

TOP SER HUMANO – 2021

Categoria: Organização
Modalidade: Desenvolvimento



Gestão da Qualidade:
desenvolver pessoas
em busca da excelência

ANEXOS

Anexo 1

CRONOGRAMA – PROGRAMA DE GESTÃO INTEGRADA DA QUALIDADE PARA DAS COOPERATIVAS OPERADORAS DE SAÚDE UNIMED BASEADO NA NORMA RN 277 E ISO 9001						
UNIMED NOROESTE RS						
Nº ETAPA/ MODULO	DATA INICIAL	DATA FINAL	DISCIPLINA	CH	FORMATO	DIAS
1. Passo	03/08/15	07/08/15	Identificação dos processos e estabelecimento das cadeias de valor de acordo com os princípios das dimensões da RN 277	40	CONSULTORIA	5
1. Módulo	10/08/15	23/08/15	1. Cenário e perspectivas do setor saúde: Brasil e o Mundo.	8	EAD	14
1. Módulo	24/08/15	06/09/15	2. A linguagem os conceitos básicos de gestão da qualidade	7	EAD	14
1. Módulo	07/09/15	27/09/15	3. O mapeamento de processos	7	EAD	21
2. Passo	28/09/15	02/10/15	Interação dos processos e estabelecimento dos requisitos cliente fornecedor	40	CONSULTORIA	5
1. Módulo	05/10/15	14/10/15	4. Atendendo ao requisito legal	7	EAD	10
1. Módulo	15/10/15	25/10/15	5. Outras ferramentas para a gestão do dia a dia: Técnicas de descrição de rotinas e estabelecimento de registro e Matriz de Registro	7	EAD	11
1. Módulo	26/10/15	08/11/15	6. Estatística aplicada ao controle de processos	7	EAD	14
1. Módulo	09/11/15	22/11/15	7. Desenvolvimento de indicadores para a gestão da qualidade	7	EAD	14
3. Passo	23/11/15	27/11/15	Desenvolvimento dos mecanismos de medição dos processos - indicadores para atendimento à RN 277	40	CONSULTORIA	5
1. Módulo	30/11/15	09/12/15	8. Planejamento estratégico e medidas de desempenho: Balancedscorecard aplicado a serviços de saúde	7	EAD	10
2. Módulo	10/12/15 04/01/16	18/12/15 10/01/16	1. Acreditação pela Resolução Normativa ANS RN 277:2011 - Parte 1 - a lógica do método e dimensões 1, 2 e 3	14	EAD	16
2. Módulo	11/01/16	18/01/16	2. Acreditação pela Resolução Normativa ANS RN 277:2011 - Parte 2 - dimensões 4, 5, 6 e 7	14	EAD	8

4. Passo	18/01/16	22/01/16	Definição da documentação para atendimento à RN 277	40	CONSULTORIA	5
2. Módulo	25/01/16	05/02/16	3. Correspondência e Integração entre RN 275 e RN 277	14	EAD	12
2. Módulo	11/02/16	25/02/16	4. Gestão da Qualidade e Desempenho da Rede de Prestadores	16	EAD	15
2. Módulo	26/02/20156	13/03/16	5. Gestão de Programas de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde	16	EAD	17
5. Passo	14/03/16	18/03/16	Capacitação e implantação dos mecanismos de análise crítica	40	CONSULTORIA	5
2. Módulo	21/03/16	07/04/16	6. Requisitos específicos da ISO 9001	14	EAD	19
3. Módulo	08/04/16	08/05/16	1. Outras ferramentas para a gestão do dia a dia: Análise crítica do desempenho e identificação de causa raiz	7	EAD	30
6. Passo	09/05/16	13/05/16	Implantação do processo de tratamento das não conformidades e 1º ciclo de análise crítica pela Alta Direção	40	CONSULTORIA	5
3. Módulo	16/05/16	03/07/16	2. Outras ferramentas para a gestão do dia a dia: Tratamento e controle de não conformidades	7	EAD	49
7. Passo	04/07/16	08/07/16	Capacitação e implantação dos mecanismos de melhoria contínua dos processos - ações preventivas e corretivas	40	CONSULTORIA	5
3. Módulo	11/07/16	11/09/16	3. Gestão de riscos	14	EAD	49
8. Passo	29/08/16	02/09/16	Formação de auditores internos para a RN 277 e ISO 9001	40	CONSULTORIA	5
3. Módulo	05/09/16	23/10/16	4. Auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade	7	EAD	49
9. Passo	24/10/16	28/10/16	Primeiro ciclo de auditorias internas	40	CONSULTORIA	5
10. Passo	19/12/16	23/12/16	Segundo ciclo de análise crítica pela Alta Direção	40	CONSULTORIA	5

Anexo 1

CRONOGRAMA – PROGRAMA DE GESTÃO INTEGRADA DA QUALIDADE PARA SERVIÇOS PRÓPRIOS HOSPITALARES UNIMED BASEADO NA NORMA ONA E ISO 9001

HOSPITAL UNIMED NOROESTE RS

Nº ETAPA/ MÓDULO	DATA INICIAL	DATA FINAL	DISCIPLINA	CH	FORMATO	DIAS
1. Passo	24/08/15	28/08/15	Diagnóstico e Construção de Processos	40	CONSULTORIA	5
1. Módulo	31/08/15	13/09/15	1. Cenário e perspectivas do setor saúde: Brasil e o Mundo	8	EAD	14
1. Módulo	14/09/15	27/09/15	2. A linguagem e os conceitos básicos de gestão da qualidade	7	EAD	14
1. Módulo	28/09/15	18/10/15	3. O mapeamento de processos	7	EAD	21
2. Passo	19/10/15	23/10/15	Construção de rotinas, controle de registros e planejamento para implementação dos requisitos ONA Nível 1	40	CONSULTORIA	5
1. Módulo	26/10/15	04/11/15	4. Atendendo ao requisito legal	7	EAD	10
1. Módulo	05/11/15	15/11/15	5. Outras ferramentas para a gestão do dia a dia: Técnicas de descrição de rotinas e estabelecimento de registro e Matriz de Registro	7	EAD	11
1. Módulo	16/11/15	29/11/15	6. Estatística aplicada ao controle de processos	7	EAD	14
1. Módulo	30/11/15	13/12/15	7. Desenvolvimento de indicadores para a gestão da qualidade	7	EAD	14
3. Passo	14/12/15	18/12/15	Desenvolvimento dos mecanismos de medição dos processos (Indicadores)	40	CONSULTORIA	5
1. Módulo	04/01/16	17/01/16	8. Planejamento estratégico e medidas de desempenho: Balancedscorecard aplicado a serviços de saúde	7	EAD	14
1. Módulo	18/01/16	31/01/16	9. Outras ferramentas para a gestão do dia a dia: Análise crítica do desempenho e identificação de causa raiz	7	EAD	14

1. Módulo	01/02/16	05/02/16	10. Outras ferramentas para a gestão do dia a dia: Tratamento e controle de não conformidades	7	EAD	16
	11/02/16	21/02/16				
4. Passo	22/02/16	26/02/16	Análise crítica do desempenho com planejamento de ações de melhoria	40	CONSULTORIA	5
2. Módulo	29/02/16	06/03/16	1. Acreditação pela Organização Nacional de Acreditação - Parte 1 - a lógica do método, os fundamentos em gestão em saúde e as dimensões da qualidade	14	EAD	7
2. Módulo	06/03/16	20/03/16	2. Acreditação pela Organização Nacional de Acreditação - Parte 2 - seções, subseções, padrões e níveis	14	EAD	14
2. Módulo	21/03/16	03/04/16	3. Requisitos específicos da ISO 9001	14	EAD	14
5. Passo	04/04/16	08/04/16	Gerenciamento de Risco	40	CONSULTORIA	5
3. Módulo	11/04/16	10/05/16	1. Gestão de riscos	14	EAD	30
3. Módulo	11/05/16	29/05/16	2. Correspondência e integração entre os requisitos da acreditação ONA e certificação ISO 9001	14	EAD	19
6. Passo	30/05/16	03/06/16	Estruturação do Núcleo de Segurança do Paciente e Gestão de Eventos Adversos	40	CONSULTORIA	5
4. Módulo	06/06/16	24/07/16	1. Governança Clínica e Relatórios de Desempenho Assistencial	20	EAD	49
7. Passo	25/07/16	29/07/16	Gestão do Corpo Clínico	40	CONSULTORIA	5
4. Módulo	01/08/16	20/08/16	2. Gestão integrada de processo administrativo	16	EAD	20
4. Módulo	21/08/16	18/09/16	3. Linha de Cuidado Assistencial	16	EAD	29
8. Passo	12/09/16	16/09/16	Gestão de Mudanças e Medição da Satisfação dos Clientes Internos	40	CONSULTORIA	5
4. Módulo	26/09/16	13/11/16	4. Auditorias internas do Sistema de Gestão da Qualidade	7	EAD	49
9. Passo	07/11/16	11/11/16	Construção do sistema de auditoria para melhoria contínua da gestão da qualidade	40	CONSULTORIA	5

Anexo 2



PROGRAMAÇÃO DA QUALIDADE

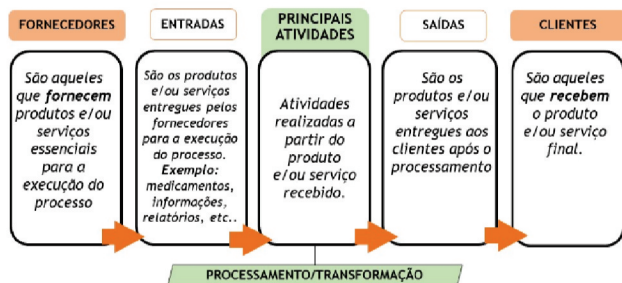


MÊS DE MAIO

- ACOMPANHAMENTOS SETORIAIS HOSPITAL
- CAPACITAÇÃO INTERNA - GESTÃO DE REGISTROS | 04/05 às 10h30 e 06/05 às 16h30
- AUDITORIA EXTERNA ONA | 18 à 20/05
- PROJETO MIGRAÇÃO RN452
- COMITÊ DE RISCOS DO NEGÓCIO
- ATUALIZAÇÃO DOS FMP's DA OPERADORA (Formulários do Mapa de Processo)
- PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DA GESTÃO DAS COOPERATIVAS - PDGC
- REUNIÃO COM GRUPO DO PROGRAMA DE MELHORIA DA QUALIDADE - GPMQ

MAPA DE PROCESSO

O QUE É ??? Ferramenta utilizada para representar de forma visual o fluxo dos processos, identificando suas entradas, saídas, clientes e fornecedores.



VOCÊ SABE QUAL A DIFERENÇA?

NÃO CONFORMIDADE

É a falha que tem origem externa ao processo do setor. Ou seja, quando uma entrega de outra área é realizada em desacordo com o padrão estabelecido.

Monitoramento e Tratamento: registros através do módulo de Não Conformidades no SigQuali.

FALHA

É a falha que tem origem interna, ocorre durante a execução das atividades do setor. Ou seja, quando realizada uma atividade fora do padrão estabelecido.

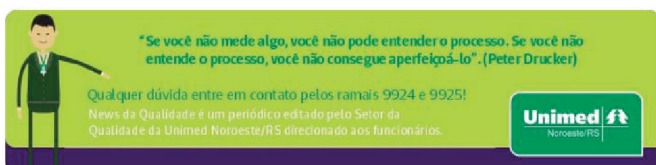
Monitoramento e Tratamento: através da planilha de registros de falhas ou indicadores.

EVENTO ADVERSO

É um incidente com ou sem dano ao paciente.

Incidente é um evento ou circunstância que poderia ter resultado, ou resultou, em dano desnecessário para paciente.

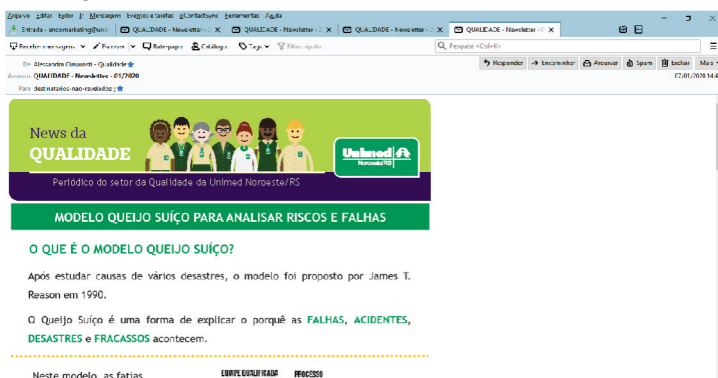
Monitoramento e Tratamento: através das Notificações ao Núcleo de Segurança do Paciente.



Mural:



E-mail:



Anexo 3



Anexo 4



A4Quality Services
Auditoria e Certificação Ltda.

Praia de Botafogo, 501
Torre A, 1º andar
CEP 22250-040
Rio de Janeiro/RJ - Brasil

MOD-004-Edição 7

Certidão de Acreditação Nível II

PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE

Certificamos que:

Unimed Noroeste RS - Sociedade Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda

Rua Siqueira Couto, 93 – Centro Ijuí-RS – Brasil
CEP 98700-000

Possui a Certidão de Acreditação Número: **A4Q 000015**

A presente certidão foi concedida de acordo com metodologia homologada para Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde, com base na Resolução ANS 277, de 4 de novembro de 2011.

Escopo desta certificação:
Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

Certidão concedida em: **28/12/2017**
Válida até: **27/12/2020**

Diretora Geral

A4Quality Services – Auditoria e Certificação Ltda.

Homologada pela ANS pela Portaria Nº 1 de 2014.
Validade: 09/01/2018.



Acreditada pelo CGCRE do INMETRO
Validade: 09/01/2018.

Anexo 5



A4Quality Services
Auditoria e Certificação Ltda.

Praia de Botafogo, 501
Torre A, 1º andar
CEP 22250-040
Rio de Janeiro/RJ - Brasil

MOD.010 - Edição 04
CÓPIA IMPRESSA CONTROLADA PELO USUÁRIO

Certidão de Acreditação Nível I

PROGRAMA DE ACREDITAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE

Certificamos que:

**Unimed Noroeste RS - Sociedade
Cooperativa de Assistência à Saúde Ltda**

Rua Siqueira Couto, 93 – Centro – Ijuí/RS CEP 98700-000

Possui a Certidão de Acreditação Número: **A4Q 0000015-1**

A presente certidão foi concedida de acordo com metodologia homologada para Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde, com base na Resolução ANS 277, de 4 de novembro de 2011.

Escopo desta certificação:
Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

Certidão inicial concedida em: **28/12/2017**

Certidão atual concedida em: **28/02/2020**

Válida até: **27/02/2023**



Rosângela Catunda
Diretora Geral

A4Quality Services – Auditoria e Certificação Ltda.

Homologada pela ANS pela Portaria Nº 1 de 18 de janeiro de 2018.
Validade: 09/01/2022.



Acreditada pelo CGCRE do INMETRO
Validade: 09/01/2022.

Anexo 6

certificado

Certificado nº 01073/006/0184 | Validade: 10/2021

A Organização Nacional de Acreditação certifica o/a

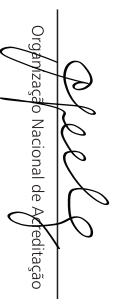
HOSPITAL UNIMED NOROESTE/RS

CNPJ: 87.647.756/0002-96

foi avaliado(a) pela Instituição Acreditadora Credenciada **DNV GL Business Assurance Avaliações e Certificações Brasil Ltda - DNV GL**, de acordo com o Manual Brasileiro de Acreditação - Versão 2018, Norma para acreditação de serviços Hospitalares, sendo-lhe conferido(a) o Certificado de

ACREDITADO.

São Paulo, 21 de outubro de 2019.


Organização Nacional de Acreditação

Instituição Acreditadora Credenciada



Entidades fundadoras



Entidades associadas



Anexo 7

Melhores Empresas
para Trabalhar™

Rio Grande do Sul

Great
Place
To
Work.

BRASIL
2020

33°

Melhores Empresas para Trabalhar GPTW Rio Grande do Sul 2020

O Great Place to Work Brasil reconhece a empresa

Unimed Noroeste/RS

como um excelente lugar para trabalhar, segundo a metodologia
do Great Place to Work Brasil.

PREMIADA na 33ª posição NA CATEGORIA Médias



Ruy Shiozawa
CEO Great Place to Work® Brasil

Parceiros Oficiais:

Grupo **RBS**