

Aqui  
tem  
gente.

Aqui  
tem  
vida.

Aqui  
tem  
Unimed.

# Manual do Prestador

Rede credenciada – Hospitais, Clínicas, Laboratórios,  
Centros de Diagnósticos



## DIREÇÃO

**Dr. Volnei Santos Malheiros**  
Presidente do Conselho de Administração

**Dr. Fernando Vargas Bueno**  
Diretor-Executivo

Data de publicação:  
20/10/2025

**Unimed**   
Noroeste/RS

## 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 valorização do cooperado, médica, no crescimento de mercado e na satisfação de clientes e colaboradores.

## PRINCÍPIOS

Ética  
Inovação  
Excelência  
Cooperação  
Transparência  
Pertencimento  
Valorização das pessoas

## 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  
Núcleo de Marketing e Comunicação

Projeto gráfico e editorial Núcleo de Marketing e Comunicação

**Versão 12**  
Período de validade  
Setembro/2026



# SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>4</b>
<b>UNIMED NOROESTE/RS .....</b>	<b>5</b>
<b>PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO PRESTADOR UNIMED NOROESTE/RS .....</b>	<b>9</b>
Objetivos: .....	9
Quem participa: .....	9
Como funciona: .....	10
Painel de Indicadores .....	11
Indicadores para Hospitais .....	12
Indicadores para Clínicas de Terapias .....	13
Indicadores para Clínicas Médicas com CNPJ e Centros de Diagnóstico por Imagem .....	14
Indicadores para Laboratórios Clínicos e Patologia .....	15
Benefícios do programa – Reconhecimento dos prestadores .....	16
Atributos de qualificação .....	17
<b>CREDENCIAMENTO .....</b>	<b>19</b>
Como integrar a rede prestadora da Unimed Noroeste/RS .....	19
Solicitar credenciamento sem possuir todos os todos os documentos obrigatórios .....	20
Referenciamento de prestadores .....	21
Extensão do credenciamento .....	21
<b>NEGOCIAÇÕES, DÚVIDAS, ALTERAÇÕES CADASTRAIS E ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS .....</b>	<b>22</b>
Negociações, esclarecimento de dúvidas sobre o instrumento contratual e alterações cadastrais dos prestadores .....	22
Pontuação obtida na avaliação dos prestadores e renovação do contrato .....	22
<b>ARQUIVOS MÉDICOS DOS BENEFICIÁRIOS UNIMED .....</b>	<b>23</b>
Responsabilidades dos prestadores com relação aos arquivos médicos dos beneficiários Unimed .....	23
<b>NOTIFICAÇÕES .....</b>	<b>23</b>
Situações nas quais o prestador poderá ser formalmente notificado .....	23
<b>DESCREDENCIAMENTO .....</b>	<b>24</b>
Motivos pelos quais um prestador pode ser descredenciado .....	24
<b>ATENDIMENTO E RELACIONAMENTO .....</b>	<b>25</b>
Atendimento dos prestadores .....	25



## APRESENTAÇÃO

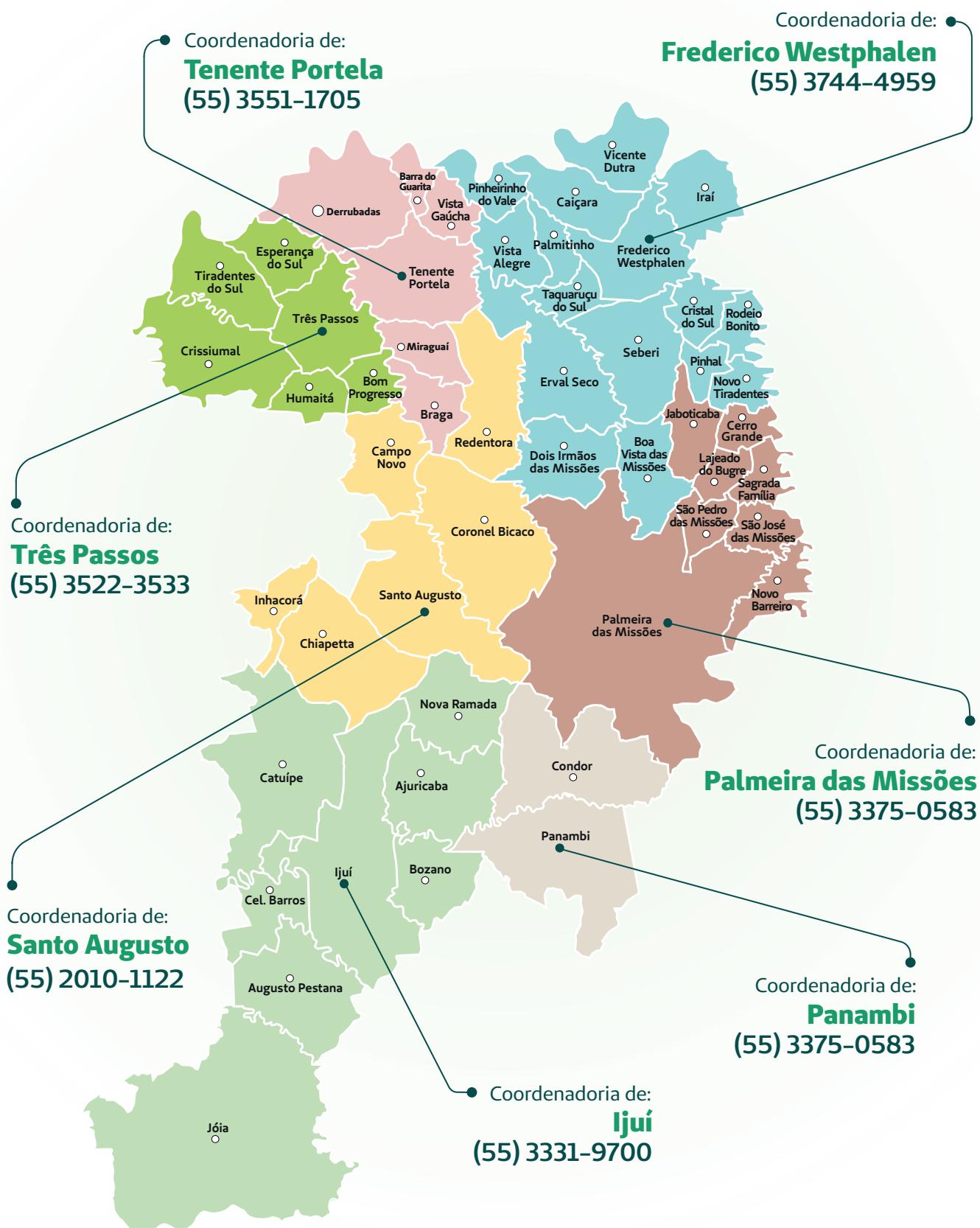
Este manual aplica-se a todos os prestadores credenciados (hospitais, clínicas, laboratórios, centros de diagnósticos) da área de ação da Unimed Noroeste/RS, que disponibilizam serviços de forma direta ou indireta ao beneficiário Unimed, e também àqueles que desejam fazer parte da rede prestadora. Nele 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 padrões 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.

## 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

### **Viver Bem – Medicina Preventiva/Espaço Terapêutico**

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, Miraguaí, 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.

### **Espaço Unimed Santo Augusto**

Rua Independência, nº 90 (sala 03)  
Bairro Centro  
98590-000 - Santo Augusto/RS  
Fone: (55) 2010-1122



## **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, 2006).

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 Agência Nacional de Saúde Suplementar–ANS. 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 Mão 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 (hospitais, clínicas, laboratórios e centros de diagnósticos), no qual constam as obrigações de ambas as partes.

► Este Manual do Prestador, disponível no Portal da Unimed, 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/ou 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



## HOSPIITAIS

## LABORATÓRIOS

Análises clínicas

Patologia

Citopatologia

### 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.



**Manter  
Prestador**



**Avaliar  
Prestador**



**Desenvolver  
Prestador**



**Reconhecer  
Prestador**

## **CRONOGRAMA**

### Coordenadorias Programa de Valorização do Prestador 2025

<b>PERÍODO</b>	<b>ETAPAS</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>
Janeiro a Dezembro	Monitoramento dos indicadores 2025	Mais informações no item “Painel de Indicadores”
4º Trimestre	Treinamento de capacitação para a rede prestadora	Palestra online, destinada a toda a rede prestadora, para qualificação do atendimento e segurança do paciente
Dezembro	Fechamento do Painel de Indicadores	Apuração da pontuação obtida por cada prestador e envio do Selo Ouro para aqueles que atingirem mais de 80 pontos

## **Painel de Indicadores**

A Unimed Noroeste/RS acompanha o desempenho e avalia os 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. Além de indicadores definidos pela Operadora, o painel conta ainda com indicadores definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, relacionados à segurança do paciente.

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 Ouro de Valorização do Prestador.

Seguem abaixo os indicadores avaliados junto aos prestadores:

## Indicadores para Hospitais

INDICADOR	PESO	COMO PONTUAR
Documentos obrigatórios atualizados	20	Manter os documentos obrigatórios para manutenção do credenciamento atualizados junto aos órgãos fiscais e enviar cópia digitalizada para a Unimed.
Envia resultados dos indicadores de qualidade e segurança do paciente	20	Enviar mensalmente à Unimed, conforme orientações encaminhadas via e-mail, os resultados dos indicadores de qualidade e segurança do paciente.
Possui atributo de qualificação	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 2025.
Satisfação do cliente	10	Pesquisa de Satisfação QR Code – convidar o beneficiário Unimed à responder a pesquisa após o atendimento. Deixar a plaquinha fornecida pela Unimed em local visível. O resultado das avaliações do cliente compõe este indicador. Quando o prestador não estimula o cliente a responder e não possui avaliações respondidas, perde os pontos.
Prestador notificado	10	Quando o prestador não receber nenhuma notificação <sup>3</sup> no ano, ganha os 10 pontos. Se receber uma notificação, ganha somente 5 pontos. Se receber mais de uma notificação, perde os pontos deste indicador.
Possui plano de segurança do paciente	10	Possuir e manter plano de segurança do paciente. As evidências serão solicitadas pela Unimed via e-mail para conferência.
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. As evidências serão solicitadas pela Unimed via e-mail para conferência.
Possui comissão de verificação de prontuário com auditoria médica	3	Possuir comissão de verificação de prontuário com auditoria médica. As evidências serão solicitadas pela Unimed via e-mail para conferência.
Utiliza Prontuário Eletrônico com Certificação Digital	2	Adotar prontuário eletrônico com certificação digital. As evidências serão solicitadas pela Unimed via e-mail para conferência.

<sup>1</sup> 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 médio de permanência na emergência
- ▶ Taxa de infecção da corrente sanguínea associada a cateter venoso central
- ▶ Incidência de quedas com dano
- ▶ Evento sentinel

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.

<sup>2</sup> Vide título “Atributos de Qualificação”

<sup>3</sup> Vide título “Notificações”

## Indicadores para Clínicas de Terapias

INDICADOR	PESO	COMO PONTUAR
Disponibilidade de agenda	20	Possuir agenda para pacientes novos, dentro do prazo da ANS (10 dias úteis) para realização da primeira sessão.
Possui atributo de qualificação	10	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informar eventos adversos no sistema Notivisa/Anvisa.</li> <li>- Buscar certificações de qualidade reconhecidas pela ANS<sup>1</sup>.</li> </ul>
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 2025.
Utiliza Prontuário Eletrônico com Certificação Digital	5	Adotar prontuário eletrônico com certificação digital. As evidências serão solicitadas pela Unimed via e-mail para conferência.
Documentos obrigatórios atualizados	25	Manter os documentos obrigatórios para manutenção do credenciamento atualizados junto aos órgãos fiscais e enviar cópia digitalizada para a Unimed.

Satisfação do cliente	20	Pesquisa de Satisfação QR Code – convidar o beneficiário Unimed à responder a pesquisa após o atendimento. Deixar a plaquinha fornecida pela Unimed em local visível. O resultado das avaliações do cliente compõe este indicador. Quando o prestador não estimula o cliente a responder e não possui avaliações respondidas, perde os pontos
Prestador notificado	10	Quando o prestador não receber nenhuma notificação <sup>2</sup> no ano, ganha os 10 pontos. Se receber uma notificação, ganha somente 5 pontos. Se receber mais de uma notificação, perde os pontos deste indicador

<sup>1</sup> Vide item “Atributos de Qualificação”

<sup>2</sup> Vide título “Notificações”

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

INDICADOR	PESO	COMO PONTUAR
Disponibilidade de agenda	15	Possuir agenda, dentro do prazo da ANS (10 dias úteis) para a realização de exames de diagnóstico.
Possui atributo de qualificação	10	- Informar eventos adversos no sistema Notivisa/Anvisa. - Buscar certificações de qualidade reconhecidas pela ANS <sup>1</sup> .
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 2025.
Utiliza Prontuário Eletrônico com Certificação Digital	5	Adotar prontuário eletrônico com certificação digital.
Documentos obrigatórios atualizados	30	Manter os documentos obrigatórios para manutenção do credenciamento atualizados junto aos órgãos fiscais e enviar cópia digitalizada para a Unimed.
Satisfação do cliente	20	Pesquisa de Satisfação QR Code – convidar o beneficiário Unimed a responder à pesquisa após o atendimento. Deixar a plaquinha fornecida pela Unimed em local visível. O resultado das avaliações do cliente compõe este indicador. Quando o prestador não estimula o cliente a responder e não possui avaliações respondidas, perde os pontos.

Prestador notificado	10	Quando o prestador não receber nenhuma notificação <sup>2</sup> no ano, ganha os 10 pontos. Se receber uma notificação ganha somente 5 pontos. Se receber mais de uma notificação, perde os pontos deste indicador.
----------------------	----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<sup>1</sup> Vide item “Atributos de Qualificação”

<sup>2</sup> Vide título “Notificações”

## Indicadores para Laboratórios Clínicos e Patologia

INDICADOR	PESO	COMO PONTUAR
Possui atributo de qualificação	10	- Informar eventos adversos no sistema Notivisa/Anvisa. - Buscar certificações de qualidade reconhecidas pela ANS <sup>1</sup>
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 2025.
Utiliza Prontuário Eletrônico com Certificação Digital	10	Adotar prontuário eletrônico com certificação digital.
Documentos obrigatórios atualizados	30	Manter os documentos obrigatórios para manutenção do credenciamento atualizados junto aos órgãos fiscais e enviar cópia digitalizada para a Unimed.
Satisfação do cliente	20	Pesquisa de Satisfação QR Code – convidar o beneficiário Unimed a responder à pesquisa após o atendimento. Deixar a plaquinha fornecida pela Unimed em local visível. O resultado das avaliações do cliente compõe este indicador. Quando o prestador não estimula o cliente a responder e não possui avaliações respondidas, perde os pontos.
Prestador não notificado	20	Quando o prestador não receber nenhuma notificação <sup>2</sup> no ano ganha os 20 pontos. Se receber uma notificação ganha somente 10 pontos. Se receber mais de uma notificação perde os pontos deste indicador.

<sup>1</sup> Vide item “Atributos de Qualificação”

<sup>2</sup> Vide título “Notificações”

## Benefícios do programa – reconhecimento dos prestadores

Os prestadores com melhores notas no painel de indicadores podem ser 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, bem como disponibilidade de recursos para essa finalidade.

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 (POP, Flex).

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.

No Guia Médico são diferenciados os prestadores com o **Selo**, conforme figura abaixo:



### Hospital Unimed N Rs



Anatomia Patológica Anestesiologia +

Obs: Prestador Selo Ouro Unimed Noroeste/RS

📍 Hammarstron, Ijuí/RS  
1.31km de você

📞 (55) 3331-9600

[Planos Atendidos](#)

[Perfil do Prestador](#)

Além disso, a Unimed oferece eventos para desenvolvimento. Anualmente é elaborada a Matriz de Capacitação dos prestadores com base nas necessidades de treinamento. Desta forma, são proporcionadas atividades nas seguintes modalidades, conforme cronograma prévio:

- À distância, através de palestra/seminário.
- Presencial, através de visita técnica ao 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.

Caso um prestador obtenha destaque em algum item do Painel de Indicadores, poderá ser convidado para apresentar as atividades que desenvolve em um Seminário de Boas Práticas.

## Atributos de qualificação

Os atributos de qualificação foram instituídos pela ANS (vide resoluções normativas). 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.
- Entre 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 avaliações, 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:

**Hospital Bom Pastor**

Internações – Acompanhame... Pronto atendimento geral

Obs: Prestador Selo Ouro Unimed Noroeste/RS

Centro, Santo Augusto/RS      (55) 3781-1012  
59.76km de você

Comunicação de eventos adversos  
Notificação de eventos adversos pelo NOTIVISA/ANVISA.

A seguir, quadro com as legendas do Guia Médico e situações em que se aplicam:

## LEGENDAS Guia Médico

<b>N</b>	Comunicação de eventos adversos
<b>R</b>	Residência
<b>E</b>	Título de Especialista
<b>A</b>	Programa de Acreditação
<b>Q</b>	Qualidade Monitorada
<b>I</b>	Certificação ISO 9001
<b>P</b>	Pós-graduação Lato Senso
<b>M</b>	Mestrado
<b>D</b>	Doutorado/Pós-Doutorado
<b>G</b>	Certificação de Entidades Gestoras de outros Programas de Qualidade

## — — — CREDENCIAMENTO

### 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 a 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 no máximo **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 pelo serviço, solicitando para tanto a apresentação dos documentos comprobatórios adicionais.

Além dos critérios relacionados ao responsável técnico, também serão utilizados como fator de priorização os atributos de qualificação, definidos pela ANS (QUALISS), conforme o tipo de serviço prestado.

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, clínicas, laboratórios e centros de diagnósticos).

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 todos os todos os documentos obrigatórios**

Caso o solicitante ainda não possua todos os documentos exigidos para o credenciamento, é possível apresentar apenas a documentação parcial. Nestes casos, sendo o parecer da Unimed favorável ao credenciamento do prestador, o estabelecimento do contrato de prestação de serviços ficará condicionado à apresentação da documentação restante.

Havendo mais solicitantes do que o índice de suficiência recomendado, será utilizado como critério prioritário de seleção a qualidade acadêmico-profissional do Responsável Técnico. Nesta etapa também serão solicitados os documentos do estabelecimento em que o profissional atende e sem os quais não é possível assinar o contrato de prestação de serviços (Alvará de Localização emitido pela Prefeitura, Alvará Sanitário emitido pela Secretaria Municipal de Saúde e Alvará do Corpo de Bombeiros).

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 resoluções normativas).

## Referenciamento de prestadores

O referenciamento de prestadores ocorre nas seguintes situações:

- Na criação e registro dos produtos de rede referenciada/exclusiva, denominados “Planos Flex” ou “POP”.
- 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, POP), 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 através das legendas apresentadas. E também são destacados no Guia os prestadores Selo Ouro. 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 à 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**

A pontuação anual do prestador no Painel de Indicadores é considerada na renovação do contrato. Quando a pontuação estiver baixa, a Unimed poderá exigir melhorias para a assinatura do novo contrato. Prestadores com nota muito baixa 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.



## **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/negociação 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 ([atendimentoaprestador@unimednoroesters.com.br](mailto:atendimentoaprestador@unimednoroesters.com.br)) ou no WhatsApp corporativo da Unimed (55 3331-9700, opção 5 “Sou Prestador (clínica, laboratório, hospital)”).

Posterior ao 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 após 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

O relacionamento com os prestadores credenciados (hospitais, clínicas, laboratórios e centros de diagnósticos) é realizado pelo setor de:

### ► Gestão da Rede Prestadora

Telefone: (55) 3331-9700.

Horário: 8h às 12h/ 13h30 às 18h (segunda a sexta-feira).

Endereço: Rua Siqueira Couto, 93 – Ijuí/RS – CEP 98700-000.

E-mail: atendimentoaoprestashop@unimednoroeasters.com.br

**WhatsApp: (55) 3331-9700 – Opção 5 “Sou Prestador (clínica, laboratório, hospital)**

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 ao Painel de Indicadores.
- 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 5**  
“Sou Prestador (clínica, laboratório, hospital)”



**Opção 7**  
“Suporte Téc. aos sistemas da Unimed”

**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.unimednordesters.com.br](http://www.unimednordesters.com.br)

Rua Siqueira Couto, 93, Centro  
CEP 98700-000 – Ijuí/RS  
atendimentoaoprestador@unimednordesters.com.br