



HOSPITAL UNIMED RESENDE



HOSPITAL UNIMED RESENDE

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

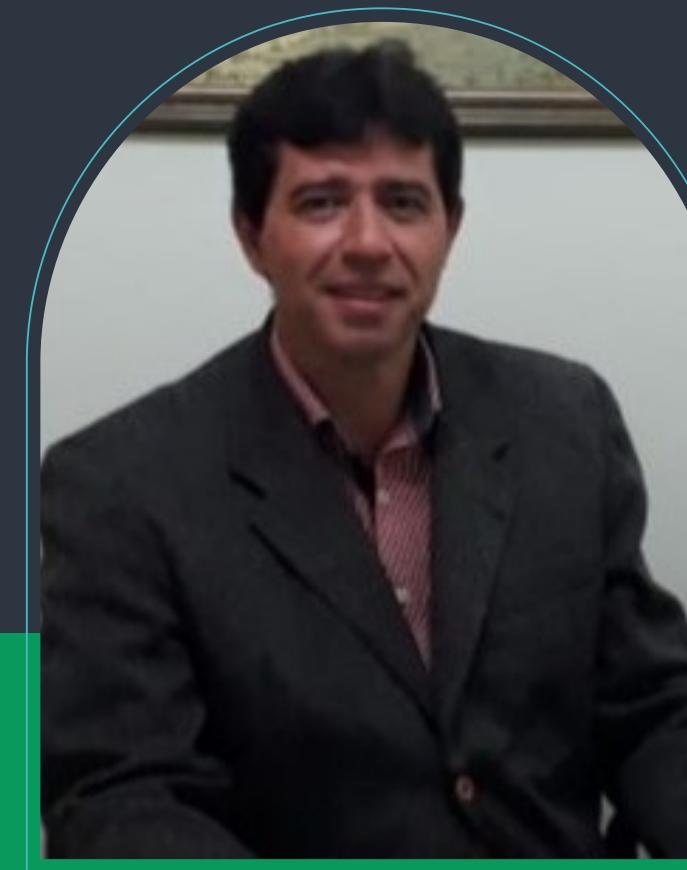
DNV

DIRETORIA EXECUTIVA UNIMED RESENDE



**Dr. José Carlos
Pires de Souza**

Diretor
Presidente



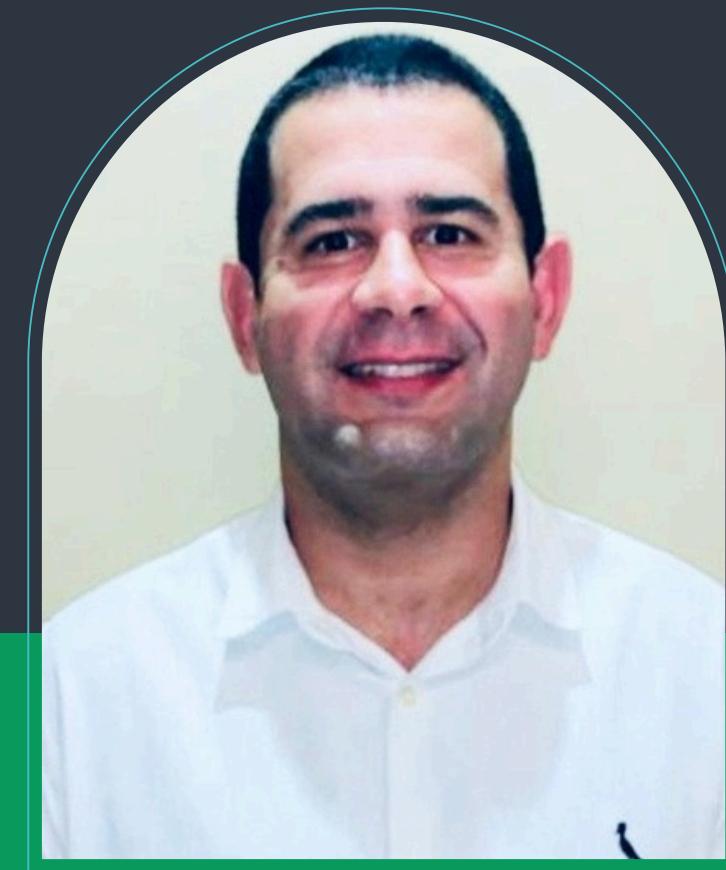
**Dr. Mauro
Henrique Frulane**

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 Cirúrgico

- 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

CREENÇAS

- 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

Mantém-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 cooperativa.

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.

PESSOAS E APRENDIZADO

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.

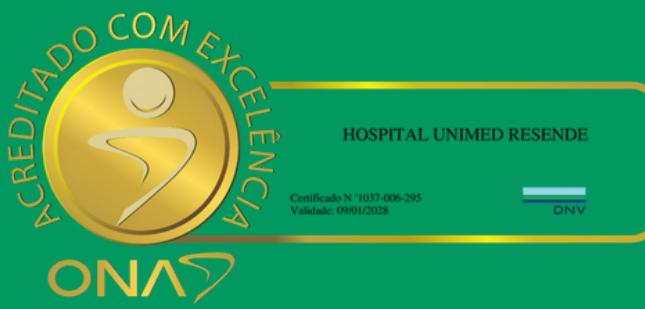
Dimensionar a infraestrutura para atendimento à demanda e otimização de processos.

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

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

Estruturar o programa de residência médica na Unimed Resende.

Estruturar o processo de seleção do corpo clínico do HUR.



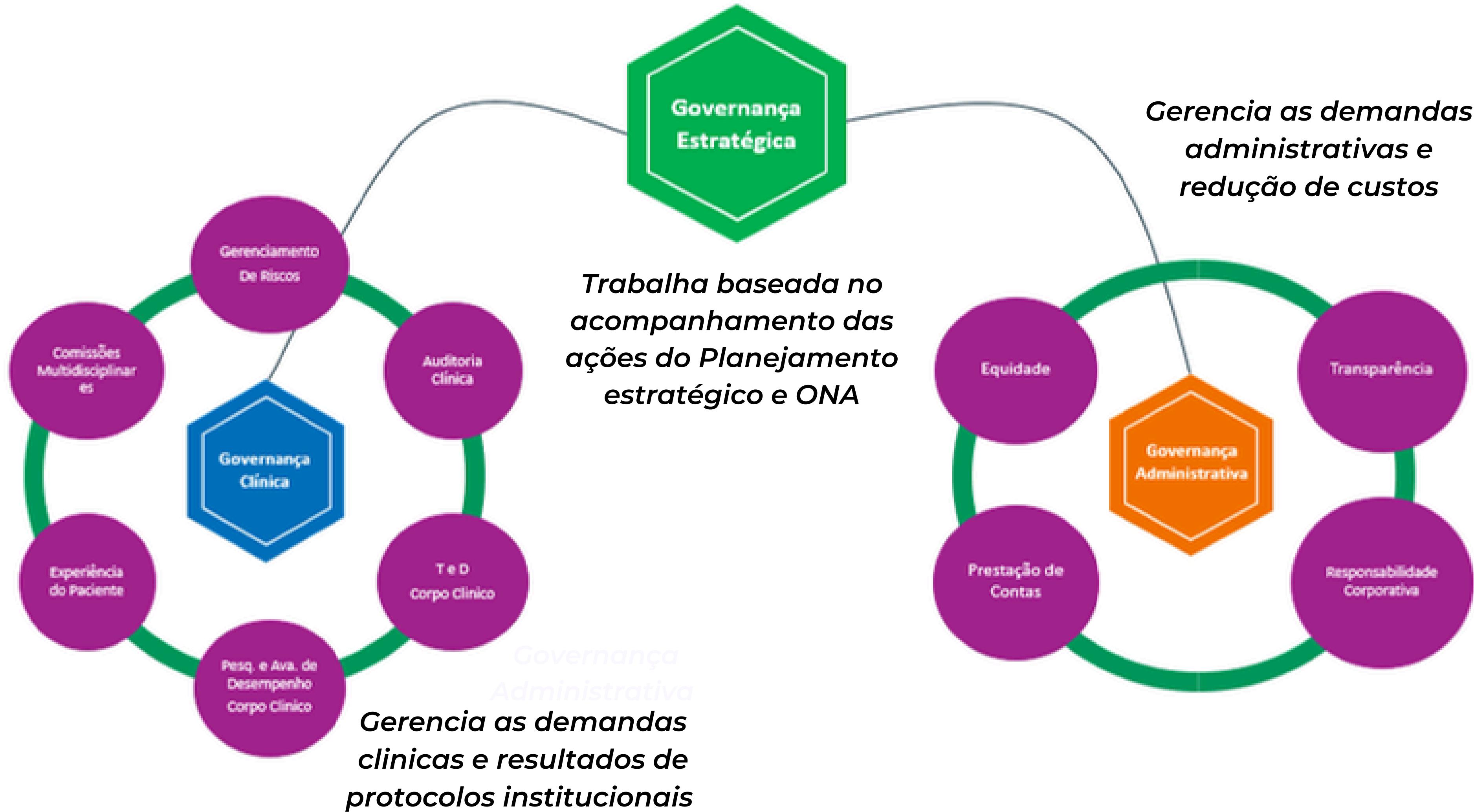
CERTIFICAÇÕES HUR

Certificado



PROJETO DE APOIO À SISTEMATIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM (SAE) E IMPLANTAÇÃO DO PROCESSO DE ENFERMAGEM (PE)







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"/>				
O tempo de espera para a internação foi adequado?	<input type="radio"/>				
A equipe demonstrou sensibilidade para lidar com suas preocupações e ansiedades durante a internação?	<input type="radio"/>				

PESQUISA | EXPERIÊNCIA DO PACIENTE 2024

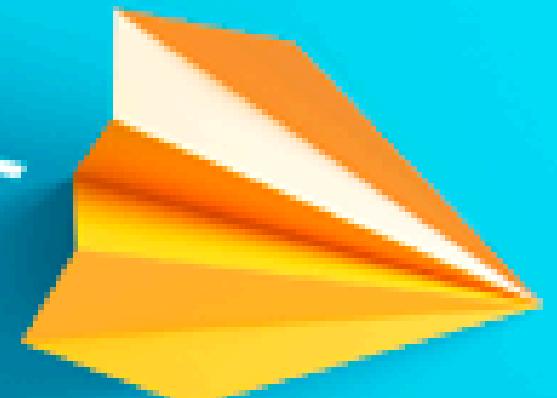
Sua opinião importa!



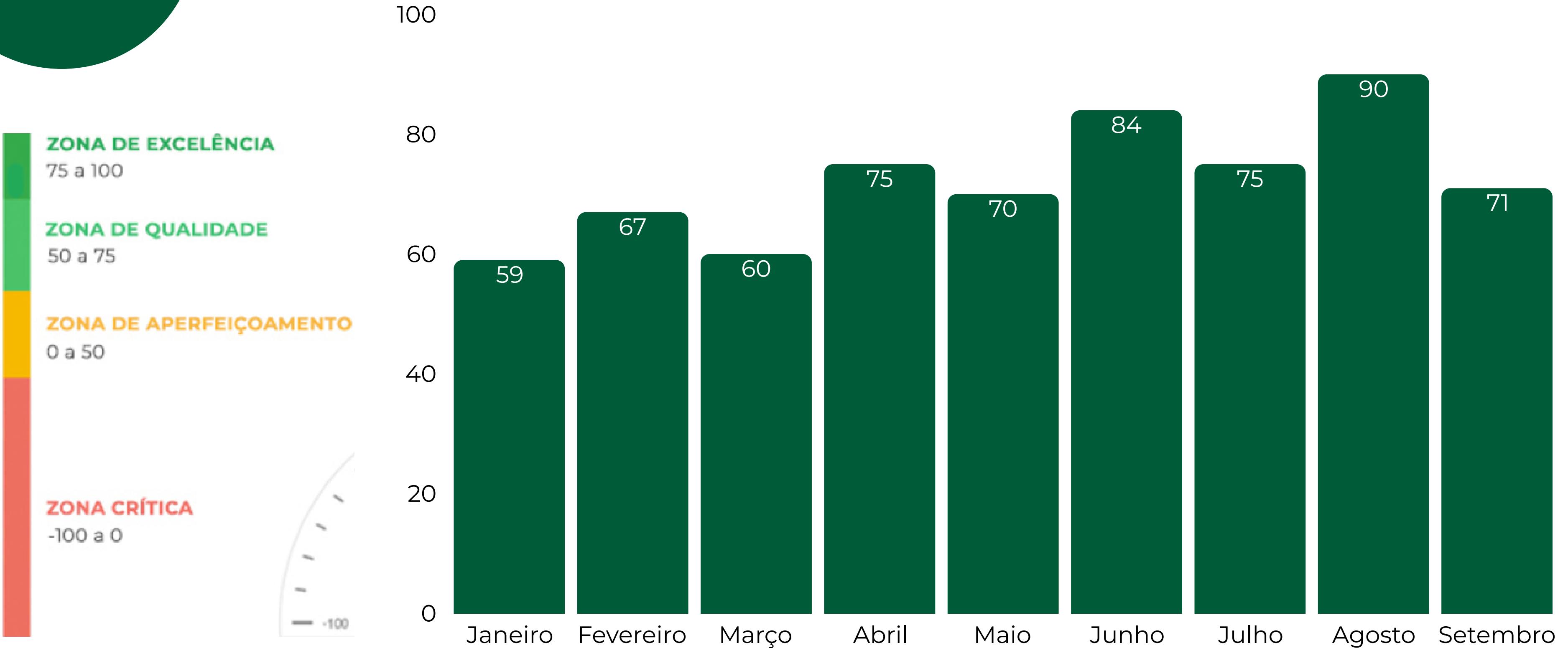
Aponte a câmera do seu celular para o QR Code e responda a pesquisa para nos dizer como foi sua experiência no Hospital Unimed Resende.



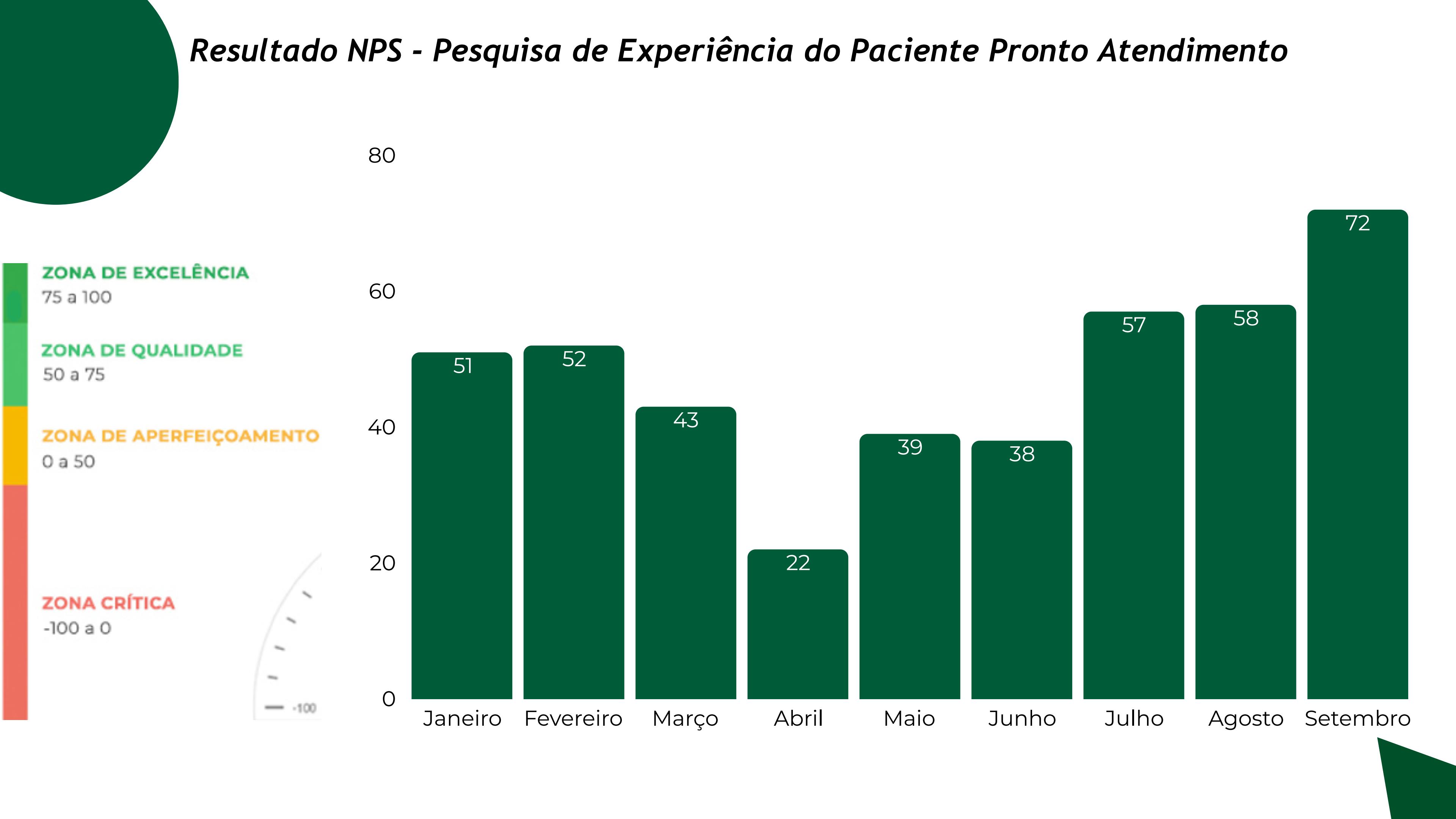
ANS - nº 33020-4



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.

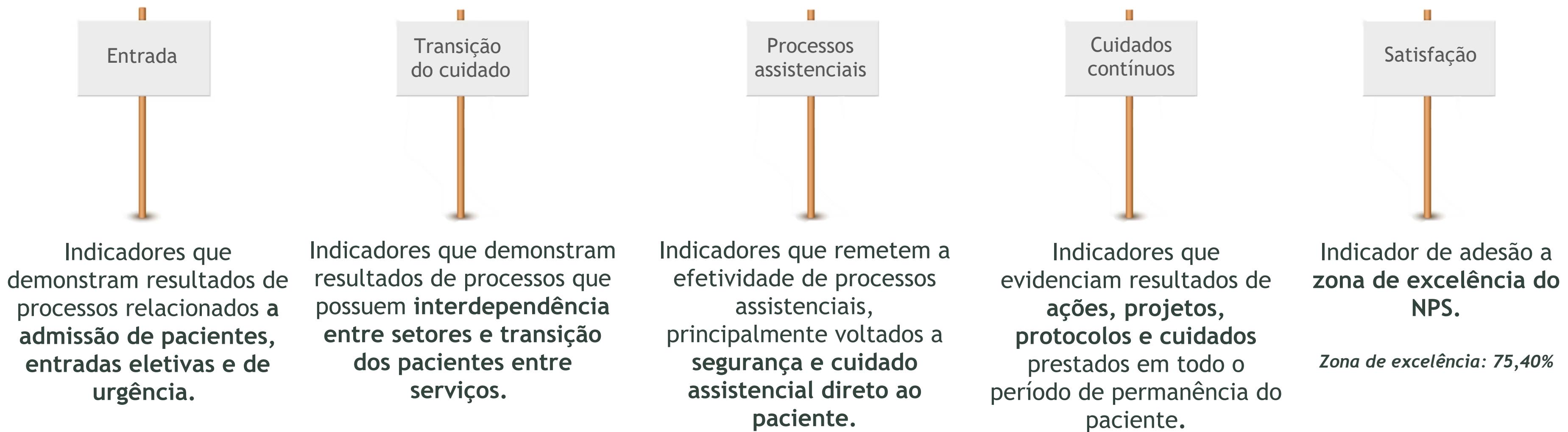
 Foco na experiência do cliente através da qualidade assistencial.

 Direcionamento por ponto de contato.

 Direcionamento do plano terapêutico.

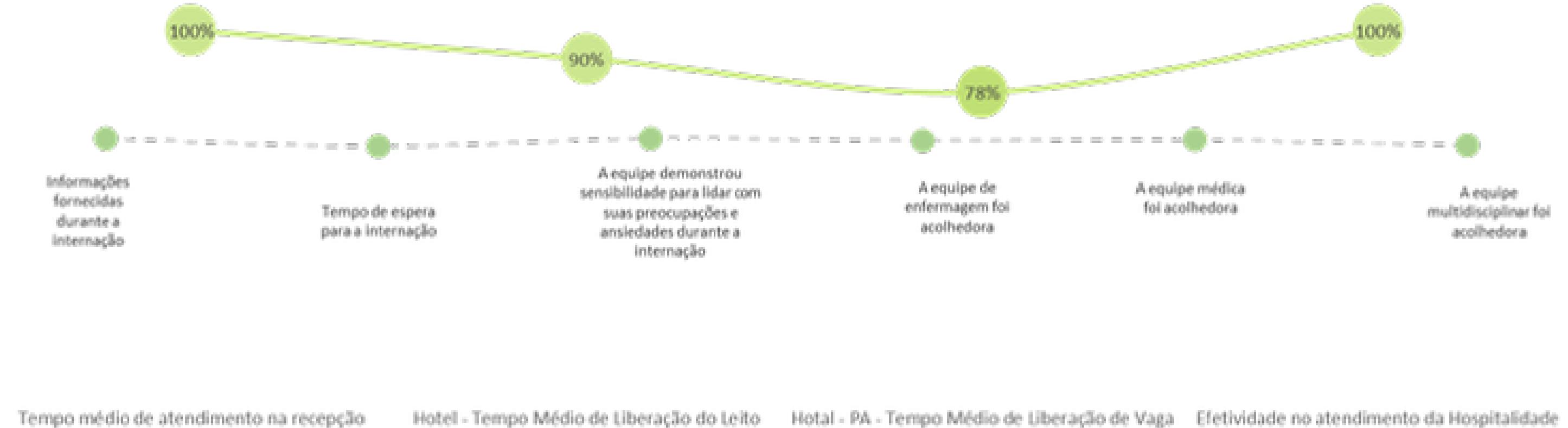


JORNADA DO PACIENTE



Resultados Jornada

Entrada

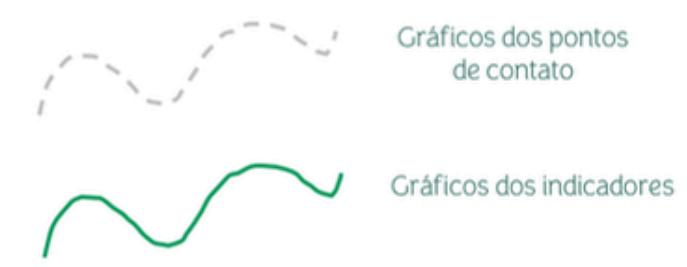


● Promotor ● Neutro ● Detrator

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)

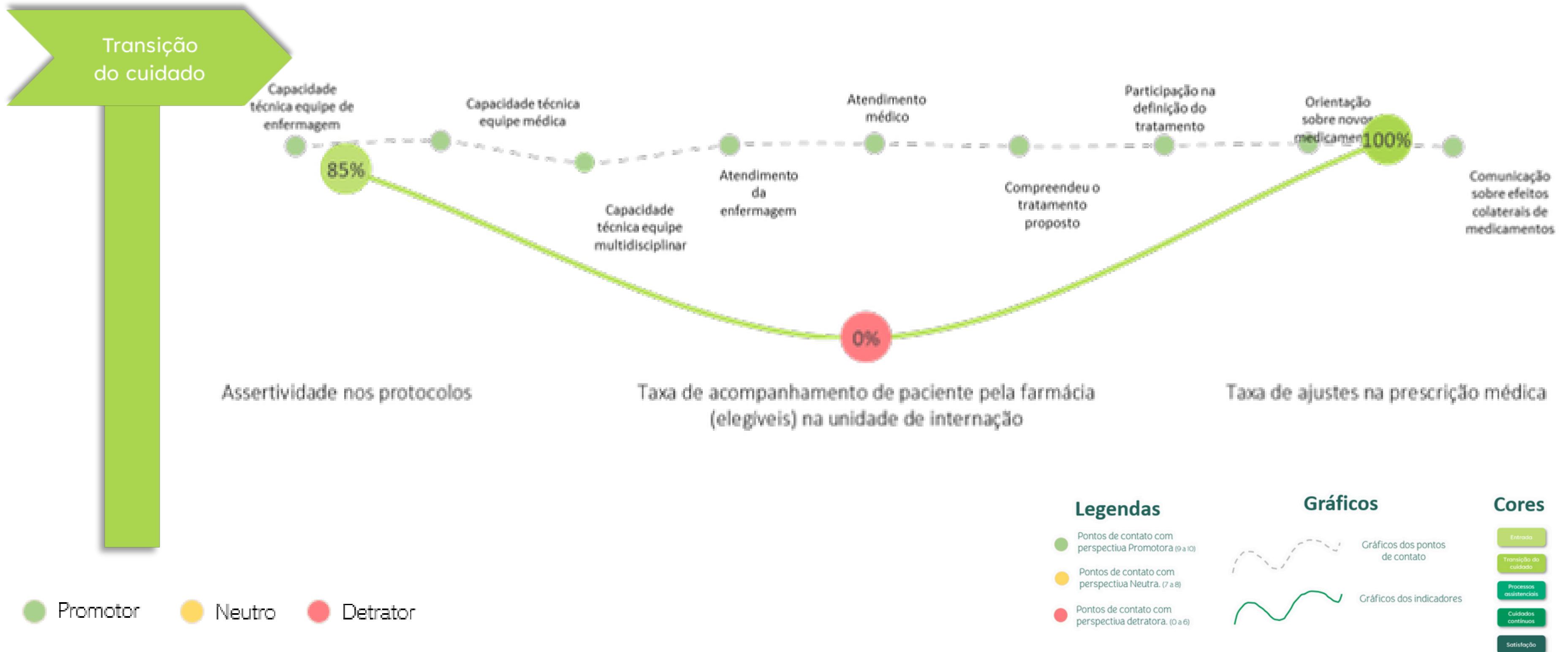
Gráficos



Cores

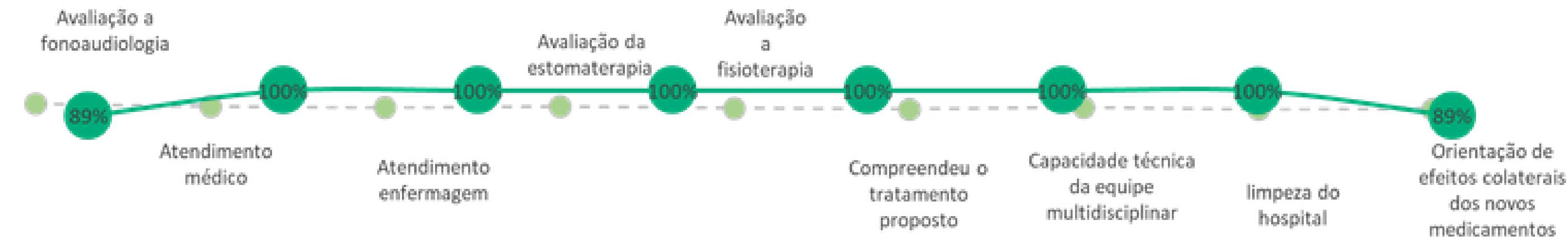
- Entrada
- Transição do cuidado
- Processos assistenciais
- Cuidados continuos
- Satisfação

Resultados Jornada



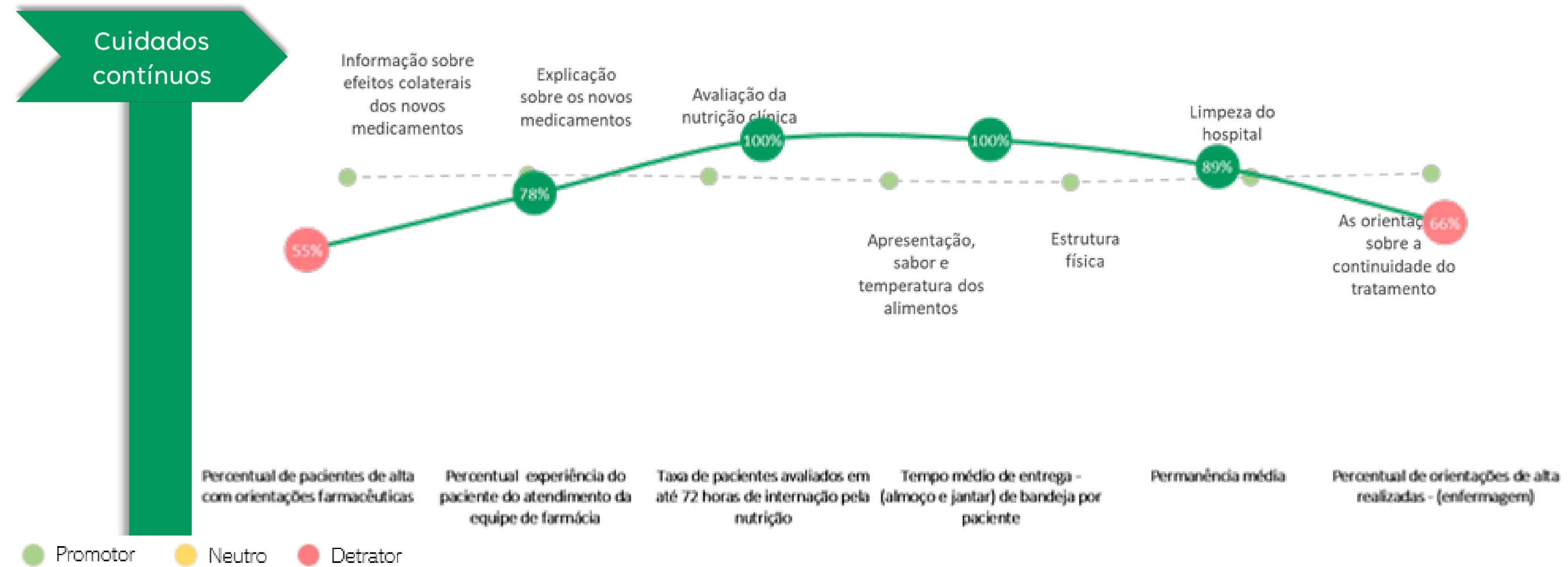
Resultados Jornada

Processos assistenciais



Episódio de broncoaspiração Índice de flebite Incidência de queda com dano Incidência de LP Taxa de insucesso da extubação em 48 horas Percentual de reação adversa ao contraste Densidade de infecção hospitalar Percentual de eventos adversos relacionados a segurança medicamentosa

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



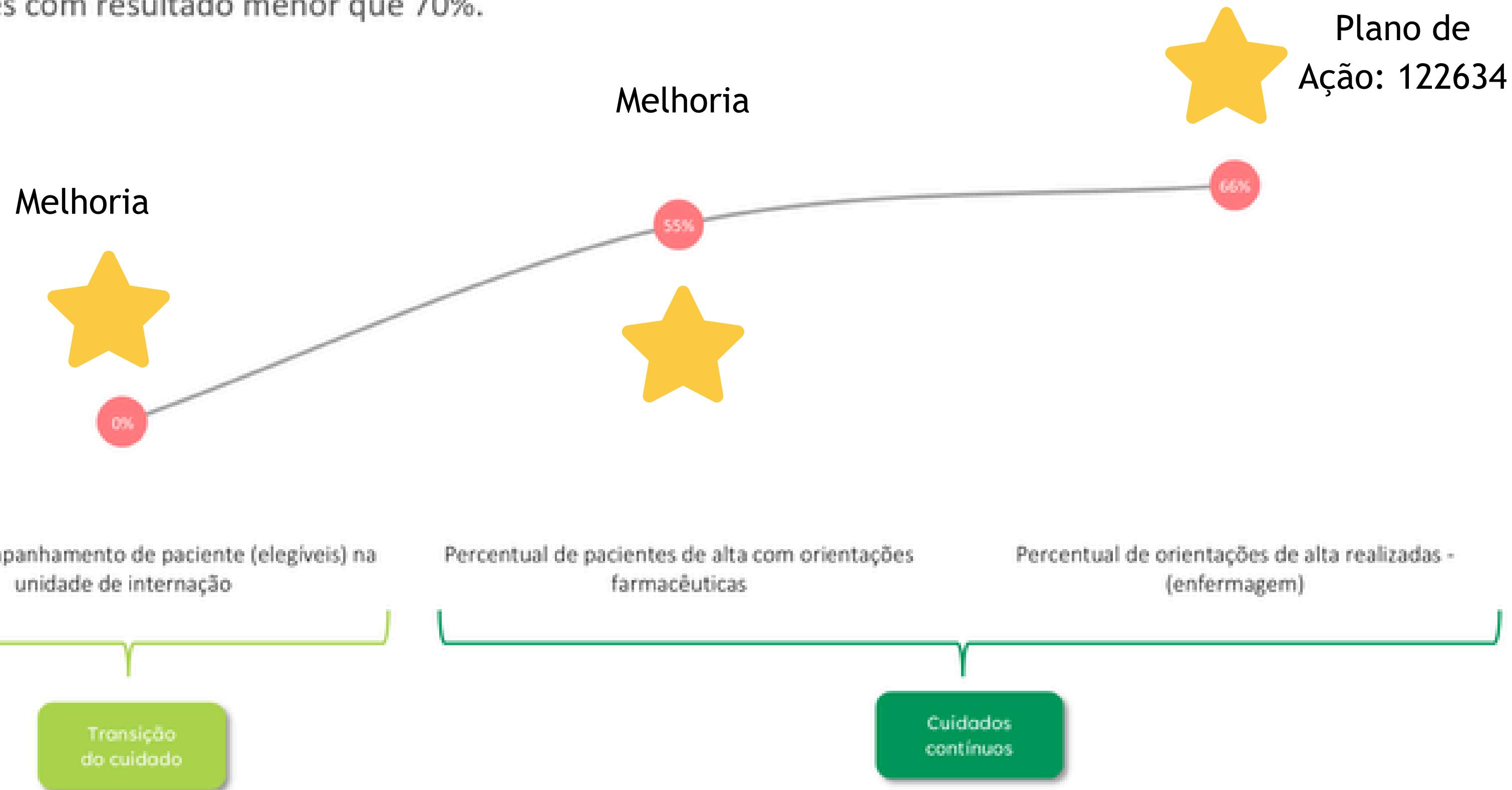
140 Neutros
16,20% dos pacientes
demonstraram satisfação
moderada com notas entre 7 e 8



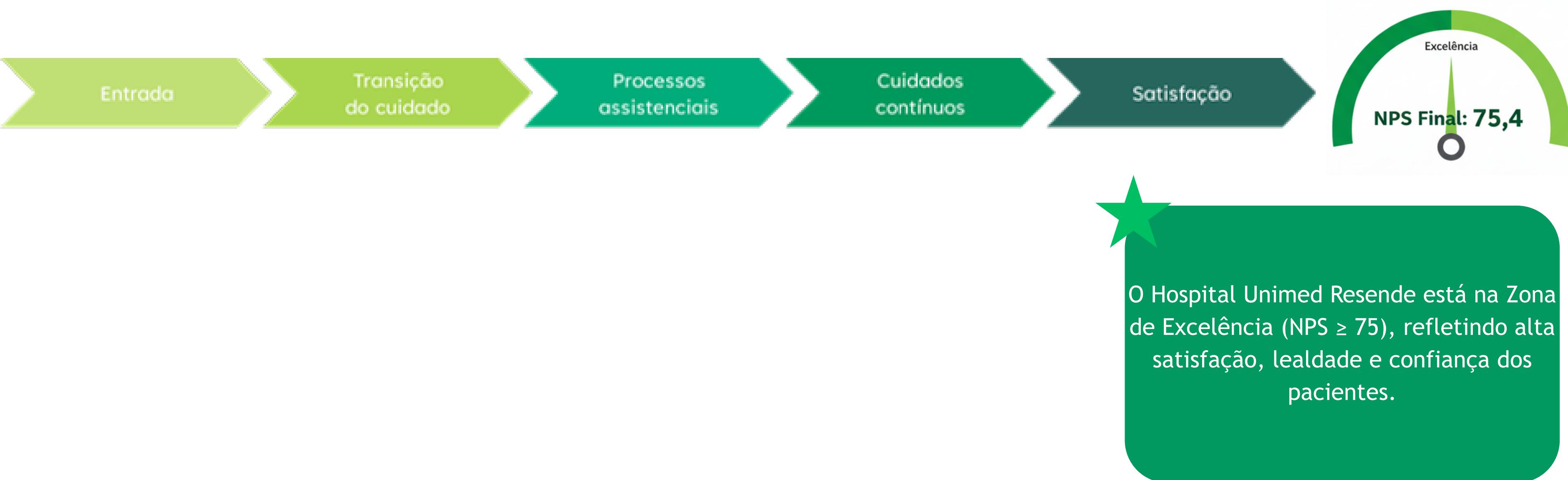
37 Detratores
Apenas 4,30% atribuíram
notas entre 0 e 6,
representando oportunidades
de melhoria

Pontos críticos da jornada

Indicadores com resultado menor que 70%.



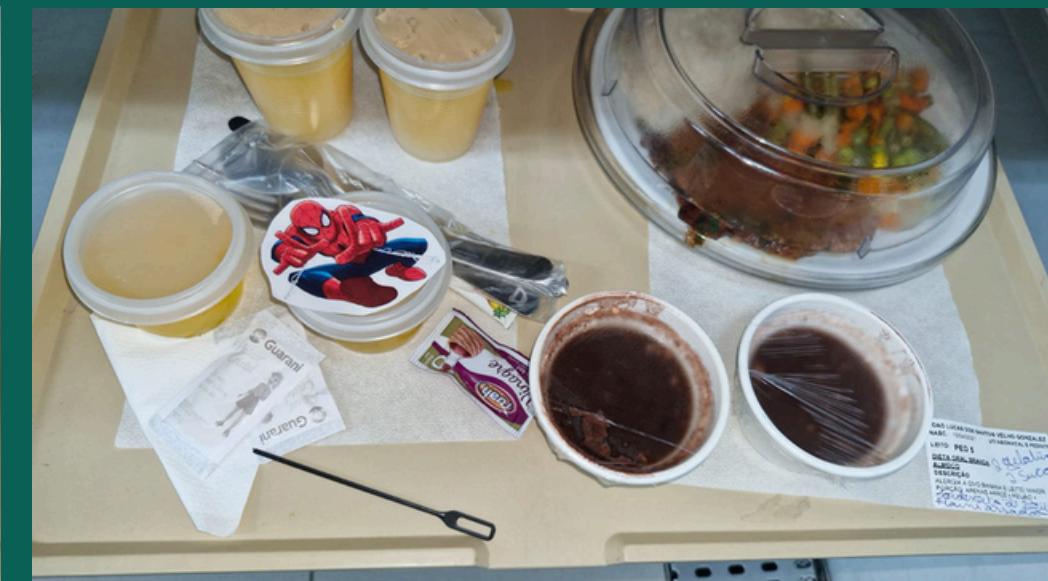
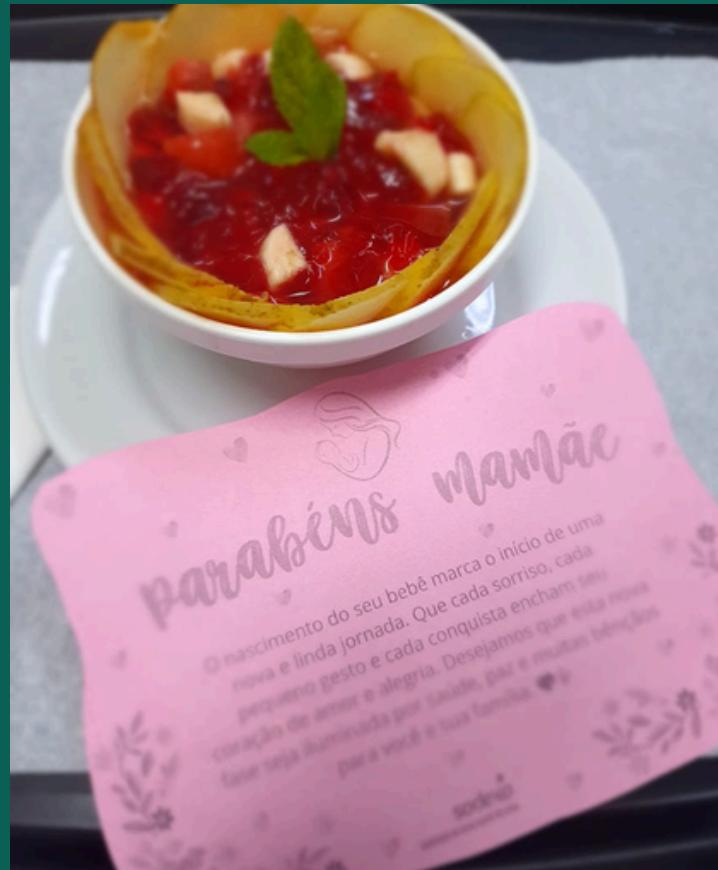
Resultados Jornada



CUIDADO CENTRADO NO PACIENTE



Principais Resultados



Desejo do dia

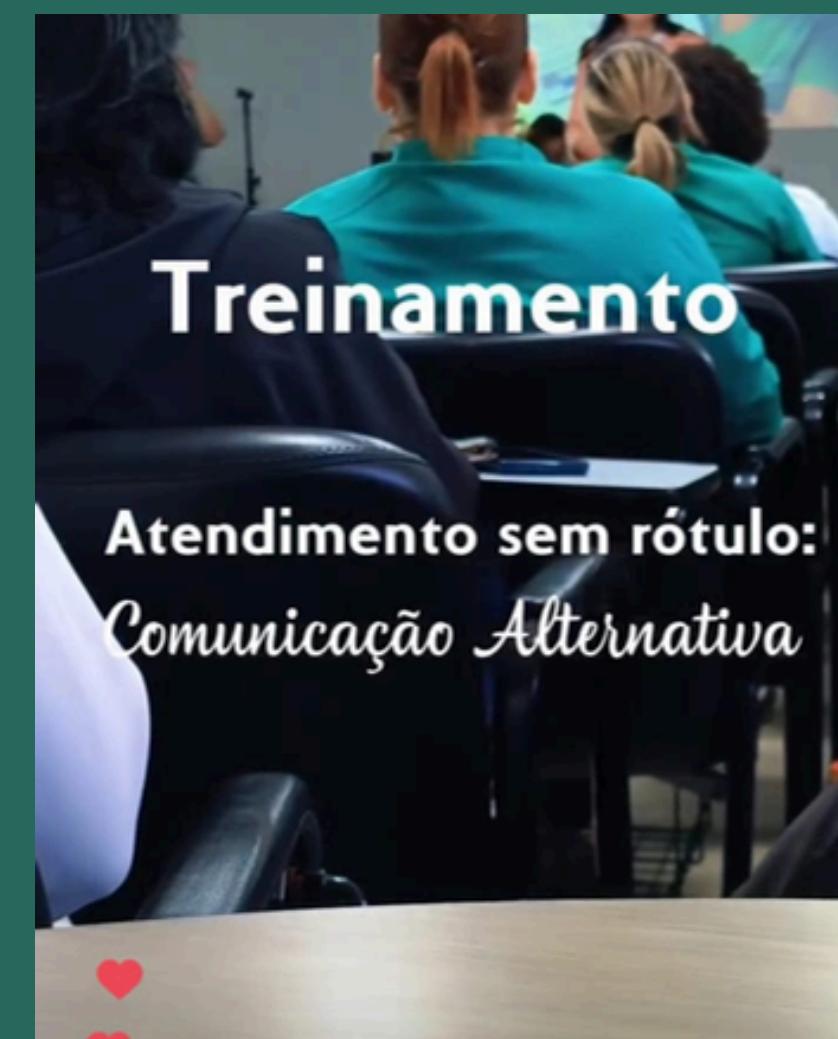
Refeições especiais



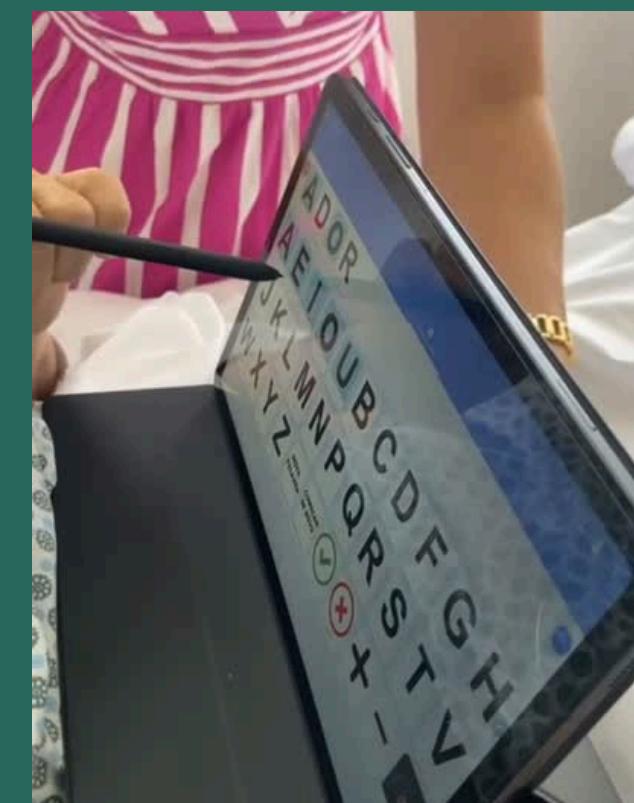
Principais Resultados



Treinamento Acolhimento crianças e adolescentes atípicas e famílias



Treinamento comunicação alternativa



Comunicação Alternativa para pacientes com ELA



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.

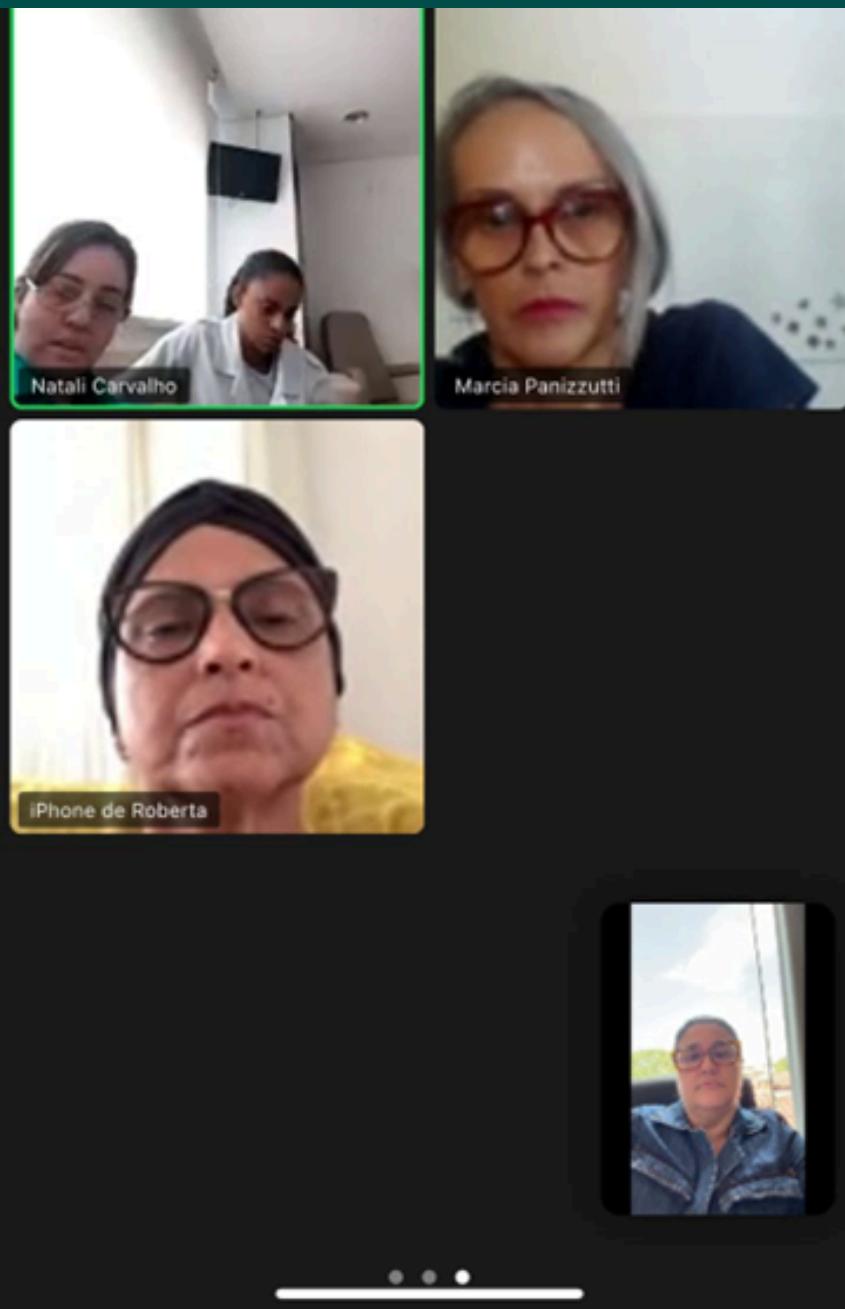




Unimed 
Resende

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.](#)

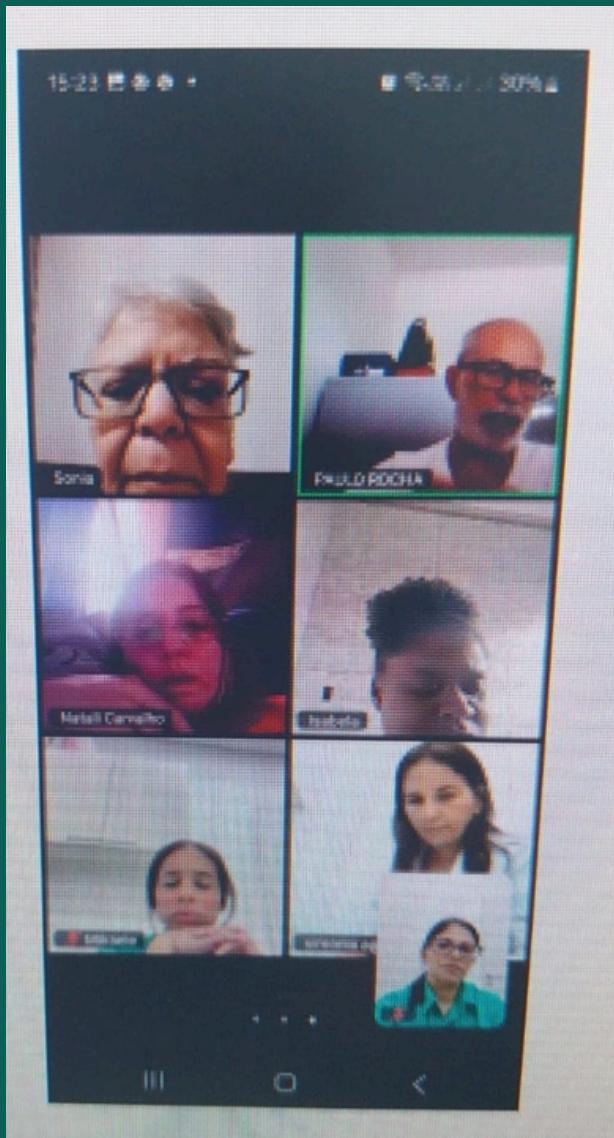




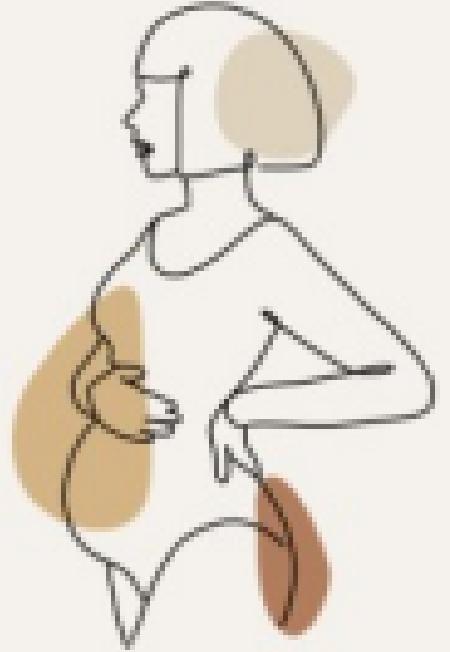
Cartilha Multiprofissional de Cuidados Paliativos



Unimed 
Resende

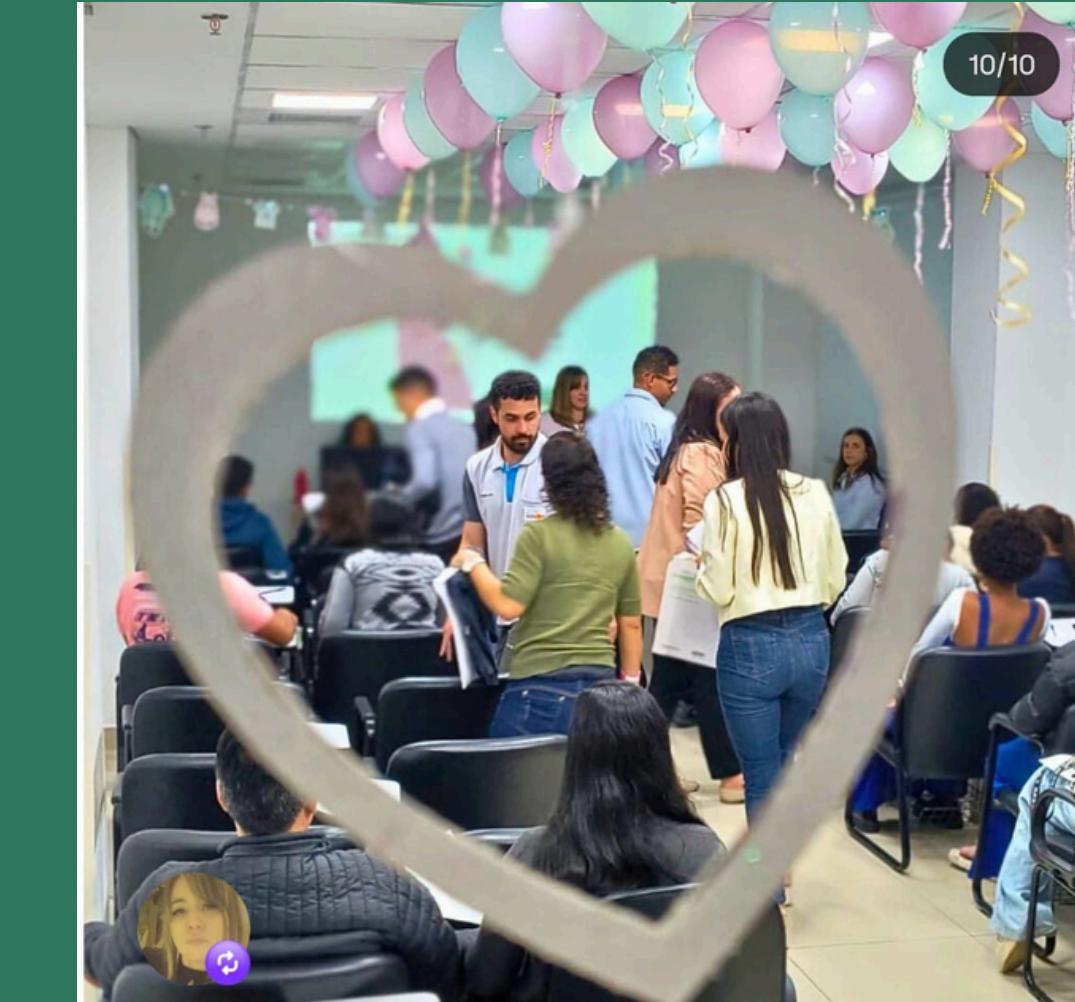


Reunião do comitê de pacientes HUR
(Roda de conversa com familiares, sobre o luto).



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!