



Escaneie o QR Code ao lado e acesse.



CÓDIGO DE CONDUTA: Sabia que é proibido divulgar informações da Unimed Franca a terceiros?

O Manual de Conduta da Unimed Franca pode ser acessado através do QR Code ao lado. Nele você encontrará, dentre outras regras, um trecho muito importante que diz que *“Não é permitido utilizar, repassar ou divulgar informações da Unimed Franca a terceiros, ainda que tenham sido desenvolvidas pelo colaborador/médico, devendo guardar total e absoluto sigilo de todas as informações obtidas no exercício de sua função”*.

É muito importante seguir essa regra, já que a pena pelo descumprimento é de responsabilidade civil e criminal, mesmo após o desligamento do colaborador das atividades.

PÁSCOA!



Conheça melhor a Ouvidoria da Unimed Franca.



A Ouvidoria é um setor que segue as determinações da ANS (RN 323) para representar os beneficiários sobre atendimentos administrativos ou assistenciais em segunda instância.

Toda manifestação precisa ser formalizada (por escrito) nos canais de atendimento divulgados: e-mail, site, aplicativo ou formulário presencial.

A Ouvidoria atua como mediadora entre o beneficiário e o responsável pelo processo de atendimento. Ou seja, quem realmente resolve ou esclarece as manifestações são os próprios prestadores ou áreas responsáveis por prestar o atendimento.

Por telefone, a Ouvidoria somente orienta os canais corretos de atendimento em primeira instância e, caso o beneficiário queira manifestar alguma insatisfação sobre o atendimento prestado ou encaminhar solicitação, é orientado sobre os canais corretos de formalização por escrito.

TRATATIVAS DA OUVIDORIA.

Todas as manifestações protocoladas na Ouvidoria são encaminhadas aos responsáveis (setores da Unimed, cooperados e prestadores) para análise e tratativas necessárias e posteriormente o retorno é feito também formalmente ao manifestante.

A Ouvidoria analisa a procedência das manifestações para identificar se houve falhas e verifica as ações corretivas ou preventivas realizadas para melhoria de processos.

Todas as manifestações procedentes são reportadas a Diretoria da Unimed Franca através de reuniões e relatórios de indicadores.

PROTOCOLO ANS DE MANIFESTAÇÕES:

Todas as manifestações formalizadas por escrito na Ouvidoria são protocoladas e contabilizadas em um relatório anual que é encaminhado para a ANS.

SEJA UM FACILITADOR DA OUVIDORIA.

Todos nós, colaboradores, somos responsáveis pelo bom atendimento de nossos beneficiários.

Sempre que um beneficiário apresentar qualquer dificuldade ou insatisfação, verifique se pode auxiliá-lo indicando os canais corretos de suporte de atendimento.

Caso realmente o beneficiário queira reclamar sobre algum atendimento recebido, oriente sobre a formalização por escrito nos canais da Ouvidoria.

Se você tiver qualquer dúvida em como orientar o beneficiário, entre em contato internamente com a Ouvidoria para receber as orientações necessárias.

Você também pode colaborar encaminhando à Ouvidoria sugestões para melhorar o atendimento de nossos beneficiários.

Todas as sugestões também são registradas, participadas aos responsáveis para análise de implementação e retornadas com as devidas considerações.

Experiência do Candidato: tem promoção na área!

Em março, o Alex foi promovido para Assistente de Faturamento. Nossos parabéns a esse profissional! Que ele continue investindo no seu potencial, nos estudos, nos treinamentos e nas atitudes. Que cada um deles faça a diferença.

Parabéns, Alex e continue com esse Jeito de Cuidar.



Abril pela segurança do paciente: informações importantes!

O Ministério da Saúde, por meio da portaria nº 529, de 1º de abril de 2013, instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) com o objetivo de promover melhorias relacionadas à Segurança do Paciente, de forma a prevenir e reduzir a incidência de Eventos Adversos no atendimento à saúde da população brasileira. A sua importância fez com que o mês ficasse marcado como o momento em que lembramos e disseminamos as medidas de segurança.

Metas Internacionais de Segurança do Paciente da Organização Mundial de Saúde (OMS):

META 1: Identificação correta do paciente

- Evitar que os procedimentos e administração de medicamentos sejam feitos em pacientes errados, garantindo o atendimento correto para o paciente correto.
- Conferir a identificação do paciente nos procedimentos a serem realizados em todas as etapas do cuidado.
- Checar os dois indicadores de identificação do paciente (Nome completo e data de nascimento)

META 2: Comunicação efetiva

Evitar que informações sobre os cuidados do paciente sejam perdidas ou trocadas, melhorando a efetividade da comunicação entre os profissionais da saúde.

META 3: Uso seguro de medicamentos

- Evitar erros de prescrição e administração de medicamento aos pacientes, fazendo o uso seguro de medicamentos.
- Aplicar os 11 certos para a administração dos medicamentos.

- Atentar para as identificações específicas e de alerta dos medicamentos de alto risco (MAR), como cores e embalagens diferenciadas.

- Antes do prepare e administração, faça a conferência para prevenir erros.

- Identifique o PACIENTE ALÉRGICO com pulseira VERMELHA.

META 4: Cirurgia Segura

Evitar erros antes, durante e depois de cirurgias, garantindo as condições de uma cirurgia segura.

- Garantir que o checklist de Verificação de Segurança seja realizado, assegurando que as etapas pré, trans e pós-operatórias sejam cumpridas de maneira oportuna e eficiente.

META 5: Prevenção e controle de infecção hospitalar

- Evitar infecções hospitalares, promovendo uma correta higienização das mãos pelos profissionais.
- Lavar as mãos com água e sabão ou higienizar com formulação alcoólica antes e após o contato com o paciente, antes de realizar procedimentos assépticos, após exposição a fluidos corporais e após contato com superfícies próximas ao paciente.

META 6: Prevenção de quedas e Lesão por pressão

- Evitar quedas e lesões por pressão nos ambientes hospitalares, garantindo uma assistência de qualidade.
- Avaliar periodicamente o paciente e fazer uso de medidas preventivas.
- Identificar o paciente que tenha risco de queda com a pulseira amarela.
- Identificar o paciente que tenha o risco de lesão por pressão com a pulseira azul.

Cultura da Qualidade: vamos descobrir juntos o que é?

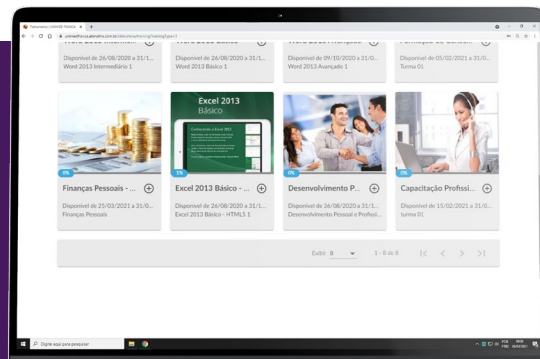
A Cultura da Qualidade é um conjunto de valores que as organizações trabalham diariamente para que consigam melhorar continuamente.

A Cultura da Qualidade deve ser percebida, e isso acontece de diversas formas, dentre elas:

- Equipe engajada;
- Foco nas necessidades dos clientes e pacientes;
- Visão voltada para a segurança;
- Visão sistêmica (visão do todo para melhoria);
- Trabalho em equipe;
- Cooperação;
- Empatia;
- Foco em resultado.

Cultura da Qualidade, esse é o nosso foco!

Curso online “Capacitação profissional para secretariado e atendentes de clínicas e consultórios” disponível na plataforma EaD



Agora as secretárias também podem agarrar a oportunidade de se especializar ainda mais em sua profissão, isso porque o curso “Capacitação profissional para secretariado e atendentes de clínicas e consultórios” está disponível na plataforma EaD da Unimed Franca.

O objetivo do curso é discutir sobre o dia a dia, atribuições e responsabilidades desses profissionais, além de entender mais sobre as ferramentas de trabalho, habilidades e técnicas. A carga horária é de 6 horas e ele estará disponível até dia 31 de maio de 2021.

GINÁSTICA LABORAL: vamos ver como foi a semana?



Não se esqueça! O André, educador físico está te esperando na plataforma EaD com a trilha imperdível. Acesse, escaneando o QR Code ao lado:



FIQUE POR DENTRO inovação!



Laudos e imagens de endoscopia e colonoscopia, acesso mais fácil dentro do hospital

A segunda etapa do projeto de implantação do software da MV VIVACE foi finalizada no mês de fevereiro/21. Agora, os laudos e imagens de Endoscopia e Colonoscopia feitos no Centro Cirúrgico também poderão ser visualizados diretamente no Prontuário Eletrônico do MV e no UDOC.

Mais um projeto para redução de papel e melhoria de processos dentro da instituição!



Time de Resposta Rápida agora oficialmente implantado

Times de Resposta Rápida fazem parte de um sistema (Sistemas de Resposta Rápida) de atendimento intra-hospitalar, com objetivo de prevenção de agravos a pacientes internados.

Os Times de Resposta Rápida do São Joaquim Hospital e Maternidade são liderados por médicos, fisioterapeutas e equipe de enfermagem. Para uma rápida comunicação neste processo, o Time está testando uma nova solução composta por Pagers para que, uma vez necessário, toda equipe seja acionada imediatamente, sabendo o tipo de urgência e onde deve comparecer.

Médicos responsáveis pela Revisão de Prontuário agora informatizado e num ambiente diferenciado

Temos no hospital, obrigatoriamente formadas duas comissões. Uma de Revisão de prontuários, onde são feitas uma revisão minuciosa e efetuado correções como assinaturas, por exemplo, ou outros detalhes. Essa comissão é composta pelos Médicos Dra. Olivia, Dra Daniela Derminio, Dra. Maria Gambeta, Dr. Sérgio Paulino e a outra comissão é a de Revisão de óbitos nos mesmos

moldes, composta pelo Dr. Barufi, Dr. Helton Vila Real e Dra. Maria Luiza Vila Real. Agora estamos trabalhando com prontuário eletrônico e o espaço deles estava inadequado, então fizemos junto com a TI uma sala com mais acessos de computadores, e mais agradável para eles trabalharem.



Dispensário Eletrônico da U.E

Os dispensários eletrônicos são equipamentos de automação que permitem o controle e a organização de medicamentos e materiais, propiciando garantia de segurança na administração dos medicamentos. E eles chegarão à Unidade de Emergência do São Joaquim Hospital em breve!

Mais segurança aos pacientes, com armazenagem e organização de medicamentos e materiais médicos, que são acessados exclusivamente, com o uso de leitor de código de barras, por funcionários autorizados.

Quando utilizados na Farmácia, servem para abastecer; um processo que normalmente é realizado uma ou duas vezes por semana. Já quando utilizados na área de enfermagem, permitem a retirada conforme a necessidade do paciente ou conforme prescrição médica.

O equipamento é uma inovação que vem para substituir o antigo e obsoleto sistema coletivo de dispensação de medicamentos, no qual muitas pessoas tem acesso a esses produtos e corriqueiramente produz descontrole, perdas excessivas e custo desnecessário.

Muitos hospitais buscam atualmente melhorar seus processos de controle aprimorando a segurança e qualidade de atendimento ao paciente.

Proporciona o controle de custos operacionais e a busca contínua pelo equilíbrio entre um atendimento de qualidade produzido com baixo custo operacional com a redução de desperdício, rastreabilidade de consumo e a produção



de relatórios gerenciais. Além de garantir o lançamento direto na conta hospitalar mitigando erros de lançamentos, consequentemente otimizando a auditoria de contas e garantindo faturamento.

E quais os benefícios para clientes/ médicos/ colaboradores?

- Segurança para o paciente;
- Certeza da administração correta da prescrição;
- Otimização do fluxo de trabalho/processos.

E os resultados esperados?

- Maior praticidade;
- Redução da necessidade de deslocamento até as farmácias das unidades, tendo como consequência uma maior disponibilidade dos profissionais para se dedicarem aos pacientes;
- Otimização do tempo de administração dos medicamentos, por facilitar o acesso pela equipe de enfermagem, além de reduzir custos e erros relacionados à dispensação;
- Lançamento direto na conta hospitalar;
- Melhoria do faturamento;
- Rastreabilidade do processo de dispensação.

Biologia Molecular

Em breve, implementado para maior praticidade de colaboradores e segurança à saúde dos pacientes.

O que é?

A biologia molecular é a área da biologia que estuda os organismos do ponto de vista molecular, focando na base de todos os organismos, as famosas moléculas de ácidos nucleicos, os RNAs e DNAs.

A chegada da COVID-19 ampliou a possibilidade de laboratórios se especializarem em biologia

molecular em todo o Brasil, para realizar a detecção do SARS-COV-2 por meio da técnica de PCR em tempo real.

Este foi o momento oportuno para o São Joaquim agregar mais este serviço a seu laboratório, uma vez que com a mesma técnica de biologia molecular é possível testar para inúmeros patógenos, como HPV, Sepse, IST, infecções respiratórias e etc.

O que faz?

O diagnóstico molecular baseia-se em técnicas consagradas da biologia molecular como a PCR

(reação de cadeia em polimerase) e suas variações visando a investigação de alvos de interesse a partir da análise do material genético, o DNA e o RNA.

- **Mais rápido:** Diagnóstico em poucas horas;
- Diagnóstico de **alta sensibilidade**;
- Reagentes na forma de kits facilitando manuseio e garantindo segurança para o profissional.

Qual os benefícios para clientes/ médicos/ colaboradores?

Existem diversas vantagens em relação ao uso do diagnóstico molecular quando comparado com outras metodologias muito utilizadas ainda hoje.

O diagnóstico molecular apresenta altíssima sensibilidade e especificidade na investigação do alvo de interesse, ou seja, gera resultados mais precisos;

Permite maior reprodutibilidade dos ensaios, contando com protocolos práticos e kits de fácil utilização;

Apresenta altíssima performance, além de reduzir o tempo de análise e liberação de resultados, visto ser comumente mais rápida que as técnicas Gold Standard;

Data de implantação?

Ainda por definir. Estrutura física em fase de preparação

Resultados esperados?

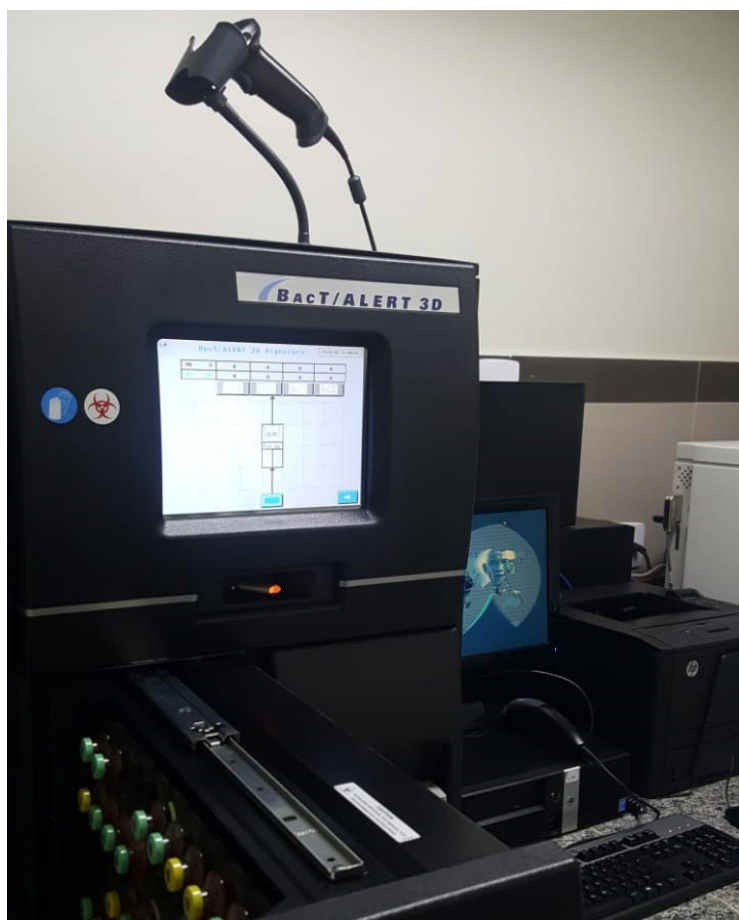
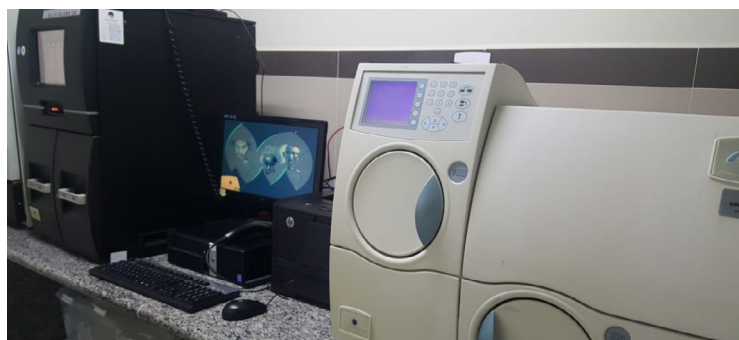
- Agilidade dos resultados propiciando o início dos cuidados o quanto antes;
- Mitigação de resultados falso positivos ou falso negativos, ou seja, resultados assertivos;
- Redução o custo proporcionando acesso ao paciente.

Novo padrão de automação em microbiologia já está implantado no SJHM

Buscando não só a adequação às normas obrigatórias do BrCast (Brazilian Committee on Antimicrobial Susceptibility Testing), mas também um salto em qualidade no setor de microbiologia, o São Joaquim Hospital e Maternidade está implantando um serviço de automação neste setor, com a utilização do equipamento Vitek 2, da BioMérieux, que já está em funcionamento no nosso laboratório.

O TSA automatizado é liberado já no dia seguinte ao do crescimento das bactérias em meios de cultivo e é liberado não só por categorias – sensível, intermediário ou resistente –, mas também com indicação da concentração inibitória mínima (CIM) de cada fármaco. Além disso, os principais mecanismos de resistência bacteriana são detectados e informados. Algumas outras categorias também serão detectadas e liberadas, como o SDD (Sensível Dose Dependente).

Desde o dia 01 de março de 2021, os laudos de antibiograma estão sendo liberados no novo padrão e com algumas mudanças significativas. Alguns dos antibióticos que serão testados (os antibióticos a serem testados são os preconizados pelo BrCast) não estão ainda padronizados no hospital, porém serão constantemente avaliados pela CCIH e pela Comissão de Padronização do hospital quanto à possibilidade de padronização.



ANIVERSÁRIO DO SARIANTES MÊS



Informativo técnico da Unimed Franca e São Joaquim Hospital e Maternidade
Edição: Equipe de Comunicação e Marketing | Diretoria de Desenvolvimento de Mercado

Contato: (16) 3711-6767 | marketing@unimedfranca.com.br

Diretor Técnico: Dr. Ricardo de Oliveira Bessa | CRM 52. 643

Diretor Técnico: Dr. Paulo Sérgio Faleiros | CRM 24. 033