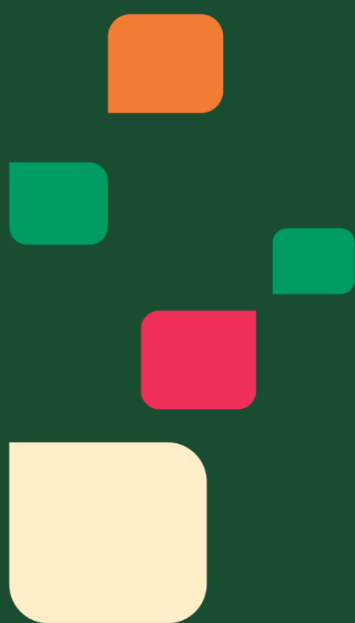


Manual do Prestador

REDE CREDENCIADA - PESSOA JURÍDICA



Data de publicação: 04/03/2022

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 7

Período de validade
2022-2023

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
UNIMED NOROESTE/RS	5
PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO PRESTADOR UNIMED NOROESTE/RS	9
Objetivos:.....	9
Quem participa:	9
Como funciona:	10
Painel de Indicadores	11
Indicadores para Hospitais	11
Indicadores para Clínicas de Terapias	12
Indicadores para Clínicas Médicas com CNPJ e Centros de Diagnóstico por Imagem	13
Indicadores para Laboratórios Clínicos e Patologia	14
Avaliações de Qualidade.....	14
Benefícios do programa - Reconhecimento dos prestadores	15
Convite para apresentação das boas práticas	16
Atributos de qualificação.....	16
CRENCIAMENTO	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
Referenciamento de prestadores.....	19
Extensão do credenciamento	19
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	20
Responsabilidades dos prestadores com relação aos arquivos médicos dos beneficiários Unimed	20
NOTIFICAÇÕES	21
Situações nas quais o prestador poderá ser formalmente notificado	21
DESCRENCIAMENTO	22
Motivos pelos quais um prestador pode ser descredenciado	22
ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO.....	22
Atendimento dos prestadores Pessoa Jurídica	22

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, Seberí, 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, juntamente com as legislações aplicáveis aos serviços e profissionais de 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;
- Programa de Valorização do Prestador, que compreende
 - Avaliações de qualidade realizadas pela Operadora, descritas no item “Avaliação”;
 - Monitoramento de indicadores de qualidade e segurança, descritos no item “Painel de Indicadores”;

- Desenvolvimento dos prestadores, por meio de treinamentos de qualificação;
- 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 avaliação, desenvolvimento e reconhecimento, além de monitorar e avaliar indicadores relacionados à especialidade de cada prestador. Este é um trabalho de melhoria contínua que 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, com contrato assinado, nas seguintes especialidades:



Clínicas

- médicas
- diagnóstico por imagem
- terapias



Laboratórios

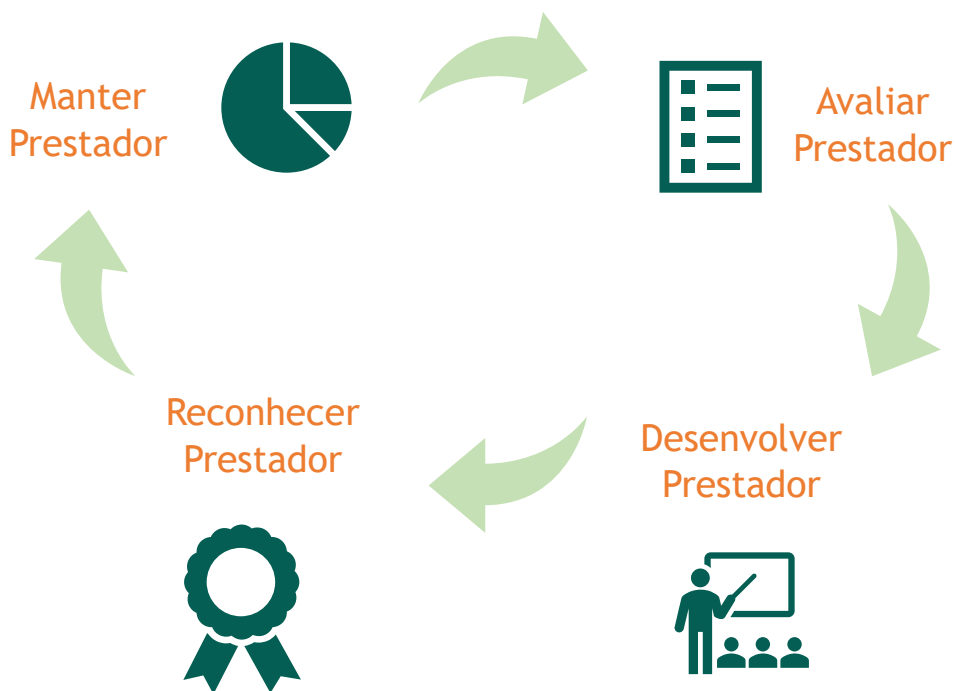
- análises clínicas
- patologia
- citopatologia



Hospitais

Como funciona:

Anualmente, em calendário definido pela Unimed, são desenvolvidas as ações de avaliação, acompanhamento de indicadores, desenvolvimento e reconhecimento dos prestadores, compondo o ciclo de melhoria do Programa de Valorização do Prestador, conforme figura abaixo.



Cronograma - Programa de Valorização do Prestador 2022

PERÍODO	ETAPAS	DESCRIÇÃO
MARÇO	Início do monitoramento dos indicadores do Painel de Indicadores	Hospitais devem coletar os resultados dos indicadores e enviar mensalmente para a Unimed. Demais prestadores enviam somente certificados de treinamentos realizados para a Unimed.
ABRIL A JULHO	Avaliações de qualidade	Equipe Unimed se desloca aos prestadores para avaliação presencial
AGOSTO A OUTUBRO	Devolutivas das avaliações	Envio dos relatórios aos prestadores avaliados
NOVEMBRO E DEZEMBRO	Fechamento do Painel de Indicadores	Apuração da pontuação obtida por cada prestador, identificar quem receberá o Selo Ouro e/ou incentivo financeiro
JANEIRO/2023	Desenvolvimento e Reconhecimento	Treinamento dos prestadores e divulgação dos ganhadores do Selo e/ou incentivo financeiro

Painel de Indicadores

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.

A soma de todos os indicadores permite ao prestador atingir a pontuação máxima de 100 pontos. Ao atingir 80 pontos ou mais, o prestador recebe o Selo de Valorização do Prestador.

Seguem abaixo os indicadores avaliados junto aos prestadores Pessoa Jurídica:

Indicadores para Hospitais



INDICADOR	PESO	COMO PONTUAR
Dados cadastrais atualizados	5	Manter seus dados cadastrais atualizados junto à Unimed
Envia resultados dos indicadores de qualidade e segurança do paciente ¹	20	Enviar mensalmente à Unimed até o dia 20 os resultados dos indicadores de qualidade e segurança do paciente do mês anterior, conforme comunicado GRP nº 27-2022
Desempenho no ciclo de avaliação Unimed ²	20	Receber a equipe da Unimed para avaliação presencial e atender aos requisitos do questionário
Possui atributo de qualificação ³	10	- Informar eventos adversos no sistema NOTIVISA/ANVISA; - Buscar acreditação hospitalar e/ou outras certificações de qualidade reconhecidas pela ANS
Participação em treinamentos de qualificação	10	Enviar para a Unimed Certificados de treinamentos realizados, que tenham relação com o serviço prestado. Serão aceitos certificados de treinamentos realizados/concluídos no ano de 2022.
Satisfação do cliente	10	Oferecer atendimento qualificado ao cliente, manter o padrão de qualidade das acomodações

Prestador não notificado	5	Não receber nenhuma notificação da Unimed referente à prestação de serviços, atualização da documentação obrigatória, indícios de descumprimento contratual, entre outros temas
Possui plano de segurança do paciente	10	Possuir e manter plano de segurança do paciente, será verificado durante a visita de avaliação
Adota Protocolos Clínicos e/ou de Segurança do Paciente	5	Possuir e manter protocolos clínicos e/ou de segurança do paciente, revisados periodicamente, disseminados, com mensuração da adesão e análise crítica dos resultados. Será verificado durante a visita de avaliação
Possui comissão de verificação de prontuário com auditoria médica	3	Possuir comissão de verificação de prontuário com auditoria médica. Será verificado durante a visita de avaliação
Utiliza Prontuário Eletrônico com Certificação Digital	2	Adotar prontuário eletrônico com certificação digital

¹ Indicadores de qualidade e segurança do paciente (SIHOSP/ANS):

- Proporção de partos vaginais
- Proporção de reinternações em até 30 dias da saída hospitalar
- Taxa de parada cardiorrespiratória em unidade de internação
- Taxa de mortalidade institucional
- Tempo médio de internação
- Tempo médico de permanência na emergência
- Taxa de infecção da corrente sanguínea associada a cateter venoso central
- Incidência de quedas com dano
- Evento sentinela

Mensalmente os hospitais recebem planilha na qual podem registrar os resultados de seus indicadores e encaminhar para a Unimed. Nesta planilha constam as informações técnicas de cada indicador, como meta, fórmula de cálculo, interpretação dos dados, etc.

² Vide item “Avaliações de Qualidade”

³ Vide título “Atributos de Qualificação”

Indicadores para Clínicas de Terapias



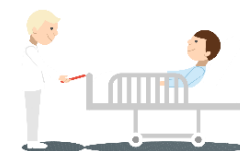
INDICADOR	PESO	COMO PONTUAR
Dados cadastrais atualizados	10	Manter seus dados cadastrais atualizados junto à Unimed
Disponibilidade de agenda	15	Possuir agenda para pacientes novos, dentro do prazo da ANS (de acordo com a RN 259, prazo máximo para primeira consulta em terapias é de 10 dias úteis)
Desempenho no ciclo de avaliação Unimed ¹	20	Receber a equipe da Unimed para avaliação presencial e atender aos requisitos do questionário
Possui atributo de qualificação ²	10	- Informar eventos adversos no sistema NOTIVISA/ANVISA; - Buscar certificações de qualidade reconhecidas pela ANS
Participação em treinamentos de qualificação	10	Enviar para a Unimed Certificados de treinamentos realizados, que tenham relação com o serviço prestado. Serão aceitos

		certificados de treinamentos realizados/concluídos no ano de 2022.
Utiliza Prontuário Eletrônico com Certificação Digital	5	Adotar prontuário eletrônico com certificação digital
Documentos obrigatórios atualizados	15	Manter alvarás e demais documentos obrigatórios para funcionamento do estabelecimento atualizados
Satisfação do cliente	10	Oferecer atendimento qualificado ao cliente, manter o padrão de qualidade das acomodações
Prestador não notificado	5	Não receber nenhuma notificação da Unimed referente à prestação de serviços, atualização da documentação obrigatória, indícios de descumprimento contratual, entre outros temas

¹ Vide item “Avaliações de Qualidade”

² Vide título “Atributos de Qualificação”

Indicadores para Clínicas Médicas com CNPJ e Centros de Diagnóstico por Imagem



INDICADOR	PESO	COMO PONTUAR
Dados cadastrais atualizados	10	Manter seus dados cadastrais atualizados junto à Unimed
Disponibilidade de agenda	15	Possuir agenda para pacientes novos, dentro do prazo da ANS (de acordo com a RN 259, prazo máximo para primeira consulta em terapias é de 10 dias úteis)
Desempenho no ciclo de avaliação Unimed ¹	20	Receber a equipe da Unimed para avaliação presencial e atender aos requisitos do questionário
Possui atributo de qualificação ²	10	- Informar eventos adversos no sistema NOTIVISA/ANVISA; - Buscar certificações de qualidade reconhecidas pela ANS
Participação em treinamentos de qualificação	10	Enviar para a Unimed Certificados de treinamentos realizados, que tenham relação com o serviço prestado. Serão aceitos certificados de treinamentos realizados/concluídos no ano de 2022.
Utiliza Prontuário Eletrônico com Certificação Digital	5	Adotar prontuário eletrônico com certificação digital
Documentos obrigatórios atualizados	15	Manter alvarás e demais documentos obrigatórios para funcionamento do estabelecimento atualizados
Satisfação do cliente	10	Oferecer atendimento qualificado ao cliente, manter o padrão de qualidade das acomodações
Prestador não notificado	5	Não receber nenhuma notificação da Unimed referente à prestação de serviços, atualização da documentação obrigatória, indícios de descumprimento contratual, entre outros temas

¹ Vide item “Avaliações de Qualidade”

² Vide título “Atributos de Qualificação”



Indicadores para Laboratórios Clínicos e Patologia

INDICADOR	PESO	COMO PONTUAR
Dados cadastrais atualizados	10	Manter seus dados cadastrais atualizados junto à Unimed
Desempenho no ciclo de avaliação Unimed ¹	35	Receber a equipe da Unimed para avaliação presencial e atender aos requisitos do questionário
Possui atributo de qualificação ²	10	- Informar eventos adversos no sistema NOTIVISA/ANVISA; - Buscar certificações de qualidade reconhecidas pela ANS
Participação em treinamentos de qualificação	10	Enviar para a Unimed Certificados de treinamentos realizados, que tenham relação com o serviço prestado. Serão aceitos certificados de treinamentos realizados/concluídos no ano de 2022.
Utiliza Prontuário Eletrônico com Certificação Digital	5	Adotar prontuário eletrônico com certificação digital
Documentos obrigatórios atualizados	15	Manter alvarás e demais documentos obrigatórios para funcionamento do estabelecimento atualizados
Satisfação do cliente	10	Oferecer atendimento qualificado ao cliente, manter o padrão de qualidade das acomodações
Prestador não notificado	5	Não receber nenhuma notificação da Unimed referente à prestação de serviços, atualização da documentação obrigatória, indícios de descumprimento contratual, entre outros temas

¹ Vide item “Avaliações de Qualidade”

² Vide título “Atributos de Qualificação”

Avaliações de Qualidade

As avaliações de qualidade, realizadas pela Unimed, concedem pontos ao Painel de Indicadores de acordo com o nível de conformidade alcançado pelo prestador:

- ⇒ Não aderiu = 0 pts
- ⇒ N I 1 a 25% = 5 pts
- ⇒ N II 26 a 50% = 10 pts
- ⇒ N III 51 a 75% = 15 pts
- ⇒ N IV 76 a 100% = 20 pts

- ✓ A avaliação é 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.
- ✓ 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.

Benefícios do programa - Reconhecimento dos prestadores

Os prestadores com melhor nota no painel de indicadores 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 desempenho superior a **80 pontos** no Painel de Indicadores, o Selo Ouro Unimed Noroeste/RS - Valorização do Prestador.



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 the Unimed logo and the text 'Comunicação de eventos adversos' and 'Notificação de eventos adversos pelo NOTIVISA/ANVISA.'. To the left of the notification, there is a green button labeled 'PLANOS ATENDIDOS'. Below the notification, a card for 'HOSPITAL UNIMED N RS' is visible, featuring the Unimed logo, the hospital name, and a list of services: 'Serviço(s): Anatomia Patológica | Anestesiologia (Ver todos)'. The location is 'Hammarstron - Ijuí / RS - Tel.: (55) 3331-9600'. A 'Mais detalhes' button with a dropdown arrow is located at the bottom right of the card. In the top right corner of the card area, there are several icons: 'Unimed/RS', a red cross, a speech bubble, a location pin, an information icon, and a warning icon.

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.

DESCREDENCIAMENTO

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

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

A 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.

Em caso de dúvidas ou falhas no **Sistema Hilum** ou **Sistema de Coparticipações Web**, através do WhatsApp também é possível conversar diretamente com a TI, seguindo os seguintes passos:

📞 WhatsApp: 55 3331-9700

↓

Opção 7 “Rede Prestadora/Credenciada”

↓

Opção 4 “Suporte Téc. aos sistemas da Unimed”

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

Espaço Viver Bem
Rua Pedro Hammarstron, 347 - Bairro Hammarstron
CEP 98700-000 - Ijuí/RS
redprestadora@unimednoroesters.com.br

