SELO HOSPITAL UNIMED DE

SUSTENTABILIDADE

# PERGUNTAS E RESPOSTAS

(para Hospitais Próprios Unimed)

Unimed

somos coop

# INTRODUÇÃO

O *Guia de Perguntas e Respostas* é um material de apoio ao processo de participação no *Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade*, servindo como repositório dos principais questionamentos recebidos pela área de Sustentabilidade da Unimed do Brasil, por diferentes canais, tais como: e-mail, plantões de dúvidas e telefone.

Ao decorrer da edição 2020, este documento será atualizado de acordo com eventuais novas dúvidas e questionamentos recebidos.

***Versão 5 – 19/06/2020***

# ERRATAS

**QUESTÃO: 14. Gestão da Qualidade**

Caso a Unimed assinale a alternativa **f. Realiza reuniões periódicas de follow-up com as principais áreas**, na evidência **14.2. Enviar lista de presença do último treinamento**, substituir por **14.2. Enviar lista de presença de reuniões da área de Gestão da Qualidade, com as principais áreas**.

# DÚVIDAS DE PROCESSOS

## FERRAMENTAS DE APOIO

**P.: Como posso acessar a ferramenta do Inventário de Gases do Efeito Estufa?**

*R.: Envie um e-mail para sustentabilidade@unimed.coop.br O uso da ferramenta é gratuito a todas as Unimeds.*

versão 1: 8 de maio

## PREENCHIMENTO DO QUESTIONÁRIO

**P.: Farei o preenchimento pela primeira vez, por onde eu começo?**

*R.: Acesse* https://www.unimed.coop.br/web/selohospitais/documentos *e efetue o download do Questionário e a Declaração de Veracidade. Confira o passo a passo no site* https://www.unimed.coop.br/web/selohospitais/passo-a-passo.

versão 1: 8 de maio

**P.: Não consigo alterar ou localizar o Código da minha Unimed no Perfil do Questionário. Como devo proceder?**

*R.: Caso o código não esteja disponível, deixe o campo em branco e a Confederação verificará o dado internamente após o recebimento.*

versão 1: 8 de maio

**P.: O Total de colaboradores em 31/12/2019, no cabeçalho do questionário deve ser considerar apenas o do Hospital em avaliação?**

*R.: Sim*

versão 1: 8 de maio

**P.: Devido ao cenário de Coronavírus, muitas ações foram prorrogadas, o que pode fazer com que não atendamos a algumas questões solicitadas pelo Selo. Qual será a posição da Unimed do Brasil?**

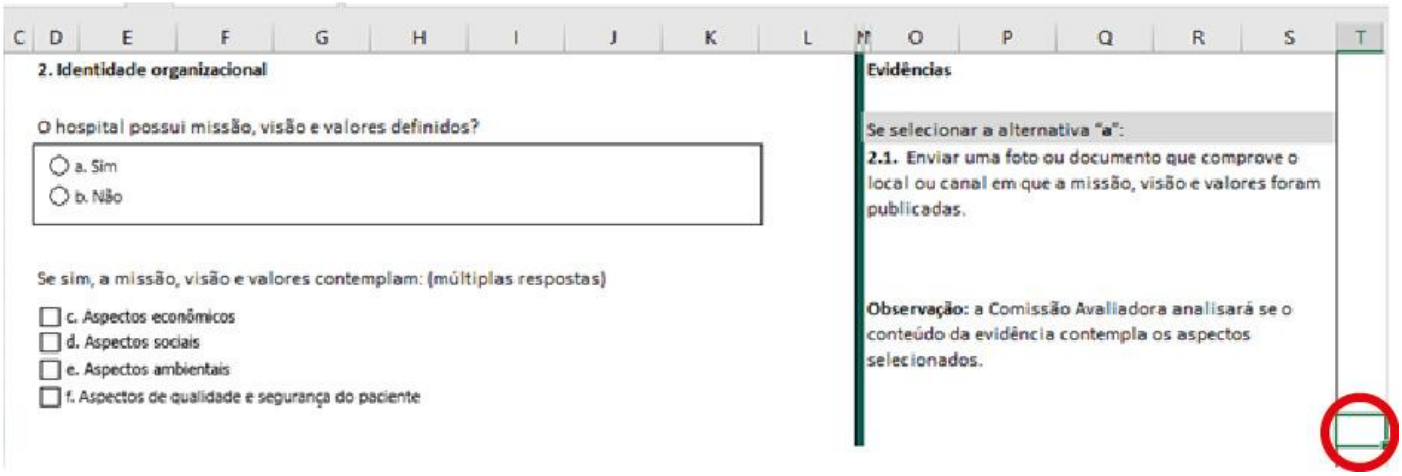
*R.: A maioria das questões do Selo referem-se a práticas exercidas em 2019. A Confederação tem acompanhado o movimento dos Órgãos Regulatórios e está atenta ao cenário para que as Unimeds não tenham seu desempenho impactado. Havendo necessidade de prorrogação do processo, alteração ou anulação de questões, suas decisões serão comunicadas via canais oficiais tais como: Boletim Mais Informações, E-mail e Hotsite.*

versão 1: 8 de maio

# DÚVIDAS DE PROCESSOS

**P.: Como podemos fazer a separação dos indicadores para encaminhar às áreas internas sem desconfigurar o arquivo?**

*R.: Uma solução seria clicar na coluna "T", que não está bloqueada (veja abaixo), e arrastar o mouse selecionando toda a questão. Copiar e colar em um Word utilizando a opção "colar especial", selecionar opção "em "bitmap". Orientando as áreas para devolverem o arquivo informando qual opção deveria ser selecionada, logo abaixo da imagem.*




versão 1: 8 de maio

**P.: Quando dentro das opções de múltipla escolha e de única escolha o Hospital não se enquadrar nos tópicos, eu mantenho o questionário em branco?**

*R.: Exato. Caso a questão indique "múltiplas respostas" a Unimed poderá assinalar mais de uma alternativa que corresponda às práticas realizadas por ela. No caso de nenhuma alternativa se enquadrar* ***não é necessário assinalar****. Isso vale também para as questões que indicam "assinale apenas uma alternativa".*

versão 2: 13 de maio

**P.: O peso das questões permanecerá o mesmo da edição anterior?**

*R.: Por gentileza, consulte o Regulamento, página 9.*

versão 1: 8 de maio

**P.: Devo enviar a Declaração de Veracidade original para a Unimed do Brasil?**

*R.: Toda documentação do Selo deverá ser encaminhada por meio digital, sendo o Questionário e a Declaração de veracidade por e-mail e as Evidências por Disco Virtual.*

versão 1: 8 de maio

# DÚVIDAS DE PROCESSOS

## EVIDÊNCIAS

**P.: São aceitas evidências de práticas realizadas em qual período? Exemplo: na questão 8 (Reuniões de Gestão), serão aceitas as evidências das reuniões de fevereiro e março de 2020 ou até data limite de dezembro/2019?**

*R.: Podem ser consideradas ações até o período de envio do questionário (junho/2020). Para algumas questões, dependendo do contexto, a Comissão Avaliadora delimita um período específico, informado no Questionário.*

versão 1: 8 de maio

**P.: Informações confidenciais podem ser omitidas na evidência?**

*R.: Sim, a Confederação preza pela segurança da informação, mas orientamos que a Unimed preserve informações sigilosas por meio de recursos como tarjas, desfoque ou outros recursos que julgar necessário. Quando solicitadas listas de presença, assegure que, pelo menos o nome da reunião, a data, o nome dos participantes e a assinatura apareçam na evidência.*

versão 2: 13 de maio

**P.: Como a Unimed do Brasil assegura o sigilo das informações enviadas nas evidências? Poderia compartilhar com as Unimeds um termo de confidencialidade?**

*R.: A Unimed do Brasil utiliza ferramentas confiáveis para o tráfego de informações (Disco Virtual). Nenhuma informação será divulgada sem prévia autorização da Unimed, tanto a respeito das respostas, quanto da classificação obtida. A Unimed está respaldada pelo item 10. Considerações Gerais, do Regulamento.*

versão 2: 13 de maio

**P.: Quando estiver em dúvida sobre qual documento enviar, posso encaminhar mais de uma evidência?**

*R.: Recomendamos que eleja a mais adequada de acordo com o que é demandado na questão. Contudo, caso sinta necessidade de enviar diversas evidências, para um mesmo item, salve em um único arquivo. Arquivos compactados tais como ZIP, não serão aceitos.*

versão 1: 8 de maio

**P.: A minha evidência não corresponde ao documento solicitado pela questão, mas acredito que seja válido. Posso encaminhar mesmo assim?**

*R.: Sim, neste caso, sugerimos que inclua uma nota explicativa no início do documento com a justificativa. A Comissão fará a avaliação e caso haja um desacordo, será informado na Devolutiva Preliminar, para correção.*

versão 1: 8 de maio

# DÚVIDAS DE PROCESSOS

**P.: Documentos que tiveram atualização desde 2018 podem ser encaminhados novamente como evidência?**

*R.: Sim, desde que ainda estejam vigentes e atendam ao que é solicitado pela questão.*

versão 1: 8 de maio

**P.: Posso usar a mesma evidência para questões diferentes?**

*R.: Sim, preferencialmente, destaque na evidência o conteúdo que está sendo solicitado pela questão, contribuindo para a avaliação da Comissão. Lembrando que, se a mesma evidência estiver sendo usada para questões diferentes, cada evidência precisará estar renomeada de acordo com cada questão.*

versão 1: 8 de maio

**P.: Temos duas unidades hospitalares, nesse caso devo preencher os questionários e enviar evidências separadas por unidade?**

*R.: Exatamente, para cada Hospital Unimed inscrito no Selo, deverá ser preenchido um questionário separadamente, assim como as evidências deverão corresponder aos seus respectivos Hospitais.*

versão 5: 19 de junho

**P.: Quando posso fazer o upload das evidências para o Disco Virtual?**

*R.: A área de Sustentabilidade da Unimed do Brasil encaminhará um e-mail com login e senha, no momento em que o Disco estiver liberado para upload. O prazo envio das Evidências será de 20 dias. Não será possível o envio fora do prazo determinado no cronograma. Apenas o líder do processo, conforme Ficha de Inscrição, receberá as informações para acesso ao Disco.*

versão 1: 8 de maio

**P.: A data conforme o cronograma será mantida ou será revista?**

*R.: Já houve uma primeira alteração prorrogando o envio para 30/06. Até o momento, essa data será mantida. Qualquer alteração informaremos por meio do boletim da área e atualização do hotsite.*

versão 1: 8 de maio

# DÚVIDAS DE PROCESSOS

**P.: O questionário de Indicadores descrito no cronograma disponível no hotsite é o mesmo que foi enviado para recursosproprios@unimed.coop.br?**

*R.: Não são os mesmos indicadores. A área de Serviços Próprios solicitou indicadores de gestão hospitalar e o prazo para envio foi até 30/4.*

*O Questionário de Indicadores do Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade é parte do processo de avaliação para a certificação, conforme descrito no Regulamento. Ele está disponível em* https://www.unimed.coop.br/web/selohospitais/documentos

versão 1: 8 de maio

**P.: O envio dos indicadores será realizado mensalmente? Se sim, encaminho para os e-mails de Sustentabilidade e Serviços Próprios?**

*R.: O Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade, acontece a cada dois anos, e o preenchimento do Questionário será realizado apenas uma vez dentro deste período, conforme o prazo informado no cronograma (30/06). Este documento deverá ser encaminhado para sustentabilidade@unimed.coop.br*

*Para os indicadores de Gestão Hospitalar, orientamos consultar a área de Serviços Próprios para conhecimento do processo.*

versão 1: 8 de maio

**P.: Documentos que solicitem assinatura de diretores e presidentes, podem ser enviados sem assinatura, devido à pandemia?**

*R.: Orientamos que solicite uma validação via e-mail e anexe ao documento pedido pela questão, para compor a evidência.*

versão 4: 29 de maio

# DÚVIDAS DE CONTEÚDO

## GESTÃO ORGANIZACIONAL

**QUESTÃO:** 1. Planejamento Estratégico

**P.: Não temos um planejamento estratégico específico do hospital, posso encaminhar o documento da Operadora?**

R.: Será considerado, desde que seja comprovado na evidência que o documento também engloba o Hospital avaliado.

versão 1: 8 de maio

**QUESTÃO:** 6. Gestão de Custos

**P.: Para a evidência 6.1, devo enviar um relatório gerado a partir do Sistema, ou poderá ser uma planilha em Excel?**

*R.: O documento gerado a partir do sistema, garante maior veracidade da evidência. Contudo, caso a Unimed apresente um arquivo manual, é importante comprovar a robustez da prática, demonstrando que o relatório é usado no dia a dia da organização.*

versão 3: 22 de maio

**P.: Temos a possibilidade de gerar os relatórios referentes a 2019 e 2020. Qual dos dois eu envio?**

*R.: A questão oferece a possibilidade de enviar um **OU** outro, ficando a critério de cada Unimed. Se possível, gere um consolidado de 2019, assim oferecerá a informação completa do período.*

versão 4: 29 de maio

**QUESTÃO:** 9. Diretor clínico

**P.: A pergunta refere-se ao registro do médico no CRM ou do Diretor Clínico?**

*R.: Refere-se ao registro como Diretor Clínico no CRM*

versão 2: 13 de maio

**P.: Na metade do ano passado, ocorreu a troca do Diretor Clínico. Validaríamos junto à Assembleia para a atualização do registro, contudo a reunião foi adiada para julho, devido à pandemia. Devemos apresentar o documento vencido?**

*R.: Sim, anexe uma folha de rosto ao documento, explicando a situação.*

versão 2: 13 de maio

# DÚVIDAS DE CONTEÚDO

**QUESTÃO: 13. Política de Sustentabilidade**

**P.: Adotamos a política nacional de sustentabilidade como institucional e a utilizamos nos nossos recursos próprios. Ela atenderia a evidência?**

*R.: O ideal seria adaptar à realidade local. Neste caso, sugerimos a criação de uma folha de rosto, anexada à Política Nacional, explicando como ela está implementada no hospital avaliado.*

versão 1: 8 de maio

**QUESTÃO: 14. Gestão da Qualidade**

**P.: Como seriam essas reuniões periódicas de *follow up* com as principais áreas?**

*R.: São reuniões de acompanhamento que visam monitorar questões relacionadas à Gestão Qualidade, como por exemplo, o acompanhamento de uma atividade/processo crítico da organização que envolva uma ou mais áreas internas.*

versão 3: 22 de maio

**P.: A evidência 14.2 solicita a lista de presença do último treinamento. Contudo, a alternativa "f" trata de reuniões periódicas de follow up com as principais áreas. O documento a ser enviado, pode ser referente a outro tipo de reunião, ou só treinamentos?**

*R.: Sim, desde que seja comprovado que a lista de presença é referente a reuniões de acompanhamento de Gestão da Qualidade com as principais áreas.*

versão 4: 29 de maio

**P.: A solicitação da evidência 14.4 menciona plano de comunicação. Podemos enviar a política de comunicação?**

*R.: A política de comunicação engloba diretrizes de comunicação que se aplicam a organização como um todo, enquanto o plano de comunicação prevê um conjunto de ações e peças que obedecem a um cronograma estruturado para neste caso, divulgar questões específicas da Gestão da Qualidade. Dessa forma, a política não atenderia a esta questão.*

versão 4: 29 de maio

**P.: A equipe da Qualidade atende tanto o hospital quanto a operadora e não cabem todos os colaboradores no espaço destinado no formulário. Como podemos fazer neste caso?**

*R.: Podem incluir mais de um contato em cada uma das linhas disponíveis.*

versão 4: 29 de maio

# DÚVIDAS DE CONTEÚDO

## GESTÃO DO CORPO CLÍNICO

**QUESTÃO: 22. Educação continuada do corpo clínico**

**P.: Esta questão é somente direcionada aos médicos ou profissionais de saúde?**

*R.: Considerar nessa questão, os médicos*

versão 3: 22 de maio

## GESTÃO DE PESSOAS

**QUESTÃO: 27. Educação continuada para colaboradores**

**P.: Para esta evidência, podemos considerar a mesma diretriz o hospital e a operadora?**
*R.: Sim, caso seja possível identificar no documento a extensão dos direcionamentos aos Serviços Próprios.*

versão 3: 22 de maio

**P.: Essa questão pede como evidência um documento que comprove a existência de diretriz de educação continuada. Podemos enviar o cronograma de treinamento para o ano de 2020?**
*R.: Recomendamos que enviem o processo formalizado referente a prática de apoio financeiro. O cronograma pode compor esse documento desde que inserido em um único arquivo. Caso tenham apenas o cronograma orientamos que encaminhem para avaliação da Comissão.*

versão 5: 19 de junho

## SAÚDE E SEGURANÇA

**QUESTÃO: 33. Saúde e Segurança no local de trabalho**

**P.: Possuímos colaboradores do SESMT no hospital, porém, por tratar-se de um setor corporativo, a maioria dos colaboradores ficam alocados na operadora. Diante disso, podemos encaminhar a lista contando os colaboradores alocados na operadora?**

*R.: A evidência para a alternativa "a", solicita apenas a relação da composição do SESMT. Caso esses colaboradores também sejam da Operadora, sim é possível considera-los na evidência.*

versão 3: 22 de maio

# DÚVIDAS DE CONTEÚDO

**QUESTÃO:** 38. Humanização do Ambiente Hospitalar

**P.: Na opção B, prática de terapia com música. Posso enviar foto como evidência?**

*R.: Opte por documentos que tragam mais eficácia na comprovação das práticas exercidas. Neste caso, a comprovação por meio de matérias de comunicação seriam uma boa possibilidade. As fotos poderão ser encaminhadas e ficará a critério da Comissão Avaliadora a análise do conteúdo, podendo solicitar ao participante documentos adicionais.*

versão 1: 8 de maio

## MEIO AMBIENTE

**QUESTÃO: 39. Gestão de Efluentes**

**P.: Posso utilizar somente o PGRSS como evidência para esta questão?**
*R.: Sim, desde que a alternativa "c" tenha sido assinalada.*

versão 3: 22 de maio

**QUESTÃO: 47. Serviços de Radiologia**

**P.: O contrato com a empresa que realiza a impressão à seco pode ser utilizado como evidência?**
*R.: O tipo de documento não é especificado na solicitação de evidência da questão, então neste caso, fica a critério da Unimed escolher a melhor forma de comprovar a prática descrita.*

versão 2: 13 de maio

**P.: O que seria revelações impressas a seco?**

*R.: É um processo de impressão que não utiliza produtos/processo químico.*

versão 3: 22 de maio

## BLOCO 3

**P.: O questionário dos indicadores que é citado no cronograma com envio até 30/04, são os indicadores enviados mensalmente aos Recursos Próprios?**

*R.: Sim são os mesmos, uma vez que postergamos o envio juntamente com as datas relacionadas ao selo.*

versão 5: 19 de junho

# DÚVIDAS DE ESTRATÉGIA

## CATEGORIAS

**P.: Como evoluir de categoria no Selo?**

*R.: Recomendamos que a Unimed, ao final do processo, quando receber a Devolutiva Final, estabeleça um plano de ação, alinhado à sua estratégia que permita adoção de boas práticas propostas pelo Selo. Dessa forma, além dos benefícios de possuir a governança e gestão mais robusta, haverá uma grande chance de desempenhar melhor no Selo. Além disso, recomenda-se muita atenção no preenchimento e nas evidências enviadas, para que traduzam a realidade da Unimed.*

*Para reforçar a importância de adotar planos de evolução, de acordo com o Regulamento do Selo, um pré-requisito de manutenção da certificação em 2021, será o envio de uma evidência da construção de planos de ação, apresentados à Diretoria da sua Unimed, conforme informado no Regulamento desta edição do Selo*

versão 1: 8 de maio

**É possível alcançar o Selo Ouro sem utilizar as Certificações Gerais no Selo Hospital?**

*R.: o Bloco "Certificações" no caso do Selo Hospital corresponde até 10% da pontuação total do questionário. O percentual mínimo para egresso na categoria ouro no Selo Hospitais é 76%.*

versão 3: 22 de maio