
	<b>POLÍTICA</b>	Código: POP_NSP_007
		Data de Emissão:01/02/2024
	<b>POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE</b>	Data da Revisão:01/02/2025
		Revisão Nº: 01

## Sumário

1. OBJETIVO .....	2
2. ABRANGÊNCIA .....	2
3. DEFINIÇÕES .....	2
4. DIRETRIZES .....	3
5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES .....	5
6. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS.....	6
7. DISPOSIÇÕES GERAIS .....	6
8. REFERÊNCIAS .....	6
9. ANEXO .....	7

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POP_NSP_007
		Data de Emissão:01/02/2024
	<b>POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE</b>	Data da Revisão:01/02/2025
		Revisão Nº: 01

## 1. OBJETIVO

Contribuir para a qualificação do cuidado em saúde no sistema estadual e nos estabelecimentos prestadores de serviços, instituindo ações para a promoção da segurança do paciente e a melhoria da qualidade assistencial.

Objetivos específicos:

- I - Apoiar e desenvolver a implementação de iniciativas voltadas à segurança do paciente;
- II – Produzir e difundir conhecimentos sobre segurança do paciente;
- III – Realizar o monitoramento dos Prestadores de Serviços;
- IV – Instituir o NSP na Unimed de Tupã.

## 2. ABRANGÊNCIA

Todos os administradores (Diretores, Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal, Comitês), colaboradores e Prestadores de Serviços.

## 3. DEFINIÇÕES

**Auditoria concorrente:** Realizada quando o paciente ainda se encontra hospitalizado ou em atendimento ambulatorial, para acompanhar a execução das atividades e garantir a qualidade do produto. Envolve a avaliação feita pelo paciente e sua família, verificando suas percepções acerca da assistência prestada; entrevista e reflexão do profissional após a prestação do cuidado; exame do paciente e confronto com as necessidades levantadas; verificação do cumprimento das atividades a serem realizadas pelos profissionais e observação do ambiente.


**EA:** evento adverso. Lesão adquirida durante o tratamento, que não foi determinada pelas condições clínicas de base do paciente. (REASON, 2000).

**Núcleo de Segurança do Paciente:** equipe multiprofissional organizada para análise dos casos apontados como eventos adversos, aprimoramento dos controles internos 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.

**DGO:** Diretoria de Gestão Operacional.

**Grau do Dano do Evento Adverso:**

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POP_NSP_007
		Data de Emissão: 01/02/2024
	<b>POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE</b>	Data da Revisão: 01/02/2025
		Revisão Nº: 01

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

A qualidade em saúde é definida pela OMS como “o grau de conformidade com os princípios e práticas aceitas, o grau de adequação às necessidades dos pacientes e os resultados alcançados”.


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).

A OMS define segurança do paciente como: “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”. Estes danos são decorrentes ou associados a planos ou ações, tomadas durante a prestação de cuidados de saúde, diferentemente de doenças ou lesões subjacentes (ANS).

A portaria do Ministério da Saúde nº 529, publicada em 2013, institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) e considera a necessidade de se desenvolver estratégias, que promovam a mitigação da ocorrência de eventos adversos na atenção à saúde, produtos e ações direcionadas aos gestores, profissionais e usuários da saúde sobre segurança do paciente.


No contexto da saúde suplementar, o II Anuário da Segurança Assistencial Hospitalar No Brasil, do IESS, em 2018 ainda refere que “aproximadamente 30 a 36% dos óbitos determinados por eventos adversos graves podem ser prevenidos. Estabelecer políticas e programas de segurança do paciente com direcionamento para as populações de maior risco e eventos adversos graves mais prevalentes contribui para a maior efetividade destes programas, redução do sofrimento das pessoas, redução dos custos assistenciais e aumento na disponibilidade de leitos hospitalares.”

Dessa forma, para o desenvolvimento de uma Política para a Segurança do Paciente, é

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POP_NSP_007
		Data de Emissão: 01/02/2024
	<b>POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE</b>	Data da Revisão: 01/02/2025
		Revisão Nº: 01

necessário o envolvimento de todo Sistema Unimed e rede prestadora de serviços, sendo imprescindível a (o):

- a) **Adoção de um Plano de Segurança do Paciente (PSP):** 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. Aponta situações de risco mais importantes e descreve as estratégias e ações definidas pelo serviço de saúde para a gestão de risco, visando a prevenção e a mitigação de incidentes em todas as fases de assistência ao paciente. Deve ser desenvolvido pelo Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) e tem o intuito de nortear as ações de segurança do paciente na instituição, pois 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 (ANS). O Plano de Segurança da Unimed de Tupã, envolverá equipes internas e prestadores de serviços. O PSP contará com as seguintes premissas:
- Criação de uma cultura de Segurança do Paciente – equipes internas, e prestadores de serviços - com desenvolvimento de ações educativas;
  - Monitoramento de Eventos Adversos via auditoria e Programa de Melhoria da Qualidade o Quallix;
  - Análise de eventos adversos apontados por equipe multiprofissional e Interdepartamental;
- 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:** protocolos e Diretrizes, elaborados pelo Ministério da Saúde e por sociedades médicas de especialidades, orientam a prática clínica. Comumente, estes documentos oficiais 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. Normalmente, incluem informações sobre medicamentos, exames e demais terapias e são elaborados a partir de dados confiáveis, baseados em evidências científicas atuais. Neste contexto, a operadora:

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POP_NSP_007
		Data de Emissão: 01/02/2024
	<b>POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE</b>	Data da Revisão: 01/02/2025
		Revisão Nº: 01

- c) **Monitoramento de indicadores de qualidade e segurança do paciente pelo prestador:** 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. O incentivo a ser utilizado nos contratos com a rede prestadora, para induzir a adoção de boas práticas em segurança do paciente, deve ser aplicado a toda a rede. 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 e Singulares envolvidos;

#### 4.1 Indicadores de Monitoramento


É de responsabilidade da operadora avaliar os resultados dos principais indicadores de qualidade e segurança do paciente dos prestadores de serviços e estabelecer 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 desenvolvido um plano de ação com as possíveis soluções de problemas-chave encontrados.

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:

## 5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POP_NSP_007
		Data de Emissão:01/02/2024
	<b>POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE</b>	Data da Revisão:01/02/2025
		Revisão Nº: 01

### Núcleo de Segurança do Paciente

- Realizar a análise de eventos adversos reportados pelas equipes internas;
- Analisar e monitorar a qualidade e a segurança do paciente nos processos assistenciais do beneficiário da Unimed de Tupã, NAUT e em Prestadores;
- 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.

### Gerente:

- Acompanhar as atividades do NSP .

## 6. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS

Colaboradores, fornecedores ou outros *stakeholders* que observarem quaisquer desvios às diretrizes desta Política, poderão relatar o fato ao Canal de Ética - Ouvidoria (e-mail ou telefone), SAC, Quallix, 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. 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, 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, devem buscar orientação do Núcleo de Segurança do Paciente - Unimed da Unimed de Tupã.

As disposições desta Política têm validade pelo prazo de 2 (dois) anos, quando deverá ser realizada a sua revisão, ou a qualquer momento no caso de necessidade de alteração.

## 8. REFERÊNCIAS

	<b>POLÍTICA</b>	Código: POP_NSP_007
		Data de Emissão: 01/02/2024
	<b>POLÍTICA SEGURANÇA DO PACIENTE</b>	Data da Revisão: 01/02/2025
		Revisão Nº: 01

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

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](http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/documento_referencia_programa_nacional_seguranca.pdf)

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-d71aabcd099>

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

## 9. ANEXO

Não aplicável.

Elaboração	Revisão	Aprovação
Nara Lígia S. Uema <b>Coordenadora NAUT</b>	Roberta Silva Boaventura <b>Analista da Qualidade</b>	Paula A.A. Pereira <b>Gerente</b>