

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS DA REDE PRESTADORA

UNIMED BLUMENAU
Introdução ao Programa Qualipres



SUMÁRIO

1 - Introdução.....	1
2 - Programa Qualipres.....	2
3 - Educação Continuada.....	5
4 - Conclusão.....	10



INTRODUÇÃO

A Unimed Blumenau, visando a melhoria contínua de processos, qualidade e segurança dos serviços de sua rede prestadora, dispõem de Manuais de Boas Práticas, focados em rotinas internas da cooperativa, Resoluções e Normativas, fragilidades identificadas nas visitas de qualificação, cuidado centrado no paciente, qualidade e segurança assistencial.

O objetivo é desenvolver a rede prestadora para o atendimento de excelência aos beneficiários, promovendo a disseminação e compartilhamento de informações com os prestadores credenciados e cooperados.

Este primeiro módulo tem o objetivo de apresentar o Programa de Qualificação da Rede Prestadora - Qualipres, desenvolvido pela Unimed Blumenau.

Disponibilizamos atendimento para suporte pelo e-mail qualipres@unimedblumenau.com.br, WhatsApp (47) 9 9927-9715 e telefones (47) 3331-8658.

Desta forma, sempre que houver dúvidas, elogios ou questionamentos, entre em contato conosco!



PROGRAMA QUALIPRES

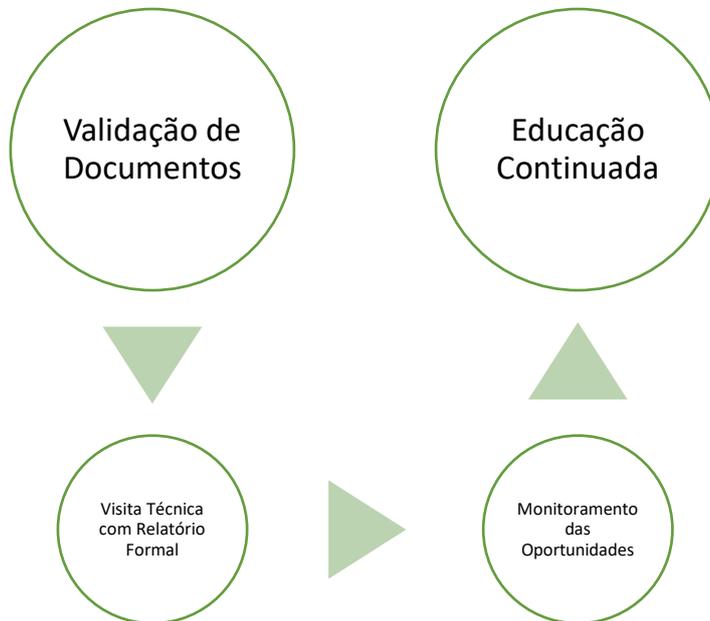
O programa Qualipres teve início no ano de 2018 com o intuito de apoiar e estabelecer maior proximidade entre a Unimed Blumenau e seus prestadores cooperados e credenciados. Objetiva a melhoria da qualidade assistencial nos serviços prestados por meio de critérios de avaliação que possibilitem a identificação e solução de problemas, incentivando a eficiência, a consciência, a segurança do paciente e a agilidade na prestação de serviços.

Sua essência está na busca da melhoria contínua na qualidade assistencial e a promoção a segurança do paciente.

O Programa prevê o desenvolvimento de capacitações e educação continuada, suporte técnico e liberação de serviços pautados em evidências coletadas durante as visitas técnicas. Em busca de um senso comum que é a promoção de qualidade assistencial e segurança do paciente fomentando a excelência no atendimento aos seus beneficiários.



Etapas do Programa:



Ao solicitar ingresso na cooperativa o prestador encaminha toda documentação legal a Gestão da Rede Prestadora e/ou Relacionamento com o Cooperado, após a avaliação desta documentação é agendado junto ao prestador a visita técnica, durante esta visita também é avaliado a exposição destes documentos conforme recomendações da Vigilância Sanitária, Prefeitura, Corpo de Bombeiros e Conselhos de Classe.

As documentações obrigatórias são:

Documentação Pessoa Física:

- ✓ Alvará Sanitário (obrigatório, prestador deve atualizar o documento anualmente no vencimento do mesmo);



- ✓ Alvará de Localização e Funcionamento (obrigatório, prestador deve atualizar o documento anualmente no vencimento do mesmo);
- ✓ Alvará de Corpo de Bombeiros (obrigatório, prestador deve atualizar o documento anualmente no vencimento do mesmo);
- ✓ Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES) (obrigatório, não necessário atualizar anualmente, somente em caso de alteração de endereço e/ou profissionais vinculados);

Documentação Pessoa Jurídica:

- ✓ Contrato Social (obrigatório, prestador deve encaminhar sempre que houver alterações);
- ✓ Alvará Sanitário (obrigatório, prestador deve atualizar o documento anualmente no vencimento do mesmo);
- ✓ Alvará de Localização e Funcionamento (obrigatório, prestador deve atualizar o documento anualmente no vencimento do mesmo);
- ✓ Alvará de Corpo de Bombeiros (obrigatório, prestador deve atualizar o documento anualmente no vencimento do mesmo);



- ✓ Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde (CNES) (obrigatório, não necessário atualizar anualmente, somente em caso de alteração de endereço e/ou profissionais vinculados);
- ✓ Registro da Pessoa Jurídica junto ao respectivo Conselho de Classe; (obrigatório quando a categoria possuir e prestador deve atualizar sempre no vencimento do mesmo);
- ✓ Inscrição e Certificados dos profissionais atuantes na pessoa jurídica; (obrigatório, necessário atualizar quando prestador possuir novos profissionais ou novos certificados);

Para a especialidade de medicina nuclear, além dos documentos citados acima, é necessário apresentar:

- ✓ Autorização de Operação emitida pela Comissão de Nacional de Energia Nuclear (obrigatório).

Durante a visita é avaliado a conformidade do prestador quanto:

- a) **Infraestrutura e Documentação Legal:** Nesta dimensão é avaliada a conformidade quanto a documentação obrigatória e complementar, adequação de estrutura física e funcional para atendimento do perfil, qualificação e desenvolvimento da equipe, ações para segurança no trabalho, gestão de fornecedores e tecnologias.



- a) **Segurança da Informação:** Nesta dimensão são avaliadas a utilização de prontuário eletrônico ou físico, a confidencialidade e acesso aos registros, bem como rotina de backup e adequação quanto a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- b) **Comissões Obrigatórias:** Nesta dimensão para prestadores que se enquadram nas resoluções vigentes são avaliados a composição de comissões como: Núcleo de Segurança do Paciente, Comissão de Revisão de Prontuários, Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, entre outras.
- c) **Políticas, Protocolos e Diretrizes Institucionais:** Nesta dimensão é avaliada a conformidade quanto a implantação de protocolos de segurança, clínicos e gerenciados, notificação de incidentes relacionados a assistência, incentivo a cultura de segurança, adoção de plano terapêutico e plano de descarte de resíduos, mensuração da experiência do paciente e melhoria contínua.

Após realizada a visita técnica a equipe de Qualificação da Rede Prestadora encaminhará via e-mail com relatório constando os registros das evidências de conformidade, pontos positivos e oportunidades de melhoria caso tenha sido evidenciada. A periodicidade das visitas ocorrerá de acordo com o quadro abaixo:



- a) **Segurança da Informação:** Nesta dimensão são avaliadas a utilização de prontuário eletrônico ou físico, a confidencialidade e acesso aos registros, bem como rotina de backup e adequação quanto a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- b) **Comissões Obrigatórias:** Nesta dimensão para prestadores que se enquadram nas resoluções vigentes são avaliados a composição de comissões como: Núcleo de Segurança do Paciente, Comissão de Revisão de Prontuários, Comissão de Controle de Infecção Hospitalar, entre outras.
- c) **Políticas, Protocolos e Diretrizes Institucionais:** Nesta dimensão é avaliada a conformidade quanto a implantação de protocolos de segurança, clínicos e gerenciados, notificação de incidentes relacionados a assistência, incentivo a cultura de segurança, adoção de plano terapêutico e plano de descarte de resíduos, mensuração da experiência do paciente e melhoria contínua.

Após realizada a visita técnica a equipe de Qualificação da Rede Prestadora encaminhará via e-mail com relatório constando os registros das evidências de conformidade, pontos positivos e oportunidades de melhoria caso tenha sido evidenciada. A periodicidade das visitas ocorrerá de acordo com o quadro abaixo:



Qualificação	Conformidade Encontrada	Periodicidade para Requalificação	Manutenção do Selo
Nível III Ouro	80% - 100%	24 meses	Manutenção anual dos pontos de melhoria
Nível II Prata	70% - 79%	18 meses	
Nível I Bronze	Menor 70%	12 meses	Manutenção semestral dos pontos de melhoria

No decorrer do período até a próxima visita será realizado a manutenção do selo, que ocorrerá da seguinte forma: Prestadores classificados em Nível III (ouro) e Nível II (prata) manutenção anual e no caso do Nível I (bronze) manutenção semestral, o objetivo da visita de manutenção é avaliar o desenvolvimento das oportunidades de melhorias propostas.

O prestador será pontuado ainda durante a visita técnica se houver a identificação de fragilidade que impactem diretamente na segurança do paciente.

Prestadores que não apresentem retorno das oportunidades de melhoria e mantiverem mesmo nível de classificação em prata ou bronze durante 3 períodos de avaliação. Serão reavaliados internamente pela Operadora afim de identificar tratativas pertinentes, como notificação, penalização ou descontinuidade do serviço, seguindo as normativas institucionais, contratuais e de dimensionamento da rede.



EDUCAÇÃO CONTINUADA

Através do Programa Qualipres a Unimed Blumenau incentiva a sua rede prestadora ao desenvolvimento contínuo, viabilizando e disponibilizando capacitações, treinamentos e reciclagem para a educação continuada.

Durante a visita de qualificação podem ser realizados treinamentos e orientações a equipe técnica operacional, de acordo com a necessidade de cada prestador. Ainda, o prestador pode solicitar treinamentos técnicos e operacionais a equipe de qualificação para a realização in loco e/ou online com agendamento prévio através do e-mail qualipres@unimedblumenau.com.br.

A Unimed Blumenau, disponibiliza na plataforma UNIMED PLUS acesso a treinamentos e conteúdos desenvolvidos para sua rede prestadora. Os cursos disponíveis são divulgados através dos canais de comunicação da Unimed Blumenau e podem ser acessados por qualquer membro da equipe do prestador de forma online a qualquer horário e sem custos.



EDUCAÇÃO CONTINUADA

Através do Programa Qualipres a Unimed Blumenau incentiva a sua rede prestadora ao desenvolvimento contínuo, viabilizando e disponibilizando capacitações, treinamentos e reciclagem para a educação continuada.

Durante a visita de qualificação podem ser realizados treinamentos e orientações a equipe técnica operacional, de acordo com a necessidade de cada prestador. Ainda, o prestador pode solicitar treinamentos técnicos e operacionais a equipe de qualificação para a realização in loco e/ou online com agendamento prévio através do e-mail qualipres@unimedblumenau.com.br.

A Unimed Blumenau, disponibiliza na plataforma UNIMED PLUS acesso a treinamentos e conteúdos desenvolvidos para sua rede prestadora. Os cursos disponíveis são divulgados através dos canais de comunicação da Unimed Blumenau e podem ser acessados por qualquer membro da equipe do prestador de forma online a qualquer horário e sem custos.



CONCLUSÃO

A Unimed Blumenau deseja estar mais próxima de toda sua rede prestadora oportunizando o desenvolvimento de uma rede credenciada e cooperada que oferta serviços de excelência, com qualidade e segurança proporcionando a melhor experiência e segurança ao beneficiário.

O envolvimento de todas as partes interessadas é fundamental para o desenvolvimento de um ecossistema de saúde sustentável e eficiente.

Esperamos que as informações contidas neste manual tenham elucidado o funcionamento e fundamentos do Programa Qualipres.

Permanecemos a disposição para qualquer informação complementar através dos nossos canais de comunicação.



ANS nº 33456-1

www.unimedblumenau.coop.br

Rua das Missões, 455 - Ponta Aguda
89051-900 - Blumenau/SC