

Orientações para o Contrato de Serviço da Unidade de Oxigénio

Data: 20 de maio de 2024

Este documento foi desenvolvido pela [Build Health International](http://www.bhioxygen.org) para apoiar o planeamento, a preparação de instalações, a operação, a manutenção e a sustentabilidade de infraestruturas de oxigénio medicinal a nível global. Recursos técnicos adicionais estão disponíveis em www.bhioxygen.org.

Este documento de orientação descreve os componentes e considerações essenciais dos contratos de serviço para unidades de oxigénio. A exaustividade e clareza do contrato de serviço são fundamentais para garantir que todas as partes envolvidas compreendam claramente as suas responsabilidades e obrigações. Este documento descreve os principais componentes que devem ser incluídos num contrato de serviço para evitar ambiguidades e garantir o bom funcionamento e a manutenção das unidades de oxigénio.

1. Condições de rescisão

O contrato de prestação de serviços deve definir claramente os termos e condições em que qualquer das partes pode rescindir o acordo. Esta secção deve especificar:

- a. O prazo de pré-aviso exigido para a rescisão por uma das partes.
- b. Condições em que é permitida a rescisão imediata (por exemplo, violação do contrato, incumprimento).
- c. Obrigações de cada parte em caso de rescisão, incluindo a liquidação dos pagamentos pendentes e a devolução de quaisquer bens ou materiais.

2. Inclusão dos Custos de Mão de Obra, de Viagem e de Alojamento

O contrato deve indicar explicitamente se os custos de mão de obra, de viagem e de alojamento dos agentes do prestador de serviços estão incluídos. Deve especificar:

- a. Se estes custos estão incluídos na taxa do contrato de serviços ou são faturados separadamente.
- b. O processo de faturação e reembolso se estes custos não estiverem incluídos.
- c. Quaisquer considerações orçamentais que o hospital tenha de ter em conta no caso de estes custos serem excluídos.
- d. Quaisquer limites ou máximos para as despesas reembolsáveis.

3. Intervalos de Manutenção e Programação

Os pormenores relativos aos intervalos de manutenção devem ser especificados, incluindo:

- a. Frequência do serviço com base nas horas de funcionamento ou nas datas do calendário, ou em ambos.
- b. Se os intervalos de manutenção variam consoante o equipamento.
- c. Responsabilidade pela marcação das visitas de serviço (prestador de serviços ou hospital).

4. Verificação da Conclusão do Serviço

Para garantir a transparência e a responsabilidade, o contrato de prestação de serviços deve incluir disposições que permitam verificar se os serviços foram prestados de acordo com os termos e o calendário do acordo. As disposições possíveis incluem:

- a. Pessoal hospitalar que recebe peças usadas ou substituídas para eliminação.
- b. Os operadores/técnicos das instalações são convidados a observar o serviço que está a ser efetuado.
- c. Relatórios de serviço pormenorizados, com fotografias, fornecidos após o serviço pelo prestador de serviços.

- i. O contrato deve descrever o prazo máximo para a apresentação dos relatórios de serviço após cada visita de serviço, bem como o conteúdo exigido do relatório

5. Armazenamento e Inventário de Consumíveis e Peças de Substituição

Devem ser definidas as responsabilidades relativas ao armazenamento e à gestão do inventário de consumíveis e peças de substituição, incluindo:

- a. Local de armazenamento de consumíveis e peças de substituição.
- b. Responsável pela manutenção dos registos de inventário.
- c. Uma lista detalhada de todas as peças de substituição e consumíveis entregues com a fábrica ou armazenados fora do local
- d. Identificação das peças consideradas como peças de substituição e das que não estão cobertas pela garantia.

6. Reparações de emergência

As reparações de emergência referem-se a reparações urgentes necessárias para resolver problemas súbitos e inesperados que causam o mau funcionamento ou a interrupção do funcionamento da unidade de oxigénio, representando um risco imediato para os cuidados e a segurança dos pacientes. Estas reparações são críticas e devem ser realizadas imediatamente para restaurar a funcionalidade da unidade de oxigénio

O contrato deve indicar claramente as disposições relativas às reparações de emergência, incluindo:

- a. Exclusão ou inclusão de custos de substituição de peças, custos de transporte, mão de obra, alojamento e tempo de deslocação em caso de reparações de emergência.
- b. O processo para iniciar e autorizar reparações de emergência.
- c. Responsabilidades financeiras do hospital por quaisquer custos excluídos.

7. Tempos de Resposta da Assistência Remota

O contrato de serviço deve detalhar a capacidade do hospital em contactar o fornecedor para assistência remota, incluindo informações de contacto, procedimentos de contacto e o horário de funcionamento do fornecedor para assistência remota. Uma vez estabelecidos estes pormenores, o contrato deve também especificar o seguinte:

- a. O prazo em que o fornecedor deve responder aos pedidos de assistência remota.
- b. Medidas que o hospital pode tomar se o fornecedor não responder dentro do prazo especificado.
- c. Procedimentos para o encaminhamento da questão se não houver resposta, assegurando que o hospital recebe prontamente o apoio necessário.