



17º Seminário femipa

Área de Operações

Palestrante: Alessandro Augusto de Oliveira

Instituição:
Unimed Curitiba

Unimed Curitiba



Há 53 anos, a nossa trajetória é marcada pelo cuidado e comprometimento em superar desafios buscando oferecer a melhor assistência às pessoas que contratam os nossos planos de Saúde.



4.991
Médicos
Cooperados



649.319
Clientes



1.979
Colaboradores

Fonte: Relatório de Sustentabilidade 2024

Estamos em Curitiba e em 24 municípios da região metropolitana, sendo que a nossa estrutura física conta com uma sede administrativa, 12 unidades próprias de atendimento e outras 13 unidades em empresas

Somos a maior operadora de planos de saúde do Paraná, a segunda maior operadora da região sul do Brasil e estamos entre as cinco maiores do Sistema Unimed



17º Seminário
femipa

Rede de Prestadores



369 Prestadores

A força da nossa rede credenciada é o grande diferencial que sustenta e consolida a entrega da prestação dos serviços assistenciais e hospitalares com qualidade aos nossos clientes.

49 
Hospitais

231 
Clínicas

87 
Laboratórios
Sendo 21 próprios

2 
Bancos de
Sangue

Hospitais

23 Hospitais Gerais

26 Hospitais Especializados



17º Seminário
femipa

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.

PROPÓSITO



Melhorar a entrega assistencial e segurança para os pacientes, promovendo um sistema de saúde de excelência.



PROGRAMA

**Segurança
em alta**



17º Seminário
femipa

Metodologia - Programa Segurança em Alta



Requisitos e Avaliação baseados nas legislações de saúde vigentes e em Programas de Certificação da Qualidade para a área da Saúde.



Para as **Avaliações** de Qualificação do Programa Segurança em Alta, toda a documentação que regulamenta o processo está baseado na **norma ISO 19011/18**, a qual fornece diretrizes para a realização de auditorias de primeira, segunda ou terceira parte para sistemas de gestão e também estabelece requisitos para a competência da equipe de avaliação, para que cada avaliação seja independente, tenha abordagem uniforme e sistêmica.



Unimed Curitiba - Programa Segurança em Alta



16 Prestadores no Programa

15 Prestadores - Qualificados



Leitos no Programa = **49,39%**

Prestador	Selo
HOSPITAL MARCELINO CHAMPAGNAT	Diamante
HOSPITAL NOSSA SENHORA DAS GRAÇAS	Diamante
HOSPITAL CARDIOLÓGICO COSTANTINI LTDA	Diamante
HOSPITAL DAS NAÇÕES LTDA	Ouro
HOSPITAL NOSSA SENHORA DO PILAR LTDA	Ouro
HOSPITAL SÃO VICENTE	Ouro
HOSPITAL VITA BATEL S.A	Ouro
HOSPITAL VITA CURITIBA	Ouro
CRUZ VERMELHA BRASILEIRA - FILIAL DO ESTADO DO PARANA	Ouro
INSTITUTO DE NEUROLOGIA DE CURITIBA LTDA (INC)	Ouro
HOSPITAL DE OLHOS DO PARANÁ LTDA	Prata
HOSPITAL ERASTO GAETNER	Prata
HOSPITAL SUGISAWA LTDA	Prata
NOVACLINICA HOSPITAL E MATERNIDADE LTDA	Bronze
INSTITUTO PRESBITERIANO MACKENZIE	Bronze



PROGRAMA
**Segurança
em alta**

Termo de Direitos e Deveres do Paciente



Os Direitos e Deveres do Paciente têm como objetivo garantir que os pacientes, seus familiares ou responsáveis sejam devidamente informados e participem ativamente das decisões sobre o cuidado em saúde. Esse princípio assegura que a assistência seja prestada de forma transparente, respeitando as expectativas culturais, psicossociais e espirituais de cada indivíduo, promovendo um atendimento humanizado e alinhado às melhores práticas hospitalares.

Os direitos e deveres dos pacientes em ambiente hospitalar no Brasil estão respaldados por diversas legislações, como o **Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/1990)**, a **Lei Orgânica da Saúde (Lei 8.080/1990)**, a **Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (Portaria GM/MS nº 1.820/2009)** e o **Código de Ética Médica**.



17º Seminário
femipa

Termo de Direitos e Deveres do Paciente



A IMPORTÂNCIA DA POLÍTICA DE DIREITOS E DEVERES DOS PACIENTES EM HOSPITAIS

A adoção de uma Política de Direitos e Deveres dos Pacientes é essencial para garantir um atendimento humanizado, transparente e alinhado às normas legais e éticas. Essa política:

- ✓ Assegura o respeito aos direitos dos pacientes, promovendo um ambiente hospitalar mais justo e acolhedor.
- ✓ Orienta os deveres dos pacientes, ajudando na cooperação entre equipe de saúde e usuários, tornando o tratamento mais eficiente.
- ✓ Reduz conflitos e melhora a comunicação, garantindo que pacientes e familiares compreendam seus papéis no processo de cuidado.
- ✓ Alinha a atuação dos profissionais de saúde, padronizando condutas e assegurando que todos sigam as mesmas diretrizes.
- ✓ Garante conformidade com a legislação vigente, evitando penalidades legais e melhorando a reputação da instituição.



17º Seminário
femipa

Termo de Direitos e Deveres do Paciente



A **Organização Nacional de Acreditação (ONA)**, responsável pela certificação de qualidade em serviços de saúde no Brasil, exige que os hospitais implementem políticas e práticas que garantam o respeito aos direitos e deveres dos pacientes.

Em Resumo:

Direitos e Deveres dos Pacientes na Certificação ONA

Exigências da ONA

- ✓ Política institucional de direitos e deveres dos pacientes, alinhada à legislação vigente.
- ✓ Comunicação clara e acessível, com materiais informativos disponíveis para todos os pacientes.
- ✓ Consentimento informado, garantindo que o paciente compreenda seu tratamento antes da decisão.
- ✓ Direito ao acompanhante, respeitando as leis 14.737/2023, 14.314/2022 e 11.108/2005.
- ✓ Privacidade e sigilo, em conformidade com a LGPD.
- ✓ Ouvidoria ativa, com registro e resposta às manifestações dos pacientes.
- ✓ Humanização do atendimento, considerando aspectos culturais, espirituais e psicossociais.



Termo de Direitos e Deveres do Paciente



Impacto na Certificação:

- ☆ ONA 1 – Conformidade básica com os requisitos
- ☆ ONA 2 – Gestão integrada e monitoramento da humanização
- ☆ ONA 3 (Excelência) – Melhoria contínua e cultura organizacional voltada ao respeito ao paciente



17º Seminário
femipa



Qualidade em Foco vai além da certificação, ele transforma o cuidado assistencial, promovendo um ambiente hospitalar mais seguro, humanizado e eficiente para todos.



17º Seminário
femipa

Obrigado!



Área de Operações

Dr. Antonio Carlos de Farias
Diretor de Provimentos em Saúde

Joseane Canestraro
Gerente de Operações

Alessandro Augusto de Oliveira
Coordenador



17º Seminário
femipa