

2023

MANUAL DO CREDENCIADO

CONTROLE DE APROVAÇÃO

ELABORAÇÃO	VERIFICAÇÃO	APROVAÇÃO
Maysa Silva Emilly Oliveira	Joelia Santos	Natália Machado

ÍNDICE

1.	OBJETIVO	3
2.	ABRANGÊNCIA	3
3.	DEFINIÇÕES	3
4.	DOCUMENTOS COMPLEMENTARES	4
5.	DESENVOLVIMENTO DO ASSUNTO	5
5.1.	CANAIS DE COMUNICAÇÃO	6
5.2.	DOCUMENTAÇÃO DO PRESTADOR	6
	MOVIMENTAÇÃO DA REDE CREDENCIADA	10
5.3.	REAJUSTE DO CONTRATO	10
5.4.	DESCREDENCIAMENTO	10
5.5.	SEGURANÇA DO PACIENTE	10
5.5.1.	<i>MONITORAMENTO DA ADESÃO AOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DA REDE CREDENCIADA E COOPERADOS</i>	<i>11</i>
5.6.2	PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DO PACIENTE	11
5.6.2.1	<i>IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE</i>	<i>12</i>
5.6.2.2	<i>COMUNICAÇÃO EFETIVA</i>	<i>12</i>
5.6.2.3	<i>SEGURANÇA NA PRESCRIÇÃO, DISPENSAÇÃO, ADMINISTRAÇÃO E USO DE MEDICAMENTOS</i>	<i>13</i>
5.6.2.4	<i>CIRURGIA SEGURA</i>	<i>13</i>
5.6.2.5	<i>HIGIENIZAÇÃO DE MÃOS</i>	<i>13</i>
5.6.2.6	<i>PREVENÇÃO DE QUEDAS</i>	<i>13</i>
5.6.2.7	<i>PREVENÇÃO DE LESÕES POR PRESSÃO</i>	<i>14</i>
5.6.2.8	<i>COMITE DE SEGURANÇA DO PACIENTE E SISTEMA DE NOTIFICAÇÕES</i>	<i>14</i>
5.7	CONFIDENCIALIDADE CLÍNICA	14
5.8	PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO UNIMED RESENDE	14
5.9	NOTIVISA (ANVISA)	15
5.10	CADASTRO NOTIVISA	16
5.11	QUALISS - PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE PRESTADORES DE SERVIÇOS DE SAÚDE	16



5.12	PESQUISA DE SATISFAÇÃO DO CREDENCIADO	17
5.13	TIPOS DE CLIENTE	17
5.14	GUIAS DE ATENDIMENTO	17
5.15	AUTORIZADOR WEB E CANAIS DE AUTORIZÇÃO	18
5.16	SAC E OUVIDORIA	19
5.17	TABELA DE CODIFICAÇÃO DE EXAMES E PROCEDIMENTOS – TUSS	19
5.18	FATURAMENTO	19
5.19	PAGAMENTO DO PRESTADOR	19
5.20	GLOSA	19
5.21	NOTA FISCAL	20



1. OBJETIVO

Apresentar aos prestadores um guia de instruções relacionadas às práticas da Unimed Resende, oportunizando informações seguras, úteis e facilitadoras no processo que envolve a execução das rotinas de relacionamento com a Unimed Resende e no atendimento aos seus beneficiários.

2. ABRANGÊNCIA

Aplica-se a todos os prestadores que atuam na área de ação da Unimed Resende e que prestam serviços de forma direta ou indireta ao beneficiário Unimed.

3. DEFINIÇÕES

- **Alvará de funcionamento:** É emitido pela prefeitura e este documento comprova que o estabelecimento está legalmente apto ao funcionamento;
- **ANS:** Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- **ANVISA:** Agência Nacional de Vigilância Sanitária;
- **Auditorias:** são visitas realizadas pela área de Gestão de Rede, tendo como objetivo avaliar os prestadores de serviços;
- **Autorizador Web:** sistema on line para autorização de atendimento e envio de lote de produção disponibilizado pela Unimed Resende;
- **Cartão CNPJ:** documento que comprova o registro da empresa (Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica);
- **CH:** Coeficiente de honorários, unidade básica financeira para o cálculo do pagamento do serviço realizado. Multiplicado pelo índice de cada procedimento (descrito na tabela TUSS) determina o valor de cada prestação de serviço, acrescido ou não de insumos, dependendo;
- **CND:** Certidão Negativa de Débitos;
- **CNES:** Cadastro Nacional dos Estabelecimentos de Saúde;
- **CSP:** Comitê de Segurança do Paciente;
- **Contrato de prestação de serviços:** documento que estabelece a relação da Unimed Resende com o prestador, descrevendo as negociações estabelecidas entre as partes, o tipo de prestação de serviço e as condutas definidas pelas ANS;
- **Contrato Social:** documento que descreve o capital social dos sócios, este documento também é obrigatório em caso de empresa que possua apenas um proprietário;
- **Extrato:** documento emitido pela Unimed Resende para cada prestador, após o pagamento da produção;
- **Guia SP/SADT:** guia de serviço profissional / serviço auxiliar de diagnóstico e terapia;
- **NF:** nota fiscal, documento que comprova a realização do ato comercial, seja de insumos ou prestação de serviços. Garante a eficiência da arrecadação de impostos que varia conforme o porte da empresa e/ou valor atribuído ao serviço;
- **NOTIVISA:** programa gerenciado pela ANVISA, que possui como objetivo monitorar as não conformidades geradas no sistema de saúde, que podem expor ao risco a saúde dos pacientes;



- **OMS:** Organização Mundial de Saúde;
- **ONA:** Organização Nacional de Acreditação;
- **PGRSS:** Plano de Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde;
- **Pop-up:** É uma janela que abre no navegador da internet quando se acessa uma página na web ou algum link de redirecionamento;
- **Prestadores:** são pessoas jurídicas, incorporadas pela Unimed Resende à sua rede assistencial, com vínculo necessariamente contratual;
- **Produção:** guias de atendimentos que comprovam o atendimento ao cliente e que são enviadas para Unimed para devida conferência e posterior pagamento;
- **QUALISS:** programa de monitoramento de qualidade dos prestadores de serviços na saúde suplementar;
- **TI:** Área de Tecnologia da Informação da Unimed Resende
- **TISS:** Troca de Informação em Saúde Suplementar, é um padrão de troca de informações entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços. O padrão TISS é definido em três etapas:
 - 1) Apresentação de conceitos: constitui um conjunto padronizado de terminologias, códigos e descrições utilizadas pela TISS.
 - 2) Conteúdo e estrutura: estabelece as guias e demonstrativos utilizados pelo setor de saúde suplementar, padronizando campos, formatos e regras de preenchimento.
 - 3) Comunicação: define as transações eletrônicas, incluindo as regras de comunicação e segurança, entre os sistemas de informação das operadoras de planos de saúde e os sistemas de informação dos prestadores de serviço (arquivo XML).
- **TUSS:** Terminologia Unificada de Saúde Suplementar, tabela que define a codificação de procedimentos médicos e de diagnóstico e tratamento;
- **UR:** Unimed Resende

4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade.
- 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.
- Resolução Normativa - RN Nº 363, de 11 de dezembro de 2014 - Dispõe sobre as regras para celebração dos contratos escritos firmados entre as operadoras de planos de assistência à saúde e os prestadores de serviços de atenção à saúde e dá outras providências.
- Resolução Normativa – RN Nº 364, de 11 de dezembro de 2014 – Dispõe sobre a definição de índice de reajuste pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS - a ser aplicado pelas operadoras de planos de assistência à saúde aos seus prestadores de serviços de atenção à saúde em situações específicas.
- Resolução Normativa - RN Nº 365, de 11 de dezembro de 2014 - Dispõe sobre a substituição de prestadores de serviços de atenção à saúde não hospitalares.
- Resolução normativa ans nº 510, de 30 de março de 2022 - Dispõe sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar – QUALISS; revoga as Resoluções Normativas nº 405, de 09 de maio de 2016 e nº 421, de 23 de março de 2017, e dá outras providências.



- Resolução Normativa – RN Nº 436, de 28 de novembro de 2018 – Altera a RN Nº 363, de 11 de dezembro de 2014 – Dispõem sobre as regras para a celebração de contratos escritos com os prestadores e altera a RN Nº 364, de dezembro 11 de dezembro de 2014 – Definição de índice de reajuste da ANS.
- Portaria Nº 529, de 1º de abril de 2013 - Institui o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP).
- Portaria Nº 1.660, de 22 de julho de 2009 - Institui o Sistema de Notificação e Investigação em Vigilância Sanitária - VIGIPOS, no âmbito do Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, como parte integrante do Sistema Único de Saúde - SUS.
- Portaria Nº 3.214, de 08 de junho de 1978 - NR 7 - Aprova as Normas Regulamentadoras - NR - do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.

5. DESENVOLVIMENTO DO ASSUNTO

A Unimed Resende com o objetivo de manter sua parceria com os prestadores e fortalecer essa relação com confiança e qualidade, seguindo preceitos norteados pela sua identidade organizacional, pelos órgãos regulamentadores e pelo sistema de cooperativismo Unimed, resolve integrar estas informações através deste manual, apresentando dados pertinentes as documentações e práticas exercidas pela UR.

Nossa identidade que são nossa missão, visão, valores e política da Qualidade está disponível a todo e qualquer público no site da própria cooperativa, através do *link*: <https://www.unimed.coop.br/site/web/resende/a-unimed>



Identidade Organizacional
operadora

porque fomos criados

MISSÃO
Somos uma cooperativa de trabalho médico, que promove soluções em saúde garantindo a sustentabilidade, desenvolvimento dos cooperados, colaboradores, parceiros e sociedade.

qual é o nosso propósito

VISÃO
Ser reconhecida como uma cooperativa socialmente responsável que ofereça a melhor assistência médico-hospitalar e planos de saúde na região das agulhas negras e valorize o trabalho médico.

de que forma vamos chegar lá

VALORES

Cooperação | Valorizar as Pessoas e o Trabalho em Equipe

Ética | Agir com Transparência e Responsabilidade

Cuidado | Acolher e respeitar a Diversidade

Transformação | Crescer com sustentabilidade e Impactar Positivamente a Sociedade.

qual nossa política de qualidade

POLÍTICA DE QUALIDADE
Prestar atendimento humanizado e eficaz em um ambiente acolhedor e seguro que permita a experiência com o jeito de cuidar Unimed de forma inovadora baseada em cooperação, ética e melhoria dos processos de trabalho para cooperados, colaboradores e parceiros em consonância com as normas vigentes.

Unimed 
Resende

somos **COOP**

Obrigada por fazer parte!



5.1 CANAIS DE ATENDIMENTO

O setor de Gestão de Rede atende através dos seguintes canais de comunicação:

- Telefone: (24) 2108-8982 ou 2108-8983
- E-mail: redcredenciada@unimedresende.coop.br
- WhatsApp: (24) 99267-3638

O retorno das manifestações do setor serão em até 07 (sete) dias úteis através de e-mail ou WhatsApp.

5.2. DOCUMENTAÇÃO DO PRESTADOR

A apresentação da documentação da empresa é obrigatória para credenciamento e para fins de regularização e manutenção do contrato com a Unimed UR. A falta da apresentação compromete a regularidade do contrato e a continuidade da prestação de serviço. O prestador deve fazer o envio dos documentos atualizados ou protocolos, não superiores a 06 (seis) meses, que comprovem a solicitação de renovação.

A atualização devem ser feitas de forma digital para o e-mail redcredenciada@unimedresende.coop.br ou no sistema Organize através do link disponibilizado no próprio e-mail de notificação da documentação vencida ou faltante. O setor de rede realizará a conferência do documento encaminhado através do software diariamente.

O sistema faz envios automáticos para os prestadores informando sobre os documentos vencidos ou a vencer. A mensagem do e-mail seguirá de acordo com a necessidade e finalidade:

- Documentos vencidos: descrição do documento e data do fim de vigência do mesmo para atualização;
- Documentos a vencer: informação quanto ao período que antecede a data de vencimento, envio do e-mail no 60º e 30º dia antes do término da vigência do documento;
- No vencimento: e-mail enviado ao prestador no dia do vencimento do documento.

A documentação do prestador fica arquivada, em formato digital, na ferramenta Organize, de uso interno da Unimed UR ou na pasta na rede interna da UR.

O tipo de documento a ser apresentado segue conforme a modalidade de atuação:

✓ **Prestador com vínculo contratual com a Operadora Unimed UR**

- a. Cópia Contrato Social da empresa;
- b. Certidão negativa de débitos tributários e de dívida ativa Federal (Pessoa Jurídica).
- c. Certidão de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional (CND)
- d. Cópia de comprovação bancária, para validação das informações (cartão ou cheque);
- e. Cópia do cartão CNPJ;
- f. Cópia do Alvará de funcionamento e localização emitido pela prefeitura;
- g. Cópia do Alvará de funcionamento emitido pela Vigilância Sanitária;
- h. Cópia do Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio (Alvará dos bombeiros);
- i. Cópia do diploma do (s) profissional (is) responsável (is) pelo serviço;
- j. Cópia da carteira profissional do (s) profissional (is).
- k. Cópia da CRIPJ – Certificado de Regularidade de Pessoa Jurídica
- l. Currículo do Responsável Técnico;



- m. Cópia da Inscrição no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES);
- n. Cópia da inscrição no NOTIVISA (Sistema Nacional de Notificações para a Vigilância Sanitária);
- o. Declaração PJ Optante pelo Simples Nacional assinada pelo responsável técnico administrativo.



PROCESSO	PERIODICIDADE	ORGÃO EMISSOR	OBSERVAÇÃO
Cartão CNPJ	Não possui prazo de validade no documento	Receita Federal	Deve ser alterado quando possuir mudanças de dados relacionados à alteração cadastral da empresa (como por exemplo: endereço, ramo de atividade e abertura de filiais).
NOTIVISA	Não possui prazo de validade no documento	Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa)	Para fazer a inscrição basta acessar https://www1.anvisa.gov.br/cadastramento
Certidões Negativas de Débito (CND)	Emitido anualmente, possui data de validade impressa no documento.	Emitido pelo órgão fiscalizador: Receita Federal	As CND's são solicitadas e emitidas nos seguintes endereços: https://servicos.receita.fazenda.gov.br/Servicos/certidao/CNDConjuntaInter/InformaNICertidao.asp?tipo=1
CNES	Não possui prazo de validade no documento, porém, recomenda-se atualização semestral ou assim que houver qualquer alteração no estabelecimento, conforme Art. 13º da Portaria 1.646, de 2 de outubro de 2015 e Portaria 118, de 18 de outubro de fevereiro de 2.014 que prevê a desativação automaticamente o CNES caso esteja há mais de 06 (seis) meses sem atualização.	Secretaria de Saúde do Município	Deve ser refeito, quando alterado o número do CNPJ, pois no CNES, há mencionado o número do CNPJ, assim como quando houver alteração nas informações cadastrais da empresa.



PROCESSO	PERIODICIDADE	ORGÃO EMISSOR	OBSERVAÇÃO
Contrato Social	A validade é definida conforme acordo entre sócios	Junta Comercial	É o documento que valida à origem da empresa constituída.
Alvará Vigilância Sanitária	Emitido anualmente, data de validade até abril do ano seguinte.	Secretaria Municipal de saúde	Deve ser alterado quando possuir mudanças de dados relacionados à alteração cadastral da empresa, ou quando expirar a validade. Pode haver isenção do documento, de acordo com a secretaria municipal de vigilância sanitária.
Alvará da Prefeitura	Não possui prazo de validade no documento	Prefeitura Municipal	Deve ser alterado quando possuir mudanças de dados relacionados à alteração cadastral da empresa.
Diploma do profissional	Não possui prazo de validade	Instituição de formação	Sempre que houver alterações nos profissionais da empresa, deve-se encaminhar o diploma dos mesmos, para a Unimed Resende.
Carteira profissional	Não possui prazo de validade	Conselho profissional de cada especialidade	Sempre que houver alterações nos profissionais da empresa, deve-se encaminhar a carteira profissional dos mesmos, para a Unimed Resende.
Alvará do Corpo de Bombeiros	Emitido conforme solicitação	Brigada militar/corpo de bombeiros do município	Deve possuir uma nova emissão quando houver alteração de endereço. Os emitidos após 2018 tem validade de 5 anos.
Certidão de Regularidade Técnica de Pessoa jurídica	Emitido anualmente, possui data de validade impressa no documento.	Emitido pelo órgão regulador do profissional. Ex.: médico= CREMERJ	Este documento precisa ser reapresentado para Unimed, se expirar o prazo e caso haja troca de profissional para a função de responsabilidade técnica. Lembrando que caso a clínica incluir outra modalidade de serviço nos serviços prestados, é necessária uma nova inscrição citando o nome do profissional responsável pela nova área.
Currículo do Responsável Técnico	Não possui prazo de validade no documento	Próprio Prestador	Deve possuir uma nova emissão quando houver a alteração do responsável técnico ou quando a clínica incluir uma nova especialidade, sendo necessário o envio do currículo do responsável técnico desta nova especialidade.



PROCESSO	PERIODICIDADE	ORGÃO EMISSOR	OBSERVAÇÃO
Contrato de prestação de serviços	O contrato estabelecido entre a Unimed Resende o prestador de serviço, emitido após análise de negociação. Geralmente prazo indeterminado.	Emitido pela Unimed Resende	-
Aditivo contratual de prestação de serviços	Estabelece o acréscimo ou exclusão de informação que possuía no contrato original. Geralmente prazo indeterminado.	Emitido pela Unimed Resende	-
Autorizador Web	Habilitado para o prestador quando firmado o contrato caso tipo de prestação de serviço utilizar esta ferramenta.	Disponibilizado através do site na área do credenciado	Existem prestadores de serviços que não necessitam.

Ressalta-se, ainda, que é de extrema importância a atualização dos dados da empresa. Sempre que houver alterações devem ser encaminhado à área de Rede Credenciada através do e-mail UR redcredenciada@unimedresende.coop.br, tendo em conta atualização de sistemas da Unimed UR e, especialmente, o Guia Médico.



5.3. MOVIMENTAÇÕES DA REDE CREDENCIADA

Quando houver demanda para movimentação de seu estabelecimento de saúde, tais como:

- Inclusão, negociação e exclusão de procedimento;
- Movimentação do corpo clínico;
- Alterações dos dados cadastrais, tais como endereço, telefone, conta de depósito, nome fantasia, razão social, responsável técnico e outros.

Nestes casos o prestador deverá sempre entrar em contato com o setor de Gestão de Rede através dos canais de atendimento onde será orientado quais os documentos necessários para formalização da solicitação através de e-mail.

Após avaliação da Unimed Resende, o setor emitirá resposta ao prestador no prazo de até 60 (sessenta) dias para informar o parecer dependendo da solicitação.

No caso de envio de documentação incompleta o protocolo será encerrado em até 5 dias e caso não haja complementação, o prestador deverá refazer a solicitação, e será considerada a nova data de envio após o acerto da documentação.

5.4. REAJUSTE DO CONTRATO

Os pedidos de reajuste são analisados, conforme manifestação do prestador ou conforme vigência contratual. É necessário que o prestador encaminhe para o e-mail redcredenciada@unimedresende.coop.br a proposta de reajuste ou mesmo diretamente com a UR. Quanto aos valores praticados, para a remuneração dos prestadores, estes são validados sempre pela Unimed Resende quer através da sua Diretoria com o prazo de até 60 dias.

5.5. DESCRENCIAMENTO

O descredenciamento do prestador pode ocorrer por vontade e iniciativa da Unimed Resende, em decorrência dos resultados de auditorias, não conformidades registradas, documentos desatualizados, descumprimento de cláusulas contratuais por parte do prestador ou por decisão de negócio/estratégia/livre concorrência, cabendo a decisão sempre à direção da Unimed Resende. O descredenciamento, igualmente, pode se dar por iniciativa e solicitação do prestador. Após a decisão de descredenciamento, cumpre-se o período, previamente definido em contrato, de aviso prévio, providenciando a parte que der causa ao descredenciamento o documento de rescisão contratual. Após a formulação e a entrega da rescisão é informado no site da Unimed Resende, para conhecimento do público em geral e em atenção à ANS, o descredenciamento do prestador.

5.6. SEGURANÇA DO PACIENTE

O setor de Gestão de Rede da Unimed Resende, tem o objetivo de assegurar a qualidade dos serviços ofertados pela sua rede prestadora e de forma a 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 a Unimed Resende possui um programa de acompanhamento da rede credenciada.

Este tem por objetivo incorporar práticas relativas à segurança do paciente e a melhoria da qualidade do cuidado prestado aos beneficiários Unimed Resende, com o registro destas instituições no NOTIVISA e as informações relacionadas a eventos adversos sejam notificadas com caráter não punitivo e sim permitir embasamento para as práticas seguras aos nossos Beneficiários.

Nos últimos anos, o envolvimento do paciente tem sido cada vez mais reconhecido como um componente essencial na reestruturação de processos em cuidados de saúde, com o objetivo de melhorar a segurança do paciente, como proposta o desenvolvimento de um programa que estabelece uma cultura de segurança centrada no paciente e família.



O envolvimento, a participação e os direitos dos pacientes são temas de ampla discussão e muitos desafios, reconhecendo seus direitos enquanto consumidor à segurança, à informação, à escolha e a de ser ouvido.

Em 2004, a OMS, por meio da Aliança Mundial para a Segurança do Paciente, destacou a necessidade de aumentar esforços para conscientizar pacientes e seus familiares sobre o seu papel para melhorar a segurança dos cuidados de saúde em todo o mundo. Uma das principais áreas de ação da OMS para a segurança do paciente é o engajamento de pacientes em iniciativas para sua própria segurança. A OMS também reconheceu a importância de realizar parcerias entre os pacientes, suas famílias e os profissionais de saúde, nas diretrizes sobre higiene das mãos nos serviços de saúde, de 2009, como uma etapa fundamental para obter melhoria na adesão à higiene das mãos.

Prestar uma assistência centrada nas necessidades dos pacientes pode parecer simples e óbvia. Entretanto, dentro de um sistema tão complexo como os dos serviços de saúde, este trabalho torna-se um grande desafio a ser conquistado e sustentado ao longo do tempo. O cuidado centrado no paciente engloba as qualidades de empatia, compaixão e capacidade de resposta às necessidades, valores e preferências expressas por cada paciente. Aplica-se a pacientes de todas as idades, e pode ser praticado em qualquer ambiente de cuidados à saúde.

A fim de contribuir para Cultura de Segurança do Paciente através do nosso programa de treinamento de credenciados e cooperados a Unimed oferece semestralmente treinamentos pertinentes aos principais protocolos de Segurança do Paciente como Higienização das mãos, riscos de quedas, identificação correta dos pacientes, cirurgia segura, uso correto dos medicamentos e Lesão por pressão bem como saber notificar seus eventos adversos no NOTIVISA/ANVISA com adoção de uma política não punitiva e demais treinamentos pertinentes a área da saúde. Com esse trabalho a unimed visa garantir junto a rede prestadora a adoção de práticas de segurança do paciente voltadas para o perfil de cada unidade;

Além disso o setor da Gestão de Rede disponibilizará um modelo de plano de segurança do paciente, e modelos de protocolos clínicos, e de segurança do paciente em nosso site:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/resende/credenciado> na área dos prestadores;

5.6.1 MONITORAMENTO DA ADEÇÃO AOS PROTOCOLOS DE SEGURANÇA DA REDE CREDENCIADA E COOPERADOS

Através da realização de visitas técnicas realizadas de acordo com o cronograma de rede prestadora nos estabelecimentos de saúde, o enfermeiro acompanhará a adesão das práticas estabelecidas: implantação da política de Segurança do paciente pelos Prestadores de Serviços; registro destas instituições no NOTIVISA e as informações relacionadas a eventos adversos; identificar e analisar os riscos existentes no atendimento dos pacientes; Monitorar indicadores de Segurança do Paciente e Qualidade da Assistência da rede Credenciada;

Segundo a Organização Mundial de Saúde, em documento publicado em 2009, o conceito de Segurança do Paciente se refere à redução dos riscos de danos desnecessários associados à assistência em saúde até um mínimo aceitável. Esses danos desnecessários são conhecidos como EVENTOS ADVERSOS.

5.6.2 Protocolos de Segurança do Paciente

O Ministério da Saúde criou o Programa Nacional de Segurança do Paciente para monitoramento e prevenção de danos na assistência à saúde, por meio da RDC Nº 36/2013 que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde. A Unimed Resende adota seis diretrizes, descritas em sete protocolos de segurança do paciente, são eles:





5.6.2.1. Identificação do Paciente

É prática fundamental no cuidado seguro ao paciente, tendo como objetivo a prestação do cuidado ao paciente correto. Consiste na utilização de pulseiras de identificação, essenciais à prevenção de erros durante o cuidado prestado, tanto para pacientes internados como também para pacientes em atendimento de urgência e emergência.

É primordial a conferência da identificação do paciente, nos seguintes momentos:

- Antes da administração de medicamentos;
- Antes da administração de sangue e/ou hemocomponentes;
- Antes da realização de exames de imagem ou laboratoriais;
- Na entrega da dieta;
- Antes da realização de procedimentos cirúrgicos e/ou invasivos;
- Na transferência de unidade de atendimento.
- Sempre que envolver mãe e bebê.

O paciente deve ser envolvido neste processo de identificação, solicitando seu auxílio na conferência das informações contidas na pulseira, os identificadores utilizados são: nome completo do paciente, data de nascimento e nome da mãe.

5.6.2.2 Comunicação Efetiva

Este protocolo tem por objetivo melhorar a efetividade da comunicação entre os profissionais e com os pacientes a fim de minimizar os eventos que possam comprometer a segurança dos pacientes. Estudos apontam que a ineficácia na comunicação representa 70% dos erros na atenção à saúde, tendo como consequência dano ao paciente, aumento do tempo de permanência e uso ineficaz de recursos.

Na comunicação escrita, é necessário atentar para os seguintes aspectos:

- Todos os documentos devem conter a identificação do paciente;
- As evoluções/anotações no prontuário devem conter dados do profissional que prestou o cuidado;



- Os registros devem ser claros, completos, legíveis e objetivos;
- Abreviaturas não padronizadas não devem ser utilizadas.

5.6.2.3 *Segurança na Prescrição, Dispensação, Administração e Uso de Medicamentos*

Erro de medicação é qualquer evento evitável que, de fato ou potencialmente, pode levar ao uso inadequado de medicamento, podendo ou não lesar o paciente, estando sob o controle de profissionais de saúde, ou do paciente.

Estes erros podem estar relacionados à prática profissional, produtos usados na área da saúde, procedimentos, problemas de comunicação, incluindo-se prescrição, rótulos, embalagens, nomes, preparação, dispensação, distribuição, administração, capacitação, monitoramento e uso de medicamentos.

5.6.2.4 *Cirurgia Segura*

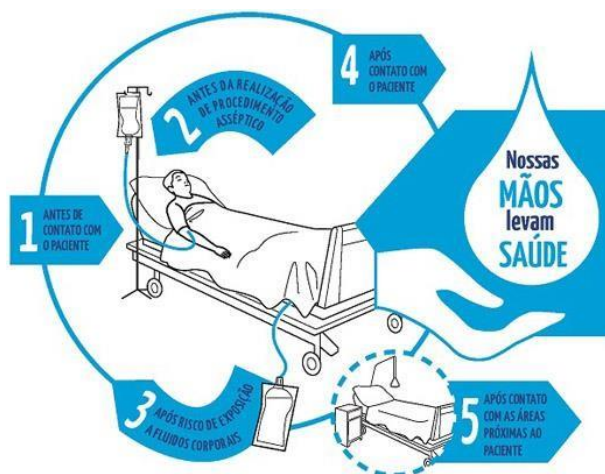
O projeto “Cirurgias seguras salvam vidas” da OMS prevê o desenvolvimento de ações que promovam a segurança em procedimentos cirúrgicos, dentre estas destaca-se a utilização de lista de verificação, para checagem de itens imprescindíveis para a segurança cirúrgica, protocolo de lateralidade e *Time out* (breve pausa da equipe assistencial juntamente com o paciente,

imediatamente antes da indução anestésica, para checagem de itens imprescindíveis para a cirurgia segura).

5.6.2.5 *Higienização de Mãos*

Apesar de ser considerado um desafio, existe uma medida muito simples que pode reduzir consideravelmente as infecções hospitalares: a higienização de mãos. A higienização de mãos pode ser realizada com água e sabão ou com solução alcoólica. Se houver sujidade visível nas mãos deve-se proceder à higienização com água e sabão.

É orientado a higienização das mãos, na assistência ao paciente, nos 5 momentos preconizados pela OMS, são eles:



5.6.2.6 *Prevenção de Quedas*

A ocorrência de quedas pode resultar em eventos adversos graves aos pacientes. Portanto a Unimed Resende adota ações para minimizar a ocorrência destes eventos, através da identificação de pacientes internados com risco de queda e uma série de orientações, tais como: manter grades de proteção elevadas, auxiliar na deambulação sempre que necessário, manter

área de circulação livre de mobília, manter campainha próximo ao paciente e orientar pacientes e familiares sobre o risco de queda existente.

Na ocorrência de quedas, nas dependências do estabelecimento, o paciente deve ser avaliado por um médico e devem ser realizados os registros no prontuário e sistema de notificações.

5.6.2.7 *Prevenção de Lesões por Pressão*

As lesões por pressão são consideradas como eventos adversos ocorridos no processo de hospitalização, que refletem de forma indireta a qualidade do cuidado prestado.

As práticas descritas em cada protocolo de segurança do paciente são orientadas aos prestadores conforme sua área de atuação.

5.6.2.8 *Comitê de Segurança do Paciente e Sistema de Notificações*

Em abril de 2013, foi lançado o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), pelo Ministério da Saúde, por meio da publicação da Portaria Nº 529/2013, que visa, especialmente, prevenir, monitorar e reduzir a incidência de eventos adversos nos atendimentos prestados, promovendo melhorias relacionadas à segurança do paciente e a qualidade dos serviços de saúde.

Ainda em 2013, com a finalidade de apoiar as medidas do PNSP, a Anvisa publicou a RDC Nº 36/2013, destacando a obrigatoriedade de constituição de NSP nos serviços de saúde.

A Unimed Resende atende a RDC Nº 36/2013, que define o Comitê de Segurança do Paciente como “a instância do serviço de saúde criada para promover e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente”, consistindo em um componente extremamente importante na busca pela qualidade das atividades desenvolvidas nos serviços de saúde.

A integração das diferentes instâncias que trabalham com riscos na instituição, considerando o paciente como sujeito e objeto final do cuidado em saúde, é considerada função CSP. Isto é, o paciente necessita estar seguro, independentemente do processo de cuidado a que ele está submetido. Ainda, consiste em tarefa do CSP promover a articulação dos processos de trabalho e das informações que impactem nos riscos ao paciente.

De acordo com a RDC Nº 36/2013, a instituição deve contar com sistema de notificações para registros de situações que envolvam a segurança do paciente.

A sistemática de notificações de eventos permite que colaboradores, médicos e prestadores façam registros de situações com potencial risco ao paciente, ou seja, circunstâncias notificáveis, quase falhas, incidentes sem e com dano ao paciente e queixa técnica. O CSP faz a investigação destes casos e atua no desenvolvimento e implantação de ações corretivas e/ou preventivas para minimizar a recorrência de novos casos, na busca de uma assistência e ambiente mais seguro.

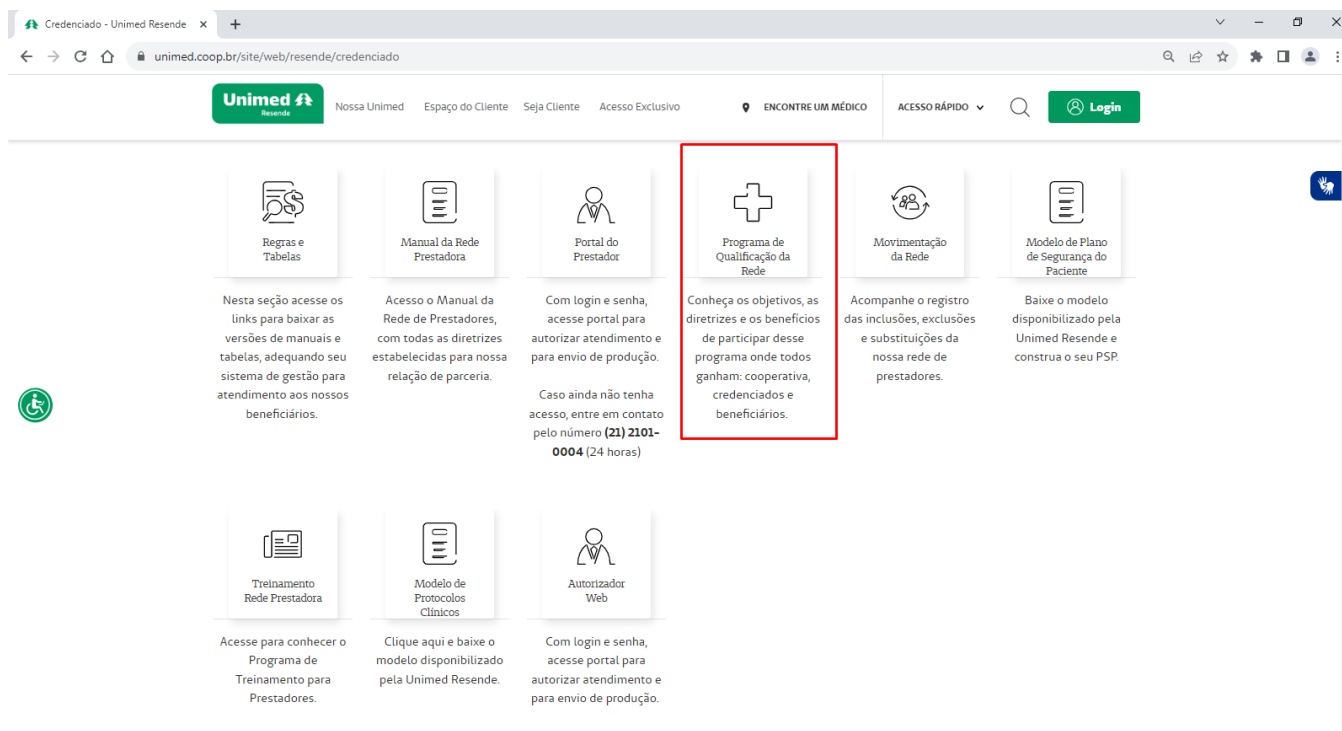
A notificação de eventos é uma responsabilidade de todos os profissionais, pois visa melhorar a segurança do paciente, minimizando os riscos relacionados à sua assistência e promovendo a melhoria contínua da assistência prestada.

5.7. CONFIDENCIALIDADE CLÍNICA

Todas as informações referentes ao estado de saúde do beneficiário - situação clínica, diagnóstico, prognóstico, tratamento e dados de carácter pessoal - são confidenciais, durante e mesmo após o término do contrato. Contudo, se o beneficiário der o seu consentimento e não houver prejuízos para terceiros, ou a lei o determinar, podem estas informações ser utilizadas. Este direito implica a obrigatoriedade do segredo profissional, a ser respeitado por todo o pessoal que desenvolve a sua atividade nos serviços de saúde. Inclusive o sigilo das informações é cláusula obrigatória em contrato que rege as relações da Unimed Resende com seus prestadores.

5.8. PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO UNIMED RESENDE





Tendo em vista as exigências definidas pelos órgãos regulamentadores e a preocupação constante que a Unimed Resende tem em garantir um atendimento seguro, confiável e qualificado, são desenvolvidas ações que incentivam a qualificação dos prestadores.

Uma delas é a visita de Qualificação. O objetivo da visita técnica de qualificação é acompanhar as ações e processos que podem ser aperfeiçoados pelos prestadores, qualificar a rede prestadora e avaliar a melhoria contínua dos serviços prestados por meios da avaliação de requisitos pré-estabelecidos e vinculados a adoção das boas práticas e excelência no atendimento.

As regras do programa estão disponíveis no site na área do credenciado:

5.9 Notivisa (Anvisa)

Previsto na portaria nº 1.660/2009, do Ministério da Saúde, para receber as notificações de eventos adversos (EA), que conforme definição do Ministério da Saúde trata-se de: *“qualquer efeito não desejado, em humanos, decorrente do uso de produtos sob vigilância sanitária”*, e com relação as queixas técnicas (QT): *“qualquer notificação de suspeita de alteração / irregularidade de um produto / empresa relacionada a aspectos técnicos ou legais, e que poderá ou não causar dano à saúde individual e coletiva”*. Estas notificações são registradas através da plataforma Web da ANVISA através do programa NOTIVISA (Sistema Nacional de Notificações para a Vigilância Sanitária).

As informações recebidas pelo NOTIVISA auxiliam na identificação de reações adversas ou efeitos não desejados dos produtos, que auxiliarão a aperfeiçoar o conhecimento sob um produto e a desenvolver ideias de melhorias sobre a aplicabilidade deles; permitindo que sejam promovidas ações de proteção à Saúde Pública, por meio de regulação dos produtos comercializados no país.

Os seguintes grupos da Vigilância Sanitária podem gerar notificações:

- Medicamentos;
- Vacinas e Imunoglobulinas;



- Artigos Médico – Hospitalares;
- Equipamentos Médico – Hospitalares;
- Produtos para Diagnóstico de uso *In Vitro*;
- Uso de Sangue ou Componentes;
- Cosméticos, produtos de higiene pessoal ou perfume;
- Saneantes;
- Agrotóxicos.
- Exemplos de notificações de **eventos adversos (EA)** que podem ser realizadas no NOTIVISA:
 - Reação adversa associada ao uso de algum medicamento;
 - Inefetividade terapêutica de algum medicamento;
 - Erros e medicação apenas quando houver danos à saúde (por exemplo, edema provocado pela má administração de um medicamento injetável);
 - Evento adverso decorrente do uso de artigo médico – hospitalar ou equipamento médico –hospitalar;
 - Reação transfusional decorrente de uma transfusão sanguínea;
 - Evento adverso decorrente do uso de um produto cosmético;
 - Evento adverso decorrente do uso de um produto saneante.
- Exemplos de notificações de **queixas técnicas (QT)** que podem ser feitas no NOTIVISA:
 - Produto (todos listados acima, exceto sangue e componentes) com suspeita de desvio de qualidade;
 - Produto com suspeita de estar sem registro;
 - Suspeita de produto falsificado;
 - Suspeita de empresa sem autorização de funcionamento;

Independentemente da existência de não conformidades, cada prestador de saúde, deve possuir o cadastro junto a ANVISA, de acordo com sua categoria.

5.10. Cadastro Notivisa

Para realizar/monitorar as notificações de eventos adversos (EA) e queixas técnicas (QT) associadas ao uso de produtos sob vigilância sanitária é necessário ter um cadastro junto a ANVISA.

Para realizar o cadastro basta seguir os passos disponíveis no site da ANVISA: <https://www1.anvisa.gov.br/cadastramento>

5.11. QUALISS – Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde

O QUALISS tem por objetivo aumentar o poder de avaliação e escolha dos beneficiários de planos de saúde frente à rede de prestadores da operadora, podendo optar pelos mais qualificados e, ao mesmo tempo, o QUALISS visa estimular a adesão, por parte dos prestadores, aos programas que os qualifiquem.

O programa consiste na fixação de atributos de qualificação relevantes para o aprimoramento da atenção à saúde oferecida pelos prestadores na saúde suplementar, sendo obrigatória a inclusão, por parte da operadora, dos atributos de qualificação de cada prestador em todo seu material de divulgação de rede



assistencial.

São atributos de Qualificação:

I – Prestadores de serviços hospitalares:

- a) Certificado de Acreditação emitido pelas Entidades Acreditadoras de Serviços de Saúde ou pelo INMETRO;
- 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;
- c) Certificado ou documento equivalente emitido pelas Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade;
- d) Notificação de eventos adversos pelo NOTIVISA/ANVISA; e
- 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 Acreditadoras de Serviços de Saúde ou pelo INMETRO;
- b) Certificado de Qualidade Monitorada obtido no PM-QUALISS, emitido pelas Entidades Colaboradoras;
- c) Certificado ou documento equivalente emitido pelas Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade;
- d) Notificação de eventos adversos pelo NOTIVISA/ANVISA; e
- 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;

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

- a) Notificação de eventos adversos pelo NOTIVISA/ANVISA;
- 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;
- c) Título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria;
- d) Residência em saúde reconhecida pelo MEC;
- e) Doutorado ou Pós-doutorado em saúde reconhecido pelo MEC;
- f) Certificado de Acreditação emitido pelas Entidades Acreditadoras 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; e
- 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
- e) Certificado ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO, quando abranger totalidade do escopo dos serviços de saúde prestados.

5.12. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA REDE CREDENCIADA

A Unimed Resende realiza anualmente a pesquisa de satisfação da rede, ela é focada na satisfação dos prestadores para com a Unimed Resende e as informações obtidas nas respostas contribuem para o relacionamento entre a operadora e a Rede Credenciada, com o intuito de melhoria contínua dos processos internos da operadora que impactam no atendimento das demandas do prestador.

5.13. TIPOS DE CLIENTE

A Unimed Resende possui dois tipos de clientes que possuem diferentes modalidades de vínculo com a cooperativa. Diferenciando a forma como as guias de atendimentos são cobradas da Unimed, o valor pago para o prestador em alguns casos.

A classificação dos clientes está distribuída na seguinte forma:

- 1) Clientes Unimed Resende:** são clientes em que a origem do contrato é Unimed Vale do Sinos, possuem determinações no contrato como: coparticipação no ato, em fatura, total ou parcial, podendo ser pagos na Unimed ou no prestador.
- 2) Clientes de Intercâmbio:** são clientes em que a origem do contrato está vinculada a outra Unimed, denominada no sistema Unimed como coirmã e que estão em atendimento na área de ação da Unimed Resende.

5.14. GUIAS DE ATENDIMENTO

As guias de atendimento utilizadas pela UR seguem o padrão TISS vigente definido pela ANS. Este formato de guia surgiu com o objetivo de garantir uma maior segurança na troca de informações entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviço.

As guias não podem ser rasuradas, isso pode inutilizar o documento. Se contiver alguma informação que está ilegível, esta deve ser corrigida de forma que não prejudique a autenticidade da guia. Caso seja necessário descrever alguma justificativa, que contenha objetivos técnicos, específicos de tratamento ao paciente, é necessário enviar relatório para análise da auditoria médica.

5.15. AUTORIZADOR WEB E CANAIS DE AUTORIZAÇÃO

Os atendimentos prestados para os clientes da Unimed precisam estar autorizados para que sejam realizados. A Unimed Resende fornece a sua rede prestadora o sistema Autorizador Web. Por meio dele, os prestadores podem autorizar os procedimentos de baixo risco: consulta, raios x, exames de sangue e USG e etc.

Além disso eles podem enviar o lote de produção para faturamento. O sistema fica disponível em:



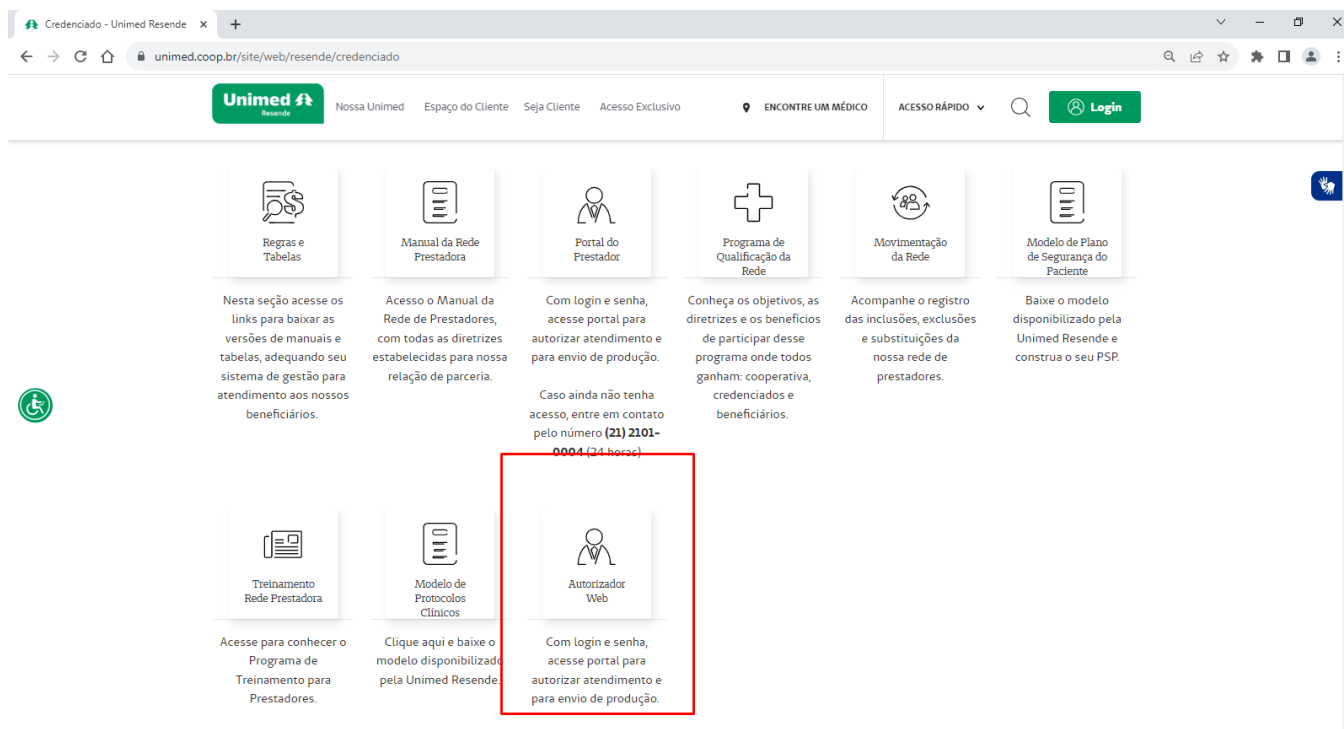
<https://www.unimed.coop.br/site/web/resende/credenciado>

Já para solicitações médicas em papel, a Unimed Resende possui os seguintes canais de autorização:

- presencialmente na sede da operadora
- excepcionalmente através dos e-mails

Cientes 247 recursoproprio247@unimedresende.coop.br

Intercâmbio intercambio@unimedresende.coop.br



The screenshot shows the 'Credenciado' page on the Unimed Resende website. The page features a navigation bar with the Unimed logo and various menu items. Below the navigation bar, there are several cards representing different services. The 'Autorizador Web' card is highlighted with a red box. The text on the 'Autorizador Web' card reads: 'Com login e senha, acesse portal para autorizar atendimento e para envio de produção.' Below this, it says 'Caso ainda não tenha acesso, entre em contato pelo número (21) 2101-0004 (24 horas)'.

No momento da solicitação de autorização, o prestador é responsável pela conferência do cartão Unimed o qual deverá ser acompanhado do documento de identidade do beneficiário.

Para os casos de negativa de solicitação de autorização, a justificativa será exibida no equipamento ou sistema disponibilizado com a indicação do motivo da negativa de acordo com as informações as regras da TISS definidas pela ANS.

Em caso de indisponibilidade do equipamento ou sistema, a autorização do procedimento deverá ser solicitada pelo próprio beneficiário na sede da Unimed Resende, localizada na Rua Nicolau Taranto, 239- Bairro Comercial/ Resende-RJ, no horário de 8:00 às 17:30h. ou através dos postos de atendimento abaixo:

Hospital Unimed Resende – Rua Elza da Silva Duarte ,71 – Bairro manejo- telefone (24) 2108.9912 no horário de 8:00 às 17:30h.

As autorizações são tratadas via telefone através do número 24 2108-8900, no horário comercial. Após o horário comercial, a solicitação será através da nossa Central de Relacionamento Unimed 24 horas no telefone 0800 970 9039.

Para os casos de urgências e emergências em horário não comercial, sábado, domingo e feriado, o prestador deverá entrar em contato com a nossa Central de Relacionamento Unimed 24 horas, através do telefone 0800 970 9039.

Para os procedimentos previamente autorizados, o prestador deverá exigir o cartão individual do beneficiário Unimed e documento de identificação para preenchimento e conferência de seus dados na guia de atendimento

autorizada. É necessário fazer a conferência dos dados do beneficiário mesmo que a guia TISS de atendimento possua senha de autorização consultar as solicitações médicas para execução e incluir os laudos dos exames realizados. Os laudos integrados são acessados pelos médicos cooperados que também utilizam o PEP.

5.16 SAC e Ouvidoria

O Serviço de Atendimento ao Cliente é acionado pelo telefone: 0800 970 9039, ele funciona como uma ferramenta de suporte para clientes Unimed Resende e Intercâmbio. Em caso de dúvida ou reclamação, entre em contato com o SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente e guarde o número do seu protocolo.

Se não ficar satisfeito com o resultado do atendimento, você ainda pode recorrer à Ouvidoria: <https://www.unimedresende.coop.br/ouvidoria/>

5.17 TABELA DE CODIFICAÇÃO DE EXAMES E PROCEDIMENTOS - TUSS

A tabela de codificação de exames e procedimentos utilizada pela Unimed Resende é a tabela TUSS, exigida pela ANS.

Importante salientar que constantemente ocorrem atualizações das codificações da tabela TUSS. Por esta razão é importante não manter a tabela impressa e sim consultar no portal de forma *online*.

Dúvidas sobre a utilização das informações pertinentes as tabelas podem ser enviadas para equipe da área de Prestadores através do e-mail redcredenciada@unimedresende.coop.br.

5.18 - FATURAMENTO

O prestador deverá encaminhar a cobrança de sua produção mensal no 1º dia útil do mês, em arquivo XML seguindo o padrão TISS. Para esta ação deverá baixar em seu computador um software para gerar os arquivos XML para a digitação de seu faturamento.

E encaminhá-lo através do portal através do link: <https://mv.unimedresende.coop.br:8444/mvautorizadorguias/> Informações como Resoluções, manuais e tabelas são disponibilizadas no Portal da Unimed Resende, através do link: <https://www.unimedresende.coop.br/manuais/>

Os canais de atendimento disponibilizados para tratativas:

Referente a regra TISS:

Telefones: 2108-8932/2108-8938

E-mail: tiss@unimedresende.coop.br

Referentes ao faturamento:

Telefones: 2108-8913/2108-8925/2108-8961

E-mail: credenciado.cm@unimedresende.coop.br

5.19 PAGAMENTO DO PRESTADOR

O pagamento do Prestador será último dia útil do mês após o recebimento da nota fiscal, posterior a data da entrega de sua produção sendo passível de glosa. Salienta-se que somente são realizados os pagamentos em contas de pessoa jurídica.

5.20 GLOSA

As glosas aplicadas à produção do prestador, devem estar de acordo com o padrão TISS vigente.

Caso o prestador não concorde com a glosa realizada, poderá recorrer fazendo recurso de glosa através do e-mail: recursodeglosa@unimedresende.coop.br

5.21 NOTA FISCAL



A nota fiscal deve ser enviada no máximo em até 2 (dois) dias após o e-mail enviado pelo setor financeiro da Unimed com a informação do valor para a emissão da nota.
Pedimos atenção ao prazo para evitar transtornos junto as obrigações acessórias enviadas a Receita Federal.

A Gestão de Rede Credenciada agradece a parceria estamos sempre à disposição!

