

Incentivo à acreditação e certificação de boas práticas

da Rede Prestadores
Pessoa Jurídica

Unimed 
Encosta da Serra/RS

A excelência é uma busca constante da Unimed Encosta da Serra. Em todos os processos, em todos os canais de contato da cooperativa com seus clientes e em cada detalhe de seu trabalho, a Unimed tem o foco no aprimoramento e na qualidade. Foi por meio deste posicionamento que a cooperativa já recebeu diversos reconhecimentos muito importantes, dentre os quais o nível Ouro no Programa de Acreditação de Operadoras de Saúde da ANS, e a ISO 9001:2015, e estamos em busca de novas certificações.

A rede prestadora, ligada à Unimed Encosta da Serra, é, naturalmente, parte importante destas conquistas voltadas à excelência. A cooperativa incentiva e tem corresponsabilidade na assistência prestada ao beneficiário por seus prestadores de serviços de saúde, por isso buscamos uma rede qualificada para o atendimento, cuidado e a segurança, sempre com foco no paciente.

Neste documento, você poderá conhecer em detalhes a metodologia do processo de acreditação e certificação de boas práticas de prestadores, que está sob responsabilidade do setor da Gestão da Rede Credenciada da Unimed Encosta da Serra.

Neste documento, você poderá conhecer em detalhes a metodologia do processo de acreditação e certificação de boas práticas de prestadores, sob responsabilidade do setor da Gestão da Rede Credenciada da Unimed Encosta da Serra.

Boa leitura!

SUMÁRIO



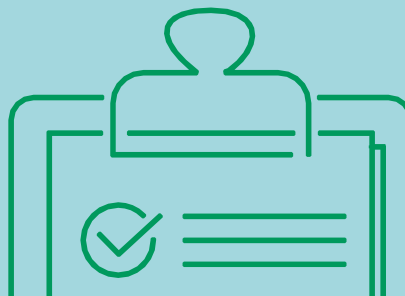
1. Siglas e definições	4
2. Avaliação	6
3. Pontuação	8
4. Índice de Desempenho de Prestadores - IDP	10

1. SIGLAS E DEFINIÇÕES



Acreditação - A acreditação é um método de avaliação dos serviços de saúde que visa assegurar a qualidade e a segurança assistencial. Ela ocorre de acordo com padrões e requisitos definidos pela metodologia das entidades de acreditação, os quais a própria instituição que se propõe a ser avaliada deve estar de acordo. Mesmo após receberem a certificação, as instituições continuam a ser avaliadas conforme o período de validade do certificado.

2. AVALIAÇÃO



A acreditação é um instrumento fundamental para que as unidades de saúde ampliem a qualidade, a segurança e a eficiência dos serviços prestados aos pacientes.

Benefícios:

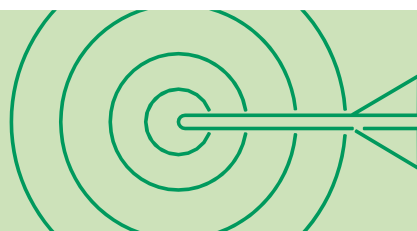
- Conhecer os pontos fortes e as oportunidades de melhoria da Instituição;
- Capacitação e educação permanente dos profissionais;
- Padronização de processos;
- Segurança dos pacientes e dos profissionais;
- Redução de riscos e custos por retrabalho e por processos ineficientes;
- Otimização dos recursos materiais e humanos;
- Qualidade na assistência.

Durante o período de avaliação será solicitado para a rede de prestadores hospitalares e não hospitalares o envio de documentação, conforme disponibilidade, de acordo com figura abaixo.

PRESTADOR NORMA ACREDITAÇÃO / CERTIFICAÇÃO	
Hospitais, prestadores de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapias – SADT – e Clínicas Ambulatoriais	Certificado de acreditação emitido pelas entidades acreditadoras de serviços de saúde ou INMETRO (JCI, NIAHO, Accreditation Canada, ONA, DICQ, PALC, CAP).
	Certificado de qualidade monitorada obtido no programa de monitoramento de indicadores de qualidade de prestadores de serviços de saúde (PM QUALISS, emitido por entidade certificadora).
	Certificado ou documento equivalente emitido por entidades gestoras de programas de qualidade (PNCQ, PELM, Controllab, Colégio Brasileiro de Radiologia, PGQP).
	Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos Anvisa / NOTIVISA.
Certificado ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO.	
PRESTADOR NORMA DE ACREDITAÇÃO / CERTIFICAÇÃO	
Profissionais de Saúde Pessoa Jurídica que prestam serviços em consultórios isolados	Pós-graduação com no mínimo 360 horas reconhecida pelo Ministério da Educação -MEC.
	Título de especialista outorgado pela sociedade especialista ou conselho profissional da categoria. Residência em Saúde reconhecida pelo MEC.
	Doutorado ou Pós-doutorado em Saúde reconhecido pelo MEC.
	Certificado de acreditação emitido pelas entidades acreditadoras de serviços de saúde ou INMETRO (JCI, NIAHO, Accreditation Canada, ONA).
	Certificado de qualidade monitorada obtido no programa de monitoramento de indicadores de qualidade de prestadores de serviços de saúde (PM QUALISS, emitido por entidade certificadora).
	Certificado ou documento equivalente emitido por entidades gestoras de programas de qualidade - PGQP.
	Certificado ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO.
Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos – Anvisa / NOTIVISA.	

O envio da referida documentação autoriza a operadora a informar e divulgar através dos meios disponíveis todas as certificações e creditações que o estabelecimento possui, conforme contrato firmado com o prestador.

3. PONTUAÇÃO



A Unimed Encosta da Serra tem como premissa a qualificação da sua rede prestadora, a melhoria contínua da qualidade assistencial, a promoção da segurança do paciente, a adoção de boas práticas e o atendimento a padrões e protocolos.

O processo de incentivo à acreditação e certificação de boas práticas é de responsabilidade do setor da Gestão da Rede Credenciada e consiste na verificação e avaliação de parâmetros pré-estabelecidos:

PARÂMETRO	PONTUAÇÃO
Análise da documentação legal	15%
Visita técnica	65%
Análise de Manifestações do Beneficiário	5%
Participação em programas de acreditação, qualidade e outros. Acreditação: JCI, NIAHO, Accreditation Canada, ONA, DICQ. PALC e CAP. Qualidade: PELM, PNCQ, ControlLab, PGQP, CBR, ISO. Outros: Notivisa, Qualiss, título de especialista, pós-graduação ou doutorado.	10%
Análise de participação em programas de Educação Continuada da operadora.	5%
Total	100%

A visita de avaliação compreenderá os eixos de infraestrutura, eficiência assistencial e processos de trabalho e práticas de gestão, conforme distribuição abaixo:

PESO DOS CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO DA REDE PRESTADORA	
Infraestrutura	15%
Eficiência assistencial, processos de trabalho e Segurança do Paciente	30 %
Práticas de gestão	20 %
Total	65 %

Esses eixos serão verificados por meio de instrumento contendo critérios que apuram o desempenho do prestador pessoa jurídica, através de avaliação in loco.

O resultado do índice da avaliação é sigiloso e o desempenho do prestador, evidenciado na visita técnica, será informado para o mesmo. De acordo com Índice de Desempenho do

Prestador. O mesmo é orientado quanto ao desenvolvimento de ações dos itens de não conformidade evidenciados. Incentivamos a elaboração de planos de ação e desenvolvimento das melhorias, não financeiros, com foco de aprimorar a resolutividade e a segurança assistencial e do paciente. Encaminhamos materiais para estudo e modelos de plano de ação (como sugestão uma planilha 5w2h) onde deverá elaborar as ações e traçar as metas do plano. No momento da visita são aplicados termos que informam sobre a visita de avaliação e são dadas orientações e esclarecimentos sobre a visita.

Na próxima avaliação de ciclo conforme a periodicidade estas melhorias serão questionadas e avaliadas durante a visita. Para os prestadores que ficarem em acompanhamento conforme o Índice de Desempenho do Prestador, sendo abaixo de 70%, seguirão em visita no próximo ano subsequente para verificar e acompanhar as

4. ÍNDICE DE DESEMPENHO DE PRESTADORES - IDP



O somatório dos itens obtidos na avaliação resultará em um percentual de conformidades, chamado de IDP - Índice de Desempenho de Prestadores - o qual indicará a classificação do prestador. Conforme a classificação, o prestador receberá o Selo de Reconhecimento, fornecido pela Unimed Encosta da Serra, e esse selo poderá ser divulgado pela Rede Prestadora.

IDP	CLASSIFICAÇÃO	AÇÕES DECORRENTES
Igual ou superior 90%	Excelente	Prestador com desempenho considerado excelente pela Unimed ES, respeitando a maioria dos critérios avaliados. Nenhuma ação essencial requerida.
Entre 80% e 89%	Muito bom	Prestador com desempenho considerado muito bom pela Unimed ES, respeitando quase todos os critérios avaliados. Nenhuma ação obrigatória requerida. Indicado implantação de ações de excelência.
Entre 70% e 79%	Bom	Prestador com desempenho considerado bom pela Unimed ES. Indicado a desenvolver as sugestões apontadas no dia da avaliação e no relatório. Poderá sofrer revisão no próximo ciclo para verificação da implementação de melhorias.
Até 69%	Em acompanhamento	Prestador com desempenho considerado regular pela Unimed ES, fica com o status "acompanhamento" com possibilidade de descredenciamento. Deverá desenvolver, implementar e apresentar plano de melhorias com as solicitações apontadas no relatório. Desenvolvido plano de ação e acompanhado pela enfermeira da auditoria. Seguirá em visita de acompanhamento no ano subsequente para verificação da implementação de melhorias.

- Conforme a classificação, o prestador receberá a premiação do Selo Selo de Qualidade (Certificado) fornecido pela Unimed Encosta da Serra.
- A divulgação será através dos canais de comunicação da Unimed Encosta da Serra.
- Os prestadores premiados irão conceder a divulgação do seu nome e imagem nos veículos de comunicação interno e externos da cooperativa para fins promocionais. No momento da visita são aplicados termos de sobre confidencialidade referente aos dados coletados.



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Resolução - RDC Nº 36, de 25 de julho de 2013.

Resolução Normativa - RN nº 507, de 9 de março de 2020.

Resolução Normativa ANS Nº 510, de 3 de março de 2022.

Unimed 
Encosta da Serra/RS

Estabelecido em: 26/11/2015
Nº Revisão: 14
Data da Revisão: 19/03/2024
Indexação do documento Padrão
Nº : IT.GRC.002

UNIMED ENCOSTA DA SERRA / RS
Sociedade Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.
Rua Federação, 2799, Taquara-RS
CEP 95600-068

Fone: 0800-0830800