	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:
				15/02/2023	11

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.

É disponibilizado no Canal de Relacionamento do Prestador, o Código de Conduta da Unimed Erechim, o qual estabelece os princípios éticos e as normas a serem observados pelo prestador. A observância das diretrizes do Código de Conduta é obrigatória.

A Unimed Erechim não tolera comportamentos que comprometam a conformidade e afetem a integridade da organização, reforçando que os valores corporativos devem estar sempre presentes nas práticas do negócio, bem como as diretrizes de eficiência operacional.

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.

	PROCESSO:	GESTÃO DE PRESTADORES		CÓDIGO:	PL-GPR.1	
	PADRÃO:	POLÍTICA INSTITUCIONAL DA REDE PRESTADORA	DATA CRIAÇÃO:	05/01/2015	PÁGINA:	2/4
			DATA VERSÃO:	15/02/2023	VERSAO:	11

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.

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 OURO e que recebeu a visita técnica no ano em análise. O Prestador agraciado com essa premiação vai receber o incentivo financeiro, na folha de pagamento subsequente, sendo o valor de incentivo definido pela Diretoria.

Incentivos não financeiros

O prestador com IDP classificado como OURO e PRATA 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 **anualmente**, 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.

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 através do Canal de Relacionamento da Rede Prestadora.

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:
				15/02/2023	11

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 desrespeitar 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

Código de Conduta da Unimed Erechim

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:		
			15/02/2023	11		

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
11	15/02/2022	Inserido menções ao canal de Relacionamento da Rede Prestadora e Código de Conduta no item 3, 3.5 e 5. Ajustados as nomenclaturas de classificação (anterior ótimo e muito bom) e formato de premiação no item 3.3. Alterado a periodicidade de avaliação para anual no item 3.4.	Caroline Ribeiro Martins Joni Edson Anzanello Adriana B. Machiavelli	Dr. Luiz Felipe Barreneche Leães

8. ANEXOS

Não aplicável.

INTERNO

As informações contidas neste documento são de uso interno e de propriedade da Unimed Erechim.