

# Manual da Rede Prestadora

**Unimed**  
Limeira



Filosofia Empresarial	4
Código de Conduta para os Prestadores de Serviços	5
Diretriz da Rede Prestadora	6
Do Manual	6
Do Credenciamento	6
Do Credenciamento para expansão da rede	7
Critérios de Seleção	8
Documentação Solicitada ao Prestador	10
Integração do Prestador	10
Critérios de divulgação e qualificação do Prestador	11
Monitoramento do Prestador	21
Monitoramento do Prestador Cooperado	21
Avaliação do Prestador	22
Critérios da elegibilidade de visita técnica	22
Segurança do paciente	23
Segurança da informação	23
Satisfação do Prestador com a Unimed Limeira	24
Guias de Atendimento	24
Auditorias de Guias	25
Manual Solus Web	25
Apuração da produção do Prestador	26
Glosas	27
Pagamento	27
Notas Fiscais	27
Proposta para extensão de credenciamento	28
Do Reajuste	28
Critérios de Descredenciamento	29
Treinamentos, capacitação, formação e informação	30
Programa de Incentivo a Qualificação de Rede	31
Prestadores de Serviços Assistenciais	32
Médicos Cooperados	32
Demais Canais de Comunicação	33



# Filosofia Unimed Limeira



## Negócio

Saúde e compromisso com a vida.



## Missão

Cuidar da saúde de nossos clientes de forma ética, segura, humana e com resolutividade.



## Visão 2025

Ser líder regional na promoção, prevenção e assistência à saúde, gerando satisfação aos clientes, colaboradores, cooperados e comunidade.



## Valores

Ética;  
Transparência;  
Responsabilidade Socioambiental;  
Compromisso com os Princípios Cooperativas;  
Cuidar da Saúde do Paciente.

FUL-01 – Revisão: 04 – Data: 02/01/2023



## 2 – CÓDIGO DE CONDUTA PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS

Código de Conduta (versão atualizada 2021)

O Código de Conduta Unimed é um documento formal que fornece diretrizes para nos ajudar a manter padrões de comportamentos éticos elevados em nosso trabalho. Muito mais que um simples documento, o código deve nortear todas as conexões profissionais e ser reflexo de nossas condutas. O prestador de serviço participa dessas relações a partir do momento em que aceita fazer parte do Sistema Unimed e, por isso, deve assumir tal responsabilidade.

A contratação de prestadores está baseada em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed, por meio de processos objetivos e transparentes, que cumpram com a legislação vigente do país e suas obrigações fiscais, tributárias, trabalhistas, previdenciárias e ambientais.

E para materializar os princípios éticos da cooperativa, no início do credenciamento de prestador, a Unimed Limeira disponibiliza de forma on-line e gratuita ao Curso do Código de Conduta. Após a conclusão do curso o prestador encaminha o certificado Unimed Limeira. O código de conduta está disponível para leitura e download no site institucional da Cooperativa. [www.unimedlimeira.com.br](http://www.unimedlimeira.com.br).



### 3 – DIRETRIZ DA GESTÃO DE REDE PRESTADORA

Realizar a gestão da rede assistencial, selecionar, monitorar e avaliar os recursos assistenciais seguindo os processos, as diretrizes e as políticas da Unimed Limeira. Oferecer um bom relacionamento entre as partes interessadas, fornecer informações claras e consistentes aos órgãos dirigentes para tomada de decisão.

Esse departamento está inserido na Gerência de Regulação, que reporta ao Diretor Presidente da Unimed Limeira.

As diretrizes são norteadas pelo Planejamento Estratégico da Organização e as Políticas Institucionais.

### 4 – DO MANUAL

#### **Objetivo**

Ser transparente nas informações que constitui o relacionamento entre as partes, visando fortalecer a parceria para atender a filosofia da Unimed Limeira.

#### **Abrangência**

Aplica-se a todos os prestadores de serviços Assistenciais da Unimed Limeira.

### 5 – DO CREDENCIAMENTO

A expansão de rede prestadora através dos médicos cooperados, prestadores de serviços médicos, clínicas, laboratórios, profissionais não médicos, hospitais e



rede própria são pautados em análise de suficiência de rede por meio de mecanismos que demonstram a necessidade de atendimento aos nossos clientes por intermédio de estudo demográfico e epidemiológico, assim como monitoramento dos processos em relação à demanda de clientes, disponibilidade de agenda, utilização de rede referenciada de outras operadoras, novas coberturas e diretrizes estabelecidas pelo Rol ANS vigente, redimensionamento de rede dentro do Sistema Unimed e estratégia organizacional definidas pela diretoria executiva da Unimed Limeira.

### **5.1 – DO CREDENCIAMENTO PARA EXPANSÃO DE REDE**

Prestadores de Serviços e Prestadores de Serviços Médicos, seguirão a definição da política institucional, referente a dimensionamento da rede prestadora considerando os critérios qualitativos e quantitativos:

A seleção dos possíveis prestadores não médicos (candidatos) se dará inicialmente através do currículo, passando por fases de entrevistas, análise documental e visitas técnicas conforme perfil do prestador. O ingresso ocorre de acordo com a demanda da especialidade, podendo ser a qualquer tempo.

Para prestadores de serviços médicos os candidatos seguirão as normas estatutárias e regimentais da cooperativa, onde a inscrição ocorre somente no mês de dezembro de cada ano ou extraordinariamente de acordo com a necessidade da Cooperativa, sendo executado e coordenado pelo Conselho Técnico com aval do Conselho de Administração e Diretoria Executiva. (CIRC. 0144/2020).



Para credenciamento de novos cooperados a exigência inicial é de 02 anos de atividade junto a Cooperativa, assim como, o recebimento da solicitação, acompanhada das documentações necessárias, ocorrerá exclusivamente no mês de dezembro de cada ano, exceto por necessidade da cooperativa.

A gestão deste processo tem início no Núcleo de Atenção ao Cooperado, que receberá os documentos obrigatórios, sendo a avaliação e seleção de médicos executadas e coordenadas pelo Conselho Técnico com o aval do Conselho de Administração e Diretoria Executiva. Os critérios estão baseados no envio das documentações. Além da solicitação por vontade do médico não cooperado em se cooperar, poderá ocorrer o convite por parte da Diretoria Executiva da Unimed Limeira, seguindo o cumprimento dos requisitos estatutários previstos no ES-01 Estatuto Social e no RI-01 Regimento Interno.

## 5.2 – CRITÉRIOS DA SELEÇÃO

Para os prestadores hospitalares, laboratoriais, fisioterapeutas, radioimagem, intervencionistas, clínicas, transportes hospitalares, serviços de assistência domiciliar, além dos critérios documentais e de entrevista, poderá ser realizado visita técnica e administrativa como critério de seleção, além dos atributos de qualificação, segurança do paciente e núcleo de segurança do paciente (quando aplicável). A seleção dos médicos cooperados seguirá o Estatuto Social, Regimento Interno da cooperativa e os demais critérios definidos pela Diretoria Executiva e Conselho de Administração para este processo, sendo eles



devidamente documentados em circulares vigentes, assim como, descritos na Proposta para Admissão na Unimed Limeira – Médico Cooperado.

Na visita técnica e administrativa a Unimed Limeira avalia a rede prestadora, ponderando suas características às necessidades legais e estruturais desejadas. Além de medir e fomentar o desempenho, qualidade e segurança na assistência prestada.

As visitas técnicas são realizadas de forma periódica, podendo ser in loco ou remotamente, pela equipe técnica de qualificação da operadora. Os critérios de visitas são definidos anualmente e realizadas em ciclos de forma a abranger todo o escopo de rede. O calendário e critério de visitas são comunicados aos prestadores todo início de ano através dos canais oficiais da Unimed.

A visita é guiada por um formulário desenvolvido à partir de Manuais de Boas Práticas, RDC'S, Portarias e legislações vigentes. O formulário de visita é disponibilizado antecipadamente para ciência dos itens auditáveis e poderá ser solicitado a qualquer momento pelo prestador. As pontuações seguirão os critérios definidos conforme formulários vigentes.

A pontuação na visita seguirá critérios definidos para o ciclo vigente e informado previamente ao prestador através dos canais oficiais e sempre que solicitado pelo prestador.



## 5.2 – DOCUMENTAÇÃO SOLICITADA AO PRESTADOR

A apresentação da documentação da empresa é obrigatória para fins de Seleção do Prestador e, posteriormente, para regularização e manutenção do contrato com a Unimed Limeira. A falta da apresentação compromete a seleção, avaliação e continuidade da prestação de serviço. Após a contratação, o prestador se comprometerá a manter regularidade legal de funcionamento e fidedignidade no compartilhamento de informações com a Unimed Limeira, visando qualidade, segurança e satisfação no atendimento ao cliente.

O envio dos documentos atualizados ou protocolos devem ser enviados de forma física ou digital para a área Gestão da Rede Prestadora, localizada a Rua Santa Terezinha, 05 Centro – Limeira/SP ou digitalizado, através do e-mail: [redeprestadora@unimedlimeira.com.br](mailto:redeprestadora@unimedlimeira.com.br) ou pelo WhatsApp (19) 99868-2671 corporativo desde que legível ou através de portais ou via Web quando disponibilizado pela Unimed.

Além dos documentos solicitados, a Unimed Limeira reserva o direito de solicitar outras documentações que julgar necessárias. Assim como, dar continuidade a esta exigência legal quando o prestador de serviço médico se tornar cooperado.

## 5.3 – INTEGRAÇÃO DO PRESTADOR

O prestador de serviço e a secretária serão convidados a participar da integração, que poderá ser excepcionalmente realizada de forma remota. Os assuntos abordados serão desde sistema Unimed, legislações e operacionalização do



sistema. Para os prestadores de serviços médicos, independentemente de sua classificação, poderá também ser realizada a integração no Hospital Unimed Limeira com a equipe da Educação Continuada.

De forma a contribuir com este processo serão disponibilizados cursos on-line, com a obrigatoriedade de entrega dos certificados de conclusão: Código de Conduta (a todos os prestadores), Cooperativismo e Sistema Unimed, e Formação de Novos Cooperados (para os cooperados).

## 6 – CRITÉRIO DE DIVULGAÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE REDE

A rede prestadora estabelecida será divulgada na especialidade ou serviço contratualizado no site da Unimed Limeira e Guia Médico digital e em aplicativos seguindo os critérios de qualificações definidos conforme a Resolução **Normativa** vigente do programa QUALISS, que determina às operadoras de planos de saúde a inclusão obrigatória dos ícones de qualificação nos materiais de divulgação de rede assistencial. Este programa também tem como objetivo o uso de indicadores de monitoramento de qualidade assistencial e o apontamento dos padrões de referência que possibilitarão o desenvolvimento da melhoria contínua nos processos em busca dos melhores resultados em saúde. Para isso, a resolução define que cada prestador esteja inserido nos seguintes atributos de qualificação:

### I – Prestadores de serviços hospitalares:

Acreditação de serviços de saúde com identificação da entidade acreditadora  
Certificação dos serviços de saúde que avalia o desempenho da instituição como



um todo, e não do profissional individual. Reconhece que o hospital respeita os padrões de qualidade e desempenho adequados ao seu tipo de atendimento.

**a) Certificado de Acreditação emitido pelas Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde ou pelo INMETRO;**



Acreditado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), por meio do manual próprio com reconhecimento da Anvisa/Ministério da Saúde.



Acreditado pelo Instituto Qualisa de Gestão (IQG), por meio do manual da Accreditation Canada, acreditadora canadense.



Acreditado pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), por meio do manual da Joint Commission International (JCI), acreditadora norte-americana.

**b) Certificado de Qualidade Monitorada obtido no Programa de Monitoramento de Indicadores da Qualidade de Prestadores de Serviços de Saúde – PM-QUALISS, emitido pelas Entidades Colaboradoras;**



Programa da ANS que monitora, avalia e divulga o desempenho dos prestadores de serviços hospitalares no setor de planos de saúde (saúde suplementar). A ANS divulgará, periodicamente, em seu portal eletrônico, os resultados das instituições que atendem ao mínimo de qualidade esperada.



**b) Certificado de Qualidade Monitorada obtido no Programa de Monitoramento de Indicadores da Qualidade de Prestadores de Serviços de Saúde – PM-QUALISS, emitido pelas Entidades Colaboradoras;**



Programa da ANS que monitora, avalia e divulga o desempenho dos prestadores de serviços hospitalares no setor de planos de saúde (saúde suplementar). A ANS divulgará, periodicamente, em seu portal eletrônico, os resultados das instituições que atendem ao mínimo de qualidade esperada.

**c) Certificado ou documento equivalente emitido pelas Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade;**



Certificado ou documento equivalente emitido pelas Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade. **Certificado ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade**, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO, quando abranger a totalidade do escopo dos serviços de saúde prestados.



**d) Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos (Notivisa) da Anvisa;**



Sistema eletrônico gerenciado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para receber notificações dos estabelecimentos de saúde. A participação no Notivisa demonstra que o hospital comunica à Anvisa os casos confirmados ou suspeitos de inesperados, que podem variar de alergia a óbito, por exemplo. Problemas em relação a produtos ou aparelhos utilizados em hospitais também são comunicados.

**e) Certificado ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO, quando abranger a totalidade do escopo dos serviços de saúde prestados.**

**II – Prestadores de serviços auxiliares de diagnóstico e terapia e clínicas ambulatoriais:**

a) Certificado de Acreditação emitido pelas Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde ou pelo INMETRO;





Acreditado pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), por meio do manual próprio com reconhecimento da Anvisa/Ministério da Saúde.



Acreditado pelo Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos (PALC), certificado concedido pela Sociedade Brasileira de Patologia Clínica/Medicina Laboratorial (SBPC/ML).



Acreditado pelo Sistema Nacional de Acreditação (DICQ). Certificado concedido pela Sociedade Brasileira de Análises Clínicas.

**b) Certificado de Qualidade Monitorada obtido no PM-QUALISS, emitido pelas Entidades Colaboradoras;**



Programa da ANS que monitora, avalia e divulga o desempenho dos laboratórios, clínicas e ambulatórios no setor de planos de saúde (saúde suplementar). A ANS divulgará, periodicamente, em seu portal eletrônico, os resultados das instituições que atendem ao mínimo de qualidade esperada.

**c) Certificado ou documento equivalente emitido pelas Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade;**



d) Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos (Notivisa) da Anvisa



Sistema eletrônico gerenciado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para receber notificações dos estabelecimentos de saúde. A participação no Notivisa demonstra que o hospital comunica à Anvisa os casos confirmados ou suspeitos de inesperados, que podem variar de alergia a óbito, por exemplo. Problemas em relação a produtos ou aparelhos utilizados em hospitais também são comunicados.

**e) Certificado ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO, quando abranger a totalidade do escopo dos serviços de saúde prestados.**



**Certificado ISO 9001**

**III – Profissionais de saúde ou pessoas jurídicas que prestam serviços em consultórios isolados:**

a) Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos (Notivisa) da Anvisa.





Sistema eletrônico gerenciado pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para receber notificações dos estabelecimentos de saúde. A participação no Notivisa demonstra que o hospital comunica à Anvisa os casos confirmados ou suspeitos de inesperados, que podem variar de alergia a óbito, por exemplo. Problemas em relação a produtos ou aparelhos utilizados em hospitais também são comunicados.

b) Pós-graduação lato sensu com no mínimo 360 (trezentos e sessenta) horas na área da saúde reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, exceto para profissionais médicos;



Especialização em Área Profissional da Saúde na especialidade De atuação O profissional de saúde que obtém o certificado do curso de especialização dentro de sua área de atuação, demonstra que se dedicou a um programa de melhoria do seu conhecimento específico.

c) Título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria;



Concedido aos profissionais de saúde que para obterem este título são submetidos a avaliações que certificam seus conhecimentos específicos em suas áreas de atuação. O título é chancelado pelas associações profissionais e deve ser registrado pelo próprio conselho profissional.



d) Residência em saúde reconhecida pelo MEC;

**R** Residência Médica na especialidade de atuação.  
A Residência Médica é uma pós-graduação que tem o objetivo de qualificar e especializar o médico. Caracteriza-se por treinamento, orientado por profissionais mais experientes, em instituições de saúde, em período integral.

Residências em Área Profissional da Saúde e Residência Multiprofissional em Saúde na área de atuação, preparam os profissionais para atuar de forma multidisciplinar. Caracteriza-se por treinamento orientado por profissionais mais experientes em instituição de saúde. São várias as profissões da área da saúde abrangidas por estes programas.

e) Doutorado ou Pós-doutorado em saúde reconhecido pelo MEC;

**D** Doutorado ou Pós-Doutorado em saúde reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC).

f) Certificado de Acreditação emitido pelas Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde ou pelo INMETRO;

g) Certificado de Qualidade Monitorada obtido no PM-QUALISS, emitido pelas Entidades Colaboradoras;



h) Certificado ou documento equivalente emitido pelas Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade;

i) Certificado ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO, quando abranger a totalidade do escopo dos serviços de saúde prestados.

j) Mestrado em saúde reconhecido pelo MEC.

#### **IV – Prestadores de serviços de Hospital–Dia Isolado:**

a) Certificado de Acreditação emitido pelas Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde ou pelo INMETRO;

b) Certificado de Qualidade Monitorada obtido no PM-QUALISS, emitido pelas Entidades Colaboradoras;

c) Certificados ou documento equivalente emitido pelas Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade;

d) Notificação de eventos adversos pelo NOTIVISA/ANVISA;

e) Certificado ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO, quando abranger a totalidade do escopo dos serviços de saúde prestados.



Art. 6º Os atributos de qualificação dos prestadores de serviços na saúde suplementar são instrumentos reconhecidos pela ANS como associados à melhoria da qualidade na atenção à saúde.

§ 1º O Certificado de Qualidade Monitorada obtido no PM-QUALISS é um dos atributos de qualificação, sendo definido como um sistema de medição para avaliar a qualidade dos prestadores de serviço na saúde suplementar, por meio de indicadores que têm validade, comparabilidade e capacidade de discriminação dos resultados.

§ 2º O Certificado de Acreditação emitido pelas Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde ou pelo INMETRO e o Certificado de Qualidade Monitorada obtido no PM-QUALISS poderão ser utilizados na composição do Fator de Qualidade dos prestadores de serviços, bem como em programas que visam estimular a qualidade setorial.

A adesão por estes programas de qualificação, por parte do prestador, é livre, porém a Unimed Limeira tem como objetivo atingir os prestadores na sua totalidade. Acredita-se que garantirá uma maior segurança e confiabilidade nos atendimentos, aprimorando a capacidade de escolha dos beneficiários e das instituições, fortalecendo nossa relação de parceria, uma vez que a divulgação por parte da Operadora (Unimed) será obrigatória.



Os atributos da qualificação do prestador deverá ser atualizados permanentemente junto a Unimed Limeira ou apresentados sempre que solicitados.

Os atributos exigidos como critério de seleção deverão ser mantidos e atualizados periodicamente direcionados ao setor de Gestão de Rede.

NOTA: Os incentivos para os prestadores que aderirem ao programa de qualificação estará disposto no anexo deste manual.

## **7 – MONITORAMENTO DO PRESTADOR**

A rede prestadora será monitorada quanto a conformidade documental e atributos de qualificação exigidos no critério de seleção e manutenção da rede, os quais deverão ser atualizados junto ao Gestão de Rede Prestadora sempre que houver alterações, assim como data de validade expirada junto aos órgãos emissores competentes.

O prestador será notificado na observância do não cumprimento das obrigações legais e institucionais. O mesmo ocorrerá quando o prestador de serviços médicos se tornar cooperado.

## **8 – MONITORAMENTO DO PRESTADOR COOPERADO**

As atualizações documentais e obrigações serão realizadas junto ao Núcleo de Atenção ao Cooperado.



## 9 – DA AVALIAÇÃO DO PRESTADOR

O prestador receberá o relatório da visita técnica e havendo irregularidades a operadora solicitará regularização e/ou adequação conforme prazos previamente acordados na devolutiva. Essa atuação visa apresentar as melhores práticas para que os processos sejam sempre aprimorados e os clientes Unimed usufruam da melhor experiência no cuidado.

Os plantonistas serão monitorados pelos coordenadores das especialidades no Hospital Unimed.

### 9.1 – CRITÉRIOS DA ELEGIBILIDADE DE VISITA TÉCNICA:

Para os prestadores hospitalares, laboratoriais, fisioterapeutas, radioimagem, intervencionistas, clínicas, recursos próprios, médicos e não médicos, a visita técnica e administrativa seguirá os critérios determinados para o ciclo vigente.

Quando o prestador não atingir a pontuação mínima de 70 pontos será realizada a visita de Follow Up (remota ou presencial, conforme característica da adequação a ser verificada), que consiste em retornar ao local dentro de um período suficiente para maturação das ações sugeridas, não superiores a 6 meses, para que sejam evidenciadas que as ações corretivas foram realizadas, constatando que a não conformidade detectada de fato foi resolvida.



## 10 – SEGURANÇA DO PACIENTE

A Unimed Limeira buscando incentivar as melhores práticas para a segurança do paciente, além de monitorar a rede prestadora, elaborou uma cartilha com orientações das boas práticas a serem adotadas em todos os serviços assistenciais. Para orientação da rede prestadora a equipe técnica da Unimed Limeira disponibiliza conteúdo e orientações para desenvolvimento do plano de segurança do paciente e criação do Núcleo de Segurança do Paciente.

Para desenvolvimento e capacitação dos prestadores regularmente é compartilhado manuais, boletins orientativos e incentivo a participação nos programas voltados para a segurança do paciente disponibilizado pelo Sistema Unimed e outros parceiros.

## 11- SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:

A Unimed Limeira possui a política de segurança da informação com o objetivo de estabelecer diretrizes para o tratamento e a segurança das informações seguindo os princípios da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais sob os aspectos de confidencialidade, integridade, disponibilidade e legalidade.

Em conformidade a essa política, os sistemas operacionais disponibilizados aos prestadores estão contemplados quanto aos requisitos obrigatórios da lei e busca através de seus fornecedores adequação contínua de suas ferramentas e software da mesma forma incentiva e orienta os prestadores quando a necessidade de adequação a esta lei, através de monitoramento, orientação e



esclarecimentos quanto a segurança e sigilo das conformações e confidencialidade na relação com seus clientes, também, através dos instrumento jurídico, reafirma a importância de manter sigilo de todas as informações obtidas durante a execução dos serviços e/ou quaisquer outras recebidas e prestadas, as quais serão tidas como confidenciais, tal responsabilidade envolve a o prestador, os seus dirigentes e/ou funcionários e vigorará por prazo indeterminado, mesmo após a rescisão do Contrato.

A utilização de prontuário eletrônico pela sua rede prestadora, também é incentivada, sendo este um quesito no auxílio para conformidade da segurança da informação de seus pacientes e fazendo parte inclusive da pontuação no monitoramento da rede.

## **12 – SATISFAÇÃO DO PRESTADOR COM A UNIMED LIMEIRA**

Periodicamente, será realizada uma pesquisa com o Prestador de serviço para avaliar a satisfação e expectativas em relação à Unimed Limeira. Essa pesquisa não se torna obrigatória, porém necessária para definirmos ações, bem como melhorias nos processos de forma geral no atendimento ao Prestador de Serviço. A pesquisa é realizada por empresas terceiras afim de manter o sigilo e credibilidade das informações e métodos de resultados.

## **13 – GUIAS DE ATENDIMENTO**

As guias de atendimento utilizadas pela Unimed Limeira, seguem o padrão TISS vigente definido pela ANS. Este formato de guia surgiu com o objetivo de garantir



uma maior segurança e padronização na troca de informações entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviço. Atualmente a transação de guias TISS ocorre de forma on-line e digital. Guias físicas somente deverão ser usadas em medida de contingência. É da obrigação do prestador a validação da legibilidade do beneficiário através da apresentação do cartão Unimed físico ou digital dentro da validade e documento com foto. Outros meios de legibilidade, se adotado pela Unimed Limeira ou pelo Sistema Unimed, deverá ser seguido pelo prestador.

### **13.1 – AUDITORIAS DE GUIAS**

Com a finalidade de garantir cumprimento legal definidos no rol da ANS, regras contratuais dos planos e produtos comercializados pela Unimed Limeira, regras estabelecidas em Manuais e Atas da Unimed do Brasil ou da Unimed Limeira as guias de atendimento poderão passar por auditorias técnicas e administrativas no pré e pós atendimento.

### **13.2 – MANUAL SOLUSWEB**

O Sistema SOLUS é um sistema via web ([www.unimedlimeira.com.br](http://www.unimedlimeira.com.br)) para autorização de guias (Consultas/SADT e Internações), no qual cada prestador recebe seu login e senha de acesso ao se credenciar a Unimed Limeira.

Atualmente, as guias de atendimento são autorizadas automaticamente via WEB pelo sistema Solus.



## 14 – APURAÇÃO DA PRODUÇÃO DO PRESTADOR

A entrega de produção via Web para a rede de serviços assistenciais, exceto hospitais, deve ser diário com fechamento dos atendimentos de imediato após a prestação do serviço. O período de apuração é mensal compreendido entre o primeiro ao último dia de cada mês.

A entrega de produção mediante arquivo XML seguindo o padrão TISS conforme definição da RN 501 – artigo 15º, que dispõe sobre o componente de comunicação estabelece os meios e os métodos de comunicação das mensagens eletrônicas definidas no componente de conteúdo e estrutura, realizada pelos Hospitais de deve ocorrer até o último dia de cada mês, sendo faturados os atendimentos que ocorrerem dos dias 21 a 20 do mês subsequente.

As guias físicas emitidas devem ser confirmadas e faturadas pelo consultório no ato do atendimento, o pagamento é realizado somente para guias faturadas, o prazo de aceite de cobrança de serviços profissionais e/ou despesas de serviços credenciados será de no máximo 60 dias para beneficiários de intercâmbio e convênios de Auto Gestão e 90 dias para beneficiários Unimed Limeira, contando à partir da sua efetiva realização, ou seja respeitando os prazos já praticados dentro do sistema Unimed. (Circ. 0012/2020 de 08 de janeiro de 2022 – Faturamento de guias físicas e entrega de documentos).

Casos específicos de apuração, prazo de faturamentos e regras específica serão tratados em contrato. Qualquer mudança nas regras acima serão comunicadas pelo canais oficiais da Unimed.



## 15 – GLOSAS

Os procedimentos realizados em desacordo a autorização prévia ou contratual serão glosados e devolvidos com a justificativa da auditoria técnica.

O Prestador poderá solicitar o recurso de sua glosa no prazo definido em contrato e para serviços prestados pelos médicos cooperados, as glosas devem ser apresentadas no Núcleo de Atenção ao Cooperado, podendo a Unimed Limeira acatar ou negar o recurso solicitado.

Regras específicas de glosas serão tratadas nos termos contratuais.

## 16 – PAGAMENTO

O pagamento é realizado conforme acordado em contrato, e para os cooperados conforme políticas de remuneração vigentes e definidas pelo Conselho de Administração da Unimed Limeira.

O pagamento será em conta bancária informada no credenciamento. O extrato pode ser consultado pelo prestador por meio da Web [www.unimedlimeira.com.br](http://www.unimedlimeira.com.br) ([solus.unimedlimeira.com.br](http://solus.unimedlimeira.com.br)), informando login e senha de acesso que são informados na integração do Prestador.

### 16.1 – NOTAS FISCAIS

O Prestador de Serviço deverá verificar, mensalmente, através da WEB [www.unimedlimeira.com.br](http://www.unimedlimeira.com.br) ([solus.unimedlimeira.com.br](http://solus.unimedlimeira.com.br)), o extrato de



pagamento, no final dele há descrição do valor total com a incidência dos impostos, conforme categoria da empresa, para que seja feita a emissão da nota fiscal. Esta nota deverá ser enviada ao e-mail [financeiro@unimedlimeira.com.br](mailto:financeiro@unimedlimeira.com.br) até o dia 20 do mês posterior ao da prestação dos serviços.

## 17 – PROPOSTAS PARA EXTENSÃO DE CREDENCIAMENTO

Quando o prestador julgar necessário aumentar abrangência da área física ou de procedimentos/exames deverá encaminhar carta ou e-mail solicitando parecer da Unimed Limeira. O departamento responsável fará uma avaliação da necessidade em aprovar essa solicitação seguindo critérios técnicos e a Política de Gestão de Rede no que tange o dimensionamento de rede.

Caso não seja aprovada a solicitação, o Prestador receberá um comunicado via e-mail. Sendo aprovado, receberá uma solicitação de envio dos documentos para continuidade do processo quando necessário. Após aprovação, será formalizado por aditivo contratual.

## 18 – DOREAJUSTE

O reajuste será realizado de acordo com a cláusula contratual do Prestador. Médicos cooperados seguirão as diretrizes de remuneração da cooperativa.



## 19 – CRITÉRIOS DE DESCREDENCIAMENTO

A utilização de critérios de qualidade e quantidade dos prestadores da rede assistencial é fundamental para garantia da qualidade da rede de atenção à saúde. Os critérios de credenciamento são baseados no Manual de Intercâmbio Nacional obrigatório para o Sistema Unimed, ANS, instrumento legal estabelecido entre as partes, por não cumprir os requisitos de avaliação e qualificação da rede já descrito neste manual e por decisão estratégica da Unimed Limeira. A Unimed poderá descredenciar o prestador, na condição de pessoa jurídica ou física, que não atender às regras previstas de credenciamento e na legislação vigente. Para cooperados os critérios estão previstos no Estatuto Social e Regimento Interno.

Possíveis Motivos de descredenciamento:

I Não atingimento de nota mínima estabelecida nas visitas técnicas;

II. Solicitação do prestador;

III. Infração às condições estabelecidas em contrato;

IV. Constatação de fraude;

V. Má conduta médica, negligência, imprudência ou desídia na prestação dos serviços



VI. Paralisação dos serviços sem justa causa e prévia comunicação;

VII. Infração comprovada às normas sanitárias em vigor, questões éticas e o sigilo profissional ou inobservância de dispositivos legais pertinentes;

VIII. Constatação pela auditoria de falhas graves em procedimentos técnicos e/ou administrativos;

IX. Encerramento das Atividades;

A substituição do prestador deve buscar equivalência qualitativa e quantitativa, isto é, considerar a capacidade operacional e os atributos de qualificação equivalentes. Quanto à localização, deve ser levada em consideração a possibilidade de substituição por um prestador localizado em município limítrofe ou na mesma região de saúde considerando a área de abrangência da Unimed Limeira.

## **20 – TREINAMENTOS, CAPACITAÇÃO, FORMAÇÃO E INFORMAÇÃO**

Seguindo seu compromisso estratégico a Unimed Limeira mantém vários canais de comunicação e informação junto aos seus parceiros assim com a busca constante no desenvolvimento e adoção das melhores práticas de atendimento seja ele assistencial ou não.

Através de boletins, e-mail, site corporativo, mídias sociais divulga informações sobre seus programas de promoção a saúde, informações institucionais, cursos de capacitação, informações relevantes da rede e outros temas.



Assim demonstramos transparência e compromisso com a busca da melhor experiência dos nossos clientes na sua jornada de atendimento junto a nossa rede.

Nossa equipe de Gestão de Rede, Núcleo de Atenção ao Cooperado, Auditoria de Enfermagem e Médica, Qualidade, Parametrização, Atendimento ao cliente, Serviços de assistência e outras áreas de apoio estão disponíveis para treinamentos, reciclagens e para informações relevantes para o bom desempenho da rede prestadora.

## **21 – PROGRAMA DE INCENTIVO A QUALIFICAÇÃO DE REDE**

A Unimed Limeira seguindo sua política de Gestão de Rede tem por princípio incentivar as boas práticas e estímulo à qualificação da assistência com vistas aos resultados de saúde para os clientes fortalecendo o relacionamento com a rede própria e credenciada e promovendo maior qualidade e segurança ao cliente. Como prática os incentivos estão classificados em financeiros, e não financeiros. Este programa é voltado a grupos de prestação de serviço seguindo critérios de normas e resoluções do ministério da saúde ou critérios próprios da Unimed Limeira. O Programa segue a IT-7.4.1-017 Programa de Incentivo à Qualificação da Rede e será divulgado pelos canais oficiais da operadora e apresentado na integração do prestador. O programa é dinâmico e revisado anualmente.

A Unimed Limeira Disponibiliza canais de comunicação exclusivos para o atendimento dos prestadores assistenciais.



## PRESTADORES DE SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

O setor Gestão da Rede Prestadora – GRP foi estruturado com o objetivo de contribuir e aperfeiçoar os processos para atender com qualidade os Prestadores de Serviços, centralizando informações e estreitando o relacionamento. Os contatos podem ser via e-mail [redeprestadora@unimedlimeira.com.br](mailto:redeprestadora@unimedlimeira.com.br), telefones 19 3404.8036 ou 3404.7996 e WhatsApp 19 99868.2671.

Desta forma, sempre que houver dúvidas, sugestões ou elogios, entre em contato teremos satisfação em atendê-lo.

## MÉDICOS COOPERADOS

O Núcleo de Atenção ao Cooperado – NAC foi estruturado com o objetivo de contribuir e aperfeiçoar os processos para atender com qualidade os médicos cooperados, centralizando informações e estreitando o relacionamento, este canal de comunicação é direto, com atendimento diferenciado.

T. 19 3404.8027 / 3404.8051 – Ramal: 8027 / 8051

WhatsApp: 19 99608.3843

[nac@unimedlimeira.com.br](mailto:nac@unimedlimeira.com.br)



## DEMAIS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Disponível atualizado no site da Unimed Limeira

### **Gestão de Protocolos de Atendimento:**

Para monitorar as demandas dos prestadores através dos canais oficiais, estas demandas são registradas e classificadas na nossa Central de Atendimento Solus e através de protocolos criar rastreabilidade das necessidades deste público sendo possível através de análise, elaborar plano de ação com o objetivo de colocar em prática a melhoria contínua dos nossos processos e consequentemente a satisfação da nossa rede prestadora.

### **Referencias:**

RN501 Resolução Normativa - RN N° 501, DE 30.03.2022 - Esta Resolução estabelece o Padrão obrigatório para Troca de Informações na Saúde Suplementar - Padrão TISS dos dados de atenção à saúde dos beneficiários de Plano Privado de Assistência à Saúde; revoga as Resoluções Normativas n° 305, de 09 de outubro de 2012, e n° 341, de 27 de novembro de 2013.

RN510 Dispõe sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar - QUALISS; revoga as Resoluções Normativas n° 405, de 09 de maio de 2016 e n° 421, de 23 de março de 2017.



O QUALISS visa estimular a Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar e aumentar a disponibilidade de informações sobre esta qualificação. O intuito é ampliar o poder de avaliação e escolha de prestadores de serviços por parte dos beneficiários de planos de saúde.

Resolução – RDC Nº 36, de 25 de julho de 2013 (Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências.), o NSP é “a instância do serviço de saúde criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente”.

Núcleo de Segurança do Paciente – devem promover a prevenção, controle e mitigação de incidentes, além da integração dos setores, promover a articulação dos processos de trabalho e das informações que impactam nos riscos ao paciente. O NSP tem papel fundamental no incremento de qualidade e segurança nos serviços de saúde.

Para cadastrar ou atualizar o Núcleo de Segurança do Paciente é necessário acessar a página da ANVISA e preencher o CNPJ próprio da instituição/estabelecimento de saúde ou da mantenedora. O passo a passo encontra-se disponível na página da ANVISA.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei Nº 13.709 de 14 de agosto de 2018, é a legislação brasileira que regula as atividades de tratamento de dados pessoais e que também altera os artigos 7º e 16 do Marco Civil da Internet. Acessado em 01/02/2022 em L13709 (planalto.gov.br).



**Elaboração:**  
Setor de Gestão da Rede Prestadora  
Setor Núcleo de Atenção ao Cooperado

**Revisão:**  
Gerente de Regulação

**Aprovação:**  
Diretoria Executiva



**Versão 2023**

**[www.unimedlimeira.com.br](http://www.unimedlimeira.com.br)**

R. Santa Terezinha, 5. Centro

CEP 13480-090. Limeira.SP

Tel.: 19 3404.8036 . 3404.7996

[redprestadora@unimedlimeira.com.br](mailto:redprestadora@unimedlimeira.com.br)

MP-74.1-001 - Versão 09 - Data: 01/03/2023

**Unimed**  
Limeira

ANS nº 30157-4