A visita técnica destina-se a profissionais e/ou estudantes e tem como desígnio buscar ou fornecer melhores práticas, visando referências e parâmetros de excelência. A visita técnica não contempla o desenvolvimento de atividades práticas, tampouco consulta documental, restringindo-se apenas à observação da dinâmica, organização, instalações físicas e entrevista com profissionais, de acordo com aprovação do responsável pela área visitada.

OBJETIVOS

Geral

- Formalizar o processo de solicitação de visitas técnicas tanto do público externo ao Complexo Unimed Chapecó quanto de colaboradores da Unimed Chapecó à outras Instituições.

Específicos

Visita técnica no Complexo Unimed Chapecó

- Sistematizar um fluxograma que vise à redução da variabilidade e a mitigação de ocorrências indesejadas relacionadas a agendamento e conciliação de horários;
- Participar de forma ativa promovendo a troca de experiências e boas práticas entre as instituições.

Visita técnica da equipe interna para outras instituições

- Padronizar o funcionamento do retorno das visitas técnicas solicitadas pela equipe interna para outras instituições;
- Compartilhar o conhecimento adquirido em outras instituições com as áreas envolvidas e afins.

ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os setores do Complexo Unimed Chapecó, abrangendo os serviços próprios, operadora do plano de saúde, áreas administrativas e áreas de apoio.

SOLICITAÇÃO DE VISITA TÉCNICA

Visita técnica no Complexo Unimed Chapecó

Por definição da Diretoria Executiva da Unimed Chapecó, todas as solicitações de visita técnica no Complexo Unimed Chapecó, ficarão centralizadas no Núcleo de Segurança Assistencial e Qualidade em Saúde (NSA/NQS). Este receberá a solicitação por meio do Preenchimento do formulário **"FOR 003 INS A Solicitação de visita técnica no Complexo Unimed"** pela Instituição solicitante, disponível no site www.unimed.coop.br/chapeco - guia Unimed - Solicitação de Visita Técnica. O NSA/NQS receberá a documentação e encaminhará para análise e deliberação da Gerência e Direção da Área, que devolverá parecer ao NSA/NQS que dará os encaminhamentos com Coordenador e equipe da área intencionada para visita.

Neste sentido, os setores do Complexo que receberem via telefone, e-mail ou pessoalmente solicitações de visita técnica deverão direcionar a demanda para o NSA/NQS (*qualidade.corporativo@unimedchapeco.coop.br* ou 049 3361-1892).

O parecer sendo favorável seguirá os encaminhamentos descritos na sequencia.

Visita técnica da equipe interna para outras instituições

As visitas técnicas solicitadas pela equipe interna para outras instituições, deverão ser encaminhadas com no mínimo 15 dias de antecedência, aprovadas e encaminhadas pelo coordenador de área, com autorização da gerência e diretoria através do **"FOR 002 INS A Solicitação de visita técnica pela equipe interna para outras instituições"**. Após aprovação, o colaborador poderá dar sequência na compra de passagens e reserva de hospedagem (se necessário) e solicitação de valor para despesas com alimentação e transporte.

Para que todos os colaboradores do complexo e/ou áreas afins compartilhem da experiência, após a visita, o participante deverá:

- Redigir um relatório conforme o modelo "**MOD 001 INS A - Relato da equipe interna sobre a visita técnica realizada em outras instituições**", entregar ao superior imediato;
- Multiplicar através de e-mail para as áreas/pessoas envolvidas, o local onde as práticas estarão disponíveis para leitura;
- Reunir o público de interesse com a prática para repassar as informações adquiridas na visita e coletar assinatura dos participantes no "MOD 043 INS".

AGENDAMENTO NA ESTRUTURA DA UNIMED CHAPECÓ

Será permitida a realização de até uma (01) visita técnica por mês com a definição de agendamento de data, local e horário organizados pelo NSA/NQS, conforme fluxograma **"FLU 001 INS A Solicitação de visita técnica no complexo Unimed Chapecó"**. Para organização interna, será priorizada a data previamente estipulada para recebimento de visita técnica, sendo a melhor escolha a terceira quinta-feira de cada mês.

- As visitas técnicas deverão respeitar a data previamente estipulada para cada mês, podendo flexibilizar o horário entre as 8:00h e às 18:00h, de acordo com a disponibilidade da área a ser visitada, com duração de no máximo 4 horas;
- Os interessados preencherão formulário específico para solicitação (FOR 003 INS A), que deverá ser encaminhado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis ao NSA/NQS através do e-mail qualidade.corporativo@unimedchapeco.coop.br;
- Grupos com mais de 05 (cinco) estudantes/profissionais serão divididos em subgrupos, em horários alternados, conforme capacidade da área solicitada;
- Casos pontuais serão analisados e deliberados pela gerência e diretoria de área.

CONFIRMAÇÃO NO COMPLEXO UNIMED

A confirmação da visita com todas as áreas internas pretendidas para visitação, bem como, com a instituição solicitante fica sob responsabilidade do NSA/NQS, ressalta-se que em toda a solicitação será realizado devolutiva ao solicitante da visita, seja ela aprovada ou não, bem como ciência aos envolvidos: gerência de área e coordenador.

CONDUÇÃO DA VISITA NO COMPLEXO UNIMED

Solicitação de Visita Técnica – Estudantes

A partir da publicação desta política e após a visita ser autorizada e programada, todas as visitas técnicas serão conduzidas nas seguintes etapas:

1ª etapa: Recebimento da DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE VISITA TÉCNICA (documento anexo ao FOR 003 INS A, que deverá ser entregue devidamente preenchido e assinado, no dia da visita).

2ª etapa: Visita às áreas solicitadas: demonstração de execução dos processos de trabalho, recursos disponíveis e estrutura física. Será realizado pelo Coordenador da área ou responsável designado para acompanhamento, observando as ponderações e ressalvas da gerência e diretoria de área.

Solicitação de Visita Técnica – Empresas/Organizações

1ª etapa: Recebimento da DECLARAÇÃO DE COMPROMISSO E RESPONSABILIDADE VISITA TÉCNICA (documento anexo ao FOR 003 INS A, que deverá ser entregue devidamente preenchido e assinado, no dia da visita) e Apresentação inicial sobre o Complexo Unimed Chapecó. Deverão participar desta apresentação: Representante do Núcleo de Segurança Assistencial e Qualidade em Saúde (NSA/NQS) e representante da área a ser visitada.

2ª etapa: Visita às áreas solicitadas: demonstração de execução dos processos de trabalho, recursos disponíveis e estrutura física. Será realizado pelo Coordenador da área ou responsável designado para acompanhamento.

3ª etapa: Encerramento com entrega de brinde da Unimed Chapecó para os visitantes. Será conduzido pela Gerência, Coordenação da área visitada e Núcleo de Segurança Assistencial e Qualidade em Saúde, com registro fotográfico realizado pelo Setor de Marketing.

SITUAÇÕES ESPECIAIS

Serão definidas pela gerência da área e diretoria executiva.