

GLOSSÁRIO

BOAS PRÁTICAS EM PARTO ADEQUADO CERTIFICAÇÃO DE OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE

**AGOSTO/2020
GEEIQ/DIDES/ANS**



GLOSSÁRIO

PARTO ADEQUADO

A

Acompanhamento do Ciclo Gravídico-Puerperal: Um dos requisitos da Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado. O acompanhamento da mulher no ciclo grávido-puerperal deve ter início o mais precocemente possível e alcançar ao menos até o 42º dia de puerpério.

Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde: Certificação do cumprimento de boas práticas em gestão organizacional e gestão em saúde pelas Operadoras, com o objetivo de qualificação da prestação dos serviços e redução de custos, levando a uma melhor experiência para o beneficiário.

Ambiência: A ambiência é o espaço físico profissional, de relações interpessoais, que está relacionado a um projeto de saúde. É voltada para atenção acolhedora e resolutiva (ANVISA, 2008). É possível fazer a intervenção dos espaços físicos, reforma e ampliação, de acordo com essa diretriz de ambiência. A ideia é contribuir com os processos de trabalho. Na atenção à saúde materna e neonatal, o ambiente vai influenciar o trabalho de parto, podendo ser uma influência positiva. O conforto do ambiente, a iluminação e a temperatura influenciam diretamente na assistência prestada em maternidades, tanto para a mulher e o neonato quanto para o processo de trabalho dos profissionais que atuam na assistência. O Ministério da Saúde orienta que as reformas nos ambientes de trabalho ocorram de maneira compartilhada: o profissional de arquitetura ou engenharia deve elaborar o projeto com os profissionais de saúde que atuam no ambiente. A legislação vigente para ambientes de atenção ao parto e nascimento é a RDC 36, de 2008, da Anvisa. O Ministério da Saúde financia projetos de ampliação, reforma e construção. Os ambientes são compreendidos em três modalidades: porta de entrada da maternidade; centro obstétrico e alojamento. Esses ambientes, quando adequados, vão facilitar para a parturiente o trabalho de parto e dar mais conforto no pós-parto. (Portal de Boas Práticas - Atenção à Mulher -- Principais Questões sobre Ambientes de Atenção ao Parto – IFF/Fiocruz - 15 jul 2019).

Ampliação e Qualificação do Acesso: um dos sete requisitos do Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde das operadoras de planos de saúde.

Amostragem Estatística: Aquela em que a amostra é selecionada cientificamente com a finalidade de que os resultados obtidos possam ser estendidos ao conjunto, de acordo com a teoria da probabilidade ou com as regras estatísticas. Sua utilização é recomendável quando os itens da população apresentam características homogêneas.

Assimetria de Informação: Assimetria de Informação é um fenômeno econômico que ocorre quando, em uma negociação, uma parte tem mais e/ou melhor informação do que a outra, e com isso obtém vantagem na relação, sendo considerada uma falha de

mercado. A noção de falha de mercado integra a reflexão de economistas sobre a concorrência perfeita e se refere a situações nas quais a eficiência econômica não pode ser atingida em função das imperfeições dos mecanismos do mercado. Na área da saúde, a assimetria de informações existente entre quem demanda o serviço (beneficiário) e quem oferece (operadoras de planos de saúde) implica dois problemas de ineficiências no mercado de saúde suplementar. O primeiro refere-se a uma estratificação dos beneficiários, segundo a percepção do risco, o que implica seleção adversa. Assim, os que sabem que têm baixo risco tenderiam a não procurar cobertura plena e vice-versa. A segunda fonte geradora de ineficiências é o incremento da exposição aos riscos e o uso excessivo de serviços de saúde, cobertos pelos seguros, quando não é o beneficiário quem paga diretamente pelo serviço, por existir um terceiro pagador - as operadoras privadas - o que leva ao risco moral.

Atendimento Centrado na Mulher e no bebê: são dois os componentes principais do atendimento centrado na mulher e no bebê: um deles se refere ao cuidado da pessoa, no seu contexto familiar, com a identificação de suas ideias e emoções a respeito da saúde e a resposta a elas; e o segundo se relaciona à identificação de objetivos comuns entre profissionais de saúde e pacientes sobre a saúde e sua abordagem, com o compartilhamento de decisões e responsabilidades. O atendimento centrado na mulher e na criança deve orientar todos os aspectos do planejamento, prestação e avaliação dos serviços de saúde, oferecidos na Atenção a Parto e Nascimento.

Auditor em saúde: Médico, cirurgião dentista, profissional em saúde da área do procedimento a ser autorizado, habilitado para as atividades de controle, avaliação e auditoria em sistemas de saúde.

Auditoria médica: Conjunto de procedimentos para avaliar a qualidade, a propriedade e a efetividade dos serviços de saúde prestados, visando a melhoria progressiva da assistência de saúde.

Avaliação inicial de diagnóstico: Desenvolvida por avaliadores habilitados e qualificados que compõem a equipe de Entidades Acreditoras em Saúde reconhecidas pela ANS, é uma avaliação pontual, sem fins de certificação, com o objetivo de subsidiar a compreensão do atual estado da organização.

Avaliação inicial de diagnóstico: Desenvolvida por avaliadores habilitados e qualificados que compõem a equipe de Entidades Acreditoras em Saúde reconhecidas pela ANS, é uma avaliação pontual, sem fins de certificação, com o objetivo de subsidiar a compreensão do atual estado da organização.

B

Beneficiário: Pessoa física, titular ou dependente, que possui direitos e deveres definidos em legislação e em contrato assinado com a operadora de plano privado de assistência à saúde para garantia da assistência médico-hospitalar e/ou odontológica.

Boas Práticas: expressão derivada do inglês *best practice*, a qual denomina técnicas identificadas como as melhores para realizar determinada tarefa.

Busca ativa de pacientes/beneficiários: Possível forma de identificação da população-alvo, realizada através de envio de material explicativo para o domicílio do beneficiário,

contatos telefônicos etc.). Possibilita ainda, o deslocamento da equipe de saúde para fora da instituição de saúde.

C

Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES): Instituído pela Portaria MS/SAS 376 de 03/10/2000, tem como objetivo cadastrar todos os tipos de estabelecimentos de saúde, sejam eles públicos, privados ou conveniados, pessoa jurídica ou física, desde que, por meio deles, sejam realizados serviços de atenção à saúde no Brasil.

Canal de Comunicação Proativo: Não se espera o contato do cliente para agir. Processos previamente definidos são executados por meio de ferramentas diversas, como e-mail e SMS marketing, por exemplo. Tem como função a satisfação do cliente, construindo um relacionamento pautado no estreitamento de laços em prol de um vínculo contínuo com o consumidor.

Carteira: Conjunto de contratos de cobertura de custos assistenciais ou de serviços de assistência à saúde em qualquer dos tipos de planos privados de assistência à saúde, com todos os direitos e as obrigações neles contidos.

Carteira de Serviços: Carteira de Serviços é o documento ordenador da Atenção à Saúde no âmbito da operadora, definindo normas e diretrizes para o funcionamento das equipes e serviços de atenção à saúde. Seu conteúdo abrange a organização dos serviços, com diretrizes para organização local e para gestão das equipes de saúde, e o conjunto das atividades assistenciais realizadas na atenção. Tem como objetivos contribuir para melhorar a equidade na oferta de ações e serviços, ampliação da abrangência e melhoria da qualidade da atenção à saúde.

Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde de Operadoras: Processo voluntário de avaliação de conformidade com requisitos técnicos pré-estabelecidos pela ANS na prestação de serviços de atenção à saúde disponibilizados pelas Operadoras e realizado por entidades acreditadoras em saúde.

Certificado de Boas Práticas em Atenção à Saúde de Operadoras: é um documento emitido por Entidade Acreditadora em Saúde, com prazo de validade, reconhecendo formalmente que uma Operadora de plano de saúde atende a requisitos associados ao aprimoramento na melhoria da qualidade da atenção à saúde.

Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde (APS): A Certificação de Boas Práticas em Atenção Primária à Saúde (APS) é um Programa de adesão voluntária desenvolvido pela ANS, que compõe o Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, instituído na Resolução Normativa (RN) nº 440/2018. A Certificação em APS propõe um modelo inovador na saúde suplementar, para a reorganização da porta de entrada do sistema, com base em cuidados primários em saúde, com vista à indução da mudança do modelo de atenção e ao modelo de remuneração para geração de valor.

Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado: A Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado é um Programa de adesão voluntária desenvolvido pela ANS, que compõe o Programa de Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, instituído na Resolução Normativa (RN) nº 440/2018. A Certificação

em Parto Adequado propõe um modelo inovador na saúde suplementar, para a reorganização da atenção ao parto e nascimento, com base em cuidados baseados nas melhores evidências científicas, centrados na mulher e no bebê, com vistas à indução da mudança do modelo de atenção e ao modelo de remuneração para geração de valor.

Cliente Oculto/Cliente fantasma: Metodologia que avalia os pontos de contato entre o cliente e a organização. Seu processo ocorre de forma anônima, podendo ser utilizado na análise de processos e padronizações. Além de visitas ao estabelecimento, essa avaliação pode também verificar atendimento telefônico, online, canais de venda e diversos outros pontos.

Conflito de interesse: Conjunto de circunstâncias em que se observa a probabilidade de que decisões ou quaisquer ações profissionais sejam influenciadas indevidamente (efetiva ou aparentemente) por um interesse secundário, alheio ao interesse da organização.

Consultoria: Prestação de serviço por profissional qualificado e conhecedor do tema, que contempla o diagnóstico, aconselhamento e orientação com o propósito de levantar as necessidades, identificar soluções e recomendar ações sem, no entanto, ocorrer um envolvimento na execução, devendo ocorrer de forma continuada por período determinado.

D

Diretrizes clínicas: Documentos científicos elaborados com o objetivo de definir condutas consideradas mais adequadas para diagnóstico, tratamento e prevenção, através da integração da evidência científica com a experiência clínica e melhorar a qualidade dos cuidados à saúde dos pacientes.

Distócia¹: qualquer perturbação no bom andamento do trabalho de parto em que estejam implicadas alterações nos fatores fundamentais para sua evolução.

Distócia funcional: perturbação relacionada à força motriz ou contratilidade uterina, sendo Distócia por hipoatividade ou hiperatividade uterina (contrações abaixo e acima do normal, respectivamente, podendo haver ou não obstrução a ser contornada no caso da hiperatividade); por Hipertonia ou Sobredistensão uterina, Distócia de dilatação.

Distócia de objeto: distócia fetal, perturbação relacionada a anormalidades que ocorrem no trabalho de parto atribuídas ao feto e às relações materno-fetais (desproporção céfalopélvica), distócia de ombros ou biacromial (vide protocolo ALEERTA, orientado pelo ALSO (Advanced Life Support of Obstetrics)).

Distócia de trajeto – perturbação relacionada ao trajeto pela bacia (partes ósseas) e partes moles (vulva, períneo, septos vaginais, colo do útero, tumores prévios), quando há presença de anormalidades ósseas ou de partes moles, o que gera um estreitamento do canal de parto e dificulta ou até impede a evolução normal do trabalho de parto e a passagem do feto.

Distócia emocional² - A distócia emocional é um desequilíbrio emocional, um desconforto, causado na gestante geralmente por estresse. Ela pode gerar o

¹ <https://www.febrasgo.org.br/pt/noticias/item/184-distocias>, acessado em 12/08/2022, às 22h24m.

² <https://www.cientistaqueviroumae.com.br/blog/textos/Parto-e-Dor-De-Como-esta-o-sofrimento-e-por-que-nos-fazem-acreditar-que-um-nao-existe-sem-o-outro->, acessado em 12/08/2022, 22h20m.

prolongamento do trabalho de parto e, com isso, aumentar a sensação de dor. Mulheres que não estão confortáveis no ambiente onde estão parindo, que não se sentem seguras com a equipe que as assiste ou que sofreram violência psicológica durante a gravidez estão mais suscetíveis a trabalhos de parto mais longos e dolorosos. O medo e a falta de informação são os fatores mais contundentes para que, no fim de tudo, a mulher não se sinta feliz com o parto.

Documento técnico: Documento que descreve metodologia utilizada, cronograma e população-alvo. Pode ser registrado em papel ou em meio eletrônico, de modo que possa servir para consulta, estudo ou validação técnica. Deve apresentar informações redigidas de forma estruturada, possuindo representação que permita claro entendimento e visualização objetiva. Deve ser mantido atualizado e permitir rastreabilidade total para que seja possível localizar e resgatar informações.

E

Efetividade: Capacidade de realizar determinada ação de maneira a atingir os objetivos da organização, otimizando recursos e de forma social e ambientalmente correta, considerando não só a ação produtiva específica em questão ou sistema produtivo, mas todo o contexto em que o processo ou produto estão desenvolvidos.

Eficiência: Refere-se à análise da relação entre custos e consequências, podendo ser medida ou sob condições próximas do ideal ou na prática diária. Relação entre os recursos utilizados e os resultados obtidos em determinada atividade.

Entidades Acreditoras em Saúde: são pessoas jurídicas que têm reconhecimento de competência emitidos pela *The International Society For Quality in Health Care* – ISQua ou INMETRO e são reconhecidas pela ANS para executar a Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

Eventos adversos: Complicações indesejadas decorrentes do cuidado prestado ao paciente, não atribuídas à evolução natural da doença de base.

Eventos Assistenciais: Ações de saúde ofertadas pela operadora de saúde que incluem as coberturas contratadas e a cobertura assistencial prevista no Rol de produtos da ANS. Conforme definido no Plano de Contas Padrão da ANS, os Eventos Assistenciais correspondem às despesas incorridas com o beneficiário do plano comercializado ou disponibilizado pela operadora, correspondentes a cobertura de riscos relativos a custos médicos, hospitalares e odontológicos, bem como todas as despesas incorridas com beneficiários de outras operadoras suportadas diretamente pela operadora em função de operações de corresponsabilidade pela gestão dos riscos decorrentes do atendimento dos beneficiários.

I

Indicadores: Dados ou informações, preferencialmente numéricos, que representam um determinado fenômeno e que são utilizados para medir um processo ou seus resultados. Podem ser obtidos durante a realização de um processo ou ao seu final.

Indicadores de atenção em saúde: Métricas para mensurar eventos em saúde, seja da carteira ou de públicos selecionados, incluindo os indicadores do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS

Indicadores de qualidade: Instrumentos de acompanhamento e medição utilizados para avaliar o desempenho da organização e promover melhorias contínuas no processo.

Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - IDSS: Medida de análise de desempenho que avalia a eficiência das operadoras de planos privados de assistência à saúde. É um componente do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, calculado a partir do resultado obtido em indicadores criados e agrupados, por suas características, em quatro dimensões: assistência prestada pelas operadoras a seus clientes, aspectos econômico financeiros, estrutura e operação da Operadora e satisfação do cliente. Nesse cálculo, são utilizadas as informações sobre beneficiários, produtos e situação econômico-financeira encaminhadas pelas próprias operadoras para os sistemas de informações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), dentro de cada período analisado (12 meses), bem como as informações apuradas em processos administrativos sancionadores.

Integração entre Operadora e Hospital: Um dos requisitos da Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado. Requisito direcionador para contribuir com a atuação conjunta de operadoras e hospitais em prol da qualidade e segurança na atenção obstétrica e neonatal.

Interações Centradas na Mulher e na Criança: Um dos requisitos da Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado. A atenção centrada na mãe-filho e na família deve orientar todos os aspectos do planejamento, prestação e avaliação dos cuidados oferecidos. *vide* Atendimento Centrado na Mulher e no bebê.

L

Leads: é um termo de *marketing* usado para descrever o início do interesse de um possível cliente num determinado tema, produto ou serviço de uma empresa. Os *leads* são contatos cujas informações ou comportamento indicam que podem ter interesse por algum produto ou serviço. Há muitos métodos para a geração de leads. Gerar *leads* significa captar potenciais clientes para uma determinada oferta.

M

Metas: Resultados a serem alcançados pela organização para atingir os objetivos propostos. Permitem um melhor controle do desempenho, pois são observáveis, contêm prazos de execução e devem ser quantificadas por meio de indicadores.

Missão: Razão de ser de uma organização, o principal objetivo de suas atividades e o que a organização pretende oferecer com seus produtos e serviços. Além disso, apresenta os benefícios gerados e como a sua atuação agrega valor para os clientes e os outros públicos com que se relaciona.

Modelo de remuneração: Política de pagamento - sistema de reembolso ou forma de alocação de recursos para prestadores de serviços, os quais podem ser profissionais individuais (médicos generalistas; especialistas; fisioterapeutas; dentistas; enfermeiros, etc.) e instituições prestadoras de serviços de saúde (hospitais, casas de saúde, agências de saúde, clínicas, laboratórios, etc.). É a maneira pela qual o recurso financeiro é alocado ao prestador de serviços de saúde pelas fontes pagadoras (por exemplo, governos, empresas de planos de saúde ou pacientes). A forma como se estabelece a remuneração dos prestadores de Serviços não deve ser confundida com os valores monetários pagos aos prestadores. Exemplos de Modelos de remuneração: *fee for service* (pagamento por procedimentos); *Fee for Performance* (pagamento por desempenho); *Capitation*; *Diagnosis Related Groupings* (DRG); Orçamentação (Global ou Parcial); *Bundled Payments for Care Improvement* (BPCI), dentre outros.

Modelos Inovadores de Remuneração baseados em Valor: Um dos requisitos da Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado. Requisito que direciona a experimentação e adoção de modelos de remuneração orientados para geração de valor e qualidade.

Monitoramento: Observação e registro regular das atividades de um projeto ou programa, com o objetivo identificar tanto não conformidades reais como potenciais, e ainda, apontar pontos de melhoria.

Monitoramento e Avaliação da Qualidade: Um dos requisitos da Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado. Requisito direcionador com itens de verificação relativos à informação em saúde do conjunto da rede de atenção obstétrica, com vistas ao monitoramento e avaliação da qualidade.

Morbidade: Variável característica das comunidades de seres vivos, que se refere ao conjunto dos indivíduos que adquiriram doenças num dado intervalo de tempo. Denota-se morbidade ao comportamento das doenças e dos agravos à saúde em uma população exposta.

Multidisciplinar: Atividades ou ações realizadas por representantes de uma série de profissões, disciplinas ou áreas de serviço.

N

Navegador do Cuidado: sinônimo de Coordenador ou Gestor do Cuidado.

Níveis de atenção à saúde: Categoria proposta pela Organização Mundial de Saúde para organizar os sistemas de saúde em níveis de atenção, descritos como: primário, secundário e terciário, que buscam promover, restaurar e manter a saúde dos indivíduos.

Notivisa: Sistema informatizado desenvolvido pela Anvisa para receber notificações de incidentes, eventos adversos e queixas técnicas relacionadas ao uso de produtos e de serviços sob vigilância sanitária.

Núcleo de Segurança do Paciente - NSP: Instância do serviço de saúde criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente, consistindo em um componente extremamente importante na busca pela qualidade das atividades desenvolvidas nos serviços de saúde. É função primordial do NSP a integração

das diferentes instâncias que trabalham com riscos na instituição, considerando o paciente como sujeito e objeto final do cuidado em saúde.

P

Paciente crônico: Indivíduo portador de patologia (s) que levam à necessidade de acompanhamento médico prolongado, podendo evoluir ou não para a dependência parcial ou total.

Parto normal: A Organização Mundial de Saúde (OMS) define parto normal como “aquele cujo início é espontâneo e sem risco identificado no início do trabalho, assim permanecendo até o parto. A criança nasce espontaneamente, em posição de vértice, entre 37 e 42 semanas completas de gestação. Após o parto, mãe e filho estão em boas condições”.

Parto Cesárea: (sin.) Cirurgia Cesárea; cirurgia cesariana. A cesárea é um tipo de parto que consiste essencialmente de um corte no abdômen e outro no útero (passando por outras camadas de tecido), que abrem um espaço pelo qual o médico puxa o bebê. No Brasil, tanto na rede pública quanto na rede particular, as taxas de cesáreas ultrapassam o limite recomendado pela Organização Mundial de Saúde (OMS) (vide *Introdução*).

Planejamento e Estruturação Técnica: um dos sete requisitos do Programa de Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado. Requisito direcionador para o planejamento e a estruturação da equipe da operadora responsável pelas estratégias para qualificação da atenção obstétrica e neonatal.

Plano de Parto: Documento de comunicação entre a mulher e acompanhante e os profissionais de saúde, incluindo obstetras e médicos, que irão assistir a gestante durante o trabalho de parto e parto. Registra o trabalho de parto e parto que a gestante gostaria de ter, bem como situações durante o trabalho de parto e parto que a gestante gostaria de evitar. O processo de elaboração do plano de parto durante o pré-natal, com apoio de doula, médico obstetra, obstetra ou enfermeira obstétrica pode significar um processo de informação, esclarecimento, conscientização e amadurecimento da gestante, até a expressão e revisita de suas declarações, durante o trabalho de parto, se desejado.

Plano Estruturado da Atenção Obstétrica: compreende-se por Plano estruturado um documento que, de modo coerente e integrado, contemple os diversos esforços qualitativos que os profissionais e/ou instituições realizam de maneira a potencializar os benefícios para os usuários. O Plano estruturado configura-se como um documento contendo: objetivos, política, diretrizes, atividades que serão desenvolvidas, finalidades e resultados esperados das ações relacionadas à Atenção Obstétrica e Neonatal, contendo a justificativa técnica para a escolha da população abordada.

Planejamento Estratégico: Determinação das políticas e dos programas estratégicos necessários para se atingir objetivos específicos rumo à consecução das metas. Busca-se no planejamento estratégico a oportunidade de promover discussão sobre os objetivos a longo prazo e sobre os meios e ações para alcançá-los.

Plano de Ação: Conjunto de ações necessárias para atingir uma ou mais metas. Pode envolver ou não outras áreas e demandar alocação de recursos financeiros, humanos e/ou

tecnológicos. Deverá ter a designação do(s) responsável(is) pela implementação das ações necessárias, estabelecendo prazos para conclusão e períodos de avaliação do andamento.

Plano Privado de Assistência à Saúde: Contrato de prestação continuada de serviços ou cobertura de custos assistenciais a preço preestabelecido ou pós-estabelecido, por prazo indeterminado, com a finalidade de garantir, sem limite financeiro, a assistência à saúde, pela faculdade de acesso e atendimento por profissionais ou serviços de saúde livremente escolhidos mediante pagamento direto ao prestador, por conta e ordem do consumidor, às expensas da operadora.

Partograma: documento oficial de acompanhamento da evolução do trabalho de parto e das condições maternas e fetais. É parte integrante do prontuário da paciente. Contém registros sobre a identificação da gestante, sua história obstétrica, como, por exemplo, quantidade de filhos e existência de abortos anteriores, além de informações de pressão arterial e temperatura, se houve rompimento da bolsa, batimentos cardíacos do bebê, contrações, dilatação do colo uterino, progresso do bebê descendo no canal do parto, medicações prescritas e outros. Existem diversos modelos de partograma utilizados no mundo. No Brasil, cada prestador pode usar sua versão, desde que contenha os dados propostos pela Organização Mundial de Saúde (OMS). A ANS fornece uma sugestão de modelo de partograma publicado como Anexo da RN nº 368/2015, que se encontra disponível no portal da ANS na internet. As informações do partograma são fundamentais em casos em que haja troca de plantão médico durante o trabalho de parto e desempenham a importante função de ferramenta de gestão para as operadoras, sendo parte integrante do processo para pagamento do parto. Em casos excepcionais, como uma paciente que chega ao hospital com o bebê já nascendo, não é necessário o preenchimento do partograma, pois não haverá um trabalho de parto a acompanhar. Neste caso, o profissional fará apenas um laudo médico ou de enfermagem, conforme o caso, relatando que a paciente chegou em período expulsivo. O mesmo ocorre para os casos de emergência em que a paciente vai direto para a mesa de cirurgia realizar uma cesárea emergencial ou nos casos em que há uma clara indicação prévia de cesárea.

População Alvo da Atenção Obstétrica e Neonatal da Operadora: Para adesão ao Programa de Certificação em Parto Adequado, é condição obrigatória a inclusão das “Gestantes Robson 1 a 5” como população-alvo. Outras populações-alvo (demais categorias Robson) e condições de saúde prioritárias poderão ser incorporadas de acordo com o escopo do programa desenvolvido pela operadora.

Programa Nacional de Segurança do Paciente - PNSP: Programa instituído pelo Ministério da Saúde (MS), em 2013, através da Portaria do MS nº 529, de 1º de abril, com o objetivo de criar no Brasil um programa de contribuição para a qualificação do cuidado em saúde em todos os estabelecimentos de saúde. O pilar do PNSP, são as seis metas de Segurança do Paciente: identificar corretamente o paciente; melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde; melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos; assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos; higienizar as mãos para evitar infecções; reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.

Programa para Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças: Conjunto orientado de estratégias e ações programáticas integradas que objetivam a promoção da

saúde; a prevenção de riscos, agravos e doenças; a compressão da morbidade; a redução dos anos perdidos por incapacidade e o aumento da qualidade de vida dos indivíduos e populações. As estratégias dos programas estão orientadas para a manutenção da capacidade funcional e da autonomia dos indivíduos, ao longo do curso da vida, incorporando ações para a promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças, desde o pré-natal até as idades mais avançadas. São tipos de modelagens de programas: programa para gerenciamento de crônicos; programa para população-alvo específica; programa para promoção do envelhecimento ativo ao longo do curso da vida; entre outros.

Prontuário eletrônico do Paciente (PEP): Software que permite o armazenamento de todas as informações clínicas e administrativas do paciente, tendo como principal objetivo registrar os procedimentos, medicamentos, plano de cuidado, profissionais assistentes e o fluxo de atendimento do beneficiário realizado por profissionais de saúde.

Protocolo clínico: Documento que normaliza um padrão de atendimento a determinada patologia ou condição clínica, identificando as ações de prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação

Q

Qualidade de vida: Percepção do indivíduo de sua posição na vida, no contexto de sua cultura e no sistema de valores em que vive e em relação a suas expectativas, seus padrões e suas preocupações. Considera a saúde física, o estado psicológico, o nível de independência, as relações sociais, as crenças pessoais e a relação com aspectos significativos do meio ambiente.

QUALISS: Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar, instituído pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Possui natureza indutora da melhoria da qualidade setorial, com a participação voluntária dos prestadores de serviços.

R

Rede de Atenção à Saúde: Arranjos organizativos de ações e serviços de saúde, de diferentes densidades tecnológicas, que, integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, buscam garantir a integralidade do cuidado.

Rede Prestadora: Conjunto de estabelecimentos de saúde, incluindo equipamentos e recursos humanos, próprios ou contratados, indicados pela operadora de plano privado de assistência à saúde para oferecer cuidado aos beneficiários em todos os níveis de atenção à saúde, considerando ações de promoção, prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação.

S

Segurança do Paciente: Prevenção ou redução, a um mínimo aceitável, do risco de ocorrência de um evento adverso a um paciente, durante a realização de um tratamento médico.

Sustentabilidade: Capacidade de uma organização se manter no longo prazo em um mercado competitivo, com interferências do ambiente em que está inserida e contemplando a finitude de recursos disponíveis para a sua sobrevivência.

T

Termo Consentimento Livre e Esclarecido: Documento que comprova a concordância e aprovação do paciente ou de seu representante, após a necessária informação e explicações, sob a responsabilidade do médico, a respeito dos procedimentos diagnósticos ou terapêuticos que lhe são indicados. A informação deve ser suficiente, clara, ampla e esclarecedora, de forma que o paciente tenha condições de decidir. Também conhecido como Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

U

Uso e de Práticas Baseadas em Evidências: Um dos sete requisitos da Certificação de Boas Práticas em Parto Adequado. Este requisito se refere ao uso e disseminação de práticas baseadas em evidências na estruturação de processos administrativos e de gestão da operadora.

V

Valor Econômico: Envolve variáveis como fluxo de benefícios, resultado, custo de oportunidade, além do ativo intangível, que resulta de fatores de valorização da organização que lhe são indissociáveis, como o nome, a reputação, a localização, a fidelidade dos clientes, os produtos e serviços prestados.

Valores: Representam os princípios que norteiam todas as suas ações. São compostos de regras morais que simbolizam os atos de seus administradores, fundadores e colaboradores em geral.

Visão: Objetivo da organização. É aquilo que a instituição espera ser em um determinado tempo e espaço. Descreve o que a organização quer realizar objetivamente nos próximos anos da sua existência.