

Código: OP.INS.POL.036 Versão:00	POLÍTICA INTERNA	
	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE	
QUALIFICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL		

CONTROLE DE REVISÃO
00 - Fernanda Simonetti - CISS Cadastro Rede - 14/11/2024 - CRIAÇÃO DOCUMENTO

Código: OP.INS.POL.036 Versão:00	POLÍTICA INTERNA	
	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE	
QUALIFICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL		

OBJETIVO:

Apresentar os métodos para estabelecer a rede de assistência, avaliar o acesso e qualificar os serviços de saúde, visando oferecer uma rede adequada aos clientes do Sistema Unimed, alinhado às diretrizes organizacionais de qualidade, eficácia, eficiência e com foco no cliente.

LOCAL DE APLICAÇÃO:

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

CONDUTA:

A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana entrega boa parte de seus serviços através de sua Rede Credenciada. Sua Visão de Negócio é “Ser reconhecida como referência de credibilidade em Saúde”, para tanto precisa contar com uma rede solidificada, que garanta as melhores práticas assistências, com eficácia e segurança, devidamente embasadas nos valores da cooperativa:

- Transparência;
- Ética;
- Cooperação;
- Engajamento;
- Eficiência;

DEFINIÇÕES

- **Credenciamento:** Habilitação dada a uma pessoa física ou jurídica para atuar como prestador na rede de atendimento assistencial da UnimedSA, em determinado ramo de atividade, para atender aos clientes do Sistema Unimed;
- **Descredenciamento:** Cancelamento da aptidão para atuar como prestador na rede de atendimento assistencial da UnimedSA, em determinado ramo de atividade, para atender aos clientes do Sistema Unimed;
- **Eficácia:** Capacidade de alcançar as metas estabelecidas;
- **Eficiência:** Capacidade de realizar os processos da melhor maneira possível, otimizando recursos;
- **Equidade:** É a disposição para reconhecer imparcialmente o direito de cada um, contudo sem que haja necessidade de atender esses direitos da mesma maneira. Equidade não é sinônimo de igualdade, mas sim de adaptação do tratamento a um caso específico com o objetivo de deixá-lo mais justo possível para as partes envolvidas;
- **Segurança:** Promoção de um ambiente seguro com uma abordagem da aprendizagem que identifica, analisa, propõe e implementa melhorias para reduzir ou impedir a ocorrência de eventos adversos;
- **Qualidade:** Grau em que um conjunto de características inerentes satisfaz a determinados requisitos;
- **Qualidade assistencial:** Princípio fundamental para avaliar o desempenho da assistência, estabelecendo um padrão aceitável para serviços de saúde ou ações de saúde, em conformidade com normas internas, notas técnicas e legislação vigente aplicável ao setor;

Código: OP.INS.POL.036 Versão:00	POLÍTICA INTERNA	
	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE	
QUALIFICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL		

- **Rede Assistencial:** Grupo de entidades, sejam próprias ou credenciadas, formadas por pessoas físicas e/ou jurídicas, encarregadas de prestar atendimento aos beneficiários associados à organização responsável pela entrega dos serviços de atenção à saúde;
- **Valores Corporativos:** Compromisso com os clientes; Inovação contínua; Qualidade com custo acessível; Governança ambiental, social e corporativa; Ética nos relacionamentos; Fortalecimento do cooperativismo.

DIRETRIZES

A Cooperativa cultiva uma relação com a rede assistencial fundamentada na ética, profissionalismo e transparência na gestão, com respeito ao ser humano e uma postura inovadora, buscando oferecer atendimento seguro e de alta qualidade, o que se reflete na satisfação dos clientes da UnimedSA.

A UnimedSA assegura a qualidade e segurança da assistência à saúde oferecida aos seus clientes, implementando gestão de riscos, medidas preventivas e ações para mitigação de acidentes, além de adotar diretrizes clínicas fundamentadas em evidências.

A UnimedSA, pelo porte da sua operação, contribui para dinamizar o sistema de saúde na sua área de atuação, gerando serviços, transferência de recursos e estímulo à capacitação contínua de médicos, hospitais, clínicas e laboratórios.

O estímulo à qualificação da assistência com vistas aos resultados de saúde para os clientes fortalece o relacionamento com a rede credenciada.

A UnimedSA promove as melhores práticas assistenciais, incentivando a qualificação de sua rede através de iniciativas que incluem o monitoramento regular das normas legais nos estabelecimentos e oferecendo incentivos financeiros e não financeiros aos prestadores que se destacam no cuidado à saúde de seus clientes. Como promoção de Educação Continuada e reembolso de cursos realizados pelos cooperados.

A Unimed SA, orienta sempre que o profissional identificar um evento adverso (qualquer efeito indesejável ou inesperado que pode ser causado por medicamento, vacina ou tratamento), a operadora deve ser comunicada imediatamente, pelo e-mail redesprestadora@unimedsa.com.br (Departamento CISS). Em seguida, o incidente deve ser classificado e analisado. Esses relatos são fundamentais para identificar as causas, tipos e fatores predisponentes dos erros, além de destacar situações que exigem mudanças na estrutura e nos processos envolvidos.

GESTÃO DA REDE ASSISTENCIAL

A UnimedSA possui uma rede abrangente de serviços de saúde, incluindo médicos cooperados, prestadores credenciados e unidades próprias. A atuação desses prestadores é estratégica e deve ser guiada pelos princípios de qualidade assistencial, transparência, eficiência, sigilo, conformidade, sustentabilidade e contínuo investimento no aprimoramento dos processos de cuidado aos pacientes.

Todas as interações com os prestadores de serviços são iniciadas exclusivamente por e-mail, gerando um protocolo no SGU Suite - CRM ou na plataforma SoftExpert.

Os prestadores de serviços, tanto da rede própria quanto os médicos cooperados, são considerados praticantes das melhores abordagens assistenciais. Para garantir a entrega de soluções eficazes aos

Código: OP.INS.POL.036 Versão:00	POLÍTICA INTERNA	
	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE	
QUALIFICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL		

clientes, a relação entre a Cooperativa e os prestadores de serviços de saúde é fundamentada nos seguintes princípios específicos:

- Priorizar a segurança assistencial;
- Estimular e apoiar a qualificação dos prestadores;
- Acompanhar a regularidade da rede prestadora junto aos órgãos;
- Compartilhar informações com a rede prestadora, visando à melhoria contínua dos processos assistenciais e de gestão, e sempre observando o sigilo e a confidencialidade;
- Assegurar a utilização de tecnologias em saúde solidamente fundamentadas, de forma a garantir segurança e equidade no acesso dos clientes;
- Assegurar a clareza dos contratos;
- Exigir o cumprimento da legislação aplicável.

Para assegurar o compromisso mútuo, é responsabilidade dos prestadores Compreender, seguir e promover os valores da UnimedSA:

- Agir com transparência, eficiência e qualidade;
- Manter sigilo sobre as informações da cooperativa e sobre informações e dados pessoais dos seus clientes;
- Manter práticas sustentáveis no desenvolvimento dos processos assistenciais;
- Cumprir suas obrigações contratuais, regimento e/ou legais;
- Manter toda a documentação atualizada e disponível;
- Respeitar as condições de atendimento aos clientes;
- Estar alinhado com os direitos humanos, valores dos Códigos de Conduta e Relacionamento da organização, sobretudo do Código de Conduta e Relacionamento com Prestadores de Serviços, transparecendo suas orientações no desenvolvimento de relações e atividades.

PROCESSOS DE CREDENCIAMENTO

Inicia-se com a solicitação por parte do estabelecimento e/ou profissional de saúde à Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, ou por busca ativa de profissionais conforme análise de demanda e suficiência de rede realizada pela operadora.

A solicitação pelo prestador deve ser formalizada através do preenchimento do formulário no site da operadora: www.unimedsa.com.br na aba superior, pelo caminho: “Outros Serviços” - “Prestadores” - “Proposta de Credenciamento” - “Preencha sua proposta agora”.

O processo de credenciamento de prestadores é conduzido por meio da plataforma SoftExpert, abrangendo desde o envio da proposta até a assinatura do contrato. Para isso, é necessário que o candidato crie uma conta, preenchendo todos os campos solicitados.

Se aprovado, o credenciamento é formalizado por meio de instrumento contratual redigido pelo Jurídico da operadora e validado pela área de Provimento da Saúde. Só serão aceitas inclusões ou exclusões de procedimentos e/ou serviços através de aditivo contratual devendo respeitar a mesma entrada de solicitação. Na determinação da especialidade contratada do prestador, este deverá estar ciente das diretrizes estabelecidas pela ANS (Agência Nacional de Saúde) e de acordo com rol de procedimentos vigentes.

A admissão de novos médicos cooperados na UnimedSA, ocorre por meio de processo seletivo, e, posteriormente, segue o mesmo fluxo adotado para os prestadores dos demais estabelecimentos de saúde.

Código: OP.INS.POL.036 Versão:00	POLÍTICA INTERNA	
	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE	
QUALIFICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL		

CRITÉRIOS QUANTITATIVOS DE CONFORMAÇÃO DE REDE

Os critérios quantitativos utilizados são fundamentados na experiência da Operadora, em estudos estratégicos, nas necessidades de saúde da carteira de clientes da Cooperativa, bem como na literatura especializada em dimensionamento de redes, e em outros referenciais pertinentes.

A UnimedSA realiza uma análise através das insuficiências de rede, para avaliar e oferecer serviços por meio de prestadores equivalentes no mesmo município, municípios limítrofes ou na Região de Saúde à qual o município pertence, conforme critérios estabelecidos pelas normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), em especial a RN 566/2022.

Os dados geográficos e epidemiológicos estão disponíveis no Power BI, no Painel de Análise Situacional em Saúde. Com base nessas análises, são definidos os ajustes e soluções necessárias para a rede assistencial.

Além disso, a Operadora utiliza critérios análogos e estudos de demanda específicos, através do indicador do Serviço Social, que avalia agendamentos realizados fora do prazo, registros de SACs (Serviço de Atendimento ao Consumidor), reembolsos efetuados e NIPs (Notificações de Intermediação Preliminar) registrados na ANS, a Unimed SA também monitora a dificuldade de acesso às especialidades via Pesquisa Datafolha e pelo estudo de suficiência de rede de prestadores e cooperados realizado pela Prospera Consultoria. A busca ativa é divulgada nas mídias sociais da cooperativa.

CRITÉRIOS QUALITATIVOS DE CONFORMAÇÃO DE REDE

Também são considerados critérios qualitativos, com base em referências de segurança e qualidade assistencial, documentação legal completa, e visitas da equipe de qualidade utilizando um roteiro para avaliar toda a estrutura, processos, serviços e documentação. O objetivo é monitorar e promover o desenvolvimento contínuo da qualidade, alinhado às necessidades estratégicas da organização.

Para priorizar a entrada de novos prestadores, serão considerados aqueles que são acreditados e/ou que demonstrarem os melhores resultados durante a visita de qualidade.

A avaliação da qualidade dos prestadores que compõem a rede de assistência à saúde é essencial para a gestão da rede prestadora.

Considerando como critérios qualitativos:

- Informação de uso de Prontuário Eletrônico;
- Titulação na área de saúde: Pós-graduação;
- Título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria; Residência em saúde, Mestrado, Doutorado ou Pós- doutorado, reconhecidos pelo MEC;
- Cadastro do Núcleo de Segurança do Paciente na Anvisa e Notificação de eventos adversos pelo Notivisa/Anvisa;
- Plano de Segurança do paciente.

A UnimedSA prima que a conformação da rede prestadora seja baseada em critérios qualitativos, alcançando a excelência na assistência à saúde.

Código: OP.INS.POL.036 Versão:00	POLÍTICA INTERNA	
	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE	
QUALIFICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL		

CRITÉRIOS MÍNIMOS PARA CREDENCIAMENTO DE PRESTADORES

A gestão da documentação traz segurança técnica e qualidade à prestação de serviços, além de sustentabilidade e redução de riscos. Entre os critérios mínimos para credenciamento estão:

Para consultórios isolados:

- Registro no Conselho Profissional correspondente;
- Licença sanitária;
- Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES;

Para os demais estabelecimentos de saúde:

- Contrato social;
- Registro PJ no Conselho Profissional correspondente;
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ;
- Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES;
- Alvará da vigilância sanitária ou protocolo solicitação;
- Alvará de localização e funcionamento expedido pela prefeitura ou protocolo de solicitação;
- Responsabilidades técnicas;
- RDC 63;

CRITÉRIOS PARA ESTABELECEM A EXCLUSÃO OU SUBSTITUIÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

O descredenciamento de prestadores da rede assistencial pode ocorrer por decisão estratégica da Cooperativa, a pedido do prestador, em casos de reclamações frequentes dos beneficiários, devidamente investigadas, por questões de risco assistencial, descumprimento de normas contratuais ou legais, confirmados por revisitas da equipe de qualidade. Também pode ocorrer devido a processos inadequados relacionados à falta de registros, baixa qualidade assistencial e segurança do paciente, deficiências de segurança detectadas pelas equipes responsáveis, ou ausência de produção por mais de 12 meses.

Sempre que houver a necessidade de indicação de um prestador substituto (hospitais, clínicas e laboratórios), este deverá atender a critérios de desempenho adequado e alta qualidade.

O prestador substituto deve obrigatoriamente estar localizado no mesmo município e, na falta disso, em municípios limítrofes ou na mesma região de saúde.

Os prestadores podem ser descredenciados conforme as disposições estabelecidas nos contratos firmados com a rede assistencial.

Toda exclusão/substituição, é divulgada no site da cooperativa: www.unimedsa.com.br, no canto inferior esquerdo, "Alterações da rede prestadora - exclusões e substituições."

MANUTENÇÃO DA REGULARIDADE DE FUNCIONAMENTO

Código: OP.INS.POL.036 Versão:00	POLÍTICA INTERNA	
	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE	
QUALIFICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL		

É de responsabilidade da Unimed a manutenção da regularidade de funcionamento da rede de prestadores de serviços junto aos órgãos competentes, observando-se os prazos de validade, minimamente anual, observando:

- Normativos e regulamentos emitidos pelos órgãos Municipais, Estaduais e Federais;
- Regulação da atividade profissional (Conselhos Profissionais);
- Sistema Nacional e Municipal de Vigilância Sanitária;
- Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES;
- Funcionamento regular do Núcleo de Segurança do Paciente e notificações (NOTIVISA).

Os documentos devem estar vigentes e sua renovação deve ser comunicada enviando cópia do documento atualizado.

A manutenção fundamenta-se nas seguintes diretrizes/informações:

- Quantidade de beneficiários da carteira;
- Área geográfica de abrangência;
- Análise demográfica e epidemiológica;
- Análise e acompanhamento de públicos específicos;
- Monitoramento da oferta, manifestação e satisfação dos beneficiários;
- Determinações da ANS - Cobertura do rol;
- Compreensão do cenário sanitário.

REGRAS DE CONSEQUÊNCIA

As consequências pelo descumprimento dessas diretrizes serão tratadas de acordo com as regras internas de penalidades e medidas disciplinares, conforme estabelecido no Código de Conduta e Relacionamento, Regimento do Comitê Gestor do Código de Conduta, Estatuto Social e Regimento Interno da UnimedSA. Adicionalmente, poderão ser aplicadas sanções administrativas ou judiciais apropriadas. Casos excepcionais serão encaminhados ao Comitê Executivo, Diretoria Executiva e/ou outros órgãos de governança competentes.

PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

- **Gestão da Rede Prestadora:** Realizar a gestão da rede assistencial, selecionando, monitorando e avaliando os recursos assistenciais seguindo os processos, diretrizes e políticas da UnimedSA, garantindo o bom relacionamento e sinergia entre as partes interessadas e fornecendo informações claras e consistentes aos órgãos dirigentes para a tomada de decisão;
- **Auditoria de Enfermagem:** Auditar os serviços assistenciais dentro da ética, diretrizes institucionais do sistema Unimed, órgão de classe, políticas e normas da UnimedSA;
- **Auditoria Médica:** Auditar os serviços dentro da ética, diretrizes institucionais do sistema Unimed, órgão de classe, políticas e normas da UnimedSA;
- **Diretoria Executiva:** Garantir a suficiência de rede assistencial da UnimedSA;
- **Conselho Administrativo:** Aprovar as diretrizes, estratégias e políticas referentes a Gestão da Rede Prestadora.

Código: OP.INS.POL.036 Versão:00	POLÍTICA INTERNA	
	CENTRAL DE INTEGRAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE	
QUALIFICAÇÃO DA REDE ASSISTENCIAL		

REFERÊNCIA:

- BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 566, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2022. Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDM0MQ==>. Acesso em: 05/11/2024.
- CENTRAL NACIONAL UNIMED. Manual de Intercâmbio Nacional. 2020. Disponível em: http://comunicados.centralnacionalunimed.com.br/TaAqui/Manual_Intercambio_2020.pdf. Acesso em: 22/07/2024.
- ORGANIZAÇÃO NACIONAL DE ACREDITAÇÃO - ONA. <https://www.ona.org.br>. Acesso em 22/07/2024.
- GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. QUALISS - Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços da Saúde. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/prestadores/qualiss-programa-de-qualificacao-dos-prestadores-de-servicos-de-saude-1>. Acesso em: 22/07/2024.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ABNT NBR ISO 9001:2015. Sistemas de gestão da qualidade - Requisitos. ISBN 978-85-07-05801-4. JOINT COMMISSION. Consórcio Brasileiro de Acreditação. Disponível em <http://cbacred.org.br>. Acesso em 22/07/2024.
- UNIMEDSA. Estatuto Social. Disponível em: <https://www.unimed.coop.br/site/documents/2545346/2547636/Estatuto+Social+30.11.2023.pdf/965e1ccf-cd6e-a916-45e4-c5657092f8c0?t=1705412087284>. Acesso em 22/07/2024.

ANEXO:

Não se aplica.

Elaboração: Fernanda Simonetti - CISS Cadastro Rede
Verificação: Eder Velosa - Qualidade
Aprovação: Elisangela Rubio - CISS Cadastro Rede