



# CARTILHA

## Diretores

## Assistenciais

2023

Cartilha para apoio aos Novos Diretores Assistenciais das unidades administrada pela Fundação Saúde do Estado do Rio de Janeiro

*\*Alguns links foram retirados dessa versão da cartilha por conter dados sensíveis.*

# Caro Diretor(a) Assistencial,

 seja bem vindo(a) à FSERJ!

Entendemos que a Diretoria Assistencial das unidades é uma função extremamente importante a ser desempenhada, por estar conectada a importantes processos que ajudarão a garantir a qualidade na assistência aos usuários.

## Usuário

Você tem ligação direta com o usuário e seu trabalho impacta na qualidade do serviço prestado a eles. Por isso, conhecer os protocolos clínicos, indicadores e seus resultados, são fundamentais.

## Diretoria

Você irá assessorar a direção geral em assuntos técnicos assistenciais não apenas diante dos Conselhos Regionais de Medicina, mas também junto a autoridades sanitárias, Ministério Público e Judiciário.

## FSERJ

Você será o canal de comunicação da DIRTÁ dentro da unidade, suas atribuições estão diretamente relacionadas a essa diretoria da FSERJ.

## Para começar,

**CLIQUE AQUI!**



Que tal conferir o Termo de Referência (TR) da sua unidade? Nele você vai encontrar todas as obrigações e responsabilidades da unidade pactuadas junto a SES.

**Clique aqui e confira o TR da sua Unidade!**



# Você conhece a FSE RJ?

## Uma breve apresentação

A Fundação Saúde é uma entidade pública, de personalidade jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, que visa à gestão da saúde pública no Estado do Rio de Janeiro. Por ser órgão integrante da administração pública indireta, está vinculada à Secretaria de Estado de Saúde e atua em consonância com as diretrizes constitucionais e legais previstas para o Sistema Único de Saúde

# Missão

Gerenciar unidades públicas de saúde com o intuito de apoiar na execução das políticas de saúde promovidas pela Secretaria de Estado de Saúde, resultando em melhorias dos serviços de assistência à população do Estado do Rio de Janeiro

# Visão

Ser o melhor modelo de gestão de unidades públicas de saúde.

# Valores



**COMPROMETIMENTO**



**EFICIÊNCIA**



**RESPEITO**



**TRANSPARÊNCIA**



**ALIANÇA**



# Diretrizes

A Fundação Saúde tem como missão gerenciar unidades públicas de saúde alinhada à SES/RJ, pautada nas seguintes diretrizes:



## Gestão pela Qualidade

Otimizar recursos, agilizar os processos e promover as boas práticas de gestão.

## Imagem

Consolidar a imagem positiva junto às partes interessadas.

## Assistência

Oferecer gestão da assistência com qualidade no cuidado.

## Desenvolvimento Institucional

Oferecer educação, capacitação, qualificação profissional e pesquisa, objetivando o aprimoramento da gestão das unidades.

# Diretorias

A Fundação Saúde é dividida em 6 Diretorias principais, cujas atribuições estão descritas a seguir.

## DIREX

### EXECUTIVA

Gestão técnica, patrimonial, financeira, administrativa e operacional da Fundação Saúde.

## DIRPG

### PLANEJAMENTO E GESTÃO DO CONTRATO DE METAS

Coordenação que propõe políticas e programas relativos à área de governança, planejamento e gestão do contrato de metas, estabelecendo diretrizes técnicas.

## DIRAF

### ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

Coordenação, execução e controle das atividades relacionadas a materiais, patrimônio, administração financeira orçamentária e contábil.

## DIRTA

### TÉCNICO-ASSISTENCIAL

Coordenação, supervisão e avaliação das ações e atividades assistenciais de saúde implementadas pelas unidades de saúde.

## DIRRH

### RECURSOS HUMANOS

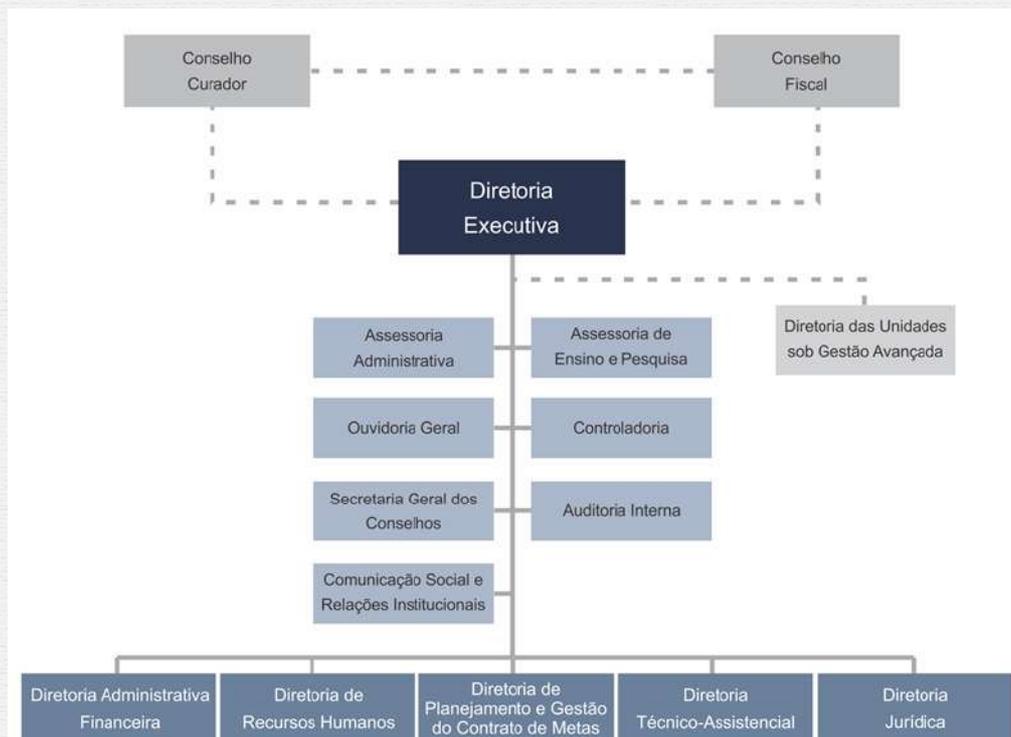
Coordenação, execução e controle das atividades relativas à administração e desenvolvimento de gestão de pessoas.

## DIRJUR

### JURÍDICA

Coordenação representante da entidade em juízo ou em fora dele, uma vez que é da sua competência a manifestação em assuntos que envolvam questões jurídicas.

## Organograma da Fundação Saúde



# Atribuições

## da Diretoria Assistencial



Entenda o que a FSERJ espera de você!

Nas páginas a seguir descrevemos suas principais atribuições na unidade e junto a FSERJ.

Embora pareçam muitas atribuições, estamos disponíveis para você e oferecemos todo suporte para realização das atividades.



# Atividades de Assistência Médica

- Manter sua Responsabilidade Técnica regular ao longo do seu período de gestão;
- Responder tecnicamente ao CREMERJ;
- Participar efetivamente do Núcleo de Segurança do Paciente e do NEP (Núcleo de Ensino e Pesquisa);
- Supervisionar a execução das atividades de assistência médica da Unidade;
- Manter perfeito relacionamento com os membros do Corpo Clínico da Unidade;
- Gerenciar e acompanhar todas as chefias assistenciais da Unidade;
- Realizar o gerenciamento do corpo clínico junto ao RH quanto a comprovação de especializações e capacitação profissional para o cargo;
- Descrever, implantar e revisar, quando necessário, os protocolos clínicos;
- Garantir a capacitação da equipe nos protocolos vigentes na Unidade registrada através de lista de presença;
- Garantir que a grade de medicamentos e insumos da unidade esteja atualizada e padronizada conforme diretrizes da SES e FSERJ.



**CLIQUE AQUI!**

**Clique aqui e tenha acesso ao Plano de Segurança do Paciente**

# Comissões Obrigatórias

- Garantir a implantação e efetividade das comissões obrigatórias conforme Portarias. CRIA TABELA COM PORTARIAS PRA CADA UNIDADE.
- Realizar reuniões de acompanhamento periódicas junto as comissões, evidenciadas em atas de reunião e lista de presença;
- Discutir os resultados dos indicadores junto aos membros das comissões e gerar planos de ação a partir deles.

**CLIQUE AQUI!**



**Saiba as comissões obrigatórias da sua Unidade!**

# Indicadores Assistenciais

- Acompanhar os resultados de todos os indicadores que envolvem a assistência, visando atingimento das metas institucionais;
- Dar suporte ao assessor de planejamento no desenvolvimento de justificativas assistenciais no caso de metas não alcançadas;
- Propor ações corretivas através de planos de ação para melhoria dos resultados obtidos;
- Realizar reuniões mensais de acompanhamento dos indicadores da unidade junto a equipe assistencial;
- Sugerir a implementação de indicadores internos quando necessário, para gerenciar processos e obter oportunidade de melhorias.

# Atividades Administrativas

- Zelar pelo cumprimento das disposições legais e regulamentares em vigor;
- Representar a Unidade em suas relações com as autoridades sanitárias e outras, quando exigirem a legislação em vigor;
- Controlar, fiscalizar e atestar notas fiscais de serviços diretamente ligados a assistência;
- Encaminhar a FSERJ solicitações recebidas por órgãos de controle externos;
- Comunicar à FSERJ das irregularidades apresentadas através de fiscalizações/auditorias internas;
- Assegurar condições dignas de trabalho e os meios indispensáveis à prática assistencial, visando o melhor desempenho do Corpo Clínico e demais profissionais de saúde em benefício da população usuária da Unidade.

# Material Essencial



## Documentos Base

Preparamos um apanhado de documentos que serão fundamentais e muito usados ao longo de sua gestão.

Para os documentos abaixo, basta clicar no nome de cada documento, para abri-lo. Para fazer o download clique em ARQUIVO > FAZER DOWNLOAD > ESCOLHER O FORMATO e pronto!



**CLIQUE NO NOME DE CADA DOCUMENTO PARA ACESSÁ-LO!**



- Modelo de Protocolo Clínico. docx
- Lista de Presença: Capacitação conforme RH. docx
- Modelo de Ata de Reunião. docx
- Plano de Ação. xls
- Modelo de Apresentação. ppt
- Modelo de Ata de Reunião das Comissões. docx



Está com problemas  
e precisa de ajuda  
da FSERJ?

# Comunicação



Você sabe a quem procurar para ajudá-lo a resolver seu problema?

Não se preocupe!

Para te ajudar nessa missão, que é a comunicação, listamos em uma planilha os principais desafios que você pode enfrentar e o contato de qual colaborador da FSERJ pode te dar uma mãozinha.

**CLIQUE NA ÁREA VERDE  
ABAIXO E ACESSE!**



**Planilha de Comunicação Unidade x FSERJ**

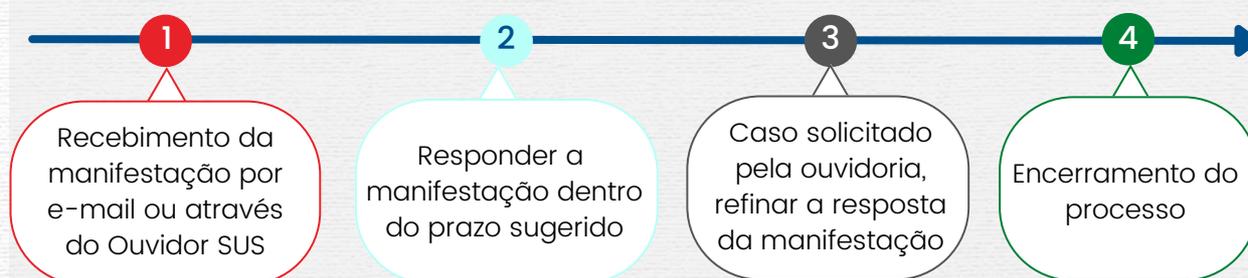
# Ouvidoria



Recebi uma manifestação,  
o que devo fazer?



## Fluxo de Recebimento e Resposta a uma Manifestação



## Como elaborar uma resposta?

1- Ler a manifestação com atenção e listar as áreas que estariam envolvidas no problema e em uma possível resolução. Elogios são sempre bem vindos e devem ser divulgados aos colaboradores!

2- Reunir-se com os representantes de cada área para averiguar os fatos e então elaborar uma resposta traçando um Plano de Ação para melhoria contínua

3- A resposta deve estar direcionada ao cidadão que se manifestou. Devemos evitar siglas, abreviações e estrangeirismos, respeitar o bom português, evitar uso de jargão técnico, utilizar linguagem de fácil entendimento e quando possível explicar e orientar o cidadão em alguma ação.



**Atenção ao prazo de resposta, pois este, impacta diretamente no indicador de resolubilidade da Ouvidoria!**

**CLIQUE AQUI  
E ACOMPANHE!**



**Indicador de resolubilidade da Ouvidoria**

# Considerações Finais

**Desejamos muito sucesso em sua gestão!**

Esses são os votos mais sinceros da DIRTÀ a você. Trabalharemos juntos na missão de construir o melhor legado possível à população atendida por sua unidade.

Acreditamos no poder das suas ações!



## Endereço

Av. Padre Leonel Franca, 248 - 1o Andar - Gávea, Rio de Janeiro



## Telefone

+55 (21) 2234 - 1503



## Site

[www.fs.rj.gov.br](http://www.fs.rj.gov.br)



## Elaboração:

DIRPG- Anna Corrêa, Débora Medina e Michelle Araújo

## Aprovado por:

DIRTÀ- Carla Boquimpani, Fernanda Jordy e Mayara Medeiros