



QUALIFICAÇÃO DA REDE PRESTADORA COMO MEIO DE APRIMORAMENTO DA ATENÇÃO À SAÚDE



Fabiene Lima Parente.

Mestre em Ensino na Saúde – UECE.

Especialista em Enfermagem Cardiovascular – UECE.

Especialista em Gestão de Serviços de Saúde e Auditoria – IEF.

Diretora de Enfermagem do Hospital do Coração de Sobral.

Unimed | 



CONFUSÃO

Esta é uma obra de ficção, qualquer semelhança com fatos ou acontecimentos reais terá sido uma mera coincidência...

Fonte: Revista Banas Qualidade / Qualidade em Quadrinhos.

Exemplar nº 162 de novembro de 2005.

Site: qualidadeemquadrinhos.com.br

BOM FILHO, TEMOS
AQUI UM CASO CLÁSSICO
DE NÃO-CONFORMIDADE!





VAMOS IDENTIFICAR E REGISTRAR AS CAUSAS DESSE PROBLEMA...

...E DEPOIS VAMOS TOMAR
UMA **AÇÃO CORRETIVA** PRA
QUE ISSO NÃO SE REPITA...





...DE PREFERÊNCIA
BASEADA NO 5S!



E VAMOS MEDIR TUDO
ISSO ATRAVÉS DE UM
INDICADOR DE
DESEMPENHO!

SÓ ASSIM VAMOS
SABER SE HOUVE
MELHORIA, ENTENDEU?





**MANHÊ!! O PAI
PIROU DE NOVO!!!**

FIM

Atualmente, fala-se muito sobre Qualidade e Segurança nas Instituições de Saúde.



Mas, o que é isso? Para que serve?

Qualidade

A palavra qualidade tem um amplo significado e, por isso, dá margem a inúmeras interpretações:

“zero defeito - fazer certo desde a primeira vez”.

“conformidade com os requisitos” - Crosby, 1994.

“adequação ao uso” - Juran, 1992.

QUALIDADE DO CUIDADO

Grau com que os serviços de saúde, voltados para cuidar de pacientes individuais ou de populações, aumentam a chance de produzir os resultados desejados e são consistentes com o conhecimento profissional atual.

(IOM, 1998).



Moderna administração: coloca o cliente em primeiro plano, procurando transformar suas necessidades, interesses e desejos em especificações de produtos e serviços.

Qualidade em Saúde

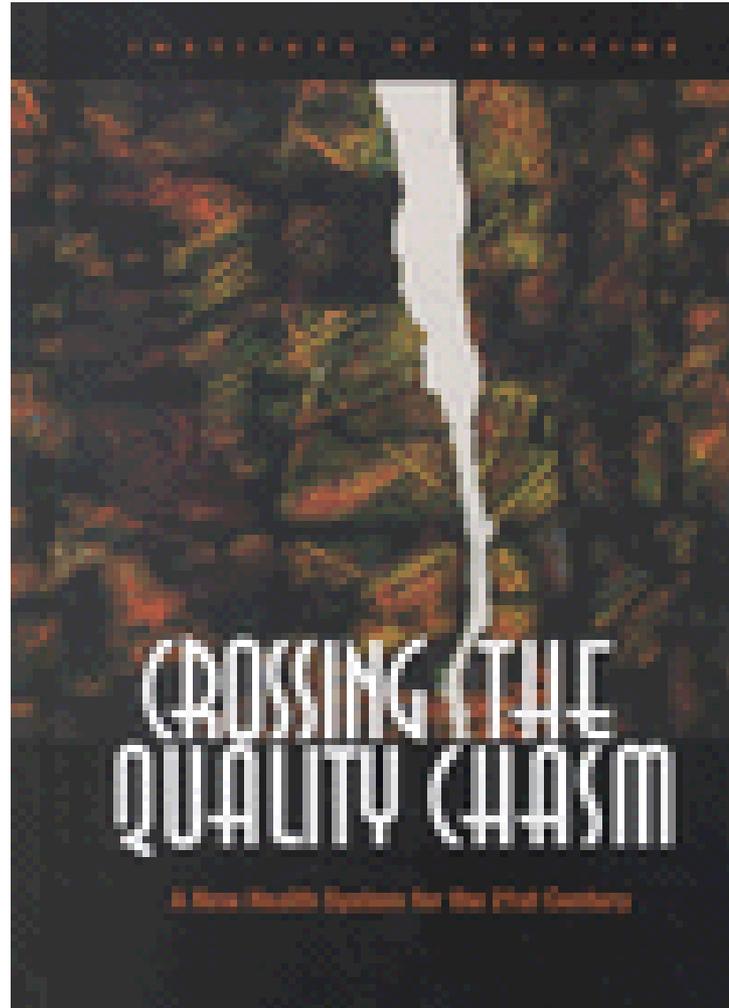
A OMS definiu Qualidade nos Serviços de Saúde como:

- Alto nível de excelência profissional;
- Uso eficiente de recursos;
- Mínimo de risco para o cliente;
- Alto grau de satisfação para o cliente;
- Impacto final na saúde.

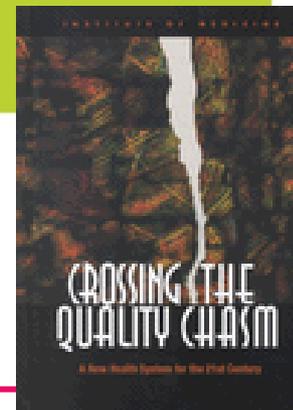
Melhorar a Experiência do Cuidado



Seis Domínios da Qualidade Cruzando o Abismo da Qualidade



Cruzando o Abismo da Qualidade



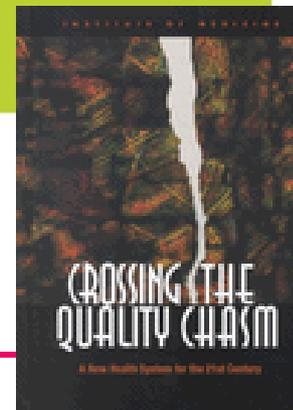
Segura

- Pacientes não devem sofrer danos pela assistência que pretendia ajudá-los.

Efetiva

- A assistência à saúde deve ser baseada em conhecimento científico e oferecer tudo que possa trazer benefício e nada que possa não trazer benefício.

Cruzando o Abismo da Qualidade



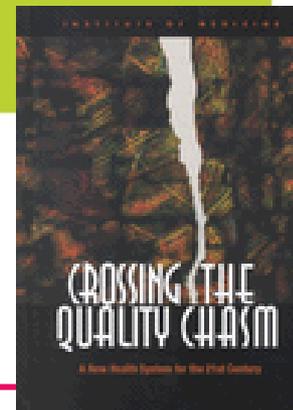
Centrada no Paciente

- A assistência deve ser respeitosa e responder às preferências, necessidades e valores pessoais dos pacientes.

Oportuna

- Reduzir espera e atrasos que podem trazer dano ao paciente.

Cruzando o Abismo da Qualidade



Eficiente

- A assistência deve ser realizada sem desperdício de equipamentos, suprimentos, ideias e energia.

Equitativa

- A assistência não deve alterar suas características por características pessoais como sexo, raça, localização geográfica ou características sócio econômicas.

Cruzando o Abismo da Qualidade



Segura

- Pacientes não devem ser danos pela assistência que pretendia ajudá-los.

Efetiva

- A assistência à saúde deve ser baseada em conhecimento científico e oferecer tudo que possa trazer benefício e nada que possa não trazer benefício.

Acreditação Hospitalar



Que o serviço seja capaz de oferecer uma assistência segura.



Tecnicamente bem desenvolvida.



Profissionais preparados do ponto de vista técnico e humano.



Economicamente sustentável e viável.

Accreditação Hospitalar

Ao necessitar de cuidados à saúde, pacientes se deparam com a complexidade do sistema de atendimento.



Segurança do Paciente



Sabe-se que os eventos adversos podem estar presentes durante as ações desenvolvidas no sistema de saúde.

O Que é Acreditação Hospitalar?

Método ou processo de avaliação dos recursos de uma instituição de saúde.

Utiliza padrões definidos.

Visa garantir a segurança e qualidade da assistência.

Ac creditação Hospitalar



ONA

Organização Nacional de Acreditação

- Organização privada, sem fins lucrativos que tem como objetivo a implantação e implementação da qualidade nacional.

Ac creditação Hospitalar

Nível 1 - Segurança / Gerenciamento de Riscos

Estrutura
Funcional

Gerenciamento
de Riscos

Estrutura
Física

Acreditação Hospitalar

Nível 2 - Processos / Organização

Organização

Melhoria dos
Processos

Treinamento

Ac creditação Hospitalar

Nível 3 - Excelência / Resultados

Gestão da
Qualidade

Resultado

Indicadores da
Qualidade

Accreditação Hospitalar



A partir dos processos descritos, de forma preventiva, passa-se a eliminar os problemas-surpresa de não conformidades, reduzindo assim, os riscos e o retrabalho.

O Cenário

As Instituições têm percebido a necessidade de processos sistêmicos para gerenciar o risco e melhorar a qualidade e segurança do atendimento ao paciente.



Qualidade e Segurança

Segurança do paciente é um problema grave.

Maioria dos eventos é por falha do sistema / processo.

Cada sistema é desenhado para alcançar os resultados desejados.

A solução não está em alta tecnologia.

Metas Internacionais de Segurança



Identificar corretamente os pacientes.



Melhorar a comunicação efetiva entre profissionais de saúde.



Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos.

Metas Internacionais de Segurança



Assegurar cirurgias em local de intervenção, procedimento e paciente corretos.



Higienizar as mãos para evitar infecções.



Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.

Metas Internacionais de Segurança



Qualificação da Rede de Prestadores

Notícias Unimed

O que você precisa saber sobre nós

Imprensa



Notícias Sistema Unimed

Revista Unimed BR

Patrocínio

Fundação Unimed: Qualificação de rede

Qualificação de rede: uma obrigatoriedade das operadoras de saúde suplementar; um direito do cliente em conhecer quem é quem na sua rede de prestadores.

10 Maio 2016

A Resolução Normativa 267 da ANS, que institui o Programa de Divulgação da Qualificação de Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar, determina que todas as operadoras de planos de saúde estão obrigadas a publicar, em seu material de divulgação da rede assistencial, a qualificação de cada um dos seus prestadores de serviços credenciados.

Para atender a essa demanda, a Fundação Unimed em parceria com o IAG Saúde desenvolveu o Qualificação de Rede, que avalia e cria as bases para a melhoria da qualificação e do desempenho de



Unimed

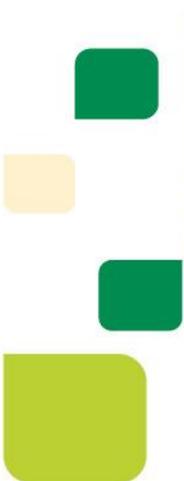


Programa de Qualificação da Rede Prestadora

Em atendimento as normas regulatórias da Agência Nacional de Saúde - ANS, a Unimed Federação iniciou o “Programa de Qualificação da Rede Prestadora”, o qual tem como objetivo principal, conhecer a rede assistencial, serviços oferecidos e capacidade instalada dos prestadores de serviço, assim como proporcionar o incentivo a Acreditação e Certificação.

PROGRAMA
de Qualificação
da REDE
Prestadora

Unimed 



O **ProQuali** (Programa de Qualificação da Rede Credenciada) consiste na fixação de atributos de qualificação relevantes para o aprimoramento da atenção à saúde oferecida pelos prestadores a toda área de atuação da Unimed Sobral.

O objetivo do **ProQuali** é promover a melhora contínua da assistência prestada aos beneficiários a partir do desenvolvimento da Rede Prestadora.



PROGRAMA
de **Qualificação**
da REDE
Prestadora

Com a execução do projeto certamente aumentará a parceria entre prestador e operadora possibilitando a atualização de documentos e cadastros, como também auxílio nas negociações, permitindo identificar as fragilidades e oportunidades de melhoria dos serviços oferecidos.

Disponibilizado o Manual de Qualificação da Prestadora, assim como demais informativos. Realizadas visitas técnicas a fim de avaliar e a estrutura física, segurança assistencial, treinamento de pessoal e requisitos legais, registros do paciente e indicadores.

Unimed 
Lombardi

Manual de
boas práticas
da rede de
prestadores -

Unimed 

PROGRAMA de **Qualificação** da REDE Prestadora

Um programa que será utilizado para avaliar e incentivar a implementação da gestão da qualidade e segurança na rede prestadora.



Envolve a **verificação** das atividades e serviços em relação à **padrões pré estabelecidos**.

Vantagens



Qualidade da Assistência



Garantia de Segurança para os Pacientes e Profissionais



Caminho para a Melhoria Contínua

Resultados



Resultados



Referências Bibliográficas

HINRICHSEN, Sylvia L., Qualidade e Segurança do Paciente: Gestão de Riscos. Rio de Janeiro: MedBook, 2012.

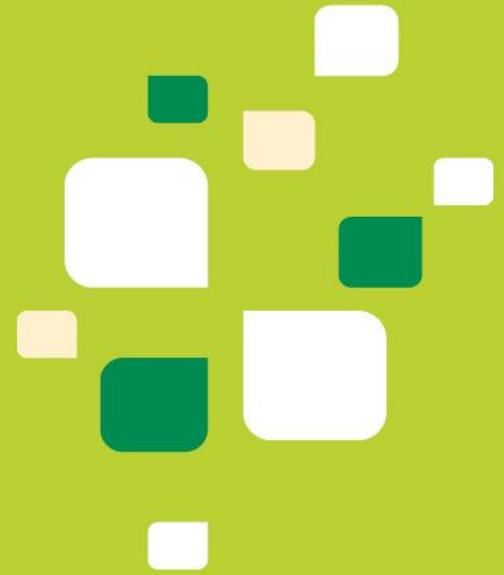
Revista Banas Qualidade: Qualidade em Quadrinhos. Exemplar nº 162 de novembro de 2005.

WACHTER, Richard M., Compreendendo a Segurança do Paciente; tradução Laura Souza Berquó. Porto Alegre: Artmed, 2010.

Site ONA: www.ona.org.br

Site CBA: www.cbacred.org.br

Site IQG: www.iqg.com.br



OBRIGADA!

Fabiene Parente
Contatos: (88) 988012355
fabiene.parente@gmail.com
@fabiene.parente

