



HOSPITAL UNIMED RESENDE

Certificado N° 1037-006-295  
Validade: 09/01/2028

DNV

# HOSPITAL UNIMED RESENDE

# DIRETORIA EXECUTIVA UNIMED RESENDE



**Dr. José Carlos  
Pires de Souza**

Diretor  
Presidente



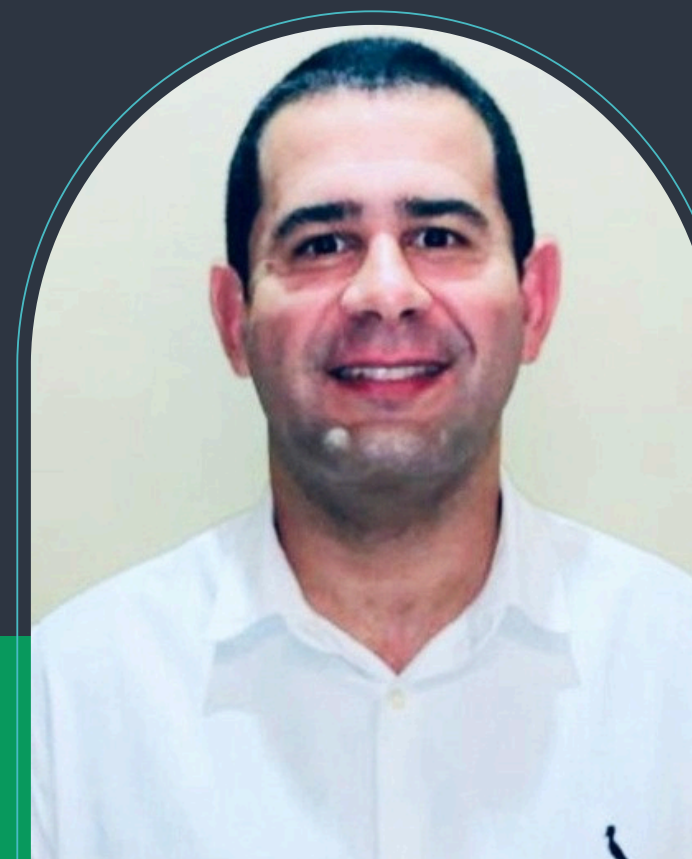
**Dr. Mauro  
Henrique Frulane**

Diretor Vice  
Presidente



**Dr. João Alberto  
da Cruz**

Diretor Econômico-  
Financeiro



**Dr. Filipe  
Nascimento Reis**

Diretor  
Administrativo



# DIRETORIA/ ADMINISTRAÇÃO HUR



**Dr. Fabrício Araújo**

Diretor  
Técnico



**Luiz Saldanha**

Superintendente  
Administrativo

# UNIDADES FUNCIONAIS HUR



## **PA Adulto**

- 2 macas sala vermelha
- 4 macas de observação
- 7 poltronas



## **PA Infatil**

- 6 macas de observação
- 1 maca de sala vermelha
- 7 poltronas



## **UTI**

- 10 leitos
- OBS: 1 de isolamento



## **UTI NEO/PED**

- 9 leitos Neonatais
- 6 leitos pediátricos



## **Centro Cirurgico**

- 5 salas



# UNIDADES FUNCIONAIS HUR



## **UI 2º andar**

- 31 leitos:
- 22 Enfermarias
- 09 Aptos com 2 VIPS



## **UI 3º andar**

- 32 leitos:
- 13 Enfermarias
- 06 Aptos



## **Laboratório**

- atendimento ambulatorial
- urgências e emergências



## **Central de Imagem**

- Tomografia
- Raio – x
- Mamografia
- Densitometria
- Ultrassom
- Endoscopia e Colonoscopia



## **Quimioterapia**

- 4 poltronas
- 1 leito





# Identidade Organizacional

## Essência Unimed

### CRENÇAS

- A vida é o bem maior do ser humano.
- A vida boa deve ser possível para todos.
- Saúde é condição essencial para uma vida boa.
- A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

### VALORES

- Integridade.
- Respeito.
- Solidariedade.
- Espírito Cooperativista

### PROPÓSITO

#### Aqui tem Unimed

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde para que o maior número de pessoas possível possa viver mais e melhor.

### COMPROMISSO

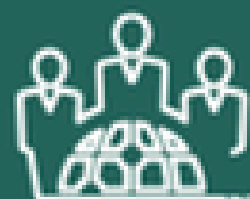
Promover saúde integral e bem-estar aos clientes e valorizar o trabalho médico, através de ações que impulsionam a excelência assistencial e gestão sustentável.

### PRINCÍPIOS

- Atratividade para médicos
- Pessoas
- Sustentabilidade
- Conhecimento
- Visão sistêmica
- Inovação
- Agilidade
- Princípios cooperativistas

### POLÍTICA DE QUALIDADE

Prestar atendimento humanizado e eficaz em um ambiente acolhedor e seguro que permita a experiência com o jeito de cuidar Unimed de forma inovadora baseada em cooperação, ética e melhoria dos processos de trabalho para cooperados, colaboradores e parceiros em consonância com as normas vigentes.



# Mapa Estratégico

2025 - 2029

**Unimed**  
Resende

## VISÃO

Manter-se líder no mercado da saúde suplementar na região das Agulhas Negras, como cooperativa sustentável, sendo referência em atendimento assistencial de excelência, humanizado, com foco em inovação tecnológica, valorização dos profissionais e cooperados e responsabilidade socioambiental.

### FINANÇAS E SUSTENTABILIDADE

Assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da Unimed Resende.

Amadurecer a gestão de orçamento e custos na Unimed Resende.

### CLIENTE E MERCADO

Aprimorar o conhecimento dos princípios cooperativistas e das regras da Saúde Suplementar.

Maximizar a satisfação e fidelização dos clientes.

Potencializar a experiência positiva do cliente de forma corporativa.

Aprimorar a rede de atendimento.

### PROCESSOS INTERNOS E INOVAÇÃO

Evoluir na gestão de cultura com foco na segurança do paciente, qualidade, inovação e risco.

Fortalecer o modelo de governança clínica da Unimed Resende.

Implantar o ESG na Unimed Resende.

Tornar a jornada de atendimento do cliente no PA mais eficiente e coerente com o tratamento necessário.

Aprimorar o processo de segurança da informação, proteção e privacidade de dados.

Automatizar os processos críticos da Unimed Resende para melhorar a performance institucional.

Verticalizar os serviços de apoio ao diagnóstico e terapêutico - Hemodinâmica.

Revitalizar o fluxo de informações nos sistemas de gestão da Unimed Resende.

Dimensionar a infraestrutura para atendimento à demanda e otimização de processos.

Adequar os processos de compliance, em conformidade a RN 518/2022.

### PESSOAS E APRENDIZADO

Investir na gestão de carreira, sucessão e desenvolvimento profissional, atraindo, formando e retraindo talentos.

Estruturar o programa de residência médica na Unimed Resende.

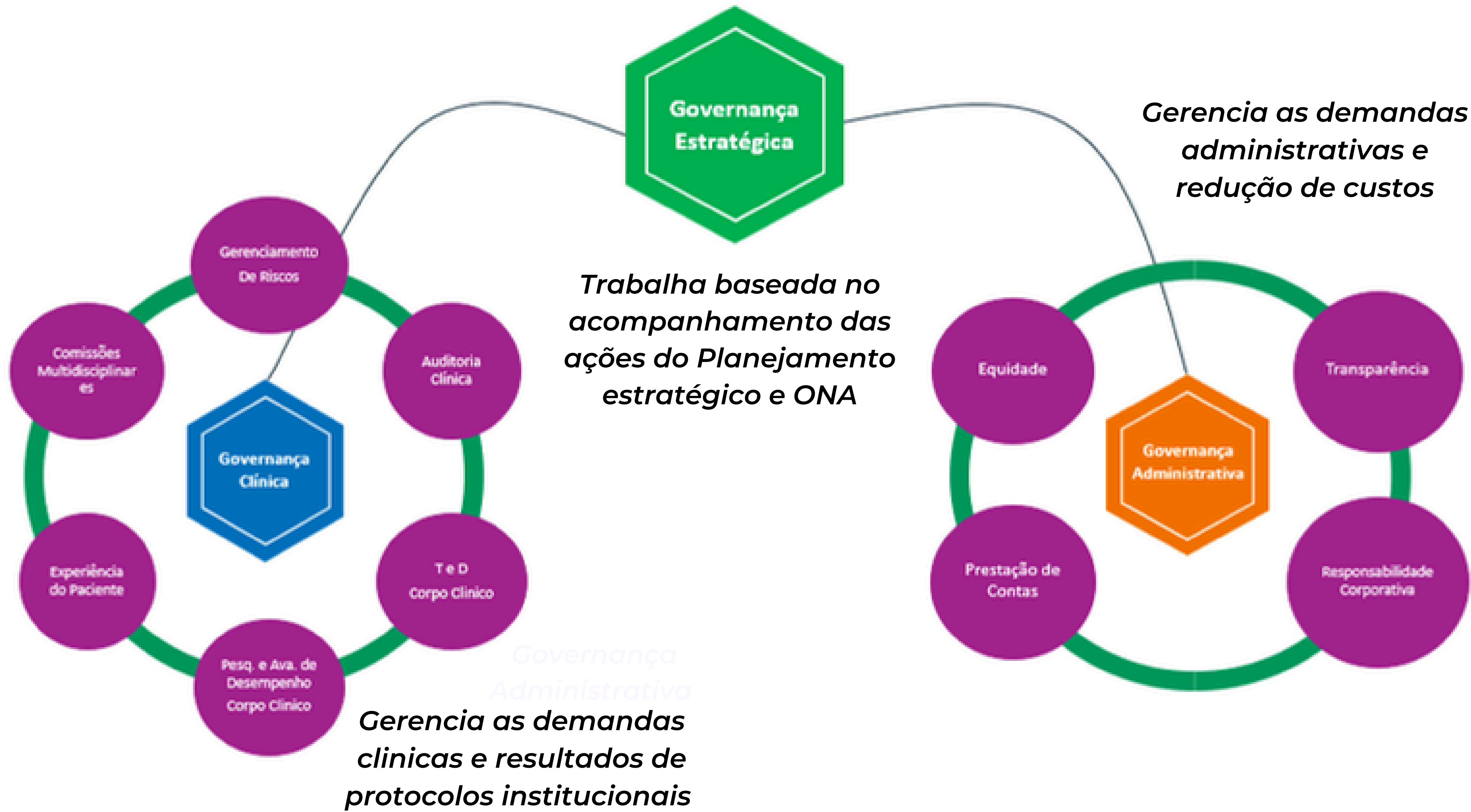
Estruturar o processo de seleção do corpo clínico do HUR.



# CERTIFICAÇÕES HUR



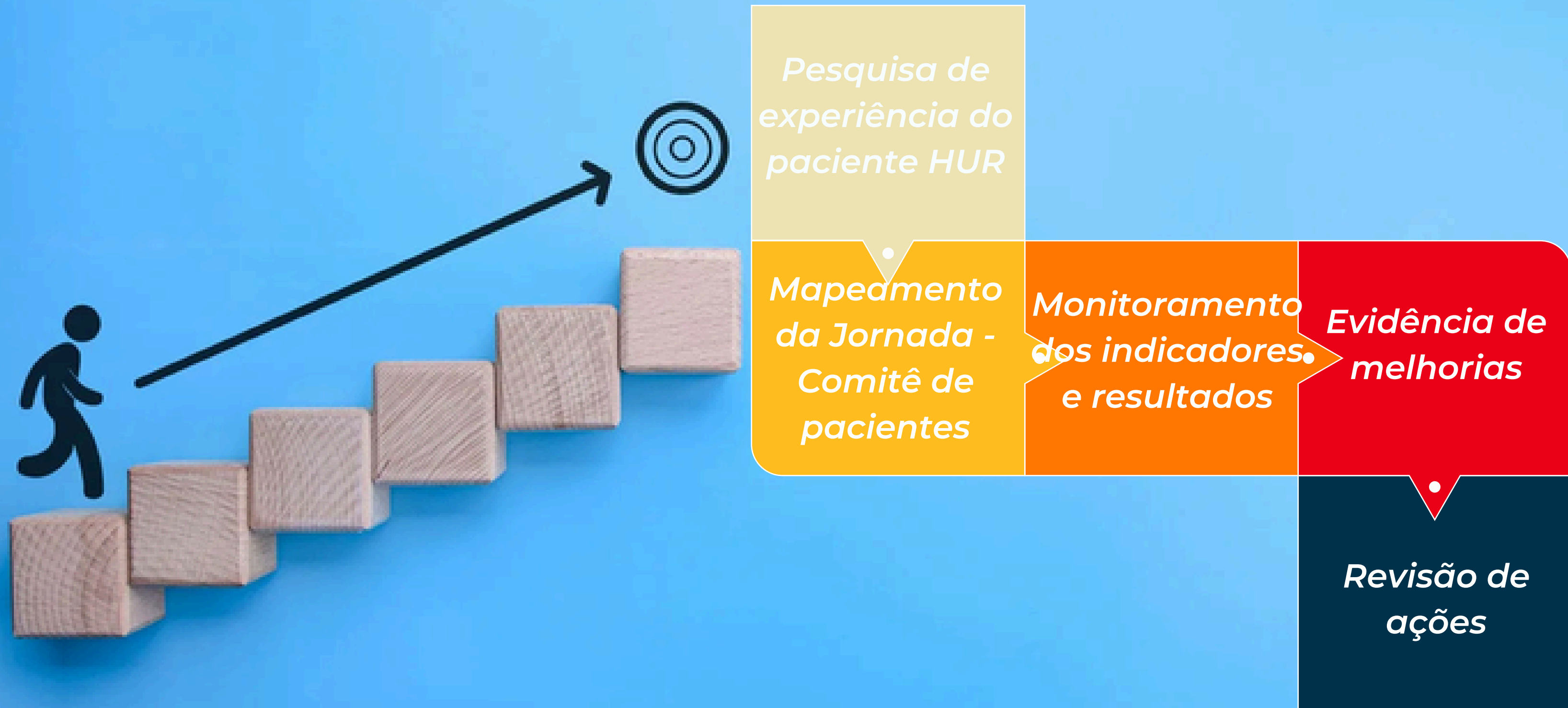






**EXPERIÊNCIA DO PACIENTE**

# CRONOLOGIA DA EXPERIÊNCIA DO PACIENTE





# Reestruturação da Pesquisa de Experiência do Paciente



## Pesquisa de Experiência do Paciente Hospital Unimed Resende

A sua avaliação é muito importante para melhorarmos os nossos serviços.

1. Abaixo, marque qual setor irá avaliar:

- ☐ Unidade de Terapia Intensiva Adulto
- ☐ Centro Cirúrgico
- ☐ Unidade de Internação 2º andar
- ☐ Unidade de Internação 3º andar
- ☐ Unidade de Terapia Intensiva Neonatal e Pediátrica

2. Como foi sua experiência durante o atendimento na recepção?

	Muito Satisfeito	Satisfeito	Neutro	Insatisfeito	Muito Insatisfeito
As informações fornecidas durante a internação foram satisfatórias?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
O tempo de espera para a internação foi adequado?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A equipe demonstrou sensibilidade para lidar com suas preocupações e ansiedades durante a internação?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

PESQUISA | EXPERIÊNCIA DO PACIENTE 2024

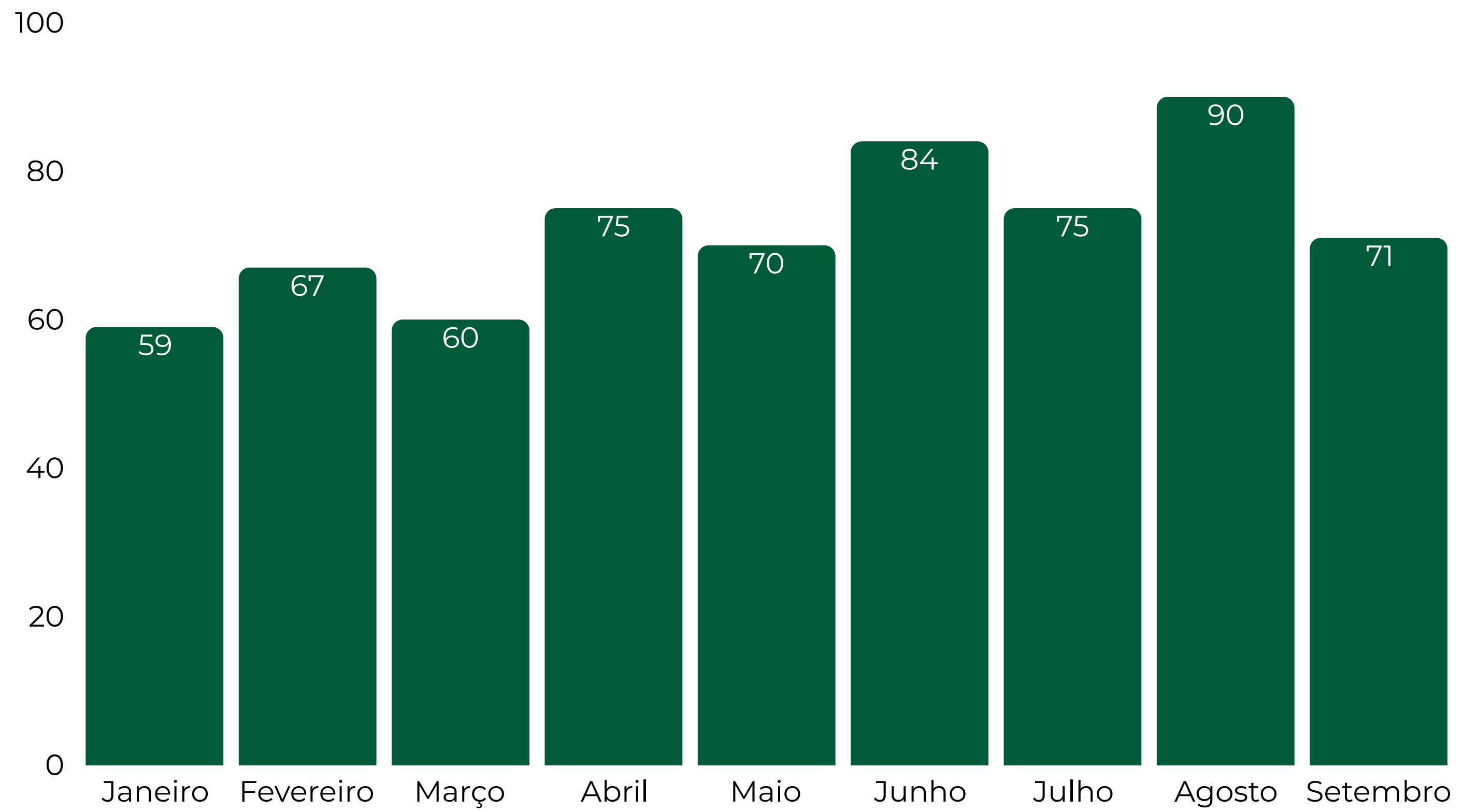
## Sua opinião importa!



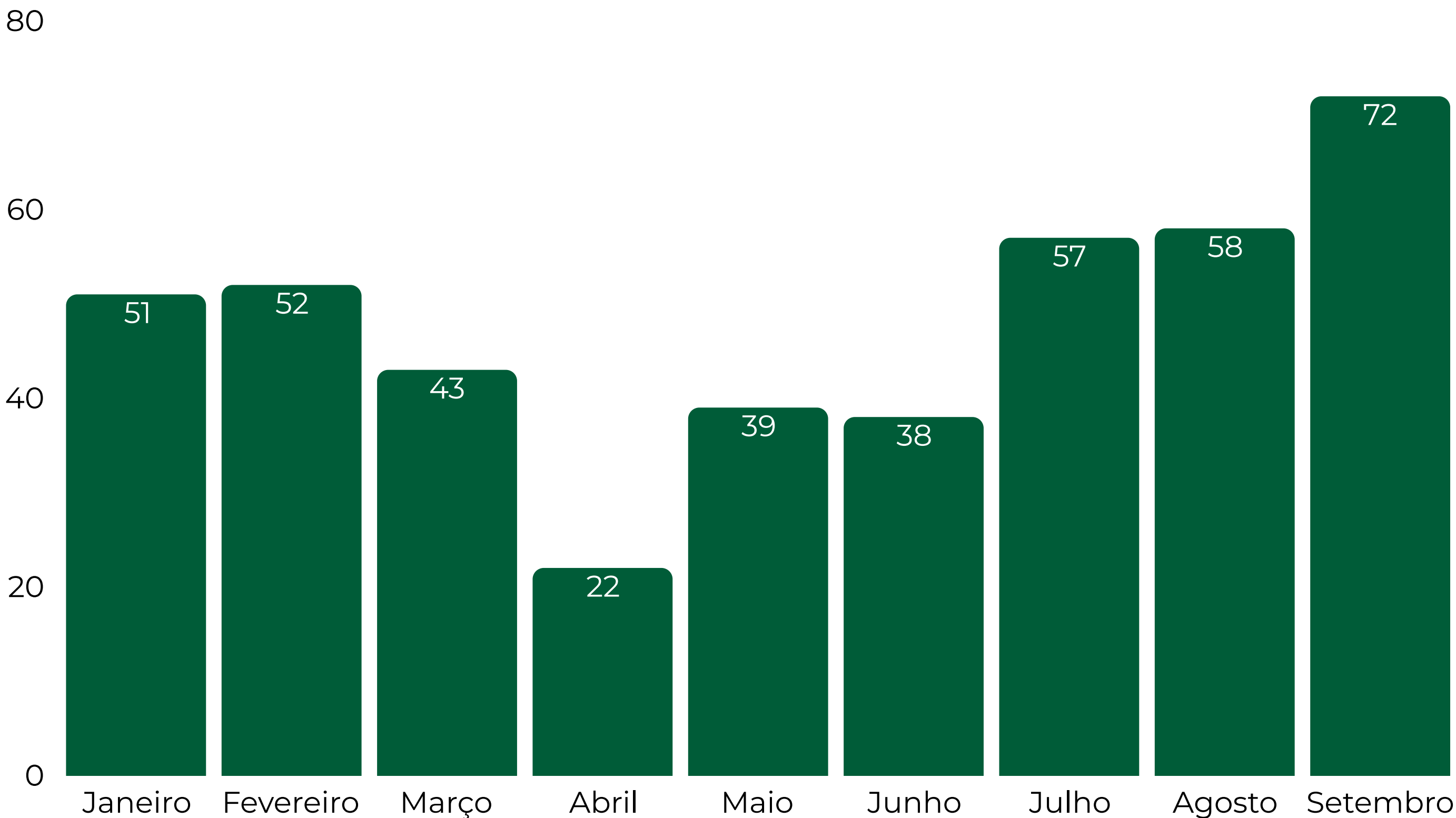
Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e responda a pesquisa para nos dizer como foi sua experiência no Hospital Unimed Resende.



# Resultado NPS - Pesquisa de Experiência do Paciente Internado



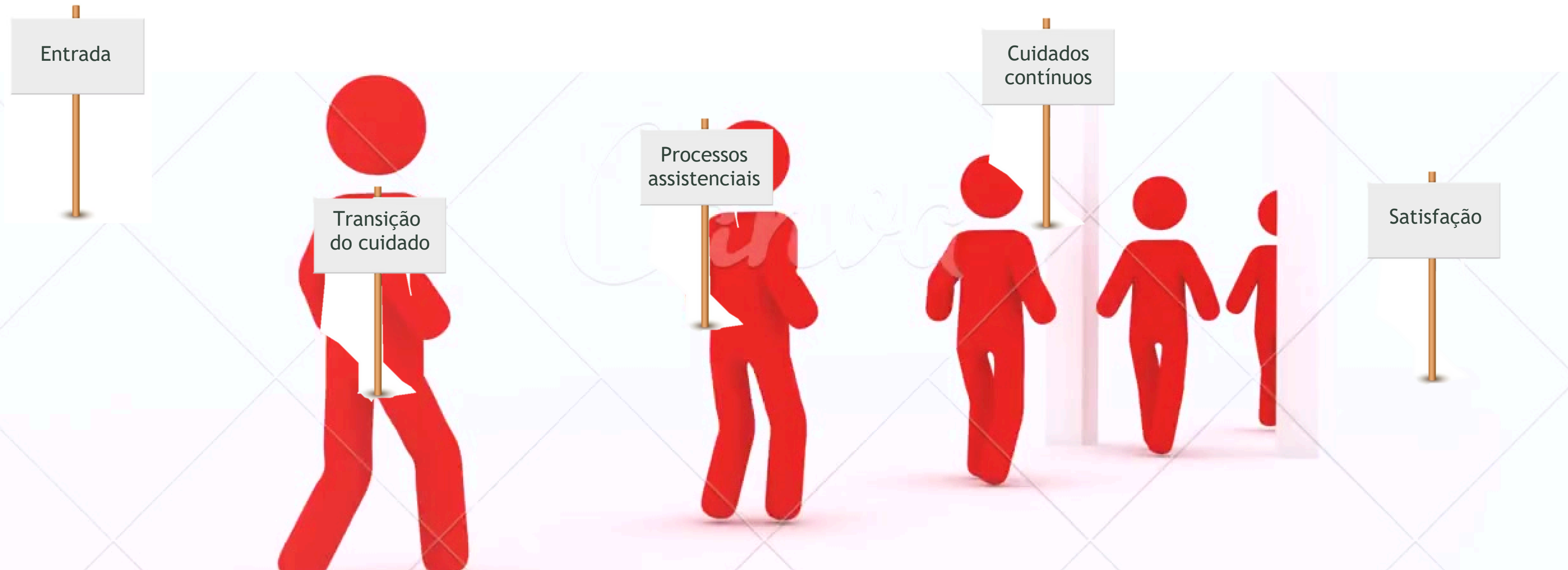
# Resultado NPS - Pesquisa de Experiência do Paciente Pronto Atendimento





# JORNADA DO PACIENTE

- ✓ Indicadores inseridos na jornada do paciente.
- ✓ Foco na experiência do cliente através da qualidade assistencial.
- ✓ Direcionamento por ponto de contato.
- ✓ Direcionamento do plano terapêutico.



# JORNADA DO PACIENTE

Entrada

Indicadores que demonstram resultados de processos relacionados a **admissão de pacientes, entradas eletivas e de urgência.**

Transição do cuidado

Indicadores que demonstram resultados de processos que possuem **interdependência entre setores e transição dos pacientes entre serviços.**

Processos assistenciais

Indicadores que remetem a efetividade de processos assistenciais, principalmente voltados a **segurança e cuidado assistencial direto ao paciente.**

Cuidados contínuos

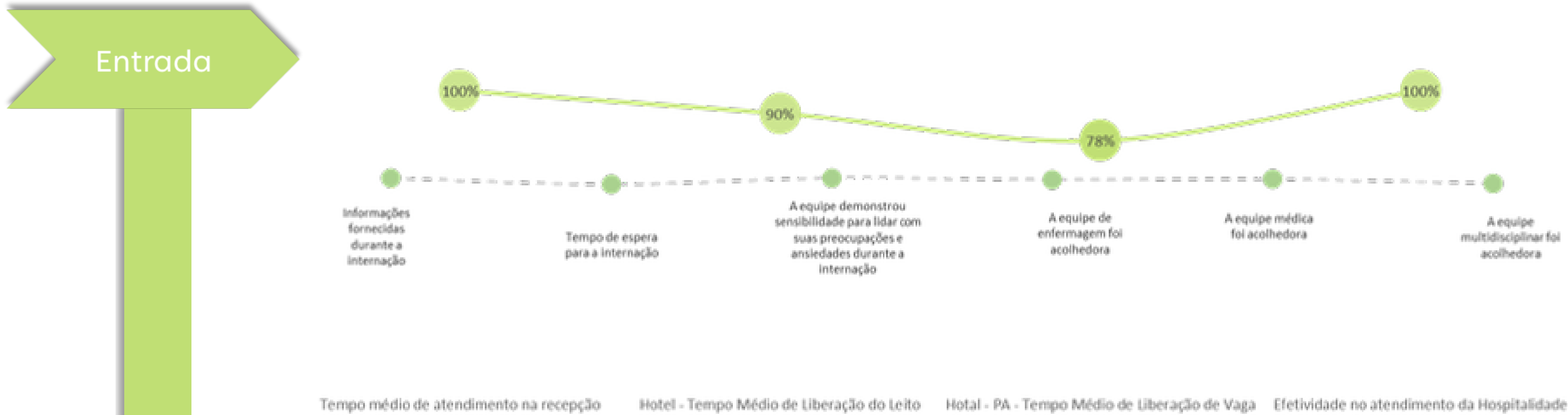
Indicadores que evidenciam resultados de **ações, projetos, protocolos e cuidados** prestados em todo o período de permanência do paciente.

Satisfação

Indicador de adesão a **zona de excelência do NPS.**

*Zona de excelência: 75,40%*

# Resultados Jornada



● Promotor    ● Neutro    ● Detrator

## Legendas

- Pontos de contato com perspectiva Promotora. (9 a 10)
- Pontos de contato com perspectiva Neutra. (7 a 8)
- Pontos de contato com perspectiva detratora. (0 a 6)

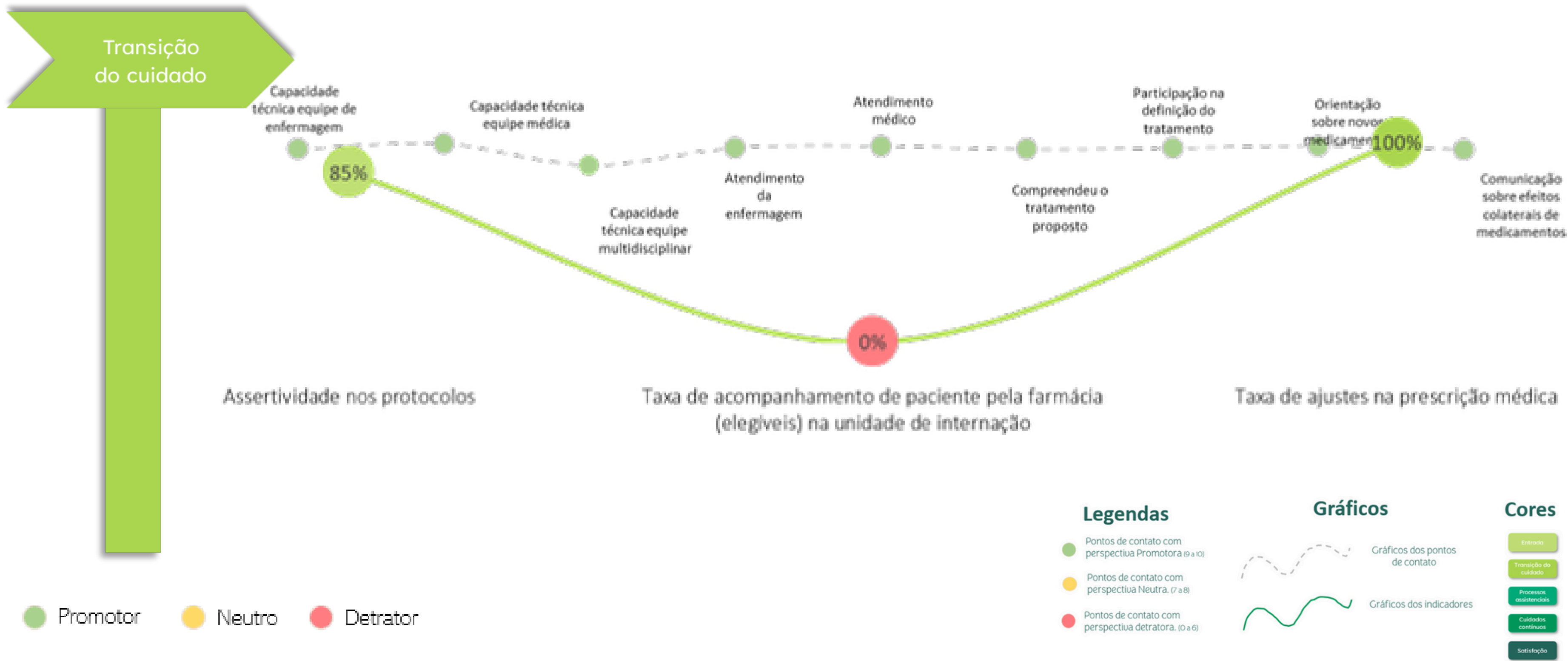
## Gráficos

- Gráficos dos pontos de contato
- Gráficos dos indicadores

## Cores

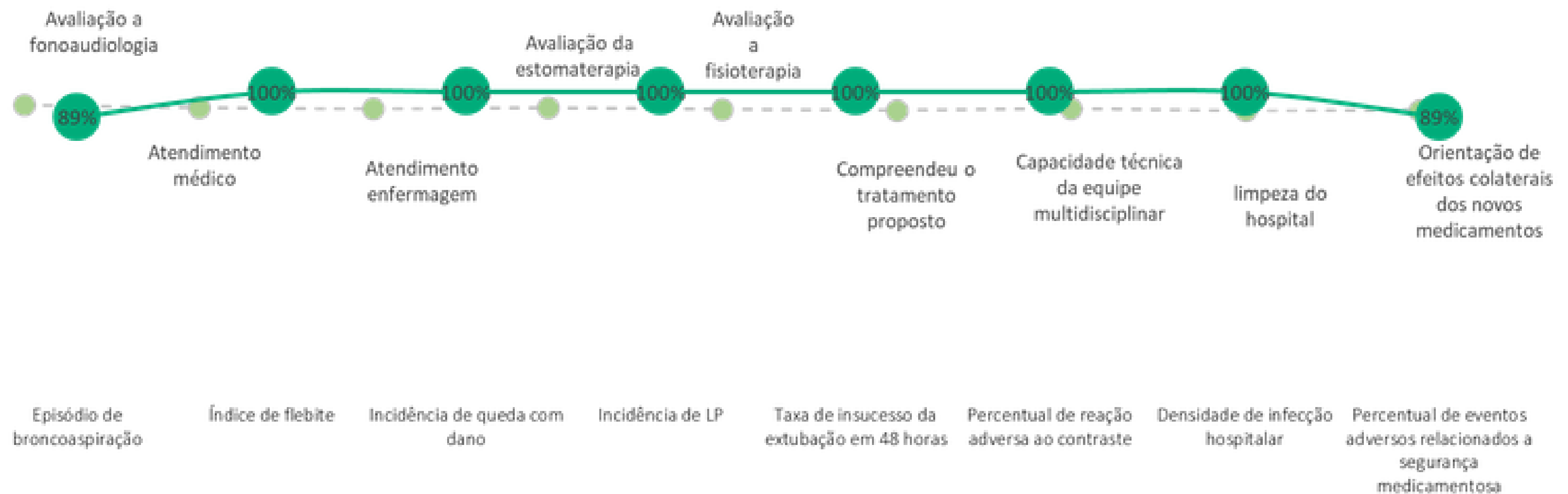
- Entrada
- Transição do cuidado
- Processos assistenciais
- Cuidados contínuos
- Satisfação

# Resultados Jornada



# Resultados Jornada

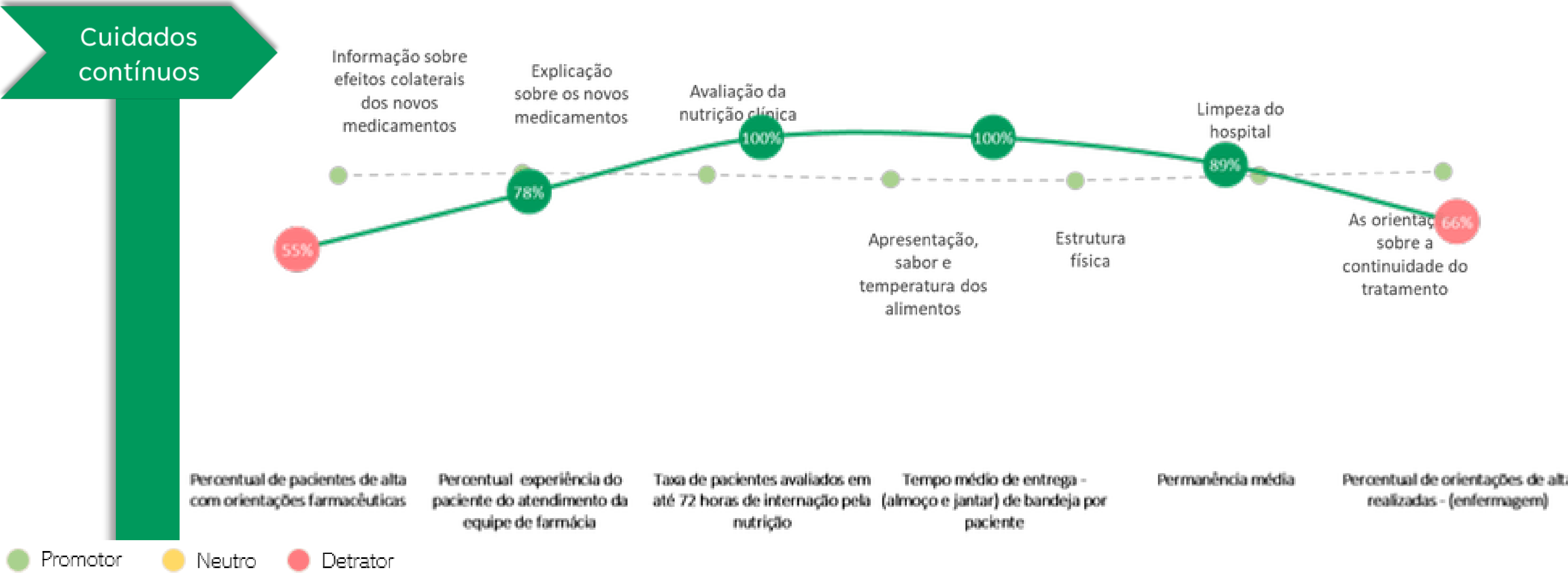
## Processos assistenciais



● Promotor ● Neutro ● Detrator



# Resultados Jornada



## Análise dos Grupos



**689 Promotores**

**79,50% dos respondentes  
atribuíram notas 9 ou 10,  
demonstrando alta satisfação e  
disposição para recomendar o  
hospital**



**140 Neutros**

**16,20% dos pacientes  
demonstraram satisfação  
moderada com notas entre 7 e 8**

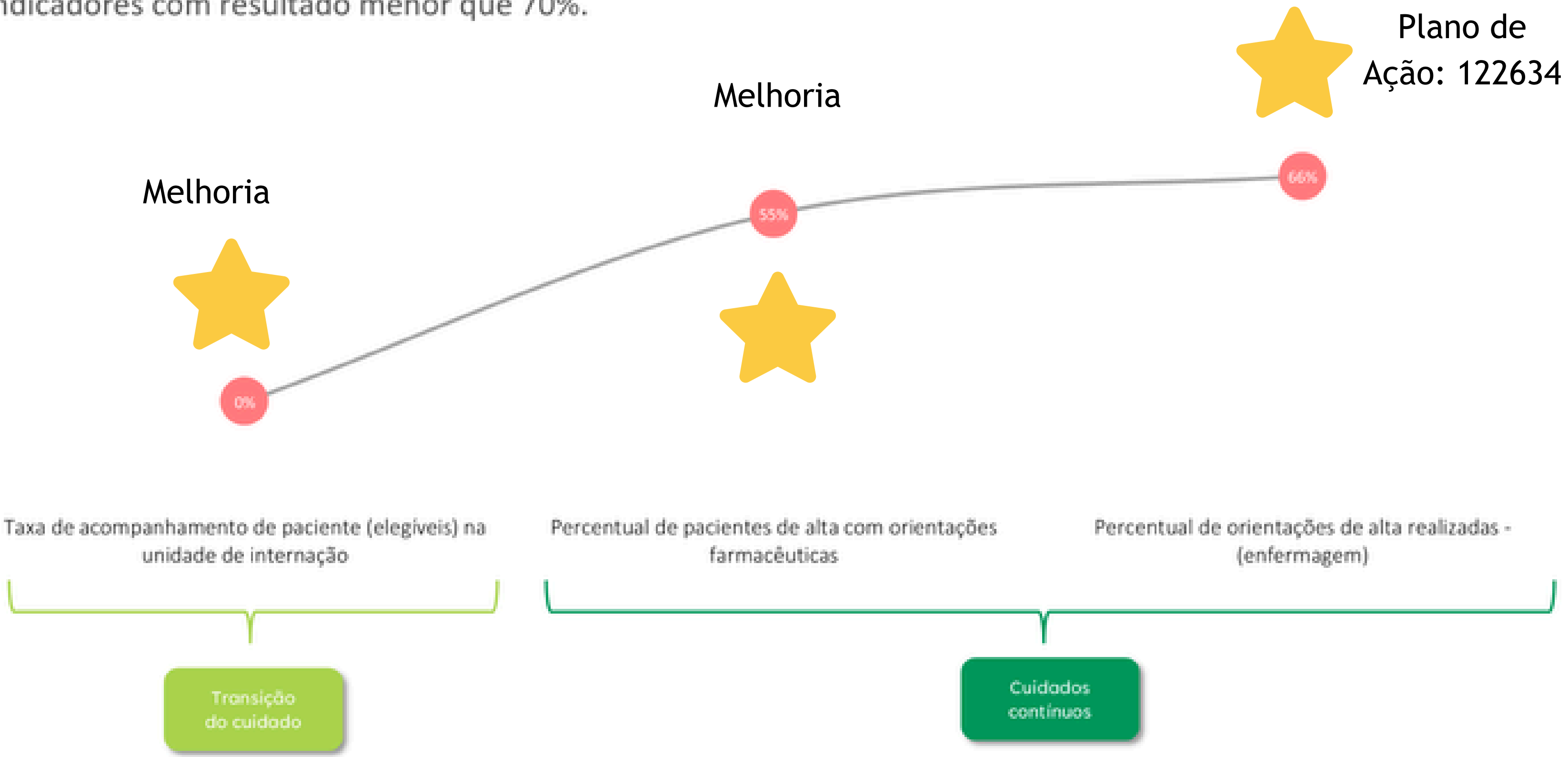


**37 Detratores**

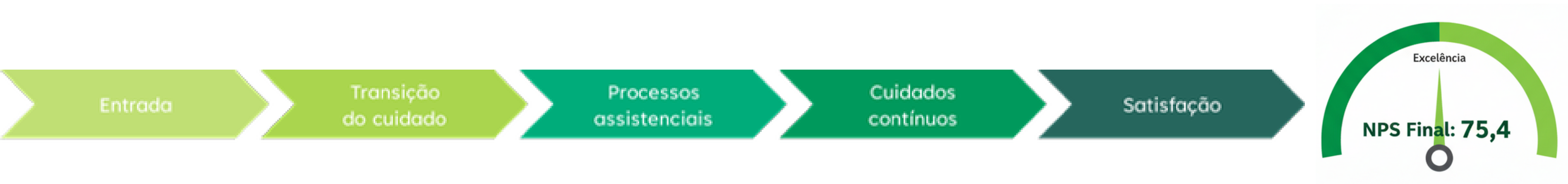
**Apenas 4,30% atribuíram  
notas entre 0 e 6,  
representando oportunidades  
de melhoria**

# Pontos críticos da jornada

Indicadores com resultado menor que 70%.



# Resultados Jornada



O Hospital Unimed Resende está na Zona de Excelência (NPS  $\geq$  75), refletindo alta satisfação, lealdade e confiança dos pacientes.

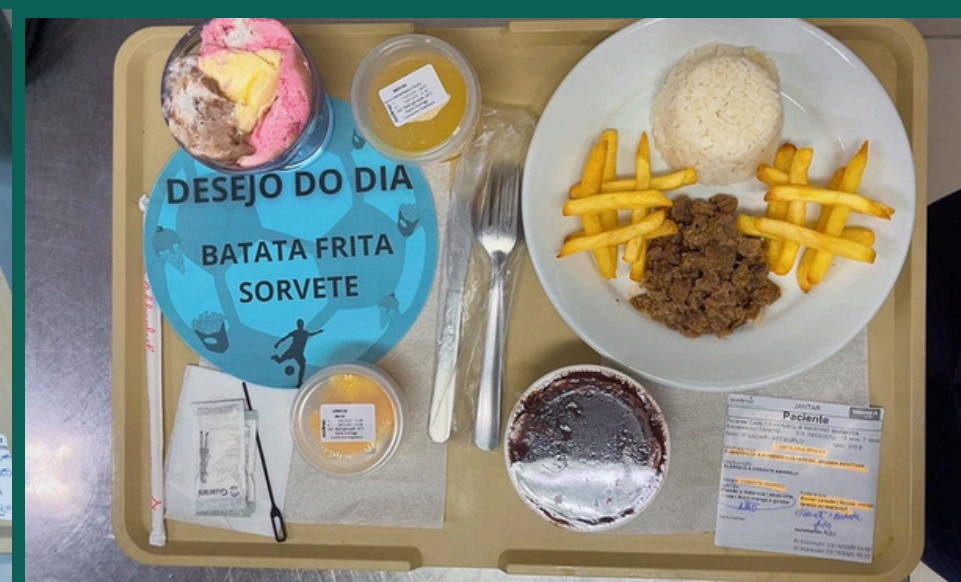
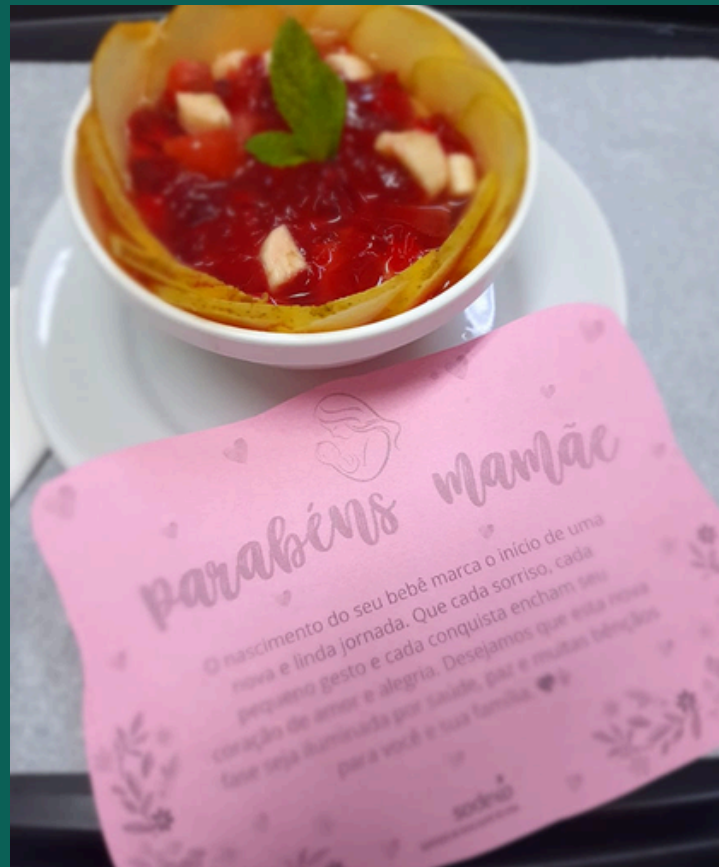


# CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE





# Principais Resultados



Desejo do dia

## Refeições especiais

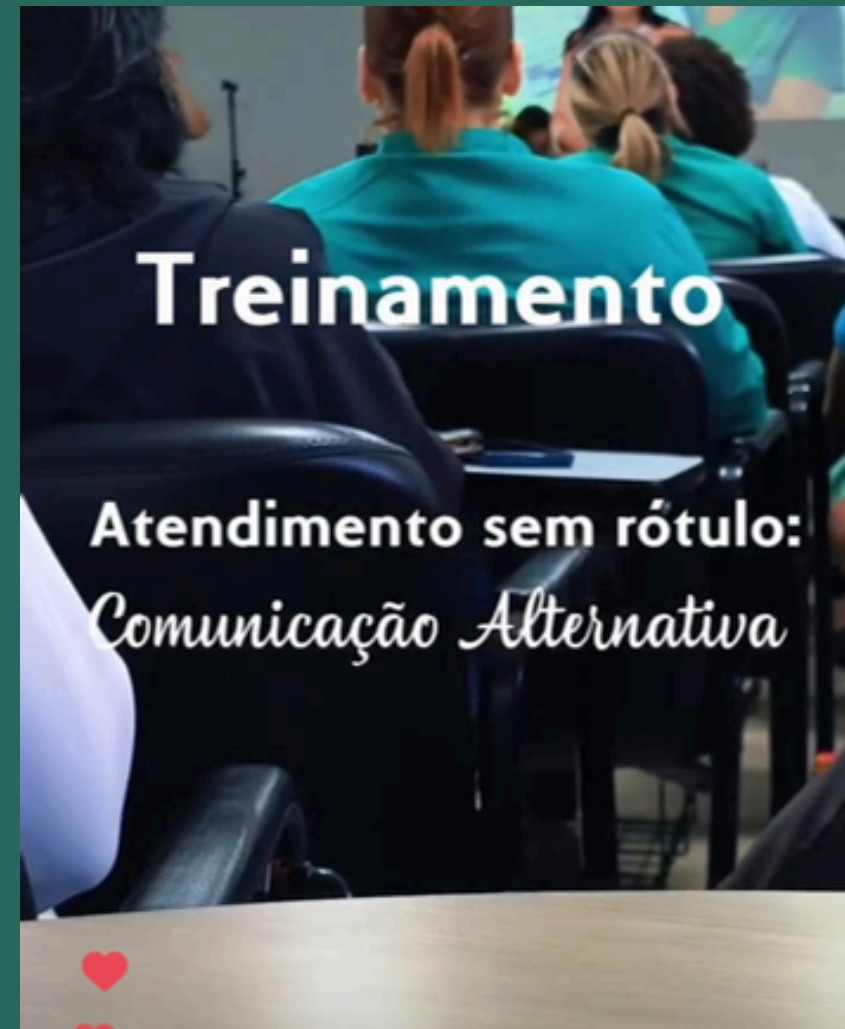




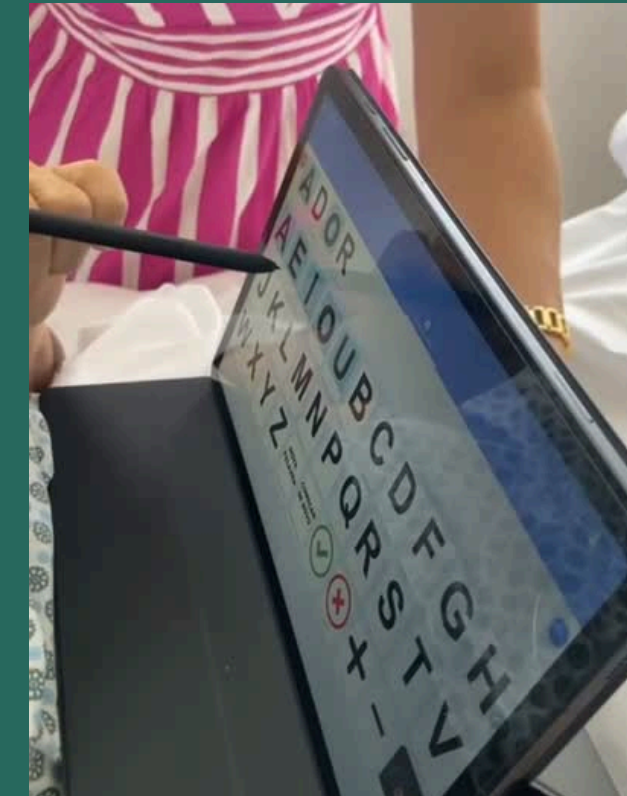
# Principais Resultados



Treinamento Acolhimento crianças e adolescentes atípicas e famílias



Treinamento comunicação alternativa



Comunicação Alternativa para pacientes com ELA



Casamento



Natal 2024



Manta e touca quentinha para os bebês. Lembrança de maternidade.



# Dia da Música





# Cuidado Centrado no Paciente



Comunicação Alternativa



Cuidado Centrado no paciente





# Principais Resultados

Toda a ambientação da UTI nova é reformada.  
Inclui solário para os pacientes e acompanhantes e a copa para os acompanhantes.  
Leitos com sofá cama, poltronas reclináveis e fixas.  
1 TV por leito  
Leitos individuais com separação por vidro pra mais privacidade.



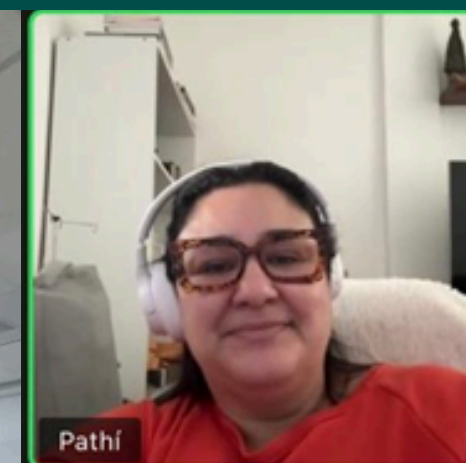
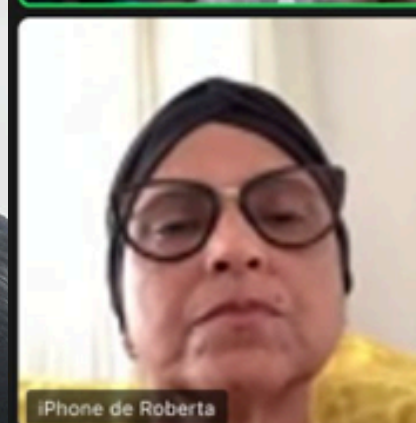
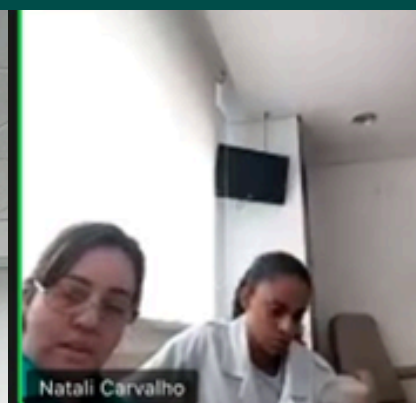




Unimed   
Resende

## Faça parte do Comitê de Clientes e Familiares da Quimioterapia

Venha compor o grupo que promove a melhoria da experiência do paciente.  
[Clique aqui e acesse o edital.](#)





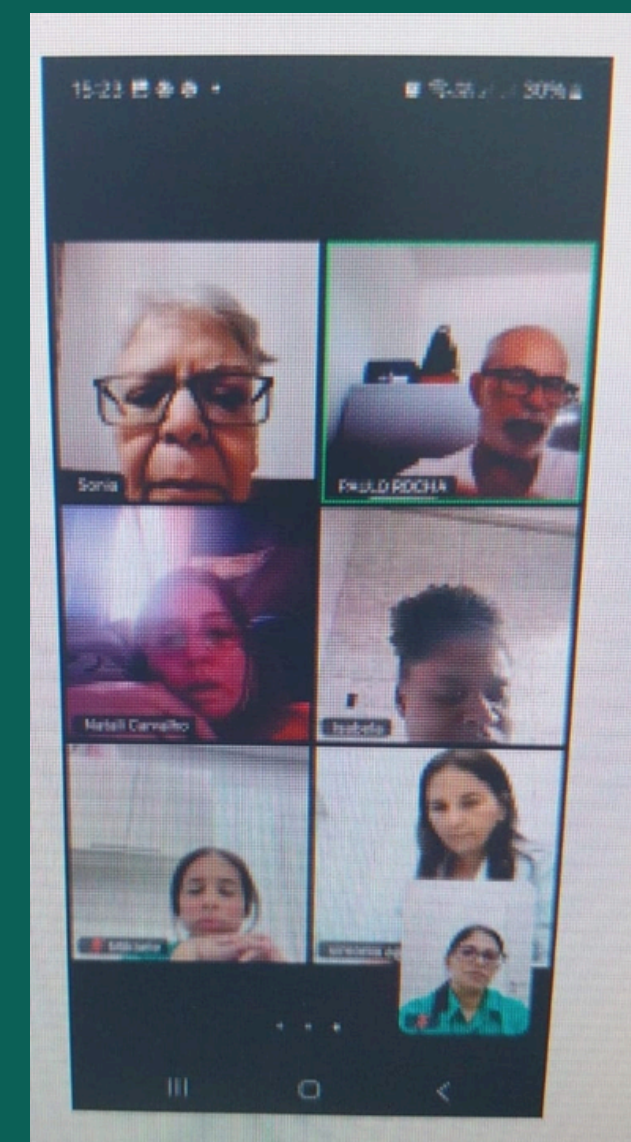


# Cartilha Multiprofissional de Cuidados Paliativos



**Reunião do comitê de  
pacientes HUR**

**(Roda de conversa com  
familiares, sobre o luto).**

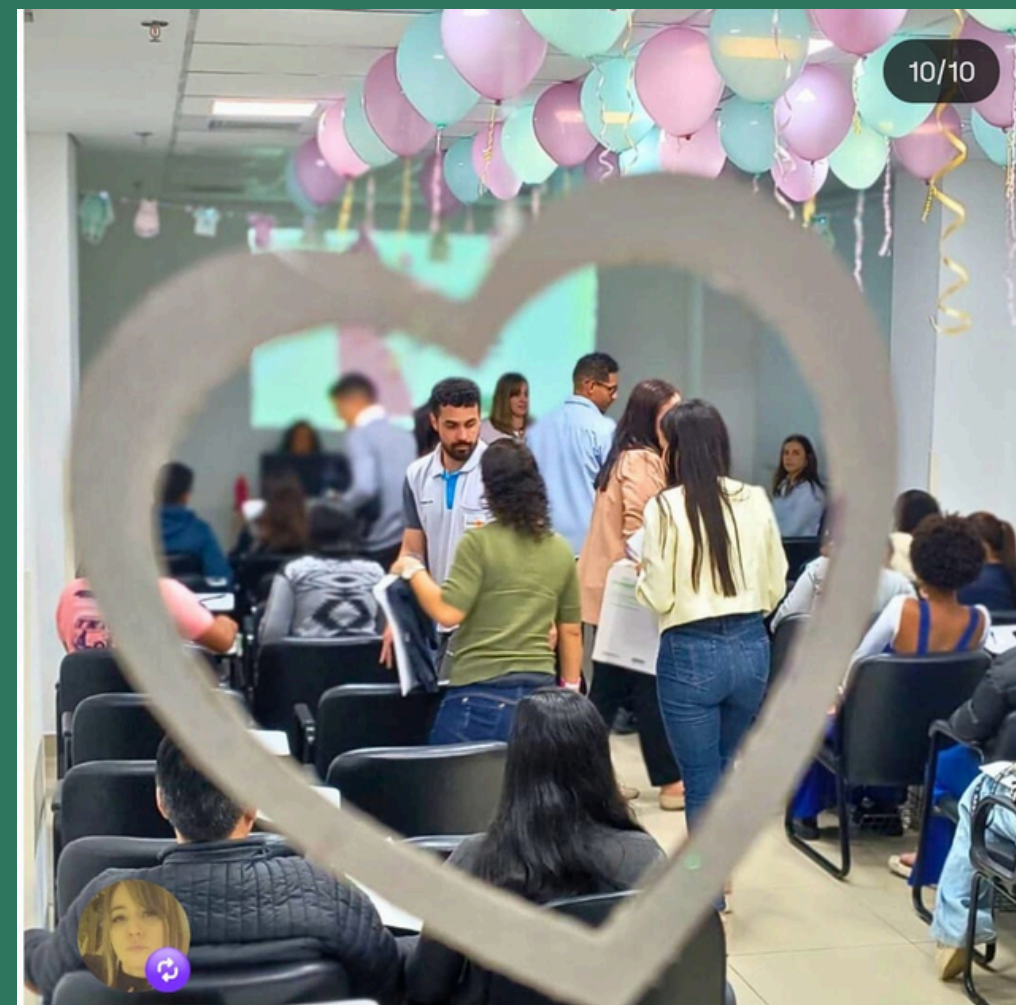






# Encontro de Gestantes

Unimed Resende



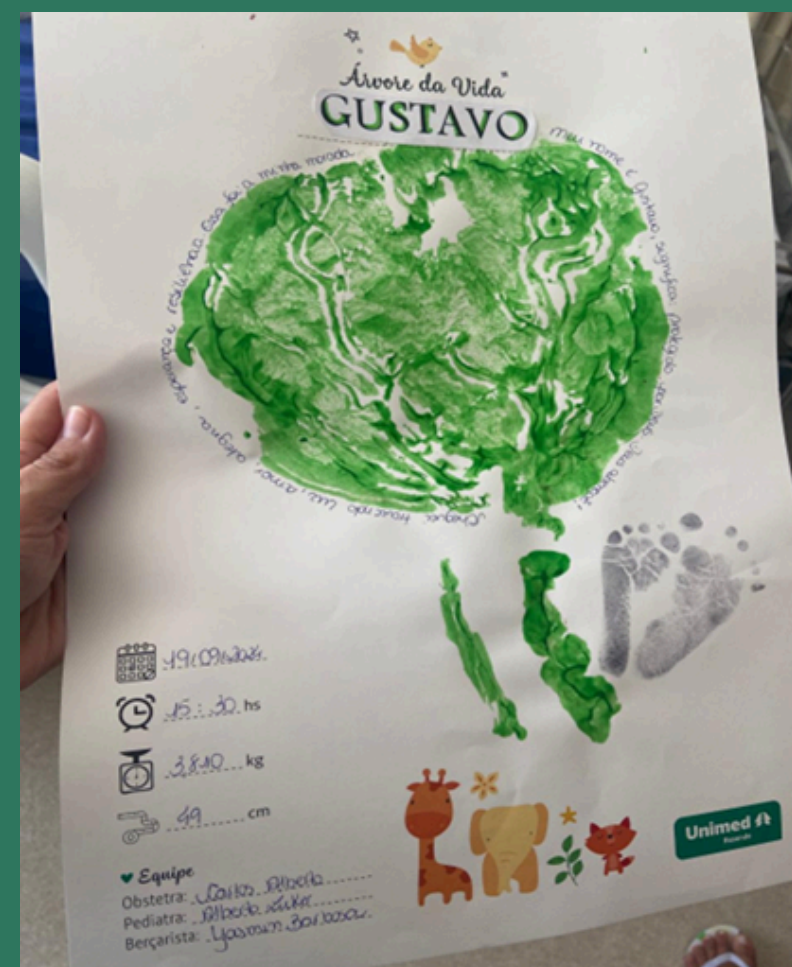


# Cuidado Centrado do Paciente





# Cuidado Centrado do Paciente





# Principais Resultados



**Estrutura dos quartos** Reforma/Troca das capas de colchão e travesseiros. Instalação: Cortina entre leitos / Cabide e Suporte de Soro



Balcão da Hospitalidade nos Andares



Dom – Cão Terapeuta



Espaço Kids



Água em garrafa



Orientações ao cliente e wifi



# Cuidado Centrado do Paciente







# Obrigada!