

## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de serviços médicos em Otorrinolaringologia, visando execução de linha de cuidado assistencial especializada no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), Programa ASSISTIR, regulação estadual e demais demandas institucionais da Fundação Hospitalar Getúlio Vargas.

A prestação dos serviços compreenderá consultas ambulatoriais especializadas, consultas de retorno, avaliações pré-operatórias, acompanhamento pós-operatório, realização de procedimentos cirúrgicos, pareceres médicos especializados, avaliações hospitalares e demais atividades assistenciais compatíveis com a especialidade de Otorrinolaringologia.

Os serviços deverão ser executados de forma contínua, integrada e resolutive, observando critérios de qualidade assistencial, segurança do paciente, continuidade do cuidado, adequada organização regulatória e utilização dos fluxos institucionais aplicáveis.

Os atendimentos poderão ocorrer nas dependências da Fundação Hospitalar Getúlio Vargas, incluindo Centro de Especialidades, Hospital Municipal Getúlio Vargas e demais setores assistenciais vinculados à instituição, conforme necessidade assistencial e definição institucional.

Considerando que pacientes regulados via sistema GERCON podem apresentar limitações clínicas, funcionais ou de mobilidades identificadas somente no momento do atendimento presencial, a contratada deverá garantir disponibilidade do profissional para realização da avaliação médica no setor assistencial indicado institucionalmente, sempre que houver impossibilidade de deslocamento do paciente até o consultório ambulatorial.

Incluem-se nessa previsão, avaliações de pacientes internados, pacientes acamados, pareceres hospitalares e demais demandas assistenciais relacionadas à especialidade, sem ônus adicional à contratante.

A execução contratual deverá observar metas quantitativas e qualitativas definidas institucionalmente, bem como adequada integração entre consultas, avaliações cirúrgicas, procedimentos e acompanhamento assistencial relacionados à especialidade.

### 2. JUSTIFICATIVA

A presente contratação justifica-se pela necessidade de garantir continuidade, estabilidade e adequada execução da assistência especializada em Otorrinolaringologia no âmbito da Fundação Hospitalar Getúlio Vargas, considerando a demanda assistencial vinculada ao Sistema Único de Saúde (SUS), Programa ASSISTIR e fluxos regulatórios estaduais e municipais.

A contratação visa assegurar manutenção da oferta assistencial da especialidade, redução do tempo de espera dos usuários regulados, adequada condução da linha assistencial dos pacientes e cumprimento das metas quantitativas e qualitativas relacionadas à assistência especializada.

Considera-se, ainda:

A elevada demanda reprimida relacionada à especialidade de Otorrinolaringologia;

A necessidade de manutenção da assistência ambulatorial e cirúrgica vinculada ao Programa ASSISTIR;

A necessidade de adequada organização regulatória das agendas vinculadas ao sistema GERCON;

A necessidade de garantir continuidade assistencial aos pacientes em acompanhamento;

A insuficiência de profissionais disponíveis para execução integral da demanda assistencial da especialidade;

A necessidade de manutenção da resolutividade assistencial e adequada condução clínica dos pacientes regulados;

E a necessidade de preservação da estabilidade operacional dos fluxos assistenciais vinculados à especialidade.

A contratação deverá observar critérios de qualidade assistencial, continuidade do cuidado, previsibilidade operacional, estabilidade das agendas assistenciais, adequada organização regulatória e integração entre as etapas assistenciais relacionadas à especialidade.

A prestação dos serviços deverá ocorrer em conformidade com os princípios do SUS, diretrizes institucionais da Fundação Hospitalar Getúlio Vargas, normativas regulatórias aplicáveis e fluxos assistenciais definidos institucionalmente.

### **3. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS**

A empresa contratada deverá prestar serviços médicos especializados em Otorrinolaringologia, compreendendo, no mínimo:

- Consultas ambulatoriais especializadas reguladas;
- Consultas de retorno;
- Avaliações pré-operatórias;
- Acompanhamento pós-operatório;
- Realização de procedimentos cirúrgicos compatíveis com a especialidade;
- Avaliação e acompanhamento de pacientes com indicação cirúrgica;
- Pareceres médicos especializados;

- Avaliações de pacientes internados;
- Consultorias hospitalares relacionadas à especialidade;
- E demais demandas assistenciais compatíveis com a área de atuação da Otorrinolaringologia.

A prestação do serviço deverá observar organização assistencial integrada, contemplando adequada vinculação entre consulta ambulatorial, avaliação cirúrgica, procedimento e acompanhamento assistencial do paciente.

Os atendimentos ambulatoriais, avaliações pré-operatórias, retornos e procedimentos cirúrgicos deverão, preferencialmente, ser realizados pelo mesmo profissional responsável pelo acompanhamento inicial do paciente, visando adequada condução clínica da linha assistencial e preservação da continuidade do cuidado.

Não será admitida fragmentação assistencial incompatível com adequada condução clínica da especialidade, especialmente em situações que impliquem duplicidade desnecessária de consultas, reavaliações sucessivas sem justificativa técnica ou utilização inadequada das agendas regulatórias.

Os atendimentos poderão ocorrer no Centro de Especialidades, Hospital Municipal Getúlio Vargas e demais setores assistenciais vinculados à instituição, conforme necessidade assistencial e definição institucional.

Considerando que pacientes regulados via sistema GERCON podem apresentar limitações clínicas, funcionais ou de mobilidade, identificadas somente no momento do atendimento presencial, a contratada deverá garantir disponibilidade do profissional para realização de avaliação médica no setor assistencial indicado institucionalmente, sempre que houver impossibilidade de deslocamento do paciente até o consultório ambulatorial.

Incluem-se nessa previsão, avaliações de pacientes internados, pacientes acamados, pareceres hospitalares e demais demandas assistenciais relacionadas à especialidade, sem ônus adicional à contratante.

A execução assistencial deverá observar padrões mínimos de qualidade técnica, segurança do paciente, resolutividade clínica, organização assistencial e adequado registro em prontuário eletrônico institucional.

As consultas médicas deverão observar tempo assistencial compatível com adequada avaliação clínica, registro em prontuário, orientação terapêutica e segurança assistencial.

Como parâmetro operacional institucional, os atendimentos ambulatoriais deverão respeitar tempo assistencial mínimo recomendado de 10 (dez) minutos por paciente, salvo situações excepcionais devidamente justificadas em prontuário médico.

Item	Atividade	Quantidade Mensal Estimada	Quantidade Anual Estimada
1	Primeiras consultas ambulatoriais	72	864
2	Consultas de retorno	170	2.040
3	Procedimentos cirúrgicos da especialidade, dentro da linha de cuidado estabelecida pelo Programa ASSISTIR.	50	600
4	Consultorias eletivas para pacientes internados	Conforme demanda do Hospital Municipal Getúlio Vargas	

#### 4. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nas dependências da Fundação Hospitalar Getúlio Vargas, incluindo atendimentos realizados no Centro de Especialidades, Hospital Municipal Getúlio Vargas e demais setores assistenciais vinculados à instituição, conforme necessidade assistencial relacionada à especialidade de Otorrinolaringologia.

A definição dos locais de atendimento, agendas assistenciais, fluxos operacionais e organização da assistência será realizada pela contratante, observando critérios assistenciais, regulatórios, operacionais e disponibilidade estrutural da instituição.

A contratada deverá garantir disponibilidade dos profissionais vinculados ao serviço para atuação nos locais indicados institucionalmente, conforme necessidade assistencial relacionada à execução do objeto contratado.

A definição do local de atendimento poderá ser alterada institucionalmente conforme necessidade assistencial, operacional, hospitalar ou regulatória, sem caracterização de alteração contratual.

#### 5. EXECUÇÃO ASSISTENCIAL E OPERACIONAL

A contratada deverá garantir execução contínua, organizada e adequada da assistência especializada em Otorrinolaringologia, observando os fluxos assistenciais, operacionais e institucionais definidos pela contratante.

A prestação do serviço deverá assegurar estabilidade operacional das agendas assistenciais, adequada organização da linha de cuidado relacionada à especialidade e manutenção da assistência aos pacientes vinculados ao serviço.

A contratada deverá disponibilizar quantitativo suficiente de profissionais aptos à execução das agendas assistenciais, consultas ambulatoriais, avaliações pré-operatórias, procedimentos cirúrgicos e demandas hospitalares relacionadas à especialidade.

Nos casos de afastamentos programados, férias, congressos, licenças, desligamentos ou demais situações previsíveis relacionadas aos profissionais vinculados ao serviço, caberá à contratada adotar medidas necessárias à manutenção da assistência especializada, incluindo substituição profissional sem prejuízo às agendas previamente pactuadas, continuidade assistencial e organização regulatória da especialidade.

Os profissionais substitutos deverão possuir habilitação compatível com a especialidade, regularização documental e cadastramento junto ao CNES institucional previamente ao início das atividades assistenciais.

Nenhum profissional poderá iniciar atividades assistenciais vinculadas ao contrato sem prévia regularização documental, autorização institucional e cadastro junto ao CNES da instituição, conforme normativas aplicáveis.

A interrupção parcial ou total da prestação dos serviços deverá ser comunicada formalmente à contratante com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias, salvo situações excepcionais devidamente justificadas e avaliadas institucionalmente.

## **6. REGULAÇÃO E ORGANIZAÇÃO DAS AGENDAS**

A execução dos serviços deverá observar os fluxos regulatórios estabelecidos pela Secretaria Estadual de Saúde, 1ª Coordenadoria Regional de Saúde (1ª CRS), sistema GERCON e demais normativas institucionais aplicáveis.

A contratada deverá garantir previsibilidade e estabilidade das agendas assistenciais vinculadas à especialidade, considerando a necessidade de adequada organização regulatória e disponibilização prévia das vagas reguladas.

As agendas ambulatoriais, avaliações pré-operatórias, retornos e atendimentos vinculados à linha assistencial cirúrgica deverão ser disponibilizados previamente à contratante, observando cronograma regulatório institucional e necessidade de encaminhamento antecipado das agendas junto ao sistema GERCON.

A organização das agendas deverá considerar adequada vinculação entre:

primeira consulta regulada;

avaliações pré-operatórias;

consultas de retorno;

procedimentos cirúrgicos;

e acompanhamento assistencial relacionado à especialidade.

A contratada não poderá suspender unilateralmente agendas regulatórias já disponibilizadas ao sistema GERCON sem prévia autorização institucional.

Após definição institucional das agendas, dias de atendimento, turnos e profissionais vinculados ao serviço, eventuais alterações deverão ser previamente comunicadas à contratante, acompanhadas de justificativa técnica e submetidas à avaliação institucional, considerando impactos assistenciais, operacionais e regulatórios relacionados à especialidade.

A contratada deverá evitar cancelamentos, remanejamentos tardios ou alterações frequentes de agendas que comprometam a adequada organização assistencial, previsibilidade regulatória e atendimento aos usuários do SUS.

Nos casos de bloqueios de agenda, afastamentos programados, necessidade de remanejamento assistencial ou compensação de quantitativos, a contratada deverá observar os fluxos institucionais e regulatórios aplicáveis, incluindo comunicação prévia à contratante para adequada organização do sistema GERCON e demais sistemas relacionados.

As agendas assistenciais deverão observar os cronogramas regulatórios definidos pela Secretaria Estadual de Saúde e 1ª CRS, incluindo prazos relacionados ao encaminhamento antecipado das agendas vinculadas ao sistema GERCON.

A contratada deverá garantir disponibilidade profissional compatível com as agendas assistenciais previamente pactuadas junto à contratante.

As agendas assistenciais previamente disponibilizadas à regulação deverão ser integralmente cumpridas pela contratada, salvo situações excepcionais devidamente justificadas e avaliadas institucionalmente.

## **7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

A empresa contratada deverá possuir capacidade técnica compatível com a execução dos serviços especializados em Otorrinolaringologia, observando requisitos legais, assistenciais, regulatórios e operacionais aplicáveis à prestação dos serviços médicos especializados.

Os profissionais vinculados à execução do contrato deverão possuir:

registro ativo no Conselho Regional de Medicina (CRM);

registro de Qualificação de Especialista (RQE) compatível com a especialidade de Otorrinolaringologia;

regularidade documental junto aos órgãos competentes;

cadastro regular junto ao CNES institucional previamente ao início das atividades assistenciais;

e aptidão técnica compatível com a execução das atividades ambulatoriais, hospitalares e cirúrgicas relacionadas à especialidade.

A contratada deverá apresentar relação atualizada dos profissionais vinculados à execução do contrato, incluindo profissionais titulares e eventuais substitutos relacionados ao serviço.

A substituição de profissionais vinculados ao contrato deverá ser previamente comunicada à contratante e autorizada institucionalmente, acompanhada da documentação comprobatória necessária à análise institucional e regularização cadastral junto ao CNES.

A contratada deverá manter quantitativo suficiente de profissionais aptos à execução contínua das agendas assistenciais, consultas ambulatoriais, avaliações pré-operatórias, procedimentos cirúrgicos e demandas hospitalares relacionadas à especialidade.

Os profissionais vinculados ao contrato deverão observar os protocolos institucionais aplicáveis à Fundação Hospitalar Getúlio Vargas, incluindo utilização do prontuário eletrônico institucional, fluxos regulatórios, organização assistencial e demais normativas relacionadas ao funcionamento da instituição.

A contratada deverá adotar planejamento prévio relacionado à gestão dos profissionais vinculados ao contrato, visando evitar prejuízo à continuidade assistencial e estabilidade das agendas regulatórias.

## **8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem obrigações da contratada, além das demais previstas neste Termo de Referência e legislação aplicável:

Garantir execução contínua, organizada e adequada da assistência especializada em Otorrinolaringologia;

Cumprir integralmente as agendas assistenciais previamente pactuadas junto à contratante;

Disponibilizar profissionais habilitados e regularmente cadastrados junto ao CNES institucional;

Garantir substituição de profissionais sempre que necessário à manutenção da assistência especializada;

Comunicar previamente à contratante quaisquer situações capazes de impactar agendas assistenciais, fluxos regulatórios ou continuidade do atendimento;

Observar os fluxos assistenciais, operacionais e regulatórios definidos institucionalmente;  
Realizar adequado registro em prontuário eletrônico institucional;

Respeitar protocolos institucionais relacionados à assistência, segurança do paciente e organização operacional da instituição;

Prestar atendimento hospitalar, ambulatorial e cirúrgico relacionado à especialidade, conforme necessidade institucional;

Realizar pareceres médicos especializados, avaliações hospitalares e demais atividades assistenciais relacionadas à especialidade quando demandado institucionalmente;

Garantir comparecimento dos profissionais nos dias, horários e agendas previamente pactuados;

Evitar cancelamentos, remanejamentos tardios ou alterações frequentes de agendas sem justificativa técnica formal;

Manter comunicação institucional adequada junto aos setores responsáveis pela organização assistencial e regulatória da especialidade;

Garantir adequada condução clínica da linha assistencial dos pacientes atendidos;

Observar critérios de qualidade assistencial, resolutividade clínica, segurança do paciente e continuidade do cuidado;

Cumprir integralmente as metas quantitativas e qualitativas estabelecidas neste instrumento;

Observar integralmente as disposições relacionadas à proteção de dados, sigilo profissional e confidencialidade das informações assistenciais;

Garantir adequada comunicação institucional junto aos usuários do SUS sempre que houver alterações assistenciais previamente autorizadas pela contratante;

e zelar pela adequada utilização da estrutura institucional vinculada à execução dos serviços.

A contratada responderá integralmente pelos atos praticados por seus profissionais, prepostos, colaboradores ou terceiros vinculados à execução contratual, inclusive quanto ao adequado cumprimento das obrigações assistenciais, regulatórias, operacionais e institucionais relacionadas ao serviço contratado.

## **9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

Constituem obrigações da contratante:

Disponibilizar estrutura física institucional necessária à execução dos serviços;

Disponibilizar consultórios, setores assistenciais e demais ambientes necessários à execução da assistência especializada, conforme disponibilidade institucional;

Organizar os fluxos regulatórios e assistenciais vinculados à especialidade;

Disponibilizar acesso aos sistemas institucionais necessários à execução do serviço;

Realizar organização das agendas regulatórias conforme fluxos institucionais aplicáveis;

Acompanhar e fiscalizar a execução contratual por meio dos setores competentes;

Realizar os pagamentos devidos conforme critérios estabelecidos contratualmente;

Fornecer orientações institucionais relacionadas aos fluxos operacionais aplicáveis à execução do serviço;

e comunicar institucionalmente situações relacionadas à organização operacional da assistência especializada.

A contratante poderá promover ajustes operacionais relacionados à organização assistencial da especialidade, agendas hospitalares, fluxos institucionais e demais necessidades relacionadas à prestação do serviço.

## **10. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

A execução contratual será acompanhada e fiscalizada pelos setores competentes designados institucionalmente pela Fundação Hospitalar Getúlio Vargas, observando critérios assistenciais, operacionais, regulatórios e administrativos relacionados à especialidade de Otorrinolaringologia.

A fiscalização contratual poderá compreender, entre outros aspectos:

Cumprimento das agendas previamente pactuadas;

Assiduidade e pontualidade dos profissionais vinculados ao contrato;

Regularidade documental e cadastral dos profissionais;

Estabilidade operacional das agendas regulatórias;

Adequada utilização do prontuário eletrônico institucional;

Cumprimento das metas quantitativas e qualitativas estabelecidas;

Qualidade técnica da assistência prestada;

Adequada condução da linha assistencial relacionada à especialidade;

Observância dos fluxos regulatórios vinculados ao sistema GERCON;

e cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência.

A contratada deverá fornecer sempre que solicitado pela contratante:

Relação atualizada dos profissionais vinculados ao contrato;

Escalas assistenciais;

Informações relacionadas às agendas;

Dados assistenciais vinculados à execução do serviço;

Documentos comprobatórios relacionados à habilitação profissional;

E demais informações necessárias ao adequado acompanhamento da execução contratual.

A fiscalização exercida pela contratante não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada quanto à adequada execução dos serviços prestados.

A fiscalização institucional poderá utilizar registros de agendas, prontuários eletrônicos, relatórios assistenciais, registros administrativos e demais documentos relacionados à execução contratual.

Eventuais inconsistências assistenciais, operacionais, regulatórias ou administrativas identificadas durante a execução contratual poderão ser objeto de registro institucional, solicitação de adequação, notificação formal e demais medidas administrativas aplicáveis.

## **11. PENALIDADES**

O descumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência, instrumento contratual e demais normativas aplicáveis poderá sujeitar a contratada às medidas administrativas cabíveis, observados os princípios do contraditório e ampla defesa.

Poderão ser considerados descumprimentos contratuais, entre outros:

Ausência injustificada de profissionais vinculados às agendas previamente pactuadas;

Cancelamentos frequentes ou remanejamentos incompatíveis com a adequada organização assistencial e regulatória;

Descumprimento das agendas previamente disponibilizadas ao sistema GERCON;

Interrupção não comunicada da prestação dos serviços;

Ausência de substituição de profissionais quando necessária à continuidade da assistência;

Comprometimento da continuidade assistencial dos pacientes vinculados ao serviço;

Atuação de profissionais sem regularização documental ou sem cadastro junto ao CNES institucional;

Inadequado registro em prontuário eletrônico;

Descumprimento dos fluxos institucionais e regulatórios aplicáveis;

Condutas incompatíveis com os princípios institucionais, diretrizes assistenciais e organização operacional da instituição;

Utilização inadequada de dados assistenciais, informações institucionais ou prontuários em desconformidade com a legislação aplicável;

E descumprimento das metas quantitativas e qualitativas pactuadas.

As medidas administrativas poderão incluir:

Registro formal de ocorrência;

Solicitação de adequação operacional;

Notificação formal;

Glosa proporcional de valores relacionados aos serviços não executados;

Aplicação de sanções administrativas previstas contratualmente;

E demais medidas cabíveis conforme legislação aplicável.

A aplicação de eventuais penalidades deverá observar proporcionalidade, gravidade da ocorrência, impacto assistencial, reincidência, comprometimento da continuidade assistencial e manutenção da prestação do serviço público.

## **12. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO**

A medição dos serviços executados observará as metas quantitativas e qualitativas estabelecidas contratualmente, bem como critérios relacionados à adequada execução assistencial da especialidade.

A prestação dos serviços poderá compreender:

Consultas ambulatoriais especializadas;

Consultas de retorno;

Avaliações pré-operatórias;

Procedimentos cirúrgicos executados;

Acompanhamento pós-operatório;

Pareceres médicos especializados;

Avaliações hospitalares;

e demais atividades assistenciais vinculadas à execução do serviço.

O pagamento dos serviços estará condicionado:

à comprovação da execução assistencial;

Ao cumprimento das agendas previamente pactuadas;

à regularidade documental da contratada;

à regularidade cadastral dos profissionais vinculados ao contrato;

e à validação institucional da execução contratual pelos setores competentes.

A contratante poderá realizar glosa proporcional de valores relacionados a:

Serviços não executados;

Metas não cumpridas;

Agendas não realizadas;

Procedimentos não executados;

Descumprimento assistencial relevante;

Ou demais inconsistências identificadas na execução contratual.

Os pagamentos serão realizados conforme fluxos administrativos institucionais aplicáveis, observadas as exigências legais e contratuais relacionadas à execução do serviço.

### **13. INDICADORES ASSISTENCIAIS E OPERACIONAIS**

A contratante poderá utilizar indicadores assistenciais e operacionais para acompanhamento da execução contratual, monitoramento da qualidade da assistência prestada e avaliação da estabilidade operacional da especialidade de Otorrinolaringologia.

Os indicadores poderão contemplar, entre outros critérios:

Cumprimento das agendas previamente pactuadas;

Estabilidade operacional das agendas regulatórias;

Assiduidade e pontualidade dos profissionais vinculados ao contrato;

Tempo médio de atendimento ambulatorial;

Continuidade assistencial dos pacientes vinculados à especialidade;

Resolutividade clínica;

Cumprimento das metas quantitativas e qualitativas pactuadas;

Qualidade dos registros assistenciais em prontuário eletrônico;

Organização operacional da assistência especializada;

E observância dos fluxos regulatórios e institucionais aplicáveis.

Os indicadores poderão ser utilizados para fins de fiscalização contratual, planejamento assistencial, monitoramento operacional, análise de desempenho da execução contratual e adoção das medidas administrativas cabíveis.

#### **14. PROTEÇÃO DE DADOS, SIGILO E CONFIDENCIALIDADE**

A contratada deverá observar integralmente as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018), normas relacionadas ao sigilo profissional médico e demais legislações aplicáveis à proteção de dados pessoais e informações assistenciais dos usuários atendidos no âmbito da Fundação Hospitalar Getúlio Vargas.

Os profissionais vinculados ao contrato terão acesso exclusivamente às informações necessárias à adequada execução das atividades assistenciais relacionadas ao objeto contratado, sendo vedada qualquer utilização dos dados para finalidades estranhas à execução contratual e assistência prestada aos usuários do SUS.

Ficam proibidas:

Utilização de dados assistenciais, prontuários, contatos telefônicos ou informações institucionais para captação de pacientes;

Formação de banco de dados paralelo;

Compartilhamento não autorizado de informações assistenciais;

Utilização de dados institucionais para fins comerciais, publicitários ou particulares;

Retirada, reprodução ou armazenamento indevido de prontuários e documentos assistenciais;

E qualquer tratamento de dados incompatível com as finalidades assistenciais vinculadas ao contrato.

A contratada deverá adotar medidas necessárias à preservação da confidencialidade, integridade e segurança das informações acessadas durante a execução contratual, responsabilizando-se integralmente pelos atos praticados por seus profissionais, colaboradores, prepostos ou terceiros vinculados ao serviço.

O dever de sigilo e confidencialidade permanecerá vigente mesmo após encerramento contratual, desligamento de profissionais ou término da prestação dos serviços.

## **15. CONDOTA PROFISSIONAL, HUMANIZAÇÃO E REPRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL**

A contratada e os profissionais vinculados à execução do contrato deverão observar conduta ética, profissional e assistencial compatível com os princípios institucionais da Fundação Hospitalar Getúlio Vargas, diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS), Política Nacional de Humanização e normas internas da instituição.

Os profissionais vinculados ao serviço atuarão em nome da assistência prestada pela instituição perante os usuários do SUS, devendo manter postura compatível com o adequado funcionamento do serviço público de saúde, preservação da imagem institucional, respeito aos pacientes, acompanhantes, equipes assistenciais e demais profissionais da instituição.

Não serão admitidas condutas incompatíveis com o ambiente assistencial institucional, incluindo:

- Tratamento desrespeitoso aos usuários;
- Abandono assistencial;
- Recusas injustificadas de atendimento;
- Conflitos recorrentes com equipes institucionais;
- Descumprimento dos fluxos assistenciais e administrativos da unidade;
- Utilização inadequada da estrutura institucional;
- Exposição indevida da imagem institucional;
- Demais condutas capazes de comprometer a qualidade da assistência, segurança do paciente, funcionamento operacional do serviço ou imagem institucional da FHGV.

A contratada deverá adotar medidas imediatas sempre que identificadas situações relacionadas à conduta inadequada de profissionais vinculados ao contrato, incluindo orientação, substituição profissional ou demais providências necessárias à preservação da qualidade assistencial e adequado funcionamento do serviço.

A contratante poderá registrar ocorrências relacionadas à conduta profissional, organização assistencial, relacionamento institucional e qualidade da assistência prestada, para fins de acompanhamento contratual, fiscalização administrativa e adoção das medidas cabíveis.

## **16. VIGÊNCIA**

O prazo de vigência contratual será definido conforme interesse e necessidade da administração, observadas as disposições legais aplicáveis à contratação pública e continuidade da prestação assistencial especializada.

A eventual prorrogação contratual ficará condicionada:

à adequada execução dos serviços;

Ao interesse público;

à manutenção da necessidade assistencial;

Ao cumprimento das metas pactuadas;

à regularidade contratual da empresa;

E à avaliação institucional relacionada à continuidade da prestação do serviço.

A continuidade da prestação assistencial deverá observar estabilidade operacional mínima necessária à adequada organização regulatória, assistencial e institucional da especialidade.

## **17. DISPOSIÇÕES FINAIS**

A execução dos serviços deverá observar integralmente:

os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS);

as diretrizes assistenciais vinculadas ao Programa ASSISTIR;

os fluxos regulatórios da Secretaria Estadual de Saúde;

as normativas relacionadas ao sistema GERCON;

os protocolos institucionais da Fundação Hospitalar Getúlio Vargas;

e demais legislações aplicáveis à prestação dos serviços especializados em saúde.

Os casos omissos serão analisados administrativamente pela contratante, observadas as normativas institucionais e legislações aplicáveis.

A contratada declara ciência quanto às condições operacionais, assistenciais, regulatórias e institucionais relacionadas à execução do objeto contratado, comprometendo-se ao adequado cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência.

## **18. DEFINIÇÕES OPERACIONAIS**

Para fins deste Termo de Referência, considera-se:

**GERCON:** sistema estadual de gerenciamento de consultas utilizado para regulação ambulatorial especializada no âmbito do SUS;

**Linha assistencial:** organização integrada do atendimento do paciente, compreendendo consultas, avaliações, procedimentos, retornos e acompanhamento relacionados ao mesmo caso clínico;

Parecer médico especializado: avaliação realizada pela especialidade de Otorrinolaringologia em apoio à condução clínica de pacientes internados ou em atendimento hospitalar;

Avaliação pré-operatória: consulta médica relacionada à definição, planejamento ou preparação de procedimento cirúrgico vinculado à especialidade;

Continuidade assistencial: manutenção organizada do acompanhamento clínico do paciente, observando integração entre consultas, procedimentos e seguimento terapêutico;

Agenda regulatória: agenda assistencial disponibilizada à regulação estadual ou municipal para encaminhamento de pacientes via SUS.

Fragmentação assistencial: realização desorganizada ou desconectada das etapas assistenciais relacionadas ao mesmo paciente, comprometendo continuidade do cuidado, resolutividade clínica ou adequada organização regulatória.

## Identificação interna do documento 84D69Q55C9-KYODQXS2



Nome do arquivo:

TR\_Otorrino\_ajustado\_202605281503348373590.pdf

Data de vinculação à solicitação: 28/05/2026 15:03

Autor: Alexandra Medeiros Bueno (alexandra.bueno)

Aplicativo: 316130