

	POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE	Código: PL-06
		Revisão: 0
		Data: 16/08/2022
Classificação: (X) Pública () Confidencial <i>(Uso exclusivo da Unimed Limeira)</i>		

1. OBJETIVO

Regulamentar as diretrizes institucionais de respeito e segurança do paciente, bem como organizar estratégias e ações a fim de garantir a qualidade e eficácia da assistência prestada.

2. ABRANGÊNCIA

Toda rede prestadora de serviço contratada e própria.

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Bioética - Instrumentos direcionados para a avaliação de dilemas éticos na área das ciências biológicas e humanas.

Confidencialidade - Consiste na propriedade de se manter o que se vê ou ouve em confiança, resguardado de divulgação sem autorização.

Condições excepcionais - Consiste em tudo aquilo que é fora do comum, que ocorre além dos limites do estabelecido ou do que é normal, frequente ou corriqueiro.

Cultura da segurança do paciente - Consiste em um conjunto de valores, atitudes, competências e comportamentos que determinam o comprometimento com a gestão da saúde e da segurança, substituindo a culpa e a punição pela oportunidade de aprender com as falhas e melhorar a atenção à saúde.

Experiência do Paciente - Leva em conta as perspectivas dos indivíduos, familiares e comunidades, e os enxerga como participantes e beneficiários de sistemas de saúde de confiabilidade, que atendem às suas necessidades e preferências de uma maneira humanizada e holística.

Percurso assistencial do paciente - Sequência de contatos do indivíduo com os serviços de saúde para ações assistenciais de prevenção, diagnóstico e tratamento necessários ao processo de cuidado.

Respeito ao paciente - Atitude que demonstra atenção e consideração ao indivíduo, levando em conta sua condição, bem-estar físico, psíquico e social, pautada nos princípios da bioética.

Privacidade - Consiste na condição de direito à reserva de informações pessoais e da própria vida pessoal.

Segurança do Paciente - Redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado ao cuidado de saúde.

4. PRINCÍPIOS

A Política de Segurança do Paciente norteia os prestadores quanto as diretrizes a serem seguidas, descrevendo as estratégias e ações definidas pela organização, pautadas na Portaria Ministerial 529/2013 que institui o Programa Nacional de

	POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE	Código: PL-06
		Revisão: 0
		Data: 16/08/2022
Classificação: (X) Pública () Confidencial <i>(Uso exclusivo da Unimed Limeira)</i>		

Segurança do Paciente (PNSP) e na RDC 36/2013 que institui as Ações Para a Segurança do Paciente em Serviços de Saúde.

As diretrizes contribuem para reduzir a probabilidade de ocorrência de eventos adversos resultantes da exposição aos cuidados em saúde, focando na melhoria contínua dos processos de cuidado e do uso de tecnologias da saúde, na disseminação sistemática da cultura de segurança, na articulação e integração dos processos de gestão de risco e na garantia das boas práticas de funcionamento do serviço de saúde.

5. DIRETRIZES

Qualidade assistencial é oferecer ao paciente recursos de acordo com a sua necessidade. O objetivo da Unimed Limeira é qualificar e alocar recursos de forma eficiente, garantindo uma assistência segura, livre de abusos e desperdícios.

O acesso aos serviços através de canais de comunicação digitais e/ou presenciais, proporcionam praticidade ao beneficiário e permite a Unimed Limeira estar próxima e disponível quando mais se precisa, fazendo da rede assistencial um dos principais motivos de satisfação dos nossos clientes.

Cuidar bem e com mais eficiência é uma premissa da Unimed Limeira. A integralidade do cuidado busca garantir uma assistência à saúde que transcenda a prática curativa, com foco na prevenção, promoção e proteção à saúde.

A Unimed Limeira está comprometida com a individualidade de seus clientes na condição de pacientes nas diversas linhas de cuidado, garantido sua segurança, privacidade e confidencialidade nas interações com as equipes e assistência, seja direta ou indiretamente relacionadas no processo de cuidar.

Hoje pensar na organização de um serviço integrado e inovador é essencial para garantia da segurança do paciente. Faz parte dos preceitos permanentes da Unimed Limeira prevenir riscos e doenças, desenvolvendo medidas defensivas que antecipem e minimizem potenciais danos.

O conteúdo dessas premissas engloba o cumprimento de legislações pertinentes e as boas práticas de humanização relacionadas à saúde. Dentre elas destacamos os seguintes domínios:

5.1. ASSISTÊNCIA QUALIFICADA

As ações recomendadas vão de encontro com as diretrizes da Política de Gestão e Manutenção da Rede Assistencial e consideram:

- Acesso garantido;
- Divulgação e fortalecimento da cultura de segurança;
- Excelência e resolutividade;
- Tratamento humano, ético e responsável;

	POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE	Código: PL-06
		Revisão: 0
		Data: 16/08/2022
Classificação: (X) Pública () Confidencial <i>(Uso exclusivo da Unimed Limeira)</i>		

- Manejo adequado seguido por protocolos nacionais e internacionais, embasados nas melhores evidências científicas;
- Sigilo das informações assistenciais.

5.2. LINHAS DE CUIDADOS

As linhas de cuidados representam estratégias fundamentadas em protocolos clínicos seguros, que norteiam os fluxos assistenciais para que atendam às necessidades de saúde dos beneficiários, compostos de ações de promoção da qualidade de vida, prevenção de doenças e agravos à saúde, tratamento e reabilitação.

5.3. GOVERNANÇA CLÍNICA ASSISTENCIAL

Entre os pilares norteadores da Unimed Limeira está a Governança Clínica, que se refere a melhorias contínuas dos serviços de saúde prestados, destacando-se: elevado padrão de qualidade da assistência à saúde, recursos adequados de acordo com cada atendimento, rede de atendimento integrada, bem como direcionamento do percurso assistencial. Ações de segurança assistencial auxiliam no desenvolvimento de práticas sustentáveis, confiáveis e centradas no paciente. A Unimed Limeira aperfeiçoa seu trabalho de forma constante, por meios de educação e treinamentos, gestão de riscos e eventos, efetividade e eficiência clínica com o intuito de melhorar a experiência dos nossos clientes.

5.4. DIREITOS DO PACIENTE

Todo ser humano tem direito à vida, à liberdade, à segurança pessoal e privacidade, respeitando a confidencialidade e o sigilo de suas informações. Temos como premissa prestar assistência sem discriminação de qualquer natureza ao paciente, respeitando sua vontade, intimidade, seus valores morais e crenças de acordo com as legislações vigentes.

5.5. SEGURANÇA DO PACIENTE

A Unimed Limeira institui as Ações para Segurança do Paciente, que adota como escopo de atuação para os eventos associados à assistência à saúde, as Seis Metas da Organização Mundial da Saúde. São elas:

1. Identificar corretamente o paciente;
2. Melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde;
3. Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos;
4. Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente correto;
5. Higienizar as mãos;
6. Reduzir o risco de quedas e lesão por pressão.

	POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE	Código: PL-06
		Revisão: 0
		Data: 16/08/2022
Classificação: (X) Pública () Confidencial <i>(Uso exclusivo da Unimed Limeira)</i>		

Para operacionalização do processo de segurança do paciente são implementados:

- Mapeamento dos riscos com implementação de barreiras de segurança;
- Análise e avaliação de incidentes e eventos adversos decorrentes da assistência

prestada;

- Implantação de melhoria contínua nos processos;
- Notificação dos órgãos vigentes a ocorrência de incidentes;
- Divulgação em todos os níveis a cultura de segurança.

6. DISPOSIÇÕES GERAIS

Em caso de descumprimento destas diretrizes as consequências serão tratadas em conformidade com o Código de Conduta e Relacionamento da Unimed Limeira.

7. REFERÊNCIAS

ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

DECLARAÇÃO DOS DIREITOS DO HOMEM E DO CIDADÃO - Universidade de São Paulo: Biblioteca Virtual de Direitos Humanos, 2015.

PORTARIA Nº 529, DE 1º DE ABRIL DE 2013 - Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP).

	POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE	Código: PL-06
		Revisão: 0
		Data: 16/08/2022
Classificação: (X) Pública () Confidencial <i>(Uso exclusivo da Unimed Limeira)</i>		

CONTROLE DAS ALTERAÇÕES			
Versão	Elaborador (es)	Verificador (es)	Aprovador (es)
0	Coordenadora da Qualidade	Diretoria Executiva	Conselho de Administração
Datas	01/06/2022	22/07/2022	16/08/2022
MODIFICAÇÕES REALIZADAS:			
Emissão da versão inicial do documento.			
Versão	Elaborador (es)	Verificador (es)	Aprovador (es)
Datas			
MODIFICAÇÕES REALIZADAS:			