

# Manual do Prestador

REDE CREDENCIADA - PESSOA JURÍDICA



Data de publicação: 14/04/2021

**Unimed**   
Noroeste/RS

# Unimed Noroeste/RS

## DIREÇÃO

Dr. Volnei Santos Malheiros

*Presidente do Conselho de Administração*

Dr. Leandro Roberto Oss Zambon

*Diretor-superintendente*

## NEGÓCIO

Saúde e qualidade de vida.

## MISSÃO

Proporcionar segurança e soluções em saúde, valorização do médico associado e satisfação dos clientes, com sustentabilidade.

## VISÃO

Ser referência na política de remuneração médica, no crescimento de mercado e na satisfação de clientes e colaboradores.

## PRINCÍPIOS

Cooperação    Ética  
Valorização das pessoas    Transparência  
Qualidade    Comprometimento  
Inovação

## POLÍTICA DA QUALIDADE

Promover o desenvolvimento, a segurança e a satisfação das partes interessadas, através do comprometimento com a melhoria contínua dos processos.

### EXPEDIENTE

Responsável pelo conteúdo  
Setor de Gestão da Rede  
Prestadora

Revisão textual  
Assessoria de Comunicação  
Corporativa

Projeto gráfico e editorial  
Setor de Marketing

### Versão 4

*Período de validade*  
2021 - 2023

## Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
UNIMED NOROESTE/RS .....	5
PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO PRESTADOR UNIMED NOROESTE/RS.....	8
Objetivos: .....	9
Quem participa: .....	9
Benefícios ao prestador .....	10
Convite para apresentação das boas práticas.....	11
Atributos de qualificação .....	11
Avaliação dos prestadores .....	12
CREDENCIAMENTO .....	17
Como integrar a rede prestadora da Unimed Noroeste/RS .....	17
Solicitar credenciamento sem possuir Pessoa Jurídica .....	18
Acesso às tabelas de remuneração antes de solicitar o credenciamento .....	19
Extensão do credenciamento .....	20
NEGOCIAÇÕES, DÚVIDAS, ALTERAÇÕES CADASTRAIS E ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS .....	20
Negociações, esclarecimento de dúvidas sobre o instrumento contratual e alterações cadastrais dos prestadores .....	20
Pontuação obtida na avaliação dos prestadores e renovação do contrato .....	20
ARQUIVOS MÉDICOS DOS BENEFICIÁRIOS UNIMED.....	22
Responsabilidades dos prestadores com relação aos arquivos médicos dos beneficiários Unimed.....	22
NOTIFICAÇÕES .....	22
Situações nas quais o prestador poderá ser formalmente notificado.....	22
DESCREDENCIAMENTO .....	23
Motivos pelos quais um prestador pode ser descredenciado .....	23
ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO .....	23
Atendimento dos prestadores Pessoa Jurídica.....	23

## APRESENTAÇÃO

Este Manual aplica-se a todos os prestadores Pessoa Jurídica da área de ação da Unimed Noroeste/RS, que disponibilizam serviços de forma direta ou indireta ao beneficiário Unimed, e também àqueles que desejam fazer parte da rede prestadora. Nele constam orientações relacionadas às práticas e aos processos da cooperativa médica. Neste material é possível consultar informações facilitadoras para a execução das rotinas de relacionamento com a Unimed e o atendimento aos beneficiários.

As diretrizes aqui descritas visam aumentar a segurança assistencial da rede prestadora, bem como:

- Implementar as políticas e procedimentos padrão definidos.
- Acompanhar e atualizar a documentação dos prestadores.
- Estabelecer programa de qualidade voltado para a segurança do paciente.
- Acompanhar o desempenho da rede prestadora.
- Estimular a melhoria constante da rede prestadora, considerando os resultados das avaliações, reclamações e indicadores.

# UNIMED NOROESTE/RS

Área de Ação - Coordenadorias Regionais:



### **Coordenadoria de Ijuí**

*Abrangência: Ajuricaba, Augusto Pestana, Bozano, Catuípe, Coronel Barros, Ijuí, Jóia e Nova Ramada.*

#### **Sede Administrativa (Operadora)**

Rua Siqueira Couto, nº 93  
Bairro Centro  
98700-000 - Ijuí/RS  
Fone: (55) 3331-9700

#### **Hospital Unimed Noroeste/RS**

Rua Pedro Hammarstron, nº 287  
Bairro Hammarstron  
98700-000 - Ijuí/RS  
Fone: (55) 3331-9600

#### **Espaço Viver Bem - Medicina Preventiva/Gestão da Rede Prestadora**

Rua Pedro Hammarstron, nº 347  
Bairro Hammarstron  
98700-000 - Ijuí/RS  
Fone: (55) 3333-0105

### **Coordenadoria de Frederico Westphalen**

*Abrangência: Boa Vista das Missões, Caiçara, Cristal do Sul, Dois Irmãos das Missões, Erval Seco, Frederico Westphalen, Iraí, Novo Tiradentes, Palmitinho, Pinhal, Pinheirinho do Vale, Rodeio Bonito, Seberi, Taquaruçu do Sul, Vicente Dutra e Vista Alegre.*

#### **Espaço Unimed Frederico Westphalen**

Rua Presidente Kennedy, 987  
Bairro Centro  
98400-000 - Frederico Westphalen/RS  
Fone: (55) 3744-4959

### **Coordenadoria de Palmeira das Missões**

*Abrangência: Cerro Grande, Jaboticaba, Lajeado do Bugre, Novo Barreiro, Palmeira das Missões, Sagrada Família, São José das Missões e São Pedro das Missões.*

#### **Espaço Unimed Palmeira das Missões**

Rua Rio Branco, 1083 - sala 103 (Edifício Alphaville)  
Bairro Centro  
98300-000 - Palmeira das Missões/RS  
Fone: (55) 3742-1798

### **Coordenadoria de Panambi**

*Abrangência: Condor e Panambi.*

#### **Espaço Unimed Panambi**

Rua da Holanda, 43  
Bairro Centro  
98280-000 - Panambi/RS  
Fone: (55) 3375-0583 / Fax: (55) 3375-0526

**Coordenadoria de Tenente Portela**

*Abrangência: Barra do Guarita, Braga, Derrubadas, Miraguai, Tenente Portela e Vista Gaúcha.*

**Espaço Unimed Tenente Portela**

Rua Tapuias, nº 377 - sala 1

Bairro Centro

98500-000 - Tenente Portela/RS

Fone: (55) 3551-1705

**Coordenadoria de Três Passos**

*Abrangência: Bom Progresso, Crissiumal, Esperança do Sul, Humaitá, Tiradentes do Sul e Três Passos.*

**Espaço Unimed Três Passos**

Rua Mário Totta, nº 220 Sala 2 (Policlínica Três Passos)

Bairro Centro

98600-000 - Três Passos/RS

Fone: (55) 3522-3533

**Coordenadoria de Santo Augusto**

*Abrangência: Campo Novo, Chiapetta, Coronel Bicaco, Inhacorá, Redentora e Santo Augusto.*

## QUALIDADE DA ATENÇÃO À SAÚDE E SEGURANÇA DO PACIENTE

A qualidade em saúde é definida pela OMS como “o grau de conformidade com os princípios e práticas aceitas, o grau de adequação às necessidades dos pacientes e os resultados alcançados” (OMS, 2008). Em complemento, o Ministério da Saúde define qualidade como “o grau de atendimento a padrões estabelecidos, frente às normas e protocolos que organizam as ações e práticas, assim como aos atuais conhecimentos técnicos e científicos” (BRASIL, 2006a).

Ainda, de acordo com a OMS, segurança do paciente é definida como “a redução do risco de danos desnecessários durante os processos assistenciais e uso de boas práticas para alcançar os melhores resultados para o cuidado de saúde” (PADILHA et.al, 2015; OMS, 2008).

Tendo como objetivo a oferta de serviços qualificados e seguros para o cliente, a gestão da rede prestadora na Unimed Noroeste/RS segue as diretrizes de segurança do paciente determinadas pelo Ministério da Saúde e as legislações normativas estabelecidas pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar. Todas as práticas de gestão da rede, descritas no presente manual, foram construídas e são atualizadas periodicamente com base nessas diretrizes.

### **Protocolos de Segurança do Paciente - Ministério da Saúde**

Estabelecidos pela PORTARIA Nº 1.377, DE 9 DE JULHO DE 2013:

- Protocolo para Cirurgia Segura;
- Protocolo para a Prática de Higiene das Mãos em Serviços de Saúde;
- Protocolo para Prevenção de Úlceras por Pressão.

### **Protocolos Básicos de Segurança do Paciente - Ministério da Saúde**

Estabelecidos pela PORTARIA Nº 2.095, DE 24 DE SETEMBRO DE 2013:

- Protocolo para Prevenção de Quedas;
- Protocolo de Identificação do Paciente;
- Protocolo de Segurança na Prescrição, Uso e Administração de Medicamentos.

Estes seis protocolos de segurança do paciente, estabelecidos pelo Ministério da Saúde, são traduzidos, registrados e aplicados junto aos prestadores através das seguintes ações desenvolvidas por esta Operadora:

- Contrato firmado entre a Unimed e os prestadores Pessoa Jurídica (hospitais, centros de diagnóstico, laboratórios e clínicas), no qual constam as obrigações de ambas as partes;
- Este Manual do Prestador - Pessoa Jurídica, disponível no Portal da Operadora, no qual todas as normas da política de gestão da rede encontram-se expostas ao prestador, em linguagem clara e acessível;
- Avaliações de qualidade realizadas pela Operadora, descritas no item “Avaliação”;
- Monitoramento de indicadores de qualidade e segurança, descritos no item “Painel de Indicadores”;
- Reconhecimento financeiro e não financeiro aos melhores prestadores da rede, descritos no item “Reconhecimento”.



## PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO PRESTADOR UNIMED NOROESTE/RS

O Programa de Valorização do Prestador Unimed Noroeste/RS contempla atividades de desenvolvimento e reconhecimento, além de monitorar e avaliar indicadores relacionados à especialidade de cada prestador. Esta avaliação é ferramenta de melhoria contínua e incentiva a entrega de serviços de qualidade aos beneficiários da Unimed.

### Objetivos:

1. Aproximar o relacionamento entre a operadora e os prestadores da rede credenciada.
2. Incentivar a entrega de serviços de qualidade para os clientes, agregando valor à assistência.
3. Valorizar o prestador que participa das ações propostas pela Unimed e busca a melhoria contínua no seu estabelecimento e no atendimento prestado por seus profissionais.

### Quem participa:

Estabelecimentos que estejam devidamente credenciados junto à Unimed Noroeste/RS, nas seguintes especialidades:



#### Clínicas

- médicas
- diagnóstico por imagem
- terapias



#### Laboratórios

- análises clínicas
- patologia
- citopatologia



#### Hospitais

## Benefícios ao prestador

Os prestadores com melhor desempenho no Painel de Indicadores monitorado pela Operadora (descrito no item INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE) são reconhecidos tanto com incentivos financeiros quanto não financeiros.

O incentivo financeiro consiste em um valor bônus, previamente definido pela Operadora e comunicado aos prestadores, quando existe previsão para realização desta ação de acordo com o Planejamento Estratégico da Unimed.

Como incentivo não financeiro, uma das ações realizadas é a escolha dos prestadores com melhor desempenho para integrar as redes dos produtos de rede referenciada/exclusiva.

A Unimed concede ainda aos melhores prestadores de sua rede, ou seja, aqueles com melhor desempenho no Painel de Indicadores, o Selo Ouro Unimed Noroeste/RS - Valorização do Prestador.



Independentemente da conquista do Selo, todos os prestadores recebem um Kit para Desenvolvimento após as avaliações de qualidade, contendo:

- Relatório de Avaliação.
- Relatório de Oportunidades de Melhoria.
- Modelo para preenchimento do Plano de Ação.
- Modelos de formulários padrão.
- Materiais didáticos e informativos sobre a implantação de protocolos de segurança do paciente.

Todos os materiais são entregues como um benefício aos prestadores, para que possam utilizar na revisão de suas práticas e na melhoria contínua dos processos de trabalho. Além disso, a Unimed oferece eventos para desenvolvimento. A partir das oportunidades de melhoria identificadas nas visitas técnicas de avaliação, realiza-se o Levantamento das Necessidades de Treinamento (LNT) da Rede Prestadora. Desta forma, são proporcionadas atividades nas seguintes modalidades:

- Presencial, através de seminário, palestra ou visita técnica a prestador de referência.
- Entrega de materiais para desenvolvimento e educação continuada das equipes de trabalho.
- Incentivo à participação em capacitações promovidas por outras instituições locais.

Durante a elaboração do projeto anual de trabalho, o setor de Gestão da Rede Prestadora define quais serão as modalidades oferecidas, com base nas oportunidades de melhoria e na disponibilidade dos recursos necessários. No entanto, caso um prestador obtenha destaque em práticas avaliadas pela Unimed durante as visitas, poderá ser convidado para apresentar as atividades que desenvolve em um Seminário de Boas Práticas.

### Convite para apresentação das boas práticas

No momento em que o prestador é avaliado, poderão ser identificadas práticas de referência para o atendimento a protocolos e as diretrizes de segurança do paciente. Tais experiências podem ser compartilhadas com os demais prestadores da mesma especialidade durante os treinamentos organizados pela Unimed Noroeste/RS, na modalidade de seminário, mediante convite da própria cooperativa.

### Atributos de qualificação

Os atributos de qualificação foram instituídos pela ANS (vide Anexo V da RN nº 405/ANS, de 9 de maio de 2016). Tanto no Guia Médico impresso quanto na versão on-line é possível divulgar o grau de qualidade dos prestadores da rede de uma operadora de planos de saúde.

O processo de verificação da existência destes atributos pode ser iniciado pela Unimed ou pelo próprio prestador. Ao identificar tal característica, o prestador deve contatar a cooperativa médica e solicitar a divulgação. Segue a lista de **alguns** atributos de qualificação reconhecidos pela ANS:

- Informação dos eventos adversos no sistema Notivisa/Anvisa.
- Acreditação Hospitalar (certificada obrigatoriamente pelas entidades acreditadoras homologadas pela ANS).
- Certificado CBRM - Programa de Certificação de Qualidade em Mamografia.
- Certificado CBRR - Programa de Certificação de Qualidade em Ressonância Magnética.
- Certificado CBRT - Programa de Certificação de Qualidade em Tomografia Computadorizada.
- Certificado CBRU - Programa de Certificação de Qualidade em Ultrassonografia.
- Certificado CQH - Compromisso com a Qualidade Hospitalar.
- Certificado DICQ - Sistema Nacional de Acreditação Ltda (Laboratórios).
- Certificado PALC - Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos.
- Certificado DNS - Det Norske Veritas.
- Certificado ABNT ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade).

- Certificado PEM - Programa de Excelência em Microbiologia - Unifesp.
- **Dentre outros.**

Qualquer prestador pode solicitar a divulgação dos seus atributos de qualificação, mediante formalização. Uma vez evidenciada a existência, o solicitante autoriza por escrito a Unimed a divulgar a qualificação em questão.

A Unimed verifica, durante as visitas de avaliação, se os prestadores de sua rede possuem algum destes atributos. Em caso afirmativo, procede-se da mesma maneira com a autorização para divulgação. A validade dos atributos é acompanhada para garantir a correta divulgação nos materiais da Unimed.

Segue exemplo de divulgação de um atributo de qualificação no Guia Médico:

The screenshot displays the 'Qualificação de Prestadores' (Provider Qualification) section. At the top, there is a green header with the title and a close button. Below it, a notification card is shown with a blue 'N' icon, the title 'Comunicação de eventos adversos', and the text 'Notificação de eventos adversos pelo NOTIVISA/ANVISA.'. To the left of the notification, a green button labeled 'PLANOS ATENDIDOS' is visible. On the right side of the notification area, there are several icons: 'Unimed/ft', a red cross, a speech bubble, a location pin, an information 'i' icon, and a warning triangle. Below the notification, a card for 'HOSPITAL UNIMED N RS' is displayed. It features the hospital's logo, the text 'Serviço(s): Anatomia Patológica | Anestesiologia (Ver todos)', and the address 'Hammarstron - Ijuí / RS - Tel.: (55) 3331-9600'. A 'Mais detalhes' button with a dropdown arrow is located at the bottom right of the card.

### Avaliação dos prestadores

- ✓ Realizada por equipe própria da Unimed.
- ✓ Com base em requisitos legais (legislações e normas técnicas).
- ✓ São avaliados itens relativos à estrutura física, aos processos de trabalho, à segurança da informação, à documentação obrigatória, entre outros.
- ✓ A equipe agenda a data e o horário da visita com o proprietário ou responsável e realiza a avaliação dos requisitos de forma presencial. **Em casos excepcionais, quando a avaliação presencial não é possível, por motivos de segurança, ambientais ou estruturais, realiza-se aplicação da metodologia de forma online.**

Após a visita de avaliação, o prestador recebe o Kit para Desenvolvimento. Conforme descrito anteriormente, trata-se de uma referência para a melhoria dos processos.

Os profissionais da Unimed Noroeste/RS, responsáveis pela avaliação dos prestadores, possuem programação de viagem, de modo que qualquer imprevisto dificulta o andamento do processo. Portanto, no caso da impossibilidade de receber a equipe, o estabelecimento deverá comunicar com antecedência o setor de Gestão da Rede Prestadora. Do contrário, há o risco de sanções, como o prestador obter a nota zero na avaliação ou, até mesmo, o descredenciamento.

## INDICADORES DE ACOMPANHAMENTO DA QUALIDADE E SEGURANÇA DO PACIENTE

### Monitoramento do desempenho da rede prestadora

A Unimed Noroeste/RS acompanha o desempenho dos seus prestadores através de indicadores de qualidade e segurança do paciente, e utiliza estes resultados para outras ações/práticas de gestão da rede, a exemplo do desenvolvimento e do reconhecimento.

O desempenho dos prestadores Pessoa Jurídica é monitorado através de indicadores. Além do resultado das avaliações de qualidade realizadas pela Operadora, o painel conta ainda com indicadores relacionados à segurança do paciente/adesão a protocolos, atributos de qualificação - ANS, capacitação/educação continuada e satisfação do cliente verificada através de pesquisas realizadas pela Operadora.

Anualmente, através de comunicado, a Operadora informa os prestadores sobre a abertura de um novo ciclo de monitoramento dos indicadores, bem como a data em que ocorrerá o fechamento das análises para geração do resultado anual do desempenho e o formato de entrega dos resultados.

O resultado destes indicadores pode ser utilizado como base para remuneração variável dos prestadores, de acordo com o planejamento anual, e também como forma de identificar os aspectos que necessitam de desenvolvimento.

Seguem abaixo os indicadores avaliados junto aos prestadores Pessoa Jurídica:

### Indicadores para Hospitais

Domínio: Efetividade Clínica

Nome do indicador	Percentual de erros na administração de medicamentos
Referência	Protocolo de segurança na prescrição, uso e administração de medicamentos - MS
Periodicidade	Mensal
Formato do resultado	0,00%
Fórmula	$[(n^\circ \text{ de eventos cuja origem é um fármaco} / n^\circ \text{ total de medicamentos dispensados}) * 100]$
Meta	0,00%
Tendência favorável	Seta para baixo
Peso	7

Nome do indicador	Percentual de erros na identificação do paciente
Referência	Protocolo de identificação dos pacientes - MS
Periodicidade	Mensal
Formato do resultado	0,00%
Fórmula	$[(n^\circ \text{ de eventos relacionados a falhas na identificação} / n^\circ \text{ de atendimentos}) * 100]$
Meta	0,00%
Tendência favorável	Seta para baixo
Peso	7

Nome do indicador	Incidência de quedas
Referência	Protocolo de prevenção de quedas - MS
Periodicidade	Mensal
Formato do resultado	0,00%
Fórmula	$[(n^\circ \text{ de eventos de queda} / n^\circ \text{ de atendimentos}) * 100]$
Meta	0,00%
Tendência favorável	Seta para baixo
Peso	7

Nome do indicador	Incidência de lesão por pressão
Referência	Protocolo de prevenção de úlceras por pressão - MS
Periodicidade	Mensal
Formato do resultado	0,00%
Fórmula	$[(n^\circ \text{ de eventos de lesão por pressão} / n^\circ \text{ de atendimentos}) * 100]$
Meta	0,00%
Tendência favorável	Seta para baixo
Peso	7

Nome do indicador	Taxa de Infecção Hospitalar
Referência	RN 452 - Requisito 3.1.7
Periodicidade	Mensal
Formato do resultado	0,00%
Fórmula	$[(n^\circ \text{ de infecção hospitalar} / n^\circ \text{ de altas no período}) * 100]$
Meta	0,00%
Tendência favorável	Seta para baixo
Peso	7

#### Domínio: Eficiência Técnica

Nome do indicador	Desempenho no ciclo de avaliação Unimed*
Referência	Política de Gestão da Rede Prestadora
Periodicidade	Anual
Formato do resultado	0,00%
Fórmula	Resultado geral da avaliação (Fonte: 2iM Estrutura)
Meta	Maior do que 75%
Tendência favorável	Seta para cima
Peso	30
OBS	Para pontuar neste indicador, o prestador deve participar do ciclo de avaliações de qualidade realizadas pela Operadora

#### Domínio: Estrutura e Capacitação

Nome do indicador	Prestador Acreditado/ Certificado
Referência	Programa QUALISS RN 452 - Requisito 2.1.2
Periodicidade	Anual
Formato do resultado	Sim/Não
Fórmula	Prestador possui ou não certificação de qualidade reconhecida pela ANS
Meta	Sim
Tendência favorável	Não se aplica

Peso	8,33
OBS	Para pontuar neste indicador, o prestador deve apresentar certificação reconhecida pela ANS: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificado de Acreditação; ou</li> <li>• Certificado de Qualidade Monitorada PM-QUALISS; ou</li> <li>• Certificado emitido por Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade.</li> </ul>

Nome do indicador	Notificação de Eventos Adversos no NOTIVISA*
Referência	Programa QUALISS RN 452 - Requisito 2.1.2
Periodicidade	Anual
Formato do resultado	Sim/Não
Fórmula	Prática efetiva de notificação e gestão dos eventos
Meta	Sim
Tendência favorável	Não se aplica
Peso	8,33
OBS	Para pontuar neste indicador, o prestador deve constar na “Relação de Notificantes” atualizada do NOTIVISA no site da ANS, no momento de fechamento do painel anual. Relatório disponível em: <a href="#">ANS</a> .

Nome do indicador	Participação em treinamentos de qualificação
Referência	RN 452 - Requisito 2.3.2
Periodicidade	Anual
Formato do resultado	Sim/Não
Fórmula	Prática efetiva de notificação e gestão dos eventos
Meta	Sim
Tendência favorável	Não se aplica
Peso	8,33
OBS	Para pontuar neste indicador, o prestador deve enviar para a Unimed, no endereço <a href="mailto:redeprestadora@unimednoroesters.com.br">redeprestadora@unimednoroesters.com.br</a> um certificado que comprove a participação em treinamento de qualificação realizado por outra instituição, ou no caso de treinamento realizado pela Unimed, enviar a lista de presença fornecida pela Operadora devidamente preenchida.

#### Domínio: Satisfação

Nome do indicador	Satisfação do cliente com o atendimento hospitalar*
Referência	Política de Gestão da Rede Prestadora
Periodicidade	Anual
Formato do resultado	0,00%
Fórmula	Soma das respostas 9 e 10 Questão "Nível de satisfação com o atendimento recebido"
Meta	Maior ou igual a 80%
Tendência favorável	Seta para cima
Peso	10
OBS	Será utilizado pela Operadora o último resultado da pesquisa de satisfação disponível. Quando o prestador não tiver atendimentos no período de coleta dos dados para definição da amostra da pesquisa, será utilizada a média de satisfação da especialidade para pontuação deste indicador.

\*Indicadores mensurados pela Unimed.

A soma de todos os indicadores permite ao prestador atingir a pontuação máxima de 100 pontos. Com exceção dos indicadores mensurados pela Unimed, os demais devem ser mensurados e enviados à Operadora mensalmente pelo prestador.

## Indicadores para Clínicas, Laboratórios e Centros de Diagnóstico por Imagem

Domínio: Eficiência Técnica

Nome do indicador	Desempenho no ciclo de avaliação Unimed*
Referência	Política de Gestão da Rede Prestadora
Periodicidade	Anual
Formato do resultado	0,00%
Fórmula	Resultado geral da avaliação (Fonte: 2iM Estrutura)
Meta	Maior do que 75%
Tendência favorável	Seta para cima
Peso	70
OBS	Para pontuar neste indicador, o prestador deve participar do ciclo de avaliações de qualidade realizadas pela Operadora

Domínio: Estrutura e Capacitação

Nome do indicador	Prestador Acreditado/ Certificado
Referência	Programa QUALISS RN 452 - Requisito 2.1.2
Periodicidade	Anual
Formato do resultado	Sim/Não
Fórmula	Prestador possui ou não certificação de qualidade reconhecida pela ANS
Meta	Sim
Tendência favorável	Não se aplica
Peso	10
OBS	Para pontuar neste indicador, o prestador deve apresentar certificação reconhecida pela ANS: <ul style="list-style-type: none"><li>• Acreditado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA); e/ou</li><li>• Acreditado pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC); e/ou</li><li>• Acreditado pelo Sistema Nacional de Acreditação (DICQ). Certificado concedido pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas; e/ou</li><li>• Entre outros (vide RN 405 ANS).</li></ul>

Nome do indicador	Notificação de Eventos Adversos no NOTIVISA*
Referência	Programa QUALISS RN 452 - Requisito 2.1.2
Periodicidade	Anual



Formato do resultado	Sim/Não
Fórmula	Prática efetiva de notificação e gestão dos eventos
Meta	Sim
Tendência favorável	Não se aplica
Peso	10
OBS	Para pontuar neste indicador, o prestador deve constar na “Relação de Notificantes” atualizada do NOTIVISA no site da ANS, no momento de fechamento do painel anual. Relatório disponível em: <a href="#">ANS</a> .

Nome do indicador	Participação em treinamentos de qualificação
Referência	RN 452 - Requisito 2.3.2
Periodicidade	Anual
Formato do resultado	Sim/Não
Fórmula	Prática efetiva de notificação e gestão dos eventos
Meta	Sim
Tendência favorável	Não se aplica
Peso	10
OBS	Para pontuar neste indicador, o prestador deve enviar para a Unimed, no endereço <a href="mailto:redeprestadora@unimednoroesters.com.br">redeprestadora@unimednoroesters.com.br</a> um certificado que comprove a participação em treinamento de qualificação realizado por outra instituição, ou no caso de treinamento realizado pela Unimed, enviar a lista de presença fornecida pela Operadora devidamente preenchida.

\*Indicadores mensurados pela Unimed.

A soma de todos os indicadores permite ao prestador atingir a pontuação máxima de 100 pontos. Com exceção dos indicadores mensurados pela Unimed, os demais devem ser mensurados e enviados à Operadora mensalmente pelo prestador.

A priorização da qualificação, que ocorre no credenciamento, também está presente nesta etapa, uma vez que prestadores com melhor desempenho na avaliação também conquistam melhor desempenho no Painel de Indicadores, que é utilizado como base para ações de reconhecimento, incluindo a remuneração variável do prestador (quando aplicável).

## CRENCIAMENTO

### Como integrar a rede prestadora da Unimed Noroeste/RS

O primeiro passo é entrar em contato com a Unimed, informar nome, especialidade e cidade para a qual deseja credenciar-se. Ao indicar um endereço de e-mail, a cooperativa encaminhará a lista de documentos necessários para abertura do pedido de credenciamento.

O contato pode ser realizado diretamente com a Unimed Noroeste/RS ou com Unimed Central de Serviços-RS, pelo telefone (51) 3462-6400. Ao contatar esta Central, é necessário sinalizar que pertence à área de ação da Unimed Noroeste/RS.

O prazo para análise do pedido é de 180 dias. Neste período ocorrem as seguintes etapas:

- Análise da documentação obrigatória.
- Análise das manifestações dos clientes - quantidade de reclamações por dificuldade de acesso à especialidade.
- Análise de Dimensionamento - quantidade de eventos previstos por beneficiário pelo Ministério da Saúde, conforme a especialidade.
- Análise de Suficiência - comparação entre a quantidade de prestadores existentes e a quantidade ideal, conforme parâmetros nacionais do Ministério da Saúde.
- Parecer do Comitê de Gestão da Rede Prestadora.
- Visita técnica de qualificação (verificação in loco da estrutura do prestador), quando aplicável.
- **Análise Jurídica, a fim de verificar se o responsável técnico pelo estabelecimento possui histórico de processos judiciais relativos à atuação profissional.**

**Havendo mais solicitantes do que o índice de suficiência recomendado, será utilizado como critério prioritário de seleção a qualidade acadêmico-profissional do Responsável Técnico pela Pessoa Jurídica, solicitando para tanto a apresentação dos documentos comprobatórios adicionais.**

**Além dos critérios relacionados ao Responsável Técnico, também será utilizado como fator de priorização os atributos de qualificação, definidos pela ANS (Anexo V da RN nº 405/ANS, de 9 de maio de 2016) conforme o tipo de serviço prestado.**

**Todos estes requisitos expostos são critérios de qualidade que a Operadora utiliza para priorizar a conformação de sua rede prestadora na etapa de seleção/credenciamento dos prestadores de serviços (hospitais, serviços de apoio ao diagnóstico e terapia, além de clínicas com vínculo Pessoa Jurídica).**

Ocorrendo o deferimento do pedido, seguem as seguintes etapas (não inclusas no prazo de 180 dias):

- Solicitação e análise da documentação complementar de acordo com o serviço que será prestado.
- Negociação e contratualização.

### **Solicitar credenciamento sem possuir Pessoa Jurídica**

Caso o solicitante não possuir Pessoa Jurídica, é possível apresentar apenas a documentação do Responsável Técnico (diploma de graduação/especialização, certidão de regularidade do respectivo conselho de classe e currículo profissional), acrescida da documentação legal referente ao espaço físico no qual o profissional

realiza os atendimentos (Alvará de Localização emitido pela Prefeitura, Alvará Sanitário emitido pela Secretaria Municipal de Saúde e Alvará do Corpo de Bombeiros).

Os documentos relativos à Pessoa Jurídica serão solicitados após a primeira análise do pedido de credenciamento pela operadora, nos casos em que o parecer for favorável à contratualização. Havendo mais solicitantes do que o índice de suficiência recomendado, será utilizado como critério prioritário de seleção a qualidade acadêmico-profissional do Responsável Técnico, solicitando para tanto a apresentação dos documentos comprobatórios adicionais.

Além dos critérios relacionados ao Responsável Técnico, também será utilizado como fator de priorização, para fins de conformação da rede, prestadores que cumpram critérios de qualidade preestabelecidos, incluindo os atributos da qualidade definidos pela ANS (vide Anexo V da RN nº 405/ANS, de 9 de maio de 2016).

### Acesso às tabelas de remuneração antes de solicitar o credenciamento

Não é possível ter acesso às tabelas de remuneração antes de solicitar o credenciamento. Os valores são expostos somente na fase final de negociação. No contato inicial será repassada apenas a lista de documentos necessários para o credenciamento.

### Referenciamento de prestadores

O referenciamento de prestadores ocorre nas seguintes situações:

- Na criação e registro dos produtos de rede referenciada/exclusiva, denominados “Planos Flex”;
- Através do Guia Médico, quando o usuário procura por um prestador de acordo com a sua necessidade;
- Através do processo de busca de rede, quando os clientes acionam a Operadora para auxílio na localização de prestador de acordo com o encaminhamento do médico assistente.

Em todas as situações, o referenciamento é realizado de acordo com a necessidade do cliente, características do produto por ele adquirido e rede prestadora a qual o mesmo tem direito, de acordo com o plano contratado.

Na criação dos produtos de rede referenciada/exclusiva (Planos Flex), a escolha dos prestadores que irão integrar estas redes ocorre por meio da análise do desempenho obtido no último ciclo de avaliação de qualidade realizada pela Unimed. A avaliação é composta por questões relacionadas à segurança do paciente, requisitos legais, regularidade de funcionamento do estabelecimento, certificações de qualidade, entre outros indicadores. O referenciamento nestes casos se dá, portanto, através da priorização de critérios qualitativos.

No Guia Médico, os prestadores são referenciados pelos atributos de qualificação definidos pela ANS (vide Anexo V da RN nº 405/ANS, de 9 de maio de 2016), através

das legendas apresentadas. O cliente tem a possibilidade, portanto, de escolher o prestador de acordo com essas indicações.

### Extensão do credenciamento

A solicitação de extensão de credenciamento é necessária quando o prestador desejar:

- Atuar em outro município além daquele para o qual está apto, ou seja, abrir uma filial em outra cidade.
- Alterar o endereço da matriz ou de alguma filial para outro município dentro da área de ação da Unimed Noroeste/RS.
- Executar códigos de procedimentos e/ou exames, ou ainda de especialidades, que não estejam contemplados no contrato vigente.

Para solicitar a extensão de credenciamento, é preciso entrar em contato com a Unimed Noroeste/RS ou com a Unimed Central de Serviços-RS e formalizar o pedido de extensão, através dos canais de comunicação apresentados neste manual.

## NEGOCIAÇÕES, DÚVIDAS, ALTERAÇÕES CADASTRAIS E ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS

### Negociações, esclarecimento de dúvidas sobre o instrumento contratual e alterações cadastrais dos prestadores

A Unimed Central de Serviços-RS é responsável pelas negociações com os prestadores e pode ser contatada quando houver dúvida relacionada ao contrato de prestação de serviços ou necessidade de revisão do mesmo. Da mesma forma, é referência para quando houver alteração de dados cadastrais como telefone e/ou endereço do prestador, ou quando houver alterações no quadro de profissionais do corpo clínico. É importante que os prestadores mantenham seus dados cadastrais atualizados junto a Unimed.

O prestador será contatado pela Unimed Central de Serviços-RS quando algum documento obrigatório para a manutenção do seu credenciamento estiver próximo do vencimento e precisar ser atualizado. A não atualização dos documentos obrigatórios pode levar ao descredenciamento.

### Pontuação obtida na avaliação dos prestadores e renovação do contrato

O resultado da avaliação é considerado na renovação do contrato. Quando negativo, pode ser utilizado para condicionar a assinatura de um novo instrumento à aplicação das melhorias necessárias. Os prestadores com escore baixo são analisados durante as reuniões do Comitê de Gestão da Rede Prestadora, a fim de definir as tratativas para manutenção do credenciamento. A pontuação baixa é um dos fatores que pode levar ao descredenciamento.



## ARQUIVOS MÉDICOS DOS BENEFICIÁRIOS UNIMED

### Responsabilidades dos prestadores com relação aos arquivos médicos dos beneficiários Unimed

A Unimed Noroeste/RS exige a manutenção da confidencialidade e total sigilo em relação aos arquivos médicos de seus beneficiários, conforme instrumento contratual assinado entre operadora e prestador. A não observância das cláusulas contratuais referentes pode levar ao descredenciamento do serviço.

Além disso, exige-se que as áreas de arquivo possuam controle de umidade e temperatura, com o objetivo de obter condições adequadas para armazenamento, garantindo a integridade dos materiais. Nos casos em que os registros são mantidos em meio eletrônico, exige-se a prática de *backup*.

Nas visitas de avaliação dos prestadores (verificar item “Avaliação”) analisa-se também os arquivos médicos (prontuários), quando aplicável a especialidade do prestador, visando a qualidade dos registros. No caso de prestadores de serviços hospitalares, é verificada a aplicação das normas e diretrizes do Conselho Federal de Medicina (CFM) para a evolução dos pacientes, prescrição médica e verificação de sinais.

## NOTIFICAÇÕES

### Situações nas quais o prestador poderá ser formalmente notificado

O prestador poderá receber uma notificação, acompanhada de Aviso de Recebimento (AR), sempre que a Unimed considerar necessário um esclarecimento referente a alguma conduta que possa indicar o descumprimento de uma ou mais cláusulas contratuais. Dentre as irregularidades passíveis de notificação estão:

- Negativa de atendimento, para realização de um exame ou procedimento que consta no contrato entre o prestador e a Unimed Noroeste/RS.
- Dificuldade de agenda para os serviços contratados.
- Falta de profissionais para execução do serviço contratado.
- Realização de cobranças indevidas e não previstas em contrato, tanto para a realização de exames/procedimentos quanto para condicionar a retirada de documentação do paciente (exames e/ou laudos de exames).
- Falhas no atendimento ao beneficiário.
- Más condições de higiene e segurança durante o atendimento.
- Quebra de sigilo sobre informações dos pacientes e/ou falhas na manutenção da confidencialidade dos arquivos médicos, assistenciais e demais registros de atendimento.

Além das situações acima listadas, poderão ocorrer outras demandas manifestadas pelos beneficiários. Cada ocorrência é analisada individualmente e as tratativas para solução do problema serão conduzidas para melhor atendimento dos clientes.

Após assinar o Aviso de Recebimento (AR), encaminhado junto à notificação, o prestador possui o prazo descrito no documento para enviar o esclarecimento formal, que é seu direito. A resposta pode ser encaminhada através de correspondência pelos Correios, por e-mail (redeprestadora@unimednoroesters.com.br) ou no Whatsapp corporativo da Unimed (55 3331-9700 Opção 7 - Rede Prestadora/Credenciada).

Posterior o retorno pelo prestador, ou no caso da ausência de resposta, a Unimed irá proceder com as tratativas para resolução do ocorrido. A ausência de resposta ou a reincidência de irregularidades cometidas pelo prestador pode levar ao seu descredenciamento.

## DESCRENCIAMENTO

### Motivos pelos quais um prestador pode ser descredenciado

O prestador poderá ser descredenciado nos seguintes casos:

- Quando for comprovado que houve descumprimento de cláusulas contratuais e, mesmo após ter recebido a notificação formal da Unimed Noroeste/RS, ser reincidente ou não encaminhar resposta.
- Quando obtiver pontuação baixa na avaliação e, mesmo depois de receber as capacitações para desenvolvimento, não apresentar as melhorias necessárias.
- Quando não possuir pontuação na avaliação por negativa de recebimento da equipe da Unimed.
- Não apresentar produção no período de um ano.
- Não atualizar as documentações obrigatórias, que são os alvarás do estabelecimento e a certidão de regularidade junto ao órgão de classe, conforme a especialidade do prestador.
- Por interesse da Unimed, mediante comunicação prévia.
- Por interesse do próprio prestador, para o qual também é exigida comunicação prévia.

Antes de iniciar um processo de descredenciamento, a Unimed esgotará todas as possibilidades de comunicação com o prestador, encaminhando as notificações e aguardando o seu retorno. É importante que o relacionamento entre Unimed e prestador transcorra da melhor maneira possível e, para tal, é imprescindível o diálogo constante através dos canais de relacionamento disponibilizados pela cooperativa.

## ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO

### Atendimento dos prestadores Pessoa Jurídica

O relacionamento com os prestadores de serviços (Pessoa Jurídica) é realizado pelo setor de:

**Gestão da Rede Prestadora**  
**(55) 3333-0105**

Horário: 8h às 12h/13h30 às 18h (segunda a sexta-feira)  
Rua Pedro Hammarstron, 347  
Ijuí/RS

CEP 98700-000

E-mail: [redeprestadora@unimednoroesters.com.br](mailto:redeprestadora@unimednoroesters.com.br)

**WhatsApp: 55 3331-9700 - Opção 7 “Rede Prestadora/Credenciada”**

Unimed Noroeste/RS prima pelo bom relacionamento com seus prestadores. Portanto, o setor de Gestão da Rede Prestadora está sempre à disposição para atender demandas como:

- Informações sobre credenciamento e extensão de credenciamento.
- Solicitação de revisão contratual.
- Dúvidas referentes às avaliações realizadas.
- Informações sobre capacitações e eventos de desenvolvimento.
- Alterações de dados cadastrais.

A Unimed Central de Serviços-RS, responsável pela gestão dos documentos obrigatórios e negociações contratuais, está disponível pelos seguintes contatos:

**Unimed Central de Serviços-RS**  
**(51) 3462-6400**

Horário: 7h às 19h (segunda a sexta-feira)  
Rua Mal. Rondon, 301 - Niterói  
Canoas/RS

CEP: 92120-210





[www.unimednoroesters.com.br](http://www.unimednoroesters.com.br)

Espaço Viver Bem

Rua Pedro Hammarstron, 347 - Bairro Hammarstron

CEP 98700-000 - Ijuí/RS

redeprestadora@unimednoroesters.com.br

 Membro da Aliança  
Cooperativa Internacional

**ANS - nº 357260**