

ATIVIDADE: Programa de Educação Continua Cooperado

RESPONSÁVEL: Regulação

1. INTRODUÇÃO

A capacitação do médicos Cooperados da Unimed CL, que corresponde a um conjunto de ações de forma contínua destinadas a motivar os referidos médicos a se qualificarem, promover a cultura de melhoria das rotinas operacionais. Sendo assim, a Unimed CL criou o Programa de Educação Continuada em Assistência à Saúde Cooperado. Os objetivos são a qualidade e segurança do atendimento ao usuário e a satisfação pelos serviços prestados.

O Programa visa, através de ações em parceria, ampliar a integração com o Cooperado, tendo como intuito disponibilizar uma rede qualificada para atendimento aos beneficiários, estimulando a qualificação da assistência com vistas nas melhores práticas em serviços de saúde.

Para nortear as ações relacionadas à Cooperado, a Unimed CL disponibilizará o programa via portal, na aba rede prestadora -> Educação Continuada, tendo como objetivo difundir os valores e a cultura da Unimed Conselheiro Lafaiete aos seus parceiros. Para saber mais, o Cooperado poderá navegar pelas demais páginas desta aba e conhecer todos os benefícios, atividades, ciclo de treinamento, protocolos e legislações relacionados.

2. DIRETRIZES

A Unimed CL tem por finalidade promover a qualificação de seus Cooperados, incentivar a participação em eventos desenvolvidos pela cooperativa, aprimorando o relacionamento com a Cooperativa, bem como a melhoria continuada dos atendimentos aos beneficiários.

Primando pela qualidade nos atendimentos aos seus beneficiários, incentivando os médicos Cooperados através do Projeto de Educação Continuada, a buscarem certificação, qualificação e especialização, para que melhorem seu processo e conseqüentemente o atendimento prestado aos seus beneficiários. A suas atribuições conforme consta no Termo de Adesão do Cooperado a obrigatoriamente de serem informadas pelos mesmo, para divulgação no guia médico.

Para que seja divulgado os atributos de qualificação, os Cooperados devem encaminhar semestralmente ou assim que obtiverem os atributos através da atualização cadastral para o setor RCP, os certificados, RQE ou documentos equivalentes.

ATIVIDADE: Programa de Educação Continua Cooperado

RESPONSÁVEL: Regulação

3. DESENVOLVIMENTO DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO COOPERADO

Para desenvolvimento do programa foi otimizado grupo de trabalho envolvendo as áreas operacionais como auditoria, relacionamento com cooperados e prestadores, ouvidoria, NSP Pronto Atendimento, comunicação e marketing, relacionamento com cooperados e rede prestadora, comunicação e marketing, com a finalidade de desenvolver estratégia e formulação de um programa voltado à inserção do componente Qualidade na rede assistencial.

Inicialmente foram otimizados encontros para definição dos objetivos do programa, levando em consideração principalmente as legislações vigentes e os dados de pesquisa de satisfação relacionados às experiências vivenciadas pelos beneficiários na utilização dos serviços da rede.

A partir dessas prerrogativas foram instrumentadas as etapas de desenvolvimento do programa bem como as necessidades operacionais para sua implementação.

1ª Etapa - Convite a rede prestadora

Para seguimento da primeira etapa, os Cooperados receberão convite formal, através de comunicação da diretoria executiva, informando sobre a importância do programa, bem como e-mail com briefing contendo as informações gerais e forma de participação nas ações.

2ª Etapa: Desenvolvimento do Programa Educação Continuada Cooperados

A segunda etapa do programa é composta por ciclos de atividades de educação permanente voltadas aos pontos críticos com foco na melhoria contínua destes serviços, conforme previstos no ciclo de atividades. Essas atividades ocorrerão de forma quadrimestral, com programação prévia e divulgação entre os participantes, sendo instrumentadas na forma de palestras, oficinas, workshops e videoconferência, obedecendo a adequação a cada temática trabalhada. As atividades serão direcionadas para os Cooperados.

A implementação das atividades de educação permanente e capacitação da força de trabalho nos Cooperados pode ser entendida como forma de aumentar a capacidade empreendedora, dessa forma potencializando seus negócios e fortalecendo sua marca e a atividade produtiva em saúde na região.

3ª Etapa: Visitas da Qualidade

A terceira etapa do programa é composta por atividades intituladas como visitas da qualidade (Score Rede) a fim de avaliar suas práticas e promover ações de melhoria nos processos com apoio da operadora, fortalecendo o vínculo com os Cooperados e melhorando a entrega ao cliente. As visitas serão organizadas em cronograma definido pelas áreas de Auditoria e Relacionamento com Cooperado e Rede Prestadora, com realização de agendamento prévio junto aos serviços e orientações

ATIVIDADE: Programa de Educação Continua Cooperado

RESPONSÁVEL: Regulação

a partir de instrumentos de auditoria elaborados pela área baseado nos padrões reconhecidos nacionalmente para as especificidades dos Cooperados.

Após desenvolvimento das visitas serão elaborados relatórios de feedback a ser disponibilizado aos Cooperados. Esses documentos conterão os dados relacionados a operacionalização da visita com destaques aos pontos positivos, não conformidades e oportunidades de melhoria sendo estas embasadas nos dispositivos legais e de boas práticas validadas. O envio dessas informações ao participante tem a intenção de formalizar e garantir maior respaldo à avaliação realizada bem como criar vínculo com a Operadora de forma a desenvolver, junto ao Cooperado, ações de suporte e orientação para implantação dos requisitos necessários a agregação do componente segurança as suas ações assistenciais.

4. INCENTIVO A ADESÃO DOS COOPERADOS ÀS AÇÕES DE EDUCAÇÃO CONTINUADA

A Unimed CL estimula, por meio de incentivos não financeiros, a participação dos seus Cooperados em programas de capacitação e educação continuada, com o objetivo de melhorar os resultados da atenção à saúde.

Mediante os treinamentos disponibilizados será realizada avaliação dos resultados adesão dos Cooperado às ações de educação continuada com a realização de adaptações que sejam necessárias para o melhor aproveitamento do programa.

Os Cooperados de serviços que apresentarem acima de 70% de participação e desempenho, receberão ao final do ciclo Certificação em Educação Permanente. A certificação será divulgada em mídias sociais.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A proposta de desenvolver um programa de fortalecimento do Cooperado agrega valor às atividades da operadora por fornecer subsídios que superam a relação e busca benefício direto aos beneficiários. Esses subsídios vão além da informação científica e se estendem a melhora da relação, da criação de canais de comunicação e troca de informações qualitativas em saúde que contribuem substancialmente para manutenção dos serviços na oferta de experiências cada vez mais positivas ao usuário.

ATIVIDADE: Programa de Educação Continua Cooperado

RESPONSÁVEL: Regulação

6. REFERÊNCIAS

Agência Nacional de Saúde Suplementar. Resolução Normativa nº 277 de 2011- Institui o programa de acreditação de operadoras de planos privados de assistência à saúde.

Agência Nacional de Saúde Suplementar. Anexo da Resolução Normativa nº 277.

Agência Nacional de Saúde Suplementar. Acreditação de Operadoras.

Agência Nacional de Saúde Suplementar. Rede Prestadora de serviços de saúde.

7 ANEXOS

ANEXO I - Ciclos de Educação Permanente em Saúde Cooperado

EDUCAÇÃO PERMANENTE COOPERADO
TEMAS
Curso 1 - A Dinâmica da Saúde Suplementar e o Papel do Médico Cooperado
Curso 2 - Cultura de Segurança
Curso 3 - Cooperativismo e Sistema Unimed
Curso 4 - Lei Geral de Proteção de Dados