

Manual do Coordenador Médico PS-Unimed Piracicaba

SETOR DE QUALIDADE

ARPEN GESTÃO E SAÚDE

Seja bem vindo (a), Dr (a). É com grande prazer que recebemos você em nosso time.

A Arpen é uma empresa de gestão médica que tem como propósito cuidar de pessoas e como princípios, o respeito, a transparência e a ética.

Para padronizar todas as atribuições dos nossos coordenadores, organizamos um Manual, o qual estamos disponibilizando a fim de esclarecimento de dúvidas e organização pessoal de cada um.

Sendo assim, para que nosso trabalho seja completo, claro e eficiente solicitamos ao nosso coordenador:

1. Oferecer suporte técnico remoto 24/7 ao grupo médico setorial, esclarecendo as rotinas e fluxos de atendimento. Para tanto, deverá ter conhecimento da unidade assistencial em questão, a fim de se manter atualizado acerca do funcionamento dessa, bem como dos procedimentos já existentes e daqueles que virão a ser implementados para a melhoria da gestão e assistência prestadas.
2. Gerir e organizar a unidade/setor, no que tange aos serviços e procedimentos médicos.
3. Gerenciar, organizar e treinar os profissionais médicos para o atendimento da demanda da unidade, especialmente no que tange a recepção dos mesmos, informes sobre cadastro junto à Arpen para reporte à empresa contratante.
4. Elaborar e definir de fluxos de trabalho, normas, rotinas e protocolos, quando necessário. Recorrer a direção , sempre que dúvidas ou questionamento surgirem e forem superiores à sua autonomia. Segue os contatos em caso de dúvidas e suporte referentes a:
 - Qualidade (metas e indicadores): Larissa Madureira (41) 99183- 1771;
 - RM- Relacionamento Médico (contratos e cadastro): Aline Zenere (41)99193-5751
 - Operacional (escalas): Janaina Prado (41)99286-8052
 - Assistência (fluxos e protocolos novos): Dr Caio Jorge (18) 99782-1776
 - Diretor Técnico Unimed (fluxos e protocolos já existentes): Dr João Paulo Mainardi (19) 99718-1497

5. Realizar a supervisão dos postos que atuam em sinergia com o médico, garantindo a execução dos serviços dentro das normas de boas práticas e qualidade estabelecidas. Pontuar a direção técnica sempre que necessário;
6. Estabelecer a interface entre a contratante e a equipe médica, visando adequações quando necessário.
7. Responder queixas e reclamações pertinentes as queixas médicas.
8. Trabalhar os princípios da Arpen junto ao contratado e da contratante, assim como frente ao corpo clínico, fomentando a união da equipe, a excelência na execução do contrato visando qualidade e o alcance das metas estabelecidas;
9. Realizar rotina de governança clínica a fim de criar no ambiente de trabalho o estímulo a melhoria contínua. Diagnosticar as fragilidades, levar à ciência da Diretoria Técnica e estabelecer planos de ação para as demandas identificadas;
10. Realizar relatório de governança clínica e reunião com a Diretoria do Hospital mensalmente, com data sugerida pela mesma.
11. Auxiliar nas atividades assistências quando necessário, seja na constituição das escalas quando incompletas, na orientação de fluxos, na realização de procedimentos ou de condutas;
12. Acompanhar diariamente a taxa de cumprimento das metas e promover, junto à equipe, a gestão dos processos para que sejam atingidas as metas estabelecidas em contrato; (Anexo 1 e 2)
13. Conhecer e avaliar cada médico da equipe supervisionada.
14. Auxiliar nas solicitações e questionamentos dos médicos.
15. Realizar as coberturas da escala de eventuais plantões em aberto e/ou “furos” na escala, por qualquer eventualidade que seja, garantindo a assistência ininterrupta;
16. Realizar avaliações do corpo clínico, avaliação da performance médica, reportar em destaques e melhorias em planilha, relatório ou reunião de governança. Modalidade a critério elencada pela contratante;

17. Ser exemplo de postura e ética, respeitar e estimular o uso de jalecos e EPI's.



18. Caso necessite se ausentar, comunicar com antecedência a Direção do Hospital e nomear médico substituto, capaz de responder pelas demandas inerentes do cargo.

Seja Bem Vindo(a) à Arpen Saúde!

Dra Larissa Madureira
Arpen Saúde

Anexo 1 – Metas Pediatria

PEDIATRIA	
INDICADOR	PROPOSTA
Retorno em Consultas no PA em até 72 horas pelo mesmo CID	< 13%
Solicitação de exames LAB para casos VERDE	<15%
Solicitação de exames LAB para casos AZUL	<15%
Solicitação de exames IMG para casos VERDE	<15%
Solicitação de exames IMG para casos AZUL	<20%
% Internações AZUL e VERDE - PEDIATRIA	< 02%
Tempo Médio para espera médica para atendimento após a abertura de ficha na recepção ABAIXO DE 01:00 para pacientes classificados como Amarelo e Verde	<01:00:00
Pacientes VERDE medicados no PA	<15%
Pacientes AZUL medicados no PA	< 20%
NPS	>70
% Seguimento de Protocolos Institucionais (SEPSE, ITU, ICC, AVC)	Acima de 90%

*As métricas em vermelho deverão ser avaliadas quanto as aferições (locais de retirada de dados).

Anexo 2 – Metas Clínica Médica

ADULTO	
INDICADOR	PROPOSTA
Retorno em Consultas no PA em até 72 horas pelo mesmo CID	<14%
Solicitação de exames LAB para casos VERDE	<30%
Solicitação de exames LAB para casos AZUL	<15%
Solicitação de exames IMG para casos VERDE	<15%
Solicitação de exames IMG para casos AZUL	<20%
% Internações AZUL e VERDE - ADULTO	< 03%
Tempo Médio para espera médica para atendimento após a abertura de ficha na recepção ABAIXO DE 01:00 para pacientes classificados como Amarelo e Verde	<01:00:00
Pacientes VERDE medicados no PA	<30%
Pacientes AZUL medicados no PA	< 20%
NPS	>70
% Seguimento de Protocolos Institucionais (SEPSE, ITU, ICC, AVC)	Acima de 90%

*As métricas em vermelho deverão ser avaliadas quanto as aferições (locais de retirada de dados).