

Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 1 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Controle Histórico				
Revisão	Data	Elaboração	Verificação	Aprovação
1	27/08/2025	Alessandra Poleze Pelissari	Paola Rodrigues Follador	Alexandre Filipe

Siglas e Definições

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar

CFM - Conselho Federal de Medicina

Descredenciamento - Consiste no cancelamento da habilitação dada a uma pessoa física ou jurídica para atuar em determinado ramo de atividade.

Eficácia - Consiste na capacidade de alcançar as metas pretendidas.

Eficiência - Consiste na capacidade de realizar processo da melhor maneira possível, otimizando recursos.

Programa Qualificar - Programa de Qualificação da Rede Prestadora da Unimed Noroeste Capixaba, que une qualidade, segurança e eficiência e a parceria entre Operadora e Rede Prestadora para oferecer a melhor experiência ao cliente.

Qualidade - Consiste no grau no qual um conjunto de características inerentes satisfaz a requisitos.

Qualidade Assistencial - Consiste no princípio balizador para a avaliação do desempenho da assistência, que confere ao serviço de saúde ou à ação de saúde um padrão aceitável, de acordo com as normas internas e externas de qualidade assistencial.

QUALISS - Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar.

QualyHealth - é uma metodologia de avaliação desenvolvida pela Transforma Saúde, com o intuito de qualificar e desenvolver a rede prestadora de serviço de saúde. Tem como objetivo assegurar a qualidade dos serviços ofertados pela rede prestadora credenciada e monitorar a capacidade assistencial com foco na segurança do paciente, em conformidade com requisitos legais e boas práticas, permitindo identificar melhorias para o adequado desenvolvimento da rede.

RDC - Resolução de Diretoria Colegiada

 Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 2 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Rede Prestadora - Conjunto de organizações, próprias ou credenciadas, composta de pessoas físicas e/ou jurídicas, responsáveis pela entrega de ações de atenção à saúde dos beneficiários vinculados a organização responsável pela entrega dos serviços de atenção à saúde.

RN - Resolução Normativa

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.

Objetivos

Esta Política tem como objetivo qualificar a rede prestadora da Unimed Noroeste Capixaba, por meio do Programa Qualificar, promovendo o seu desenvolvimento, gerando conhecimento e oportunidades que estimulem uma gestão efetiva com melhoria da qualidade assistencial, segurança e entrega de valor para o cliente, através do comprometimento com a melhoria contínua, fortalecendo o vínculo entre a Operadora e seus prestadores e garantindo a sustentabilidade do negócio.

Abrangência

Aplica-se aos prestadores de serviços com maior volume de atendimento e considerados mais críticos como laboratórios clínicos e de anatomia patológica; serviços diagnósticos por imagem; serviços não hospitalares que realizam procedimentos invasivos e os recursos próprios selecionados para a participação no Programa Qualificar, que atuam na área de ação da Unimed Noroeste Capixaba e que prestam serviços aos beneficiários.

Diretrizes

Introdução

O estímulo à qualificação e incentivo as melhores práticas assistenciais fortalecem o relacionamento com a rede prestadora. Para isso a Unimed Noroeste Capixaba, na busca pela melhoria contínua e atuando na Qualificação e Desenvolvimento firmou uma parceria com o Sebrae-ES, o Programa de Desenvolvimento e Qualificação da Rede Prestadora intitulado: Programa Qualificar.

As atividades de Qualificação e Capacitação serão conduzidas pela consultoria especializada em Gestão de Serviços de Saúde Transforma Assessoria e Gestão em Saúde LTDA, através de sua plataforma e

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 3 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

metodologia QualyHealth. A Transforma Saúde é participante do QUALISS como Gestora de outros programas de qualidade.

1. Atendimento e Relacionamento

A Unimed Noroeste Capixaba disponibiliza através da setor de Relacionamento com a Rede Prestadora os seguintes canais de comunicação:

Telefone: (27) 3723-1000, opção 8.

E-mail: redeprestadora@unimednoc.com.br

Horário: Segunda a sexta-feira, de 08:00 às 18:00.

São acolhidas as seguintes demandas:

- Informações sobre credenciamento e descredenciamento;
- Atualização cadastral e avaliação documental do prestador;
- Solicitação de revisão contratual;
- Negociações;
- Informações sobre o Programa Qualificar

2. Qualificação da Rede Prestadora

É responsabilidade da Unimed Noroeste Capixaba monitorar e assegurar a qualidade dos serviços ofertados pela sua rede prestadora, de forma a monitorar a capacidade assistencial com foco na segurança do paciente, conformidade com requisitos legais e boas práticas, permitindo identificar melhorias para o adequado desenvolvimento da rede.

Com o embasamento em requisitos legais e boas práticas, a Unimed Noroeste Capixaba possui um programa de acompanhamento da rede credenciada, QualyHealth, criado e desenvolvido por equipe técnica externa.

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 4 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

O objetivo do Programa de Qualificação e Avaliação da Rede Prestadora é avaliar o valor entregue pelos prestadores de serviços, com base em critérios de qualidade, segurança e experiência do paciente, gerando a seguinte equação de valor:

Equação de Valor =

$$\frac{\text{Qualidade} + \text{Segurança}}{\text{Despesa} + \text{Desperdício} + \text{Tempo}} = \text{Valor em Saúde}$$

O programa possui como fundamento para avaliação o valor entregue ao paciente, através do acompanhamento pela Unimed Noroeste Capixaba de requisitos estabelecidos conforme legislações aplicáveis:

RDC 36/2013, que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde;

RN 510/2022, que dispõe sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar – QUALISS. Esta resolução consiste na fixação de atributos de qualificação relevantes para o aprimoramento da atenção à saúde oferecida pelos prestadores de serviço de saúde suplementar, na quantificação dos atributos obtidos pelos prestadores de serviços com vista à avaliação do nível de qualificação dos prestadores que compõem a rede de cada Operadora e na definição de metas de indicadores de qualidade assistencial e de medidas de desempenho dos prestadores de serviços.

Indicadores do IDSS, índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões (Qualidade em Atenção à Saúde; Garantia de Acesso; Sustentabilidade no Mercado; Gestão de Processos e Regulação).

RN 507/2021, que dispõe sobre o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. Tendo como objetivo incentivar e melhorar a qualidade assistencial da saúde suplementar.

Uma das dimensões a serem desenvolvidas pela RN 507/2021 é a de Gestão da Rede Prestadora de Serviços de Saúde, nesta dimensão são trabalhados pontos como:

- Acesso do beneficiário à Rede Prestadora de serviços de saúde
- Relação e Contratualização com a Rede Prestadora de Serviços
- Auditoria concorrente (própria ou terceirizada) no intuito de aferir a qualidade e adequação dos serviços prestados pela rede.

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 5 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

E a dimensão Gestão em Saúde, nesta dimensão são trabalhados pontos como:

- Política de Qualidade da Atenção à Saúde e Segurança do Paciente
- Modelos de Remuneração Baseado em Valor
- Requisitos legais: normas, leis, resoluções aplicáveis a rede prestadora e que estejam relacionadas a qualidade do serviço prestado ao beneficiário.

Deve ser estabelecido um termo de adesão junto a Rede Prestadora, declarando o comprometimento do prestador em participar do Programa Qualificar da Unimed Noroeste Capixaba.

Esta iniciativa será realizada por meio de visitas de avaliação inicial e reuniões de acompanhamento do prestador, tendo por objetivo a qualificação da rede prestadora e a promoção da melhoria contínua dos serviços por meio de uma avaliação de requisitos pré-estabelecidos e vinculados a adoção de boas práticas e excelência no atendimento a padrões ou protocolos.

A qualidade nos serviços de saúde garante 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 Noroeste Capixaba será obrigatória.

2.1 Etapas da Qualificação e Desenvolvimento da Rede Prestadora

1ª Etapa - Definição do Escopo dos prestadores que serão avaliados: planejamento e abordagem aos prestadores, com a priorização conforme criticidade de serviços prestados.

2ª Etapa - Avaliação Documental: análise da documentação legal obrigatória para o funcionamento dos serviços de saúde, através da análise das documentações bem como da inclusão de tais documentos na plataforma QualyHealth.

3ª Etapa - Avaliação da Rede Prestadora: realização de análise documental e visita presencial na rede prestadora, para avaliação de todos os aspectos definidos nesta política e detalhados em instrumento de avaliação.

4ª Etapa - Resultado de Valor em Saúde e Reconhecimento dos Prestadores: divulgação dos resultados de avaliação para cada prestador (certificado de qualificação) e reconhecimento por aqueles que mais se destacarem. O reconhecimento pela Unimed Noroeste Capixaba será baseado no resultado

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 6 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

da avaliação, em que todos os prestadores classificados como Diamante, Safira e Ouro terão direito ao certificado de qualificação da rede e espaço destaque no portal da Unimed Noroeste Capixaba.

5ª Etapa - Trilha de Treinamento e Desenvolvimento: disponibilização da plataforma EAD da Transforma Saúde, contendo uma trilha de desenvolvimento para o prestador, com acesso a certificado, biblioteca com boas práticas e modelos de documentos, canais de dúvidas e metodologias ativas de capacitação.

6ª Etapa - Desenvolvimento da Rede Prestadora: reunião com cada prestador, em 60 dias após a avaliação, para devolutiva da avaliação realizada, explicação do relatório, bem como os pontos positivos e pontos de atenção. Será elaborado com cada prestador um plano de ação, devidamente registrado na plataforma QualyHealth. Após serão realizadas duas reuniões trimestrais para o acompanhamento do plano de ação.

7ª Etapa - Reavaliação: as visitas de reavaliação da rede serão divididas conforme pontuação obtida por cada prestador a partir do primeiro ciclo de avaliação, podendo ser de 12 meses, 24 meses ou 36 meses.

3. Avaliação da Rede Prestadora

Considerando o universo de prestadores da Unimed Noroeste Capixaba e as particularidades que cada um apresenta, foram selecionados para o Programa Qualificar os prestadores por prioridade, levando em consideração os critérios de complexidade assistencial e maior volume de atendimento nos últimos 12 meses.

O Programa será executado por equipe técnica, via profissionais de saúde. A metodologia QualyHealth compreende 5 dimensões e para cada dimensão um conjunto de requisitos.

A metodologia possui adequações necessárias para cada tipo de prestador. As dimensões e requisitos seguem o padrão da metodologia, as adequações estão presentes nos itens de avaliação, através do detalhamento dos requisitos.

Abaixo estão relacionadas as dimensões e requisitos a serem avaliados:

Dimensão 1 - Qualificação

- Atributos de qualificação conforme RN 501/2022;

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 7 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

- Documentação de regularidade de funcionamento conforme RDC 63/2011;
- Dimensionamento de pessoal.

Dimensão 2 - Processo

- Continuidade do cuidado;
- Processo de referência e contra referência;
- Internação sensível a atenção primária;
- Auditoria clínica;
- Laudos, uso de sistema informatizado e registros conforme CFM;
- Comissões obrigatórias de apoio a gestão.

Dimensão 3 - Segurança Assistencial

- Plano de segurança do paciente;
- Protocolos de segurança do paciente;
- Fluxo de notificação de incidentes;
- Protocolos conforme perfil epidemiológico;
- Cultura de segurança.

Dimensão 4 - Desempenho Assistencial

- Indicadores de eficácia e eficiência;
- Indicadores de segurança do paciente.

Dimensão 5 - Experiência do Paciente

- Compartilhamento do cuidado com paciente família;
- Processo de manifestação do paciente/família;

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 8 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

- Satisfação do paciente/família.

Para que todas as dimensões sejam avaliadas na rede prestadora, é realizado agendamento das visitas e solicitação de documentos para avaliação remota, possibilitando melhor planejamento das avaliações in loco. A visita será agendada pelo setor de Relacionamento com a Rede Prestadora com 30 (trinta) dias de antecedência, conciliando dias e horários favoráveis para o prestador. Vale ressaltar que a visita não é punitiva e não implica em custos ao prestador, pois o objetivo principal é a prática de melhoria contínua.

4. Metodologia de Avaliação

A avaliação será realizada considerando as 5 dimensões citadas anteriormente. As dimensões possuem diferentes requisitos, que por sua vez possuem pesos associados conforme tabela a seguir:

Peso	Grau de importância da dimensão/ requisito
1	Essencial / Indispensável
2	Recomendável / Complementar
3	Avançado / Prática de excelência, de maior dificuldade de disseminação e execução

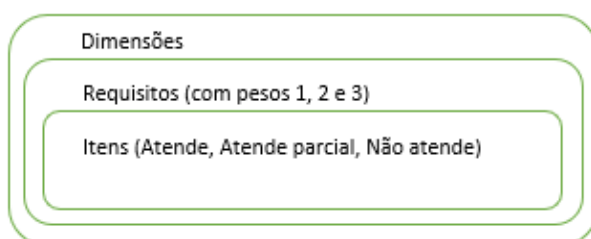
Os requisitos são detalhados através de itens de verificação. Cada item será classificado como atende, não atende ou atende parcial, conforme demonstrado na tabela a seguir:

Pontuação do item	Constatação
0	Não atende
0,5	Atende parcial

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 9 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

1	Atende
---	--------

A pontuação do requisito será de acordo com o somatório dos itens multiplicado pelo peso do requisito (média ponderada).



5. Resultado de Valor em Saúde

Ao final do processo, cada prestador receberá, individualmente, um relatório de sua avaliação, contendo os requisitos e itens avaliados e a descrição de sua performance em cada um dos mesmos.

O resultado final da avaliação classifica o prestador, conforme o nível de valor entregue ao paciente em: Diamante, Safira, Ouro, Prata e Bronze conforme imagem abaixo:



A periodicidade das avaliações será contada a partir da primeira visita e definida através da pontuação abaixo:

Nível	Periodicidade de Visitas
Diamante	3 anos (36 meses)
Safira/Ouro	2 anos (24 meses)

 Unimed Noroeste Capixaba	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 10 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

Prata/Bronze	1 ano (12 meses)
--------------	------------------

Para os prestadores que obtiverem nível abaixo do ideal, ou seja resultados Prata/Bronze, e não seja identificada evolução nos apontamentos identificados, e permaneça com a nota baixa nas próximas visitas, será encaminhado relatório para análise da diretoria da Unimed Noroeste Capixaba, ficando o prestador sujeito ao descredenciamento.

Para os prestadores que obtiverem o nível Diamante será inserido no Guia Médico a classificação G “Certificações de Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade”.

A iniciativa atende as premissas estabelecidas na ANS, na RN 510/2022, que tem por objetivo comum a melhoria dos resultados assistenciais e sustentabilidade do sistema.

Torna-se importante o comprometimento e o empenho de todos os prestadores de serviços para que, em conjunto com a Unimed Noroeste Capixaba, busquem a qualificação e a excelência no atendimento aos beneficiários.

6. Desenvolvimento da Rede Prestadora

De maneira otimizada, o QualyHealth possibilita que o prestador de serviços de saúde avaliado tenha acesso ao seu relatório e ao seu certificado através da Plataforma QualyHealth. Além disso, o prestador de serviços de saúde tem acesso à duas ferramentas de desenvolvimento, que o auxiliarão durante todo o processo. Estas ferramentas são:

6.1 Módulo de Treinamentos

No Módulo de Treinamentos, o prestador de serviços de saúde terá acesso a uma trilha de capacitação que o auxiliará a entender melhor todo o processo de qualificação, sua importância, os benefícios trazidos pela implantação da metodologia, bem como estratégias para a melhoria da qualidade e segurança assistencial, melhor performance e sustentabilidade do negócio.

	Política Institucional	Padrão nº: PI-OPUNOC-0015	
		Estabelecido em: 08/12/2023	
		Nº Revisão: 1	Página 11 de 11
		Nível de Acesso: Pública	
Atividade: Qualificação da Rede Prestadora			
Responsável: Unimed Noroeste Capixaba			

6.2 Módulo de Planejamento de Ações e Melhorias

Seguindo a estratégia da metodologia QualyHealth ser indutora de qualidade e agregar valor ao sistema de saúde, após a identificação das ações de melhoria in loco, o consultor em conjunto com o prestador de serviços de saúde documentam, de maneira personalizada, tais ações no módulo de Planejamento de Ações e Melhorias disponível na Plataforma QualyHealth, através de reunião online com cada prestador, em 60 dias após a avaliação, após serão realizadas duas reuniões trimestrais para o acompanhamento do plano de ação.

Este módulo proporciona uma visão extremamente organizada, que permite o acompanhamento de toda evolução, status e validação das ações implementadas.

Documentos de Referência

RDC 36, 25 de julho de 2013

RDC 63, 25 de novembro de 2011

RN 507, 30 de março de 2022

RN 510, 30 de março de 2022

Resolução CFM nº 1.821, de 11 de julho de 2007

Registros

Relatório de Visita de Qualificação do Prestador

Planos de ação cadastrados plataforma QualiHealth