Guanambi, 16 de Maio de 2019

A Ilma. Sra.

Dra. LUCIANA LEÃO MUNIZ

Diretora Executiva do **CONSÓRCIO DE SAÚDE ALTO SERTÃO**

PREZADA DIRETORA,

Telemedicina

Venho por meio deste ofício, solicitar a contratação dos serviços telemedicina para laudos de cardiologia e neurologia. Esse serviço faz necessário para a viabilidade do atendimento da POLICLÍNICA REGIONAL DE SAÚDE, mantido pelo Consórcio Interfederativo de Saúde do Alto Sertão.

Conforme o Termo de Referência anexo contendo os critérios utilizados para este serviço; solicitamos de Vossa Senhoria a devida autorização para a Comissão Permanente de Licitação, a fim de realizar o certame licitatório, para suprir a carência citada, conforme pauta anexa à presente requisição a fim de mantermos os serviços já pactuado para o período de 12 (doze) meses.

Agradecemos antecipadamente, ao tempo que reiteramos protestos de estima e satisfação.

Atenciosamente,

THAMARA MIRANDA

Diretora Geral da Policlínica

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de empresa especializada para prestação de **Serviço de Telemedicina Cardiológico e Neurológico para apoio diagnóstico de Exames de Holter, Mapa, Eletrocardiograma (ECG) e Eletroencefalograma (EEG)** para atender a demanda da Policlínica Regional de Saúde localizada em Guanambi, BA., seguindo as especificações e condições abaixo:

1.2. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.2.1 A CONTRATADA deve realizar o serviço de Telediagnóstico de exames de holter, mapa, eletrocardiograma (ECG) e eletroencefalograma (EEG), com sistema computadorizado via transmissão de dados por internet para atendimentos eletivos, com fornecimento de laudos realizados à distância por médicos especialistas nos prazos máximos de 3 (três) a 5 (cinco) dias úteis após a captura do traçado gráfico, nas quantidades máximas previstas abaixo:

1.2.2 EMISSÃO DE LAUDOS DOS SEGUINTES EXAMES

Exame	Quantidade mensal	Quantidade total
Holter	95	1.140
Mapa	95	1.140
ECG	240	2.880
EECG	95	1.140

a. Os Serviços devem ser executados através de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, através da gestão de serviços diagnósticos, com ferramentas informatizadas e metodologia de gerenciamento para melhoria de atendimento obedecendo aos critérios estabelecidos para certificação dos sistemas de informação de acordo a Resolução CFM nº. 1.643/2002 e a Resolução CFM nº 2.107/2014.

b. A CONTRATADA deve fornecer o (s) sistema (s) operacional (ais) registrado e softwares necessários para a realização dos diagnósticos;

c. A CONTRATADA deve disponibilizar módulo para captação dos traçados gráficos com registro validado na ANVISA.

d. Garantir a transmissão e o gerenciamento de dados com interface web para acesso local e remoto nos servidores indicados pela contratante, com disponibilidade de aparelho de eletrocardiograma digital na unidade de saúde, compatível com o sistema.

e. Garantir a visualização dos exames para os médicos e consultórios das unidades de modo local e remoto
f. Possibilidade de disponibilização de acesso do paciente ao laudo pela WEB, com fornecimento de usuário e senha individuais.
g. Oferecer capacitação a funcionários da Policlínica.
h. Se responsabilizar pela manutenção do sistema e serviço de *help desk* a distância com acesso remoto e presencial, caso não seja possível a solução remota.
i. Criar condições para integrar o resultado dos exames (laudo) com o Sistema de Gestão da unidade, sendo atualmente o Sistema SIGES (Sistema Integrado de Gestão em Saúde), podendo sofrer alteração no futuro.
j. Se responsabilizar pela manutenção do sistema e serviço de *help desk* a distância com acesso remoto e presencial, caso não seja possível a solução remota.
k. No caso de rompimento ou finalização da prestação do serviço, a CONTRATADA deve garantir a migração dos dados para nova plataforma, no prazo máximo de 30 dias.
l. Não poderá haver restrição de uso para uma quantidade determinada de usuários (Licença).
m. Todos os requisitos tecnológicos (não funcionais) e funcionais da solução pretendida deverão estar disponíveis para instalação e utilização imediata.
n. Apresentar manual técnico do sistema contratado contendo os protocolos e orientações para captação, envio de imagens e recepção de laudos pelos técnicos de enfermagem e setor responsável na Policlínica Regional de Saúde em Guanambi/BA.
o. Disponibilizar e manter link de internet independente da rede interna (VPN) da Instituição para transmissão dos dados, imagens e relatórios.
p. Excepcionalmente no momento emergencial inicial de operações algumas destas exigências podem ser dispensadas sob critério e avaliação exclusiva da Policlínica Regional de Saúde e o respectivo Consórcio gestor responsável.
q. A empresa vencedora terá 07 (sete) dias para instalação.
r. A Instituição tem uma política de qualidade estabelecida que preconiza como indicador de qualidade, para todas as atividades desenvolvidas na unidade. Sendo assim, têm como norma auditórias periódicas que avalia essa demanda total de procedimentos produzidos (por modalidade) e fora instituído um modelo de avaliação conforme anexo I. Estes parâmetros são estabelecidos para todos os setores da Policlínica Regional de Saúde em Guanambi.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1 DESCRIÇÃO DO LOCAL DE ENTREGA DOS SERVIÇOS

Policlínica Regional de Saúde Regional de Saúde em Guanambi/BA, com sede a Avenida Messias Pereira Donato, 1048 – Bairro Aeroporto Velho – Responsável técnico Administrativo – CIS Alto Sertão: Valma Régia Gomes – e-mail diretoria.administrativa@policlinicaguanambi.ba.gov.br

2.2 PRAZO DE ENTREGA

– Cinco dias a contar da assinatura do contrato. Ressalta-se a necessidade do cumprimento rigoroso deste prazo considerando-se as peculiaridades da natureza dos serviços prestados na Instituição que não podem prescindir de cobertura integral;

2.3 PAGAMENTO

- A remuneração contratual se dará com o início da produção dos relatórios médicos dos estudos acima citados;

- Ao final de cada período trimestral, será obtido o resultado das avaliações de qualidade dos serviços de TELEMEDICINA.

- Resultado dos valores para emissão das faturas trimestrais:

Para obtenção do Valor Trimestral da Fatura, os resultados das Avaliações de Qualidade serão calculados, conforme anexo I.

3. JUSTIFICATIVA

A Policlínica Regional de Saúde em Guanambi/BA é uma unidade de saúde para atendimento de média complexidade nas especialidades médicas de angiologia, cardiologia, endocrinologia, gastrologia, neurologia, ortopedia, oftalmologia, otorrinolaringologia, além dos Serviços de Apoio a Diagnóstico (ressonância magnética, tomografia, mamografia, ultrassonografia e ecocardiografia). Esses serviços suprirão o vazio assistencial existente no Estado, entre a Atenção Básica e a Atenção Terciária (Hospital), assegurando ao paciente a integralidade da assistência, evitando internações desnecessárias, migração de pacientes para a capital do Estado, superlotação das emergências e promovendo o fortalecimento Regional.

Para assegurar qualidade e celeridade ao diagnóstico é fundamental a emissão de laudos médicos em prazos adequados, obtidos, atualmente, através da implantação do telediagnóstico, que compreende a utilização de tecnologias da informação e comunicação para realizar serviços de apoio ao

diagnóstico com distâncias geográficas e temporal. A necessidade desse serviço foi reconhecida pelo Ministério da Saúde ao publicar o Programa Nacional Tele saúde Brasil Redes através da Portaria nº 2.554 de 28 de outubro de 2011, instituindo no Programa de Requalificação de Unidades Básicas de Saúde, o Componente de Informatização e Teles-saúde.

Atualmente a utilização do telediagnóstico é fundamental no atendimento ao paciente, já que o médico ganha tempo, consegue dar um diagnóstico mais preciso e faz com que o paciente se recupere mais rapidamente. Os laudos são feitos a distância, garantindo exames de uma forma mais rápida e segura.

Além da maior segurança para o paciente o sistema de telediagnóstico possibilita atendimento de maior fluxo de solicitações, com ganhos expressivos de produtividade e agilidade no processo de diagnóstico médico.

O propósito desse Termo de Referência é definir as regras para contratação de empresa especializada com vistas a emissão de laudos dos seguintes exames nas unidades da Policlínica Regional de Saúde da região de Guanambi, Holter, mapa, eletrocardiograma e eletroencefalograma.

A contratação de uma empresa em telemedicina faz necessário para a continuidade dos serviços prestados pela Policlínica Regional de Saúde, mantida pela Consórcio Interfederativo de Saúde do Alto Sertão.

4. ESPECIFICAÇÃO

4.1. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

.A empresa vencedora deverá estar inscrita no Cadastro de Pessoa Jurídica do Conselho Regional de Medicina - CRM da sua jurisdição, e ter como responsável técnico um médico, conforme Resolução CFM n° 2.107/2014.

b) A empresa deve apresentar comprovação de que tem em seu quadro os profissionais médicos nas especialidades de cardiologia (ECG, HOLTER e MAPA) e neurologia (EEG).

4.2. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

ANEXO I

AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1 – INTRODUÇÃO

Este procedimento está vinculado aos contratos de prestação dos serviços de TELEMEDICINA integrando as especificações técnicas como obrigação e responsabilidade da CONTRATANTE e deverá ser efetuado periodicamente pela fiscalização/ controle da execução dos serviços, de forma a gerar relatórios trimestrais que servirão de fator redutor para os cálculos dos valores a serem lançados nas faturas referente ao período apurado de prestação dos serviços executados, com base nas pontuações constantes dos relatórios. Essa avaliação se dará por uma comissão multidisciplinar, composta no mínimo por três membros, nomeada pela diretoria geral da Policlínica Regional de Saúde.

2 - OBJETIVOS

Definir e padronizar a avaliação de desempenho e qualidade da Contratada na execução dos contratos de prestação de serviços de TELEMEDICINA.

3 – REGRAS GERAIS

A avaliação da CONTRATADA na Prestação de Serviços de TELEMEDICINA se faz por meio de análise dos seguintes módulos:

A – **Qualidade dos laudos:** - Identificação adequada do paciente (4); - Estrutura organizacional do corpo do laudo com descrição pormenorizada dos achados de exame que tenham repercussão clínica dentro do contexto de cada paciente, sugerindo quando possível, a etiologia dos achados (6).	0 a 10

B - **Tempo de entrega dos Laudos:** - Exames de Holter, Mapa, ECG, e EECG com sistema computadorizado via transmissão de dados por internet para atendimentos eletivos, com fornecimento de laudos realizados à distância por médicos especialistas nas quantidades e prazos máximos de 24 (vinte e quatro) horas úteis para exames cardiológico e neurológico (6); - Destaca-se que em casos selecionados poderá	0 a 10

haver a demanda por parte da Policlínica Regional de Saúde de laudos em regime PRIORITÁRIO prazo máximo de 12 (doze) horas (4);	

C – **Satisfação dos médicos prescritores:** - Será considerado insatisfatório erro técnico documental que possa prejudicar a assistência do paciente em questão; - Será considerado totalmente insatisfatório quando o laudo vier a causar dano ao paciente;	0 a 10

D – **Equipamentos:** - Sistema de transmissão remota dos métodos gráficos, bem como sistema de gerenciamento de disponibilização dos laudos (4); - Sistema RIS que faça gestão do fluxo de cadastro dos pacientes e permita geração de worklist a ser implementada nos equipamentos (1); - Suporte de TI adequado (e em tempo hábil) que não permita descobertura dos serviços prestados por esta instituição (3); - Manutenção de LINK de internet independente da instituição para o envio das imagens e retorno dos relatórios (isto se faz necessário uma vez que a instituição usa rede privativa do governo do estado) (2).	0 a 10

4 - CRITÉRIOS

Na avaliação devem ser atribuídos ao formulário, anexo I, os conceitos de pontuação de 0 (zero) a 10 (dez) conforme respectivo módulo. Tal avaliação se dará pela comissão de controle de qualidade, baseado no quantitativo de pedidos de revisão dos laudos feitos pelas equipes assistentes e/ou prescritores, produzidos por modalidade no período de três meses.

5 - CÁLCULOS PARA OBTENÇÃO DOS VALORES A SEREM FATURADOS:

5.1 - RESULTADOS DAS AVALIAÇÕES DA QUALIDADE:

A cada total da pontuação por módulo, aplica-se um peso percentual diferenciado, obtido mediante a divisão deste total pelo respectivo peso (%), compondo assim o resultado da avaliação de qualidade dos serviços de limpeza. Vide quadro ilustrativo (exemplo) abaixo:

MÓDULO	PESO	PONTUAÇÃO MÁXIMA
A	4	40
B	3	30
C	2	20
D	1	10

RESULTADO DA AVALIAÇÃO	100

Ao final de cada período trimestral, será obtida o resultado das avaliações de qualidade dos serviços de TELEMEDICINA.

O resultado de cada avaliação terá como teto máximo 100 (cem) pontos.

5.2 - RESULTADO DOS VALORES PARA EMISSÃO DAS FATURAS TRIMESTRAIS:

Para obtenção do Valor Trimestral da Fatura, os resultados das Avaliações de Qualidade serão calculados, conforme verificado abaixo:

LIBERAÇÃO DE 100 % DA FATURA DE:	95 A 100 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 95 % DA FATURA DE:	90 A 94 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 90 % DA FATURA DE:	85 A 89 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 85 % DA FATURA DE:	80 A 84 PONTOS
LIBERAÇÃO DE 80 % DA FATURA DE:	0 A 79 PONTOS

6 - EXEMPLO DE PLANILHA PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE NAS UNIDADES:

O modelo abaixo exemplifica uma planilha contendo os campos a serem preenchidos para a pontuação da avaliação trimestral a ser efetuada:

FORMULÁRIO-AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TELEMEDICINA

A – **Qualidade dos laudos**					
Descrição	Avaliação				Pontuação
Identificação adequada do paciente;		Conforme		Não conforme	
Estrutura organizacional do corpo do laudo com descrição pormenorizada dos achados de exame que tenham repercussão clínica dentro do contexto de cada paciente, sugerindo quando possível, a etiologia dos achados;		Conforme		Não conforme	
Cálculo:	Pontuação x Peso = Escala de Pontos				
B - **Tempo de entrega dos Laudos**					
Descrição	Avaliação				Pontuação
Exames de Holter, Mapa, ECG, e EECG com sistema computadorizado via transmissão de dados por internet para atendimentos eletivos, com fornecimento de laudos realizados à distância por médicos especialistas nas quantidades e prazos máximos de 24 (vinte e quatro) horas úteis para exames cardiológico e neurológico;		Conforme		Não conforme	
Destaca-se que em casos selecionados poderá haver a demanda por parte da Policlínica Regional de Saúde de laudos em regime PRIORITÁRIO prazo máximo de 12 (doze) horas;		Conforme		Não conforme	
Cálculo:	Pontuação x Peso = Escala de Pontos				
C – **Satisfação dos médicos prescritores**					
Descrição	Avaliação				Pontuação
Será considerado insatisfatório erro técnico documental que		Conforme		Não conforme	

possa prejudicar a assistência do paciente em questão;		Conforme		Não conforme	
Será considerado totalmente insatisfatório quando o laudo vier a causar dano ao paciente.		Conforme		Não conforme	
Cálculo:	Pontuação x Peso = Escala de Pontos				

D – **Equipamentos**

Descrição	Avaliação				Pontuação
Sistema de transmissão remota dos métodos gráficos, bem como sistema de gerenciamento de disponibilização dos laudos;		Conforme		Não conforme	
Sistema RIS que faça gestão do fluxo de cadastro dos pacientes e permita geração de worklist a ser implementada nos equipamentos;		Conforme		Não conforme	
Suporte de TI adequado (e em tempo hábil) que não permita descobertura dos serviços prestados por esta instituição;		Conforme		Não conforme	
Manutenção de LINK de internet independente da instituição para o envio das imagens e retorno dos relatórios (isto se faz necessário uma vez que a instituição usa rede privativa do governo do estado);		Conforme		Não conforme	
Cálculo:	Pontuação x Peso = Escala de Pontos				

Guanambi, 16 de Maio de 2019

……

Valma Régia Gomes

Diretora Administrativa

CIS – Alto sertão