

	POLÍTICA CORPORATIVA Política de Segurança do Paciente	PL.019	Rev. 00
		Classificação: Público	
		Data:04/04/2023	Página 1 de 9

SUMÁRIO

1. OBJETIVO.....	2
2. ABRANGÊNCIA	2
3. DEFINIÇÕES	2
4. DIRETRIZES	3
4.1 Protocolos de Segurança do Paciente	5
4.2 Indicadores de Monitoramento	5
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES.....	6
6. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS	7
7. REFERÊNCIAS.....	7
8. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR	8
9. DISPOSIÇÕES GERAIS	8

	POLÍTICA CORPORATIVA Política de Segurança do Paciente	PL.019	Rev. 00
		Classificação: Público	
		Data:04/04/2023	Página 2 de 9

1. OBJETIVO

Contribuir para a qualificação do cuidado em saúde nos Serviços Próprios da Unimed Santos e na Rede de Prestadores de serviços, colaborando com ações para a promoção da segurança do paciente visando a melhoria da qualidade assistencial.

Com ações para apoio e desenvolvimento de iniciativas voltadas à segurança do paciente. Disseminando a cultura de segurança através de educação continuada baseada em Protocolos de Segurança do Paciente aumentando a probabilidade de prestar uma assistência segura, conforme os seguintes itens:

- I – Desenvolvimento, implementação e apoio às iniciativas voltadas à segurança do paciente;
- II – Produção, disseminação, aplicação e acompanhamento de rotinas através de protocolos visando a segurança do paciente;
- III – Monitoramento das ações do NSP próprio, bem como a implantação do Plano de Segurança do Paciente;
- IV – Acompanhamento, através das auditorias internas de Comissões, da efetividade das ações do Núcleo de Segurança do Paciente e demais Comissões envolvidas em processos envolvidos na assistência segura;
- V – Acompanhamento na Rede Prestadora, através das visitas técnicas e de manutenção, da implantação do NSP e do PSP, estimulando o acompanhamento de indicadores referentes aos incidentes e eventos adversos e planos de ação.

2. ABRANGÊNCIA

Todas as sedes de Serviços Próprios da Unimed Santos e Rede Prestadora.

3. DEFINIÇÕES

EA: evento adverso. Incidente que causou danos ao paciente durante o tratamento, não determinada pelas condições clínicas do paciente e sim relacionado a assistência prestada.

Núcleo de Segurança do Paciente: equipe multiprofissional, nomeada pela diretoria, responsável pela análise dos incidentes ocorridos na assistência, aprimoramento das barreiras e fortalecimento de uma postura preventiva e ativa.

Programa Nacional de Segurança do Paciente: instituído pela Portaria GM/MS nº 529/2013, objetiva contribuir para a qualificação do cuidado em saúde em todos os estabelecimentos de saúde do território nacional.

Plano de Segurança do Paciente: documento que aponta situações de risco e descreve as estratégias e ações definidas pelo serviço de saúde para a gestão de risco visando a prevenção e a mitigação dos incidentes, desde a admissão até a transferência, a alta ou o óbito do paciente no serviço de saúde.

Grau do Dano do Evento Adverso:

- **Leve:** Paciente apresentou sintomas leves, danos mínimos ou intermediários de curta duração sem intervenção ou com intervenção mínima (pequeno tratamento ou observação).

	<p align="center">POLÍTICA CORPORATIVA Política de Segurança do Paciente</p>	PL.019	Rev. 00
		Classificação: Público	
		Data:04/04/2023	Página 3 de 9

- **Moderado:** Paciente necessitou de intervenção (por ex. procedimento suplementar ou terapêutica adicional) e prolongamento da internação, verificou-se perda de função, danos permanentes ou em longo prazo.
- **Grave:** Necessária intervenção para salvar a vida, grande intervenção médico/cirúrgica ou observação de grandes danos permanentes ou em longo prazo, perturbação/risco fetal ou anomalia congênita.
- **Óbito:** Causado pelo evento adverso.

4. DIRETRIZES

Por definição da OMS, a qualidade pode ser definida como “o grau de conformidade com os princípios e práticas aceitas, o grau de adequação às necessidades dos pacientes e os resultados alcançados” e a segurança do paciente “a redução do risco de danos desnecessários durante os processos assistenciais e uso de boas práticas para alcançar os melhores resultados para o cuidado de saúde”. O Ministério da Saúde define qualidade como “o grau de atendimento a padrões estabelecidos, frente às normas e protocolos que organizam as ações e práticas, assim como aos atuais conhecimentos técnicos científicos” (ANS).

Todo evento com dano grave ou catastrófico deve ser notificado para operadora através do contato com o Credenciamento, quando se tratar da rede contratada. Os danos decorrentes da assistência em saúde podem resultar do prolongamento de seu período de internação à graves danos e até ao óbito.

Com o intuito de reduzir os riscos na assistência, esta diretriz os prestadores de serviços próprios e credenciados deverão observar:

- a) Adoção de um Plano de Segurança do Paciente (PSP):** através da RDC 36/2013 a ANVISA define o Plano de Segurança do Paciente como o documento que expressa a relevância que a segurança do paciente possui na organização, por meio da definição de prioridades na implementação de práticas de segurança, na gestão de riscos e redesenho de processos, na identificação de estratégias que conectem a liderança e os profissionais da linha de frente do cuidado, nas necessidades de formação e de avaliação da cultura de segurança do paciente.

É considerado o planejamento estratégico para Segurança do Paciente do serviço de saúde, que aponta as situações de risco e descreve as estratégias e ações definidas pelo serviço para a prevenção e diminuição de incidentes em todas as fases da assistência ao paciente e o Núcleo de Segurança do Paciente é a instância do serviço de saúde, responsável por elaborar e mantê-lo atualizado. O PSP contará com as seguintes premissas:

- Incentivo à cultura de Segurança do Paciente – em toda Unimed Santos, em seus Serviços Próprios e Rede Prestadora Credenciada, através do desenvolvimento de ações educativas.
- Implantação dos Protocolos de Segurança do Paciente.
- Monitoramento de Eventos Adversos através das visitas técnicas de qualificação e manutenção.
- Análise de incidentes que resultam em eventos adversos registrados no Software de Gestão da Qualidade ocorridos nos Serviços Próprios.

	POLÍTICA CORPORATIVA Política de Segurança do Paciente	PL.019	Rev. 00
		Classificação: Público	
		Data:04/04/2023	Página 4 de 9

- Monitoramento de respostas e planos de ação desenvolvidos pelos envolvidos, nas visitas técnicas de qualificação da Rede Prestadora.
- b) Adoção de protocolos e diretrizes clínicas e protocolos de segurança do paciente baseados em evidências e validados por entidades nacionais e internacionais de referência:** elaboração de protocolos e Diretrizes baseados no perfil de atendimento da unidade assistencial, orientando a prática clínica. Estes documentos estabelecem como devem ser realizados o diagnóstico, o tratamento (com critérios de inclusão e exclusão definidos) e o acompanhamento dos pacientes (*follow-up*), de acordo com a patologia ou linhas de cuidado. Incluem informações sobre medicamentos, exames e demais terapias e são elaborados a partir de dados confiáveis, baseados em evidências científicas atuais. Neste contexto, a Unimed Santos deverá orientar a elaboração do PSP e protocolos de segurança, apoiando a melhoria contínua da assistência incentivando a participação da Rede Prestadora em programas e ações aos seus beneficiários.
- c) Monitoramento de indicadores de qualidade e segurança do paciente:** a utilização de indicadores de mensuração de qualidade e de segurança do paciente é uma prática difundida na saúde e com recomendações internacionais. Incentivar o uso de indicadores para monitoramento da qualidade e da segurança do paciente pelos prestadores é uma recomendação importante para melhorar a prestação de serviços em saúde nos Serviços Próprios e Prestadores da Rede Credenciada. Desta forma, é importante que sejam realizados:
- Monitoramento de indicadores de *performance*, baseados nos EA analisados pelo NSP, nas respostas recebidas e nos planos de ação desenvolvidos pelos prestadores, os indicadores devem ser orientados, definidos e avaliados na visita técnica e/ou concorrente;
 - Monitoramento dos principais problemas-chave de forma a desenvolver planos de ação que permeiem todo o atendimento da Unimed Santos.
 - Acompanhar indicadores levantados pelo Núcleo de Segurança do Paciente e monitorar as ações nos serviços próprios.
- d) Incentivar a utilização de práticas de notificação para relatar incidentes relacionados a assistência à saúde:** os incidentes ocorridos durante a prestação de cuidados ao paciente causados sem intenção, sem relação com a evolução natural da doença de base, podendo ocasionar danos, sendo assim, classificados como Eventos Adversos. Podem ser leves até graves nos pacientes afetados ou ocasionando prolongamento do tempo de internação, podendo levar até ao óbito. Para buscar a qualidade da assistência e garantia da segurança do paciente, é fundamental a ocorrência de mudanças na cultura do cuidado em saúde, promover e multiplicar a cultura de segurança incentivando as notificações para identificar e avaliar os riscos e conhecer as oportunidades para melhoria da assistência. Com isso são incentivadas as ações de aculturação de equipes internas e prestadores assistenciais, de forma a criar a cultura de notificação de incidentes.
- e) Estímulo à rede prestadora, em programas de capacitação e educação continuada em saúde, com o objetivo de melhorar os resultados da atenção à saúde:** a operadora deve desenvolver programa de educação continuada para suas associadas e rede prestadora, pautado em plano de ação desenvolvido,

	POLÍTICA CORPORATIVA Política de Segurança do Paciente	PL.019	Rev. 00
		Classificação: Público	
		Data:04/04/2023	Página 5 de 9

incentivando a participação e comprometendo-se com a avaliação dos resultados do mesmo e com a realização de adaptações que sejam necessárias para o melhor aproveitamento do programa.

- f) Adoção de uma política de incentivo para estimular o monitoramento de indicadores de qualidade e segurança do paciente por sua rede prestadora de serviços:** a utilização de indicadores de mensuração de qualidade e de segurança do paciente é uma prática difundida na saúde e com recomendações internacionais. Estimular o uso de indicadores para monitoramento da qualidade e da segurança do paciente torna-se uma recomendação importante para melhorar a prestação de serviços em saúde.

4.1 Protocolos de Segurança do Paciente

Os Protocolos de Segurança do Paciente, devem ser construídos com base nas 6 metas internacionais de Segurança do Paciente e direcionado para o perfil da instituição, contemplando:

- Identificação segura de pacientes;
- Comunicação eficaz;
- Prática de higiene das mãos em estabelecimentos de Saúde;
- Cirurgia segura;
- Segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos;
- Prevenção de quedas; úlceras por pressão.

Esses protocolos são os recomendados pela OMS, tanto na proposta de objetivos globais – prática de higiene das mãos em estabelecimentos de Saúde; cirurgia segura, como também nas soluções de segurança para o paciente – medicamentos com nomes e embalagens semelhantes; controle de soluções eletrolíticas concentradas; garantia da medicação correta em transições dos cuidados (conciliação medicamentosa); identificação do paciente; comunicação correta durante a transmissão do caso.

A OMS elegeu esses protocolos: o pequeno investimento necessário para a sua implantação e a magnitude dos erros e eventos adversos decorrentes da falta deles. Infelizmente, as pesquisas que apontaram essas prioridades para a OMS vieram de países desenvolvidos, o que reforça a necessidade de desenvolver mais pesquisas no Brasil em segurança do paciente.

Esses protocolos constituem instrumentos para construir uma prática assistencial segura e são componentes obrigatórios dos Planos de Segurança do Paciente dos estabelecimentos de Saúde (RDC36/2013)

4.2 Indicadores de Monitoramento

É de responsabilidade da operadora acompanhar os resultados dos principais indicadores de qualidade e segurança do paciente dos prestadores de serviços e propor plano de ação, sempre que necessário. Esta avaliação permite o desenvolvimento de um sistema mais qualificado do ponto de vista assistencial.

Os resultados dos indicadores devem ser acompanhados e monitorados, e quando necessário, deve ser monitorada as ações para as possíveis soluções de problemas-chave encontrados.

	POLÍTICA CORPORATIVA Política de Segurança do Paciente	PL.019	Rev. 00
		Classificação: Público	
		Data:04/04/2023	Página 6 de 9

O monitoramento de indicadores é uma atividade planejada e sistemática para identificar problemas ou situações que devem ser estudadas de forma profunda ou ser objeto de intervenção para melhorar. Entre os indicadores mínimos para gestão da qualidade e Segurança do Paciente na operadora, devem ser monitorados:

- número de Incidentes/EA notificados/classificados no período;
- número de EA respondidos positivamente – acatando o EA;
- número de participantes de ações educativas desenvolvidas pelo Núcleo de Segurança do Paciente;
- adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Conselho de Administração e Diretoria Executiva

- Fazer cumprir as regras constantes nesta política.

Equipe de Visita Técnica

- Fomentar a contínua melhoria na Segurança de seus beneficiários;
- Apoiar os processos de Segurança do Paciente da Rede Prestadora;
- Monitorar junto ao NSP os eventos adversos;
- Acompanhar as melhorias nos processos de Segurança do Paciente.

Prestadores

- Desenvolver Núcleos de Segurança do Paciente que monitorem os principais indicadores de qualidade e segurança do paciente;
- Desenvolver Planos de Ação assegurando a melhoria contínua na segurança do paciente.

Gestores/Líderes de Áreas Envolvidas dos Serviços Próprios

- Assegurar que os colaboradores estejam conscientes da importância da Segurança do Paciente nas atividades diárias, e solicitar/providenciar educação e treinamento adequados e apropriados às suas responsabilidades, incluindo aspectos relevantes da legislação, regulamentos e contratos;
- Acompanhar o cumprimento dessa política e assegurar que a cultura da Segurança do Paciente em suas áreas de atuação esteja sendo desenvolvido adequadamente;
- Acionar o Núcleo de Segurança do Paciente sempre que verificarem indícios de incidentes ou eventos adversos ocorridos com os beneficiários;
- Comunicar a área de Governança Corporativa - Compliance os casos de descumprimento de Políticas, Normas ou Procedimentos internos, e os casos de falhas na execução de atividades operacionais;
 - Realizar a análise de incidentes/eventos adversos reportados pelas equipes internas;
- Analisar e monitorar a qualidade e a segurança do paciente nos processos assistenciais do beneficiário da Unimed Santos;
- Realizar o monitoramento dos indicadores descritos nesta política;
- Apoiar e orientar o processo de Segurança do Paciente;
- Desenvolver ações para disseminação da cultura de Segurança do Paciente.

	<p align="center">POLÍTICA CORPORATIVA Política de Segurança do Paciente</p>	PL.019	Rev. 00
		Classificação: Público	
		Data:04/04/2023	Página 7 de 9

Área de Tecnologia da Informação

- Adequar, configurar e apoiar o uso de ferramentas, equipamentos e aplicativos para a correta manutenção das informações pertinentes à Segurança do Paciente, dando apoio para a rede prestadora, possibilitando que os requisitos de segurança sejam identificados e que os controles estejam adequadamente implementados, operados e mantidos de acordo com essa política;
- Viabilizar condições tecnológicas para o monitoramento de eventos adversos e indicadores envolvidos.

Marketing

- Realizar publicação de material, divulgar eventos e atualizar o portal da Operadora em relação às ações realizadas pelo Núcleo de Segurança do Paciente.

Compliance

- Monitorar o cumprimento de Políticas, Normas e Procedimentos internos.

Gestão de Riscos

- Identificar, avaliar, tratar e monitorar os riscos existentes nesta Política;
- Minimizar ou mesmo eliminar a possibilidade de impactos negativos sobre objetivos/resultados pretendidos.

Auditoria Interna

- Realizar análise e apuração de informações através do processo de auditoria interna, a fim de identificar o devido cumprimento dos controles internos necessários;
- Emitir relatório a cada auditoria realizada no processo de Qualificação da Rede Prestadora de Serviços de Saúde.

Gestão da Qualidade

- Associar os riscos aos processos em conjunto com a área Gestão de Riscos;
- Orientar sobre a necessidade de atualizações e revisões para adequada implementação desta Política;
- Desenvolvimento de fluxos do processo;
- Identificação de GAPS ou Controles Falhos que estejam gerando ineficiência.

6. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders* que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal Confidencial, podendo ou não se identificar.

O descumprimento das diretrizes desta Política acarretará aplicação de medidas cabíveis conforme o respectivo grau de importância e de acordo com normativos internos.

Situações excepcionais serão encaminhadas para a Diretoria Executiva e/ou demais órgãos de Governança.

7. REFERÊNCIAS

ABNT. (2015). *NBR ISO 9001:2015*. Rio de Janeiro: ABNT.

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Resolução Normativa RN507/2022

Documento de referência para o Programa Nacional de Segurança do Paciente. Acesso: http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf

	POLÍTICA CORPORATIVA Política de Segurança do Paciente	PL.019	Rev. 00
		Classificação: Público	
		Data:04/04/2023	Página 8 de 9

Anexo II – Glossário. Acesso: http://www.ans.gov.br/sdcol/anexo/57650___ANEXO_II.pdf

Orientações gerais para a notificação de eventos adversos relacionados à assistência à saúde.

Acesso: <http://portal.anvisa.gov.br/documents/33852/271855/Technical+Note+n%C2%BA+05-2019+GVIMS-GGTES-ANVISA/48dfed8f-3d39-482b-8bf3-d71aabedf099>

ONA - Organização Nacional de Acreditação - Manual das Organizações Prestadoras de Serviços Hospitalares, versão 2022-2025.

PAVANI Jr., Orlando; Scucuglia, Rafael. Mapeamento e Gestão de Processos – BPM. Gestão orientada à entrega por meio de objetos. São Paulo: M.Books, 2011.

RDC Nº 36, DE 25 DE JULHO DE 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Acesso: https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/saudelegis/anvisa/2013/rdc0036_25_07_2013.html

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

Acesso: http://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2013/prt0529_01_04_2013.html

II Anuário Da Segurança Assistencial Hospitalar No Brasil. Acesso: <https://www.iess.org.br/cms/rep/Anuario2018.pdf>

PAVANI Jr., Orlando; Scucuglia, Rafael. *Mapeamento e Gestão de Processos – BPM. Gestão orientada à entrega por meio de objetos*. São Paulo: M.Books, 2011.

8. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

Plano de Segurança do Paciente.

9. DISPOSIÇÕES GERAIS

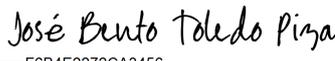
Nenhum Código de Conduta ou Política pode abranger todas as situações possíveis que envolvam a qualidade da prestação de serviços de saúde. Portanto, todos os colaboradores envolvidos, Unimed e demais deverão exercer vigilância e julgamento cuidadoso em todos os momentos no decorrer de suas atividades profissionais e na assistência à saúde.

Em caso de dúvida, buscar orientação do Núcleo de Segurança do Paciente.

Controle de Alteração		
Revisão	Data da revisão	Alterações efetuadas
00	04/04/2023	- Emissão inicial

Áreas envolvidas	Validação	Data
Diretoria Executiva	Política aprovada em reunião do Conselho de Administração	04/04/2023
Dr. Claudino Guerra Zenaide Diretor Presidente cguerra@unimed santos.coop.br	DocuSigned by:  C01E365683D6461...	4/4/2023 21:47:07 BRT
Dr. José Roberto Del Sant Diretor de Controladoria jrdelsant@unimed santos.coop.br	DocuSigned by:  52D397EE48E445F...	10/4/2023 15:55:30 BRT

	POLÍTICA CORPORATIVA Política de Segurança do Paciente	PL.019	Rev. 00
		Classificação: Público	
		Data:04/04/2023	Página 9 de 9

Dr. Altamiro Nostre Júnior Diretor de Provimento e Saúde anostrej@unimedsantos.coop.br	DocuSigned by:  6C662F0902AA400...	4/4/2023 19:51:50 BRT
Dr. Ivan Akaoui Vianna Diretor de Mercado iavianna@unimedsantos.coop.br	DocuSigned by:  2CC47619A51044D...	10/4/2023 13:55:07 BRT
Dr. José Bento Toledo Piza Diretor de Relacionamento e Atendimento ao Cooperado jbentopiza@unimedsantos.coop.br	DocuSigned by:  F6B4E2272CA3456...	4/4/2023 15:53:49 BRT