



www.unimedfortaleza.com.br

Av. Santos Dumont, 949

60150-160 Aldeota, Fortaleza – CE

T. (85) 3255-3500

RESOLUÇÃO NORMATIVA INTERNA Nº 0012, DE 23 DE OUTUBRO DE 2019

Dispõe sobre a criação e regulamentação do Conselho Consultivo de Pacientes do Hospital Regional da Unimed Fortaleza, estabelecendo sua competência, organização, funcionamento, atuação, responsabilidades a serem observados pelos membros do referido Conselho e dá outras providências.

O Conselho de Administração da Unimed Fortaleza Sociedade Cooperativa Médica Ltda., no uso de suas atribuições, de acordo com o art. 31, do Estatuto Social e Regulamento Interno, em reunião realizada em **23/10/2019**, aprovou a seguinte Resolução Normativa Interna (RNI) a ser cumprida por todas as áreas, e eu, Presidente do Conselho, determino sua publicação.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução Normativa Interna (RNI) dispõe sobre a criação e regulamentação do Conselho Consultivo de Pacientes (CCP) do Hospital Regional da Unimed Fortaleza (HRU), estabelecendo sua competência, organização, funcionamento, atuação, responsabilidades a serem observados pelos membros do referido Conselho e dá outras providências.

Art. 2º O Conselho Consultivo de Pacientes (CCP) do Hospital Regional da Unimed Fortaleza (HRU) atuará em observância aos princípios da cooperação e busca pelo consenso, da independência, da confidencialidade, da imparcialidade, da decisão informada e da boa-fé, conforme definições abaixo:

I - princípio da cooperação e busca pelo consenso: visa impedir a competitividade e conflito entre os membros, buscando um diálogo construtivo, sempre objetivando a resolutividade das situações trazidas ao Conselho.

II – princípio da independência: consiste na autonomia e liberdade dos membros do Conselho para exercerem suas funções sem qualquer subordinação ou pressão interna ou externa, garantindo desse modo a liberdade de manifestação e decisão.

III - princípio da confidencialidade: é a proteção ao sigilo e confidencialidade das informações e dados pessoais, documentos, propostas e declarações submetidos ao CCP ou que este venha a ter acesso, sejam nas formas verbais, impressas e/ou eletrônicas.

IV – princípio da imparcialidade: os membros do CCP devem agir de forma imparcial respeitando os pontos de vista de seus pares, sendo vedadas deliberações que atendam os interesses pessoais dos membros ou de seus familiares ou acompanhantes em detrimento ao interesse dos outros pacientes.

V – princípio da decisão informada: as decisões devem ser fundamentadas, sempre prescindidas de apreciação de todos os membros do CCP, esclarecendo sobre os procedimentos que serão adotados, não podendo ser impostas soluções coercitivamente.



www.unimedfortaleza.com.br

Av. Santos Dumont, 949

60150-160 Aldeota, Fortaleza – CE

T. (85) 3255-3500

VI – princípio da boa-fé: extremamente importante na condução das reuniões do CCCP, reflete a lealdade, honestidade, sinceridade, justiça, comunicação e cooperação dos membros, para que as decisões sejam produtivas e justas.

Parágrafo único. O Conselho Consultivo de Pacientes do HRU deverá agir e estar em conformidade com todos os normativos internos e externos, inclusive as que forem exigidas pelas certificações e creditações, além de atuar com vistas à proteção dos dados pessoais de clientes, colaboradores e outros titulares de dados pessoais, em observância à legislação em vigor.

CAPÍTULO II DA NATUREZA E FINALIDADE DO CONSELHO CONSULTIVO DE PACIENTES DO HRU

Art. 3º O Conselho Consultivo de Pacientes do HRU é órgão consultivo de apoio à Administração e de assessoramento à Diretoria e abrange todas as áreas de internação e atendimento do HRU, devendo observar que:

I - O HRU tem como visão “ser referência nacional em eficiência, segurança e qualidade na atenção à saúde, centrada nas pessoas” e, por isso, tem o compromisso de melhorar continuamente o atendimento de saúde por meio da perspectiva do paciente. Por causa disso, criou o Conselho Consultivo de Pacientes do HRU.

II - O Conselho Consultivo de Pacientes do HRU tem como objetivo, alicerçada no modelo Planetree (filosofia/metodologia que se propõe a melhorar o atendimento à saúde a partir da perspectiva do paciente), de criar um espaço de escuta ativa presencial e de relacionamento direto com o paciente/cliente e seus familiares e acompanhantes, para ouvir pontos positivos e de melhoria, e, juntamente com a Administração do HRU, propor e traçar possíveis soluções capazes de atender adequadamente ambas as partes.

Art. 4º Cabe ao Conselho Consultivo de Pacientes do HRU analisar, opinar e emitir parecer sobre os assuntos submetidos pelo Comitê de Satisfação do Paciente, em apoio ao processo de tomada de decisão, especialmente os relativos ao cuidado e assistência aos pacientes e famílias atendidos no HRU.

Art. 5º Cabe ao Conselho Consultivo de Pacientes do HRU propor linhas de ação, programas, estudos, projetos, formas de atuação ou outras medidas a serem desenvolvidas pelo Hospital na melhoria do cuidado centrado no paciente.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS

Art. 6º Compete ao Conselho Consultivo de Pacientes do HRU:

I – apreciar, opinar e dar parecer sobre:

- a) atendimento prestado aos pacientes no HRU;
- b) quaisquer impressos, folders, cartazes destinados aos pacientes, acompanhantes e familiares;
- c) projetos, iniciativas e ações envolvendo o paciente atendido no HRU e/ou seus respectivos familiares ou acompanhantes;



www.unimedfortaleza.com.br

Av. Santos Dumont, 949

60150-160 Aldeota, Fortaleza – CE

T. (85) 3255-3500

- d) reclamações, críticas e sugestões dos pacientes atendidos no HRU e/ou seus respectivos familiares ou acompanhantes;
- e) obras, reformas ou alterações estruturais no HRU que envolvam o atendimento prestado aos pacientes e seus respectivos familiares do HRU;
- f) propostas de criação de novos serviços para o atendimento aos pacientes do HRU;
- g) resultados de pesquisas de satisfação com os pacientes atendidos no HRU e seus respectivos familiares ou acompanhantes;

II - participar ativamente do desenvolvimento de projetos de melhoria da qualidade da assistência prestada no HRU

III - prestar assistência e assessoramento à Direção do HRU em suas decisões relativas ao cuidado centrado no paciente.

CAPÍTULO IV DA COMPOSIÇÃO, DO PROCESSO SELETIVO E DO MANDATO

Art. 7º Compõe-se o Conselho Consultivo de Pacientes do HRU dos seguintes membros conselheiros:

- I - diretor geral ou seu representante;
- II - gerente de atendimento;
- III - gerente de Enfermagem;
- IV - analista de Recursos Humanos;
- V - representante do Núcleo de Atendimento ao Cliente;
- VI - representante do Escritório de Qualidade;
- VII - representante da área de psicologia;
- VIII - representante do corpo clínico;
- IX - 4 (quatro) representantes do grupo de colaboradores do HRU;
- X - 8 (oito) representantes voluntários dos usuários dos serviços de saúde do HRU.

§ 1º O Presidente do Conselho Consultivo de Pacientes do HRU será o gerente de atendimento.

§ 2º Outros profissionais da instituição poderão ser convidados a participar das reuniões, de acordo com a pauta escolhida para discussão.

§ 3º As atividades dos membros Conselho Consultivo de Pacientes do HRU serão consideradas de caráter relevante e voluntário não podendo, sob hipótese alguma, serem remuneradas.

Art. 8º O ingresso dos representantes de pacientes e familiares como membros efetivos do CCP se dará por processo seletivo, cuja divulgação será realizada no *site* da Unimed Fortaleza e em impressos anexados nas áreas de comunicação do HRU.

§ 1º O processo seletivo será constituído da avaliação do perfil dos candidatos, todos maiores de 18 (dezoito) anos, voluntários e que não possuam demandas judiciais contra a Unimed Fortaleza, observando a quantidade de vagas limitadas para esse grupo e, sempre que possível, a sua heterogeneidade.

§ 2º Os membros selecionados terão mandato de 1 (um) ano, com possibilidade de única recondução por igual período.



www.unimedfortaleza.com.br

Av. Santos Dumont, 949
60150-160 Aldeota, Fortaleza – CE
T. (85) 3255-3500

§ 3º Aos representantes dos pacientes e familiares fica vedada a existência de qualquer outro vínculo (empregatício, fornecedor, prestador, terceirizado, etc.) com a Unimed Fortaleza, seja direto ou indireto.

§ 4º A Direção do HRU, caso haja poucos candidatos inscritos no processo seletivo (número menor do que as vagas oferecidas), poderá convidar pacientes e familiares, usuários do HRU, escolhidos a partir de críticas, reclamações e/ou elogios registrados, a se candidatarem a participar deste CCP.

Art. 9º O conselheiro perderá o mandato quando:

- I - faltar a 2 (duas) reuniões sem justificativa;
- II - forem identificados conflitos de interesses;
- III - tiver impedimento legal;
- IV - afastar-se de suas funções originais, por mais de 3 (três) meses;
- V - o colaborador do hospital for desligado ou não prestar mais serviços no HRU;
- VI - adotar conduta antiética e desrespeitosa
- VII - descumprir o Código de Conduta Ética da Unimed Fortaleza e/ou o Regulamento Geral do HRU, no que for aplicável.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 10 O Conselho Consultivo de Pacientes do HRU organizar-se-á funcionalmente por meio de:

- I - plenário;
- II - câmaras técnicas;
- III - secretaria.

§ 1º Constitui o Plenário reuniões ordinárias e extraordinárias dos conselheiros, visando apreciar questões e assuntos de sua competência sob a coordenação de seu Presidente.

§ 2º As Câmaras Técnicas, formadas por delegação do Plenário, constituem grupos de membros do CCP com tarefa específica a cumprir, de modo a subsidiar apreciação posterior do Plenário.

§ 3º As atividades de secretaria, quais sejam registro das reuniões realizadas pelo Plenário, convocações, elaboração de atas/despachos e tramitação documental, serão desempenhadas pela secretária da Direção do HRU.

Art. 11 Compete ao Presidente:

- I - presidir as reuniões do CCP;
- II - aprovar a pauta e a ordem do dia de cada reunião;
- III - convocar reuniões ordinárias e extraordinárias;
- IV - resolver as questões de ordem;
- V - designar os conselheiros para a constituição das Câmaras Técnicas, atendidas suas áreas específicas e posterior aprovação pelo plenário;

Art. 12 Compete ao Diretor Geral do Hospital:



www.unimedfortaleza.com.br

Av. Santos Dumont, 949
60150-160 Aldeota, Fortaleza – CE
T. (85) 3255-3500

I - exercer, além do voto de Conselheiro, o voto de qualidade;

Art. 13 Compete às Câmaras Técnicas:

I - examinar os problemas específicos da sua área de atuação oferecendo alternativas de solução para a melhoria da qualidade da assistência prestada, respeitadas as normas gerais do Hospital Regional Unimed Fortaleza;

II - proceder estudos sobre assuntos relacionados com sua área de atuação específica, oferecendo ao Conselho Consultivo sugestões para a operacionalização das ações propostas;

III - promover outros estudos e pesquisas necessárias ao aperfeiçoamento de sua atuação;

IV - analisar as questões relativas à aplicação da legislação referentes à sua área de atuação.

Art. 14 As Câmaras Técnicas serão constituídas, quando se fizerem necessárias a emissão de pareceres acerca de assuntos específicos, objetivando estudo e esclarecimento ao Conselho Consultivo.

§ 1º Cada Câmara Técnica será composta por até 5 (cinco) membros.

Art. 15 As Câmaras Técnicas se manifestarão, para consideração do Plenário, por meio de pareceres conclusivos.

Parágrafo único. Não será submetido ao Plenário processo em fase de diligência.

Art. 16 Compete à secretaria do Conselho Consultivo:

I - secretariar as reuniões do Conselho e redigir as respectivas atas;

II - organizar e guardar os documentos gerados;

III - distribuir previamente a pauta das reuniões, com cópia dos respectivos processos a serem apreciados;

IV - fazer as convocações determinadas pelo Presidente

V - guardar sigilo das informações a que tiver acesso.

Art. 17 Compete aos conselheiros guardar os princípios elencados no Art. 2º e conduzir seu mandato de forma diligente.

Seção I Das Reuniões

Art. 18 O Plenário deverá se reunir, em seção ordinária, uma vez a cada 2 (dois) meses e, de forma extraordinária, sempre que necessário, mediante quórum mínimo da maioria simples de seus membros.

§ 1º As reuniões serão realizadas no Hospital Regional da Unimed Fortaleza em local previamente agendado e divulgado pela secretaria do Conselho de Pacientes do HRU.

§ 2º As reuniões ordinárias serão convocadas pelo Presidente do Conselho, com indicação da pauta correspondente, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis.



www.unimedfortaleza.com.br

Av. Santos Dumont, 949
60150-160 Aldeota, Fortaleza – CE
T. (85) 3255-3500

§ 3º As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas diretamente pelo Presidente ou via manifestação formal da maioria simples dos conselheiros do CCP, encaminhada ao Presidente, obedecendo, caso seja de caráter emergencial, antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

§ 4º O conselheiro impedido de participar da reunião deverá justificar formalmente à Secretaria do Conselho, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas ou de 24 (vinte e quatro) horas no caso de reunião extraordinária de caráter emergencial.

§ 5º Não havendo quórum mínimo requerido até o prazo de 30 (trinta) minutos do horário previsto para início da reunião, esta será:

I - adiada em até 5 (cinco) dias úteis, mediante nova convocação, se reunião ordinária; ou

II - transferida para o dia útil subsequente, se reunião extraordinária de caráter emergencial, porém sem convocação.

§ 6º O Presidente do CCP ou qualquer conselheiro presente à reunião poderá solicitar a retirada de pontos da pauta ou a inversão da ordem, mediante aprovação da maioria simples dos presentes.

§ 7º O Plenário poderá deliberar, pela maioria simples dos presentes, sobre o caráter reservado de sua reunião, bem como convocar não membros para participarem quando conveniente.

§ 8º Ficarão impedidos a participação e o voto por procuração.

§ 10 As reuniões serão registradas por meio de atas específicas, formalizadas pela Secretaria e assinadas por todos os conselheiros participantes.

§ 11 Não serão cobradas horas de estacionamento no HRU dos representantes de pacientes e familiares durante o período da realização das reuniões do CCP, ficando tal custo a cargo do hospital.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19 Eventuais atualizações nesse normativo interno poderão ser propostas por 2/3 (dois terços) dos membros do Conselho Consultivo de Pacientes do HRU para apreciação e aprovação do Conselho de Administração (CAD) da Unimed Fortaleza.

Art. 20 Os casos omissos e eventuais exceções serão resolvidos pela Diretoria Colegiada do HRU.

Art. 21. Esta Resolução Normativa Interna entra em vigor na data de sua aprovação.

Elias Bezerra Leite
Presidente do Conselho de Administração