



**Valor  
em saúde:  
do conceito  
à prática.**

**29°  
SUESPAR**

## ► Pagamento por Performance no PA Unimed Londrina

*Dr. Adriano Lúcio Uchôa Brandão*

**Unimed**   
Paraná

# ADRIANO LÚCIO UCHÔA BRANDÃO



## Formação e Experiência Profissional

- Médico formado pela Universidade Estadual de Londrina em 1998
- Especialização em Medicina de Família
- Pós-graduação em Urgência e Emergência
- 15 anos de atuação na Saúde Pública em diversos níveis assistenciais e gerenciais

## Atuação no Sistema de Saúde Suplementar

- Últimos 8 anos dedicados exclusivamente ao sistema de saúde suplementar
- Atendimento no Centro do Coração de Londrina e Pronto Atendimento da Unimed
- Participação na estruturação de serviços de combate à dengue e COVID-19
- Coordenação do grupo de trabalho do novo sistema de bonificação médica

## Contribuições no Cooperativismo

- Conselheiro Cooperativista Certificado pela ISAE/FGV/SESCOOP-PR
- MBA em Gestão de Cooperativas pela Faculdade Unimed
- Integrante do Conselho Técnico da Unimed Londrina
- Coordenador de Núcleo Efetivo da SICREDI Londrina



## **PRONTO ATENDIMENTO UNIMED LONDRINA**

- 20/06/2016
- 135 colaboradores
- 152 médicos
- Assistência 24/7
- Laboratório, Raios-x e Ultrassom
- 16 mil atendimentos/mês
- Economia: 9 milhões/ano



# PROTOCOLO DE MANCHESTER

	CLASSIFICAÇÃO DE ATENDIMENTO		
	<b>EMERGÊNCIA</b>	Paciente gravíssimo - com risco iminente de morte	 atendimento <b>imediat</b>
	<b>MUITO URGENTE</b>	Caso grave - com risco significativo de morte	 10 MINUTOS
	<b>URGENTE</b>	Paciente de gravidade moderada sem risco imediato	 60 MINUTOS
	<b>POUCO URGENTE</b>	Paciente com condições clínicas para aguardar	 120 MINUTOS
	<b>NÃO URGENTE</b>	Atendimento eletivo	 240 MINUTOS





# SISTEMA DE BONIFICAÇÃO (2017-2022)

## CLÍNICA MÉDICA

Indicadores		Meta	Pontos	
1	Atendimento médio/hora	$\geq 4$	20	
2	Exames	Ultrassom	$< 3\%$	7
3		Raios-X	$< 16\%$	7
4		Laboratoriais	$< 45\%$	7
5	Reclamação	$\leq 2$	10	
6	Eventos (científicos/administrativos)	$\geq 1$	5	
7	Pontualidade	$\leq 5\text{min/d}$	10	
8	Regulações para hospital terciário	$< 2,77\%$	22	
9	Satisfação do Cliente (Global)	$\geq 90\%$	10	
10	Plantões madrugada (01-07h)	$\geq 2$	10	
TOTAL			108	

### Níveis de bonificação

Pontuação	Bonificação
0 - 50	0%
51 - 65	3%
$\geq 66$	10%



## COMISSÃO DE BONIFICAÇÃO



**Madalena Ramos**  
Gerente do PA



**Dra. Márcia Medeiros**  
Coordenadora médica do PA



**Dr. Naja Nabut**  
Representante Clínico PA



**Dr. Adriano Brandão**  
Representante CT Unimed

## GRUPO DE TRABALHO



**Márcia Alcântara**  
Analista administrativo



**Jean Nani**  
Gerente do NIIS



**Renan Fernandes**  
Analista de BI



**Guilherme Felix**  
Analista de BI



**Marcus Campos**  
Gerente de TI



**Maicon Sgarbossa**  
Analista de sistemas



# METODOLOGIA

**Definição dos objetivos e estratégias**

Definição dos objetivos da bonificação

Enumeração e discussão dos indicadores de performance

Discussão dos indicadores com o setor de inteligência

Estudo de viabilidade de implementação

**Seleção de indicadores e preparação**

Escolha dos indicadores viáveis

Teste do novo modelo na base de dados de períodos anteriores

Realização das adequações necessárias

Apresentação do projeto para validação pelo Provimento em Saúde

**Teste e implementação do novo sistema**

Reunião com corpo clínico para apresentar o novo sistema

Implementação do novo sistema

Monitoração contínua (ativa e passiva) em busca de inconsistências

Ajuste mensal dos pesos dos indicadores

**Monitoramento e ajustes contínuos**

Correção de falhas técnicas

Pesquisa de satisfação

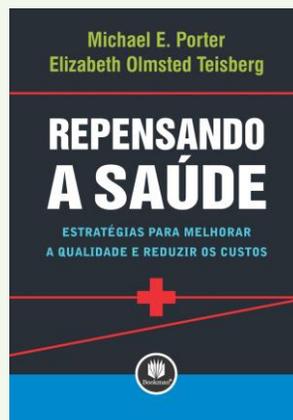
Inclusão de novo indicador

Aprimoramento do relatório de indicadores

Definição dos objetivos e estratégias



Michael Porter



2006

## VALOR EM SAÚDE

$$\text{Valor em saúde} = \frac{\text{desfechos relevantes}}{\text{custos}}$$

# OBJETIVOS DA BONIFICAÇÃO MÉDICA

<p><b><u>Para a Gestão Administrativa</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Aumentar a sustentabilidade do serviço próprio</li><li>Garantir a satisfação do cliente</li><li>Aprimorar a qualidade do serviço</li><li>Promover o engajamento médico-institucional</li></ul>	<p><b><u>Para a Coordenadoria Médica</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Fortalecer as fragilidades das escalas de plantão</li><li>Incentivar a boa prática médica</li><li>Facilitar a implementação dos protocolos clínicos</li><li>Facilitar a contínua reciclagem médica</li></ul>
<p><b><u>Para os Pacientes</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Reduzir a duração de sua jornada no serviço</li><li>Estimular o bom relacionamento médico-paciente</li><li>Buscar atendimento eficaz e resolutivo</li><li>Promover uma excelente experiência de utilização</li></ul>	<p><b><u>Para o Corpo Clínico</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Manter o corpo clínico motivado e proativo</li><li>Recompensar o desempenho diferenciado</li><li>Promover a justa divisão de trabalho</li><li>Permitir a gestão de desempenho</li></ul>

# INDICADORES: DO VALOR À BONIFICAÇÃO

$$Valor = \frac{\text{desfechos relevantes}}{\text{custos}}$$

## VALOR DO ATENDIMENTO

### EFICIÊNCIA DO ATENDIMENTO

Dimensão 1  
Dimensão 2  
Dimensão 3  
...  
Dimensão n

### GERENCIAMENTO DO CUSTO

Dimensão 1  
Dimensão 2  
Dimensão 3  
...  
Dimensão n

## PERFORMANCE MÉDICA

Escore 1  
Escore 2  
Escore 3  
...  
Escore n

## BONIFICAÇÃO

INDICADORES



# MÉTRICAS: QUANTIFICAÇÃO DOS INDICADORES

## COEFICIENTE

Medida de uma característica individual de um profissional.

$$\frac{\textit{Atendimentos realizados}}{\textit{Horas trabalhadas}}$$

*Coefficiente*<sub>produtividade</sub>

## ESCORE

Medida de uma característica de um profissional, em relação ao seu grupo.

*Posição percentil que a ordem do coeficiente de produtividade ocupa em relação ao grupo*

*Escore*<sub>produtividade</sub>



# COMO DETERMINAR O ESCORE PELO COEFICIENTE?

## DUALIDADE (BINÁRIO)

PARTICIPAÇÃO	ESCORE
NÃO	0
SIM	1,00

## ESCALONAMENTO

COMPROMISSO	ESCORE
< 50%	0
[50 – 70%)	0,25
[70 – 80%)	0,50
[80 – 90%)	0,75
≥ 90%	1,00

## MÉDIA MÓVEL

1		13		20
---	--	----	--	----

Pior: zero

Escore 0,63 (63%)

Melhor: 1 (100%)



# AFERIÇÃO PELA POSIÇÃO

2,0	4,0	3,8	4,7	1,8	5,1	4,2	2,1	2,3	3,6	4,9	5,2	5,0	2,7	4,4	2,2	2,9	4,3	3,7	3,4
-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

1,8	2,0	2,1	2,2	2,3	2,7	2,9	3,4	3,6	3,7	3,8	4,0	4,2	4,3	4,4	4,7	4,9	5,0	5,1	5,2
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
0%	5%	11%	16%	21%	26%	32%	37%	42%	47%	53%	58%	63%	68%	74%	79%	84%	89%	95%	100%

$13 - 1 = 12$

1		13		20
---	--	----	--	----

$20 - 1 = 19$

Escore 0,63 ou 63%

# 01. PRODUTIVIDADE

CONS

UDC

$$\text{Coeficiente}_{\text{produtividade}} = \frac{\text{Atendimentos realizados}}{\text{Horas trabalhadas}}$$

## Aferição

SETOR	HORAS	ATENDIMENTOS	COEFICIENTE	ESCORE
Consultório	18	48	2,67	0,60
UDC	36	115	3,19	0,90

## Composição

$$\text{Escore}_{\text{final}} = \frac{(\text{Escore}_{\text{consultório}} \times \text{Horas}_{\text{consultório}}) + (\text{Escore}_{\text{UDC}} \times \text{Horas}_{\text{UDC}})}{(\text{Horas}_{\text{consultório}} + \text{Horas}_{\text{UDC}})}$$

$$\text{Escore}_{\text{final}} = \frac{(0,60 \times 18) + (0,90 \times 36)}{(18 + 36)}$$

$$\text{Escore}_{\text{final}} = 0,80$$

## 02. RESOLUTIVIDADE CONS

$$\text{Coeficiente}_{\text{resolutividade}} = \frac{\text{Atendimentos completos}}{\text{Atendimentos realizados}}$$

### ATENDIMENTO COMPLETO

Atendimento em consultório, realizado e finalizado pelo mesmo médico.

### Aferição

ATENDIMENTOS	COMPLETOS	COEFICIENTE	ESCORE
125	100	0,8	0,87

$$\text{Escore}_{\text{final}} = 0,87$$

### 03. COMPLEXIDADE

CONS

UDC

Medida da proporção entre atendimentos complexos realizados de forma adequada e o total de atendimentos.

#### Aferição

	PESOS	1	1	1
SETOR	ATENDIMENTOS	≥ AMARELOS	PRIORITÁRIOS	DIRETOS
Cons	48	7	9	38
UDC	115	25	32	110

$$Coeficiente_{classificação} = \frac{Atendimentos \geq amarelos}{Atendimentos realizados}$$

$$Coeficiente_{prioridade} = \frac{Atendimentos prioritários}{Atendimentos realizados}$$

$$Coeficiente_{direto} = \frac{Atendimentos diretos}{Atendimentos realizados}$$

#### Composição

$$Escore_{final} = \frac{(Escore_{classif} \times Peso_{classif} + Escore_{prior} \times Peso_{prior} + Escore_{direto} \times Peso_{direto})}{(Peso_{classificação} + Peso_{prioridade} + Peso_{direto})}$$

$$Escore_{final} = \frac{(0,82 \times 1 + 0,80 \times 1 + 0,87 \times 1)}{(1 + 1 + 1)}$$

$$Escore_{final} = 0,83$$

## 04. EXAMES

CONS

UDC

**Medida** da proporção entre **exames** (laboratoriais, ultrassonográficos, radiológicos) e o total de **atendimentos**.

### Aferição

	PESOS	1	1	1
SETOR	ATENDIMENTOS	LAB	USG	RX
Cons	42	189	13	29
UDC	54	265	14	11

### Composição

$$Escore_{final} = \frac{(Escore_{LAB} \times Peso_{LAB} + Escore_{USG} \times Peso_{USG} + Escore_{RX} \times Peso_{RX})}{(Peso_{LAB} + Peso_{USG} + Peso_{RX})}$$

## 05. GESTÃO DO TEMPO

CONS

### Aferição

TURNO	HORAS	TMPA	ESCORE (PA)	TMUA	ESCORE (UA)
MANHÃ	36	00:05:56	0,92	00:07:30	0,77
TARDE	12	00:09:23	0,78	00:02:56	0,93
NOITE	48	00:04:15	0,85	00:27:21	0,94
Score parcial			0,87		0,88

**Medida do tempo para o início e a partir do término da jornada efetiva de trabalho.**

TMPA: **tempo médio até o início do primeiro** atendimento

TMUA: **tempo médio após o término do último** atendimento

### Composição

$$Escore_{final} = \frac{(Escore_{PA} + Escore_{UA})}{2}$$

$$Escore_{final} = \frac{(0,87 + 0,88)}{2}$$

$$Escore_{final} = 0,88$$

## 06. REGISTRO DOCUMENTAL

CONS

UDC

$$\text{Coeficiente}_{\text{registro}} = \frac{\text{Evoluções válidas}}{\text{Atendimentos realizados}}$$

### EVOLUÇÕES VÁLIDAS

Evolução médica, com **texto coerente e pertinente**, assinada pelo **mesmo médico** que realizou o atendimento.

### Aferição

ATENDIMENTOS	EVOLUÇÕES	COEFICIENTE	ESCORE
639	600	0,94	0,75

$$\text{Escore}_{\text{final}} = 0,75$$

## 07. PROTOCOLOS CLÍNICOS

CONS

UDC

$$\text{Coeficiente}_{\text{protocolo}} = \frac{\text{Protocolos preenchidos}}{\text{Protocolos necessários}}$$

### PROTOCOLOS NECESSÁRIOS

**Protocolos** clínicos **que devem ser utilizados**, em razão dos **exames** solicitados e/ou das **hipóteses diagnósticas** da alta médica.

#### Aferição

NECESSÁRIOS	PREENCHIDOS	COEFICIENTE	ESCORE
131	105	0,80	0,91

$$\text{Escore}_{\text{final}} = 0,91$$

## 08. REGULAÇÕES

CONS

UDC

$$\text{Coeficiente}_{\text{regulação}} = \frac{\text{Regulações}}{\text{Atendimentos}}$$

### Aferição

SETOR	TURNO	ATENDIMENTOS	REGULAÇÕES	COEFICIENTE	ESCORE
CONS	MADRUG	0	0	0,000	1,00
CONS	MANHÃ	0	0	0,000	1,00
CONS	TARDE	63	3	0,048	0,59
CONS	NOITE	129	6	0,047	0,62
UDC	MADRUG	15	0	0,000	1,00
UDC	MANHÃ	31	1	0,032	0,91
UDC	TARDE	30	1	0,033	0,88
UDC	NOITE	151	9	0,060	0,63

### Composição

$$\text{Escore}_{\text{final}} = \frac{\sum(\text{escore} \times \text{atendimentos})}{\sum \text{atendimentos}}$$

$$\text{Escore}_{\text{final}} = \frac{281,89}{419}$$

$$\text{Escore}_{\text{final}} = 0,67$$

## 09. COMPROMISSO UNIFICADO

$$Frequência_{compromisso} = \frac{\text{Plantões realizados}}{\text{Plantões fixos}} \times 100$$

### DEFINIÇÃO

Medida da proporção entre plantões realizados e aqueles a que o médico havia se comprometido em escala fixa.

### Aferição

(MÁX: 100%)

FIXOS	REALIZADOS	COMPROMISSO
12	15	100%

### Escalonamento

COMPROMISSO	SCORE
< 50%	0
[50 – 70%)	0,25
[70 – 80%)	0,50
[80 – 90%)	0,75
≥ 90%	1,00

***Score<sub>final</sub> = 1,00***

## 10. PONTUALIDADE UNIFICADO

$$\text{Atraso\%} = \frac{\sum \text{atrasos válidos (em min)}}{\sum \text{minutos previstos}} \times 100$$

### DEFINIÇÃO DE ATRASO

Medida da proporção entre os atrasos válidos acumulados e total de minutos previstos (nos respectivos plantões em que houve o atraso).

### ATRASO VÁLIDO: > 5 MINUTOS

#### Aferição

Exemplo: 2 atrasos válidos (6 e 7 min)

MINUTOS PREVISTOS	ATRASOS VÁLIDOS	ATRASSO%	PONTUALIDADE
720	13	1,8%	98,2%

#### Escalonamento

PONTUALIDADE	ESCORE
< 98%	0
[98 – 100%)	0,50
100%	1,00

***Escore<sub>final</sub> = 0,50***

# 11. EDUCAÇÃO CONTINUADA UNIFICADO

## DEFINIÇÃO

Participação em pelo menos um evento científico/administrativo promovido pela gestão do PA, durante a competência avaliada.

### Aferição

EVENTOS	PARTICIPAÇÃO
2	1

### Qualificação

PARTICIPAÇÃO	ESCORE
NÃO	0
SIM	1,00

***Escore<sub>final</sub> = 1,00***

## 12. RECLAMAÇÕES UNIFICADO

### META

Buscar não ter reclamação procedente durante a competência avaliada.

### Aferição

RECLAMAÇÕES
0

### Qualificação

RECLAMAÇÕES	ESCORE
SIM	0
NÃO	1,00

***Escore<sub>final</sub> = 1,00***

# 13. SATISFAÇÃO DO CLIENTE GLOBAL

## META

Contribuir para que o PA Unimed atinja mais de 90% de satisfação do cliente.

## Aferição

SATISFAÇÃO
90,5%

## Qualificação

SATISFAÇÃO > 90%	SCORE
NÃO	0
SIM	1,00

***Score<sub>final</sub> = 1,00***

## 14. DISPONIBILIDADE EXTRA

$$\text{Disponibilidade} = \frac{(\text{Realizados} - \text{Fixos})}{\text{Fixos}} \times 100$$

### DEFINIÇÃO

Medida da proporção entre plantões extras e aqueles a que o médico havia se comprometido em escala fixa.

### Aferição

FIXOS	REALIZADOS	DISPONIBILIDADE
12	15	25%

### Escalonamento

DISPONIBILIDADE	ESCORE
(0 – 25%)	0,25
[25 – 50%)	0,50
[50 – 75%)	0,75
≥ 75%	1,00

***Escore<sub>final</sub> = 0,50***

## 15. ELOGIOS EXTRA

### DEFINIÇÃO

Recompensa por receber elogio nominal na pesquisa de satisfação do cliente, durante a competência avaliada.

### Aferição

ELOGIOS
1

### Qualificação

ELOGIOS	ESCORE
NÃO	0
SIM	1,00

***Escore<sub>final</sub> = 1,00***

## 16. PROATIVIDADE UNIFICADO

### DEFINIÇÃO

Recompensa por uma ideia ou sugestão implementada pela gestão do PA, durante a competência avaliada.

### Aferição

IDEIA/SUGESTÃO IMPLEMENTADA
1

### Qualificação

IMPLEMENTAÇÃO	SCORE
NÃO	0
SIM	1,00

***Score<sub>final</sub> = 1,00***

# SÍNTESE

## CLÍNICA MÉDICA



Indicadores		Meta	Score	Peso
1	Produtividade		Média móvel	1
2	Resolutividade		Média móvel	1
3	Complexidade		Média móvel	1
4	Exames		Média móvel	1
5	Gestão de tempo		Média móvel	1
6	Registro documental		Média móvel	1
7	Protocolos clínicos		Média móvel	1
8	Regulações para hospital terciário		Média móvel	1
9	Compromisso	100,00%	Escalonada	1
10	Pontualidade	$\leq 5$ min/d	Escalonada	1
11	Educação continuada	$\geq 1$	Binário	1
12	Reclamações pertinentes	zero	Binário	1
13	Satisfação do Cliente (Global)	$\geq 90\%$	Binário	1
		<b>SUBTOTAL</b>	<b>Média ponderada</b>	
14	Disponibilidade	0-100%	Escalonada	
15	Elogios	$\geq 1$	10%	
16	Proatividade	$\geq 1$	10%	
		<b>TOTAL</b>	<b>SUBTOTAL + EXTRAS</b>	

## Teste e implementação do novo sistema



### Relatório de Pagamento Bônus PA



Período 16/05/2023 a 15/06/2023

Nome **INSTITUTO ALBERTO DE WEISBERG**

Valor Plantão	R\$	22.438,68
% de Bônus		19,91%
Valor Bônus	R\$	4.467,88
<b>Total</b>	<b>R\$</b>	<b>26.906,56</b>

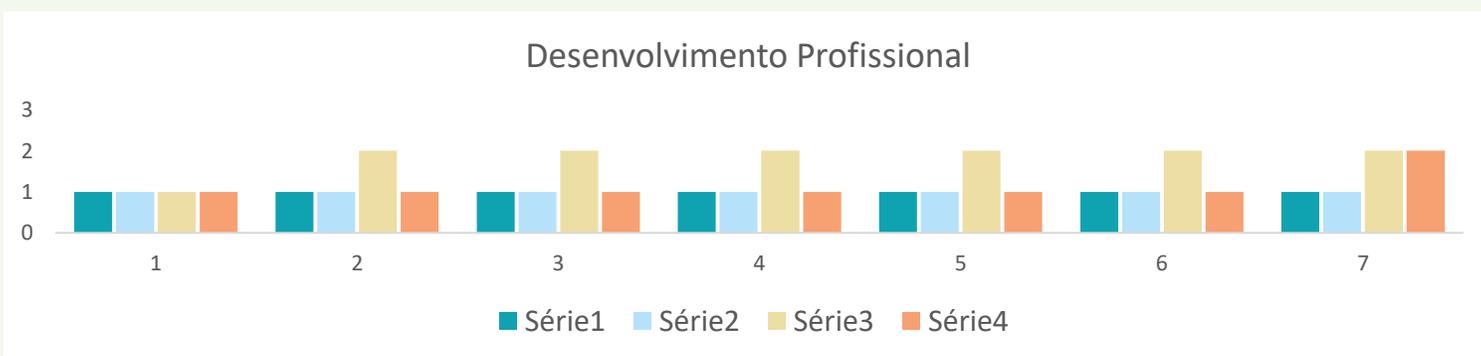
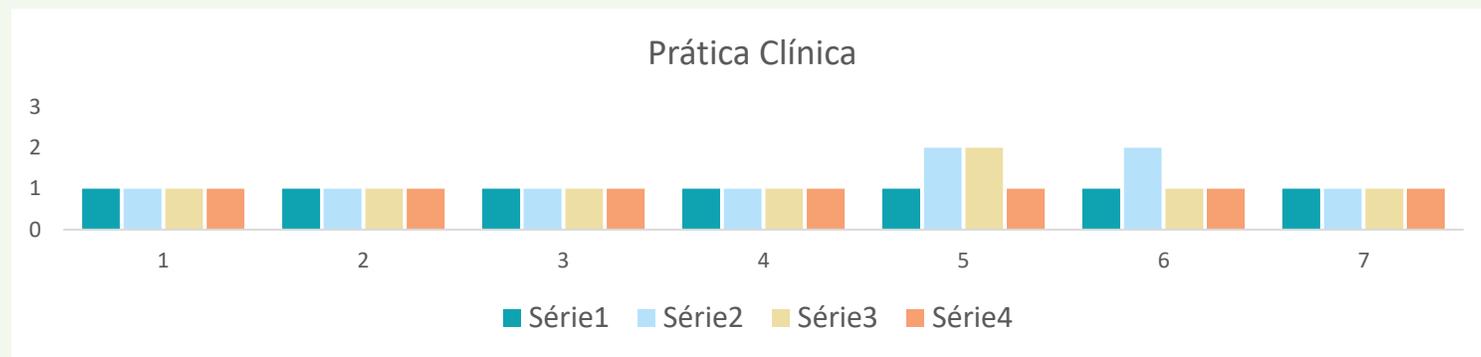
Indicador	Score	Peso
Produtividade	0,830	3
Resolutividade	0,913	3
Complexidade	0,498	1
Exames	0,395	1
Gestão Tempo	0,732	2
Prontuário	0,848	2
Protocolo	1,000	2
Regulação	0,550	1
Compromisso	1,000	1
Pontualidade	0,500	1
Educação Continuada	1,000	2
Reclamações	1,000	1
Satisfação Cliente	0,000	1
<b>SubTotal</b>	<b>0,771</b>	
Disponibilidade	0,250	
Elogios	1,000	
Proatividade	1,000	
<b>Total</b>	<b>0,996</b>	



## AVANÇOS NA BONIFICAÇÃO

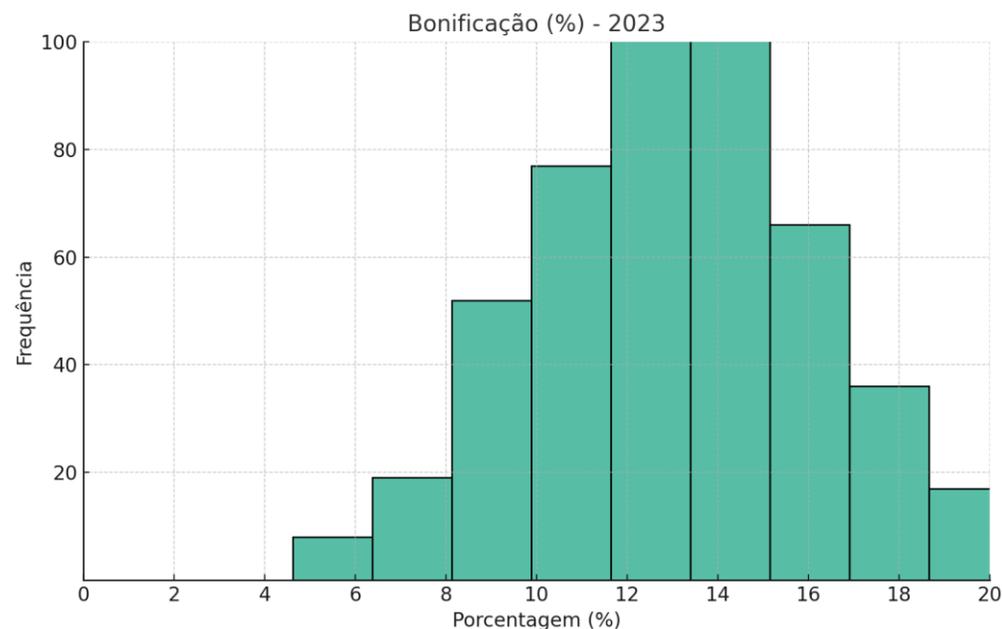
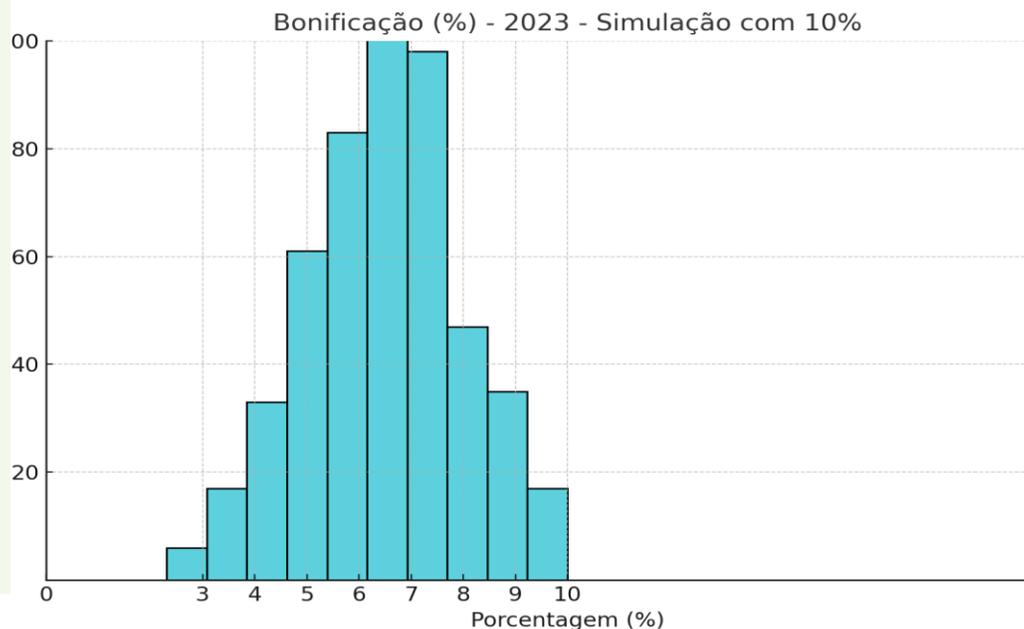
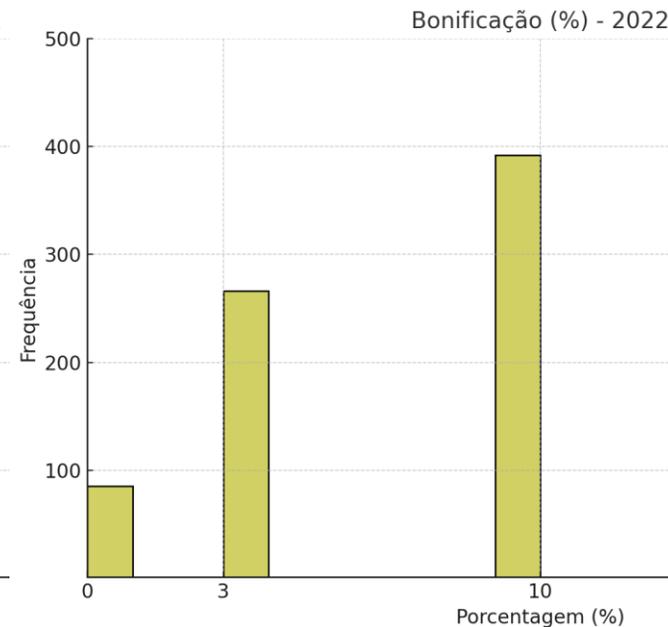
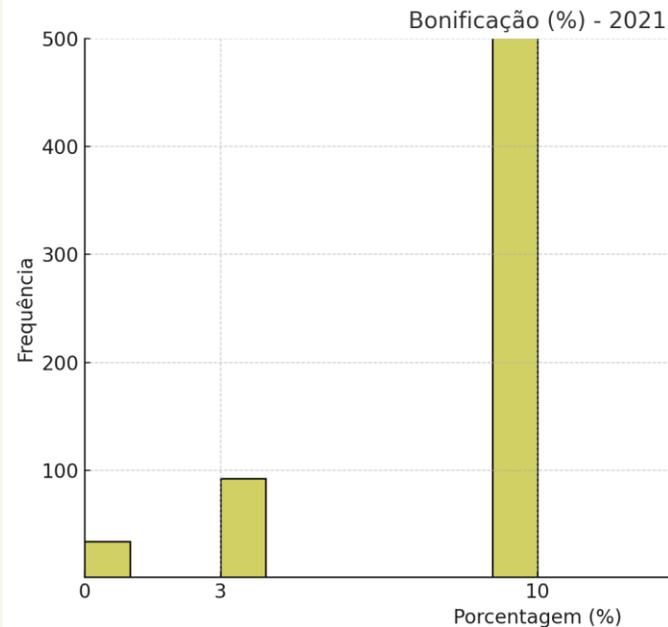
SISTEMA VIGENTE	SISTEMA NOVO
ESTÁTICO	DINÂMICO
ENGESSADO	RESPONSIVO
ARBITRÁRIO	JUSTO
TETO 10%	<b>TETO 20%</b>
TRIMESTRAL	<b>MENSAL</b>

# Ponderação Dinâmica de Indicadores: Flexibilidade e Equilíbrio no Escore de Desempenho



Monitoramento e ajustes contínuos

# ANÁLISE DE IMPACTO NO GRUPO (CLÍNICA MÉDICA)

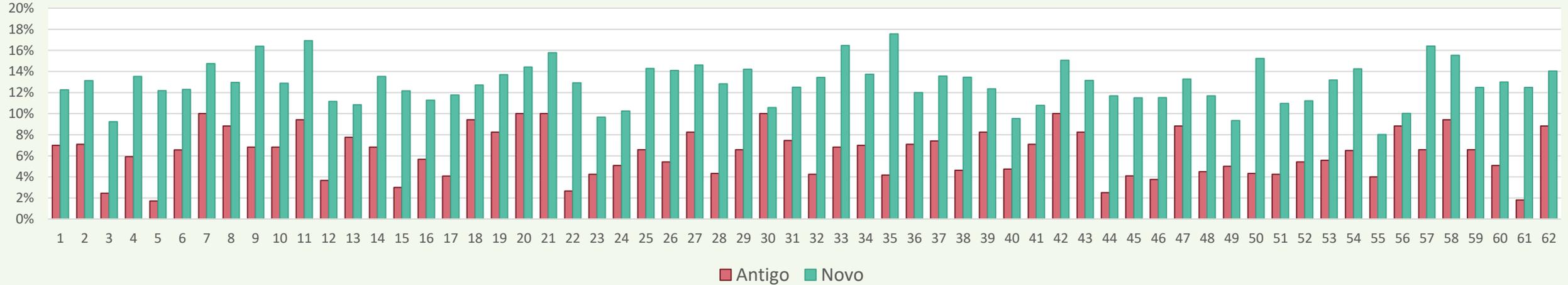


# ANÁLISE DE IMPACTO INDIVIDUAL (MÉDIA)

## Bonificação - Variação percentual (20%)

R: 409%

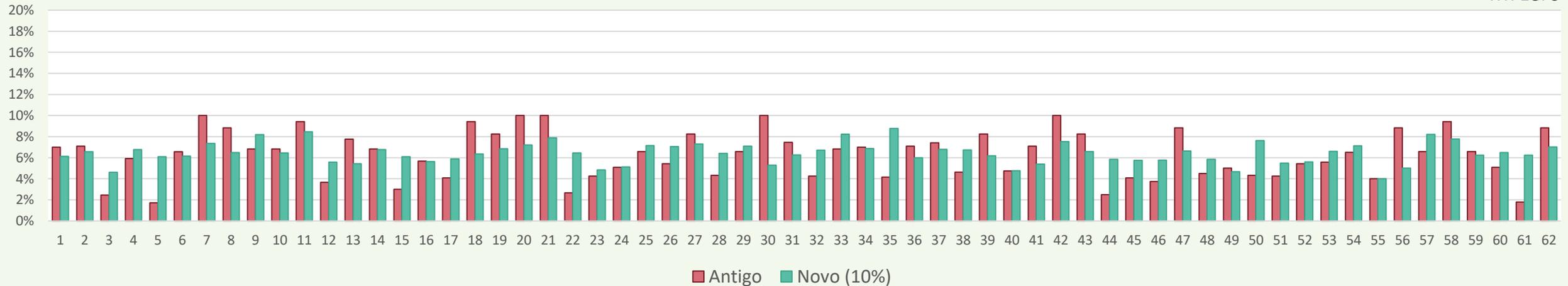
M: 7%



## Bonificação - Variação percentual (10%)

R: 11%

M: zero





## IMPACTO INDIVIDUAL: ESTUDO DE CASO

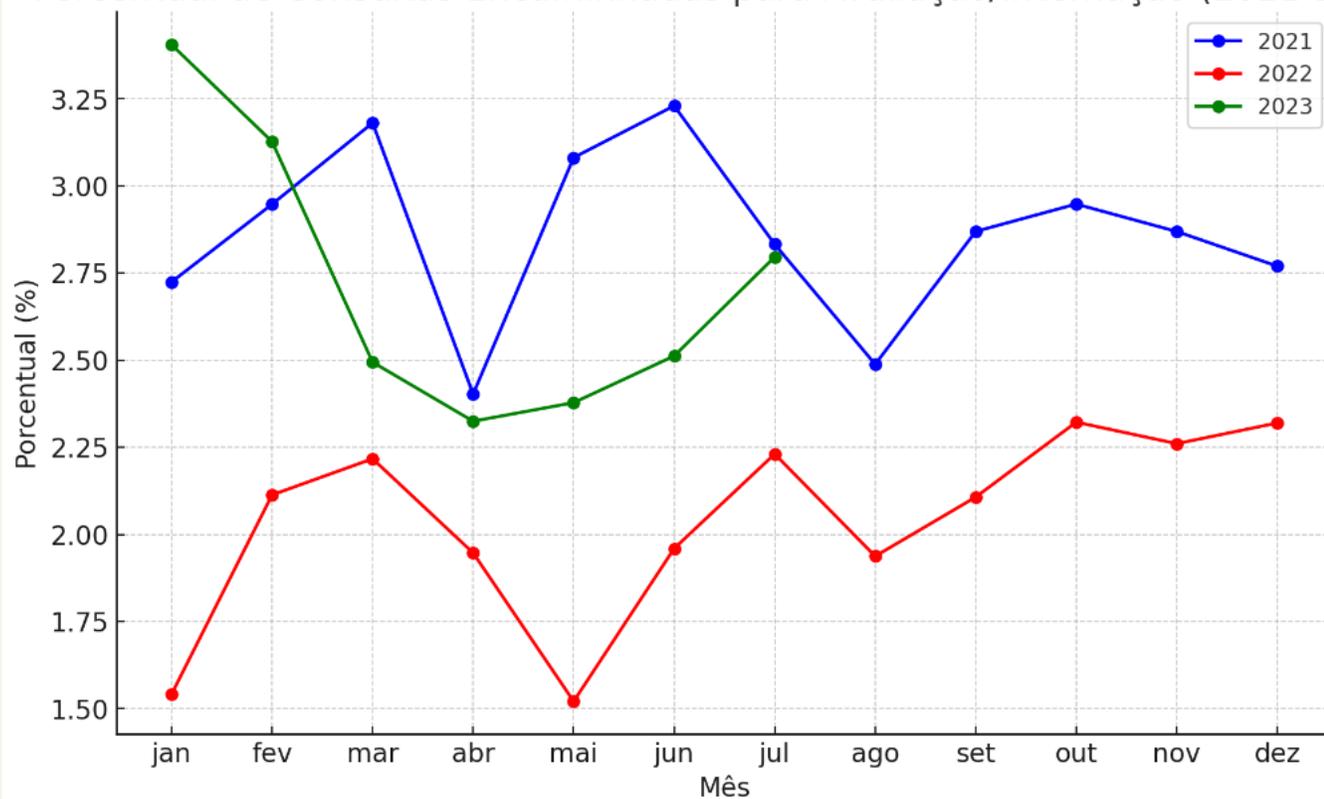
PRODUTIVIDADE (at/h)	2022	2023
<b>Profissional 35</b>	<b>3,85</b>	<b>4,54</b>
Média do grupo	3,11	3,86
Diferença	0,74	0,68
Relativo	124%	118%

BONIFICAÇÃO	2022	2023
<b>Bonificação</b>	<b>4%</b>	<b>18%</b>
<b>Bônus/hora</b>	<b>R\$ 7,22</b>	<b>R\$ 29,39</b>
Média do grupo	R\$ 13,81	R\$ 25,00
Diferença	-R\$ 6,59	R\$ 4,39
Relativo	52%	118%



# IMPACTO NA REGULAÇÃO

Porcentual de Consultas Encaminhadas para Avaliação/Internação (2021-2023)

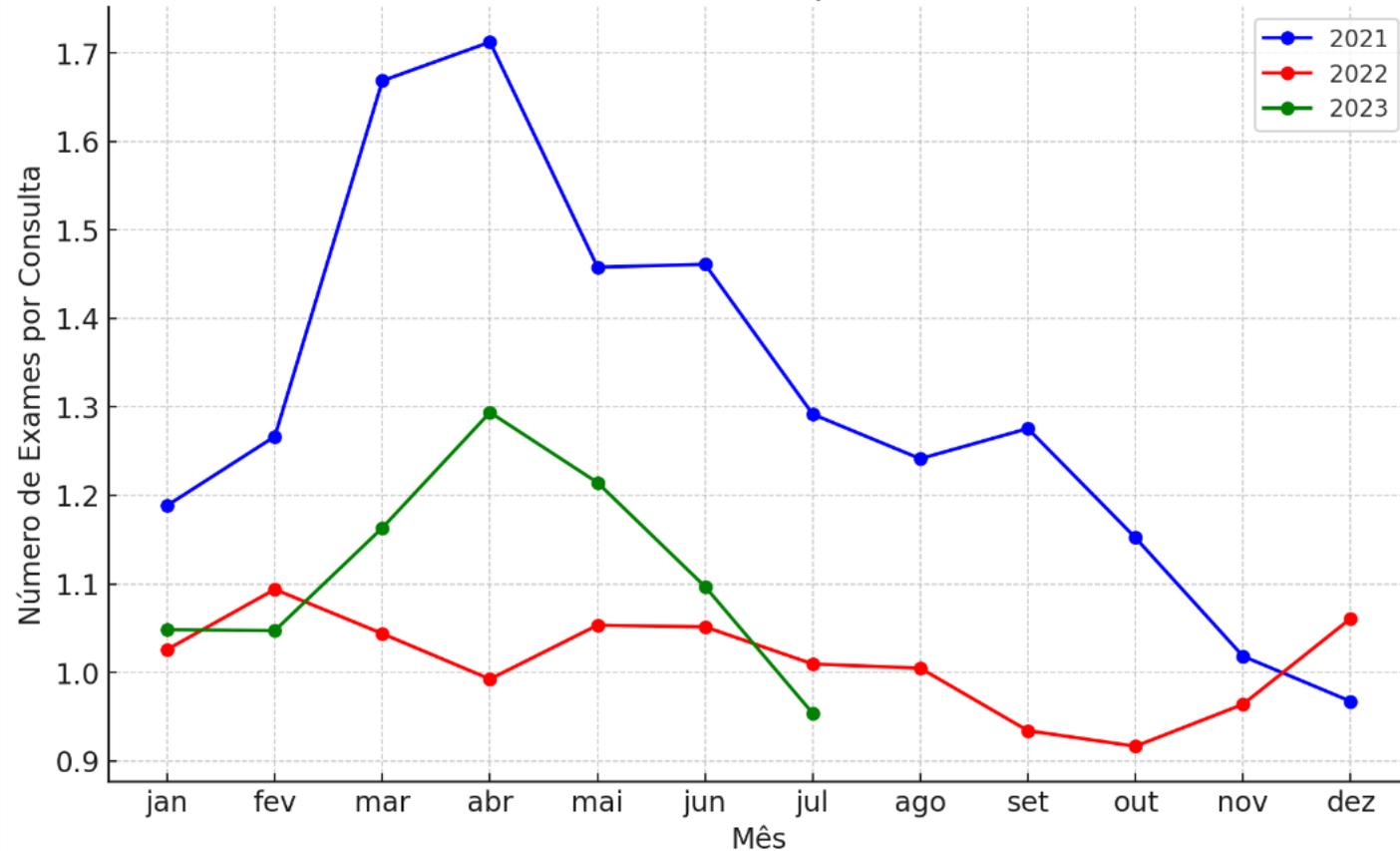


2021+2022 vs 2023  
t: -1,31  
p: 0,199



# IMPACTO NOS EXAMES

Número de Exames Solicitados por Consulta (2021-2023)



2022=2023  
delta: -0,1  
p: 0,36

2021>2023  
delta: 0,2  
p: 0,042

2021>2022  
delta: 0,3  
p: 0,001

# IMPACTO NA CLASSIFICAÇÃO – CLÍNICA MÉDICA



Classificação - Variação % (2023-2022)

R bruta: 512%

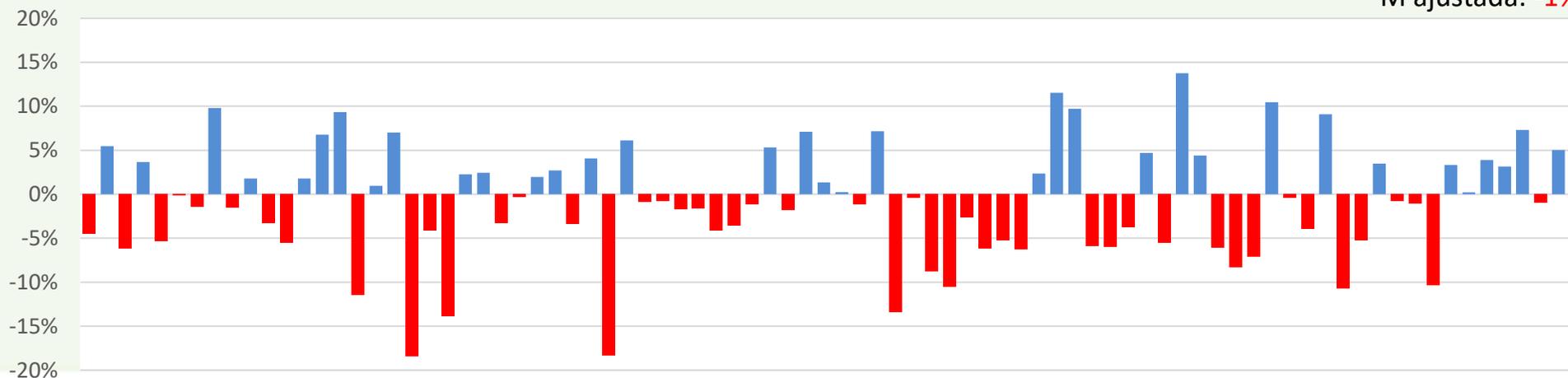
M bruta: 6%



Classificação - Variação % ajustada (2023-2022)

R ajustada: -63%

M ajustada: -1%





# IMPACTO NA CLASSIFICAÇÃO – PEDIATRIA

Classificação - Variação % (2023-2022)

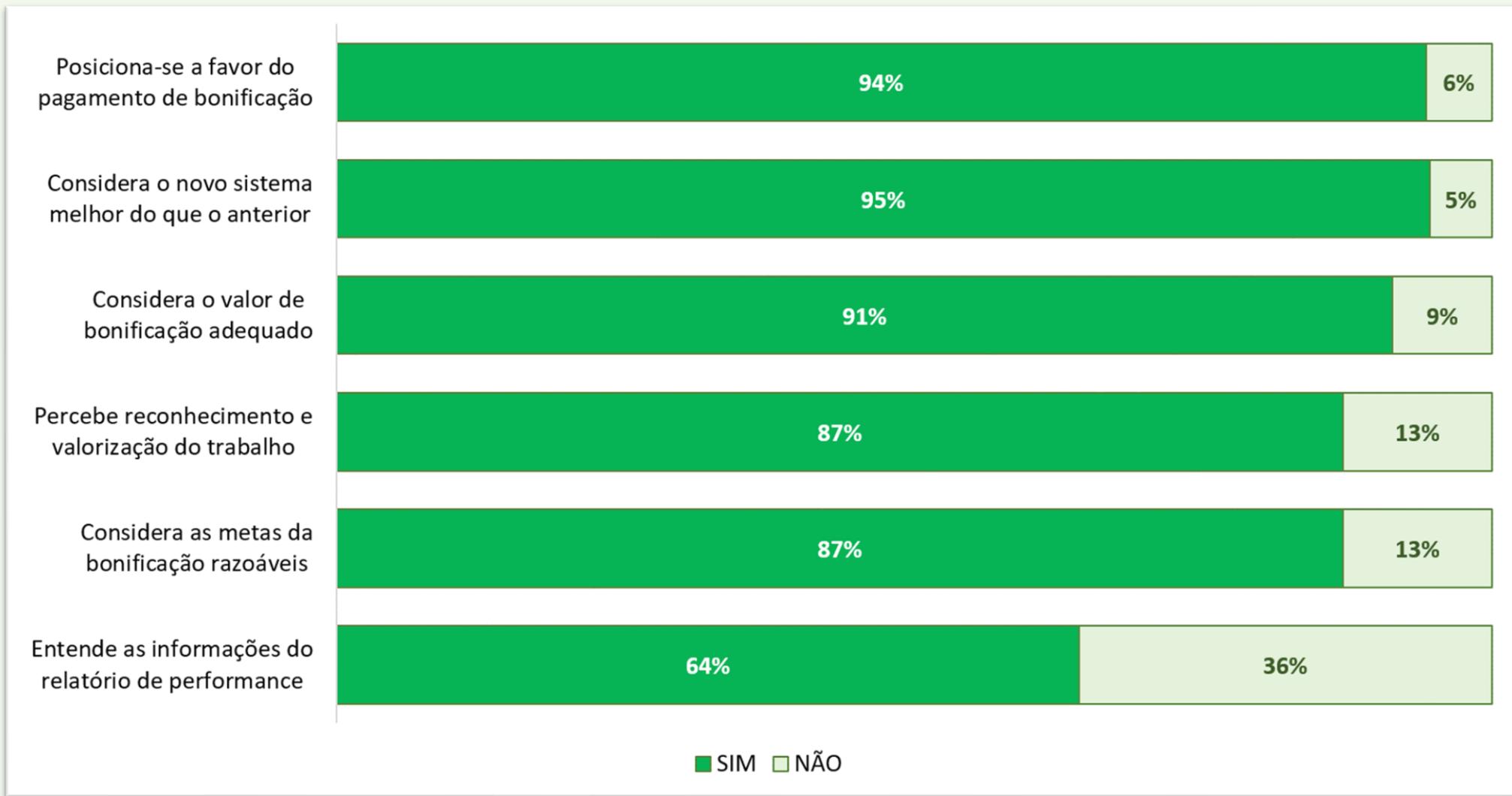
R bruta: 178%  
M bruta: 4%



Classificação - Variação % ajustada (2023-2022)

R ajustada: 44%  
M ajustada: 1%







# Pesquisa de satisfação - comentários

PONTOS DE APROVAÇÃO	PONTOS DE MELHORIA
<i>Claramente o novo sistema reduziu incoerências no sistema anterior em que, ao seguir corretamente as orientações de atendimento exclusivamente pela ordem de prioridade, o profissional acabava, devido à maior complexidade dos casos, atendendo menor quantidade, solicitando mais exames, mais transferências.</i>	<i>Considero negativo apenas um detalhe, que já acontecia no anterior: a meta de aprovação dos clientes - sempre há aqueles que não gostam e são justamente esses que fazem questão de deixar seu voto. É algo que interfere na bonificação de todos que considero injusto. Uma alternativa seria reduzir a meta para valores mais realistas.</i>
<i>Gostei do novo formato e também das metas.</i>	<i>Não concordo com o item "satisfação do paciente" contar pontos.</i>
<i>Foi bom ter ajustado os indicadores do bônus.</i>	<i>Poderia haver uma maior clareza na avaliação dos bônus.</i>
<i>Melhorou muito comparado com modelo anterior.</i>	<i>O relatório de desempenho poderia ser mais detalhado</i>
<i>Parabenizo a gestão atual sobre a mudança dos parâmetros antigos para os atuais na busca da excelência. Continuem assim.</i>	<i>Gostaria de saber como estou em relação ao grupo, com mais clareza, e formas ou sugestões para melhorar os pontos mais frágeis!</i>
<i>Houve melhorias estruturais, na plataforma e internet, acabando com os problemas para registrar a presença. O UpToDate é um estímulo à educação continuada e uma excelente retaguarda que deve ser mantida. O trabalho e a atuação de vocês primam pela EXCELÊNCIA!</i>	<i>Gosto muito de trabalhar no PA, porém, para escolha de vagas nos plantões, o ideal seria considerar o tempo que o profissional está no serviço. Não acho justo pessoas que acabaram de entrar terem prioridades na escolha de plantões que estejam sobrando</i>



## **PLANOS DE AÇÃO**

- **Escore para escolha de plantonista**
  - Escore de performance;
  - Tipo de vínculo;
  - Titularidade na Escala;
  - Tempo de Escala;
  - Plantões designados
- **Novo relatório de performance médica**



## Relatório de Pagamento Bônus PA



Período 16/05/2023 a 15/06/2023

Nome **WANDERLEIA ALBERTO DE MOURA JUNIOR**

Valor Plantão	R\$	22.438,68
% de Bônus		19,91%
Valor Bônus	R\$	4.467,88
<b>Total</b>	<b>R\$</b>	<b>26.906,56</b>

Indicador	Escore	Peso
Produtividade	0,830	3
Resolutividade	0,913	3
Complexidade	0,498	1
Exames	0,395	1
Gestão Tempo	0,732	2
Prontuário	0,848	2
Protocolo	1,000	2
Regulação	0,550	1
Compromisso	1,000	1
Pontualidade	0,500	1
Educação Continuada	1,000	2
Reclamações	1,000	1
Satisfação Cliente	0,000	1
<b>SubTotal</b>	<b>0,771</b>	
Disponibilidade	0,250	
Elogios	1,000	
Proatividade	1,000	
<b>Total</b>	<b>0,996</b>	



EXTRATO DE PAGAMENTO E RELATÓRIO DE PERFORMANCE MÉDICA - PRONTO ATENDIMENTO 

Período: 16/05/2023 a 15/06/2023

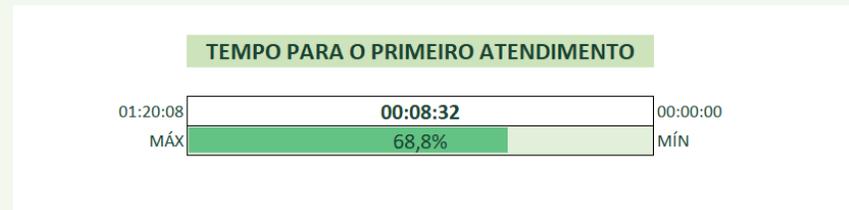
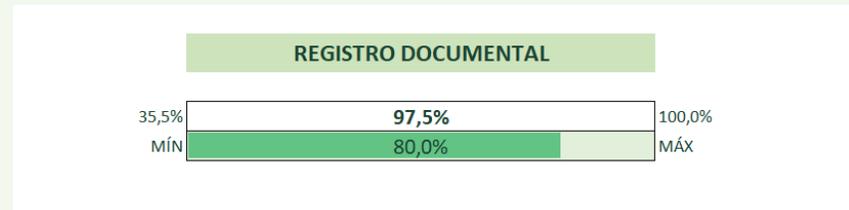
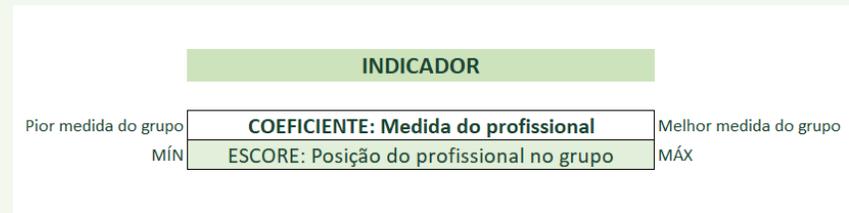
Nome: **UNIMED - SAÚDE DE MACEIÓ**

INDICADORES FUNDAMENTAIS		ESCORE	PESO
1	Produtividade	83,0%	3
2	Resolutividade	91,3%	3
3	Complexidade	49,9%	2
4	Exames	39,5%	1
5	Gestão de tempo	73,2%	2
6	Registro documental	80,0%	2
7	Protocolos clínicos	100,0%	1
8	Regulações para hospital terciário	55,0%	1
9	Compromisso	100,0%	1
10	Pontualidade	50,0%	1
11	Educação continuada	100,0%	2
12	Reclamações pertinentes	100,0%	1
13	Satisfação do Cliente (Global)	100,0%	1
<b>SUBTOTAL</b>		<b>79,7%</b>	

INDICADORES EXTRAS		ESCORE	ALÍQUOTA	TOTAL
14	Disponibilidade	25,0%	10,0%	2,5%
15	Elogios	100,0%	10,0%	10,0%
16	Proatividade	100,0%	10,0%	10,0%
<b>SUBTOTAL</b>		<b>22,5%</b>		

PERFORMANCE	102,2%
TETO	20,0%
<b>BONIFICAÇÃO</b>	<b>20,0%</b>

Valor de plantões	Valor de bonificação	Valor total
R\$ 22.438,68	R\$ 4.487,74	R\$ 26.926,42





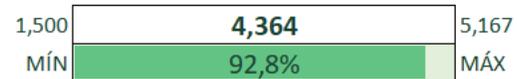
## 01 - PRODUTIVIDADE

Unimed  
Londrina

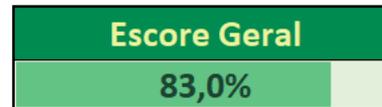
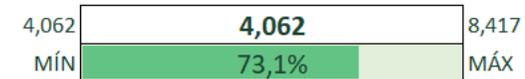
**Observações:** Avalia a **relação** entre o **número de atendimentos** e as **horas trabalhadas**.  
Indicador: coeficiente de produtividade.  
Os coeficientes são calculados por setor.  
Para cada setor, compara-se o coeficiente com os demais do grupo, gerando o escore.  
**Excluem-se as madrugadas.**  
O escore final é obtido pela ponderação dos escores pelas horas trabalhadas.

SETOR	ATENDIMENTOS	HORAS	PRODUTIVIDADE	POSIÇÃO	#	ESCORE
CONSULTÓRIO	288	66	4,364	65	70	0,928
UDC	262	64,5	4,062	39	53	0,731

### CONSULTÓRIO



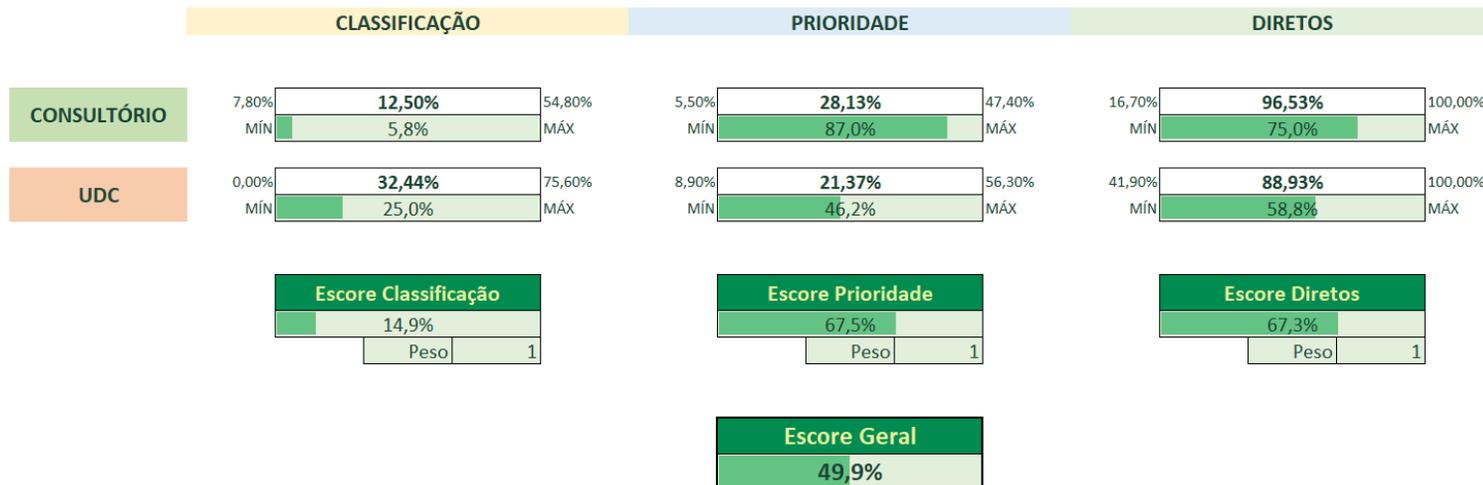
### UDC





- Observações:** Avalia a **proporção** entre **atendimentos complexos** realizados da **forma adequada** e o **total de atendimentos**.  
**Atendimento complexo:** classificação amarela ou acima e/ou atendimento prioritário,  
**Forma adequada:** chamada direta, sem consulta prévia.  
 Composto por 3 indicadores (classificação, prioridade, direto).  
 O escore final é obtido comparando-se pela média ponderada dos escores parciais pelos pesos determinados pela gestão
- Classificação:** Avalia a **proporção** entre **atendimentos urgentes** (amarelos ou mais) e o **total de atendimentos**.  
 Indicador: coeficiente de classificação (CLASSIF).  
 Os coeficientes são calculados por setor.  
 Para cada setor, compara-se o coeficiente com os demais do grupo, gerando o escore.  
 O escore final é obtido pela ponderação dos escores dos setores pelos atendimentos realizados nos respectivos setores
- Prioridade:** Avalia a **proporção** entre **atendimentos prioritários** e o **total de atendimentos**.  
 Indicador: coeficiente de prioridade (PRIORID).  
 Os coeficientes são calculados por setor.  
 Para cada setor, compara-se o coeficiente com os demais do grupo, gerando o escore.  
 O escore final é obtido pela ponderação dos escores dos setores pelos atendimentos realizados nos respectivos setores.
- Diretos:** Avalia a **proporção** entre **atendimentos diretos** e o **total de atendimentos**.  
 Indicador: coeficiente de atendimentos diretos (DIRETOS%).  
 Os coeficientes são calculados por setor.  
 Para cada setor, compara-se o coeficiente com os demais do grupo, gerando o escore.  
 O escore final é obtido pela ponderação dos escores dos setores pelos atendimentos realizados nos respectivos setores

SETOR	ATEND	CLASSIFICAÇÃO					PRIORIDADE					DIRETOS				
		≥AMARELOS	CLASSIF	POSIÇÃO	#	ESCORE	PRIORIT	PRIORID	POSIÇÃO	#	ESCORE	DIRETOS	DIRETOS%	POSIÇÃO	#	ESCORE
CONSULTÓRIO	288	36	12,5%	5	70	0,058	81	28,1%	61	70	0,870	278	96,5%	49	65	0,750
UDC	262	85	32,4%	14	53	0,250	56	21,4%	25	53	0,462	233	88,9%	31	52	0,588



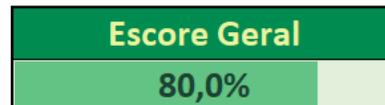
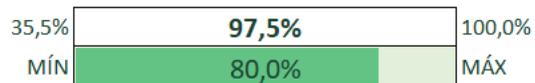


## 06 - REGISTRO DOCUMENTAL

Unimed  
Londrina

**Observações:** Avalia a relação entre evoluções válidas e atendimentos realizados.  
Indicador: coeficiente de registro (REGISTRO).  
**Evolução válida:** evolução médica, com texto coerente e pertinente, assinada pelo mesmo médico que realizou o atendimento.

ATENDIMENTOS	EVOLUÇÕES	REGISTRO	POSIÇÃO	#	ESCORE
550	536	97,5%	53	66	0,800



## **Transformando o cuidado em valor: um caminho contínuo**

- Vontade Política e Liderança
- Indicadores Significativos
- Abordagem Multidisciplinar
- Conhecimento Especializado
- Feedback e Melhoria Contínua
- Valor em Saúde: Um Processo Diário
- Cultura de Valor: A Jornada Rumo à Excelência





**Valor  
em saúde:  
do conceito  
à prática.**

**29°  
SUESPAR**

▶ Dr. Adriano Lúcio Uchôa Brandão  
*[dradrianobrandao@gmail.com](mailto:dradrianobrandao@gmail.com)*

 *+55 (43) 9 8475-1575*

Apoio

**Unimed**   
Foz do Iguaçu

  
**SistemaOcepar**  
FECOOPAR | OCEPAR | SESCOOP/PR

Realização

**Unimed**   
Paraná