

Incentivo à qualidade e segurança assistencial valorizando a experiência do cliente

Sérgio A. L. Bersan

Superintendente de Provimento de Saúde

NOSSA HISTÓRIA:

O Programa de Qualificação da Rede de Prestadores UBH

- **25** hospitais
- Mais de **60** clínicas e laboratórios

Incremento de **R\$150 milhões** na remuneração de prestadores em 10 anos.

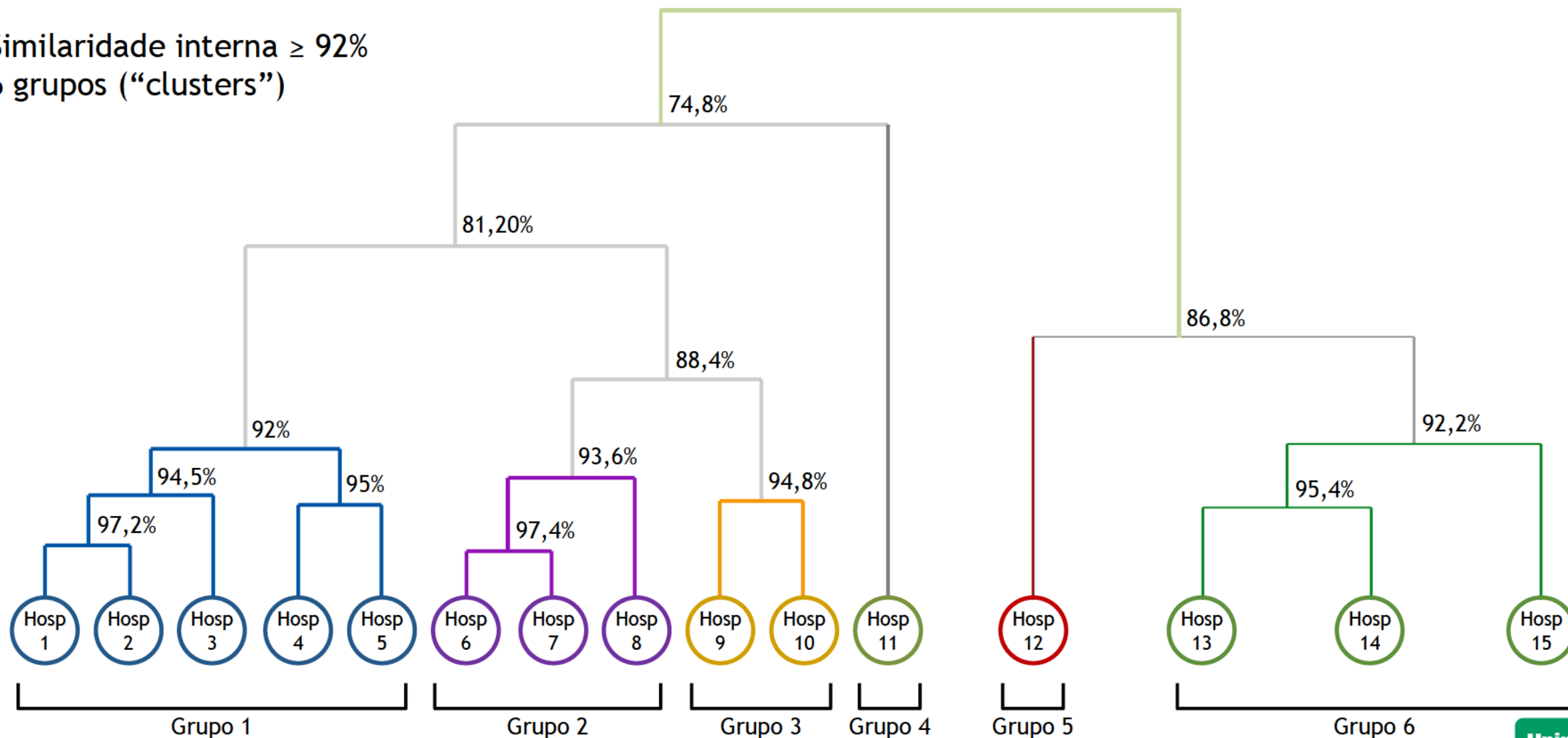
R\$13 milhões investidos em programas de organização das urgências e emergências e melhoria da terapia intensiva.

7 prestadores acreditados

85% das
internações

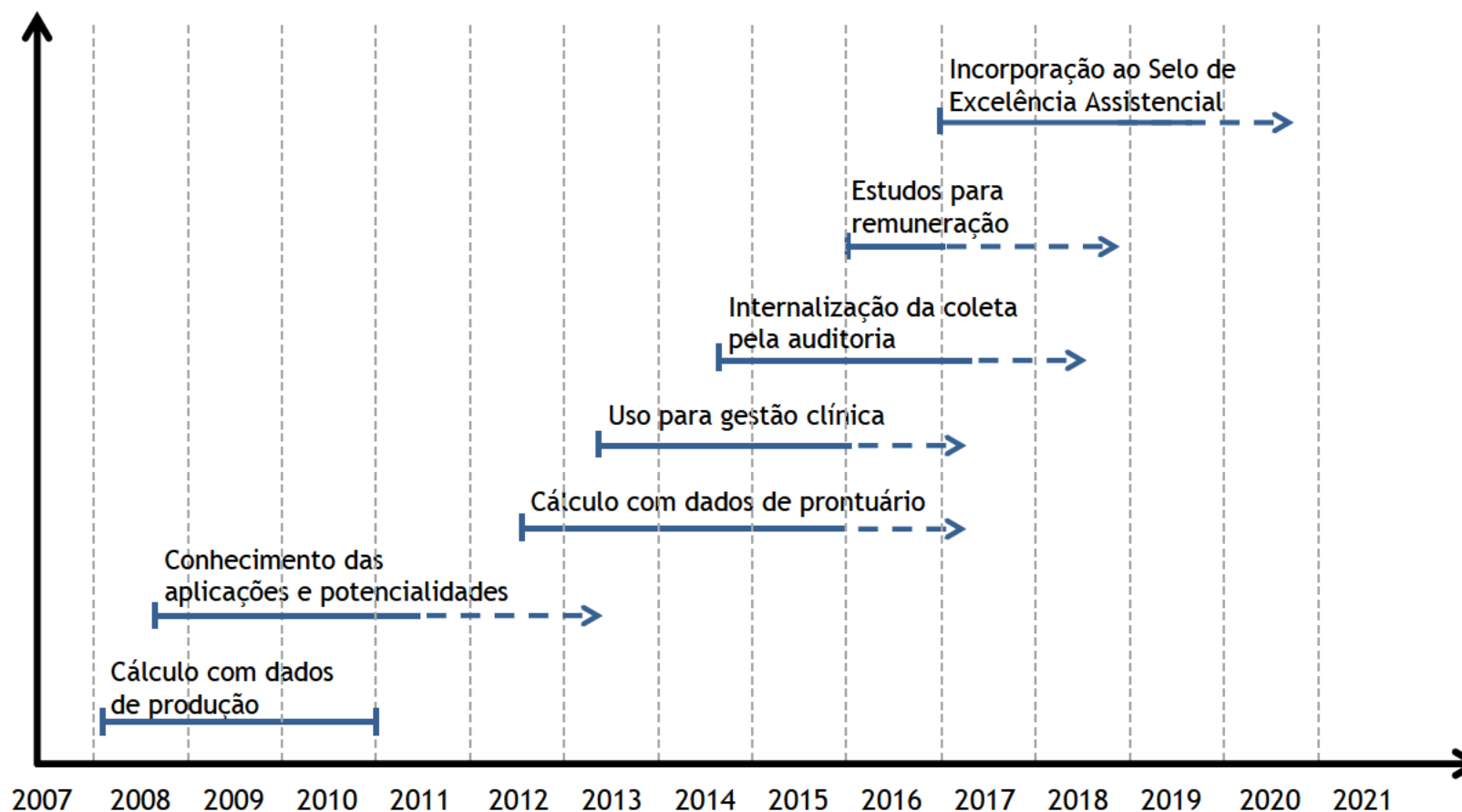
Categorização dos hospitais por nível de complexidade e produção

Similaridade interna $\geq 92\%$
6 grupos (“clusters”)



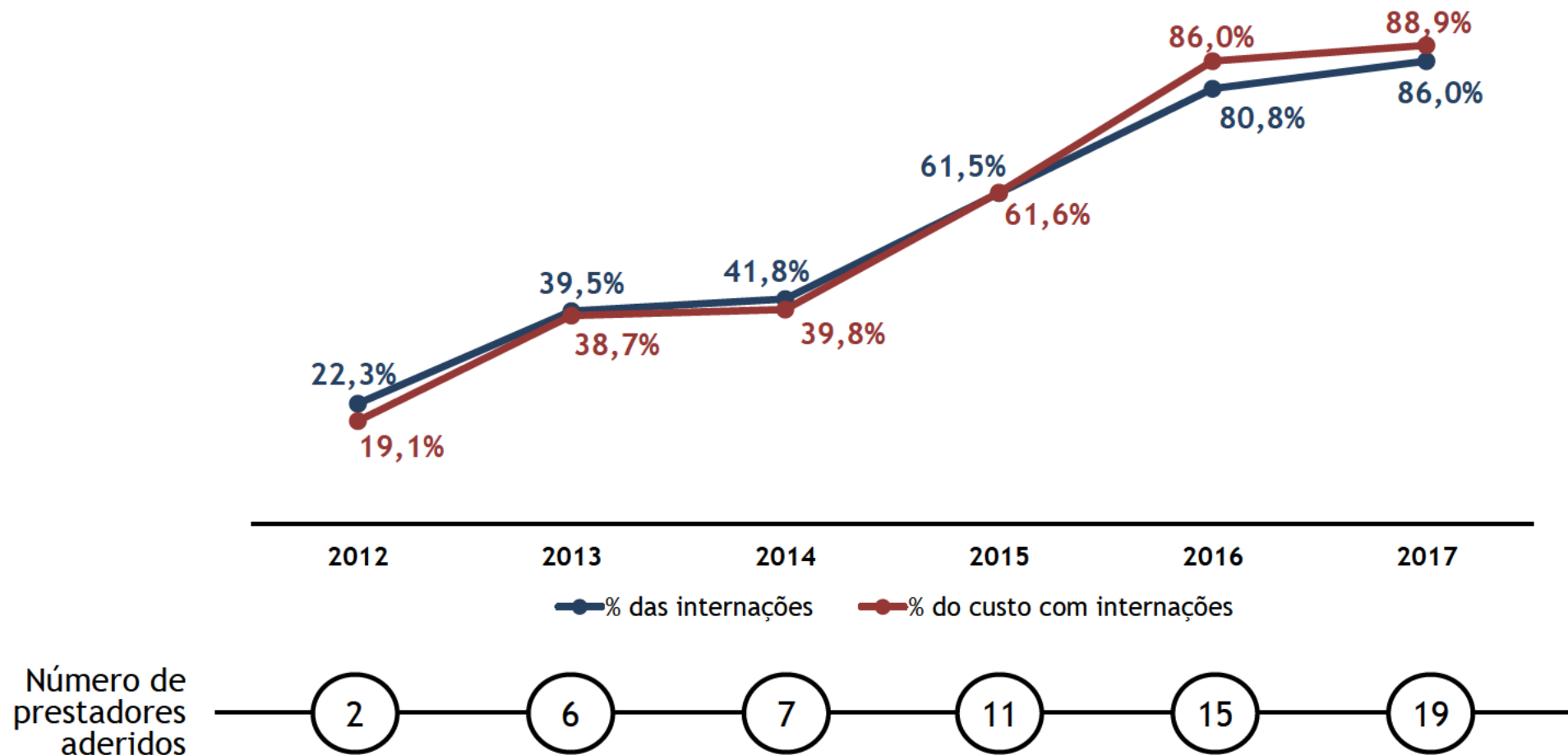
Experiência na implantação dos DRGs na Unimed BH

Linha do tempo:



Experiência na implantação dos DRGs na Unimed BH

Histórico de incorporação de prestadores ao projeto



O que é necessário
para um voo seguro?



Segurança do voo

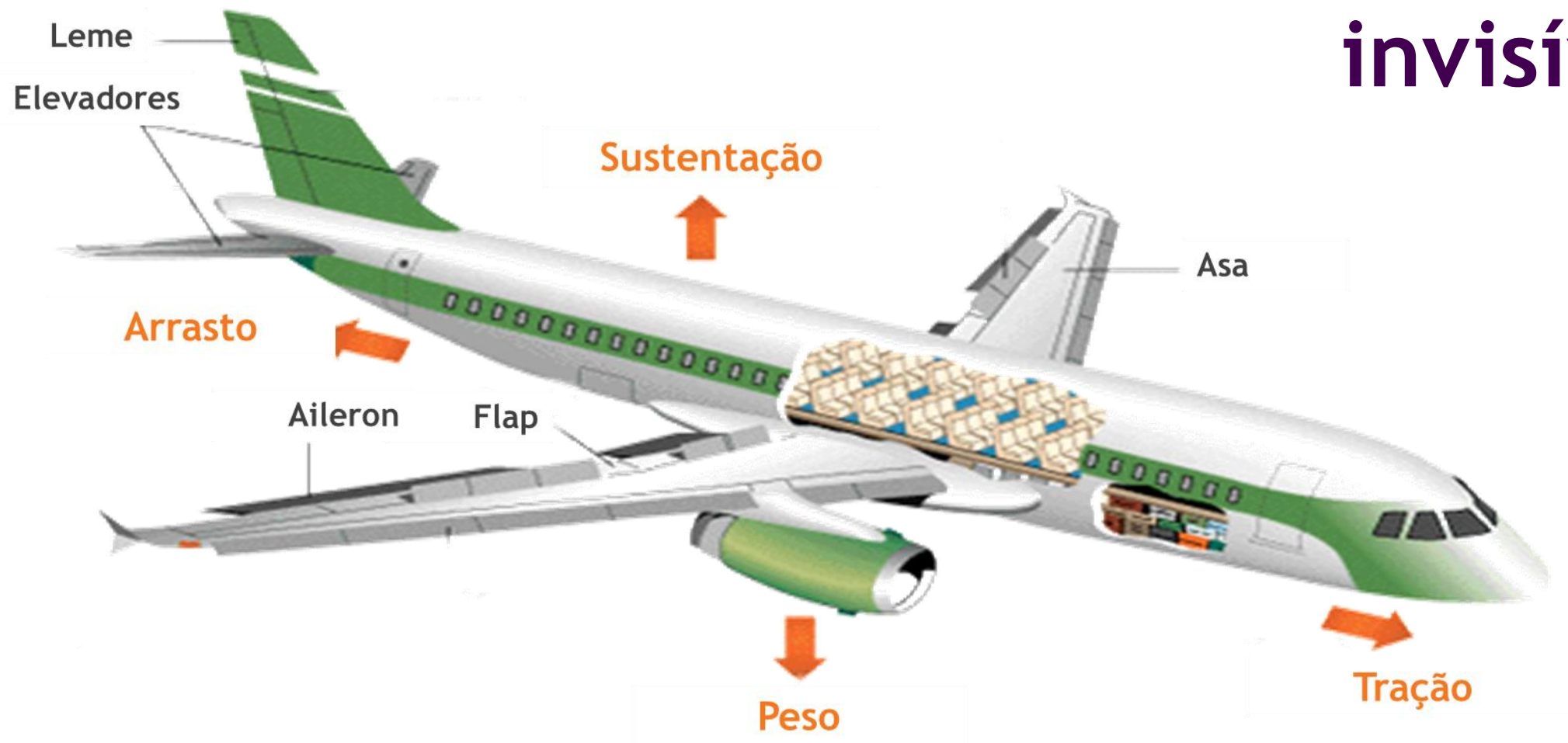


Atributos visíveis

- ▶ Segurança aeroportuária
- ▶ Cinto de segurança
- ▶ Aparelhos eletrônicos em modo avião
- ▶ Simulação de procedimentos em caso de emergência
- ▶ Check de portas

Segurança do voo

Atributos invisíveis



EXCELÊNCIA ASSISTENCIAL

UNIMED-BH

2017



Excelência:

- 1 Qualidade de excelente; primado, repica-ponto.
- 2 Superioridade em qualidade.
- 3 [com inicial maiúscula] Tratamento dispensado a pessoas nobres ou de elevada situação social. Abreviatura: Ex.a.
- 4 MÚS Melodia fúnebre típica de velórios, cantada em uníssono sem acompanhamento; excelença, incelência.

EXPRESSÕES

Por excelência: no mais alto grau.

Ter excelência: ser digno de tratamento diferenciado em razão de sua importância, dignidade, cargo etc.

VALORES a serem INCENTIVADOS

Centrado no **PACIENTE**

Trabalho em **EQUIPE**

Melhoria **CONTÍNUA**

Gestão da **INFORMAÇÃO**
para o **RESULTADO**

Dimensões da Excelência Assistencial para a Unimed-BH



SEGURANÇA

DESEMPENHO ASSISTENCIAL

CERTIFICAÇÃO

ACESSO

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Segurança

Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP)
(Portaria 529, 01 de Abril de 2013)

Fontes: ANS e Ministério da Saúde



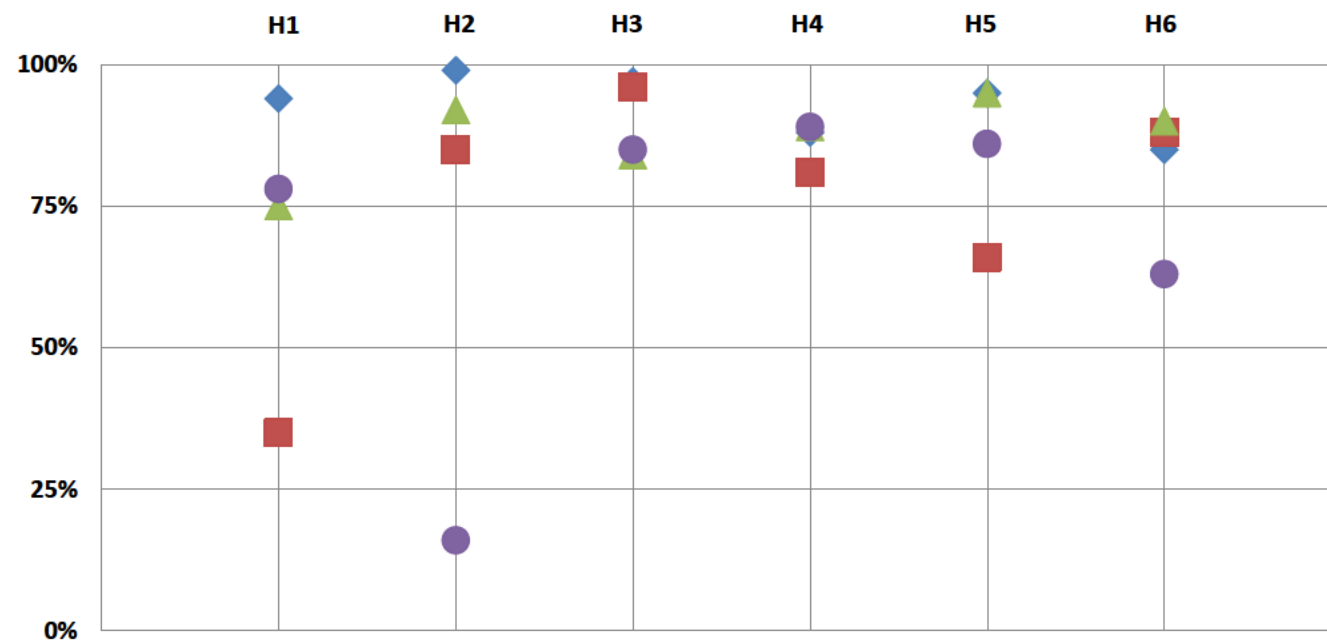
Identificação do paciente

Prevenção de úlcera de pressão

Prevenção de queda

Cirurgia segura

Segurança



- ◆ Identificação do Paciente
- Prevenção de Úlcera por Pressão
- ▲ Prevenção de Queda
- Check-List de Cirurgia Segura

Acesso

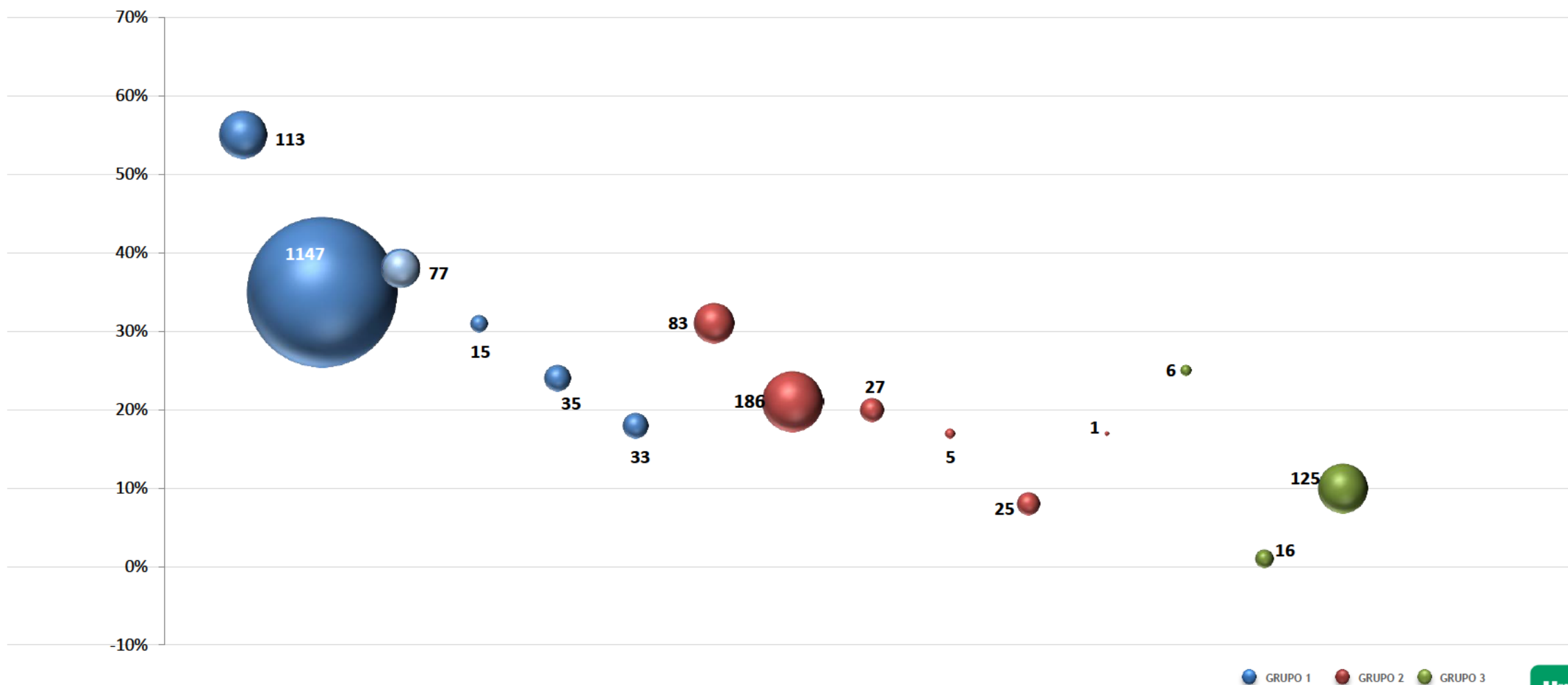


Monitoramento do tempo de espera na urgência e emergência

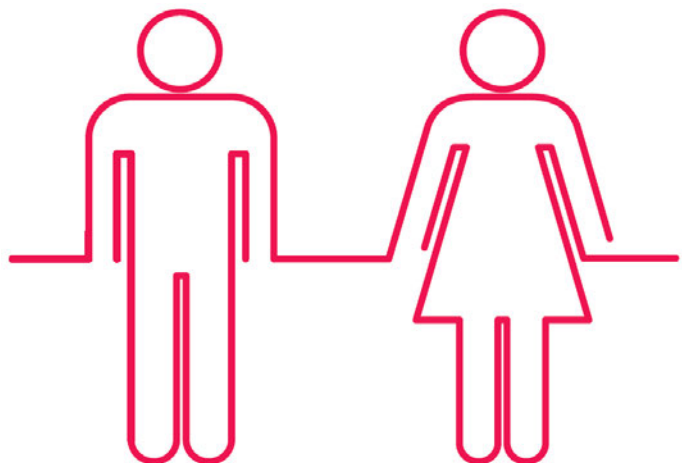
Índice de pacientes internados provenientes do pronto-atendimento com tempo de espera < 12 horas

Acesso

Pacientes com tempo de espera > 12h no PA



Experiência do cliente



O paciente sabe informar:

Nome do médico assistente

O paciente se sente satisfeito:

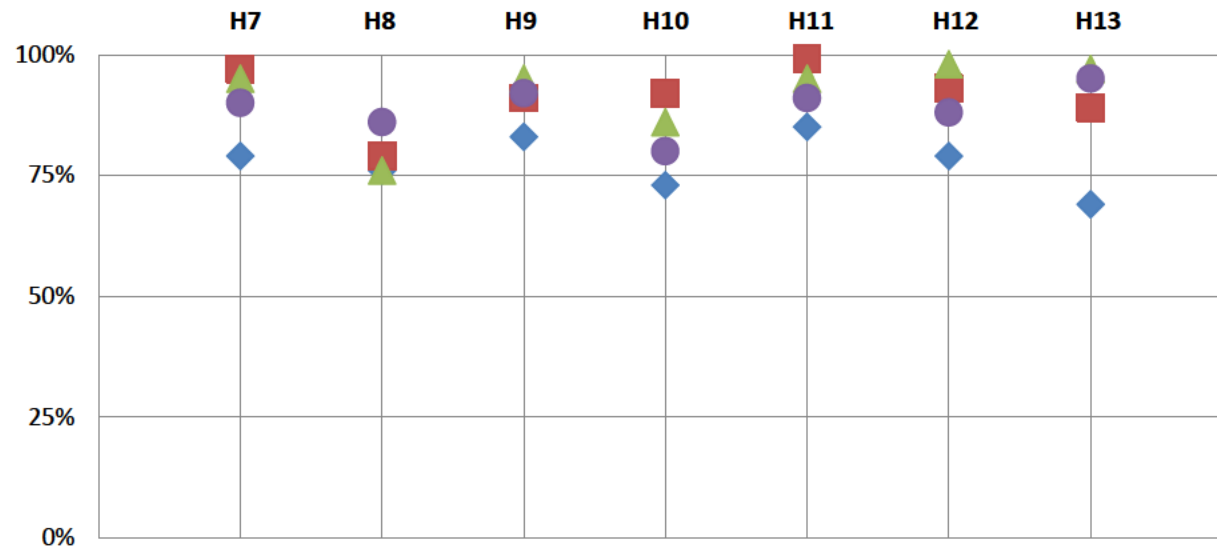
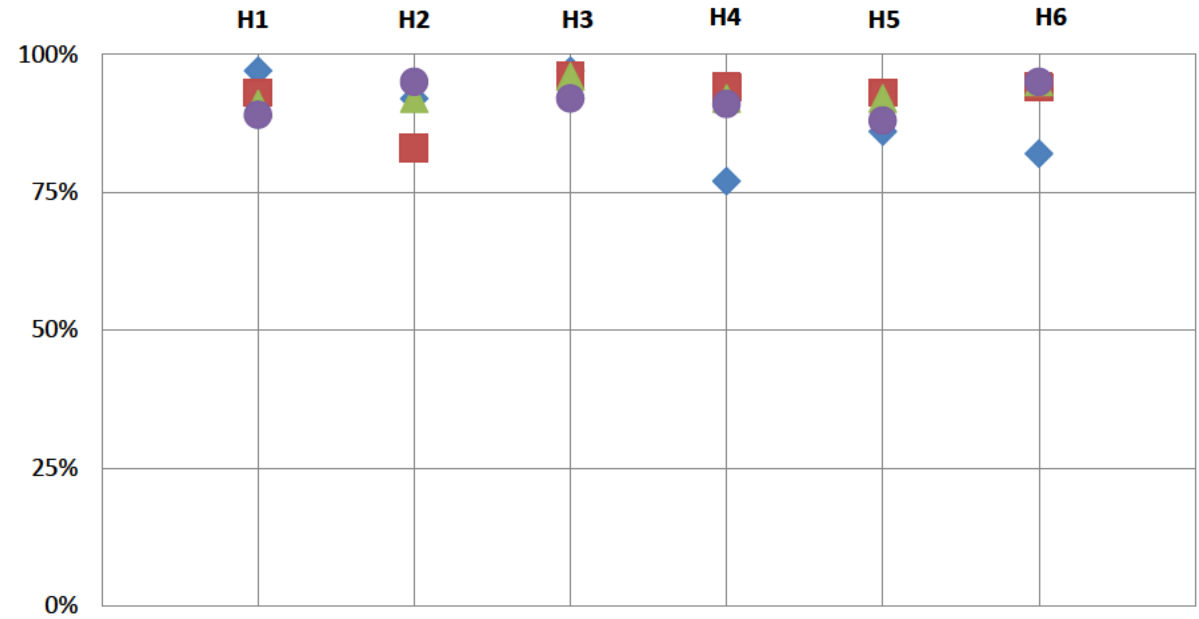
Responsividade da equipe de enfermagem

Manejo da dor

Tempo de realização dos procedimentos

Experiência do cliente

- ◆ Nome do médico
- Manejo da dor
- ▲ Responsividade da Equipe de Enfermagem
- Tempo de Realização dos Procedimentos



Certificação Internacional



Organization Accredited
by Joint Commission International

IMPROVING THE QUALITY AND SAFETY OF
HEALTHCARE FOR EVERY PATIENT ACROSS THE GLOBE



NIAHO SM
CERTIFIED



ACCREDITATION
CANADA

Better Quality. Better Health.

Desempenho



Prontuário Eletrônico

Permanência hospitalar clínica e cirúrgica

Readmissão não planejada em 30 dias

Taxa de **condições adquiridas** selecionadas

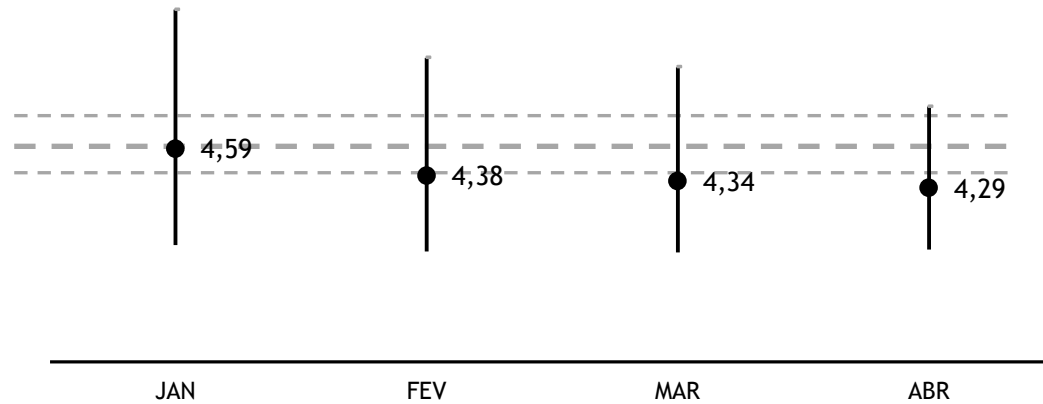
Mortalidade em DRG de **baixo risco clínico**

Proporção de **Partos Normais**

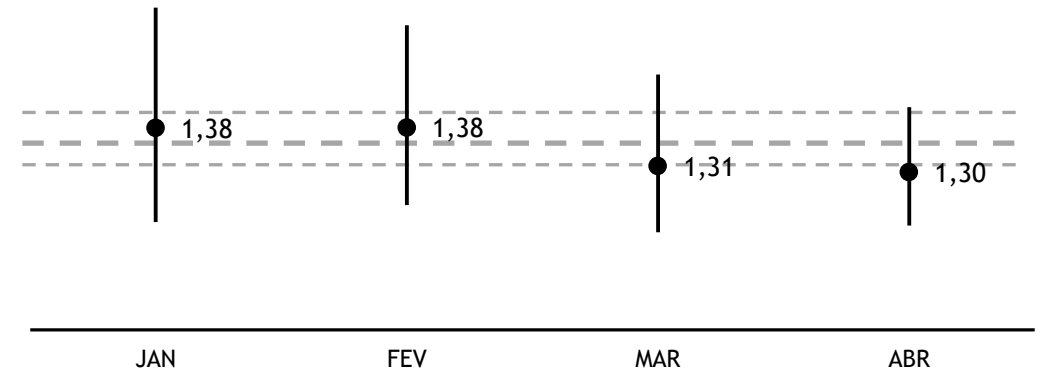
Taxa de **mortalidade neonatal** em recém-nascido de moderado baixo peso (1.500 a <2.500g)

Hospital 'O'

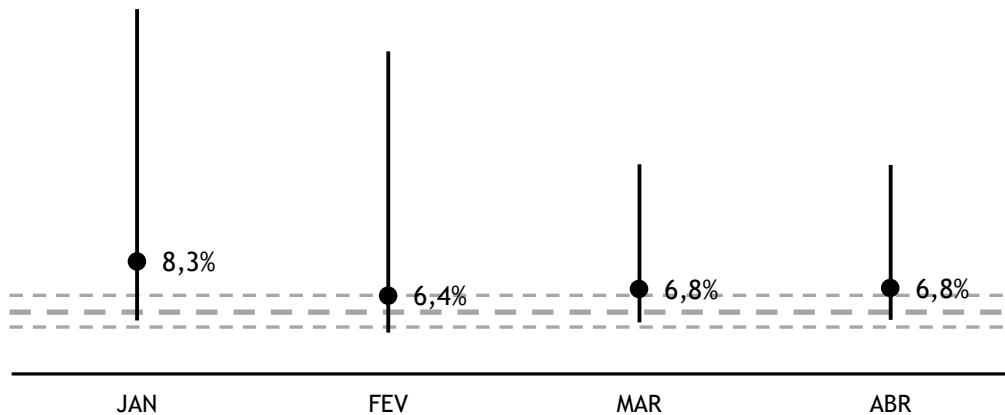
Permanência clínica



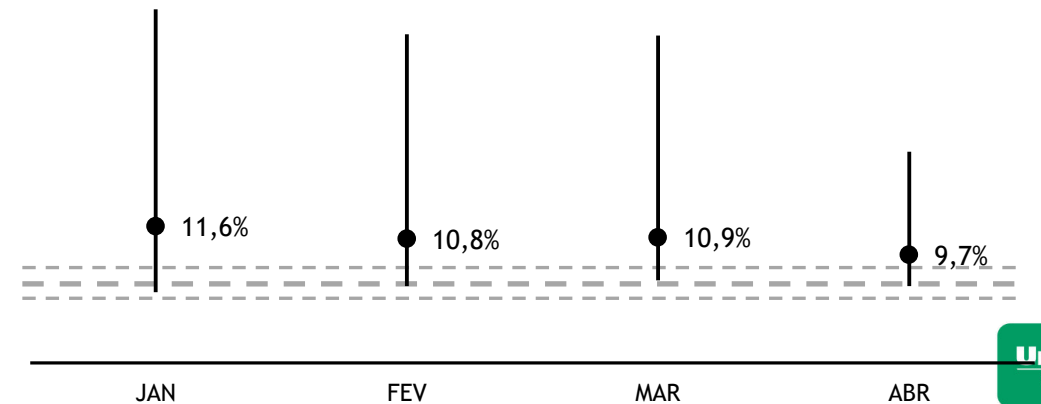
Permanência cirúrgica



Taxa de reinternação em 30 dias



Taxa de condições adquiridas

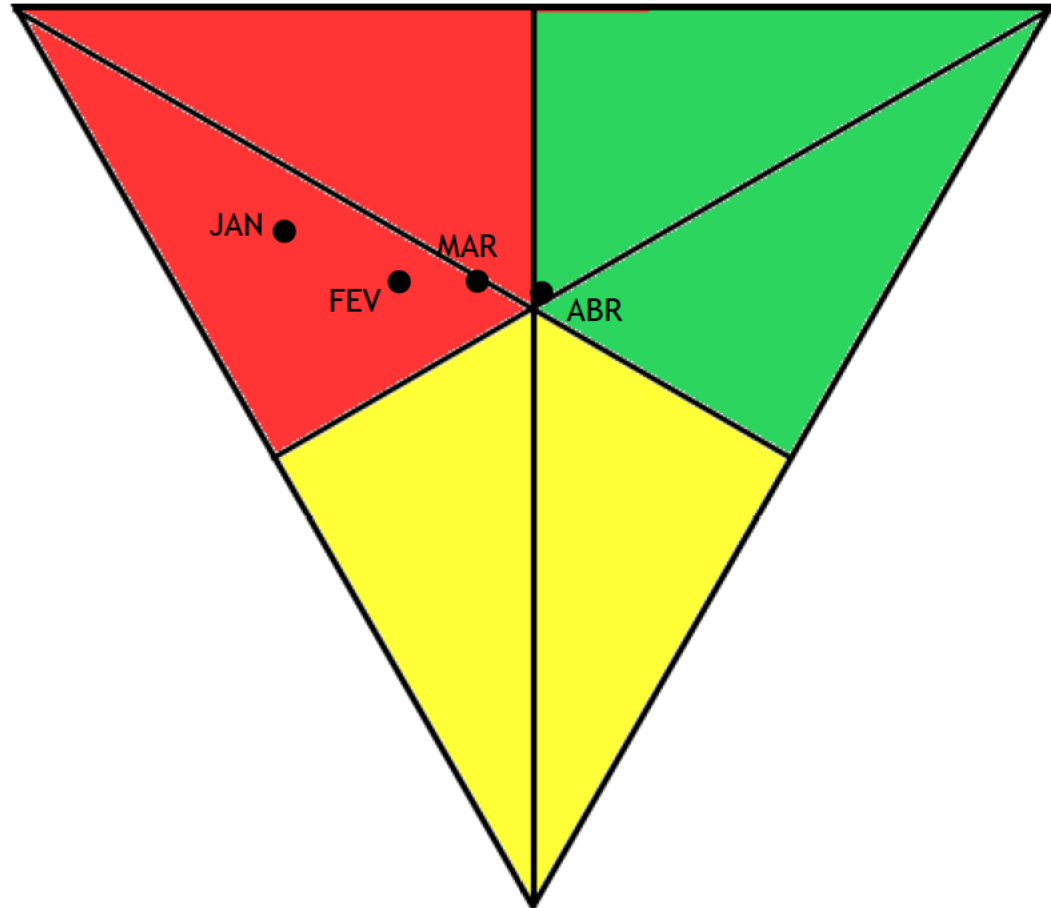


Hospital 'O'

Diagrama ternário

Piorou o resultado

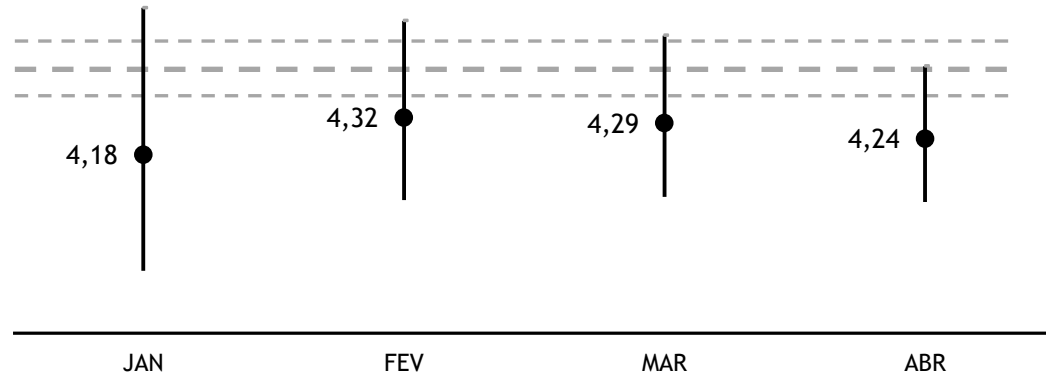
Melhorou o resultado



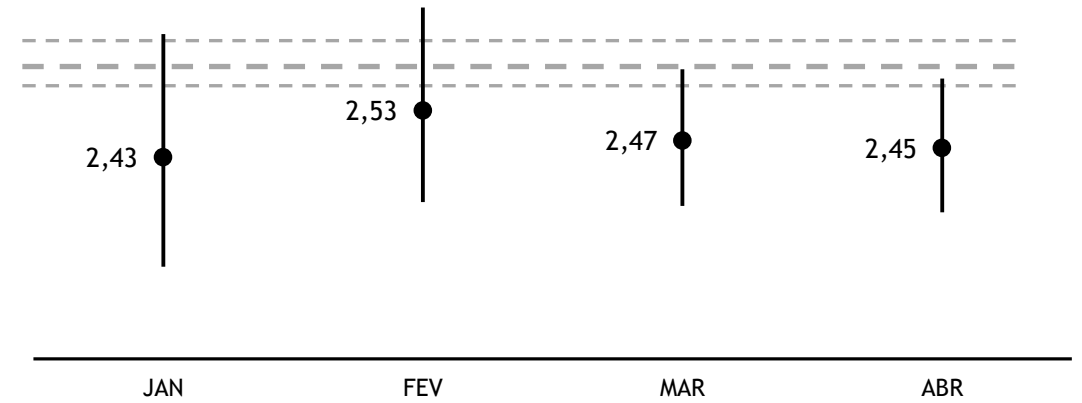
Manteve o resultado

Hospital 'E'

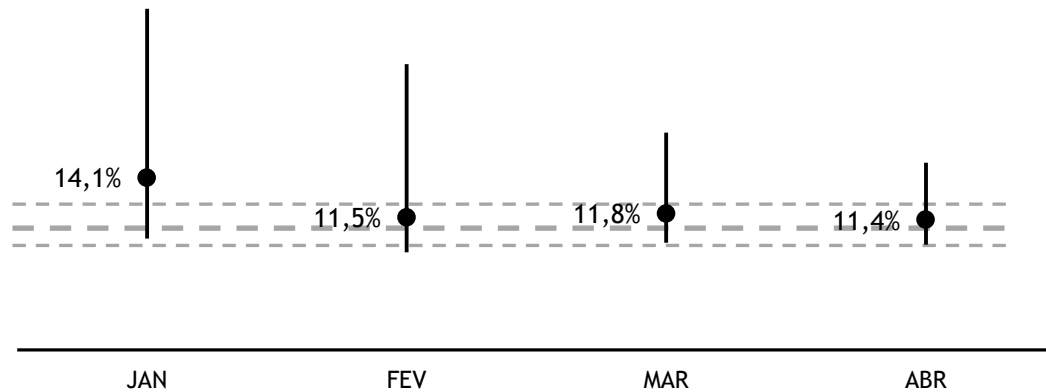
Permanência clínica



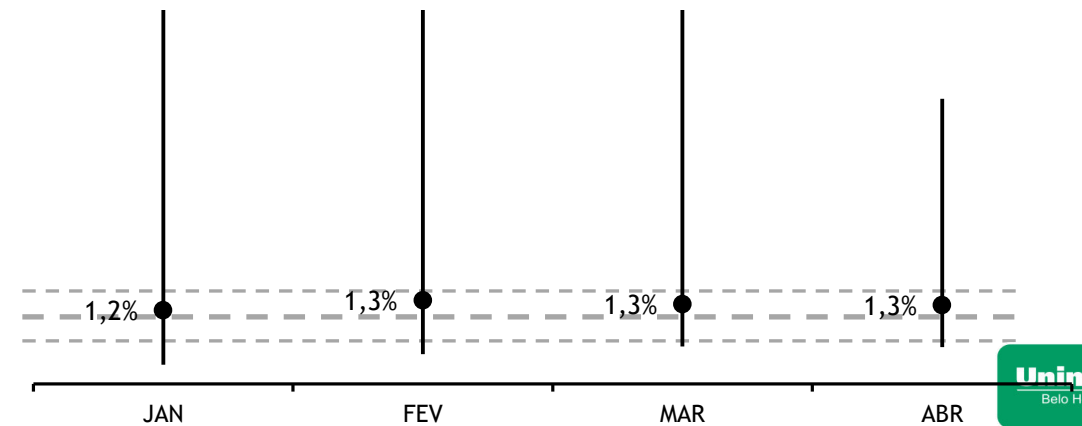
Permanência cirúrgica



Taxa de reinternação em 30 dias



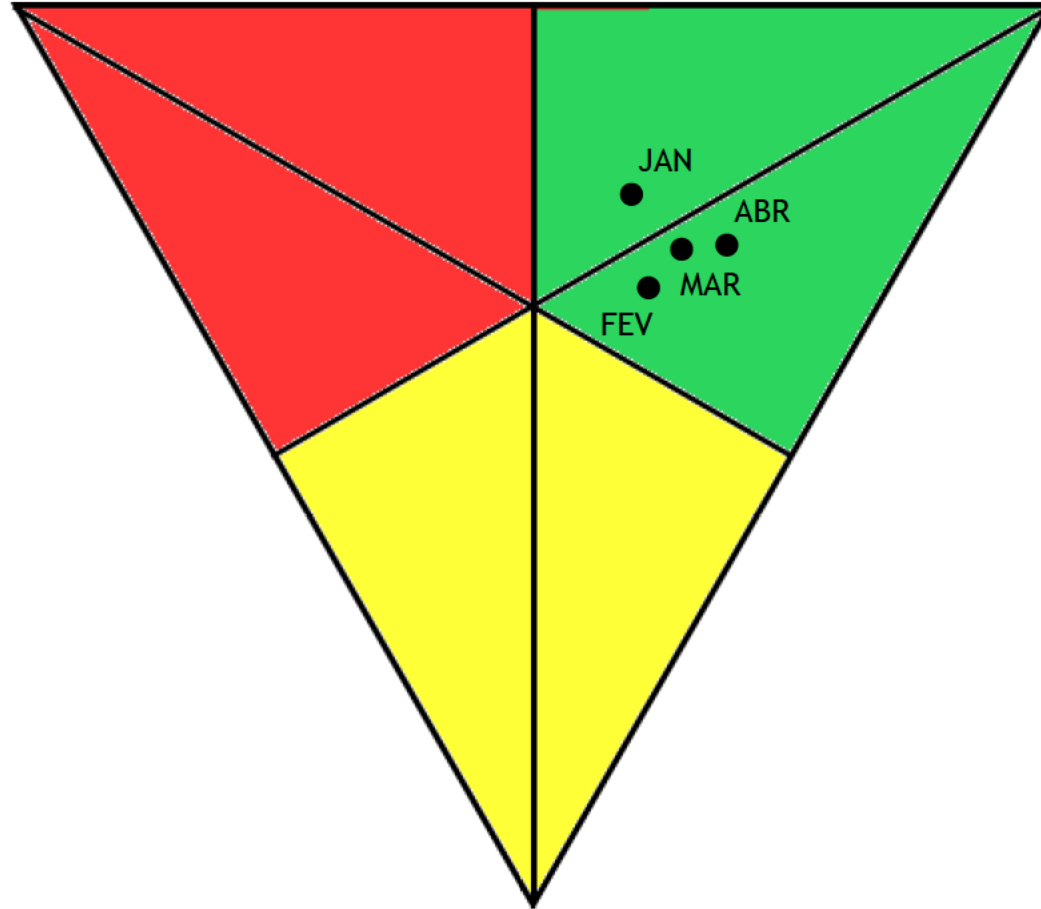
Taxa de condições adquiridas



Hospital 'E'

Diagrama ternário

Piorou o resultado



Melhorou o resultado

Manteve o resultado

DRG: Modelo de Avaliação dos Prestadores

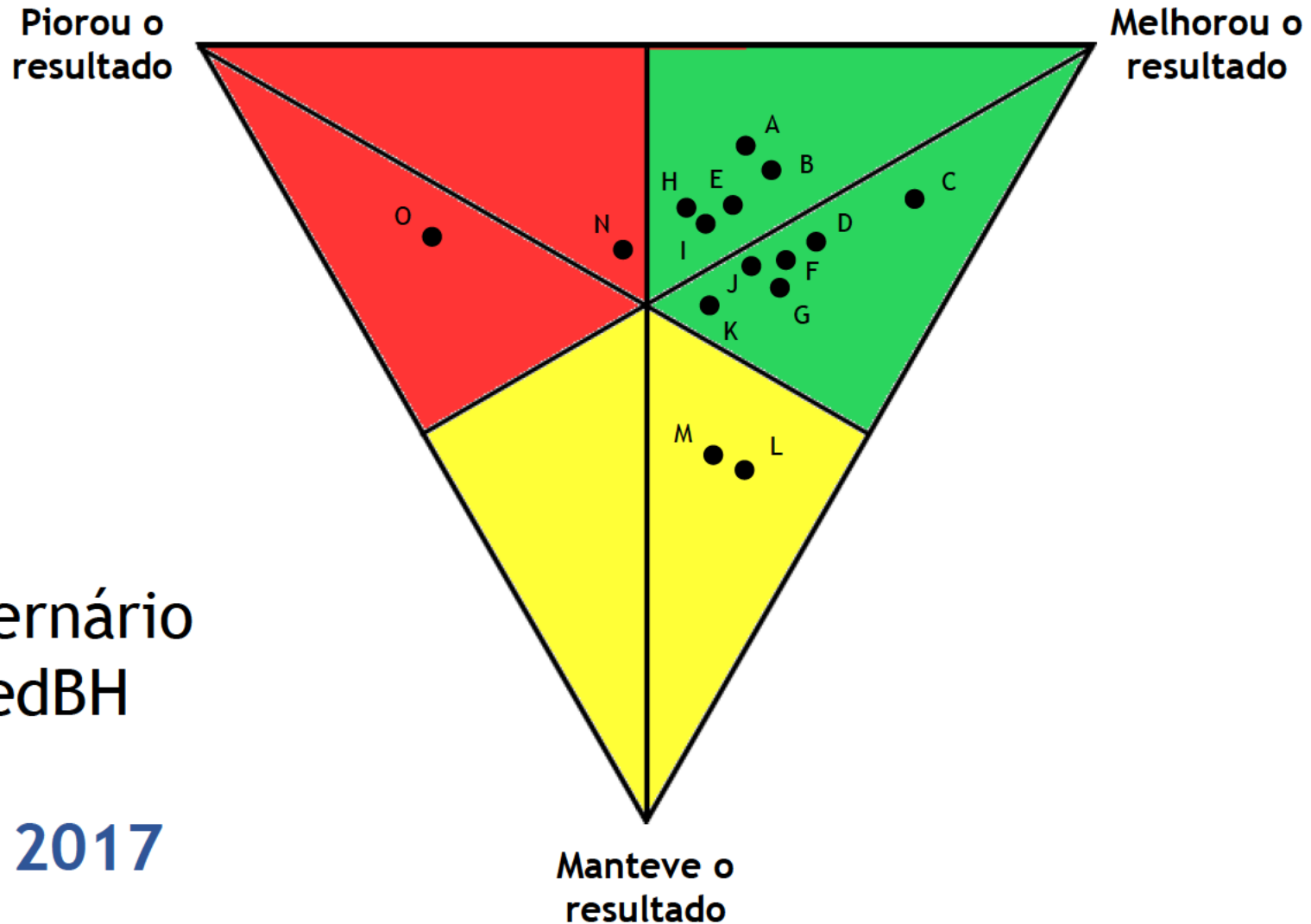


Diagrama ternário
Rede UnimedBH

Janeiro de 2017

DRG: Modelo de Avaliação dos Prestadores

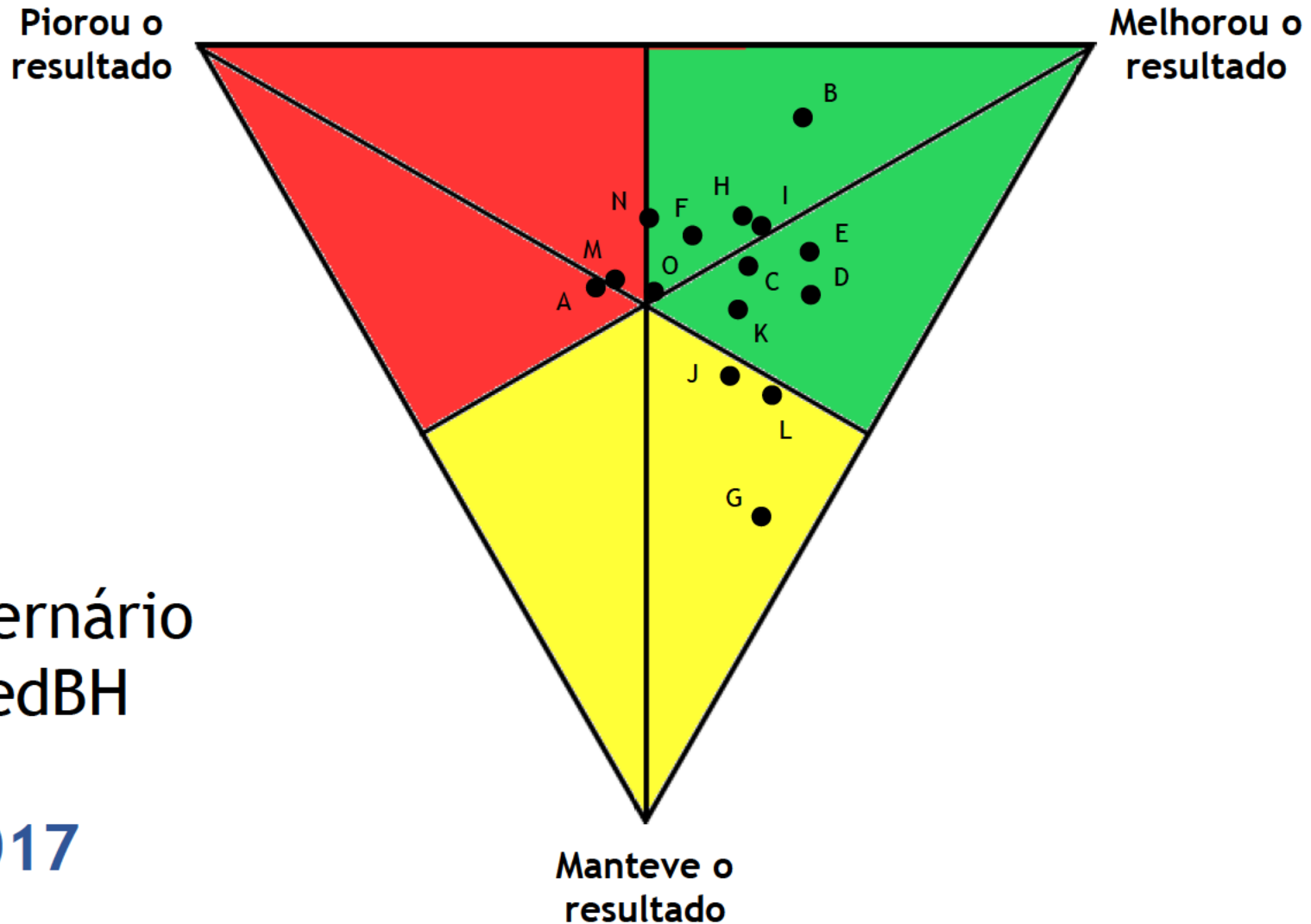
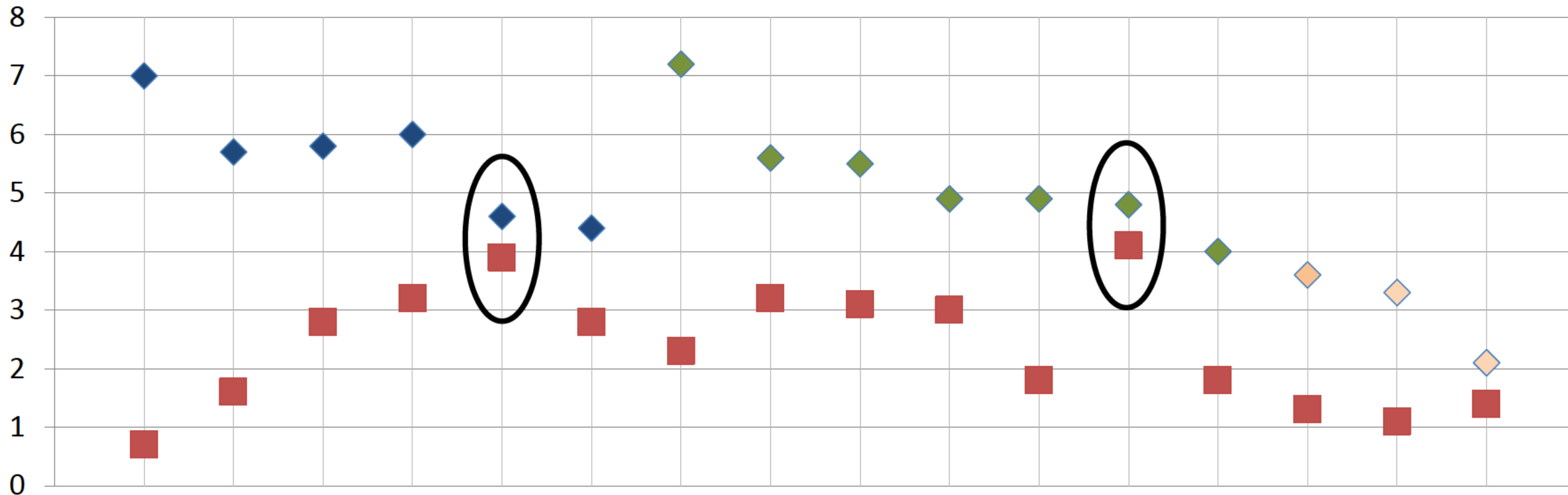


Diagrama ternário
Rede UnimedBH

Abril de 2017

Desempenho

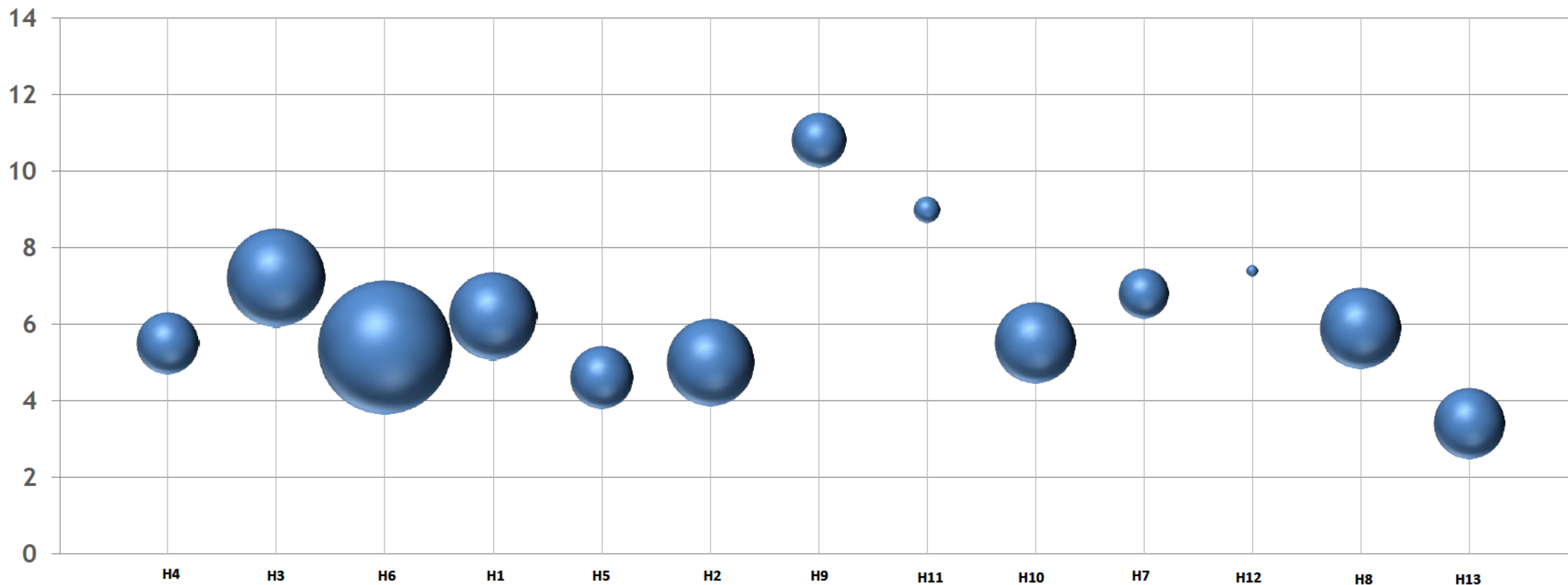
◆ Permanência Clínica (dias) ■ Readmissão < 30 dias (%)



*Readmissão < 30 dias por complicação ou recaída da internação anterior

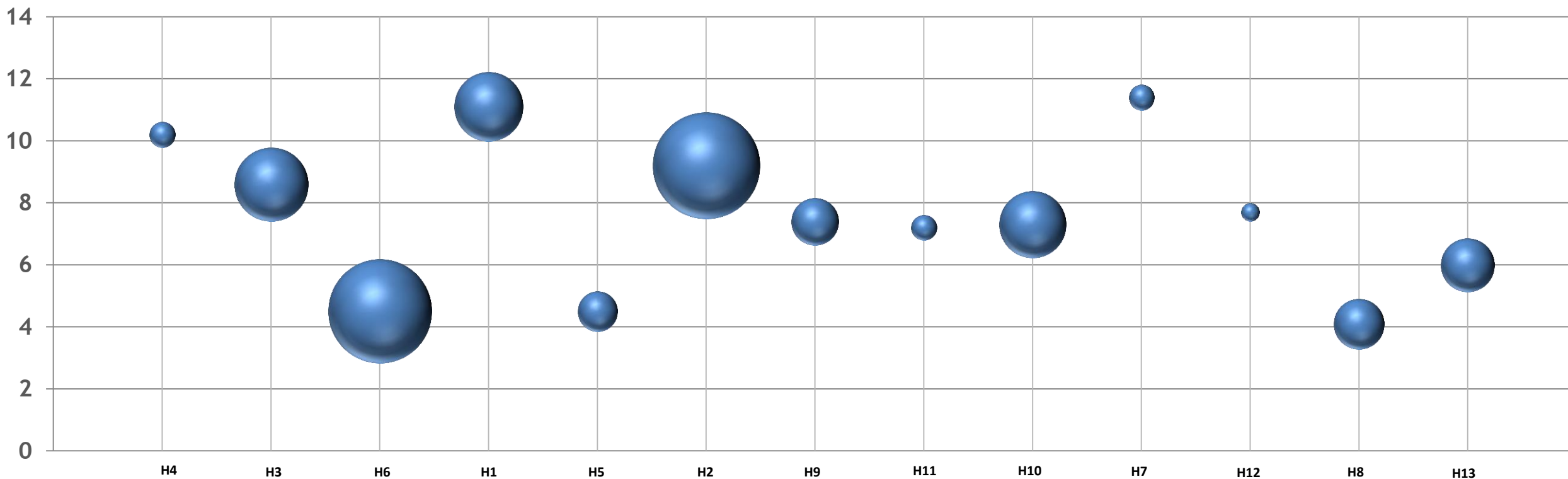
Desempenho

Tempo médio de Permanência Infecção do Trato Urinário (dias)



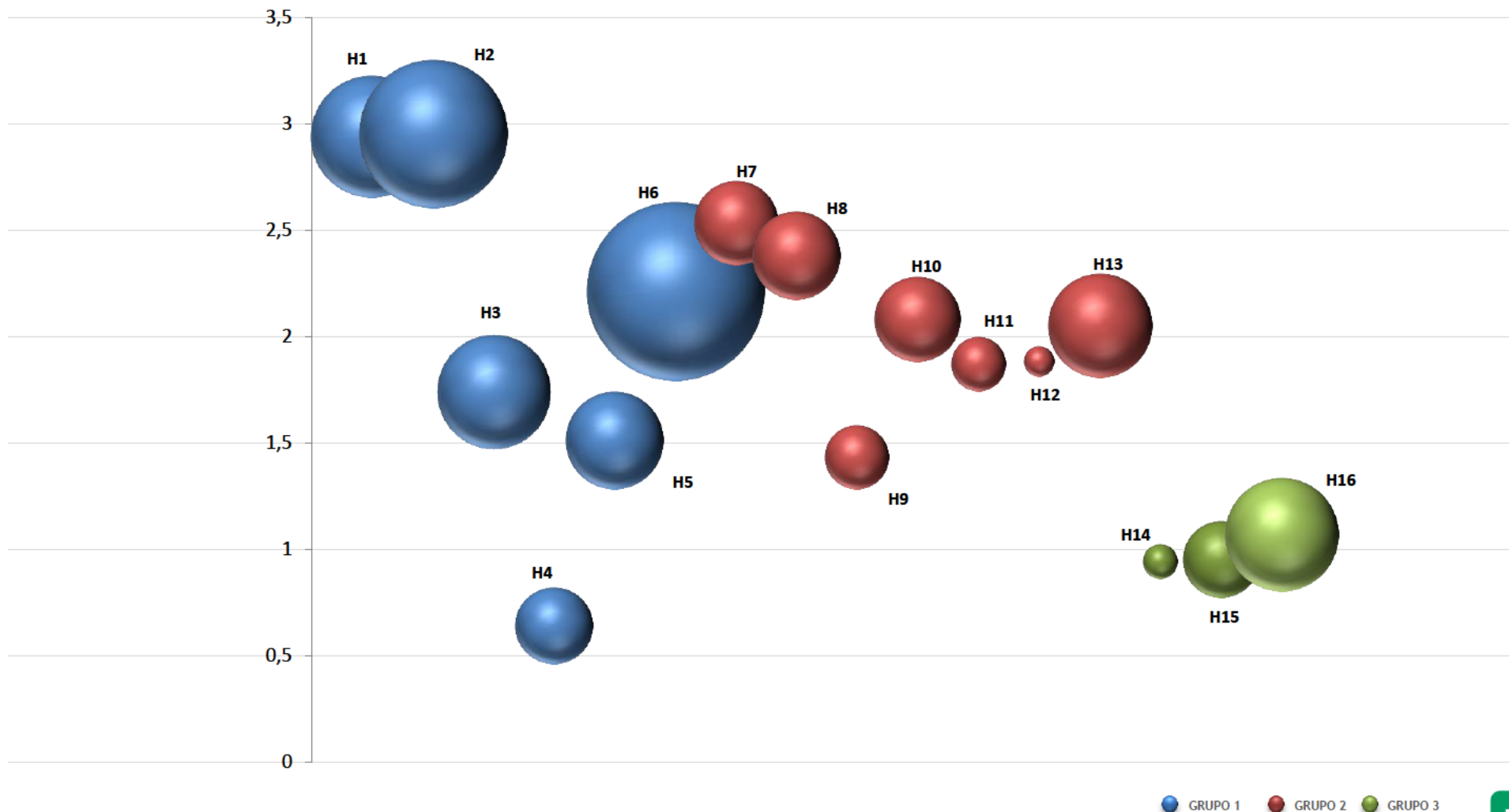
Desempenho

Tempo médio de Permanência Insuficiência Cardíaca e Choque com Complicação (dias)



Desempenho

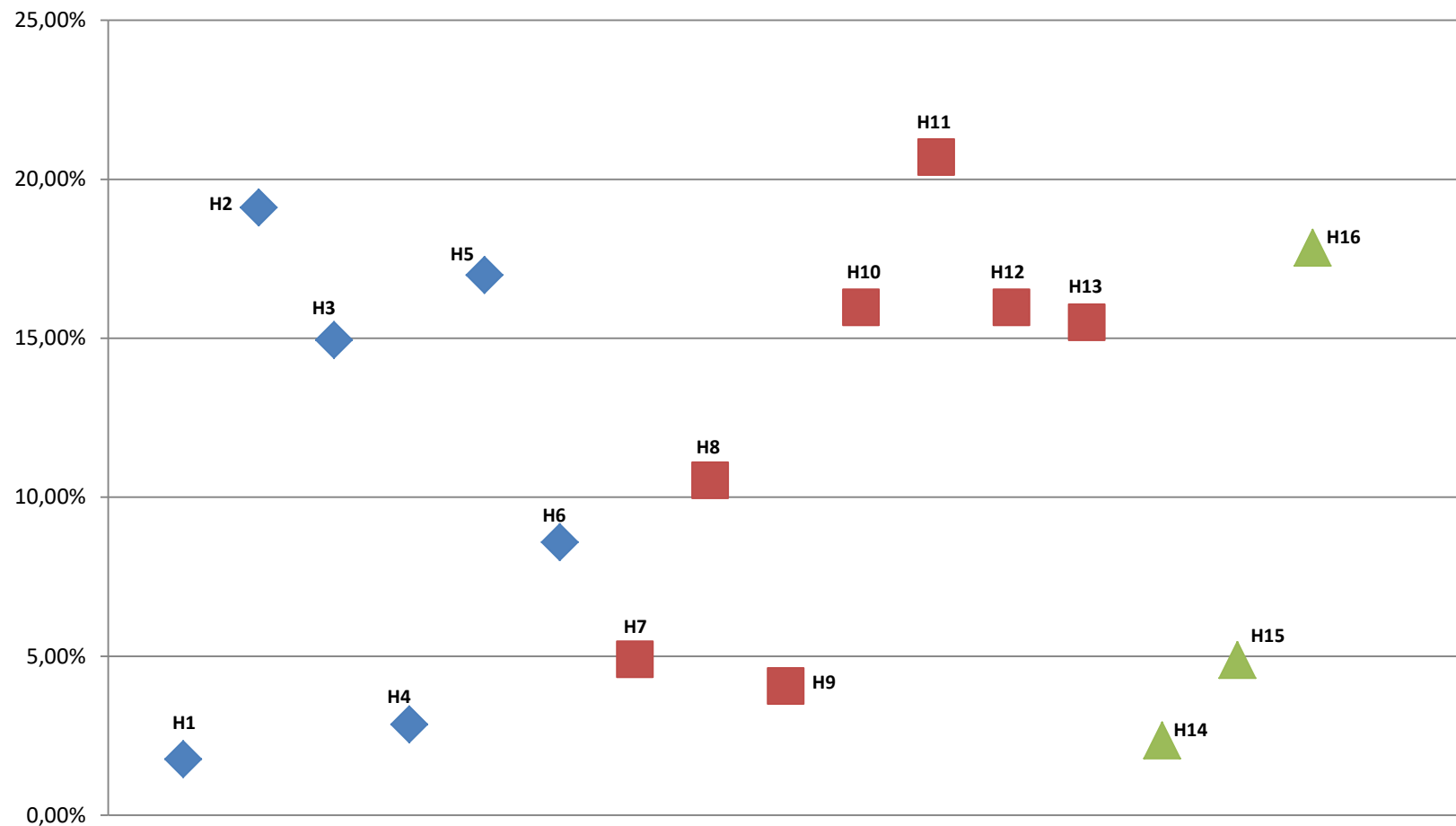
% de readmissão não programada em 30 dias



*Readmissão por complicação ou recaída da internação anterior

Desempenho

Taxa de Condições Adquiridas

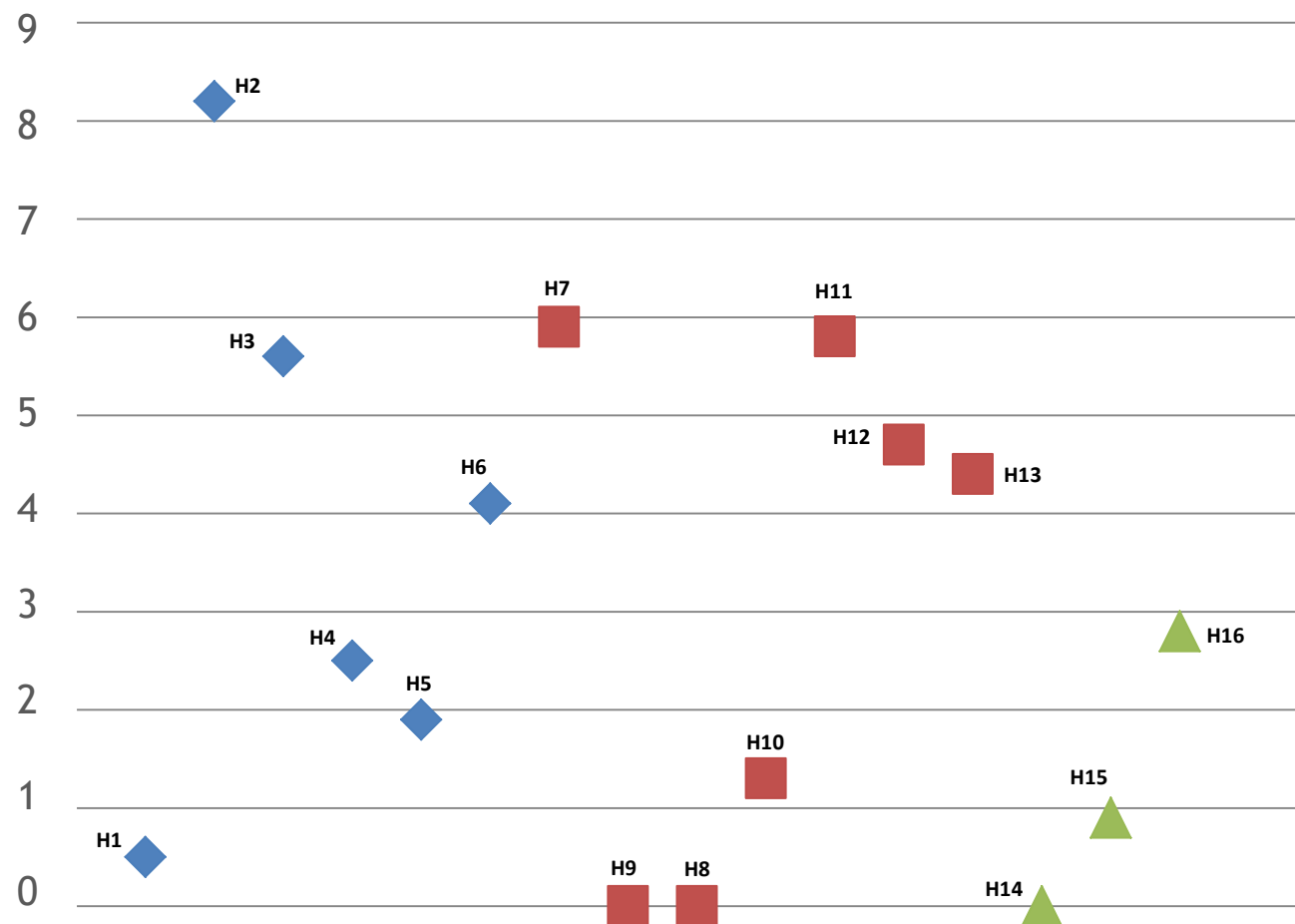


Heterogeneidade dos hospitais nos respectivos grupos.

Impacto frente ao registo em prontuário.

Desempenho

Taxa de Úlcera por Pressão (por 1000 internações)



Heterogeneidade dos hospitais nos respectivos grupos.

Impacto frente ao registro em prontuário.

Selo de Excelência Assistencial ONCOLOGIA - Unimed-BH

Segurança

- Identificação do paciente
- Segurança medicamentosa

Acesso

- Tempo para início de tratamento antineoplásico
- Tempo de espera para internação: do PA para o leito

Desempenho

- Prontuário
- Terapia antineoplásica 30 dias antes do óbito
- Sobrevida

Experiência do Cliente

O paciente sabe informar: O telefone de urgência

O paciente se sente satisfeito: Manejo da dor







Certificação Internacional



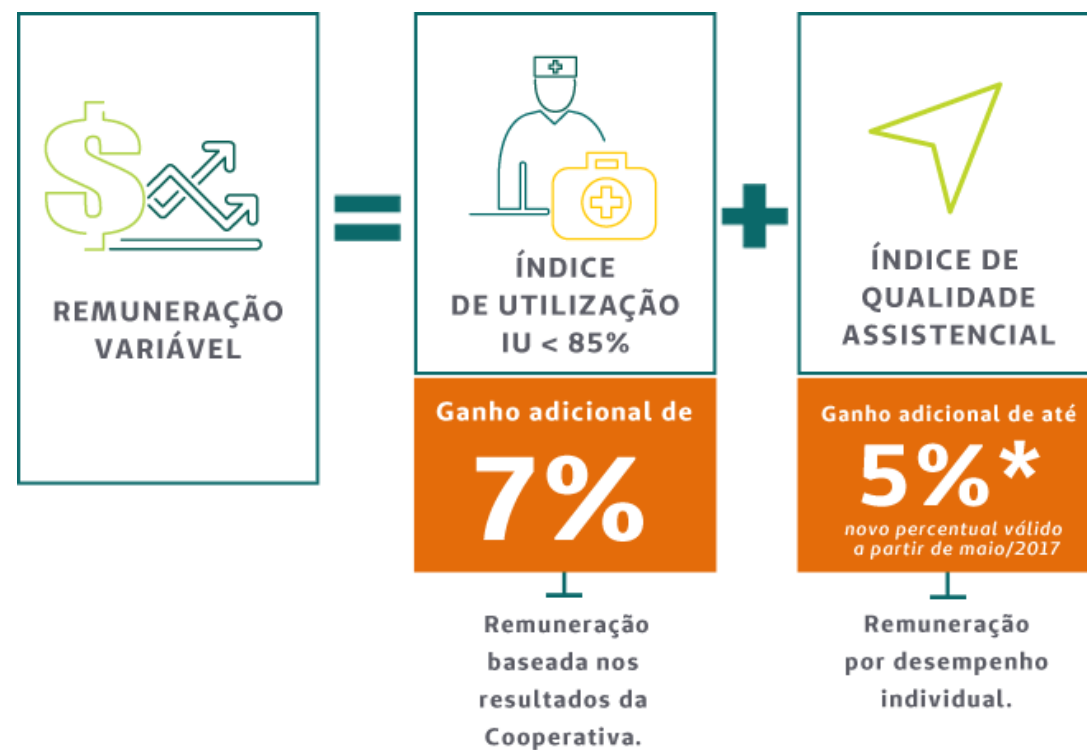
ACCREDITATION
CANADA
Better Quality. Better Health.



Modelo do Incentivo

| Dimensões | Percentual |
|--|--|
|  |  60% |
|  |  80% |
|  |  100% |

Indicador de qualidade para médicos cooperados



- **47** especialidades médicas
- **316** indicadores
- **R\$ 64,2** milhões já distribuídos

Lições aprendidas

- ▶ Como conduzir a estratégia junto à alta direção da operadora?
- ▶ Escolha do agrupador!
- ▶ Gestão da mudança junto às equipes: coleta de produção, auditoria assistencial, contratos e relacionamento.
- ▶ Como superar a desconfiança?
- ▶ Escolha do modelo de incentivo e auditoria externa do resultado
- ▶ Escolha de indicadores e método de cálculo
- ▶ Monitoramento diário do processo evolutivo nos hospitais
- ▶ Novas rotinas de treinamentos



Sérgio A. L. Bersan

Superintendente de Provimento de Saúde

