



CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO NORDESTE DE SANTA CATARINA

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

~~Quando o Ente da Federação não dispuser de prontuário eletrônico, este poderá ser substituído por cadastro similar.~~

~~A CONTRATADA proverá estrutura necessária para o atendimento integral e em tempo hábil de toda a demanda destes usuários.~~

~~Os quantitativos e formas de faturamento estão especificados neste termo de referência.~~

~~O contrato de prestação de serviços será firmado com a empresa vencedora do certame e os municípios do CISNORDESTE, além dos demais Consórcios Participantes, que farão sua gestão e pagamento à CONTRATADA, conforme definições contidas neste termo de referência.~~

~~Os Consórcios farão adesão à Ata através de Termo de Cooperação com o órgão gerenciador - CISNORDESTE.~~

~~A CONTRATADA deverá estimular a realização de campanhas de forma mensal junto aos Entes participantes da execução do contrato de ininterruptamente, fornecendo materiais, modelos, ideias, planos etc. visando a disseminação do conhecimento satisfatório da população quanto à utilização do serviço;~~

~~Plano de Marketing semestral de pré-aprovação da comissão citada acima que será designada pelos CONTRATANTES para acompanhamento da execução dos serviços e em sequência ao envio mensal dos materiais a serem adaptados e utilizados pelos municípios para atendimento ao item.~~

~~As despesas decorrentes desta medida deverão correr por conta da CONTRATADA.~~

8. DO PAGAMENTO E REAJUSTE

~~Após o envio do relatório detalhado no item anterior pela CONTRATADA, a comissão se reunirá e apresentará seu parecer sobre a execução dos serviços do período, sempre até o 10º (decimo) dia útil de cada mês.~~

~~Após reunião, a comissão encaminhará à CONTRATADA ata com detalhamento do ocorrido, justificando em caso de glosas, incluindo valor da Nota Fiscal a ser emitida separadamente para cada entidade participante.~~

~~O pagamento deverá ser realizado de forma individual de acordo com o serviço prestado mensalmente por cada entidade CONTRATANTE em até **30 (trinta) dias** após a emissão do aceite pela comissão.~~

~~Os valores pactuados serão reajustados simultaneamente por todos os participantes do processo no mês de FEVEREIRO de cada ano, com validade para cobrança na nota fiscal a ser paga no mês de MARÇO, com base no INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) anunciado do ano anterior (de janeiro a dezembro), a menos que seja criado índice setorial oficial, obrigatoriamente imposto pela União. A medida visa padronizar o valor a ser pago pelos participantes do processo, evitando que haja várias tabelas de valores vigentes sendo praticadas pelos participantes em virtude da formalização do contrato em meses distintos.~~

9. DA ABRANGÊNCIA DOS SERVIÇOS

9.1 DO ACOLHIMENTO PRÉ-CLÍNICO:

9.1.1 Com *chatbot*, Técnicos de Enfermagem e Enfermeiros, de acordo com cada situação:

9.1.2 Técnico de enfermagem: Serviço de Informação Geral, de temas conexos com informações em saúde pública, baseados em Protocolos do Município; Serviço de Prestação de Informações em Saúde, baseados em Protocolos do Ministério da Saúde e de Protocolos do Município;

9.1.3 Enfermeiro: Serviço de tele triagem, de acolhimento, aconselhamento em saúde, e de



**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE
DO NORDESTE DE SANTA CATARINA**

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

encaminhamentos de orientação em saúde, baseado em algoritmos e protocolos aprovados pelo CONTRATANTE; serviço de promoção de autocuidados em saúde, prevenção e tele orientações em linhas de cuidados em saúde, baseado em protocolos clínicos híbridos com *chatbot*.

9.1.4 Dos canais de acesso:

9.1.4.1 O serviço de atendimento remoto em saúde compreende os seguintes canais de acesso, devidamente atualizados e adaptados a cada um dos serviços de atendimento prestados:

9.1.4.2 Telefone: com número único de ligação gratuita (0800), acessível a partir das redes fixa e móvel;

9.1.4.3 O serviço de atendimento remoto em saúde deverá dispor de uma linha telefônica para ligação sem custos ao usuário (0800) para o acesso aos serviços, nos termos deste Termo de Referência;

9.1.4.4 Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deste canal, seja por telefonema de linha fixa ou móvel, deverão correr por conta da CONTRATADA.

9.1.4.5 Chat: ferramenta de conversação via texto em tempo real com acessibilidade a partir do site de internet ou a partir de aplicativo móvel fornecido pela CONTRATADA;

9.1.4.6 Videochamada: ferramenta de conversação via vídeo com acessibilidade a partir do aplicativo móvel ou site na internet.

9.1.5 Processo de atendimento serviços de acolhimento pré-clínico:

9.1.5.1 O atendimento deverá acontecer segundo as seguintes etapas, atendimento inicial, características:

9.1.5.2 O atendimento inicial com técnico de enfermagem ou enfermeiro se dará a partir do contato pelo usuário, que não poderá ultrapassar 300 (trezentos) segundos, sendo que 80% deverão ser atendidos em até 120 (cento e vinte) segundos após a tentativa inicial do usuário.

9.1.5.3 O atendimento inicial que ultrapassar o prazo previsto no item acima e estiver fora do percentual apontado não será computado para fins de pagamento;

9.1.5.3.1 Para fins de apuração do cumprimento deste, será obrigatório por parte da CONTRATADA, encaminhar mensalmente relatório individualizado por entidade contratante, contendo os atendimentos pré-clínicos com: dia, horário de início do toque do telefone, horário do efetivo atendimento e horário de finalização da chamada.

9.1.5.4 O primeiro Nó decisório identifica o usuário e seu cadastro no sistema.

9.1.5.5 Para usuários não cadastrados, o técnico de enfermagem oferecerá informações acerca de como proceder o cadastro no município e quais os serviços de demanda espontânea estão disponíveis na região, conforme script provido pelo CONTRATANTE.

9.1.5.6 Para usuários com cadastro no sistema de prontuário eletrônico municipal, técnico de enfermagem procederá à categorização da demanda, conforme protocolos pactuados com o CONTRATANTE. As possíveis categorias são:

9.1.5.7 Orientações acerca do sistema de saúde, definidas como quaisquer informações sobre a rede municipal de saúde, seu funcionamento e fluxos específicos. O operador oferecerá as informações adequadas, conforme script pactuado com o CONTRATANTE.

9.1.5.8 Informações gerais de saúde, como calendário vacinal, disponibilidade de serviços, temas epidemiológicos relevantes ao ente CONTRATANTE.

9.1.5.9 Provimento de orientações de fluxos do sistema de saúde para os casos em que a



**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE
DO NORDESTE DE SANTA CATARINA**

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

demanda não for relacionada a cuidado individual.

- 9.1.5.10 Provimento de orientações de cuidado individual e fluxos de atendimento para os casos de dúvidas clínicas pontuais não relacionadas a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas.
- 9.1.5.11 Atualização dos dados do usuário no prontuário eletrônico em vigência no município por meio de integração com o Sistema da CONTRATADA.
- 9.1.5.12 Atendimento guiado por algoritmo, quando houver a necessidade de avaliação e orientação acerca de condição específica de saúde do usuário. Nestes casos, a ligação será transferida para o atendimento por profissional enfermeiro e guiado por algoritmos clínicos.
- 9.1.5.13 Atendimento do enfermeiro guiado por algoritmo:
- 9.1.5.13.1 O atendimento se dará a partir da transferência por parte do técnico de enfermagem, ou pelo chatbot se for o caso, para o enfermeiro. Essa etapa deverá se iniciar 80% em até 60 (sessenta) segundos a partir da transferência pelo atendente inicial.
- 9.1.5.13.2 Havendo dúvidas clínicas pontuais não relacionadas à sinais e sintomas atuais do usuário, o enfermeiro oferecerá orientações sobre autocuidado e fluxos de atendimento, orientado por protocolos clínicos.
- 9.1.5.13.3 Havendo queixas clínicas específicas, o enfermeiro procederá à classificação clínica da demanda por meio dos Algoritmos. As possíveis classificações são:
- 9.1.5.13.3.1 Atendimento de emergência/urgência, com a necessidade de atendimento *in loco* do usuário: este será orientado a contatar o SAMU.
- 9.1.5.13.3.1.1 Sempre que o caso for de atendimento de emergência, o atendimento deverá ser colocado numa fila de retorno, a depender da situação clínica, para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.
- 9.1.5.13.3.2 **Atendimento de urgência com necessidade clínica de avaliação presencial:** o enfermeiro orientará a procura do serviço de demanda de urgência apropriado para o caso conforme desfechos dos algoritmos.
- 9.1.5.13.3.2.1 Sempre que o caso for de atendimento de urgência, o atendimento deverá ser colocado numa fila de retorno e o enfermeiro terá a liberdade de definir o momento mais apropriado para essa reavaliação dentro do prazo máximo de 24 horas, a depender da situação clínica, para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.
- 9.1.5.13.3.3 **Atendimento de urgência sem necessidade clínica de avaliação presencial imediata:** o paciente será encaminhado ao serviço de Pronto Atendimento presencial adequado;
- 9.1.5.13.3.3.1 O atendimento deverá ser colocado numa fila de retorno que poderá ser feito pelo técnico de enfermagem ou chatbot para essa reavaliação dentro do prazo máximo de 24 horas, a depender da situação clínica, para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.
- 9.1.5.13.4 Atendimento sem indicação de urgência sem necessidade clínica de avaliação presencial imediata, mas com necessidade de avaliação médica conforme desfechos do algoritmo:
- 9.1.5.13.4.1 o enfermeiro poderá agendar uma consulta na rede municipal de saúde em vagas previamente disponibilizadas pela Municipalidade para tal finalidade ou encaminhar ao serviço de saúde presencial adequado;



**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE
DO NORDESTE DE SANTA CATARINA**

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

- 9.1.5.13.4.2 O atendimento deverá ser colocado numa fila de retorno para acompanhamento por *chatbot* ou técnico de enfermagem.
- 9.1.5.13.5 atendimentos sem indicação de urgência com necessidade de agendamento de consulta ou de encaminhamento à unidade de Saúde (conforme desfechos de algoritmo); em vagas previamente disponibilizadas pela Municipalidade para tal finalidade: uma vez identificada esta modalidade de atendimento, o mesmo deverá ser colocado numa fila para retorno e o enfermeiro terá a liberdade de definir o momento mais apropriado para essa reavaliação dentro do prazo máximo de 48 horas, a depender da situação clínica, para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta;
- 9.1.5.13.5.1 O agendamento deverá acontecer via interface de integração entre o sistema de informação da CONTRATADA e o prontuário eletrônico Municipal.
- 9.1.5.13.6 **Nos casos em que não houver necessidade de encaminhamentos, consulta médica ou agendamento prévio:** o profissional de Enfermagem oferecerá orientações de autocuidado e fluxos de atendimento, conforme as definições pactuadas com o cliente.
- 9.1.5.13.6.1 Nestes casos, o atendimento deverá ser colocado numa fila de retorno e o Enfermeiro terá a liberdade de definir o momento mais apropriado para essa reavaliação dentro do prazo máximo de 48 horas, a depender da situação clínica, para avaliação da adequação da orientação oferecida e satisfação do usuário com a oferta.
- 9.1.5.13.6.2 O retorno pode ser feito pelo enfermeiro, por técnico de enfermagem ou por *chatbot*.
- 9.1.5.14 Todas as informações geradas pelos diversos tipos de atendimento (respostas aos nós decisórios, desfechos propostos e respostas do pós-atendimento) deverão ser registradas automaticamente no prontuário eletrônico do usuário, e por interface automática entre os sistemas de informação da CONTRATADA e o prontuário eletrônico Municipal, através de *Application Programming Interface* – APIs disponibilizadas pela CONTRATADA.
- 9.1.6 Os possíveis desfechos do atendimento são:
- 9.1.6.1 **Pelo atendente inicial:** técnico de enfermagem:
- 9.1.6.1.1 Cadastro ou atualização dos dados do usuário através de *Application Programming Interface* – APIs;
- 9.1.6.1.2 Informações gerais de saúde, como calendário vacinal, disponibilidade de serviços, temas relacionados à saúde relevantes ao CONTRATANTE.
- 9.1.6.1.3 Provimento de orientações de fluxos do sistema de saúde para os casos em que a demanda não for relacionada a cuidado individual.
- 9.1.6.1.4 Provimento de orientações de cuidado individual e fluxos de atendimento para os casos de dúvidas clínicas pontuais não relacionados a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas.
- 9.1.6.1.5 Durante todas as interações, se identificado qualquer situação de saúde ou queixa clínica que requeira um nível mais alto de atenção esse atendimento é automaticamente transferido para o Enfermeiro ou orientado que o usuário entre em contato no momento que lhe for mais conveniente;
- 9.1.6.1.5.1 Para a segurança do usuário, essa chamada de alerta ficará pendente, com

notificações de alerta periódicas, tanto para o usuário quanto para a equipe de atendimento. E será concluída somente após existir a avaliação clínica do Enfermeiro, baseado em algoritmos.

9.1.6.2 Pelo profissional enfermeiro, guiado pelos algoritmos de atendimento:

9.1.6.2.1 Orientações de cuidado individual e fluxos de atendimento para os casos de dúvidas clínicas pontuais relacionadas a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas definidas sem indicação de pré-agendamento ou encaminhamento imediato pelos algoritmos de atendimento;

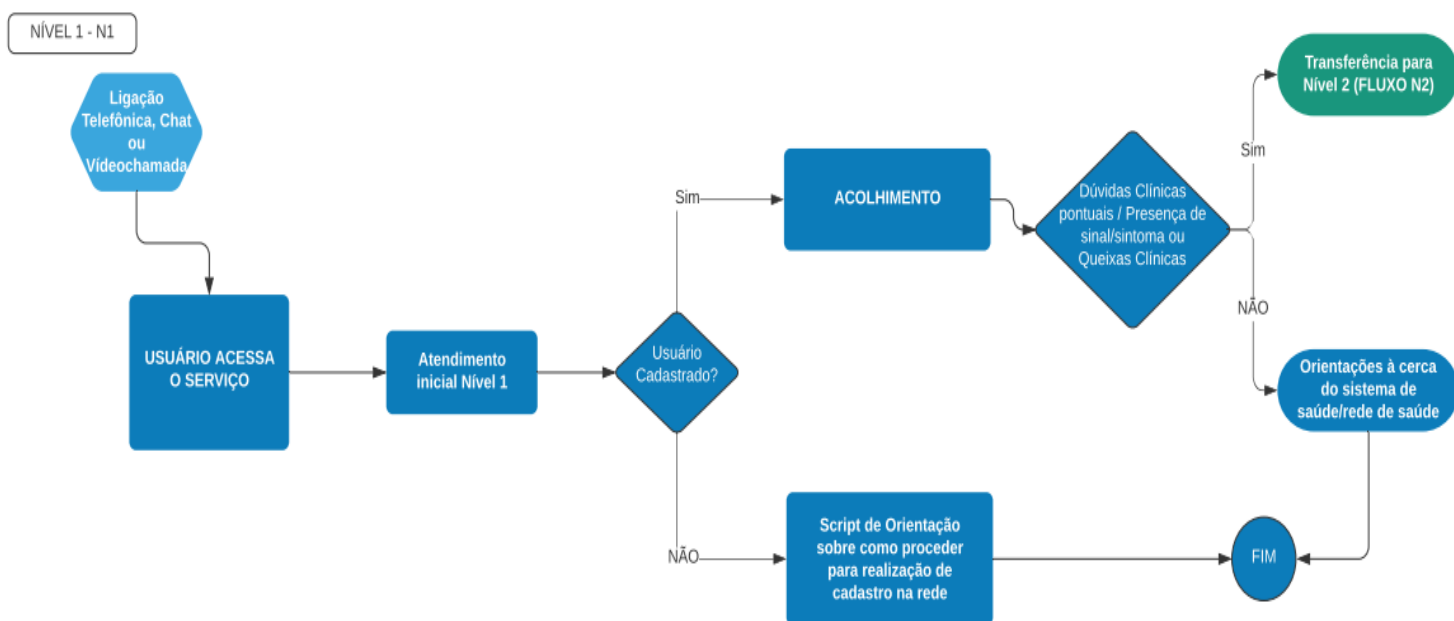
9.1.6.2.2 Orientações de cuidado individual e agendamento de consultas na rede municipal de atenção primária (enfermagem e médicos generalistas da sua equipe de saúde) para os casos relacionados a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas definidas com indicação de pré-agendamento pelos algoritmos de atendimento;

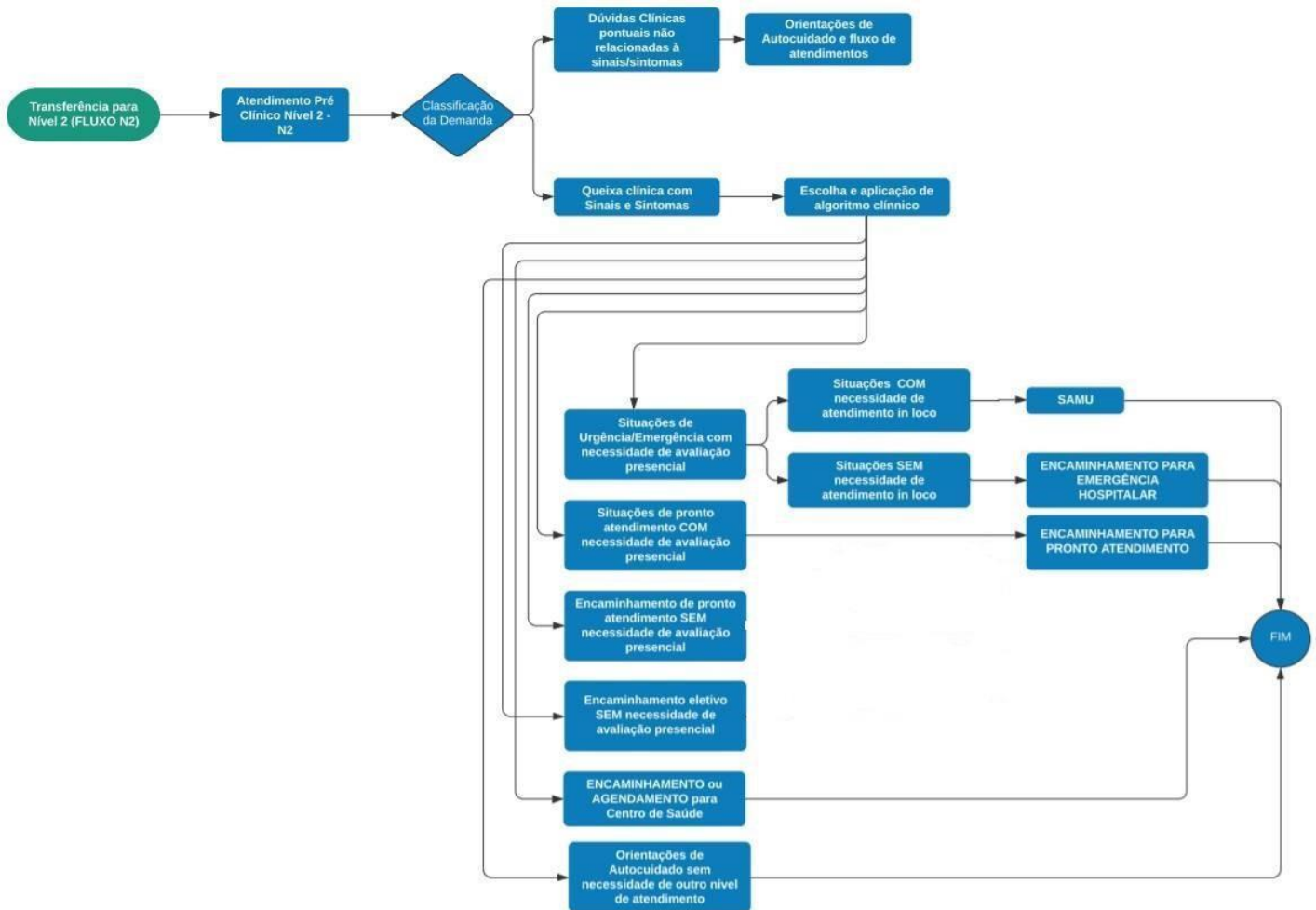
9.1.6.2.3 Orientações de cuidado individual e encaminhamento para consulta médica para os casos relacionados a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas definidas com indicação pelos algoritmos de atendimento;

9.1.6.2.4 Orientações de cuidado individual e encaminhamento imediato a serviços de referência de demanda espontânea para os casos relacionados a sinais, sintomas ou condições clínicas específicas definidas com indicação de encaminhamento imediato pelos algoritmos de atendimento.

9.1.7 Fluxo do acolhimento pré-clínico

Cada município poderá ajustar o presente fluxo diretamente com a CONTRATADA de acordo com seus processos e protocolos.





9.2 SERVIÇO DE INTERCONSULTA:

- 9.2.1 O serviço será disponibilizado de forma gratuita, em tempo hábil e integral, de forma ininterrupta, durante 12 (doze) horas, 5 (cinco) dias por semana, de segunda a sexta feira das 7:00 as 19:00 hs, dos serviços de atendimento médico especializado para interconsulta para os médicos da atenção básica da rede assistencial dos municípios.
- 9.2.2 A CONTRATADA proverá estrutura necessária para o atendimento integral e em tempo hábil de toda a demanda destes usuários (profissionais de saúde).
- 9.2.3 A teleinterconsulta, realizada exclusivamente entre profissionais da saúde para trocas de informações e auxílio diagnóstico ou terapêutico, ocorre quando o médico que está assistindo o paciente busca uma segunda opinião de um colega especialista.



**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE
DO NORDESTE DE SANTA CATARINA**

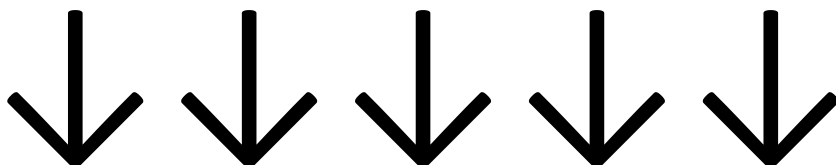
Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

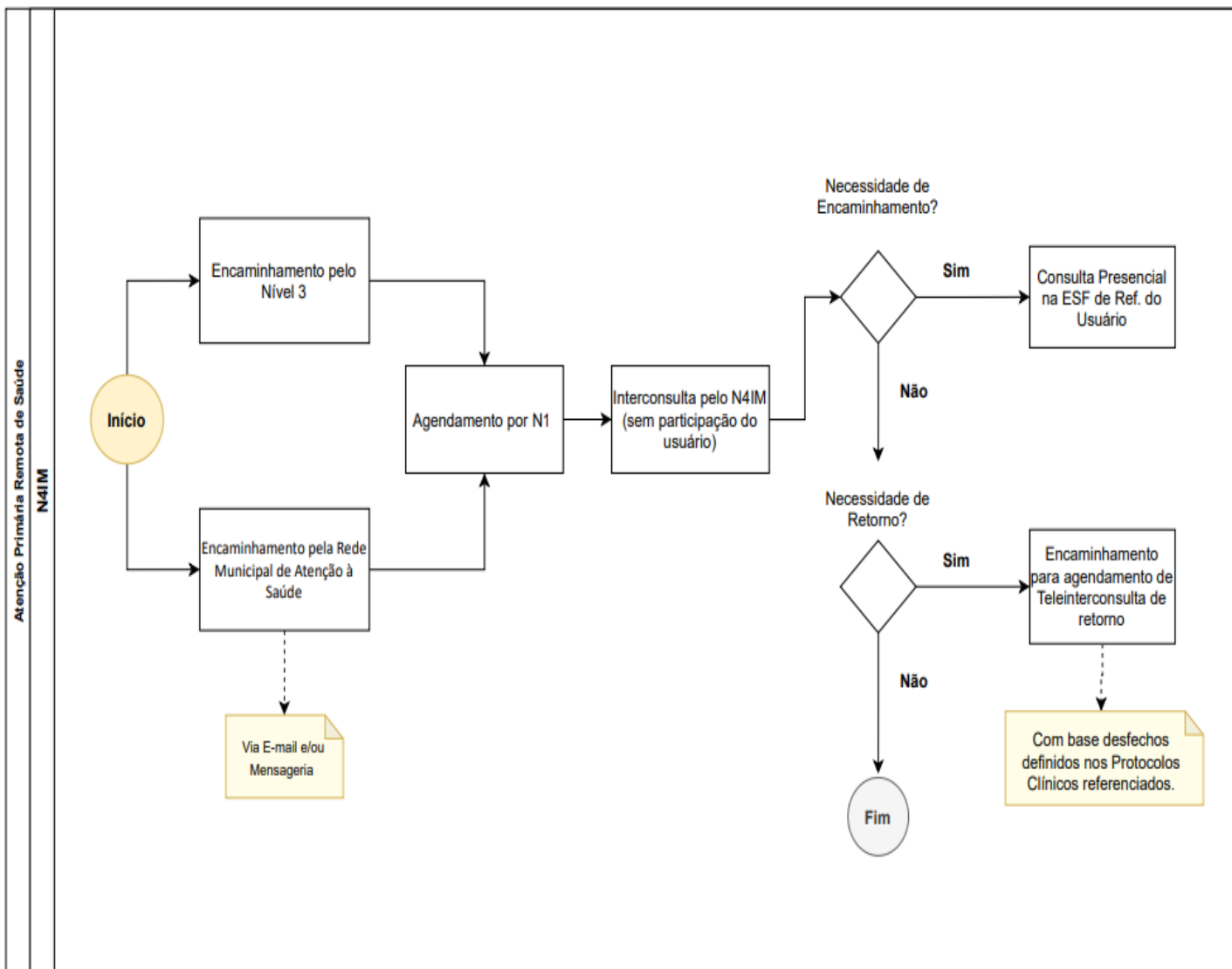
Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

- 9.2.4 O atendimento do operador de Interconsulta poderá se dar a partir de um direcionamento:
- 9.2.4.1 Encaminhamento feito pela rede municipal de atenção à Saúde – por agendamentos através da ferramenta de mensageria e/ou e-mail entre o Município e a Gestão de Agendamento da CONTRATADA para a Especialidade referida;
- 9.2.4.2 O agendamento referido no item anterior deve ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis;
- 9.2.4.3 Para fins de apuração do cumprimento deste, será obrigatório por parte da CONTRATADA, encaminhar mensalmente relatório individualizado por entidade contratante, contendo os atendimentos da interconsulta com: nome do paciente, dia e horário de agendamento, horário de efetivo atendimento e horário de finalização da chamada;
- 9.2.4.4 **O valor da interconsulta contempla a análise clínica de um paciente;**
- 9.2.4.5 A Equipe de Saúde da Atenção Primária definida pela Gestão municipal terá um horário agendado de Interconsulta por semana com a Especialidade Médica definida no cronograma, em horários fixos;
- 9.2.5 Os horários serão pré-definidos em momento de implantação e distribuídos entre os Centros de Saúde atendendo as demandas da rede municipal.
- 9.2.6 O operador de quarto Interconsulta realizará a atendimento do profissional de saúde responsável pelo caso clínico ou pela Equipe de Saúde do usuário (compreendendo: avaliação clínica, análise complementar e terapêuticas, sempre de acordo com as normas e regras vigentes da categoria profissional), seguindo as condutas clínicas, os processos operacionais e as orientações procedimentais dos Protocolos Clínicos referenciados.
- 9.2.7 A especialidade de interconsulta que será disponibilizada é acordada entre Município CONTRATANTE e CONTRATADA, dentro de um cronograma previamente estabelecido definido em até 30 dias antes da alteração. A possibilidade de variação entre as especialidades é importante e relevante para a Rede Municipal, pois servirá para qualificação da Rede de Atenção à Saúde, dentro das necessidades específicas do momento.
- 9.2.8 Fluxo da Interconsulta médica:

Cada município poderá ajustar o presente fluxo diretamente com a CONTRATADA de acordo com seus processos e protocolos.





10. DA MANUTENÇÃO

O município CONTRATANTE deverá se reunir minimamente semestralmente, além de sempre que a conjuntura provar a necessidade de reuniões extraordinárias de acordo com a demanda de qualquer das partes, com a CONTRATADA para ajustes nos processos de trabalho e calibragem dos padrões e desfechos dos algoritmos de atendimento.

11. DOS RESULTADOS ESTIMADOS COM O ATENDIMENTO REMOTO

Redução de atendimentos meramente informativo nas unidades de saúde, como por exemplo para o agendamento de consultas, ou dúvidas sobre serviços e horários de atendimento.
Melhoria imediata na comunicação e entendimento entre o usuário e os serviços públicos de saúde, evitando transtornos e encaminhamentos equivocados entre os estabelecimentos de saúde.
Melhor aplicação e utilização dos recursos instalados de saúde pública no município com



CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO NORDESTE DE SANTA CATARINA

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

direcionamento responsável e protocolizado da demanda para o serviço adequado para sua condução.

Aumento da capacidade da coordenação do cuidado pelos serviços de Atenção Primária à Saúde por meio da adequação do trânsito do usuário pelos serviços disponíveis e do contra referenciamento adequado e responsável das informações acerca dos atendimentos realizados.

Aumento da segurança do usuário por meio da diminuição de sua exposição a riscos desnecessários que podem emergir da procura de serviços de complexidade de oferta inadequados à demanda em pauta.

Aumento da autonomia do usuário nos temas de conhecimento do sistema de saúde e nos temas de cuidado geral de saúde.

Ampliação do acesso ao atendimento em saúde para toda a população do município.

Aumento da assertividade no direcionamento das diferentes demandas para as diferentes complexidades da rede de atendimento.

Aumento da satisfação do usuário com a diminuição da necessidade de deslocamento físico tanto para resolver questões pontuais como com a procura de serviços para atendimento presencial.

Aumento da satisfação do usuário com a ampliação do acesso a informações.

Aumento das informações seguras e atualizadas sobre a Rede de Atenção à Saúde e os usuários do Sistema Único de Saúde, incluindo dados epidemiológicos para o planejamento e elaboração dos Planos Municipais de Saúde.

Qualificação do atendimento das equipes com as interconsultas especializadas.

12. DOS CANAIS DE ACESSO

O serviço de atendimento remoto em saúde compreende os seguintes canais de acesso, devidamente atualizados e adaptados a cada um dos serviços de atendimento prestados:

Telefone: com número único de ligação gratuita (0800), acessível a partir das redes fixa e móvel;

O serviço de atendimento remoto em saúde deverá dispor de uma linha telefônica para ligação sem custos ao usuário (0800) para o acesso aos serviços, nos termos deste Termo de Referência;

Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deste canal, seja por telefonema de linha fixa ou móvel, deverão correr por conta da CONTRATADA.

Chat: ferramenta de conversação via texto em tempo real com acessibilidade a partir do site de internet ou a partir de aplicativo móvel fornecido pela CONTRATADA;

Videochamada: ferramenta de conversação via vídeo com acessibilidade a partir do aplicativo móvel ou site na internet.

13. DO SITE DE INTERNET

O serviço de atendimento remoto em saúde deverá dispor de um site de internet que divulgará serviços e permitirá o acesso, nos termos deste Termo de Referência.

O site de internet deverá apresentar compatibilidade com os navegadores desktop mais prevalentes do mercado, garantindo acesso a pelo menos 95% da base instalada, segundo <http://gs.statcounter.com/browser-market-share/desktop/worldwide>.

A CONTRATADA deverá manter o site permanentemente atualizado, garantindo a acessibilidade dos canais ali suportados.

O site de internet deverá ser aprovado pelo Ente CONTRATANTE, que poderá propor alterações/atualizações.

Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deste canal deverão correr por conta



**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE
DO NORDESTE DE SANTA CATARINA**

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

da CONTRATADA.

14. DO APLICATIVO MÓVEL

O serviço de atendimento remoto em saúde deverá dispor de um aplicativo móvel que permite o acesso, nos termos deste Termo de Referência.

O aplicativo móvel deverá ser acessível a partir de aparelhos de telefone celular (smartphones) e tablets.

O aplicativo móvel deverá apresentar compatibilidade com os sistemas operacionais mais prevalentes do mercado, garantindo acesso a pelo menos 95% da base instalada de dispositivos móveis, segundo <http://gs.statcounter.com/os-market-share/mobile/worldwide>.

A CONTRATADA deverá manter o aplicativo móvel permanentemente atualizado, garantindo a acessibilidade dos canais ali suportados.

O aplicativo móvel deverá ser aprovado pelo Ente CONTRATANTE, que poderá propor alterações/atualizações.

Todos os encargos decorrentes da manutenção e atualização deste canal deverão correr por conta da CONTRATADA.

15. DA ESTRUTURA A SER FORNECIDA PELA CONTRATADA

15.1 SISTEMA DE INFORMAÇÃO

A CONTRATADA deverá oferecer, como metodologia de prestação dos serviços, um conjunto de algoritmos clínicos que contemple os principais sinais e sintomas que geram demandas do sistema público de saúde.

A CONTRATADA deverá possuir propriedade ou direito de uso dos algoritmos, ofertados com a possibilidade de;

Adaptação de fluxos ou vias de atendimento conforme os protocolos clínicos preconizados à rede de atenção pela CONTRATANTE;

Ajuste de desfechos conforme os protocolos e fluxos preconizados pela CONTRATANTE;

Ajustar os fluxos, desfechos e limites possibilitados por estes algoritmos, para alinhamento com as políticas municipais de saúde.

Software específico para este modelo de serviço, com as seguintes características:

Plataforma de telefonia para gestão do serviço de atendimento, que atenda a todos os controles e permita a geração de informações e estatísticas necessárias segundo a legislação dos serviços de call center.

Principais características do sistema de telefonia:

Plataforma de comunicação *omnichannel*, incluindo canais de telefonia receptiva, ativa, webchat, e-mail, bots, mensageria por SMS e WhatsApp.

Aplicações para Operações Ativas (Discagem automatizada a partir de um mailing para realizar atendimento, oferta de produtos, fidelização ou outras com possibilidade de transferência direta para atendentes);

Captura de Dados Sigilosos por telefone, mantendo o operador em permanente contato com o cliente;

Broker SMS, Voz e WhatsApp integrados;

Voice-Mail, Gravador Digital, Conferência, Pay-Per-Call, URA, Chat já fazem parte da solução;

Discador automatizado;

Capacidade de interface através de *Application Programming Interface – APIs* com o sistema municipal de prontuário eletrônico com troca integral de informações e agendamento conforme



CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO NORDESTE DE SANTA CATARINA

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

critérios do Ente da Federação CONTRATANTE; município CONTRATANTE ou município participante do consórcio CONTRATANTE;

Disponibilidade de um conjunto de Algoritmos clínicos nos termos deste Documento completamente integrados à plataforma com capacidade de registro automático das informações prestadas pelo usuário e pelo(s) atendente(s).

Principais características:

Sistema deverá ser baseado em algoritmos clínicos, por meio de uma árvore decisória formada por perguntas e respostas, com questões fechadas (apenas sim, não e não sabe) e questões abertas (múltiplas opções de resposta que direcionam para caminhos diferentes dentro do próprio algoritmo ou para um outro algoritmo, quando necessário), e que serão utilizadas para classificar e realizar avaliação pré-clínica dos usuários que relatarem sintomas no atendimento;

Deverá possibilitar a busca facilitada dos algoritmos referentes a cada sintoma ou condição, utilizando, além da nomenclatura clínica usual, sinônimos que direcionam para o mesmo algoritmo, com pesquisa em todo o campo ou parte dele;

Deverá possibilitar a avaliação de um sintoma isoladamente, ou associação de vários sintomas vinculados a uma única pergunta, que determinarão a próxima ação, que pode ser uma questão, encaminhamento ou orientação;

Deverá possuir funcionalidade para realizar agendamentos para ligações e atendimentos de retorno, garantindo acompanhamento e controle, para casos em que seja necessário acompanhamento da evolução clínica do paciente;

Deverá possuir prontuário do paciente com todo o conteúdo relacionado ao usuário (informações cadastrais, algoritmos respondidos, histórico de atendimentos, contatos realizados, etc.), bem como permitir a sua integração com a ferramenta de prontuário eletrônico da CONTRATANTE.

Deverá permitir que cada chamada possa ser classificada de acordo com a demanda, tais como:

Chamada de Informações em Saúde, onde não há necessidade de triagem, possibilitando prestar informações gerais de saúde, como vacinas, conceitos clínicos, campanhas em vigor, administração de endemias etc;

Chamada de Avaliação Pré-Clínica por Algoritmo, possibilitando a avaliação da queixa e/ou sintoma clínico, com o desenvolvimento de todo algoritmo, sem prioridade de tempo para finalização da chamada.

Deverá possuir atalho para Situações de Emergências e Urgências, onde o tempo de avaliação deve ser o mais breve possível, sem necessidade de confirmação de todo cadastro para que se possa desenvolver toda a chamada sem prejuízo de tempo e dados;

Deverá permitir o controle do histórico de chamadas de cada usuário, contemplando o desfecho de cada chamada;

Deverá permitir que informações do histórico clínico do paciente, como comorbidades, alergias e medicações, sejam incluídas como ponto de informação no processo de triagem;

Deverá permitir a apresentação de resumo das informações do beneficiário com as principais informações do beneficiário (nome [nome social quando existente], sexo, idade, código de identificação, etc.) sempre à vista do atendente, facilitando a comunicação e provendo um atendimento mais humano para o beneficiário;

Deverá permitir utilizar lógicas demográficas (como sexo e idade) e epidemiológicas (como condições conhecidas pré-existentes), selecionando automaticamente questões específicas para cada grupo, gerando ações distintas e filtrando automaticamente questões e assuntos excludentes a determinado sexo ou idade;



CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO NORDESTE DE SANTA CATARINA

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

O algoritmo deverá automaticamente utilizar estas informações para direcionamento da próxima pergunta ou ação, sem necessidade de seleção de algoritmo específico para essas condições.

Permite que as informações prestadas possam ser listadas de acordo com o quadro clínico mais provável do paciente, na forma de que um único algoritmo contenha vários tópicos de autocuidado, e a escolha do mais adequado, listará todas as orientações possíveis e adequadas ao quadro clínico; Deverá permitir o cadastro de informações acerca da rede de saúde para que o atendente possa consultar o estabelecimento de saúde mais próximo da área geográfica solicitada pelo paciente, seja próxima à sua residência ou outro endereço que ele informar;

Deverá ser capaz de, a partir de regras, mudar o caminho sendo seguido nos algoritmos, quando necessário de acordo com os sintomas relatados, sem a necessidade do comando pelo atendente. Também deverá permitir que o atendente decida pela discordância com o algoritmo, caso julgue necessário, de forma manual;

Deverá possuir lógica de priorização por potencial gravidade clínica, ordenando perguntas pelo grau de prioridade, de modo que as questões de queixas relacionadas a problemas menos graves sejam ativadas apenas quando os graves forem descartados;

O sistema deverá permitir a gravação de todos os atendimentos realizados garantindo a segurança e sigilo: os dados e imagens dos pacientes, constantes no registro do prontuário devem ser preservados, obedecendo as normas legais e do CFM pertinentes à guarda, ao manuseio, à integridade, à veracidade, à confidencialidade, à privacidade, à irrefutabilidade e à garantia do sigilo profissional das informações.

Para acesso às gravações, a plataforma deverá dispor de um mecanismo de busca que localize as chamadas gravadas por data, nome do usuário, e registrado do atendimento, devendo a CONTRATADA observar a LGPD;

As gravações efetuadas deverão ser disponibilizadas em até 48 (quarenta e oito) horas de sua solicitação;

Deverá possibilitar a consulta e criação de relatórios para análise regressiva ou em tempo real pela gestão do Ente da Federação CONTRATANTE e pelo CISNORDESTE, em modelo de *Business Intelligence*, de modo a permitir identificar gargalos, necessidades de balanceamento de demanda, gestão das filas de operação de redirecionamentos ou problemas que estejam acontecendo em tempo real.

A solução deverá ser 100% web com acesso regulado por login e senha de acordo com parâmetros estabelecidos pelo Ente da Federação CONTRATANTE.

16. DA INTEGRAÇÃO COM SISTEMA DE INFORMAÇÃO DA CONTRATANTE

O Sistema de Informações da CONTRATADA deverá permitir interface através de *Application Programming Interface – APIs* com o Cadastro do usuário Prontuário Eletrônico do paciente e agenda dos serviços de saúde.

A integração deverá ocorrer em até 60 dias do início da prestação dos serviços ao Ente participante, podendo ser prorrogado por igual período mediante justificativa aceita pelo CONTRATANTE;

A CONTRATANTE não medirá esforços para intermediar e priorizar junto a empresa fornecedora dos serviços de sistema de prontuário eletrônico que a integração ocorra de forma célere e tranquila.

Todos os custos oriundos da integração com o sistema utilizado pelo Ente participante correrão por conta da CONTRATADA, que deverá contabilizar seus custos juntamente com o item “IMPLANTAÇÃO”;

Após a integração com o sistema utilizado pelo ente participante a comunicação deverá ocorrer via *web service* todos os dias em horário compreendido das 22h às 5h.



CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE DO NORDESTE DE SANTA CATARINA

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

Todos os atendimentos realizados pela CONTRATADA deverão estar disponíveis no sistema de prontuário eletrônico do Ente participante;

O município poderá utilizar do sistema da empresa até o prazo de integração ou optar igualmente somente pela utilização do sistema da empresa CONTRATADA.

Os sistemas operacionalizados pela CONTRATADA devem oferecer a possibilidade de leitura da base de dados dos cadastros dos usuários do Ente da Federação CONTRATANTE a fim de receber dados de identificação do usuário em atendimento, para fins de limitação do uso do serviço de atendimento remoto em saúde para a população coberta.

17. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL

A CONTRATADA deve assegurar e comprovar que dispõe dos direitos necessários à utilização de todos os equipamentos e sistemas integrados no Serviço de Atendimento Remoto em Saúde, incluindo os decorrentes de marcas registradas, patentes, licenças ou outros direitos de propriedade intelectual protegidos ou, em alternativa, licenças de utilização por períodos correspondentes à extensão máxima permitida por lei, devendo suportar os encargos associados.

A CONTRATADA deve assegurar, nos contratos que estabeleça com os detentores dos direitos referidos no item anterior, a sua transmissão, sem ônus ou encargos, para o Ente da Federação CONTRATANTE ou para quem essa venha a designar, caso se verifique qualquer forma de extinção do Contrato.

Os conteúdos produzidos pelo Ente da Federação CONTRATANTE são de propriedade deste, que permite sua utilização pela CONTRATADA durante a vigência do contrato.

18. DO ALGORITMOS CLÍNICOS

Entende-se por Algoritmo Clínico, para fins deste certame, o conjunto de perguntas e respostas que formam uma árvore decisória, com diversas possibilidades de caminhos e desfechos, que servirão como base para o encaminhamento e orientações aos usuários do serviço.

Os Algoritmos Clínicos diferem-se de Protocolos Clínicos, pois possuem nós de decisão que podem alterar a sequência de perguntas e orientações de acordo com as respostas obtidas, enquanto que os protocolos obedecem uma sequência linear até seu desfecho.

O conjunto de algoritmos clínicos ofertados, deverá contemplar os principais sinais e sintomas que geram demandas do sistema público, totalizando minimamente 150 (cento e cinquenta) diferentes algoritmos clínicos.

A CONTRATADA deverá **possuir propriedade ou direito de uso de algoritmos validados para atendimento telefônico pré-clínico** compatíveis com os usados pelo Sistema Nacional de Saúde britânico (NHS) ou Sistema Nacional de Saúde português (SNS) e traduzidos e adaptados para a realidade brasileira e com a possibilidade de:

Adaptação de fluxos ou vias de atendimento conforme os protocolos clínicos preconizados à rede de atenção pelo Ente da Federação CONTRATANTE;

Ajuste de desfechos conforme os protocolos e fluxos preconizados pelo Ente da Federação CONTRATANTE.

Os fluxos, desfechos e limites possibilitados por estes algoritmos deverão passar necessariamente por uma etapa de alinhamento com as políticas municipais de saúde antes da implantação do sistema.

19. DO RECURSOS HUMANOS

Para a prestação dos serviços descritos acima, a CONTRATADA deverá disponibilizar uma estrutura mínima, visando garantir os resultados esperados para o serviço, composta de:

Técnicos de Enfermagem devidamente registrados no Conselho Regional de Enfermagem em



**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE
DO NORDESTE DE SANTA CATARINA**

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

quantidade suficiente para garantir o tempo de atendimento inicial (SLA 1);

Enfermeiros devidamente registrados no Conselho Regional de Enfermagem em quantidade suficiente para o atendimento baseado em algoritmos clínicos suficiente para garantir o tempo de atendimento inicial (SLA 2).

Médicos com os devidos registros no Conselho Regional de Medicina, em quantidade suficiente para garantir o tempo de atendimento;

A CONTRATADA deve dispor e executar de um plano de formação e educação permanente dos operadores que deve abordar, minimamente, os seguintes aspectos:

Respeito pelos direitos dos usuários;

Confidencialidade, que deve incluir a disponibilização a cada Enfermeiro e Técnico de Enfermagem de um documento preparado pela CONTRATANTE com a síntese dos seus deveres deontológicos, cuja entrega deve ser devidamente documentada;

Técnicas de comunicação, conversação e relacionamento interpessoal;

Técnica da entrevista;

Utilização, quando apropriada, dos sistemas de informação tanto da CONTRATADA quanto, quando necessário, da CONTRATANTE;

Atendimento de pessoas com necessidades especiais;

Reconhecimento, atendimento e encaminhamento de Contatos em situações de emergência;

Formação específica, de desenvolvimento profissional, orientada para o contexto clínico de suporte aos algoritmos e aos critérios de encaminhamento e agendamento na rede municipal de saúde.



**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SAÚDE
DO NORDESTE DE SANTA CATARINA**

Rua Max Colin, 1843 - América - 89.204-635 Joinville/SC

Fone - 47 3422-9838 - CNPJ: 03.222.337/0001-31

www.cisnordeste.sc.gov.br

20. DO TRATAMENTO DAS INFORMAÇÕES

Todas as bases de dados que venham a ser tratadas pela CONTRATADA em conexão com as suas atividades e com dados relativos aos Usuários são da titularidade do Ente da Federação CONTRATANTE, que permite o seu acesso à CONTRATADA.

21. DA SEGURANÇA E SIGILO DAS INFORMAÇÕES

A CONTRATADA deverá seguir integralmente os preceitos da Lei Geral da Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018).

A empresa deverá ter mecanismos de proteção das informações que hospeda e terá a responsabilidade de mantê-las protegidas para que não sejam acessadas por qualquer pessoa não autorizada.

A política de segurança de informações deverá ser rígida e seguida por todos os funcionários e gestores da CONTRATADA com bases nas melhores práticas ético-profissionais de suas categorias e nos mesmos padrões exigidos para as equipes de saúde do Ente da Federação CONTRATANTE;

Todos os servidores de dados utilizados deverão ter seus dados protegidos por várias camadas de segurança, com firewall, criptografia, redundância e outros equipamentos e softwares que visam auxiliar na manutenção da segurança, mantendo log de acesso em todas as rotinas e consultas no sistema utilizando, sendo possível identificar o que cada usuário da CONTRATADA realizou, o que consultou, que dados inseriu, tempo logado, relatórios emitidos;

A política de segurança também envolve todos os funcionários que têm acesso a qualquer informação da CONTRATADA. Além da regulamentação da própria categoria (CFM, COFEN), todos os funcionários assinam documento em que se responsabilizam pelas informações acessadas e a manutenção do sigilo destas informações.

22. DOS RELATÓRIOS E INDICADORES

Para todos os indicadores quantitativos deverão apresentar, lado a lado, o número total de eventos e o número de pessoas diferentes atendidas.

Ligações atendidas por período.

Atendimentos com componente de algoritmo clínico (total e subdivisões conforme a intenção original do usuário):

Atendimento com desfecho de orientações de autocuidado e de fluxo de atendimento na rede.

Atendimentos com desfecho de direcionamento a serviços de caráter de pronto-atendimento.

Agendamentos de consultas na unidade conforme critérios de algoritmo.

Tempos-resposta do serviço de atendimento pré-clínico:

proporção das chamadas com tempo entre a ligação e o atendimento inicial (SLA1) maior que 120 (cento e vinte) segundos;

Proporção das chamadas com tempo entre o encaminhamento do atendimento inicial e o atendimento de enfermeiro guiado por algoritmos (SLA2) maior que 60 (sessenta) segundos;

Atendimentos por referência geográfica ou Centro de Saúde, evidenciando horário e motivo do contato.

Resolutividade da demanda inicial por modalidade de desfecho.

Relatórios das interconsultas médicas:

Total de ligações realizadas para interconsultas medicas por especialidade medica;

Taxa de resolutividade da interconsulta

Taxa de utilização da interconsulta por dia da semana e turno;