	PROCESSO:	GESTÃO DE PRESTADORES		CÓDIGO:	PL-GPR.1
	PADRÃO:	POLÍTICA INSTITUCIONAL DA REDE PRESTADORA		DATA CRIAÇÃO:	PÁGINA:
				05/01/2015	1/4
				DATA VERSÃO:	VERSAO:
				05/11/2021	10

1. OBJETIVO

Apresentar os mecanismos de oferta, manutenção e qualificação de serviços de saúde, proporcionando uma rede adequada às necessidades da Unimed Erechim para atendimento dos beneficiários, baseados nas diretrizes organizacionais.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os prestadores de serviços que atuam na área de ação da Unimed Erechim e que prestam serviços, de forma direta ou indireta, aos beneficiários do Sistema Unimed.

3. DIRETRIZES

A Cooperativa estabelece um relacionamento com a rede prestadora baseada na ética, profissionalismo e transparência na gestão, respeito ao ser humano, atitude inovadora, garantindo soluções em saúde com segurança e qualidade, visando à satisfação do cliente.

A Unimed Erechim contribui para dinamizar o sistema de saúde na sua área de atuação, gerando serviços, transferência de recursos e estímulo à capacitação contínua de hospitais, clínicas e laboratórios, com foco nos resultados de saúde para os clientes.

3.1 Documentos Obrigatórios

Em todos os atendimentos de beneficiários deverá, obrigatoriamente, ser exigido o cartão do plano de saúde da Unimed e o documento de identificação com foto do beneficiário, observando-se sempre a data da validade do cartão e a realização da sua validação no autorizador eletrônico.

3.2 IDP - Índice de Desempenho da Rede Prestadora


Anualmente é realizada a avaliação de desempenho da Rede Prestadora, que é composta por cinco dimensões, sendo que cada uma delas possui um peso, totalizando 100 pontos, quando cumpridos todos os requisitos avaliados.

Dimensão 1 - Análise de documentação legal: são avaliados os documentos constantes no contrato, que legalizam a atividade do prestador de serviço, considerando validade e entrega no prazo.

Dimensão 2 - Visita técnica: avalia a estrutura física, aspectos técnicos dos serviços e a existência de práticas de gestão (conforme legislação pertinente a cada segmento de prestador).

Dimensão 3 - Análise de reclamações de clientes: são verificadas as reclamações de clientes registradas junto à Ouvidoria e Relacionamento com Cliente da Unimed Erechim, no ano do ciclo em questão.

Dimensão 4 - Análise de atendimento aos requisitos de faturamento e requisitos contábeis: avalia-se o cumprimento do calendário mensal de entrega de produção e a entrega de notas fiscais, no decorrer do ano, para fins de comprovação dos pagamentos.

	PROCESSO:	GESTÃO DE PRESTADORES		CÓDIGO:	PL-GPR.1
	PADRÃO:	POLÍTICA INSTITUCIONAL DA REDE PRESTADORA		DATA CRIAÇÃO:	PÁGINA:
				05/01/2015	2/4
				DATA VERSÃO:	VERSAO:
				05/11/2021	10

Dimensão 5 - Análise de participação em eventos promovidos pela Unimed Erechim: é avaliada a participação em eventos de capacitação e educação continuada promovidos pela Unimed Erechim.

3.3 Divulgação de Resultados do IDP para a Rede Prestadora

Incentivos financeiros

O incentivo financeiro é entregue ao prestador com maior pontuação no nível de classificação ÓTIMO e que recebeu a visita técnica no ano em análise. Este poderá realizar, junto à Unimed Erechim, o reembolso do valor, mediante apresentação de comprovantes de despesas e certificado de participação em eventos relacionados à sua área de atuação.

Incentivos não financeiros

O prestador com IDP classificado como ÓTIMO e MUITO BOM é reconhecido pela Unimed Erechim com a entrega de Certificado.

3.4 Avaliação de Acompanhamento

A Unimed Erechim realiza a avaliação de acompanhamento da rede prestadora a cada dois anos, buscando obter o grau de adequação estrutural, desenvolvimento técnico e aplicação de práticas de gestão, sempre voltada para a qualidade dos serviços e a segurança do paciente. A lista dos itens a serem avaliados é embasada em leis, normas, diretrizes, resoluções normativas e boas práticas. Para fins de pontuação, a nota a ser considerada deverá ser a nota final do último ano em que o prestador foi visitado.

3.5 Documentos Legais

Após o credenciamento, o prestador de serviços deverá manter seu cadastro atualizado enviando, anualmente, cópia dos documentos que possuem data de validade. A apresentação da documentação atualizada é obrigatória para fins de regularização e manutenção do contrato de prestação de serviços com a Unimed Erechim. O envio dos documentos atualizados ou protocolos, que comprovem a solicitação de renovação, deve ser feito de forma física ou digital, e endereçado à equipe de Relacionamento com Prestadores.

3.6 Entrega de Produção


Consiste na apresentação da produção de serviços à Área de Revisão de Contas da Unimed Erechim contendo as guias TISS devidamente preenchidas e assinadas pelo beneficiário e pelo prestador decorrente dos atendimentos realizados.

3.7 Extensão de Credenciamento

Para executar novos serviços ou procedimentos, além daqueles já contratados pela Unimed Erechim, o prestador de serviço deverá solicitar a extensão de credenciamento através do e-mail relacionamentoprestador@unimed-erechim.com.br sendo necessário o cumprimento de todas as etapas de credenciamento: solicitação por escrito, análise de documentos, visita técnica e avaliação da Diretoria Executiva.

3.8 Atualização Cadastral

O prestador credenciado deverá manter atualizadas todas as suas informações cadastrais, tais como telefone, endereço, e-mail, *WhatsApp*, conta bancária, para recebimento da produção, entre outros.

	PROCESSO:	GESTÃO DE PRESTADORES		CÓDIGO:	PL-GPR.1
	PADRÃO:	POLÍTICA INSTITUCIONAL DA REDE PRESTADORA		DATA CRIAÇÃO:	PÁGINA:
				05/01/2015	3/4
				DATA VERSÃO:	VERSAO:
				05/11/2021	10

3.9 Protocolos de Atendimento

Com o objetivo de melhorar, constantemente, o atendimento, a Unimed Erechim registra todos os contatos recebidos de seus prestadores de serviços. Os canais utilizados para estes contatos são telefone, e-mail, *WhatsApp* e contato pessoal.

3.10 Programa de Segurança do Pacientes

A Unimed Erechim estimula, através de eventos de desenvolvimento da Rede Prestadora, e por meio de cláusulas contratuais, a adoção de um Plano de Segurança do Paciente (PSP). A existência deste plano também é avaliada e monitorada na visita de acompanhamento aos prestadores de serviços, visando ao monitoramento de indicadores de qualidade e segurança do paciente pelo prestador. Também objetiva que a rede prestadora de serviços utilize diretrizes clínicas e protocolos de segurança do paciente baseados em evidências e validados por entidades nacionais e internacionais de referência. A Unimed Erechim adota os 6 (seis) protocolos de segurança do paciente, publicados nas Portarias nº. 1377/2013 e 2095/2013:

- Identificar os pacientes corretamente.
- Melhorar a efetividade da comunicação entre os profissionais.
- Melhorar a segurança de medicações de alta vigilância.
- Assegurar cirurgia com local de intervenção correto, procedimento correto e paciente correto.
- Reduzir o risco de infecções associado aos cuidados de saúde por meio da higienização das mãos.
- Reduzir o risco de lesão decorrente de quedas aos pacientes, decorrente de quedas.

3.11 Pesquisa de Satisfação

Periodicamente, a Unimed Erechim realiza a pesquisa de satisfação dos Prestadores de Serviços, buscando a identificação das necessidades e expectativas para a implementação de melhorias.

3.12 Regras de Descredenciamento

O prestador de serviço que desprezar as regras definidas pela Unimed Erechim, não cumprir os prazos contratualmente descritos, e trazer prejuízo no atendimento aos beneficiários, será descredenciado.

4. GESTÃO DE CONSEQUÊNCIAS


Os descumprimentos das diretrizes desta Política serão tratados em conformidade com o Código de Conduta da Unimed Erechim. Situações excepcionais serão encaminhadas para a diretoria executiva e/ou demais órgãos de governança.

5. REFERÊNCIAS

Não há.

6. CONCEITOS E SIGLAS

IDP: Índice de Desempenho da Rede Prestadora.

	PROCESSO:	GESTÃO DE PRESTADORES		CÓDIGO:	PL-GPR.1
	PADRÃO:	POLÍTICA INSTITUCIONAL DA REDE PRESTADORA		DATA CRIAÇÃO:	PÁGINA:
				05/01/2015	4/4
			DATA VERSÃO:	VERSAO:	
			05/11/2021	10	

7. SÍNTESE DAS REVISÕES

VERSÃO	DATA	MOTIVO/MELHORIAS INCREMENTAIS	ELABORADOR	APROVADOR
00	05/01/2015	Elaboração desta política institucional.	Sadi Tormen Aline Schultz Carla Sangali Rosane Folador Cassiano Soares Edenir Serafini Marinez Cunico Patrícia Pomiecinski Rúbia Paiz	Adriana Biasi
01	25/08/2015	Inclusão do anexo o Termo de confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade.	Sadi Tormen Aline Schultz Carla Sangal Rosane Folador Cassiano Soares Edenir Serafini Marinez Cunico Patrícia Pomiecinski Rúbia Paiz	Adriana Biasi
02	05/05/2016	Exclusão do anexo Termo de confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e rastreabilidade, bem como, ajuste dos campos objetivos, escopo/abrangência, conceituação e condições gerais. Inclusão, dentro de Normas Corporativas da Avaliação de Prestadores, Regras de Descredenciamento e Cumprimento à Legislação.	Rosane Folador	Alessandra Sonda
03	01/05/2017	Revisão sem necessidade de alteração.	Rosane Folador	Alessandra Sonda
04	15/08/2017	Adequação do texto "Objetivo", adequação e atualização do texto de Gestão dos Documentos, com inclusão do Prontuário de Paciente;, atualização do texto de "Melhoria Contínua da Qualidade"; atualização do texto de "Normas Corporativas", com inclusão de Apresentação Periódica dos Documentos que Legalizam o Funcionamento da Instituição; atualização do texto de Informações Cadastrais e Avaliação de Desempenho de Prestadores de Serviços.	Rosane Folador	Alessandra Sonda
05	06/08/2018	Revisão do texto 4. Condições Gerais (Gestão de Documentos) e (Cumprimento da Legislação), ambos com erros ortográficos.	Rodolfo Carlos Petzhold Júnior	Alessandra Sonda
06	13/06/2019	Alterado texto no item 4 - Apresentação Periódica dos Documentos que Legalizam o Funcionamento da Instituição (retirada da apresentação do comprovante de pagamento do CREMERS).	Rodolfo Carlos Petzhold Júnior	Lauramar Pertile
07	04/06/2020	Revisão sem necessidade de alteração	Caroline Ribeiro Martins	Joni Edson Anzanello
08	19/06/2020	Retirado portal do prestador do item 5.	Caroline Ribeiro Martins	Joni Edson Anzanello
09	03/09/2020	Inclusão das Diretrizes Organizacionais; Alteração do Escopo/Abrangência; Inclusão das Obrigações da Rede Prestadora; Detalhamento na descrição dos itens Prontuário de Paciente e Informação Cadastral; Inclusão do item Programa de Segurança do Paciente e Gerenciamento de Riscos e Pesquisa de Satisfação; incluído canais de Comunicação. Retirado o item 6. Diretrizes para emissão, alteração, aprovação e implantação.	Caroline Martins e Carla Sangalli	Joni Edson Anzanello
10	05/11/2021	Inseridos os itens: 4. Gestão de Consequências; 5. Referências; 6. Conceitos e Siglas. Revisão pelo Conselho de Administração.	Caroline Ribeiro Martins	Conselho de Administração

8. ANEXOS

Não aplicável.