

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



# LIGA

da qualidade



**Elaboração:**  
**Gestão estratégica em saúde**  
**Gestão da qualidade**

**Versão 00 - JUNHO/2021**

**Unimed Piracicaba**



# METODOLOGIA DE GESTÃO

---

Nesse material abordaremos uma das metodologias de gestão da Unimed Piracicaba. Para isso, apresentamos a Liga da Qualidade, uma ação interna proposta com o objetivo de multiplicar informações estratégicas de forma objetiva, a fim de engajar todos os colaboradores e cooperados da cooperativa em prol da melhoria contínua dos processos.

Além da apresentação formal em reuniões e via documentos estratégicos (ACAD, Relatório de Auditoria e Planejamento Estratégico) foi elaborado um conteúdo sintético com a finalidade de fixar as informações a respeito da Política da Qualidade, Ferramentas da Qualidade, Metodologia de Gestão, Objetivos da Qualidade, Objetivos Estratégicos e Segurança do Paciente.

Esse e-book reúne as informações e reforça a corresponsabilidade de cada integrante da Unimed Piracicaba em relação ao Sistema de Gestão da Qualidade.

Ao final, as questões propostas serão lembradas em um Quiz, disponibilizado na plataforma EAD.



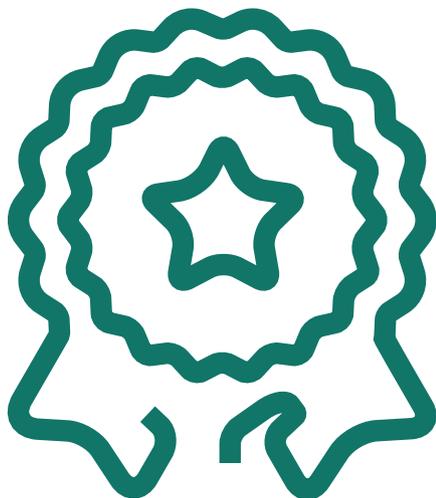
*Qualidade não é mais uma  
tarefa a ser executada.  
**Qualidade é rotina!***

*Qualidade não é uma parte  
da cooperativa.  
Qualidade é a nossa forma de  
**fazer a excelência acontecer.***

*Qualidade é uma metodologia de gestão  
que está inserida na Gestão Estratégica  
em Saúde da **Unimed Piracicaba!***

Sobre a nossa escolha, de seguir nesse “caminho sem volta” que é a busca por melhoria contínua, apresentaremos uma série bem resumida sobre a QUALIDADE, uma das ferramentas da metodologia de gestão da Unimed Piracicaba.

A começar pela declaração formal do nosso compromisso com a excelência em cada processo: a nossa política da qualidade!



*A política da Qualidade prioriza o atendimento em excelência ao cliente visando a satisfação das partes interessadas, valorizando a cultura, a segurança, a eficiência de gestão e o ensino e pesquisa.*

# TEMOS UM PROPÓSITO ...

---

Chegamos até aqui, com as mais importantes certificações: ISO 9001:2015, ONA nível 3 e RN 277 e RN 452 (em processo de acreditação), porque além de compartilharmos a mesma visão, a mesma missão e os mesmos valores, temos um propósito em comum:

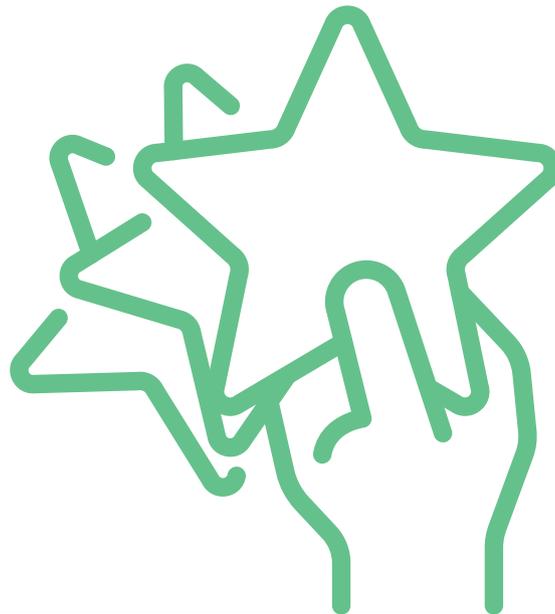
- *Proporcionar aos médicos cooperados um ambiente adequado para exercer a medicina de forma integral e sustentável.*
- *Proporcionar ao cliente excelência no atendimento tornando sua experiência plenamente satisfatória.*
- *Proporcionar a todas as partes interessadas uma relação de confiança e continuidade.*

# MELHORAR SEMPRE!

---

A melhoria é contínua. Além da busca pela manutenção das certificações encaramos o processo de implantação da RN 440, RN 452 e RN 443.

Para cada novo desafio uma certeza nos motiva: queremos ser melhores a cada dia! E, por isso, trabalhamos rumo à melhoria contínua!





**“O maior desafio de trabalhar com a Qualidade, é manter os controles, fluxos e análises em constante evolução, é lidar com a zona de conforto e mudar as suas metas, engajar o seu time na gestão da mudança, se incomodar até com o que está certo, para você fazer melhor do que fez ontem”.**



**JULIANA  
FRUCTUOSO**  
Gestão de  
Recursos Próprios

**PARA SABER  
QUAL O CAMINHO,  
É PRECISO SABER  
PARA ONDE  
QUEREMOS IR!**



*Os Objetivos da Qualidade nos mostra  
exatamente para onde queremos ir!*

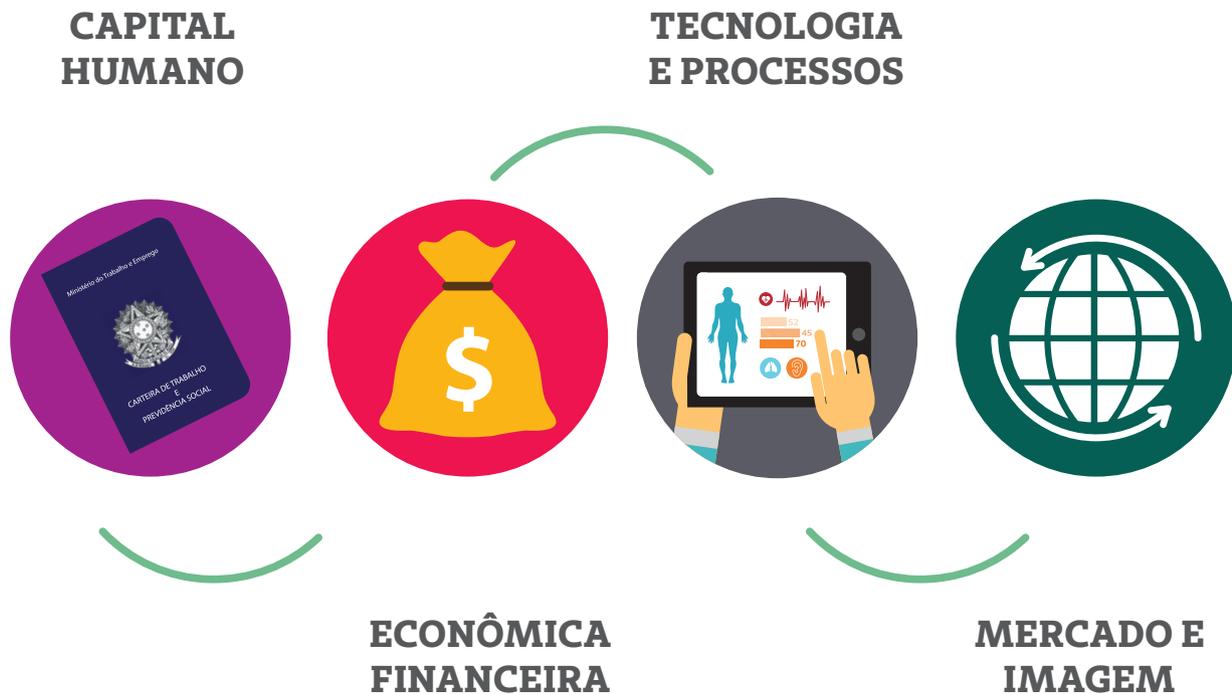
*Já sabemos que é preciso que todos  
trabalhem em sinergia para  
alcançarmos os bons resultados.*

*Mas a pergunta que não quer calar:*

***Você conhece os objetivos da qualidade  
da Unimed Piracicaba?***

# OBJETIVOS DA QUALIDADE

A busca pela excelência, ou seja, satisfazer as partes interessadas, seja por meio da capacitação, segurança do paciente, atendimento à legislação, solidez e amadurecimento do sistema de gestão da qualidade, otimização de recursos, enfim... envolve as seguintes perspectivas:





# Capital Humano



Proporcionar melhor clima no ambiente de trabalho por meio de padronização dos processos e cultura justa.

## Como?

Envolvendo todos os níveis hierárquicos na construção de metas e processos de melhorias SWOT nas áreas.

**60%**

**Indicador  
de Projetos do  
Planejamento  
Estratégico**



# Econômica e Financeira



Contribuir para o controle de custos para manter um serviço de qualidade de forma sustentável.

## Como?

Conscientizando as áreas sobre recursos, desperdícios e eficiência.



**Estudo sobre os custos das áreas, budgets e monitoramentos, ações educativas e socioambientais.**



# Tecnologia e Processos



Implementar e manter a cultura da Qualidade por meio de ferramentas de gestão.

## Como?

Padronizando ferramentas que viabilizam os monitoramentos e gerenciamentos dos processos da organização, registrados no sistema de gestão da qualidade.

**\*85,28%**

**Sistema da Qualidade operando em todos os módulos.**



# Mercado e Imagem



Melhorar a qualidade dos serviços prestados e aumentar o desenvolvimento e melhoria da rede prestadora e dos nossos fornecedores.

## Como?

Desenvolvimento de trabalho com qualidade, programas de qualificações das partes interessadas e atendimentos as necessidades dos clientes como centro do cuidado.

**97,06%**

Desenvolvimento da Rede

**92,23%**

Desenvolvimento de fornecedores

**97,95%**

Pesquisa de satisfação cliente interno

**62,68%**

Pesquisa de satisfação cliente externo

***MUITO BEM!***  
Você já conhece os  
Objetivos da Qualidade.



**E os Objetivos Estratégicos...  
você também conhece?**

# CAPITAL HUMANO

**Aumentar a participação do colaborador na Gestão Estratégica**

**\*79,11%**  
**Treinamentos de Gestão**

**\*60,00%**  
**Prazos GOV PE**

**Aumentar a performance do colaborador**

**\*99,46%**  
**Treinamentos de médicos PDI**

17



# ECONÔMICA E FINANCEIRA

**Aumentar as vendas, reter  
beneficiários e desenvolver  
novos produtos**

**\*0,79%**

**Crescimento  
do nº de vidas**



# TECNOLOGIA E PROCESSO

**Investir em  
tecnologia, inovação  
e comunicação**

**\*80,90%**  
Ocorrências  
atendidas  
dentro do prazo

**Implementar a  
Governança Corporativa  
(RN 443) e migrar da RN  
277 para a RN 452**

**\*85,37%**  
Conformidade  
em auditoria



# CLIENTES E PARTES INTERESSADAS

**Melhorar a experiência do beneficiário**

**\*46,93%**

**Lealdade do Beneficiário**

**\*62,68%**

**Pesquisa de satisfação cliente externo**

**Melhorar a experiência do colaborador**

**Melhorar a saúde da população**

**\*69,42%**

**Pesquisa de experiência do colaborador**

**\*3,45%**

**Taxa de reinternação  
\*5,89%**



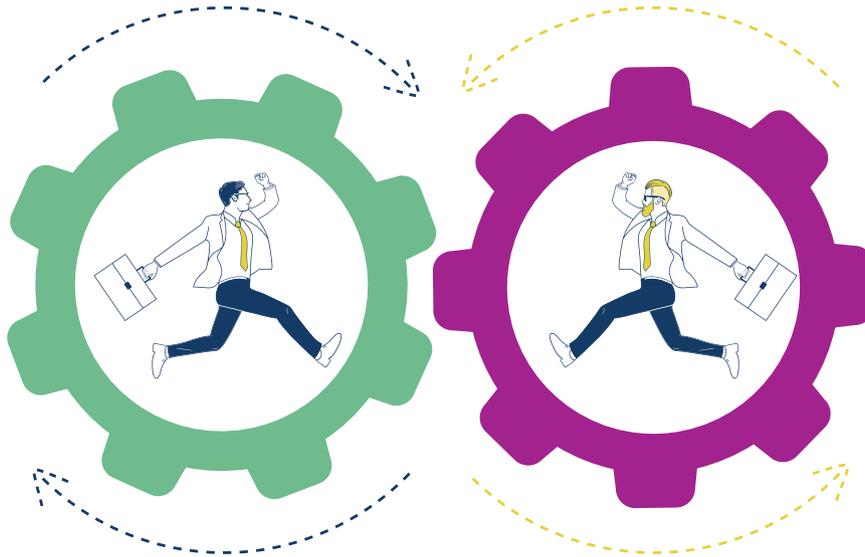


**“A Gestão da Qualidade é uma atividade coordenada com o objetivo de atingir a excelência nos serviços e criar valor à instituição. Dessa forma, manter a Qualidade dentro da instituição não se limita a atender aos requisitos preconizados pelos manuais de certificação, mas também a busca constante pelas melhorias práticas. Minha contribuição com a Qualidade é com foco em buscar a melhor forma de se executar determinada atividade, sempre visando a excelência. Para mim, Qualidade é sinônimo de excelência. E para a Unime, a excelência não é um ato, mas sim um hábito.”**

**RENAN CODO**  
Coordenador  
Administrativo



# INTERAÇÃO TOTAL!



22

Como você viu anteriormente, os nossos objetivos são os resultados mensuráveis para materializarmos a nossa política.

Está tudo interligado! Com os processos não poderia ser diferente. Eles interagem entre si, em prol da eficiência do nosso SGQ.

Portanto, agora que já sabemos para onde queremos ir, conte para nós como faremos para chegar ao nosso destino?

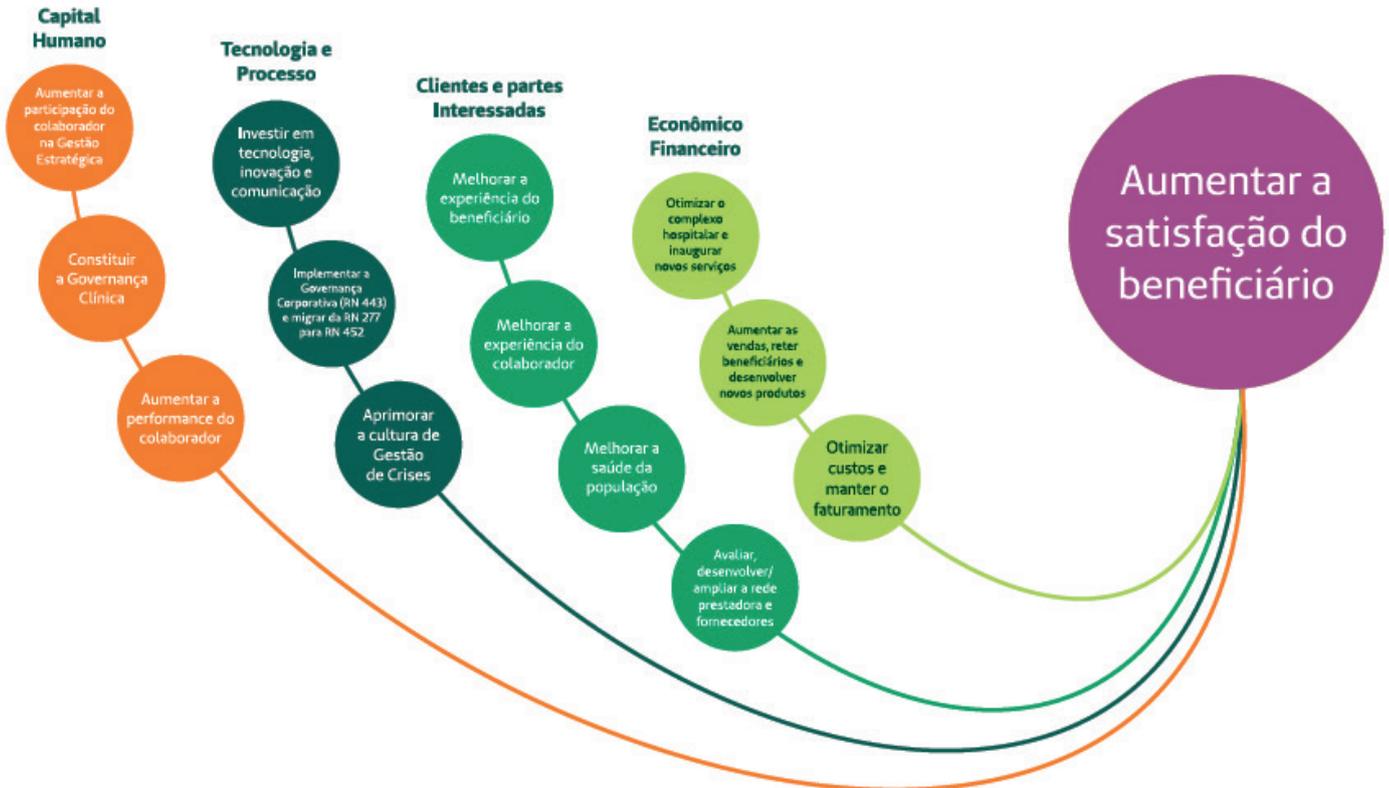
Ficou perdido(a)? Não se preocupe!!!

# TEMOS UM MAPA!



# OPS!

*Na verdade, estamos falando é desse mapa:*



Ele e os demais métodos e as ferramentas da qualidade estão disponíveis no MVSoul. Corre lá para conferir!

# MÉTODOS E FERRAMENTAS

---

Por meio de ferramentas da qualidade da metodologia de gestão, é possível analisar e proporcionar soluções às questões identificadas que podem interferir no desempenho organizacional.

Hoje, temos implantadas algumas ferramentas de qualidade, sendo elas:

- Mapa de processos;
- Cadeia cliente-fornecedor;
- Satisfação do cliente interno e externo;
- Matriz de registro;
- Gerenciamento de risco;
- Indicadores e análises críticas;
- Workflow – notificações de não conformidades;
- Gestão dos fornecedores;
- Compliance.



**“A GEQ na operadora é uma forte aliada, pois ao mapear os processos e monitorá-los por meio de indicadores auxilia nas tomadas de decisões da Alta Direção de forma mais assertiva, pontual e sistêmica. A cultura da qualidade já faz parte da organização, as minhas atividades primam em fortalecer a marca, em identificar oportunidades de negócios, em acompanhar tendências, em manter a sinergia positiva com os Stakholders, e assim contribuir para o crescimento sustentável da Unimed.”**



**MARIA  
THEREZA  
MARTINS**  
Área de Negócios

**É possível perceber  
que você está bem  
envolvido(a) com a qualidade!**



**SABE QUAL É UMA DAS  
PRINCIPAIS CONSEQUENCIAS  
DESSE COMPROMISSO?**

*A segurança do paciente é um compromisso adotado por toda a liderança, colaboradores e cooperados, afim de eliminar riscos na assistência, na prática dos profissionais e no ambiente hospitalar.*

*Para tratar assuntos pertinentes aos eventos adversos, temos a Comissão Núcleo de Segurança do paciente, formada por uma equipe multidisciplinar.*

# PROTOSCOLOS DE SEGURANÇ

---

Mensalmente são realizadas reuniões para apresentação de todas as notificações de eventos adversos e elaboração de planos de ações e ciclos de melhorias. Atualmente, os protocolos Institucionais são:

- Protocolo de AVC;
- Protocolo de queda;
- Plano terapêutico de pneumonia;
- Linha de cuidados;
- Protocolo de atendimento à vítima de violência sexual;
- Etc.



# METAS DE SEGURANÇA

Conheça nossas metas de segurança internacionais e faça parte de nossa assistência:

- Identificação dos pacientes;
- Reduzir o risco de lesões decorrentes de quedas;
- Melhorar a segurança de medicação de alta vigilância;
- Assegurar cirurgias com local de intervenção e procedimento corretos;
- Reduzir risco de infecções associadas aos cuidados de saúde;
- Melhorar a comunicação efetiva.



# PROCOLOS DE SEGURANÇA

---

Em conjunto com o departamento de enfermagem, o setor de Qualidade definiu o sistema de classificação de risco, priorizando o atendimento ao cliente pela gravidade e não por ordem de chegada.

Essa classificação é realizada por meio de cores, as quais identificam o atendimento do paciente/cliente ao serem triados por nossa equipe.



# CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

---

**Atendimento seguro e de qualidade.**

## **Emergência**

Atendimento imediato, pois existe risco de morte.

## **Urgente**

Atendimento o mais rápido possível, porém não existe risco imediato de morte.

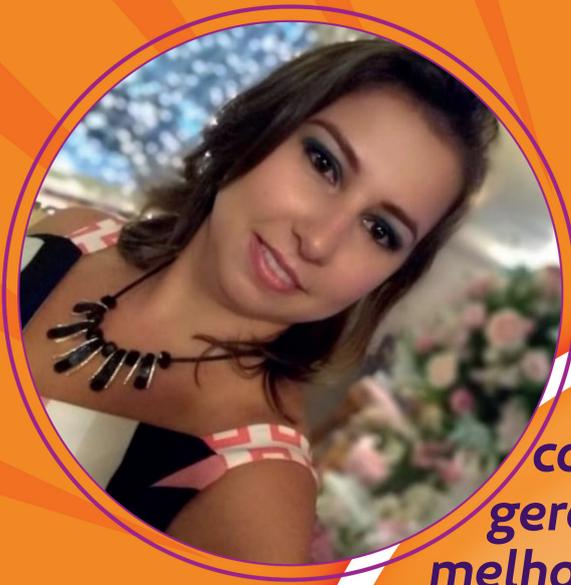
## **Pouco urgente**

Pacientes em condições agudas ou não, atendidos com prioridade sobre consultas simples.

## **Não urgente**

Consultas de baixa complexidade.

---



**A Qualidade contribui para a melhoria do gerenciamento dos resultados, melhorando o controle processual e gerenciando possíveis riscos, além de impactar na melhor performance da equipe com o desenvolvimento de métodos de forma clara e transparente. As ferramentas da Metodologia de Gestão proporcionam melhor conhecimento e análise dos processos, sendo através da causa raiz podemos propor ações necessárias para melhoria continua dos processos e assim alcançar os objetivos estratégicos da cooperativa.**

**LYGIA  
BRANCALION  
AGUIAR**  
Coordenadora  
Contas Médicas



*Em um lugar onde o foco é cuidar de pessoas, nada mais coerente do que respirar qualidade!*

Aqui, a pessoa é o centro do cuidado. Essa certeza nos motiva a manter vivo esse compromisso com o SGQ da Unimed Piracicaba.

Agora que aprendemos um pouco mais sobre qualidade, apresentamos alguns “memes” para descontrair um pouco!

# QUANDO EU COMEÇO A ESTUDAR PARA O QUIZ DA QUALIDADE!



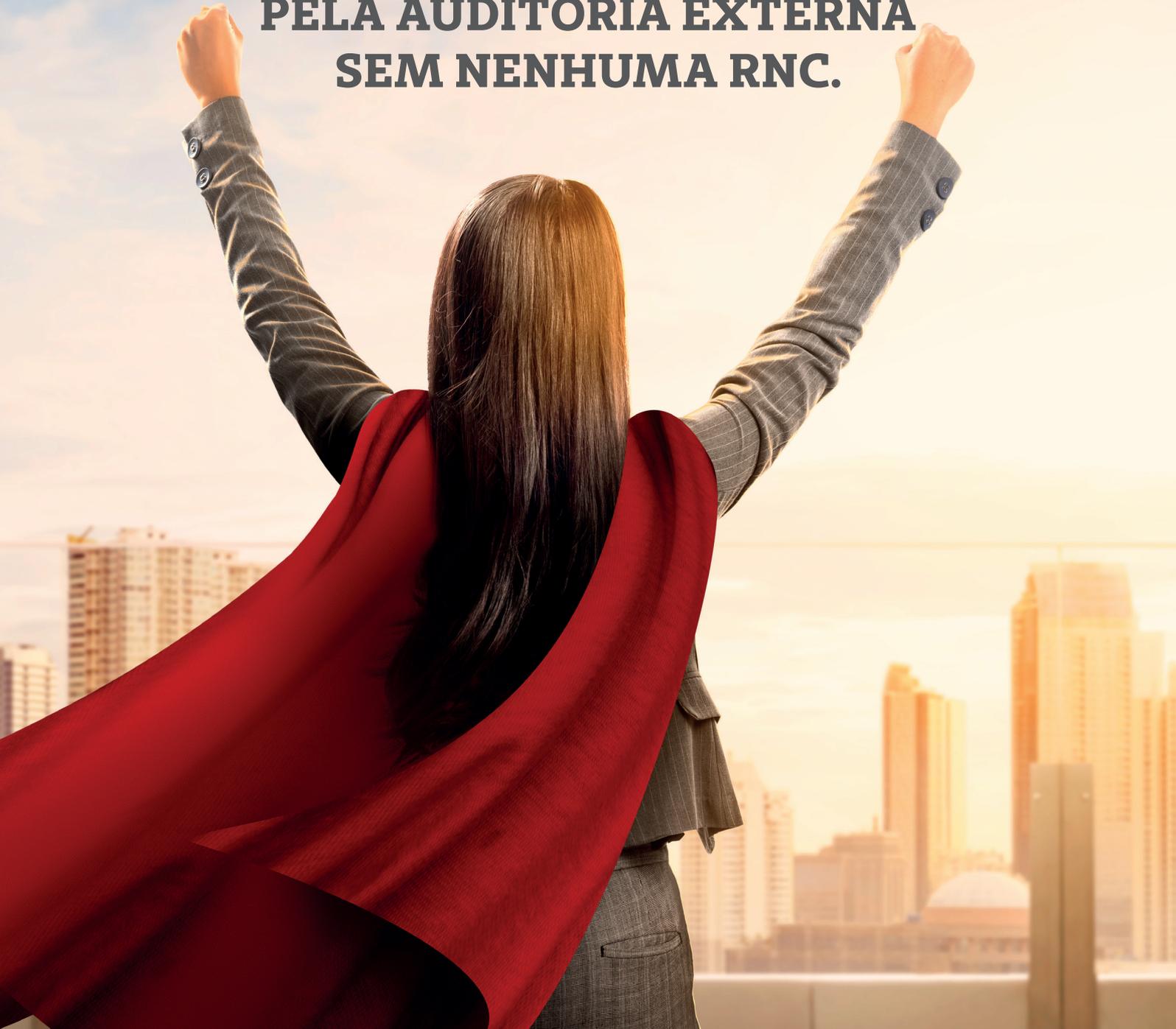
**QUANDO EU ENCONTRO  
UMA OPORTUNIDADE DE MELHORIA  
EM UM DOS PROCESSOS DA EQUIPE!**





**QUANDO O AUDITOR  
ESCOLHE O MEU PROCESSO  
PARA AUDITAR.**

**(EU) APÓS PASSAR  
PELA AUDITORIA EXTERNA  
SEM NENHUMA RNC.**



# (EU) NO DIA ANTERIOR À AUDITORIA...

Procurando as evidências que comprovam  
a conformidade das minha entregas desde a  
auditoria anterior.



**NENHUM PROBLEMA É TÃO  
PEQUENO QUE NÃO PRECISA SER  
TRATADO!**



**Riscos existem, mas temos um plano!  
Foco na metodologia de gestão e  
Suas ferramentas em busca da excelência!**

É isso aí!  
Falamos um pouco sobre  
o que nos motiva e nos  
direciona nessa jornada  
em busca da satisfação de  
cada cliente.

Mas como falamos, não para por aí!

Seguiremos firmes nesse propósito  
contando sempre com uma equipe  
que se enxerga nesse processo em  
busca de melhoria contínua!

**ANS - nº 31572-9**

Responsável Técnico: Dr. Carlos Joussef - CRM-SP 46.569



**Gestão estratégica em saúde**  
**Gestão da qualidade**

somos  
**coop**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

