

# FIQUE POR DENTRO!

## ESPAÇO DA GESTÃO DA QUALIDADE

### Workshop de Segurança do Paciente

A Unimed Franca participou em setembro do Workshop de Segurança do Paciente, realizado pela Unimed FESP, compartilhando estratégias para a Qualidade e Segurança do paciente. Na ocasião, apresentamos o projeto “Estratégias para Redução de Eventos Adversos relacionados a meta 1: Identificação do Paciente, desenvolvidas no São Joaquim Hospital e Maternidade”.

O evento teve representantes do Sistema Unimed, como Unimed Campinas, Unimed São José do Rio Preto, Unimed João Pessoa, entre outras.

## SEGURANÇA DO PACIENTE: DISSEMINE ESSA CULTURA!



GESTÃO OPERACIONAL  
SEGURANÇA DO PACIENTE



## PESQUISA DE SEGURANÇA DO PACIENTE

RESPONDA E NOS AJUDE A SALVAR AINDA MAIS VIDAS!

01 a 10 OUTUBRO

É de extrema importância a sua participação.

Exclusiva para colaboradores São Joaquim Hospital e Maternidade

Utilize o link ou o QR Code abaixo para acessar:

[FORMS.OFFICE.COM/R/Y24RDEDRWE](https://forms.office.com/r/Y24RdedRwE)



### Atenção, colaborador do São Joaquim!

Hoje é o último dia para responder a Pesquisa de Segurança do Paciente.

A pesquisa de Segurança do Paciente de 2022, exclusiva para os colaboradores do São Joaquim Hospital e Maternidade, está disponível só até hoje, dia 10 de outubro.

Lembrando que ela é essencial para nós e, por isso, precisamos do apoio de todos.

Responda pelo link:  
[forms.office.com/r/Y24RdedRwE](https://forms.office.com/r/Y24RdedRwE)

## PALESTRA: Administração de conflitos

No dia 27 de setembro foi realizado a palestra sobre “Administração de Conflitos” com a facilitadora Meire Moratelli. O tema, de grande relevância, foi discutido de uma maneira didática e interativa, com o objetivo de transformar a ideia do conflito em uma força transformadora, auxiliando os colaboradores a lidar com as diversas situações.



## Outubro é o mês da Educação Corporativa

Em outubro, a Unimed Franca e o São Joaquim Hospital e Maternidade migrarão de plataforma EaD.

Isso mesmo! Uma nova plataforma estará no ar para você acessar seus cursos, trilhas e treinamentos e ela será muito mais rápida, acessível e intuitiva.

Para comemorar essa mudança, separamos alguns dados animadores que mostram a evolução das nossas empresas, ao oferecer educação de qualidade a colaboradores e cooperados.

### Você sabia?

- Em 2022 cada colaborador da **Unimed Franca** participou, em média, de **9 horas de cursos e treinamentos**.
- Em 2022 cada colaborador do **SJHM** participou de, cerca de, **13 horas de cursos e treinamentos**.
- Entre setembro de 2021 e setembro de 2022, as ações da Educação Corporativa cresceram **113%**.
- Nos cursos SESCOOP, foram mais de **2369 horas/treinamento por colaborador**

Acesse a nova plataforma: [unimedfranca.brightspace.com](https://unimedfranca.brightspace.com)



## Agenda SESCOOP

- **CURSO: Erros de mediação Estratégias para diminuir**  
10 e 11/Out - 13h às 17h.
- **Palestra Motivacional**  
20/Out - 14h às 16h.
- **PALESTRA: Técnicas de apresentação em público**  
27/Out - 14h às 15h.

## Agenda FESP/CESEC

- **Gestão do MKT na era digital**  
19 e 21/Out - 8h30 às 12h30. **Inscrições até 11/Out**
- **CURSO: Regras para formação de contas e gestão de prontuários.**  
25 e 27/Out - 10h às 12h. **Inscrições até 18/Out**
- **Certificação de Ouvidores - RN 323**  
25 e 27/Out e 01 e 03/Nov - 13h30 às 17h30.  
**Inscrições até 18/Out**

## Squad do laboratório

Após 10 meses de trabalho, foi realizada no dia 28 de setembro, a reunião de encerramento da Squad do Laboratório.

Tivemos como meta de trabalho a diminuição do tempo de atendimento, maior problema levantado pela área, estabelecendo como parâmetro toda a jornada do paciente externo no laboratório.

Ao longo desses meses, foram propostas 254 ações com foco em comunicação, processo, tecnologia e treinamentos. Essas ações contemplaram as seguintes entregas:



- Redesenho do processo de atendimento ao cliente presencial, via telefone e digital;
- Digitalização da jornada do paciente: implantação de cadastro online, agendamentos de exames, implantação de suporte de atendimento ao cliente para as plataformas digitais;
- Automação de processos manuais;
- Criação de painel de monitor geral de tempos de atendimento em tempo real;
- Treinamentos operacional: aplicativos Click São Joaquim, Onzap, cadastro de pacientes MV Soul, agenda (MV Soul e Global Health), LGPD, instruções iniciais e comportamental (coleta e atendimento), uso da luva, higienização das mãos, primeiros socorros, punção e coleta e atendimento infantil;
- Treinamento das lideranças nos relatórios de monitoramento para gestão e manutenção do trabalho;
- Criação de trilha de desenvolvimento e produção dos materiais para integração de novos colaboradores e reciclagens.

Os resultados têm sido bastante positivos. No atendimento digital, conseguimos a redução do tempo de espera de 7 horas para 12 minutos, além de um crescimento em número de atendimento de 59%. Já no presencial, conseguimos redução do tempo médio de espera dos pacientes de 57 minutos no hospital e 39 minutos no CMU, para 21 e 19 minutos, respectivamente.

Além dos resultados quantitativos, o êxito do trabalho também foi expresso através de registros de elogios sobre atendimento e acolhimento. E para termos êxito nesse processo, vários departamentos foram importantes: Laboratório, Educação Corporativa, Marketing, Ouvidoria, Jurídico, DSO, faturamento, maternidade, SESMT, TI (sistemas, infraestrutura, gestão da informação, governança de dados, escritório de projetos) e UTI Infantil.

Nosso agradecimento a todos que acreditaram no método de trabalho, em especial à Laila Mellem e toda equipe do laboratório, pela oportunidade de trabalho, e engajamento.

# Amplimed na Unilar

Em operação desde o dia 26 setembro, o projeto de implantação do módulo de Gestão de Cuidados da Amplimed na Unilar contou com a revisão de mais de 15 processos do Programa de Assistência Domiciliar – PAD.

A partir dessa revisão foi possível identificar várias oportunidades de melhorias, eliminando atividades executadas manualmente pela equipe multidisciplinar, tornando-as automatizadas. Dessa forma, a equipe poderá dedicar mais tempo a atividades assistenciais.



Outro ganho obtido é o compartilhamento de informações acerca do atendimento entre os profissionais que acompanham o paciente, eliminando retrabalhos. Com as informações digitalizadas, inicia-se agora um outro caminho: a automação de indicadores e informações gerenciais para a alta gestão.

## ESPAÇO SAÚDE DO COLABORADOR

### Exercício Físico na prevenção do Câncer de Mama

Olá, amigos colaboradores!

O Outubro Rosa está aí para lembrar sobre a conscientização para a prevenção do câncer de mama. E eu venho explicar um pouquinho sobre a ligação do exercício físico na prevenção, tratamento e recuperação da mulher.

Segundo o Instituto Nacional do Câncer (INCA), o câncer de mama representa 29,7%, de todos os diagnósticos de neoplasias malignas nas mulheres, mas este tipo tem grandes chances de cura se diagnosticado e tratado precocemente.

Muitas pessoas acreditam que as maiores causas de câncer estão relacionadas a fatores genéticos, mas 9 em cada 10 casos não tem fatores hereditários na sua formação.

Os principais agentes cancerígenos são sobrepeso, obesidade, alta gordura visceral, sedentarismo e hábitos não saudáveis, pois isso tudo acarreta um processo inflamatório no organismo do indivíduo, liberando adipocitocinas nocivas às células do corpo, podendo desencadear diversos problemas, como hipertensão, diabetes e câncer. Na contramão disso tudo, temos o exercício físico que tem um efeito anti-inflamatório, pois inibe essas adipocitocinas inflamatórias, reduz a gordura visceral (principalmente a musculação) e tem um efeito imunomodulador, aumentando a sua imunidade.

Se estou com câncer de mama, devo fazer exercícios físicos como parte do tratamento?

Após atestado médico, sim. O tratamento muitas vezes causa problemas cardíacos devido à toxicidade da quimioterapia, então devemos fazer exercícios físicos para melhorar a saúde do coração e das células do organismo.

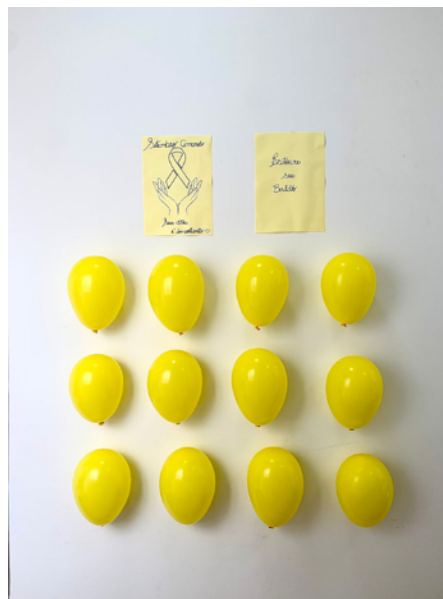
De acordo com as Diretrizes do Colégio Americano, a meta seria de 150 minutos semanais de atividade aeróbica e duas séries extras de exercício de força. Este mesmo colégio reforça que pacientes que fizeram exercícios físicos durante e após o tratamento obtiveram melhora nas suas capacidades funcionais, força e flexibilidade.

Portanto, pessoal, acreditar que o exercício físico é um santo remédio não é exagero.

Então, bora mudar um hábito!

## SETEMBRO AMARELO

A equipe do Espaço Viver Bem realizou atividades para fortalecer a campanha Setembro Amarelo, que trata sobre prevenção ao suicídio. Na ocasião, os pacientes estouravam um balão com frases motivacionais e nossas psicólogas palestraram sobre o tema em algumas empresas da cidade, além de falar sobre todos os aspectos de cuidado da saúde mental.



## ESPAÇO OUVIDORIA

### Você sabia que a ouvidoria mudou?

A Ouvidoria agora é corporativa, ou seja, não é mais separada entre Ouvidoria Unimed Franca e São Joaquim.

#### Mas o que isso muda?

Agora, toda reclamação, elogio ou sugestão em segunda instância, aquela que já passou pelo setor responsável e não teve resolução, terá apenas um destino, independentemente do local registrado.

#### E como será o atendimento?

O atendimento segue pelo site da Unimed Franca: [unimedfranca.com.br/ouvidoria](http://unimedfranca.com.br/ouvidoria)

Além disso, o registro da reclamação, elogio ou sugestão pode ser feita pelo aplicativo Unimed SP Clientes.



Tem gente nova por aqui!



**ANA BEATRIZ G BRUNIALTI**  
Téc. Segurança do Trabalho  
Sesmt



**ANDREA MOURA SILVA**  
Assistente de Faturamento  
Faturamento



**ANDREIA DE BRITO SILVA**  
Técnico de Enfermagem  
Unilar



**DIANA AP. DOS SANTOS**  
Assistente Social  
Unilar



**ELICA AP. DE SOUZA**  
Recepcionista  
Unidade de Emergência



**LARA FERNANDA M. DAMACENO**  
Mensageira  
Unidade de Emergência



**MARIANA B. A. MENEGHETTI**  
Enfermeira  
Unilar



**PAULO EDUARDO FIGUEIRAL**  
Técnico de Enfermagem  
Unidade de Emergência



**RAFAELA CUBA BICALHO**  
Aplicadora Ada  
Ambulatório Ada



**SAMARA DESIDERIO**  
Fonoaudióloga Hospitalar  
Fonoaudiologia/Psicologia



**TAIANE ALVES REIS**  
Aplicadora Ada  
Ambulatório Ada



**TAILA AMELIA S. DE SOUZA**  
Analista Relac. Empresarial  
Vendas/Relacionamento

Boas-vindas aos novos colaboradores!

AMAR-SE  
POR INTEIRO É  
**Cuidar-se**  
POR INTEIRO



Você é mulher,  
cliente Unimed Franca e  
tem mais de 49 anos?

Informe nossos clientes e faça você também!

DE OUTUBRO A DEZEMBRO DE 2022,  
mamografia com isenção de coparticipação  
para mulheres acima dos 49 anos.

**como fazer?**

Basta ir até um de nossos credenciados:

**NIKKEI**

R. Ana Custódio Perisse, 1250  
São Joaquim – Franca/SP  
(16) 3708-0900

**INST. SÃO VICENTE DE PAULO**

R. Monsenhor Geraldo, s/n  
Centro – Cássia/MG  
(35) 3541-1311

Saiba mais em:

[BIT.LY/UFOUTUBROROSA2022](https://bit.ly/UFOUTUBROROSA2022)





# ANIVERSARIANTES DO 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

[www.unimedfranca.com.br](http://www.unimedfranca.com.br)

ANS - Nº 354783

