

## TERMO DE REFERÊNCIA ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

### 1. DO OBJETO

**1.1.** Este Termo de Referência tem por objeto a contratação de empresa especializada na prestação de serviços de:

**1.1.1.** Orientação médica por telefone, realizada por equipe técnica da CONTRATADA, através de um número 0800, totalmente gratuito em âmbito nacional para estimados 160 (cento e sessenta) mil habitantes de São Caetano do Sul, cadastrados no Cartão São Caetano do Sul.

**1.1.1.1.** O envio destes cadastros por parte da CONTRATANTE será feito de maneira gradativa iniciando-se com um lote de aproximadamente 10.000 (dez mil) beneficiários.

**1.1.1.1.1.** A expectativa de atingir a quantidade total estimada é de aproximadamente 10 (dez) meses.

**1.1.2.** O serviço também deverá contar com aconselhamento médico personalizado (“segunda opinião médica”) destinado aos munícipes de São Caetano do Sul, que tenham dúvidas sobre um diagnóstico ou tratamento e que necessitam de orientação de especialistas independentes no assunto.

### 2. DAS DEFINIÇÕES E DESCRIÇÃO DO SERVIÇO

**2.1.** A prestadora deverá ter uma equipe de enfermagem, técnicos, médicos especialistas, médicos de família, responsáveis por triar e aconselhar todos os chamados telefônicos.

**2.2.** Os serviços devem funcionar 24h por dia, 07 dias da semana, incluindo feriados;

**2.3.** Os serviços compreendem, aconselhamento médico personalizado, orientação nas urgências e emergências, encaminhamento ou direcionamento para a rede de saúde do município de São Caetano do Sul, informações referente a doenças, tratamentos, prevenções e promoção a saúde, orientação sobre preparo e realização de exames médicos, assessoria para compreensão de relatórios médicos, terminologias médicas em resultados de exames com finalidade diagnóstica, acompanhamento pós-internação, informações sobre vacinação, campanhas de saúde e orientação, condução e acompanhamento (por telefone) dos casos de urgências emergenciais.

**2.3.1.** Ocorrendo necessidade de encaminhamento do munícipe ao estabelecimento hospitalar, o serviço durará até o recebimento do munícipe pelo médico receptor do hospital, que deverá receber toda a orientação que foi passada no atendimento.

**2.4.** O serviço de orientação e triagem médica deverá contar com equipe técnica qualificada, responsáveis pela identificação da queixa (motivo da ligação) e direcionamento para a equipe médica adequada.

**2.4.1.** Esta equipe técnica tem de ser treinada para acolher o munícipe e garantir que cada ligação seja atendida e encaminhada adequadamente.

**2.4.2.** O serviço deverá contemplar:

**2.4.2.1.** Aconselhamento médico personalizado;

**2.4.2.2.** Orientação nas urgências e emergências;

**2.4.2.3.** Encaminhamento ou direcionamento para a rede municipal ou preferencial definida pela Secretaria de Saúde da Prefeitura Municipal de São Caetano do Sul;

**2.4.2.4.** Condução e acompanhamento (por telefone) dos casos de urgências e emergências;

**2.4.2.5.** Informações referentes à doenças, tratamentos, prevenção e promoção da saúde;

**2.4.2.6.** Aconselhamento sobre preparo e realização de exames médicos;

**2.4.2.7.** Assessoria para compreensão de relatórios médicos, terminologias médicas, de avaliação e diagnósticos;

**2.4.2.8.** Acompanhamento pós-internação;

**2.4.2.9.** Serviços ativos de avaliação de satisfação por telefone.

**2.5.** O serviço de Segunda Opinião Médica destina-se aos pacientes que possuam dúvidas sobre um diagnóstico ou tratamento e que necessitem e busquem um especialista independente no assunto.

**2.5.1.** A equipe médica da empresa vencedora deverá preparar o caso a partir da anamnese, compreensão da situação clínica do paciente envolvendo o especialista mais relevante para o caso, fornecendo todo o suporte para o paciente antes, durante e após todo o processo.

### **3. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**3.1.** Prestar os serviços de atendimento médico, aconselhamento médico por telefone, após cadastramento dos beneficiários da CONTRATANTE.

**3.2.** Atendimento médico acionado via telefone (0800), recepcionado primeiramente por um tele atendente, posteriormente por um médico regulador que, verificando a situação deverá analisar a situação tecnicamente e aconselhar o usuário do serviço.

**3.2.1.** Os serviços de atendimento médico pré-hospitalar englobam o atendimento médico de urgências, aconselhamentos e emergências aos beneficiários cadastrados, no local onde se encontrarem e se necessário for, o médico atendente poderá acionar o serviço de urgência (ambulância) do município para sua remoção até o hospital de emergências.

### **3.2.2.**

**3.1.1.** A CONTRATADA deverá disponibilizar um número 0800 com ligação gratuita à nível nacional para atendimento apenas dos beneficiários cadastrados.

**3.2.** Compromete-se a CONTRATADA a manter Central de Atendimento Telefônico, 24 horas por dia, para atendimento das chamadas dos usuários cadastrados. Deverá ainda manter equipe de profissionais médicos, 24 horas por dia, fornecer orientações telefônicas médicas aos beneficiários, sendo obrigatória a presença destes em todas as solicitações de atendimento.

**3.3.** Fica desde já estabelecido que as orientações telefônicas aos beneficiários (aconselhamento médico, segunda opinião e orientação pré-hospitalar) limitar-se-ão à regulação médica, isto é, informações sobre o procedimento a ser seguido pelo paciente para obtenção da assistência médica mais adequada no menor espaço de tempo possível.

**3.4.** Aconselhamento médico por telefone será realizado por equipe médica da CONTRATADA, composta por médico regulador, responsável por triar e orientar todos os chamados telefônicos e, posteriormente possíveis atendimentos, utilizando-se de conhecimentos técnicos e bom senso no momento de solicitar a remoção do usuário para hospital de emergências do município.

## **4. DAS OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE**

**4.1.** Fornecer à CONTRATADA o banco de dados dos beneficiários que se utilizarão dos serviços, baseado no cartão cidadão, que possui cronograma próprio de implantação;

**4.2.** Designar a área responsável da CONTRATADA todos os telefones de contato necessário para o acionamento em situações de emergência, quando detectadas pelo médico da CONTRATADA, rede de referência caracterizada por modalidade de atenção e quaisquer outras informações necessárias a CONTRATADA para o correto encaminhamento da rede de saúde do município de São Caetano do Sul;

## **5. DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE DO FORNECIMENTO**

**5.1.** Não obstante a Contratada seja a única e exclusiva responsável pelo fornecimento, à Contratante é reservado o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização da execução contratual, diretamente ou por prepostos designados.

**5.2.** A CONTRATADA deverá oferecer um canal de ouvidoria para que o usuário possa avaliar o atendimento e o médico responsável pela chamada.

**5.2.1.** Caso haja reiteradas reclamações sobre determinado profissional da CONTRATADA quanto ao atendimento prestado, deverá a CONTRATADA abrir uma sindicância e verificar as ocorrências.

**5.2.2.** Essa sindicância deverá ser acompanhada por um responsável da CONTRATANTE que em comum acordo com a CONTRATADA, verificando falhas no

atendimento por parte do médico ou funcionário prestador do serviço, solicitará a troca imediata do profissional em questão.

**5.3.** A CONTRATADA, deverá armazenar obrigatoriamente todas as gravações e registros dos atendimentos realizados desde o início da prestação dos serviços, por um período de no mínimo 1 (um) ano;

**5.3.1.** O sistema de armazenamento deverá possuir sistema de indexação atrelado ao cadastro dos pacientes, permitindo localização do atendimento por data, nome ou documento do usuário e quaisquer outras formas pertinentes.

**5.3.2.** Após o período de armazenagem obrigatória, a contratada deverá disponibilizar à CONTRATANTE em sistemas de armazenamento externo, as gravações e registros dos atendimentos realizados.

**5.3.3.** A CONTRATADA em nenhuma hipótese poderá eliminar nenhum tipo de registro produzido pela prestação de serviços, sem a expressa autorização da CONTRATANTE.

**5.4.** Mensalmente a CONTRATADA deverá apresentar relatórios com dados de todos os usuários atendidos, permitindo a CONTRATANTE selecionar atendimentos para fins de ateste dos serviços.

**5.4.1.** Mensalmente a medição da prestação dos serviços deverá ser auditada por amostragem ou em sua totalidade, de acordo com a necessidade e disponibilidade de equipe técnica da CONTRATANTE, de modo que seja possível auferir a efetividade do faturamento apresentado:

**5.4.2.** A CONTRATADA deverá disponibilizar a CONTRATANTE formas a distância de auferir esta produção, seja das gravações ou fichas de atendimento, ou mesmo por meio de solicitações específicas e entrega na sede da CONTRATANTE.

## **6. DA PROPOSTA**

**6.1.** A proposta deverá ser segmentada demonstrando os custos unitários para cada cadastro disponibilizado e custos unitários pela evolução percentual da utilização dos serviços, contemplando a população dos cadastros disponibilizados;

**6.2.** Os valores deverão ser progressivos, conforme o cronograma de disponibilização dos cadastros e progressivos conforme o aumento da demanda dos serviços;

**6.3.** A proposta deverá ser acompanhada pelo modelo financeiro anexo (ANEXO I – MODELO DE PREVISÃO DO CRONOGRAMA DE CUSTOS DOS SERVIÇOS) preenchido, demonstrando a evolução dos custos ao longo do período de um ano.

## ANEXO I MODELO DE PREVISÃO DO CRONOGRAMA DE CUSTOS DOS SERVIÇOS

<- PORCENTAGEM DA  
POPULAÇÃO

Período	Mês 1	Mês 2	Mês 3	Mês 4	Mês 5	Mês 6	Mês 7	Mês 8	Mês 9	Mês 10	Mês 11	Mês 12	TOTAL 12 MESES
Disponibilização de cadastros	10.000	20.000	30.000	40.000	50.000	60.000	70.000	80.000	90.000	100.000	110.000	120.000	
Custo por Cadastro Abrangido													
Custo por Orientação													
CUSTO TOTAL Cadastro													
TOTAL Atendimentos	100	200	300	400	500	600	700	800	900	1.000	1.100	1.200	
CUSTO TOTAL Atendimento													
TOTAL GERAL													
TOTAL GERAL + IMPOSTOS													