuficiência Renal Crônica necessitam deste tratamento para sobreviver, muitas alterações podem ocorrer em suas rotinas, possuem cardápio diferenciado, por esta importância são necessários profissionais com determinada qualificação.

A instituição atende os convênios privados, convênio SUS e particular, suas fontes de renda são os recebimentos dos convênios e um repasse mensal feito pela prefeitura.

O estágio do curso Superior de Tecnologia em Gestão Hospitalar foi realizado nos setores de faturamento, compras e Recursos Humanos.

4.1.2 Características do setor financeiro

No setor financeiro é efetuado o cálculo da folha de pagamento e seus encargos, cálculo da folha ponto, solicitação de uniformes e crachás para os funcionários, admissões e demissões, recarga de vale transporte e adiantamentos salariais. Emissão de notas fiscais, pagamento de fornecedores, lançamento e baixa de notas fiscais no sistema de informação.

A Clínica possui controle das entradas e saídas através de um programa no sistema, os investimentos e recebimentos são registrados.

As atividades do faturamento estão integradas a este setor, utilizam o sistema C- Nefrosoft para cobrança de APAC – Laudo Médico para Procedimentos de Alta Complexidade, e site para pedir nova APAC a cada quatro meses, conferindo se acontecem glosas no faturamento. O programa Orizon é utilizado para guia de remessa de documentos dos convênios para consulta e procedimento. Neste setor trabalham duas pessoas que dividem igualmente as responsabilidades da demanda de serviços recebida.

4.1.3 Situação Atual do Setor Financeiro na organização

Atualmente a instituição pesquisada – Clínica de Nefrologia de Santa Catarina, não possui nenhuma ferramenta de padronização no setor financeiro, e verificou-se a importância de escolher o método do Procedimento Operacional Padrão para sugestão de qualidade, pois ele é mais detalhado, como já exposto no segundo capítulo.

Considerando os aspectos descritos, para que a realização das atividades possa fluir de forma mais segura, prevenindo erros e glosas que podem ocorrer nos processos realizados, a proposta de implantar o POP neste setor torna-se ferramenta indispensável para o dia a dia.

Segundo Borba (2006, p.18) o resultado do financeiro “é sempre consequência do processo gerencial de tomada de decisões, refletindo os acertos e desacertos da administração.” Com isso, é preciso atenção a cada detalhe ao desenvolver a função, ter o controle das contas a pagar e receber, crédito e cobrança para obter o resultado satisfatório, padronizando para facilitar o caminho a seguir.

4.1.4 Implementação de Procedimentos no Setor Financeiro para Alcançar a Qualidade

Ao longo da análise há, por assim dizer que implementação de procedimentos proporciona várias vantagens, mas, é preciso de uma gestão consciente, revisando pontos necessários de padronização das tarefas, e estimular o trabalho em conjunto para concretizar os objetivos de qualidade da instituição.

Ao demonstrar toda importância do POP implementado para qualidade, tem como intenção a melhoria para o desenvolvimento da instituição com excelência podendo conquistar as creditações, como nos orienta Maximiano (2012).

4.1.5 Proposta para Realização da Qualidade no Setor Financeiro

Os POPs como proposta de qualidade para o setor financeiro, estão representados abaixo, e foram elaborados pela autora seguindo os passos indicados no segundo capítulo. De acordo com Vieira Filho (2010) podemos garantir a qualidade com as atividades padronizadas.

Primeiramente, foi analisada a situação atual, descrevendo os passos com itens necessários da organização, conforme ensinamentos de Vieira Filho (2010) e Kurcgante (2008). Os

POPs do setor financeiro elaborados tiveram como base as atividades do profissional responsável na instituição pesquisada, não sendo copiado de outras organizações ou livros, conforme destacou Gourevitch; Morris (2008).

No decorrer da elaboração de quatorze POPs, considerados mais importantes para o setor financeiro, observa-se que cada detalhe é fundamental, pois se houver dígito errado pode acontecer glosa, com isso a secretaria da saúde ou convênio retorna por e-mail para realizar a correção, gerando atraso no processo e no pagamento da instituição, sendo possível cobrar a fatura glosada apenas no mês seguinte.

Da mesma forma, pode-se dizer ainda que os POPs elaborados para o setor financeiro descrevem detalhadamente as atividades, o objetivo de cada procedimento, profissionais responsáveis para sua realização, materiais que serão utilizados. Também, deve-se conter o número de cada POP, a data da versão e de revisão, data de quando for estabelecido, o nome da instituição, da pessoa que elaborou e nome do responsável.

O POP nº 1 apresenta como gerar a APAC (Autorização de Procedimentos Ambulatoriais) para realizar o faturamento do SUS (Sistema Único de Saúde) dos procedimentos de Hemodiálise (HD), Diálise Peritoneal Automática (APD), Diálise Peritoneal Ambulatorial Contínua (CAPD) e Acompanhamento pós Transplante. Cada paciente possui um número, realiza-se este processo no início do tratamento e solicita novo número de APAC a cada três meses.

POP nº 1 - Gerar APAC para o faturamento SUS de HD, CAPD, APD e Acompanhamento pós Transplante

| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 01 Folha 01/02 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|--|--|--|---|
| Gerar APAC para o faturamento SUS de HD, CAPD, APD e Acompanhamento pós | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |

| Transplante | Nº da revisão: |
|--|-----------------------|
| | Responsável: |
| <p>OBJETIVO: Descrever como gerar APAC (Autorização de Procedimentos Ambulatoriais) para realizar o faturamento do SUS (Sistema Único de Saúde) para HD (Hemodiálise), CAPD (Diálise Peritoneal Ambulatorial Contínua), APD (Diálise Peritoneal Automática) e Acompanhamento pós Transplante. Este processo é realizado quando o paciente inicia o tratamento e a cada três meses deve-se solicitar novo número de APAC (o número da APAC possui tempo de validade).</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente Administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet, impressora, folha A4.</p> <p>PROCEDIMENTOS HD, CAPD e APD:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Abrir cadastro do paciente; • Acessar o site da secretaria da saúde intranet: www.intranetxxxxxxxx.xxx.br para solicitar APAC; • Digitar o nome do paciente e data de nascimento; • Digitar em pesquisar; • Clicar no nome do paciente; • Digitar código de procedimento – manutenção 0023xxx (CAPD/ APD) ou HD 002xxxx; • Clicar em pesquisar; • A secretaria da saúde vai a gerar a APAC e o número da APAC; • Aguardar o retorno por e-mail. <p>PROCEDIMENTOS Acompanhamento pós Transplante:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhar por e-mail para Central de Transplantes – | |

Florianópolis, o laudo contendo o histórico do paciente: data de transplante e nível de ciclosporina junto com a guia de frequência;

- Após Florianópolis gerar o número da APAC eles retornam o e-mail para a instituição.

OBS- O paciente faz o tratamento dentro do mês e a APAC será faturada no mês seguinte.

Com o POP nº 2 realiza-se o faturamento SUS de Hemodiálise (HD), é recolhido as guias de frequência e guias de exames, verificando as assinaturas do paciente e a quantidade de sessões de HD realizadas anexando ao número da APAC para iniciar a cobrança. Ao finalizar o processo de APAC de todos os pacientes, enviar para o e-mail da secretaria da saúde para gerar cobrança e após, encaminhar o malote com o relatório das faturas da instituição, e relatório com exames realizados no laboratório, as guias de frequência e exame para conferência.

POP nº 2 - Faturamento SUS de Hemodiálise

| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 02 Folha 01/02 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|--|--|--|---|
| Faturamento SUS de Hemodiálise | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |
| | | Nº da revisão: | |
| | | Responsável: | |
| OBJETIVO: Descrever as atividades realizadas para faturamento SUS de Hemodiálise. | | | |

RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.

MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet, impressora, folha A4.

PROCEDIMENTOS:

- Recolher guias de frequência de HD;
- Conferir quantidade de sessões e assinatura do paciente;
- Recolher guias de exames;
- Anexara APAC do paciente para iniciar cobrança.
- Abrir o programa DATASUS (instituição tem programa cadastrado);
- Este programa não aceita o mouse do microcomputador, apenas o teclado;
- Clicar enter para iniciar;
- Depois clicar em insert;
- Digitar o número da APAC do paciente e clicar enter;
- Digitar o código do procedimento;
- Digitar a quantidade de sessões e tipo de exames;
- Para incluir outro tipo de exame clique insert e digite o código;
- Digitar CID-10 (Classificação Internacional de Doenças) – N18-0 (Insuficiência Renal Crônica);
- Digitar o número do cartão SUS e nome do médico solicitante, data de solicitação, em seguida o número do cartão SUS e o nome do médico autorizador;
- Repetir a data de solicitação;
- Gerar e exportar arquivo;
- Finalizar todas as APAC's e enviar por e-mail para secretaria da saúde.
- Após gerar cobrança, encaminhar um malote para Secretaria de Saúde contendo:
- Relatório de faturas da instituição, relatório com os exames realizados no laboratório, guias de frequência e guia de

exame para realizar conferencia.

Já o POP nº 3 descreve o processo do faturamento SUS de CAPD e APD, seguindo mesmos passos do POP nº 2, mas a diferença dos mesmos é o DANFE (nota fiscal), é anexado juntamente com as guias de frequência, exame e APAC. Cada procedimento possui um código, incluindo o código de manutenção que são os materiais e assistência prestada para o tratamento do paciente, digitar o CNPJ deste fornecedor e o número do DANFE, e incluí-lo no malote.

POP nº 3 - Faturamento SUS de CAPD e APD

| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 03 Folha 01/02 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|--|---------------------------------------|--|----------------------------------|
| Faturamento SUS de CAPD e APD | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |
| | | Nº da revisão: | |
| | | Responsável: | |
| <p>OBJETIVO: Descrever as atividades realizadas para faturamento SUS de CAPD e APD.</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet, impressora e folha A4.</p> <p>PROCEDIMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolher guia de frequência de CAPD e APD; | | | |

- Conferir assinatura do paciente;
- Recolher nota fiscal (DANFE);
- Recolher guias de exames;
- Anexar APAC do paciente para iniciar cobrança.
- Abrir o programa DATASUS (instituição tem programa cadastrado);
- Este programa não aceita o mouse do microcomputador, apenas o teclado;
- Clicar enter para iniciar;
- Depois clicar insert;
- Digitar o número da APAC do paciente e clicar enter;
- Digitar o código de manutenção – CAPD 009xx ou APD 009xx;
- Digitar o código do procedimento – CAPD 005xxxxx ou APD 0003xxxx;
- Incluir o CNPJ do fornecedor de material para o tratamento – xxxxxx;
- Digitar o número do DANFE (NF);
- Digitar a quantidade - 1 e tipo de exames;
- Para incluir outro tipo de exame clique insert e digite o código;
- Digitar CID-10 (Classificação Internacional de Doenças) – N18-0 (Insuficiência Renal Crônica);
- Digitar o número do cartão SUS e nome do médico solicitante, a data de solicitação, em seguida o número do cartão SUS e o nome do médico autorizador;
- Repetir a data de solicitação;
- Gerar e exportar arquivo;
- Finalizar todas as APACs e enviar por e-mail para secretaria da saúde.
- Após gerar cobrança, encaminhar um malote para secretaria de saúde contendo:
- Relatório de faturas da instituição, relatório com os exames realizados no laboratório, guias de frequência e guia de exame e DANFE (nota fiscal) para realizar conferência.

O POP nº 4 realiza faturamento SUS de Transplantados, o que diferencia do POP nº 2 é o código de procedimento - acompanhamento pós-transplante e número do CID-10 (Classificação Internacional de Doenças).

POP nº 4 - Faturamento SUS de Transplantados

| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 04 Folha 01/02 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|---|---------------------------------------|--|----------------------------------|
| Faturamento SUS de Transplantados | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |
| | | Nº da revisão: | |
| | | Responsável: | |
| <p>OBJETIVO: Descrever as atividades realizadas para faturamento SUS de Transplantados.</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet.</p> <p>PROCEDIMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recolher guia de frequência; • Conferir assinatura do paciente; • Recolher guias de exames; • Juntar com a APAC do paciente para iniciar fatura. • Abrir o programa DATASUS (instituição tem programa cadastrado); • Este programa não aceita o mouse do microcomputador, apenas o teclado; | | | |

- Clicar enter para iniciar;
- Depois clicar insert;
- Digitar o número da APAC do paciente e clicar enter;
- Digitar o código de acompanhamento pós-transplante 90xxx;
- Digitar a quantidade - 1 e tipo de exames;
- Para incluir outro tipo de exame clique insert e digite o código;
- Digitar CID-10 (Classificação Internacional de Doenças) – Z94-0;
- Digitar o número do cartão SUS e nome do médico solicitante, a data de solicitação, em seguida o número do cartão SUS e o nome do médico autorizador;
- Repetir a data de solicitação;
- Exportar e gerar arquivo;
- Finalizar todas as APACs e enviar por e-mail para secretaria da saúde.
- Após gerar cobrança, encaminhar um malote para secretaria de saúde contendo:
 - Relatório de faturas da instituição, relatório com os exames realizados no laboratório, guias de frequência e guia de exame para realizar conferência.

O POP nº 5 tem como objetivo faturar convênios “A” de consulta, proporcionando uma ferramenta para realizar o procedimento corretamente. Deve-se preencher corretamente as guias de consulta para evitar glosas, e encaminhar o envelope com as guias pelo Office Boy para o convênio mensalmente.

POP nº 5 - Faturamento Convênios “A” Consulta

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|
| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 05 Folha 01/01 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
| | | Elaborado por: Karine | |

| | |
|---|-------------------------|
| Faturamento Convênios “A” Consulta | Klöppel Vieira. |
| | Estabelecido em: |
| | Data de revisão: |
| | Nº da revisão: |
| | Responsável: |
| <p>OBJETIVO: Descrever as atividades realizadas para faturamento de Convênios de consulta.</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador, calculadora.</p> <p>PROCEDIMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Separar as guias de consulta no início de cada mês para Faturamento; • Preencher as guias de consulta de acordo com as especificações do convênio, atentando para datas, códigos, assinaturas e número do registro do cliente no convênio; • Separar as guias por médico; • Registrar todas as guias de consulta que serão enviadas no malote na planilha de controle (localizada em meus documentos/ remessas). • Colocar as guias de consulta dentro de um envelope comum e identificar com a “Carta de Remessa de Guia de Consulta Médica”, devidamente preenchida; • Encaminhar para cada convênio pelo Office boy mensalmente. | |

O POP nº 6 para faturar convênio “B” de consulta utiliza-se o próprio site do convênio, é necessário cadastrar todos os

dados solicitados, após a consulta clicar em gravar e finalizar, gerando automaticamente a cobrança.

POP nº 6 - Faturamento Convênios “B” Consulta

| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 06 Folha 01/01 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|---|---------------------------------------|--|----------------------------------|
| Faturamento Convênios “B” Consulta | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |
| | | Nº da revisão: | |
| | | Responsável: | |
| <p>OBJETIVO: Faturar as guias de consulta convênio “B”.</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet.</p> <p>PROCEDIMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acessar o sistema próprio do convênio – www.xxxxxx.br; • Cooperados; • Efetuar login; • Clicar enter; • Solicitar a carteirinha do convênio “B” para faturamento; • Nova consulta; • “Clique aqui”; • Digitar o número da carteirinha (sem digitar o último número); • Clicar em localizar (aparece o nome do paciente); • Clicar no nome do paciente; | | | |

- Selecionar o nome do Médico atendente;
- Clicar em confirma;
- Após a consulta clicar novamente no nome do paciente;
- Clicar gravar e finalizar.

O POP nº 7 para faturar convênio “C” consultas, também deve ser preenchida e separada por médico todas as guias, e acessar o site para faturamento eletrônico, após a consulta, informar o tipo de saída. Liberar capa de lote (documento que agiliza o registro e liberação de documentos) e imprimir para encaminhar ao convênio juntamente com as guias digitadas.

POP nº 7 - Faturamento Convênios “C” Consulta

| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 07 Folha 01/02 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|---|---------------------------------------|--|----------------------------------|
| Faturamento Convênios “C” Consulta | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |
| | | Nº da revisão: | |
| | | Responsável: | |
| <p>OBJETIVO: Faturar as guias de consulta convênio “C”.</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet, impressora e folha A4.</p> <p>PROCEDIMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Separar as guias de consulta no início de cada mês para | | | |

Faturamento;

- Preencher as guias de consulta de acordo com as especificações do convênio, atentando para datas, códigos, assinaturas e número do registro do cliente no convênio;
- Separar as guias por médico e por operadora;
- Registrar todas as guias de consulta que serão enviadas no malote na planilha de controle (localizada em meus documentos/ remessas).
- Acessar o site para faturamento eletrônico www.xxxxxx;
- Login e Senha;
- Clicar em Faturamento;
- Clicar em guias;
- Clicar em Criar nova Guia;
- Selecionar Operadora;
- Selecionar o tipo de Guia;
- Clicar em Criar Guia;
- Digitar a data de atendimento na emissão de guia;
- Digitar o número da guia do prestador;
- Digitar o número da carteirinha;
- Digitar o tipo de plano do paciente;
- Digitar o nome do paciente;
- Digitar o número do conselho (CRM) do médico e qual

Estado;

- Digitar o código CBOS xxxx;
- Digitar a data de atendimento;
- Selecionar o código da tabela (TUSS);
- Digitar o código do procedimento 10xxxx;
- Digitar o tipo de atendimento;
- Digitar o tipo de saída;
- Gravar.
- Após digitar todas as guias de consulta convênio “C”;
- Clicar em guias;
- Clicar em total;
- Selecionar todas as guias;
- Clicar em adicionar guias ao lote;

- Clicar em novo lote;
- Colocar o número do novo lote;
- Clicar em transmitir com o botão esquerdo do mouse;
- Clicar em Ok;
- Clicar em F5;
- Clicar em liberar lote com o botão esquerdo do mouse;
- Clicar em capa de lote com o botão esquerdo do mouse;
- Imprimir duas vias;
- Anexar as duas vias da capa de lote nas guias digitadas;
- Enviar pelo Office boy ao convênio.

No POP nº 8 apresenta-se funcionamento para autorização das guias SADT (Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia) de convênios “A, B, C, D, E” para realizar procedimentos. Deve-se realizar este processo de autorização quando o paciente iniciar o tratamento ou a cada dez sessões efetuadas. Cada convênio tem seu processo para realizar autorização, diferenciando-se, pois o convênio “A” utiliza o site, convênio “B” fax e site, convênio “C” solicita ao paciente autorização da guia, convênio “D” solicita por e-mail e convênio “E” por telefone.

POP nº 8 - Autorização da guia SADT de convênio “A, B, C, D, E”

| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 08 Folha 01/03 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|---|--|--|---|
| Autorização da guia SADT de convênio “A, B, C, D, E” | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |
| | | Nº da revisão: | |
| | | Responsável: | |
| OBJETIVO: Descrever como autorizar a guia SADT (Serviços | | | |

Auxiliares de Diagnóstico e Terapia) dos convênios para realização dos procedimentos.

Este processo é realizado quando o paciente inicia o tratamento e após cada dez sessões.

RESPONSABILIDADE: Assistente Administrativo.

MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet, telefone e fax.

PROCEDIMENTOS HD, CAPD, APD:

Convênio “A”:

- Acessar o sistema próprio do convênio – [www.xxxxxx.](http://www.xxxxxx.;);
- Digitar Login;
- Clicar em Exames;
- Clicar exames em aberto;
- Clicar novo exame;
- Clique aqui”;
- Digitar o número da carteirinha (sem digitar o último número);
- Clicar em localizar (aparece o nome do paciente);
- Clicar no nome do paciente;
- Digitar a data de solicitação do procedimento;
- Selecionar o nome do médico solicitante;
- Digitar caráter de solicitação;
- Digitar o CID10 xxx;
- Digitar a indicação clínica;
- Digitar o código do procedimento;
- Digitar a descrição do procedimento;
- Digitar a quantidade de sessões que serão realizadas;
- Digitar os dados do contratante;
- Digitar o tipo de atendimento;
- Digitar o tipo de saída;

- Gerar guia.

Convênio “B”:

- Preencher a guia do convênio “B” conforme Normas contratuais;
- Enviar por fax para a Central de autorizações;
- Aguardar ligação informando o número da senha liberada;
- Após a liberação da senha;
- Acessar o sistema próprio do convênio – www.xxxxxx.
- Digitar as guias.

Convênio “C”:

- Preencher as guias SADT conforme especificação do convênio, atentando as datas, códigos e número de registro do cliente no convênio;
- Solicitar ao paciente a autorização e devolução da guia.

Convênio “D”:

- Preencher as guias SADT conforme especificação do convênio, atentando as datas, códigos e número de registro do cliente no convênio;
- Solicitar autorização por e-mail;
- Aguardar o retorno do e-mail com a liberação da senha.

Convênio “E”:

- Preencher as guias SADT conforme especificação do convênio, atentando as datas, códigos e número de registro do cliente no convênio;
- Solicitar autorização pelo 0800xxxxxxx.

O POP nº 9 serve para faturar convênio “A” SADT, após dez sessões de tratamento finaliza e grava a guia no site do convênio, gerando automaticamente a cobrança.

POP nº 9 - Faturamento Convênios “A” SADT

| Clínica de Nefrologia xxxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 09 Folha 01/02 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|--|---------------------------------------|--|----------------------------------|
| Faturamento Convênios “A” SADT | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |
| | | Nº da revisão: | |
| | | Responsável: | |
| <p>OBJETIVO: Faturar as guias SADT do convênio “A” dos procedimentos realizados conforme normas contratuais do convênio, deixando as guias prontas para fechamento e envio para cobrança.</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet.</p> <p>PROCEDIMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Acessar o sistema próprio do convênio – www.xxxxxx.; • Digitar Login; • Clicar em Exames; • Clicar exames em aberto; • Clicar novo exame; • Clique aqui”; • Digitar o número da carteirinha (sem digitar o último | | | |

número);

- Clicar em localizar (aparece o nome do paciente);
- Clicar no nome do paciente;
- Digitar a data de solicitação do procedimento;
- Selecionar o nome do médico solicitante;
- Digitar caráter de solicitação;
- Digitar o CID10 xxx;
- Digitar a indicação clínica;
- Digitar o código do procedimento;
- Digitar a descrição do procedimento;
- Digitar a quantidade de sessões que serão realizadas;
- Digitar os dados do contratante;
- Digitar o tipo de atendimento;
- Digitar o tipo de saída;
- Gerar guia.
- Digitar a data conforme a realização do tratamento;
- Digitar a via de acesso;
- Digitar a técnica utilizada
- Fechando as dez sessões gravar e finalizar.

OBS: A partir da finalização a cobrança foi efetuada.

O POP nº 10 auxilia para faturar convênio “B” SADT, utiliza o site do próprio convênio para cadastrar os dados, ao finalizar, encaminhar as guias assinadas pelo paciente e médico através do Office Boy para o convênio.

POP nº 10 - Faturamento Convênios “B” SADT

| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 10 Folha 01/01 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|---|--|--|---|
| Faturamento Convênios “B” SADT | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |

| | |
|--|-----------------------|
| | Nº da revisão: |
| | Responsável: |
| <p>OBJETIVO: Faturar as guias SADT do convênio “B” dos procedimentos realizados conforme normas contratuais do convênio, deixando as guias prontas para fechamento e envio para cobrança.</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet, fax, impressora e folha A4.</p> <p>PROCEDIMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Após o paciente realizar as sessões efetuar cobrança; • Acessar o sistema próprio do convênio – www.xxxxxx; • Digitar Login; • Clicar em Exames; • Clicar exames em aberto; • Clicar nome do paciente; • Digitar a data conforme a realização do tratamento; • Digitar a via de acesso; • Digitar a técnica utilizada; • Gravar e finalizar; • Emitir o relatório de todas as cobranças realizadas; • Anexar as guias SADT devidamente assinadas pelo paciente e pelo médico; • Enviar pelo Office boy para o convênio. | |

O POP nº 11 tem como objetivo faturar as guias SADT do convênio “C”, para efetuar a cobrança é preciso elaborar a folha de gasto após as sessões de tratamento indicando data da

realização, tempo e material gasto, imprimir e anexar à guia. Também se utiliza site do convênio para faturamento eletrônico, ao finalizar gerar capa de lote com as vias impressas e encaminhar pelo Office Boy para o convênio.

POP nº 11 - Faturamento Convênios “C” SADT

| Clínica de Nefrologia xxxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 11 Folha 01/03 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|---|---------------------------------------|--|----------------------------------|
| Faturamento Convênios “C” SADT | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |
| | | Nº da revisão: | |
| | | Responsável: | |
| <p>OBJETIVO: Faturar as guias SADT do convênio “C” dos procedimentos realizados conforme normas contratuais do convênio, deixando as guias prontas para fechamento e envio para cobrança.</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet, impressora e folha A4.</p> <p>PROCEDIMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Após o paciente realizar as sessões efetuar cobrança; • Elaborar as folhas de gasto; • Buscar no computador a pasta com o arquivo “Folha de Gasto”; • Abrir arquivo do convênio “C”, selecionar o procedimento realizado, colocando a data de realização, o tempo e material | | | |

gasto;

- Imprimir a página referente ao procedimento realizado e anexar a guia SADT;
- Registrar todas as guias de SADT que serão enviadas no malote na planilha de controle (localizada em meus documentos/remessas).

- Acessar o site para faturamento eletrônico www.xxxxxx;
- Login e Senha;
- Clicar em Faturamento;
- Clicar em guias;
- Clicar em Criar nova Guia;
- Selecionar Operadora;
- Selecionar o tipo de Guia;
- Clicar em Criar Guia;
- Digitar a data do procedimento;
- Digitar o número da guia;
- Digitar o número da carteirinha;
- Digitar o tipo de plano do paciente;
- Digitar o nome do paciente;
- Digitar o código da operadora solicitante;
- Digitar o CNPJ da operadora solicitante;
- Digitar o nome da operadora solicitante;
- Digitar o número do conselho (CRM) do médico e qual

Estado;

- Digitar o código CBOS xxxx;
- Digitar caráter de solicitação;
- Digitar o CID-10 xxx;
- Digitar a indicação clínica;
- Digitar a data e hora de atendimento;
- Digitar o tipo de atendimento;
- Digitar o tipo de saída;
- Digitar a data;
- Digitar a hora inicial e hora final;
- Selecionar o código da tabela (TUSS);
- Digitar o código do procedimento 10xxxx;

- Digitar a descrição do procedimento;
- Digitar a via de acesso;
- Digitar a técnica utilizada;
- Digitar a quantidade;
- Digitar o valor unitário;
- Digitar o valor total;
- Clicar em gravar;
- Clicar em guias;
- Clicar em total;
- Selecionar todas as guias;
- Clicar em adicionar guias ao lote;
- Clicar em novo lote;
- Colocar o número do novo lote;
- Clicar em transmitir com o botão esquerdo do mouse;
- Clicar em Ok;
- Clicar em F5;
- Clicar em liberar lote com o botão esquerdo do mouse;
- Clicar em capa de lote com o botão esquerdo do mouse;
- Imprimir duas vias;
- Anexar as duas vias da capa de lote nas guias SADT digitadas;
- Enviar pelo Office boy ao convênio.

O POP nº 12 contribui para faturar as guias SADT do convênio “D”, assim como o POP nº 11, deve-se elaborar a folha de gastos, inserindo o valor unitário e valor total, imprimir guia SADT, preencher capa de lote, após dez sessões de tratamento encaminhar o malote para o convênio pelo Office Boy.

POP nº 12 - Faturamento Convênios “D” SADT

| | | | |
|--|--|--------------------------------------|---|
| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 12 Folha 01/02 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
| | | Elaborado por: Karine | |

| | |
|--|-------------------------|
| Faturamento Convênios “D” SADT | Klöppel Vieira. |
| | Estabelecido em: |
| | Data de revisão: |
| | Nº da revisão: |
| | Responsável: |
| <p>OBJETIVO: Faturar as guias SADT do convênio “D” dos procedimentos realizados conforme normas contratuais do convênio, deixando as guias prontas para fechamento e envio para cobrança.</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador, impressora e folha A4, máquina de calcular.</p> <p>PROCEDIMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Após o paciente realizar as sessões efetuar cobrança; • Elaborar as folhas de gasto; • Buscar no computador a pasta com o arquivo “Folha de Gasto”; • Abrir arquivo do convênio “D”, selecionar o procedimento realizado, colocando a data de realização, o tempo e material gasto; • Imprimir a página referente ao procedimento realizado e anexar a guia SADT; • Registrar todas as guias de SADT que serão enviadas no malote na planilha de controle (localizada em meus documentos/remessas). • Após a realização das sessões conferir assinaturas; • Digitar o valor unitário; • Digitar valor total; • Colocar as guias SADT dentro de um envelope e | |

preencher a “Capa de Lote”;

- Enviar o malote para o convênio pelo Office boy, a cada dez sessões.

O processo de faturamento dos convênios “E” SADT, apresentado no POP nº 13, assim como o POP anterior deve-se digitar o valor unitário e total do tratamento, após, preencher guias e capa de lote, colocar dentro do envelope e encaminhar o malote para o convênio pelo correio.

POP nº 13 - Faturamento Convênios “E” SADT

| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 13 Folha 01/01 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|---------------------------------------|---------------------------------------|--|----------------------------------|
| Faturamento Convênios “E” SADT | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |
| | | Nº da revisão: | |
| | | Responsável: | |
| | | <p>OBJETIVO: Faturar as guias SADT do convênio “E” dos procedimentos realizados conforme normas contratuais do convênio, deixando as guias prontas para fechamento e envio para cobrança.</p> <p>RESPONSABILIDADE: Assistente administrativo.</p> <p>MATERIAL NECESSÁRIO: Máquina de calcular.</p> <p>PROCEDIMENTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Após o paciente realizar as sessões efetuar cobrança; | |

- Registrar todas as guias de SADT que serão enviadas no malote na planilha de controle (localizada em meus documentos/remessas).
- Conferir assinaturas;
- Digitar o valor unitário;
- Digitar valor total;
- Pegar as guias SADT, preencher a “Capa de Lote”, colocar dentro de um envelope;
- Enviar o malote para o convênio pelo Correio, a cada dez sessões.

Por intermédio do POP nº 14, que emite Nota Fiscal (NF), garante o processo para os profissionais do setor financeiro, pois qualquer valor esquecido ou digitado errado pode ocorrer a glosa. Os valores dos impostos são apresentados para descontar conforme o valor da NF. O processo é diferente para emitir nota fiscal de pessoa física, pessoa jurídica e Conversão RPS (Recibo Provisório de Serviços) por isso a atenção em cada detalhe é fundamental.

POP nº 14 - Emitir Nota Fiscal

| Clínica de Nefrologia xxxxx | Procedimento Operacional Padrão (POP) | POP nº 14 Folha 01/04 | Versão: 1 Data: 22/05/2014 |
|---|---------------------------------------|--|----------------------------------|
| Emitir Nota Fiscal | | Elaborado por: Karine Klöppel Vieira. | |
| | | Estabelecido em: | |
| | | Data de revisão: | |
| | | Nº da revisão: | |
| | | Responsável: | |
| OBJETIVO: Descrever como emitir a Nota Fiscal de Pessoa Física, Jurídica e Conversão de RPS (Recibo Provisório de Serviços). | | | |

OBS. Descontar os Impostos conforme o valor da Nota fiscal:
Até R\$665,00 reais não descontar Imposto de Renda;
R\$666,00 reais e a partir deste valor descontar IR 1,5%;
A partir de R\$5000,00 reais é descontado:
IR 1,5%
CSLL= 1%
PIS= 0,65%
COFINS= 3%
Total= 6,15%

RESPONSABILIDADE: Setor Financeiro.

MATERIAL NECESSÁRIO: Microcomputador com acesso a internet, impressora, folha A4.

PROCEDIMENTOS:

Nota Fiscal Pessoa Física:

- Acessar o site da Prefeitura www.xxxx.xxxbr;
- Digitar o CNPJ da Instituição;
- Digitar a senha (Prefeitura elabora a senha);
- Digitar o texto que o site solicita;
- Clicar entrar;
- Selecionar Ferramentas;
- Selecionar Notas Fiscais;
- Selecionar Emissão de Notas;
- Digitar o número do CPF do paciente;
- Clicar em próximo passo;
- Digitar seus dados:
- Digitar Nome;
- Digitar e-mail;
- Digitar CEP;
- Digitar Endereço;

- Digitar Nº e Complemento;
- Digitar nome do Bairro;
- Digitar nome da Cidade;
- Digitar Estado;
- Descrição do serviço prestado;
- Digitar o valor líquido;
- Conforme o valor da NF digitar Impostos;
- Digitar o valor total (bruto);
- Selecionar tipo de serviço prestado;
- Digitar tipo de procedimento: Consulta – 401;
- Clicar em próximo passo para aparecer o corpo da nota;
- Clicar em emitir Nota Fiscal;
- Imprimir a Nota Fiscal para o paciente.

Nota Fiscal Pessoa Jurídica:

- Acessar o site da Prefeitura www.xxxx.xxxbr;
- Digitar o CNPJ da Instituição;
- Digitar a senha (Prefeitura elabora a senha);
- Digitar o texto que o site solicita;
- Clicar entrar;
- Selecionar Ferramentas;
- Selecionar Notas Fiscais;
- Selecionar Emissão de Notas;
- Digitar o número do CNPJ do convênio;
- Clicar em próximo passo;
- Digitar dados do convênio:
- Digitar Nome;
- Digitar Inscrição Municipal;
- Digitar e-mail (NF será automaticamente encaminhada);
- Digitar CEP;
- Digitar Endereço;
- Digitar Nº e Complemento;
- Digitar nome do Bairro;
- Digitar nome da Cidade;

- Digitar Estado;
- Descrição do serviço prestado;
- Digitar o valor líquido;
- Conforme o valor da NF digitar Impostos: IR, CSLL, PIS e COFINS;
- Digitar o valor total (bruto);
- Selecionar tipo de serviço prestado;
- Digitar tipo de procedimento: Hemodiálise – 402 ou Consulta – 401;
- Clicar em próximo passo para aparecer o corpo da nota;
- Clicar em emitir Nota Fiscal;
- Imprimir a NF e encaminhar ao convênio pelo Office Boy quando não tiver endereço de e-mail.

Nota Fiscal Conversão RPS:

- Acessar o site da Prefeitura www.xxxx.xxxbr;
- Digitar o CNPJ da Instituição;
- Digitar a senha (Prefeitura elabora a senha);
- Digitar o texto que o site solicita;
- Clicar entrar;
- Selecionar Ferramentas;
- Selecionar Nota Fiscal;
- Selecionar Conversão de RPS;
- Digitar o número do CNPJ do convênio;
- Clicar em próximo passo;
- Digitar dados do convênio:
- Digitar Nome;
- Digitar Inscrição Municipal;
- Digitar e-mail (NF será automaticamente encaminhada);
- Digitar CEP;
- Digitar Endereço;
- Digitar Nº e Complemento;
- Digitar nome do Bairro;

- Digitar nome da Cidade;
- Digitar Estado;
- Descrição dos serviços;
- Digitar o Valor Líquido;
- Digitar número do RPS (número em vermelho no bloco da instituição);
- Digitar série;
- Digitar Data (última data útil do mês anterior);
- Conforme o valor da NF digitar Impostos: IR, CSLL, PIS e COFINS;
- Digitar o valor total (bruto);
- Selecionar tipo de serviço prestado;
- Digitar tipo de procedimento: Hemodiálise – 402 ou Consulta – 401
- Clicar em próximo passo para aparecer o corpo da nota;
- Clicar em emitir Nota Fiscal;
- Imprimir a NF e encaminhar ao convênio pelo Office Boy quando não tiver endereço de e-mail.
- Escrever os dados da Nota Fiscal no bloco da instituição;
- Fazer discriminação do Valor bruto com Valor Líquido;
- Encaminhar para a contabilidade da instituição.

OBS: Quando gerar Nota Fiscal com duplicidade clicar em excluir para cancelar e clicar na seta azul para substituição, gerando nova Nota.

É importante dispor que esta ferramenta de qualidade para sugestão, evita erros e garante a segurança da equipe, facilita a comunicação ao executar as atividades. Além disso, o POP deve-se localizar no setor que desenvolverá as atividades, com isso, contribuir para o domínio do trabalho.

5 CONCLUSÕES

Com a realização deste trabalho de conclusão de curso, verificou-se a importância das ferramentas de qualidade nas organizações hospitalares, pois precisam estar em constante aprimoramento, acompanhando as evoluções tecnológicas. Desta forma os investimentos dos gestores em novos métodos, facilitam atender suas expectativas, com resultados satisfatórios dos colaboradores e clientes envolvidos.

Destaca-se que o Procedimento Operacional Padrão é o instrumento escolhido para sugerir ao setor financeiro da instituição pesquisada - Clínica de Nefrologia de Santa Catarina.

Os POPs foram elaborados para auxiliar no controle, organizar identificando tarefas e responsabilidades, com detalhes para evitar erros no processo.

Por meio do desenvolvimento deste estudo, atingindo o objetivo proposto, percebe-se os benefícios do POP e o quanto é importante implantá-lo, sendo necessário a educação permanente para garantir o entendimento de todos. A instituição pode conquistar creditações, por intermédio de auditorias que supervisionam se o ambiente está de acordo com qualidade.

Por fim, o POP proporciona segurança para o setor financeiro desenvolver suas atividades, sendo necessária atualização e fácil acesso destes manuais de padronização, com isso, permite confiança ao exercer a função de outro colaborador quando o mesmo faltar ou entrar em férias, sem atrasar os pagamentos ou recebimentos de planos de saúde por exemplo.

A metodologia usada oferece definição de vários autores, descrições seguindo o mesmo objetivo. Sugere-se a continuidade desta pesquisa em outros trabalhos para que o método de padronização seja implantado, e também recomenda-se implantação em outros setores empregando a qualidade, para assim, favorecer o desenvolvimento das organizações hospitalares.

Conclui-se que é preciso estar atento aos métodos de padronização, atribuindo qualidade em busca de

desenvolvimento pessoal e da organização. As ferramentas de qualidade fazem a diferença, portanto a sugestão do POP trará resultados positivos se implantados.

REFERÊNCIAS

ALVES, Vera Lucia de Souza. **Gestão da Qualidade Ferramentas utilizadas no contexto contemporâneo da saúde**. 2. ed. São Paulo: Martinari, 2012. 200 p.

ARAÚJO, Luiz César Gonçalves de; GARCIA, Adriana Amadeu. **Gestão de Pessoas: Estratégias e Integração Organizacional**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 428 p.

_____. **Teoria geral da administração: orientação pra escolha de um caminho profissional**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 301 p.

ASSAF NETO, Alexandre. **Finanças Corporativas e Valor**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 762 p.

BONATO, Vera Lucia. Gestão de qualidade em saúde: melhorando assistência ao cliente. **O Mundo da Saúde**, São Paulo, nº 35, 5, p. 319-331, maio, 2011. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/artigos/gestao_qualidade_saude_melhorando_assistencia_cliente.pdf>. Acesso em: 17 maio 2014.

BORBA, Valdir Ribeiro; LISBOA, Teresinha Covas. **Teoria geral da administração hospitalar: estruturação e evolução do processo de gestão hospitalar**. 1. ed. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006. 1ª reimpressão: 2010. 240 p.

BORBA, Valdir Ribeiro. **Do Planejamento ao Controle de Gestão Hospitalar: um instrumento para o desenvolvimento empresarial e técnico.** Rio de Janeiro: Qualitymark, 2006. 248 p.

BRILINGER, Caroline Orlandi; PACHER, Joice Cristina. **Padronização do Processo de Faturamento em uma Clínica Particular.** 2013. 77 f.. Trabalho de Conclusão de curso de Tecnologia em Gestão Hospitalar, Instituto Federal de Santa Catarina, Joinville.

CAMPOS, Vicente Falconi. **Qualidade total: padronização de empresas.** 3. ed. Belo Horizonte: Fundação Christiano Ottoni, 1992.

_____. **Gerenciamento da rotina do trabalho do dia-a-dia.** 8. ed. Nova Lima: INDG, 2004. 272p.

CARPINETTI, Luiz Cesar Ribeiro. **Gestão de qualidade: conceitos e técnicas.** 1. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 241 p.

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento Estratégico.** 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. 415 p.

_____. **Recursos Humanos - O capital humano das organizações.** 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009. 506 p.

_____. **Iniciação à teoria das organizações.** ed. São Paulo: Manole, 2010. 253 p.

FISCHER, Georg et al. **Gestão da Qualidade - Segurança do trabalho e gestão ambiental**. 2. ed. São Paulo: Blucher, 2009. 2ª reimpressão: 2013. 240 p.

FREITAS, Silvana de Lima; GUARECHI, Helena Maria. A Padronização de Processos no Serviço Público Através do Uso de Manuais: a Viabilidade do Manual de Eventos da UTFPR – Campos de Francisco Beltrão. **Revista Organização Sistêmica**. Curitiba, v.2, n.1, p.XX – XX, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www.grupouninter.com.br/revistaorganizacao sistemica/index.php/organizacaoSistemica/article/view/137/51>> Acesso em: 27 abr. 2014.

GENRO, Bruna Pasqualini; GOLDIM, José Roberto. Acreditação Hospitalar e o Processo de Consentimento Informado. **Revista HCPA**. Porto Alegre, RS, nº 32, 4, p. 496-502, dez. 2012. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/hcpa/article/view/36919/23944>>. Acesso em: 10 maio 2014.

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 200 p.

GOUREVITCH, Philip; MORRIS, Errol. **Procedimento operacional padrão: uma história de guerra**. São Paulo: Companhia das Letras, 2008.

HELITO, Renata Almeida Barros. **Processos de Qualificação e Avaliação de Serviços de Saúde**. In: D'INNOCENZO, Maria et al. **Indicadores, auditoria, certificações: ferramentas de qualidade para gestão em saúde**. 2. ed. São Paulo: Martinari, 2010. p. 37 – 48.

HONÓRIO, Rita Paiva Pereira; CAETANO, Joselany Áfio; ALMEIDA, Paulo César de. Validação de procedimentos operacionais padrão no cuidado de enfermagem de pacientes com cateter totalmente implantado. **Revista Brasileira de Enfermagem REBEn**, Brasília, nº 64, 5, p. 802-809, dez, 2011. Disponível em: <[file:///D:/Downloads/a13v64n5%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/a13v64n5%20(1).pdf)> Acesso em: 18 maio 2014.

KURCGANT, Paulina et al. **Administração em Enfermagem**. 1. ed. São Paulo: EPU, 1991. 9 reimpressão 2008. 237 p.

LIMA, Adilson Celestino de et al. **Finanças Corporativas e Mercados**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 237 p.

LIMA, Erika. **Faturmedica**: Rotinas Administrativas em Faturamento Médico – Hospitalar à Operadoras de Planos de Saúde. 1 ed. Copyright 2007, 2010. 198p.

LUZ, Francys Mary da. **Educação Permanente em Saúde (EPS): uma estratégia que possibilita transformações no processo de Trabalho**. 2010. 32 f. TCC (Graduação) - Curso de Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família, Universidade Federal de Minas Gerais, Varginha/ Minas Gerais, 2010. Disponível em: <<https://www.nescon.medicina.ufmg.br/biblioteca/imagem/0499.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2014.

MANZO, Bruna Figueiredo et al. As Percepções dos Profissionais de Saúde sobre o Processo de Acreditação Hospitalar. **Rev. Enferm. Uerj**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 19, p.571-576, 07 set.

2011. Disponível em:
<<http://www.facenf.uerj.br/v19n4/v19n4a11.pdf>>. Acesso em: 28
abr. 2014.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Metodologia do Trabalho Científico: Procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos**. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2010. 228 p.

MASSAROLI, Aline; SAUPE, Rosita. **Distinção Conceitual: Educação Permanente e Educação Continuada no Processo de Trabalho em Saúde**. Disponível em:
<<http://www.abennacional.org.br/2SITE/Arquivos/N.045.pdf>> .
Acesso em: 03 Maio 2014.

MAXIMIANO, Antonio Cesar Amaru. **Teoria Geral da Administração- Da Revolução Urbana à Revolução Digital**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011. 521 p.

_____. **Teoria Geral da Administração**. 1. ed. São Paulo: Atlas, 2012. 353 p.

MELLO, Vanessa Evelyn de. **A relevância do uso do procedimento operacional padrão**. 2012. Conselho federal de enfermagem - COFEN. Disponível em:
<http://www.programaproficiencia.com.br/index.php?option=com_content&view=article&id=498.html>. Acesso em: 20 maio 2014.

MONTEIRO, Maria Inês; CHILLIDA, Manuela de Santana; BARGAS, Elite Boaventura. Educação continuada em um serviço terceirizado de limpeza de um hospital universitário. **Rev Latino-**

am Enfermagem. n° 12, 3, p. 541-548, junho, 2004. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v12n3/v12n3a13.pdf>>. Acesso em: 1 maio 2014.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Administração de Processos: conceitos, metodologia e práticas.** São Paulo: Atlas, 2006.

ROCHA, Francisca Cecília Viana. **Manual de Procedimentos Operacionais Padrão de Enfermagem do Hospital Getúlio Vargas.** 1 ed. Teresina: HGV, 2012. 149 p.

ROGANTE, Maria Marilene; PADOVEZE, Maria Clara. **Padronização, Qualificação e Aquisição de Materiais e Equipamentos Médico-Hospitalares.** São Paulo: EPU, 2005. 109 p.

SANTOS, Nathália de Melo; SILVEIRA, Rebecca Impelizeri Moura da; SANTOS, Fabrycia Maria Teodoro. Evolução da Teoria Organizacional: as Perspectivas da Teoria Sistêmica e da Gestão por Processos. **Gestão Contemporânea**, Porto Alegre, n° 8, 10, p. 141-164, dez. 2011. Disponível em: <[file:///D:/Downloads/80-395-1-PB%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/80-395-1-PB%20(1).pdf)>. Acesso em: 19 Maio 2014.

SAUDI - Sistema de Auditoria de Contas Médicas. **Glossário SAUDI.** Disponível em: <<http://www.saudi.com.br/doku.php?id=saudi:glossario>>. Acesso em: 19 Maio 2014.

SEVERINO, Antônio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23. ed. rev. e atualizada. São Paulo: Cortez, 2007. p. 299.

SILVA, Washington Luis Vieira; DUARTE, Felipe de Melo; OLIVEIRA, Jucelândia Nascimento. Padronização: um fator importante para a engenharia de métodos. **Qualit@s - Revista Eletrônica**, v. 3, nº 1, p. 01-15, 2004. Disponível em: <<http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/viewFile/35/27>>. Acesso em: 27 abr. 2014.

SOUZA, Raquel Costa Rodrigues de et al. Educação Permanente em Enfermagem e a Interface com a Ouvidoria Hospitalar. **Rev. Rene**, Fortaleza, nº 11, 4, p. 85-94, dez, 2010. Disponível em: <<http://www.revistarene.ufc.br/revista/index.php/revista/article/viewFile/427/pdf>>. Acesso em: 29 abr. 2014.

VIEIRA, Dirce Krassuski; DETONI, Dimas José; BRAUM, Loreni Maria dos Santos. **Indicadores de Qualidade em uma Unidade Hospitalar**. Faculdade de Ciências Sociais e Aplicadas de Cascavel (UNIVEL) – Cascavel, PR, Brasil. Fundação Universidade Regional de Blumenau (FURB) – Blumenau, SC, Brasil. Disponível em: <http://www.aedb.br/seget/artigos06/680_Indicadores%20de%20qualidade%20em%20uma%20Unidade%20Hospitalar.pdf>. Acesso em: 04 Maio 2014.

VIEIRA FILHO, Geraldo. **Gestão da qualidade total: uma abordagem prática**. 3. ed. Campinas, São Paulo: Alínea, 2010.

WERKEMA, Maria Cristina Catarino; AGUIAR, Sílvio. **Análise de regressão: como entender o relacionamento entre as variáveis de um processo**. 1. ed. Belo Horizonte, MG: Editora Ltda, 2006. 306 p.

Wiltgen, Julia. Os hospitais de excelência do Brasil em 2012. Disponível em: <<http://exame.abril.com.br/seu-dinheiro/noticias/os-hospitais-de-excelencia-do-brasil-em-2012#2>> Acesso em: 02 Jun. 2014.

ANEXOS

ANEXO B- GUIA DE CONSULTA

| GUIA DE CONSULTA | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| 1 - Registro ANS 33960-1 | | 3 - Data de Emissão da Guia _ / _ / _ / _ / _ / _ | | | |
| Dados do Beneficiário | | | 5 - Plano | | 6 - Validade da Carteira _ / _ / _ / _ / _ / _ |
| 4 - Número da Carteira _ _ _ _ _ | | | 7 - Nome _ _ _ _ _ | | |
| | | | 8 - Número do Cartão Nacional de Saúde _ _ _ _ _ | | |
| Dados do Contratado | | | | | |
| 9 - Código na Operadora / CNPJ / CPF _ _ _ _ _ | | | 10 - Nome do Contratado _ _ _ _ _ | | 11 - Código CNES _ _ _ _ _ |
| 12 - TL 13-14-15 - Logradouro - Número - Complemento _ _ _ _ _ | | | 16 - Município _ _ _ _ _ | | 17 - UF _ _ |
| | | | 18 - Código IBGE _ _ _ _ | 19 - CEP _ _ _ _ _ | |
| 20 - Nome do Profissional Executante _ _ _ _ _ | | | 21 - Conselho Profissional _ _ | 22 - Número no Conselho _ _ _ _ | 23 - UF _ _ |
| 24 - Código CBO S _ _ _ _ | | | | | |
| Hipóteses Diagnósticas | | | | | |
| 25 - Tipo de Doença _ A - Aguda C - Crônica | | 26 - Tempo de Doença _ A - Anos M - Meses D - Dias | | 27 - Indicação de Acidente _ A - Acidente ou doença relacionada ao trabalho 1 - Trajeto 2 - Outros | |
| 28 - CID Principal _ _ _ . _ . _ | | 29 - CID (2) _ _ _ . _ . _ | 30 - CID (3) _ _ _ . _ . _ | 31 - CID (4) _ _ _ . _ . _ | |
| Dados do Atendimento / Procedimento Realizado | | | | | |
| 32 - Data do Atendimento _ / _ / _ / _ / _ / _ | | 33 - Código Tabela _ _ | | 34 - Código Procedimento _ _ _ _ _ | |
| 35 - Tipo de Consulta _ - 1 - Primeira 2 - Seguimento 3 - Pós-Natal | | | 36 - Tipo de Saída _ - 1 - Retorno 2 - Retorno SADT 3 - Referência 4 - Internação 5 - Alta | | |
| 37 - Observação _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ | | | | | |
| 38 - Data e Assinatura do Médico _ / _ / _ / _ / _ / _ | | | 39 - Data e Assinatura do Beneficiário ou Responsável _ / _ / _ / _ / _ / _ | | |

ANEXO C - GUIA SADT VERSO

| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
|------------------|------------------|-------------------------|----------------------|
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 73-Código do OPM | 74-Descrição OPM | 79-Código do OPM | 80-Descrição OPM |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| OPM Solicitadas | | OPM Utilizadas | |
| 72-Tabela | 72-Tabela | 78-Tabela | 78-Tabela |
| 1 | 15-Qte. | 81-Qte. | 82-Código de Barras |
| 2 | 76-Fabricante | 83-Valor Unitário - R\$ | 84-Valor Total - R\$ |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |

