

PROQUALI (Programa de Qualificação da Rede Credenciada)

O ProQuali (Programa de Qualificação da Rede Credenciada) consiste na fixação de atributos de qualificação relevantes para o aprimoramento da atenção à saúde oferecida pela Rede Credenciada a toda área de atuação da Unimed Sobral.

Tendo em vista que o negocio da Unimed Sobral é prover soluções em saúde. O Sistema Unimed como um todo, tem buscado formas de garantir mercado de trabalho ao médico cooperado bem como a toda rede credenciada e melhorar continuamente assistência prestada aos seus beneficiários.

Produzir e assegurar saúde são trabalhos constantes, que demanda utilização de mecanismos que permitam mensurar, qualificar e tomar decisões. Com isso, conhecer e monitorar a rede credenciada (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos aspirantes e cooperados) possibilitará a efetivação da missão da Unimed Sobral.

O Programa de Qualificação da Rede Credenciada já é uma ferramenta utilizada pelo sistema Unimed. Com isso, a criação de um programa e implementação de critérios, indicadores de acompanhamento, incentivos não financeiros, além de assegurar assistência de qualidade e efetiva aos beneficiários, torna a operadora sustentável à medida que agrega valor as suas atividades e dissemina práticas de qualidade aos prestadores e demais profissionais da área da saúde.

Objetivos do programa

O objetivo do ProQuali é promover a melhora contínua da assistência prestada aos beneficiários a partir do desenvolvimento da Rede Credenciada.

Critério de participação

A adesão a este programa de qualificação, por parte da rede credenciada, é livre, porém a Unimed Sobral tem como objetivo sua totalidade. Portanto, é enviado um Termo de adesão ou não adesão ao programa para cada um, onde deve ser

assinado/carimbado e devolvido a Operadora conforme prazo estabelecido. Após recebimento do termo a Operado envia cronograma.

Obs. Aos que não aderir ao **ProQuali** serão refeitos os convites com prazo posterior a um ano.

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 Unimed será obrigatória, conforme previsto pela ANS (Agência Nacional da Saúde).

Metodologia

O processo é realizado por uma visita técnica e sua periodicidade é conforme a validade do certificado emitido na última avaliação, dessa forma, monitorando o resultado das ações da rede credenciada sobre as oportunidades de melhoria e não conformidades identificadas em vistorias anteriores, bem como reavaliação da classificação do mesmo dentro do referido programa.

A metodologia adotada para avaliação da rede credenciada mede a qualidade do serviço tendo como referência as seguintes dimensões: segurança, complexidade hospitalar, conforto, experiência no cliente e Acreditação/Certificação.

- Segurança

A segurança assistencial depende da infraestrutura disponível para assistência, da disponibilidade de profissionais, em número adequado e da organização dos processos assistenciais e de suporte do prestador avaliado.

- Conforto

Entendendo que conforto é importante tanto para o paciente quanto para a família, o nível de classificação deste requisito considera o tipo de acabamento e facilidades oferecidas.

- Complexidade Hospitalar

Complexidade se aplica os hospitais e mede a capacidade de uma organização atender demandas assistenciais de pacientes complexos alinhado com a disponibilização de ativos tecnológicos e competências assistenciais específicas. O prestador é avaliado e classificado quanto a estas capacitações.

- Experiência do cliente

A experiência do cliente se relaciona com o nível de estruturação dos processos para a melhoria da experiência do paciente durante a jornada dele na organização.

Visita

Para esta avaliação da rede credenciada, um colaborador da Unimed Sobral agendará com no mínimo 10 (vinte) dias corridos de antecedência a visita, com envio de comunicado constando, nome do profissional avaliador, data e horário da visita via e-mail, telefone ou ofício.

Obs. Nos casos de prestador com filiais, deve ser visitado a sede e uma filial.

A visita será executada por equipe multidisciplinar, utilizando critérios/requisitos definidos em manuais específicos por tipo de serviço de saúde (Manual do Score Rede). É de suma importância que haja evidências documentais disponíveis demonstrando o atendimento ou não ao requisito avaliado.

Avaliação

A avaliação é baseada no SCORE Rede®, que é uma metodologia de avaliação, mensuração e desenvolvimento de prestadores de serviços de saúde. Tem como referência a segurança, o conforto e a experiência do cliente. Para prestadores hospitalares a complexidade também é mensurada.

Cada tipo de prestador de serviço de saúde tem o seu manual com os critérios/requisitos que serão avaliados durante a visita. Os requisitos são pontuados como “sim” ou “não”, sendo sim o requisito atendido e o não o requisito não atendido.

Cada requisito aplicável aos processos do prestador recebe um peso considerando o nível de risco existente atendimento ou não, sendo:

Peso	Nível de Risco	Descrição
1	Baixo	O requisito quando não atendido pode gerar danos leves e reversíveis
2	Médio	O requisito quando não atendido pode gerar danos moderados e reversíveis
3	Alto	O requisito quando não atendido pode gerar danos graves, não sendo completamente reversíveis, podendo até mesmo ser fatais.

Sobre a classificação final por prestador de serviço de saúde:

Os prestadores de serviços de saúde recebem uma classificação alfanumérica variando de:

Dimensão	Classificação	Variação
Segurança	10 Decis	Sendo de 1 a 10;
Conforto	03 níveis	Sendo A, B e C;
Experiência do Cliente	03 níveis	Sendo A, B e C;
Acreditação/Certificação	04 níveis	Acreditação internacional, ONA nível 2 ou 3 e ISO 9001.

As pontuações da Segurança são estratificadas em “Decis”, significando:

Decis	Descrição
1º decil	0 a 10% do total dos pontos possíveis
2º decil	11 a 20% do total dos pontos possíveis
3º decil	21 a 30% do total dos pontos possíveis
4º decil	31 a 40% do total dos pontos possíveis
5º decil	41 a 50% do total dos pontos possíveis

6º decil	51 a 60% do total dos pontos possíveis
7º decil	61 a 70% do total dos pontos possíveis
8º decil	71 a 80% do total dos pontos possíveis
9º decil	81 a 90% do total dos pontos possíveis
10º decil	91 a 100% do total dos pontos possíveis

Os níveis de conforto e de experiência do cliente são estratificados em 3 níveis, a saber:

Nível	Descrição
A	Compreende o alcance de mais de 2/3 da pontuação possível na dimensão
B	Compreende o alcance de 1/3 a 2/3 da pontuação possível na dimensão
C	Compreende o alcance de menos de 1/3 da pontuação possível na dimensão

Ao término da avaliação, as informações serão compiladas e o resultado será divulgado por meio de comunicado formal no prazo de até **60 dias**, contendo o relatório com as constatações da avaliação e o certificado com as notas por dimensão e a validade.

Assim, torna-se importante o comprometimento e empenho de toda a rede credenciada para que, em conjunto com a Unimed Sobral, busquem a qualificação e excelência no atendimento aos beneficiários.

Incentivos

Os incentivos para a busca do melhor desempenho no atendimento ao cliente podem ser positivos. Para tanto é necessário mensurar a qualidade dos procedimentos prestados pela rede prestadora de serviços de saúde, conforme critérios estabelecidos no item 8.2 (ISO 9001).

- Não financeiros

Como incentivo à rede de prestadores na adesão ao Programa de Qualificação a Unimed oferecerá:

- Agenda anual de treinamentos gratuitos oferecidos a toda rede de prestadores sobre temas variados, mas relacionados à qualidade e segurança no atendimento assistencial, bem como treinamentos voltados às orientações e esclarecimentos sobre creditações;
- Divulgação em nossos veículos de comunicação sobre a certificação;
- Certificado com Selo de Qualidade. Abaixo os critérios de pontuação:

Selo	Faixas de Pontos	Prazo de Validade
Ouro	> 90 pontos	03 anos
Prata	70 a 89 pontos	02 anos
Bronze	50 a 69 pontos	01 ano
Sem selo	< 50 pontos	01 ano

*Para prestadores hospitalares:

Dimensões	Critério	Peso / Pontuação
SCORE REDE - Segurança	Classificação 10	60
	Classificação 09	50
	Classificação 08	40
	Classificação 07	30
	Classificação 06	20
	Classificação 05	10
	Classificação 04	5
	Classificação 03	-
	Classificação 02	-

	Classificação 01	-
SCORE REDE - Conforto	Classificação A	10
	Classificação B	5
	Classificação C	-
SCORE REDE - Experiência do Cliente	Classificação A	15
	Classificação B	5
	Classificação C	-
SCORE REDE - Acreditação/Certificação	Acreditação Internacional	15
	ONA nível 3	10
	ONA Nível 2 ou ISO 9001	5

*Para prestadores não hospitalares:

Dimensões	Critério	Peso / Pontuação
SCORE REDE - Segurança	Classificação 10	60
	Classificação 09	50
	Classificação 08	40
	Classificação 07	30
	Classificação 06	20
	Classificação 05	10
	Classificação 04	5
	Classificação 03	-
	Classificação 02	-
	Classificação 01	-
SCORE REDE - Conforto	Classificação A	10

	Classificação B	5
	Classificação C	-
SCORE REDE - Experiência	Classificação A	15
	Classificação B	5
	Classificação C	-
SCORE REDE - Acreditação/Certificação	ONA nível 3 ou acreditação específica do serviço	15
	ONA Nível 2 ou ISO 9001	5

Cada vez mais a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e outros organismos regulamentadores da saúde exigem que as operadoras de planos de saúde e empresas do ramo não só ofereçam, mas promovam a saúde, com isso a criação do **ProQuali** contribuirá para que a Unimed Sobral possa ser uma empresa referência em gestão da saúde.

Referências:

RN 405/2016 - Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);

RN 277/2011 - Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);
 ISO 9001:2015.

Para mais informações:

redeprestadora@unimedsobral.com.br ou 88 3677.3040/99209.7977

cooperados@unimedsobral.com.br ou 88 3677.3045/99463.5351

Revisão: 00 - Estabelecido em: 27/05/2019