

# 50

## Programa Segurança em Alta: um modelo de apoio à qualidade assistencial hospitalar

*Sistema Unimed*

Há 50 anos cooperativo e presente,  
construindo o futuro  
com a tradição do passado



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 



## • Panorama mundial da saúde

- No mundo ocorrem cerca de **421 milhões** de internações hospitalares anuais e **42,7 milhões** de eventos adversos, um problema de saúde pública reconhecido pela Organização Mundial da Saúde (OMS).

Fonte: <http://veja.abril.com.br/saude/erro-medico-mata-mais-que-cancer-no-brasil/>



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

2

Unimed | ft



- Estados Unidos - população de quase **325 milhões** de pessoas; cerca de **400 mil óbitos** por ano por eventos adversos (terceira causa de mortes no país, depois de doenças cardiovasculares e câncer).
- A cada **3 minutos**, cerca de 2 pessoas no Brasil morrem em um hospital vítimas de um **erro evitável**.

Fonte: <http://painelpolitico.com/erro-medico-mata-mais-que-cancer-no-brasil/>



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUISAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

3

Unimed | ft

# Polícia investiga morte de paciente que teve gaze esquecida na barriga

Erro médico pode ter ocorrido. Centro médico afirma que...

MENU

# Médicos são suspensos por amputar

# Incêndio em hospital sul-coreano deixa 41 mortos e

BAURU E MARÍLIA

# Mulher morre após cirurgia no lado errado do cérebro

Foi enterrado hoje o corpo da dona de casa Verônica Cristina do Rêgo Barros, de 31 anos, no Cemitério de Irajá, na zona norte do Rio. Ela morreu na manhã de ontem, após um suposto erro médico, em que teria sido submetida a uma cirurgia no lado errado do cérebro.

Agência Estado 08/03/2009 14:58:00

Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn, Recomendar

Uma tomografia computadorizada realizada no Hospital Estadual Getúlio Vargas, na Penha, indicou um coágulo no lado esquerdo do cérebro de Verônica que, no domingo passado, foi levada ao hospital após ter caído no banheiro e batido a cabeça. No entanto, a cirurgia foi feita no lado direito do cérebro, na segunda-feira passada, de acordo com o marido dela, Giovani Mattos Dornelles.

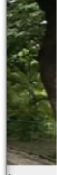
videomonitoramento cardíaco cair sobre a sua cabeça.

da enfermagem e pediu pra eu esperar do lado de fora. Depois de duas horas ele disse que tinha acontecido o erro, pediu mil desculpas, e disse que teria que tirar o foco principal da infecção", contou Quêzia

# Hospital do Rio de ter a errada de paciente

Justiça contra o estado por erro médico. Sindicância para apurar o caso.

Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn



Desde 30 de julho internado no Hospital Universitário Pedro Ernesto, em Vila Isabel, na Zona Norte do Rio, Antônio César Victorio, de 54 anos, teve a perna esquerda amputada na última sexta-feira (4). Quando Quêzia Pereira Victorio, filha do lanterneiro, foi visitar o pai após a cirurgia, veio a constatação: os médicos tinham amputado a perna errada do paciente. A assessoria de imprensa do Pedro Ernesto informou que o hospital vai abrir sindicância para apurar o caso.

Morador de Nova Guapu, na Baixada, tinha insuficiência renal crônica. Ele fazia tratamento por quatro meses e precisava de diálise duas vezes por semana. De acordo com a família, para reparar o erro, os médicos acabaram também amputando a que realmente estava errada, deixando o paciente sem as duas pernas.

Quando o meu estágio, sou técnica de enfermagem e já tinha trabalhado lá, imaginei que fosse acontecer comigo. Eu não sabia o que estava acontecendo, mas quando eu fui lá e vi que tinham amputado a perna errada, o médico me tirou de lá e eu fui pra casa. Depois de duas horas da enfermagem e pediu pra eu esperar do lado de fora. Depois de duas horas ele disse que tinha acontecido o erro, pediu mil desculpas, e disse que teria que tirar o foco principal da infecção", contou Quêzia

# Bebê de 3 meses morre durante cirurgia e família alega que houve erro médico

Hospital das Clínicas de Botucatu abriu sindicância para investigar o caso. Bebê morreu após aspirar a própria alimentação; procedimento deveria ser feito em jejum.

Por G1 Bauru e Marília



Hospital das Clínicas de Botucatu abre sindicância para investigar morte de bebê

Hospital das Clínicas de Botucatu abriu uma sindicância para apurar se houve negligência médica na morte de uma bebê de 3 meses durante um procedimento cirúrgico realizado no sábado (10). Manuela Martins Nunes foi internada na sexta-feira (9) para tratar uma catarata congênita no olho direito. No entanto, durante a anestesia para o procedimento cirúrgico ela teria engasgado ao aspirar a própria alimentação. Por segurança, o procedimento só poderia ter sido feito com a paciente em jejum.

## Judicialização da saúde no Brasil em números

	Relatório Números 2016	Justiça em	Relatório Números 2017	Justiça em	Aumento (%)
Tipos de processos	Ano base 2015		Ano base 2016		
Controle social e Conselhos de saúde	1.468		2.008		37%
Convênio médico com o SUS	737		1.037		41%
Doação e transplante órgãos/tecidos	491		597		22%
Erro médico	38.810		57.739		49%
Fornecimento de medicamentos	200.090		312.147		56%
Hospitais e outras unidades de saúde	5.642		8.774		56%
Planos de saúde (benefício trabalhista)	36.611		56.105		53%
Planos de saúde (direito do consumidor)	293.449		427.267		46%
Saúde mental	3.001		4.612		54%
Tratamento médico hospitalar e/ou fornecimento de medicamentos	151.856		214.947		42%
Tratamento médico-hospitalar	60.696		98.579		62%
TOTAL	792.851		1.183.812		49%

Fonte: Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Relatório Justiça em Números 2017, ano-base 2016

## Judicialização da saúde no Brasil em números



Acúmulo de mais de R\$1,7 bilhão

Fonte: Conselho Nacional de Justiça (CNJ), Relatório Justiça em Números 2017, ano-base 2016



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

6

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

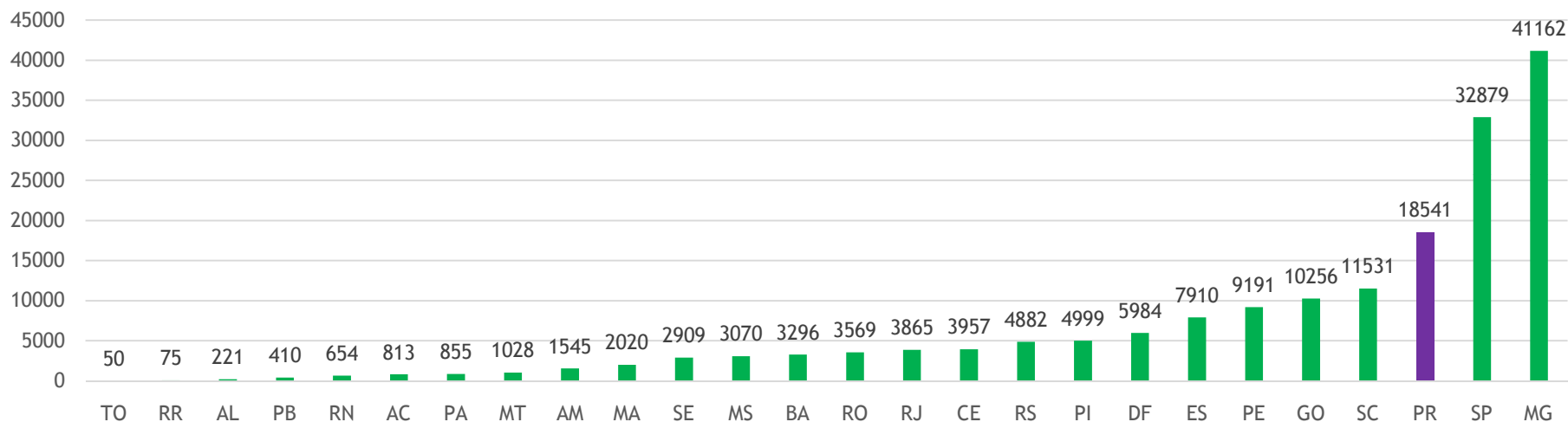
Unimed | ft

# Panorama da Segurança do Paciente



# Relatório de notificações realizadas por Hospitais Março de 2014 à janeiro de 2018

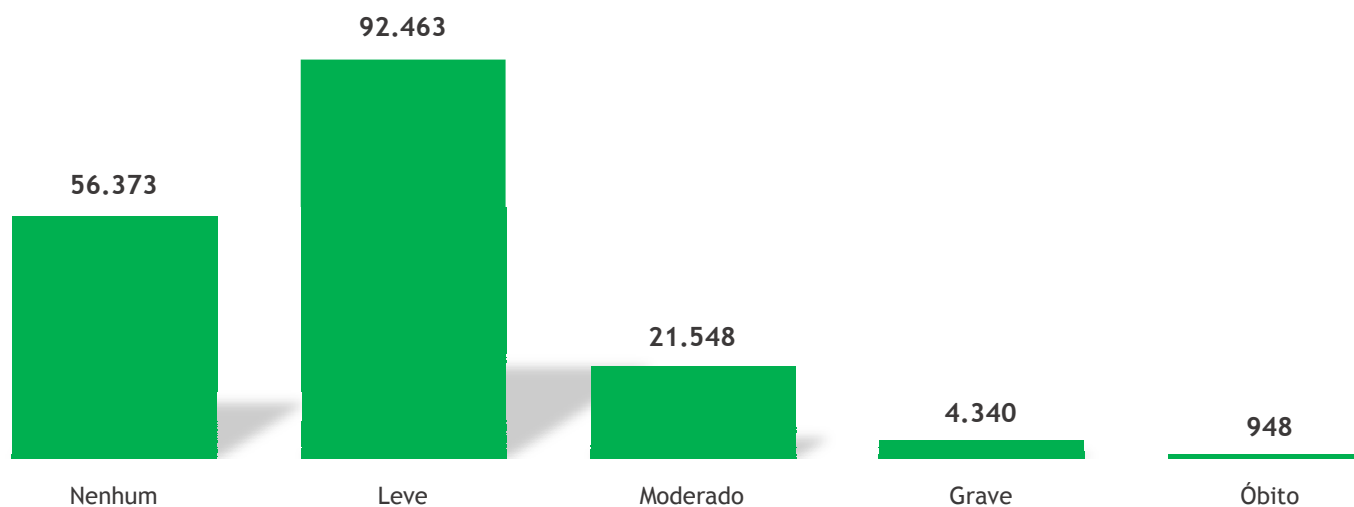
Número de incidentes por UF.  
Total de 175.672



Fonte: Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA - Programa Nacional de Segurança do Paciente

## Relatório de notificações realizadas por Hospitais Março de 2014 à janeiro de 2018

Número de incidentes por grau do dano

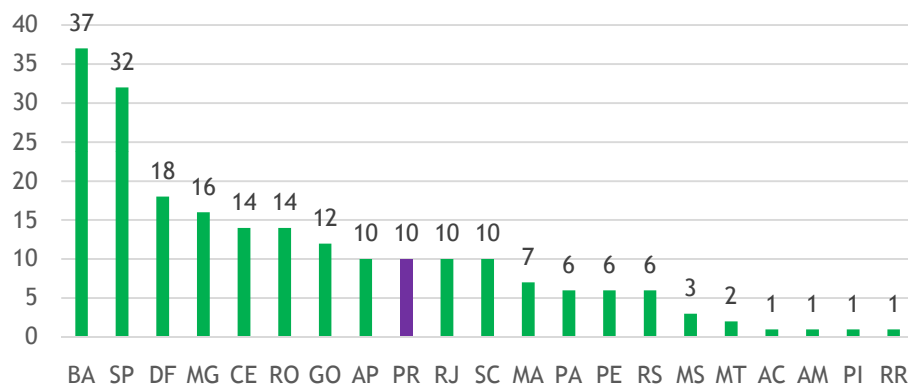


Fonte: Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA - Programa Nacional de Segurança do Paciente

# Relatório de notificações realizadas por cidadãos

## Notivisa - 2016

Numero de notificações realizadas por cidadãos ao NOTIVISA recebidas por UF em 2016



Tipo de incidente	Quantidade
Evento adverso relacionado ao uso de medicamentos	92
Outros	38
Evento adverso nas atividades	23
Infecções relacionadas à assistência à saúde	20
Queda do paciente	13
Evento adverso relacionado ao uso de sangue	12
Eventos adversos associados a produtos para a saúde	5
Lesão por pressão	3
Evento adverso na identificação do paciente	2
Problema / evento adverso relacionado ao transplante	2
Evento adverso durante ou após doação de sangue/hemocomponente	1
<b>Total</b>	<b>217</b>

Fonte: Agência Nacional de Vigilância Sanitária - ANVISA - Programa Nacional de Segurança do Paciente



## O que é Segurança do Paciente?

Refere-se à redução a um mínimo aceitável, dos riscos desnecessários associados à assistência em saúde



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed | ft



## Nosso compromisso



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

12

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

**Unimed** 

**PROGRAMA**

---

# Segurança em alta





## OBJETIVO

Contribuir para a melhoria do nível de **segurança dos processos** de atendimento aos pacientes internados nos hospitais da rede assistencial do Sistema Unimed do Paraná.



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

14

Unimed | ft



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Melhorar o nível de atendimento e resolutividade aos beneficiários do Sistema e entregar a **melhor medicina ao Cliente Unimed**
- Intensificar a parceria entre a Rede Prestadora e as **cooperativas Unimed** do Paraná, contribuindo nos processos de gestão da Rede



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

15

Unimed | ft



## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Otimizar o uso dos recursos aplicados aumentando a produtividade e apoiando o controle do custo assistencial pela **redução do desperdício**
- Fortalecer a **imagem da marca** perante **prestadores e beneficiários**
- Atender as diretrizes da **RN277** - **Acreditação de Operadoras**



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

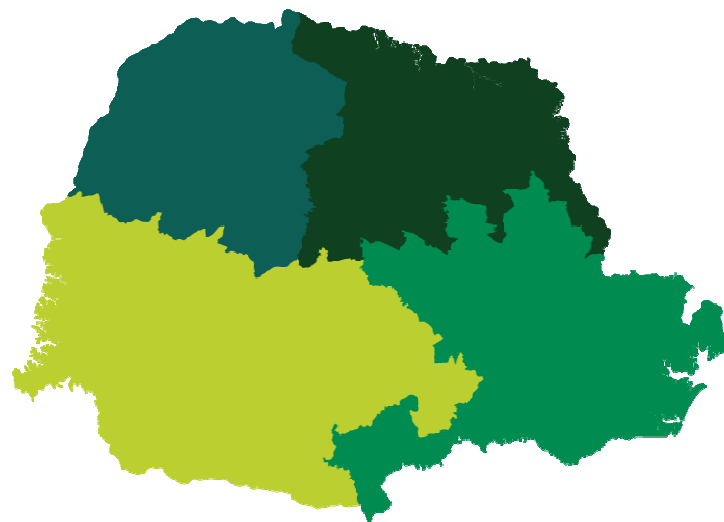
CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

16

Unimed | ft

## GRUPO DE PRESTADORES ALVO

Hospitais próprios e os da rede credenciada de cada região que representaram **80%** do atendimento aos beneficiários Unimed em cada Singular



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

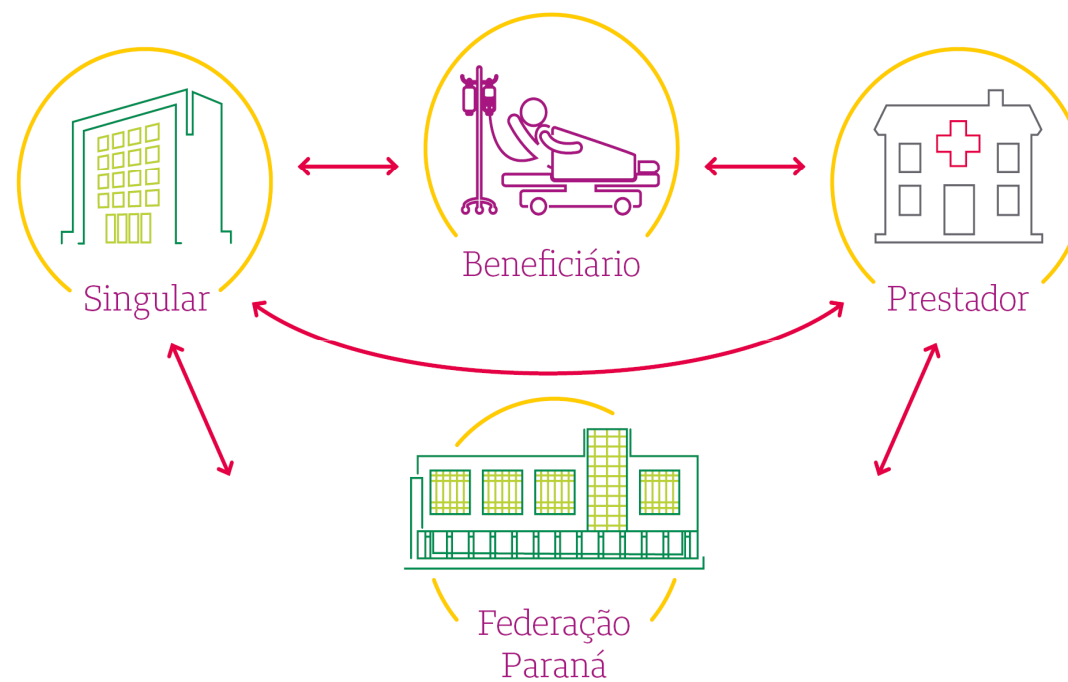
CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

17

Unimed | ft

# PROGRAMA SEGURANÇA EM ALTA

## Envolvidos



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

## Metodologia de Avaliação



Questionário:

- 792 itens avaliados
- 12 dimensões



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

# Dimensões Avaliadas

1. Gestão Hospitalar	7. Melhoria da Qualidade e Segurança do Paciente
2. Acesso ao Cuidado e Continuidade do Cuidado	8. Prevenção e Controle de Infecções
3. Direitos do Paciente e Familiares	9. Educação e Qualificação de Profissionais
4. Avaliação dos Pacientes	10. Gerenciamento e Segurança das Instalações
5. Cuidado aos Pacientes	11. Anestesia e Cirurgia
6. Gerenciamento e Uso de Medicamentos	12. Conforto

## Conformidade com o requisito



Para ser considerado uma conformidade com o requisito é necessário que sejam demonstradas evidencias da prática ao requisito na integralidade.



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

21

Unimed | ft

# CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

## Nível de **Segurança**

**1:** menor nível    **10:** maior nível

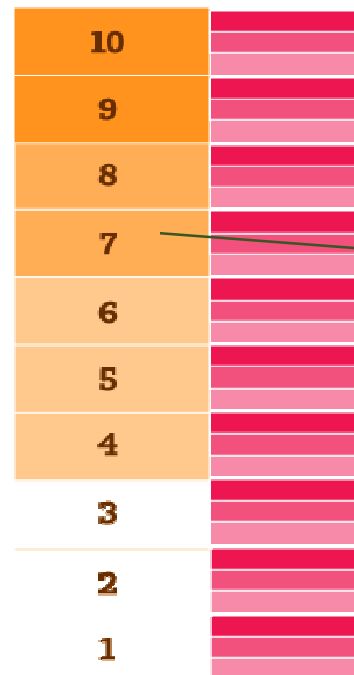
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

## Nível de **Conforto**

**C:** menor nível    **A:** maior nível

C B A

**Segurança**    **Conforto**



Conformidade  
com:  
401 - 450



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

# PROPOSTA DE TRABALHO

## Programa Segurança em Alta



1. Sensibilização do Programa

2. Diagnóstico e Melhoria

3. Acompanhamento e Monitoramento



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

23

Unimed | ft

# Programa Segurança em Alta



## 1. Sensibilização do Programa

1.1 Sensibilização Diretiva as Singulares

1.2 Assinatura do Termo de Adesão entre Singular e Federação

1.3 Abordagem aos Prestadores elegíveis

1.4 Apresentação do Programa para os Prestadores elegíveis

1.5 Assinatura do Termo de Adesão entre Singular e Prestador

1.6 Agendamento da Visita de Diagnóstico



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

24

Unimed | ft

# Programa Segurança em Alta



## 2. Diagnóstico e Melhoria

2.1 Realização da Auto Avaliação pelo Prestador

2.2 Realização do Diagnóstico no Prestador

2.3 Apoio Técnico para planejamento e condução das ações de melhoria com foco na estruturação de processos para a Qualidade e Segurança do Paciente



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

25

Unimed | ft



## • Diagnóstico e Melhoria

Prazo: 12 à 18 meses



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

26

Unimed | ft

# Programa Segurança em Alta



## 2. Diagnóstico e Melhoria

2.4 Gestão de Documentos: POP e Protocolos Clínicos e de Segurança do Paciente, Comissões Obrigatórias

2.5 Gestão por Processos: Cadeia de Valor Setorial e Indicadores

2.6 Gestão de Riscos: Mapeamento de Riscos, Notificação e Análise de Causa Raiz e Indicadores

2.7 Gestão de Indicadores: KPI'S

2.8 Auditoria Interna

2.9 Workshop anual sobre Qualidade e Segurança do Paciente



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

QUALIDADE DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

27

Unimed | ft

## Programa Segurança em Alta



### 3. Acompanhamento e Monitoramento

3.1 1ª Avaliação de Qualificação

3.2 Divulgação da Qualificação do Prestador para o Sistema

3.3 Comparativo de indicadores por Região do Estado

3.4 Manutenção da Avaliação de Qualificação

3.5 Monitoramento contínuo dos indicadores



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

28

Unimed | ft

**PROGRAMA**

---

**Segurança  
em alta**

**Como  
fazemos?**



# Acompanhamento Técnico



- Tem como objetivo auxiliar o Prestador na implantação ou adequação dos processos para garantir uma assistência aos paciente com qualidade e segurança.
- O apoio técnico, consiste em visitas periódicas presenciais e por videoconferência.
- Equipe da Unimed Federação do Paraná:  
2 Enfermeiros e Especialistas em Gestão da Qualidade



Sistema Unimed ★★★★★

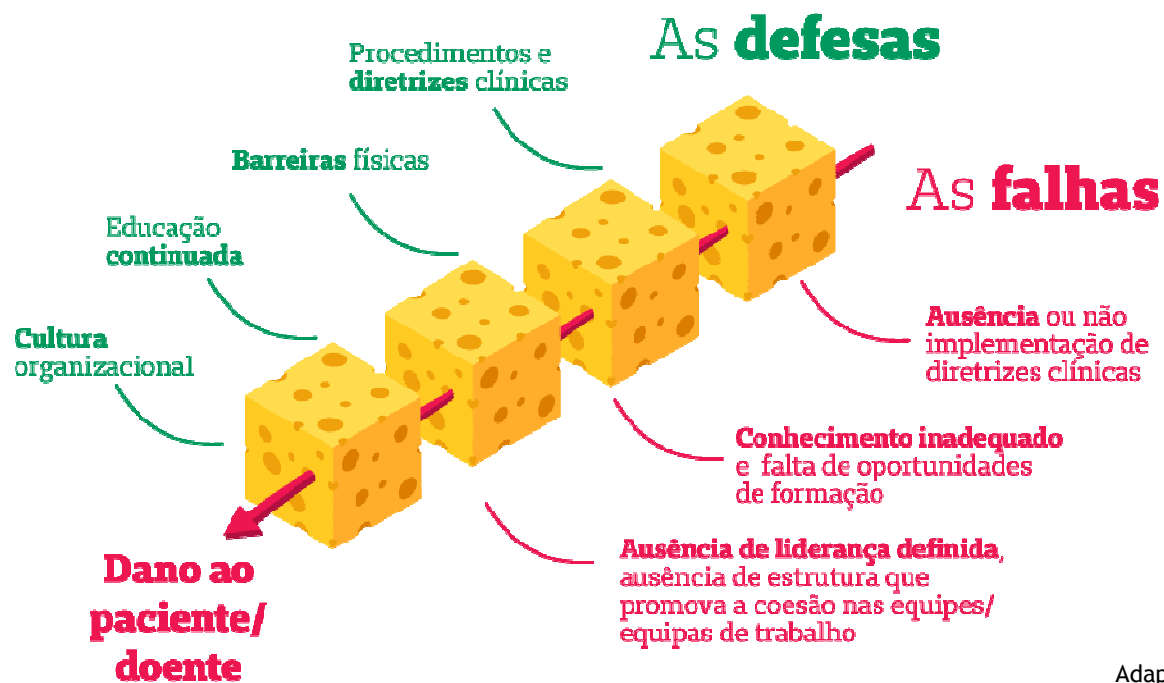
Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

30

Unimed | ft

▶ Avaliação dos processos e fatores sistêmicos que resultam em **dano ao paciente/doente**



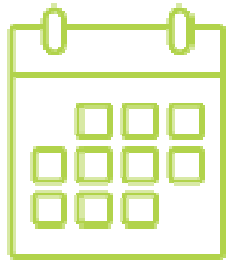
Adaptado de James Reason, 2000



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

## Plano de Ação no Prestador



- Designar um representante que tenha autoridade e autonomia para representar a alta direção;
- Estabelecer adequações para oportunidades de melhorias identificadas nas Avaliações;
- Manter atualizado o Plano de Ação;
- Disponibilizar até o 10º dia de cada mês os indicadores;
- Realizar a Notificação de Eventos Adversos Graves.



Sistema Unimed ★★★★★

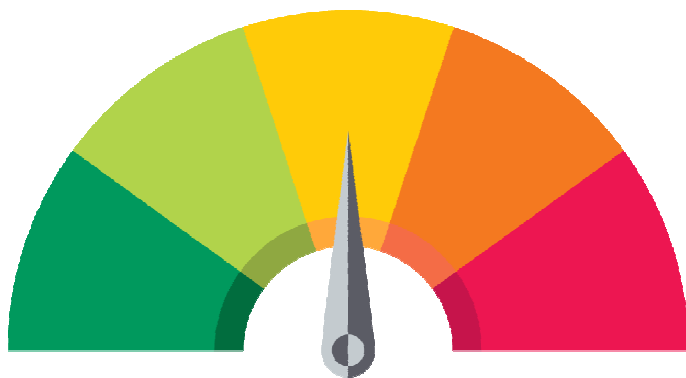
Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

QUEM DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

32

Unimed | ft

# Indicadores



- **26** indicadores do programa
- **14** indicadores em acompanhamento



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

# Indicadores

## Domínio: Eficiência



1. Taxa de Ocupação Operacional Geral
2. Taxa de Ocupação Operacional UTI Adulto
3. Média de Permanência Geral
4. Média de Permanência UTI Adulto
5. Índice de Intervalo de Substituição
6. Percentual de Atendimentos do Pronto Socorro que geram internação



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

# Indicadores

Domínio: Segurança



1. Taxa de Infecção Hospitalar
2. Taxa de Densidade de Infecção Hospitalar
3. Taxa de densidade de incidência de infecção de corrente sanguínea associada a Cateter Venoso Central (CVC), com confirmação microbiológica, na UTI Adulto
4. Taxa de densidade de incidência de infecção de corrente sanguínea associada a Cateter Venoso Central (CVC), com confirmação microbiológica, na UTI Neonatal.
5. Conformidade com os Padrões de Cirurgia Segura.
6. Total de Notificações de Eventos Adversos
7. Absenteísmo Total
8. Taxa de Rotatividade de Profissionais
9. Taxa de Rotatividade de Profissionais do Corpo de Enfermagem



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

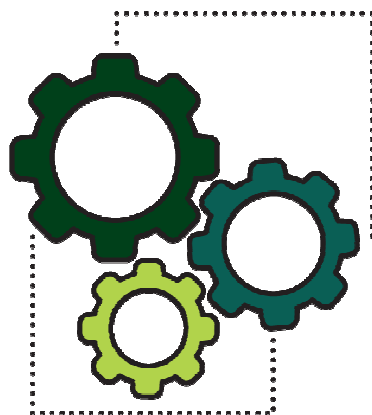
35

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

Unimed | ft

# Indicadores

## Domínio: Efetividade



1. Monitoramento da Implantação de Diretrizes e protocolos clínicos
2. Monitoramento do Tempo de espera na Urgência e Emergência
3. Proporção de partos normais em relação ao número total de partos realizados no hospital
4. Acolhimento com Classificação de Risco
5. Taxa de Mortalidade Institucional
6. Taxa de Mortalidade Cirúrgica
7. Incidência de Lesão por Pressão
8. Taxa de Reingresso na UTI Adulto
9. Incidência de Extubação Acidental
10. Incidência de Flebite
11. Incidência de Queda por Paciente



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

# Diferencial

- Instrumento de avaliação da qualidade institucional
- Engloba todas as unidades de assistência e apoio do hospital
- É voluntário, sigiloso e periódico
- Tem como referência Programas de Certificação da Qualidade reconhecidos nacionalmente e internacionalmente
- Não é um Programa de Certificação para a Acreditação Hospitalar
- Subsidiado pela Federação do Estado Paraná



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

37

Unimed | ft

# Benefícios

- Critérios e objetivos concretos e consistentes
- Adaptado à realidade brasileira
- Ferramenta para motivar e disseminar a qualidade
- Segurança para os pacientes, profissionais e para a Instituição
- Reduz os riscos
- Acrescenta valor à imagem da Instituição
- Estratégia que agrega um diferencial em relação à concorrência



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

38

Unimed | ft

**PROGRAMA**  
**Segurança  
em alta**

**Onde  
estamos?**



# Singulares participantes

## Pequeno porte



## Médio porte



## Grande porte



\* Iniciando no Programa



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado



# Prestadores participantes do Programa Segurança em Alta



Prestador

27

Diagnósticos Agendados

- 2 Hospitais
- 1 Pronto Atendimento

## Hospitais FEMIPA



Prestador

9

Média de Rede: 6B



Sistema Unimed ★★★★★

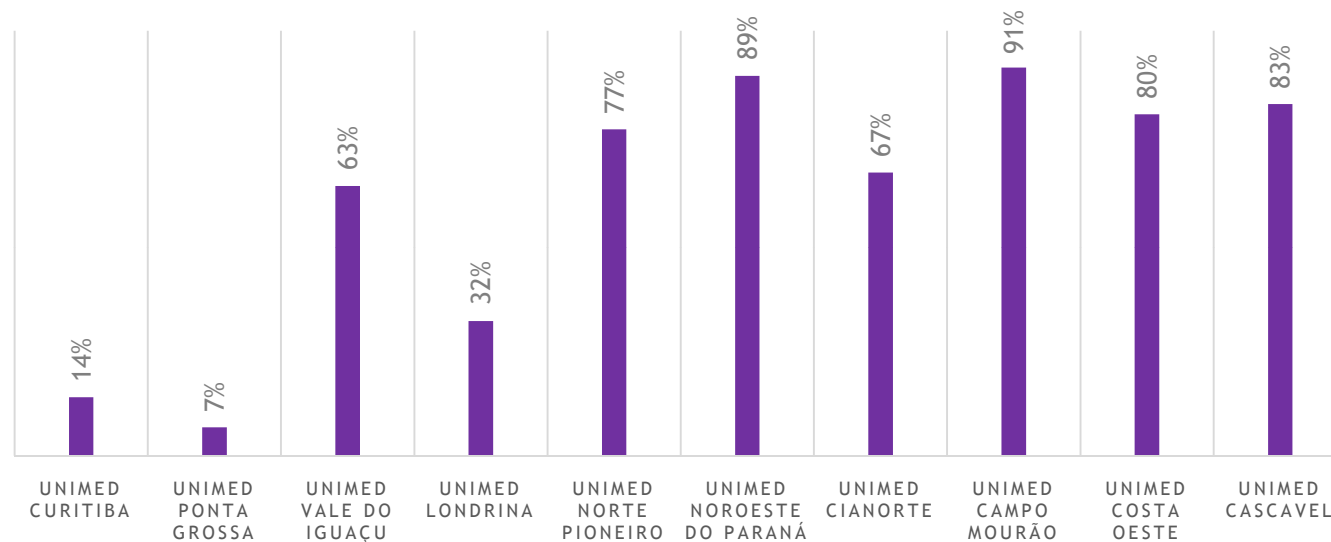
Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

41

Unimed | ft

## % LEITOS PROGRAMA SEGURANÇA EM ALTA



- Total de leitos contratados: **10.826**
- Total de leitos no Programa Segurança em Alta: **3.251**
- **30%** dos leitos do estado, cobertos pelo programa

Fonte: Núcleo de Informações e Gestão da Rede Prestadora - Unimed Paraná MAR/18

## Nota por Porte Hospitalar



27

Nota	Leitos
9	331
8	492
7	980
6	717
5	94
4	40
3	102

Total de leitos no Programa Segurança em Alta: **3.251**



Sistema Unimed ★★★★★

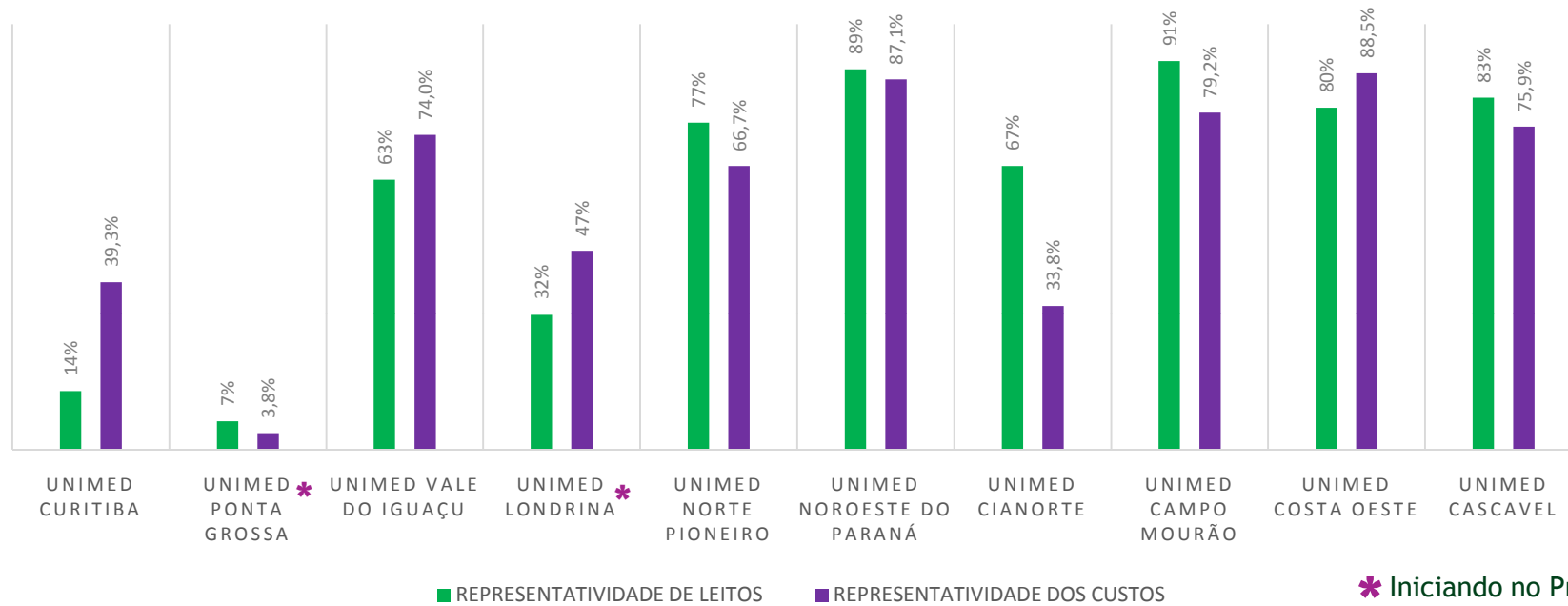
Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

43

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

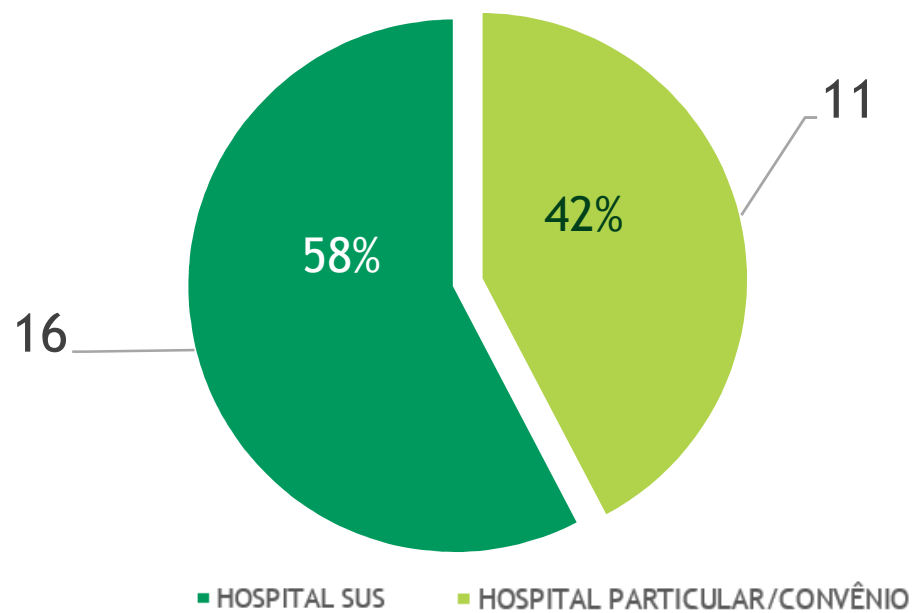
Unimed | ft

## NÚMERO DE LEITOS X CUSTOS PROGRAMA SEGURANÇA EM ALTA



\*Fonte: Núcleo de Informações e Gestão da Rede Prestadora - Unimed Paraná Jan à Dez/17

## TOTAL DE HOSPITAIS NO PROGRAMA SEGURANÇA EM ALTA COM LEITOS SUS



Fonte: Gestão da Rede Prestadora - Unimed Paraná fev/18



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

45

Unimed | ft

# AÇÕES NOS PRESTADORES



Capacitação sobre Mapeamento de Processos



Implantação do Protocolo de Identificação do Paciente



Implantação do Protocolo de Controle de Acesso



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

# AÇÕES NOS PRESTADORES



Implantação do Protocolo de Cirurgia Segura

A photograph of a medical form titled 'Sumário de Alta' from Hospital Bom Jesus. The form includes fields for patient information, a checklist for discharge criteria, and sections for clinical history and discharge instructions. The hospital logo and name are visible at the top left of the form.

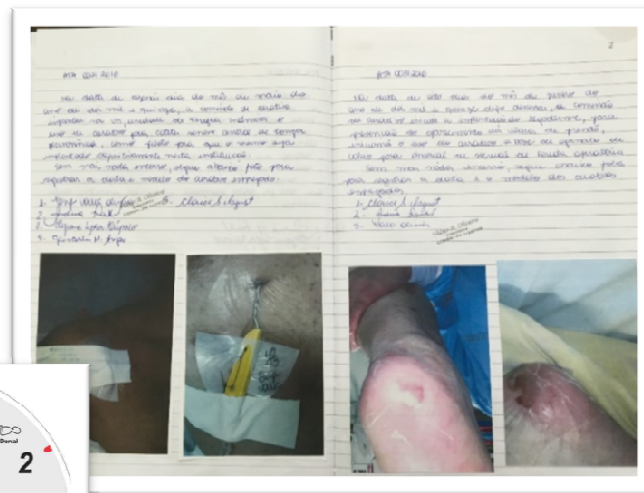
Implantação do Sumário de Alta



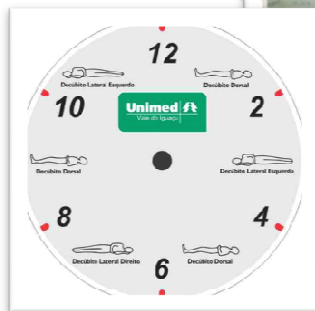
Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

# AÇÕES NOS PRESTADORES



Implantação do Protocolo de Prevenção de Úlcera por Pressão



Implantação do Protocolo de Classificação de Risco em Pronto Atendimento

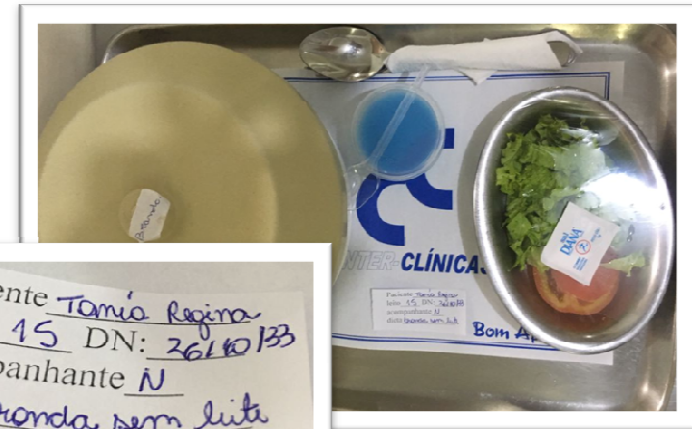
# AÇÕES NOS PRESTADORES



Concurso de frases criativas para a Segurança do Paciente



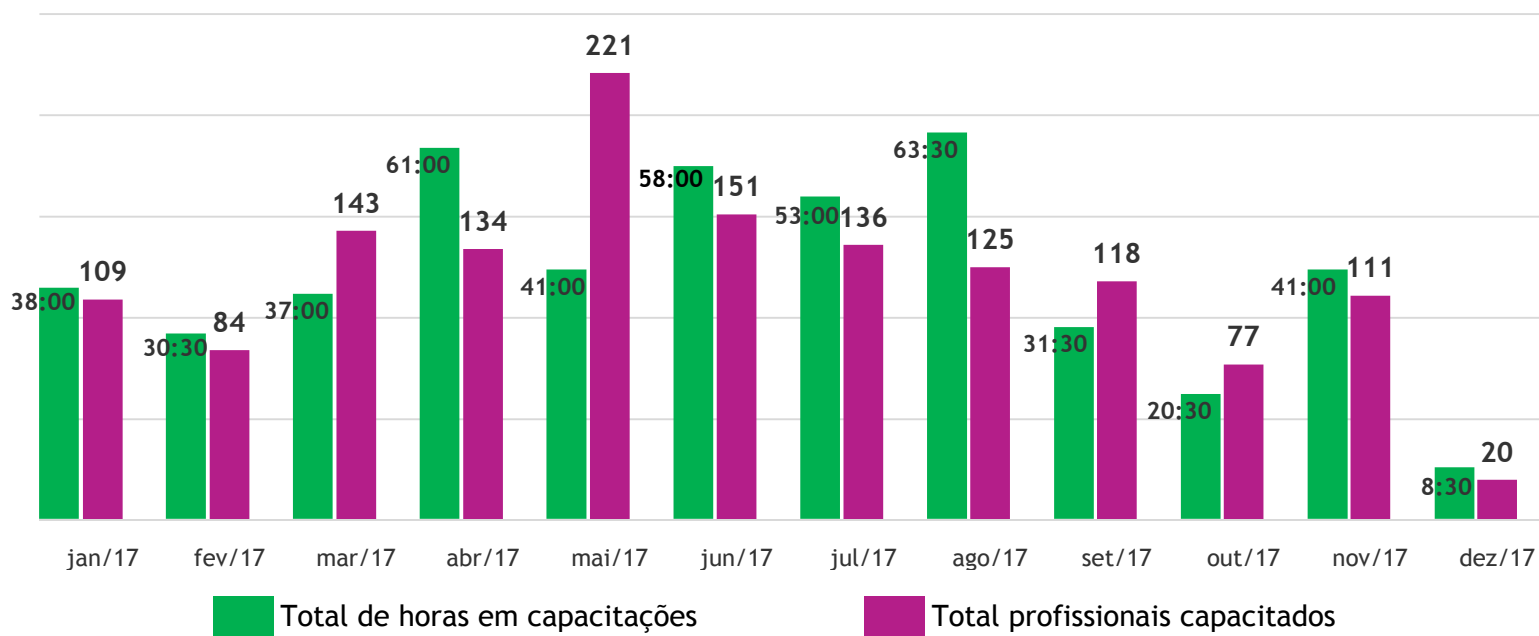
Uniforme de acordo com a categoria profissionais



Protocolo de Identificação do Paciente - Dispensação de dietas

# AÇÕES NOS PRESTADORES

## Capacitações realizadas 2017



“Insanidade é continuar  
fazendo sempre a mesma  
coisa e esperar  
resultados diferentes”

- Albert Einstein -



Sistema Unimed ★★★★★

Há 50 anos cooperativo e presente, construindo o futuro com a tradição do passado

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO

51

Unimed | ft



50

**Obrigada!**

Ana Paula Heier  
aheier@unimedpr.coop.br

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed** 