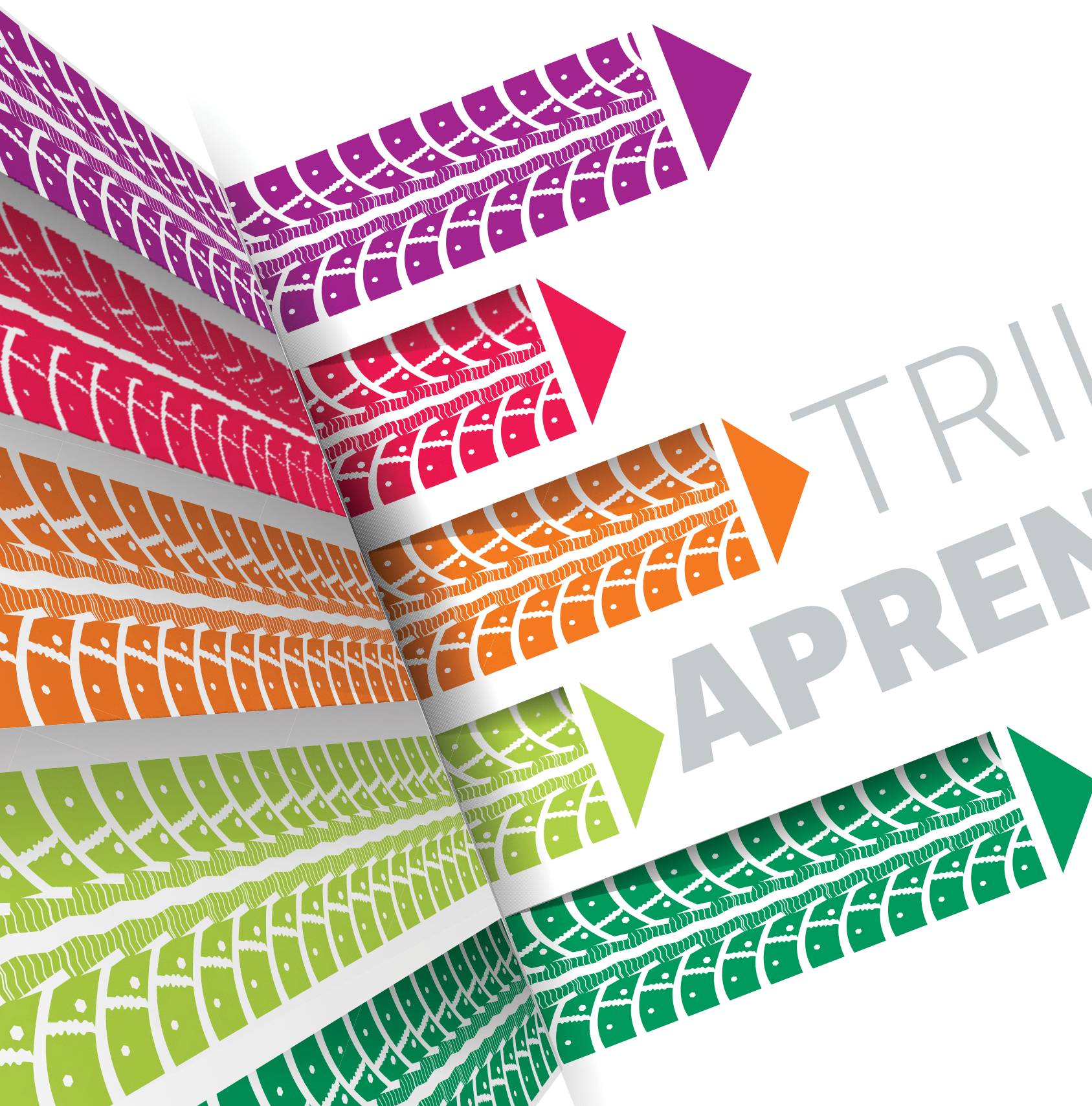




TRILHAS DE APRENDIZAGEM

APS



O que é APS

TRILHAS:

As sugestões de trilhas foram elaboradas a partir dos atributos da APS e da Resolução Normativa nº 440 de 13 de dezembro de 2019 da ANS, e levando em conta as atribuições de cada função detalhado no documento disponibilizado, [clique aqui](#) para visualizar.

Objetivo: O material foi desenvolvido para orientar a trilha de aprendizagem da equipe básica da atenção primária à Saúde dos serviços implantados nas Unimeds do Estado de São Paulo.

Observação: Os itens destacados em verde possuem correlação com a resolução normativa da ANS - RN 440

1. O que é APS
2. Visão Geral – APS Coordenador
3. Visão Geral APS – Médico e Enfermeiro
4. Visão Geral APS – Técnico de enfermagem
5. APS – Auxiliar Administrativo / Recepcionista



Visão Geral APS – Coordenador

1. O que é APS
2. Visão Geral – APS Coordenador
3. Visão Geral APS – Médico e Enfermeiro
4. Visão Geral APS – Técnico de enfermagem
5. APS – Auxiliar Administrativo / Recepcionista

GESTÃO ESTRATÉGICA	GESTÃO EMPRESARIAL	OPERADORAS DE PLANOS E SERVIÇOS DE SAÚDE E REGULAÇÃO ANS	COMPORTAMENTO E VALORES	COOPERATIVISMO E SISTEMA UNIMED
▪ Governança Corporativa e Cooperativa ▪ Gestão da Qualidade, Inovação e Conhecimento ▪ Pensamento e Planejamento Estratégico ▪ Visão estratégica sobre novas tecnologias em Saúde ▪ Sistemas de avaliação e monitoramento ▪ Planejamento e gestão estratégica ▪ Gerenciamento de Resultados e Relevância de Dados ▪ Visão de mercado, tendências e cenários ▪ Gestão Estratégica de Pessoas ▪ Programas de promoção e prevenção da saúde ▪ Modelos de remuneração ▪ Inteligência artificial ▪ Gestão de riscos e controles internos ▪ Monitoramento econômico-financeiro ▪ Certificações/acreditações ▪ Marketing Estratégico ▪ Estratégia e pesquisa de mercado ▪ Tecnologia em/na saúde	▪ Gestão da rede de prestadores ▪ Gerenciamento de projetos e processos ▪ Gestão atendimento ao cliente (contratante e beneficiário) ▪ Cadeia de fornecedores ▪ Gestão jurídica ▪ Gestão financeira ▪ Gestão de riscos ▪ Soluções e inovação em TI ▪ Gestão empresarial/negócio ▪ Sistemas de informação relacionados a análise de dados em saúde ▪ Visão holística e estratégia das atividades empresariais ▪ Aspectos Jurídicos, regulação e mercado ▪ Integração entre APS e atenção secundária e terciária	▪ Regulação e regulamentação ANS ▪ Judicialização na assistência à saúde ▪ Sistema de Saúde no Brasil ▪ Gestão de recursos próprios e redes de prestadores ▪ Sinistralidade e custos assistenciais ▪ Aspectos legais do funcionamento do serviço (ANVISA) ▪ Gestão de operadoras de planos de saúde ▪ Sistemas de avaliação e monitoramento ▪ Intercâmbio ▪ Medicina Baseada em Evidências ▪ Atenção primária à Saúde – Medicina centrada na pessoa ▪ Núcleo saúde e segurança do paciente ▪ Modelos assistenciais ▪ Epidemiologia ▪ Sistemas de avaliação e monitoramento ▪ Aquisição de materiais ▪ Gestão de controle de infecções ▪ Gestão de contratos ▪ Gestão do benefício / carteira ▪ Custos em saúde ▪ Modelo assistencial com coordenação de cuidado pela APS ▪ Gestão estratégica de produto ▪ Gerenciamento de doenças e promoção à Saúde ▪ Aquisição e retenção de clientes ▪ Atenção e jornada do cliente ▪ Satisfação do beneficiário, avaliação e monitoramento ▪ Foco no cliente ▪ Gestão e relacionamento com o cooperado e/ou associadas ▪ Linhas de cuidado ▪ Gestão de conflitos ▪ Desenvolvimento de equipes	▪ Ética ▪ Foco no/do cliente ▪ Intercooperação ▪ Liderança e Comunicação ▪ Atuação estratégica e sistêmica ▪ Sigilo das informações ▪ Melhoria contínua ▪ Foco no resultado e em segurança ▪ Gestão da Mudança e de pessoas ▪ Negociação ▪ Motivação e propósito ▪ Gestão do tempo ▪ Inteligência emocional ▪ Gestão do conhecimento ▪ Assumir responsabilidade ▪ Tomada de decisão ▪ Flexibilidade ▪ Versatilidade ▪ Positividade	▪ Estrutura classificação e princípios das cooperativas ▪ Organização do quadro social ▪ Cooperativa de serviço médico ▪ O papel do médico cooperado ▪ Papéis e atribuições das cooperativas ▪ Hierarquia Organizacional ▪ Identidade e cultura organizacional ▪ Relacionamento com o cooperado ▪ Aspectos contábeis e societária
Qualidade – Compliance – Sustentabilidade				

Visão Geral APS – Médico e Enfermeiro

1. O que é APS
2. Visão Geral – APS Coordenador
3. Visão Geral APS – Médico e Enfermeiro
4. Visão Geral APS – Técnico de enfermagem
5. APS – Auxiliar Administrativo / Recepcionista

GESTÃO ESTRATÉGICA	GESTÃO EMPRESARIAL	OPERADORAS DE PLANOS E SERVIÇOS DE SAÚDE E REGULAÇÃO ANS	COMPORTAMENTO E VALORES	COOPERATIVISMO E SISTEMA UNIMED
▪ Governança Corporativa e Cooperativa ▪ Gestão da Qualidade, Inovação e Conhecimento ▪ Pensamento e Planejamento Estratégico ▪ Novas tecnologias em Saúde ▪ Gerenciamento de doenças ▪ Sistemas de avaliação e monitoramento ▪ Gerenciamento de Resultados e Relevância de Dados ▪ Visão de mercado, tendências e cenários ▪ Gestão Estratégica de Pessoas ▪ Programas de promoção e prevenção da saúde ▪ Gestão de riscos e controles internos ▪ Certificações/acreditações ▪ Marketing Estratégico ▪ Tecnologia em/na saúde ▪ Monitoramento econômico financeiro	▪ Gerenciamento de projetos e processos ▪ Gestão atendimento ao cliente (contratante e beneficiário) ▪ Gestão documental ▪ Cadeia de fornecedores ▪ Gestão de rede e prestadores ▪ Gestão jurídica ▪ Gestão de riscos ▪ Soluções e inovação em TI ▪ Sistemas de informação relacionados a análise de dados em saúde ▪ Gestão Comercial e vendas ▪ Integração entre APS e atenção secundária e terciária	▪ Regulação e regulamentação ANS ▪ Judicialização na assistência à saúde ▪ Sistema de Saúde no Brasil ▪ Gestão de recursos próprios e redes de prestadores ▪ Sinistralidade e custos em saúde ▪ Aspectos legais do funcionamento do serviço (ANVISA) ▪ Gerenciamento de doenças, promoção e prevenção à saúde ▪ Funcionamento de operadoras de planos de saúde ▪ Sistemas de avaliação e monitoramento ▪ Medicina Baseada em Evidências ▪ Atenção primária à Saúde – Medicina centrada na pessoa ▪ Saúde e segurança do paciente ▪ Urgência e emergência ▪ Modelos assistenciais ▪ Epidemiologia ▪ Suporte básico de vida e/ou avançado ▪ Raciocínio clínico e interação com o paciente ▪ Satisfação do beneficiário e sistemas de avaliação e monitoramento ▪ Abordagem em eventos adversos ▪ Aquisição de materiais ▪ Medicação ▪ Controle de infecções ▪ Registros clínicos /Prontuário do paciente ▪ Análise e plano de ação de indicadores em saúde ▪ Gestão de vínculo / carteira ▪ Comunicação assertiva ▪ Imunização ▪ Avaliação e monitoramento de pacientes ▪ Fluxos e Processos de trabalho na APS ▪ Desenvolvimento e implementação de protocolos clínicos ▪ Linhas de cuidado ▪ Intercambio ▪ Abordagem – alta hospitalar/autocuidado ▪ Eventos adversos ▪ Gestão de conflitos ▪ Sistematização da assistência de enfermagem (exclusivo do enfermeiro)	▪ Ética ▪ Foco no/do cliente ▪ Intercooperação ▪ Liderança e Comunicação ▪ Atuação estratégica e sistêmica ▪ Sigilo das informações ▪ Melhoria contínua ▪ Foco no resultado e em segurança ▪ Gestão da Mudança e de pessoas ▪ Negociação ▪ Assumir responsabilidade / tomada de decisão ▪ Motivação e propósito ▪ Gestão do tempo ▪ Inteligência emocional ▪ Gestão do conhecimento ▪ Gestão do tempo ▪ Flexibilidade ▪ Versatilidade ▪ Positividade	▪ Estrutura classificação e princípios das cooperativas ▪ Cooperativa de serviço médico ▪ Identidade e cultura organizacional ▪ O papel do médico cooperado ▪ Papéis e atribuições das cooperativas ▪ Hierarquia Organizacional

Visão Geral APS – Técnico de enfermagem

1. O que é APS
2. Visão Geral – APS Coordenador
3. Visão Geral APS – Médico e Enfermeiro
4. Visão Geral APS – Técnico de enfermagem
5. APS – Auxiliar Administrativo / Recepcionista



GESTÃO ESTRATÉGICA	GESTÃO EMPRESARIAL	OPERADORAS DE PLANOS E SERVIÇOS DE SAÚDE E REGULAÇÃO ANS	COMPORTAMENTO E VALORES	COOPERATIVISMO E SISTEMA UNIMED
▪ Gestão da Qualidade, Inovação e Conhecimento ▪ Novas tecnologias em Saúde ▪ Relevância de Dados e Resultados	▪ Execução de processos ▪ Atendimento ao cliente ▪ Gestão documental ▪ Gestão de riscos	▪ Centralidade no Cliente ▪ Sistemas de avaliação e monitoramento (assistencial) ▪ Aspectos legais do funcionamento do serviço (ANVISA) ▪ Abordagem – alta hospitalar/ autocuidado ▪ Eventos adversos ▪ Atenção primária à Saúde – Medicina centrada na pessoa ▪ Saúde e segurança do paciente ▪ Linhas de cuidado ▪ Controle de infecções ▪ Satisfação do beneficiário ▪ Rede de serviços médico-assistenciais ▪ Modelos assistenciais ▪ Registro clínico / Prontuário do paciente ▪ Urgência e emergência ▪ Epidemiologia ▪ Suporte Básico de vida e/ou avançado ▪ Medicação	▪ Ética ▪ Foco no/do cliente ▪ Intercooperação ▪ Comunicação ▪ Sigilo das informações ▪ Gestão do tempo ▪ Foco no resultado e em segurança ▪ Gestão da Mudança ▪ Melhoria contínua ▪ Negociação ▪ Assumir responsabilidade / tomada de decisão ▪ Motivação e propósito ▪ Inteligência emocional	▪ Estrutura, classificação e princípios das cooperativas ▪ Cooperativa de serviço médico ▪ O papel do médico cooperado ▪ Papéis e atribuições das cooperativas ▪ Hierarquia Organizacional ▪ Identidade e cultura organizacional
Qualidade – Compliance – Sustentabilidade				

APS – Auxiliar Administrativo / Recepcionista

1. O que é APS
2. Visão Geral – APS Coordenador
3. Visão Geral APS – Médico e Enfermeiro
4. Visão Geral APS – Técnico de enfermagem
5. APS – Auxiliar Administrativo / Recepcionista



GESTÃO ESTRATÉGICA

- Gestão da Qualidade, Inovação e Conhecimento
- Gestão da Qualidade, Inovação e Conhecimento
- Gerenciamento de Resultados e
- Relevância de Dados
- Visão de mercado, tendências e cenários
- Modelos de remuneração
- Relevância de Dados
- Certificações/acreditações
- Modelos de remuneração
- Gestão de riscos e controles internos

GESTÃO EMPRESARIAL

- Execução de processos
- Atendimento ao cliente Interno e externo
- Gestão documental
- Gestão de riscos
- Sistemas de informação relacionados a análise de dados em saúde

OPERADORAS DE PLANOS E SERVIÇOS DE SAÚDE E REGULAÇÃO ANS

- Saúde e segurança do paciente
- Satisfação do beneficiário
- Sistemas de avaliação e monitoramento de pacientes
- Intercâmbio
- Aspectos legais do funcionamento do serviço (ANVISA)
- Centralidade no Cliente
- Gestão de recursos próprios e redes de prestadores
- Sinistralidade e custos assistenciais
- Judicialização na assistência à saúde
- Comunicação Assertiva
- Gestão de conflitos
- Negociação
- Conceitos de Atenção primária a Saúde
- Indicadores de saúde
- Gestão e relacionamento com o cooperado e/ou associadas

COMPORTAMENTO E VALORES

- Ética
- Foco no/do cliente
- Intercooperação
- Comunicação
- Atuação estratégica e sistêmica
- Sigilo das informações
- Foco no resultado e em segurança
- Gestão da Mudança
- Melhoria contínua
- Negociação e Assumir responsabilidade / tomada de decisão
- Motivação e propósito
- Gestão do tempo
- Inteligência Emocional

COOPERATIVISMO E SISTEMA UNIMED

- Estrutura, classificação e princípios das cooperativas
- Cooperativa de serviço médico
- O papel do médico cooperado
- Papéis e atribuições das cooperativas
- Hierarquia Organizacional
- Identidade e cultura organizacional