

Manual do **Prestador**

Unimed 

Vale do Caí/RS

Prezado Prestador,

Apresentamos o Manual de Prestadores da Unimed Vale do Caí, um recurso essencial que visa apoiá-lo na prestação de serviços de alta qualidade aos beneficiários do sistema Unimed. Pedimos que leia cuidadosamente e disponibilize este manual para toda a sua equipe.

Para obter mais informações sobre a Unimed Vale do Caí, nossos serviços e programas, visite nosso site:

LEIA o QR CODE
ao lado ou
clique aqui
para acessar!



Agradecemos sinceramente sua colaboração e parceria!

“
**O sucesso é
resultado da
colaboração
mútua!**
”

Índice

1. Bem-vindo a Unimed Vale do Caí

4

- 1.1 Filosofia Empresarial
- 1.2 Área de Atuação
- 1.3 Código de Conduta
- 1.4 Lei Geral de Proteção de Dados
- 1.5 Nossas Conquistas
- 1.6 Relatório de Gestão e Sustentabilidade

5

5

6

7

8

8

2. Ser Prestador Unimed Vale do Caí

10

- 2.1 Dimensionamento de Rede
- 2.2 Credenciamento
- 2.3 Documentação
 - 2.3.1 Atualização/Manutenção regularidade documental
 - 2.3.2 Atualização de Dados Cadastrais
- 2.4 Extensão de Credenciamento
- 2.5 Suspensão e Descredenciamento
- 2.6 Resoluções Normativas

10

11

12

12

12

13

13

13

3. Segurança do Paciente

15

- 3.1 Comissão do Núcleo de Segurança do Paciente e Notificações
- 3.2 Confidencialidade Clínica

16

16

4. Qualificação da Rede Prestadora

18

- 4.1 Acreditação Hospitalar
- 4.2 NOTIVISA
- 4.3 QUALISS – Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde
- 4.4 Avaliação de Desempenho dos Prestadores
- 4.5 Incentivo Financeiro

19

20

21

21

23

5. Remuneração

24

- 5.1 Entrega da Produção
- 5.2 Relatório
- 5.3 Nota Fiscal
- 5.4 Pagamento
- 5.5 Reajuste de Contrato

25

25

25

25

25

6. Fale Conosco

27



1. Bem-vindo à Unimed Vale do Caí

1.1 Filosofia Empresarial

Negócio

Prover soluções em saúde junto com você

Missão

Cuidar da saúde das pessoas com qualidade e sustentabilidade

Visão

Ser reconhecida como a melhor experiência em serviços de saúde até 2027

Valores e Crenças

- Ética e transparência nas suas ações e relações
- Compromisso com os princípios cooperativistas
- Valorização das pessoas
- Melhoria contínua e estímulo à inovação
- Satisfação dos clientes
- Sustentabilidade econômica, social e ambiental
- Segurança na prestação de assistência à saúde
- Responsabilidade com o sigilo e a proteção da informação

Política de Qualidade

Comprometimento com a melhoria contínua dos processos, gerando satisfação aos clientes e promovendo soluções em saúde.

Política de Sustentabilidade

Fortalecer o compromisso com a sustentabilidade do negócio, preservando o meio ambiente e contribuindo com o meio social.

1.2 Área de Atuação

Estamos sediados na região de Montenegro, e temos nossa área de atuação para todo o Brasil por meio do intercâmbio, utilizando a rede credenciada das nossas cooperativas coirmãs e parceiros credenciados. Essa abordagem permite um atendimento abrangente e eficiente aos nossos beneficiários em diversas localidades do país.



Nossas Unidades

- | | |
|--|---|
| 1 Sede da Operadora
Rua Osvaldo Aranha, 1315
Centro – Montenegro – RS | 2 Hospital Unimed Vale do Caí
Avenida Júlio Renner, 450
Cinco de Maio – Montenegro – RS |
| 3 SOU – Saúde Ocupacional Unimed
Rua Osvaldo Aranha, 1331
Centro – Montenegro – RS | 4 SOU – Saúde Ocupacional Unimed
Unidade Polo Petroquímico
Rincão dos Pinheiros, TF 10 – KM 32 |
| 5 Unidade Regional de Salvador do Sul
Rua Elda Trevisan, 15
Salvador do Sul – RS | 6 Unidade Regional de Feliz
Rua João Ruschel, 177
Centro – Feliz – RS |
| 7 Unidade Regional de São Sebastião do Caí
Rua 13 de Maio, 833 Sala 1
São Sebastião do Caí – RS | 8 Unidade Regional de Bom Princípio
Rua das Hortênsias, 31 – Sala 05
Bom Princípio – RS |

1.3 Código de Conduta

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 do que um simples documento, o código deve nortear todas as relações que fazem parte de um relacionamento profissional e ser reflexo de nossas condutas.

No caso de um profissional se deparar com uma situação em que não haja orientações claras, políticas, processos estabelecidos ou liderança imediata para orientação, é recomendado que ele se guie pelas diretrizes estabelecidas neste documento.

Este Código de Conduta se aplica a todos os profissionais, independentemente de sua posição, função ou tempo de serviço na Unimed Vale do Caí. Ele também é válido para todos os fornecedores, prestadores e parceiros, quando atuarem em nome da cooperativa ou a representando de alguma forma.

É dever de cada um agir com integridade no local de trabalho, tanto em relação às suas próprias ações quanto às dos demais com quem interage. Caso surjam dúvidas ou sejam identificadas situações que violem os princípios estabelecidos neste Código, é fortemente encorajado que sejam reportadas através do Canal de Denúncias.



LEIA o QR CODE
ao lado ou
clique aqui
para acessar!



1.4 Lei Geral de Proteção de Dados

LGPD é a sigla utilizada para referenciar a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018), que estabelece regras sobre a coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo penalidades para quem não cumpri-las.

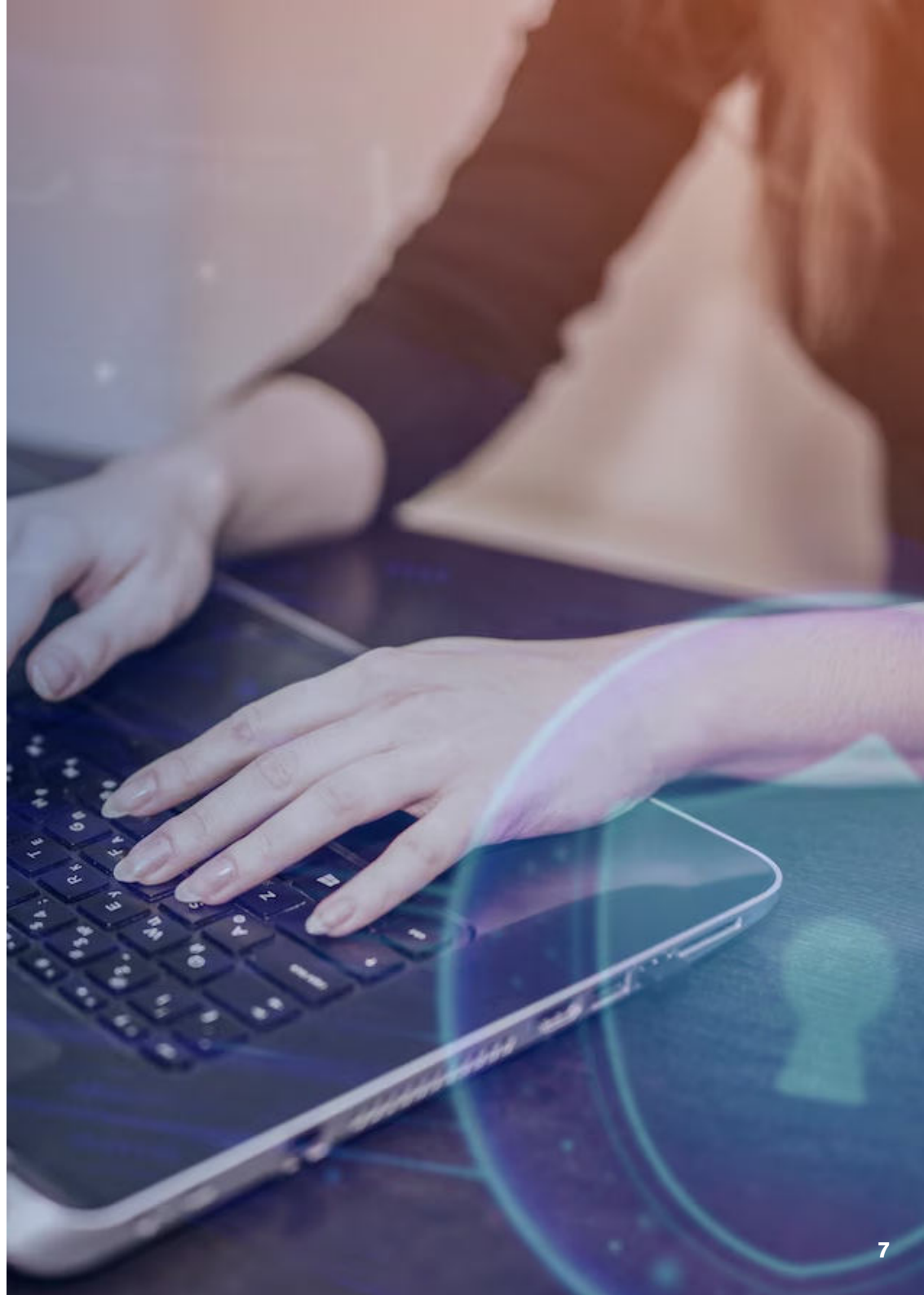
A quem se aplica

Do ponto de vista material, a LGPD se aplica a qualquer pessoa ou empresa, seja pública ou privada, que realize o tratamento de dados pessoais, tanto em meio digital quanto físico.

Para garantir que a Unimed Vale do Caí esteja em conformidade com a lei, é essencial que sua rede de prestadores também observe as diretrizes e práticas relacionadas à proteção dos dados pessoais. **Isso inclui:**

- Zelar pela proteção dos dados pessoais dos usuários de seus serviços assistenciais, assegurando-lhes o exercício de seus direitos estabelecidos na LGPD, quando aplicável.
- Realizar tratamentos corretos, íntegros e informados dos dados pessoais em prontuários eletrônicos e físicos, presentes em bancos de dados estruturados, assim como aqueles contidos em planilhas, e-mails, aplicativos de vídeoconferência, drives de armazenamento, entre outros.
- Adotar uma abordagem preventiva e proativa em relação aos dados pessoais que trata, implementando uma cultura de privacidade desde o desenvolvimento de novos fluxos de processos, sistemas novos e atualização dos existentes.
- Garantir, em todos os processos de tratamento de dados pessoais, o cumprimento das melhores práticas de gestão e governança de dados, das políticas internas de privacidade, bem como do sigilo e da confidencialidade.
- Exigir que cada colaborador tenha seus respectivos usuários e senhas individuais.

Portanto, a Unimed Vale do Caí recomenda a todos os que tratam dados pessoais de seus clientes que se ajustem às exigências quanto ao tratamento dos dados e às regulamentações da ANPD (Autoridade Nacional de Proteção de Dados), sob pena da aplicação de sanções administrativas previstas na legislação.



1.5 Nossas Conquistas

Nossas principais conquistas e reconhecimentos reforçam a qualidade do nosso atendimento e alinhados às boas práticas internacionais. Estamos atentos aos impactos que nossos produtos e serviços possam gerar nas dimensões econômica, social e ambiental.



LEIA o QR CODE
ao lado ou
clique aqui
para acessar!



1.6 Relatório de Gestão e Sustentabilidade

No Relatório de Gestão e Sustentabilidade, são apresentados os resultados-chave abrangendo aspectos econômicos, sociais, ambientais e de governança, além da gestão dos fornecedores e prestadores da cooperativa. O Relatório de Gestão e Sustentabilidade está disponível em nosso site.



LEIA o QR CODE
ao lado ou
clique aqui
para acessar!





2. Ser Prestador Unimed Vale do Caí

2. Ser Prestador Unimed Vale do Caí

A Unimed Vale do Caí denomina como Prestadores as pessoas jurídicas incorporadas à sua rede assistencial, com vínculo necessariamente contratual, que prestam serviços de atenção à saúde.

Quero ser prestador

LEIA o QR CODE
ao lado ou
clique aqui
para acessar!



2.1 Dimensionamento de Rede

A Unimed Vale do Caí determina o número de prestadores de serviços através de critérios quantitativos e estruturais, que levam em conta as necessidades de saúde dos beneficiários, bem como o perfil demográfico e epidemiológico, baseando-se no dimensionamento da rede.

Este processo inclui avaliações técnicas para garantir a suficiência da rede credenciada e critérios qualitativos para assegurar a qualidade dos serviços. Quando há necessidade de expandir a rede de atendimento, prioriza-se os prestadores já estabelecidos para fortalecer as parcerias existentes.

No entanto, ao considerar novos credenciamentos ou extensões, os critérios incluem avaliação econômico-financeira, documentação, capacidade operacional e qualificação equivalente.



2.2 Credenciamento

O credenciamento de pessoa jurídica é realizado conforme as seguintes etapas:

Avaliação de necessidades

A partir do dimensionamento de rede

Avaliação documental

Avaliação técnica

Contratualização

Apresentação da Unimed

Para registrar seu interesse, **clique aqui** e acesse a página.:



2.3 Documentação

A apresentação da documentação da empresa é essencial para a realização, regularização e manutenção do contrato com a Unimed Vale do Caí. A ausência dessa documentação compromete a regularidade do contrato e a continuidade da prestação de serviço. Toda a documentação do prestador é arquivada em formato digital na ferramenta interna de uso, denominada Prime, da Unimed Vale do Caí e Unimed Central RS.

HOSPITAIS

- Cópia do RG ou Carteira do Conselho Profissional e CPF dos Responsáveis legais
- Ofício com o nome, número do RG e do CPF dos demais componentes da Diretoria e do conselho de administração
- Relação dos locais e horários de atendimento
- Cópia do Alvará de Localização
- Cópia do Alvará da Vigilância Sanitária
- Cópia do Diploma do Responsável Técnico
- Cópia dos Diplomas dos demais Profissionais

LABORATÓRIOS

- Cópia do Alvará de Localização
- Cópia do Alvará da Vigilância Sanitária
- Cópia do Diploma do Responsável Técnico
- Cópia dos Diplomas dos Profissionais
- Cópia do RG e CPF dos sócios

FISIOTERAPIA

- Cópia do Alvará de Localização
- Cópia do Alvará da Vigilância Sanitária
- Cópia do Diploma do Responsável Técnico
- Cópia dos Diplomas dos demais Profissionais
- Cópia do RG e CPF dos sócios

2.3.1 Atualização/manutenção regularidade documental

É essencial manter a documentação regularizada. O prestador receberá notificações por e-mail do endereço **sistemas@unimedmercosul.com.br** antes do vencimento. Se a atualização não for realizada durante este período, o setor de Prestadores entrará em contato. Além disso, os protocolos de renovação não devem ultrapassar 6 meses.

2.3.2 Atualização de Dados Cadastrais

A atualização dos dados da empresa é de extrema importância. Qualquer alteração deve ser comunicada à área de Prestadores através do e-mail **credenciados@unimedvaledocai.com.br**, considerando a atualização nos sistemas da Unimed Vale do Caí e, especialmente, no Guia Médico. A modificação do CNPJ implica no processo de descredenciamento e posterior credenciamento.

Observação:

Critério de Desempate: Em caso de mais de um prestador na mesma área de abrangência será pautado com a Diretoria Executiva para deferimento de desempate.

2.4 Extensão de Credenciamento

Após o credenciamento, o prestador tem o direito de solicitar, quando necessário, a extensão para novas unidades ou procedimentos. Essa solicitação deve ser formalizada à área de Prestadores, enviando uma proposta para o e-mail **credenciados@unimedvaledocai.com.br**.

A solicitação será avaliada com base no dimensionamento da rede de atendimento. Isso inclui considerações sobre a relação entre o número de beneficiários dos planos e a disponibilidade de serviços. O Analista de Prestadores examina a viabilidade técnica da solicitação e responde dentro de até 30 dias, fornecendo ou a recusa ou o formulário para extensão de credenciamento.

2.5 Suspensão e Descredenciamento

O descredenciamento pode ser iniciado pela Unimed Vale do Caí, pelo próprio prestador ou por ambas as partes. Os motivos que podem levar a Unimed Vale do Caí a decidir pelo descredenciamento são:

- Não cumprimento das cláusulas contratuais;
- Baixo desempenho nos índices de avaliação;
- Falha na entrega da documentação da empresa;
- Decisões relacionadas a negócios, estratégias ou licitações, entre outros, conforme definido pela Resolução Normativa nº 567 da ANS.

O descredenciamento também pode ser iniciado pelo prestador, mediante solicitação. Após a decisão de descredenciamento, é observado o período de aviso prévio estipulado no contrato. A parte responsável pelo descredenciamento providencia o documento de rescisão contratual.

Uma vez formulada e entregue a rescisão, o descredenciamento do prestador é divulgado no site da Unimed Vale do Caí, conforme exigido pela ANS, para conhecimento público.

2.6 Resoluções Normativas

- ✓ 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 567, de 16 de dezembro de 2022 – Dispõe sobre a substituição de prestadores de serviços de atenção à saúde não hospitalares.
- ✓ Resolução Normativa – RN 503, de 30 de março de 2022 – 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, dá outras providências e revoga as Resoluções Normativas nº 363, de 11 de dezembro de 2014 e nº 436, de 28 de novembro de 2018.
- ✓ Resolução Normativa – RN 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 512, de 31 de março de 2022 – 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 e revoga as Resoluções Normativas nº 364, de 11 de dezembro de 2014 e nº 391, de 04 de dezembro de 2015.
- ✓ 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 – Aprova as Normas Regulamentadoras – NR – do Capítulo V, Título II, da Consolidação das Leis do Trabalho, relativas a Segurança e Medicina do Trabalho.



3. Segurança do Paciente

3. Segurança do Paciente

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define segurança do paciente como "a redução do risco de danos desnecessários associados à atenção à saúde até um mínimo aceitável". Isso inclui uma abordagem integrada que aborda aspectos relacionados à prevenção, detecção e resposta a eventos adversos que podem resultar em danos aos pacientes durante a prestação de cuidados de saúde.

A Portaria do Ministério da Saúde nº 529, de 2013, estabelece o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), reconhecendo a importância de desenvolver estratégias para reduzir a incidência de eventos adversos na prestação de cuidados de saúde. O programa visa oferecer orientações e ações direcionadas aos gestores, profissionais de saúde e usuários, com o objetivo de promover a segurança do paciente.

Na Unimed Vale do Caí, a segurança do paciente é prioridade e para lhe apoiar nesta jornada, elaboramos a Cartilha de Segurança do Paciente para Prestadores. Nela você encontra informações sobre o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP), o Plano de Segurança do Paciente (PSP), a Notificação de Eventos Adversos (EA), as Metas de Segurança, os Protocolos e Diretrizes Clínicas, os Indicadores de Segurança do Paciente, entre outras informações relevantes.

LEIA o QR CODE
ao lado ou
clique aqui
para acessar!



De acordo com a RDC 36/2013, a implementação do Plano de Segurança do Paciente tem como objetivo guiar as ações relacionadas à segurança do paciente na instituição. Isso visa promover uma melhoria contínua nos processos de cuidado e na utilização de tecnologias de saúde, além de disseminar uma cultura de segurança, integrar os processos de gestão de risco e garantir as boas práticas de funcionamento do serviço de saúde.

O desenvolvimento e a implementação de Protocolos Clínicos são fundamentais para a qualidade das decisões clínicas e para padronizar condutas, resultando na redução da mortalidade e morbidade e no aumento da segurança do paciente. Os Protocolos na área da saúde consistem em registros padronizados de procedimentos, rotinas de cuidados e ações de gestão de um determinado serviço. Eles são baseados em evidências científicas e orientam fluxos, condutas e procedimentos para promover um cuidado seguro ao paciente.

Assim como os protocolos, os indicadores desempenham um papel crucial no processo de qualidade, identificando oportunidades de melhoria. O acompanhamento dos indicadores é feito de forma planejada e sistemática, permitindo a identificação de problemas para aprimorar os processos de saúde.

Em abril de 2013, o Ministério da Saúde lançou o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) por meio da Portaria Nº 529/2013. Este programa visa prevenir, monitorar e reduzir a incidência de eventos adversos nos atendimentos prestados, promovendo melhorias na segurança do paciente e na qualidade dos serviços de saúde.

3.1 Comissão do Núcleo de Segurança do Paciente e Notificações

A Unimed Vale do Caí possui a Comissão de Segurança do Paciente, em conformidade com a RDC Nº 36/2013, que define essa comissão como uma instância criada para impulsionar e apoiar a implementação de ações voltadas à segurança do paciente. A Comissão é um componente fundamental na busca pela qualidade das atividades desenvolvidas nos serviços de saúde.

O papel essencial da Comissão é integrar as diferentes áreas que lidam com riscos na instituição, colocando o paciente como sujeito e objeto primordial do cuidado em saúde. Garantir a segurança do paciente, independentemente do processo de cuidado ao qual está submetido, é uma prioridade. Além disso, a Comissão é responsável por promover a articulação entre os processos de trabalho e as informações relevantes que impactam nos riscos ao paciente.

Conforme estabelecido na RDC Nº 36/2013, é requerido que a instituição disponha de um sistema de notificações para registrar situações relacionadas à segurança do paciente. Na Unimed Vale do Caí, implementamos uma sistemática de notificações de eventos que permite que colaboradores, médicos e prestadores internos registrem circunstâncias que possam representar um risco potencial ao paciente. Essas notificações podem abranger quase falhas, incidentes com ou sem dano ao paciente, bem como queixas técnicas.

Nosso Comitê de Segurança do Paciente é encarregado de investigar esses casos e de desenvolver e implementar ações corretivas e/ou preventivas para reduzir a probabilidade de ocorrência de novas situações semelhantes. Nosso objetivo é promover um ambiente de assistência mais seguro e garantir uma melhor qualidade de atendimento ao paciente.

O sistema de notificações está acessível em todos os computadores da instituição, sendo disponibilizado através de uma ferramenta online acessível por meio de um ícone na área de trabalho.

Tipo de notificação:

Descrever o que deve ser notificado!



3.2 Confidencialidade Clínica

Todas as informações relacionadas ao estado de saúde do beneficiário, incluindo sua condição clínica, diagnóstico, prognóstico, tratamento e dados pessoais, são tratadas como confidenciais durante e após o término do contrato. No entanto, essas informações podem ser utilizadas se o beneficiário consentir e não houver prejuízos para terceiros, ou se exigido por lei. Este direito implica na garantia do sigilo profissional, que deve ser respeitado por todo o pessoal envolvido nos serviços de saúde.

O sigilo das informações é uma cláusula obrigatória nos contratos que regem as relações entre a Unimed Vale do Caí e seus prestadores. A adoção do prontuário eletrônico é considerada uma inovação administrativa que permite a reorganização dos processos administrativos. Além das muitas vantagens em relação ao prontuário em papel, destacam-se a segurança das informações e a melhoria na qualidade do atendimento ao paciente. Isso também possibilita um melhor gerenciamento dos recursos e aprimoramento dos processos administrativos e financeiros.



4. Qualificação da Rede Prestadora

4. Qualificação da Rede Prestadora

Em conformidade com as exigências dos órgãos reguladores e o compromisso contínuo da Unimed Vale do Caí em proporcionar um atendimento seguro e de qualidade, são implementadas iniciativas para promover a capacitação dos prestadores de serviços.

A área de Prestadores organiza eventos, cursos e treinamentos ao longo do ano, com o intuito de aproximar e qualificar os prestadores. Em colaboração com instituições e departamentos internos da cooperativa, a área de Prestadores realiza parcerias para oferecer capacitação, especialmente em áreas identificadas como carentes durante avaliações.

A divulgação e inscrições para esses eventos são coordenadas pela área de Prestadores, utilizando comunicações por e-mail e, quando necessário, por telefone. Os conhecimentos adquiridos são aplicáveis de forma ampla dentro do ambiente corporativo, beneficiando pacientes, médicos, prestadores e fornecedores.

Essa prática está alinhada com a necessidade do mercado em busca constante de qualificação e também atende às diretrizes estabelecidas pela Resolução Normativa 510/2022 da ANS. Essa resolução institui o Programa de Divulgação da Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar, monitorado pela própria ANS.

O objetivo deste programa é utilizar indicadores para monitorar a qualidade dos cuidados prestados e identificar os padrões de referência que impulsionem a melhoria contínua dos processos, visando alcançar os melhores resultados em saúde. Para isso, a resolução estabelece que cada prestador seja avaliado nos seguintes critérios de qualificação:

a) Acreditação de serviços de saúde com identificação da entidade acreditadora

b) Participação no NOTIVISA da ANVISA

c) Participação no Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar – QUALISS, quando Hospitais

Embora a participação nos programas de qualificação seja voluntária para os prestadores, a Unimed Vale do Caí busca alcançar a adesão de todos eles. Isso porque a adesão integral aumenta a segurança e confiabilidade dos atendimentos, melhorando a capacidade de escolha dos beneficiários e das instituições, ao mesmo tempo em que fortalece nossa parceria com os prestadores.





4.1 Acreditação Hospitalar

Segundo a definição da Organização Nacional de Acreditação (ONA), a acreditação é um sistema voluntário, periódico e confidencial de avaliação e certificação da qualidade dos serviços de saúde. Seu objetivo primordial é promover a melhoria contínua dos processos, por meio da análise e aplicação de metodologias que visam alcançar a excelência.

Principais benefícios da Acreditação, de acordo com a ONA:

- Segurança para os pacientes e profissionais;
- Qualidade da assistência;
- Construção de equipe e melhoria contínua;
- Instrumento de gerenciamento;
- Critérios e objetivos concretos adaptados à realidade brasileira.

4.2 NOTIVISA

De acordo com a portaria nº 1.660/2009 do Ministério da Saúde, a recepção de notificações de eventos adversos (EA) e queixas técnicas (QT) é prevista para ser realizada por meio do programa NOTIVISA (Sistema Nacional de Notificações para a Vigilância Sanitária), conforme definido pelo próprio Ministério da Saúde. Eventos adversos são descritos como quaisquer efeitos indesejados em seres humanos decorrentes do uso de produtos sob vigilância sanitária. Quanto às queixas técnicas, referem-se a qualquer notificação de suspeita de alteração ou irregularidade em um produto ou empresa, relacionada a aspectos técnicos ou legais, que possa ou não causar danos à saúde individual ou coletiva. Essas notificações são registradas por meio da plataforma web da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária).

O NOTIVISA desempenha um papel fundamental na identificação de reações adversas ou efeitos não desejados de produtos, contribuindo para aprimorar o entendimento sobre eles e desenvolver melhorias em sua aplicabilidade. Essas informações permitem a implementação de ações para proteger a saúde pública por meio da 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

Cada prestador de saúde deve estar cadastrado junto à ANVISA, conforme sua categoria. Após o registro de notificações no NOTIVISA, o prestador deve enviar um comprovante à área responsável para que seu atributo de qualificação seja adicionado ao guia médico.

4.3 QUALISS – Programa de Qualificação de Prestadores de Serviços de Saúde

O QUALISS tem como objetivo principal fortalecer o poder de avaliação e escolha dos beneficiários de planos de saúde em relação à rede de prestadores da operadora, como a Unimed Vale do Caí. Isso permite que os beneficiários optem pelos prestadores mais qualificados, ao mesmo tempo em que o programa incentiva a adesão dos prestadores a iniciativas de qualificação.

O programa define atributos de qualificação essenciais para aprimorar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos pelos prestadores no âmbito da saúde suplementar. A operadora é obrigada a incluir os atributos de qualificação de cada prestador em todo o material de divulgação da sua rede assistencial.

Prestadores de Serviços Hospitalares e Prestadores de Serviços Auxiliares de terapia e clínicas ambulatoriais – SADT:

- a) Acreditação – com identificação da Acreditadora
- b) Notivisa – da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa

Profissionais da saúde ou pessoas jurídicas que prestam serviços em consultórios:

- a) Participação no Notivisa da Anvisa
- b) Pós-Graduação com no mínimo 360hs, exceto médicos (opcional)
- c) Residência em Saúde reconhecida pelo MEC
- d) Título de especialista outorgado pela sociedade de especialidades e/ou conselho profissional

4.4 Avaliação de Desempenho dos Prestadores

A Unimed Vale do Caí, com o propósito de assegurar a integridade e excelência dos serviços fornecidos por seus prestadores, realiza avaliações periódicas desses parceiros. Essas avaliações são adaptadas às necessidades específicas de cada tipo de prestador, visando garantir a adequação e eficácia dos serviços prestados, o que, por sua vez, contribui para a segurança dos pacientes.

O objetivo principal dessas avaliações é compreender o ambiente físico das instalações onde os pacientes do Sistema Unimed recebem atendimento, além de avaliar e compartilhar informações sobre os processos em vigor. Os critérios e itens de avaliação são detalhadamente descritos nos formulários correspondentes.



Os formulários de avaliação de prestadores abordam diversas áreas fundamentais, incluindo:

- 1 Documentação:** Esta seção engloba os aspectos legais necessários para a operação da empresa, bem como itens relacionados à segurança e saúde dos colaboradores.
- 2 Qualidade:** Aqui são avaliados os controles e ferramentas utilizados para garantir a qualidade dos serviços prestados, assim como o cumprimento das práticas exigidas por lei.
- 3 Segurança do paciente e Informação:** Esta dimensão contempla ações destinadas a reduzir os riscos para os pacientes e evitar eventos adversos, além de aspectos específicos da atividade da empresa relacionados à segurança do paciente.

Dentro dessas áreas, existem requisitos obrigatórios que o prestador deve cumprir, tais como:

- A** Possuir certidão de regularidade técnica.
- B** Manter laudos de manutenção dos equipamentos (quando aplicável).
- C** Garantir a confidencialidade das informações clínicas.
- D** Assegurar a identificação adequada do paciente.

A equipe responsável pela avaliação é formada por membros da área de Prestadores, Qualidade e Assistencial. As avaliações são realizadas a cada dois anos, de forma presencial, e os requisitos são aplicados por meio dos formulários. Antes do início de um novo ciclo de avaliação, os prestadores são notificados por e-mail.

Nível de Segurança	Notas	Periodicidade das Visitas
III	80% - 100%	Bianual
II	51% - 79%	Anual
I	Menor 50%	120 dias

Prestadores que obtiverem nota abaixo de 70%: caso não seja identificada evolução nas melhorias propostas será encaminhado relatório para análise da Diretoria da Unimed Vale do Caí, ficando o prestador sujeito ao descredenciamento.

As avaliações têm como principal objetivo impulsionar a qualidade e estreitar a parceria entre a Unimed Vale do Caí e seus prestadores. Como parte desse compromisso, ao final de cada ciclo, os melhores prestadores são homenageados em um evento promovido pela Unimed Vale do Caí. Essa é uma oportunidade valiosa para a cooperativa reconhecer e celebrar seus parceiros, destacando suas qualidades distintivas e compromisso com a excelência.

4.5 Incentivo Financeiro

Para incentivar a adoção de indicadores de qualidade e segurança do paciente, assim como o uso de diretrizes clínicas e protocolos clínicos e de segurança do paciente, a Unimed Vale do Caí oferece incentivos financeiros aos prestadores com base na classificação da avaliação:

- **Prestadores classificados como nível III**, que demonstram excelência em indicadores de qualidade e segurança do paciente, além do uso de diretrizes e protocolos clínicos, receberão uma bonificação cujo valor será determinado no orçamento.
- **Prestadores classificados como nível II e I** receberão a restituição da anuidade da Responsabilidade Técnica da Pessoa Jurídica do ano vigente, com um limite estabelecido de acordo com o orçamento.

Os prestadores elegíveis para esses incentivos receberão uma comunicação individual detalhando as informações pertinentes.



5. Remuneração



5.1 Entrega da Produção

É necessário encaminhar as guias físicas à Unimed para o processo de faturamento, **sendo obrigatória sua entrega para a realização do pagamento**. As guias de atendimento devem ser apresentadas devidamente preenchidas e assinadas pelos beneficiários que receberam os serviços do prestador. **É importante ressaltar que não serão aceitas guias físicas de atendimento que apresentem rasuras**, tais como o uso de corretivo ou modificações nos dados iniciais da guia, como por exemplo, a correção de números incorretos sobrepostos, entre outros.

O período estabelecido para enviar a produção segue o calendário que foi previamente disponibilizado pela Unimed.

5.2 Relatório

A Unimed enviará o relatório de produção contendo informações sobre os atendimentos realizados, eventuais glosas e os dados necessários para a emissão de nota fiscal até o último dia útil do mês subsequente.

5.3 Nota Fiscal

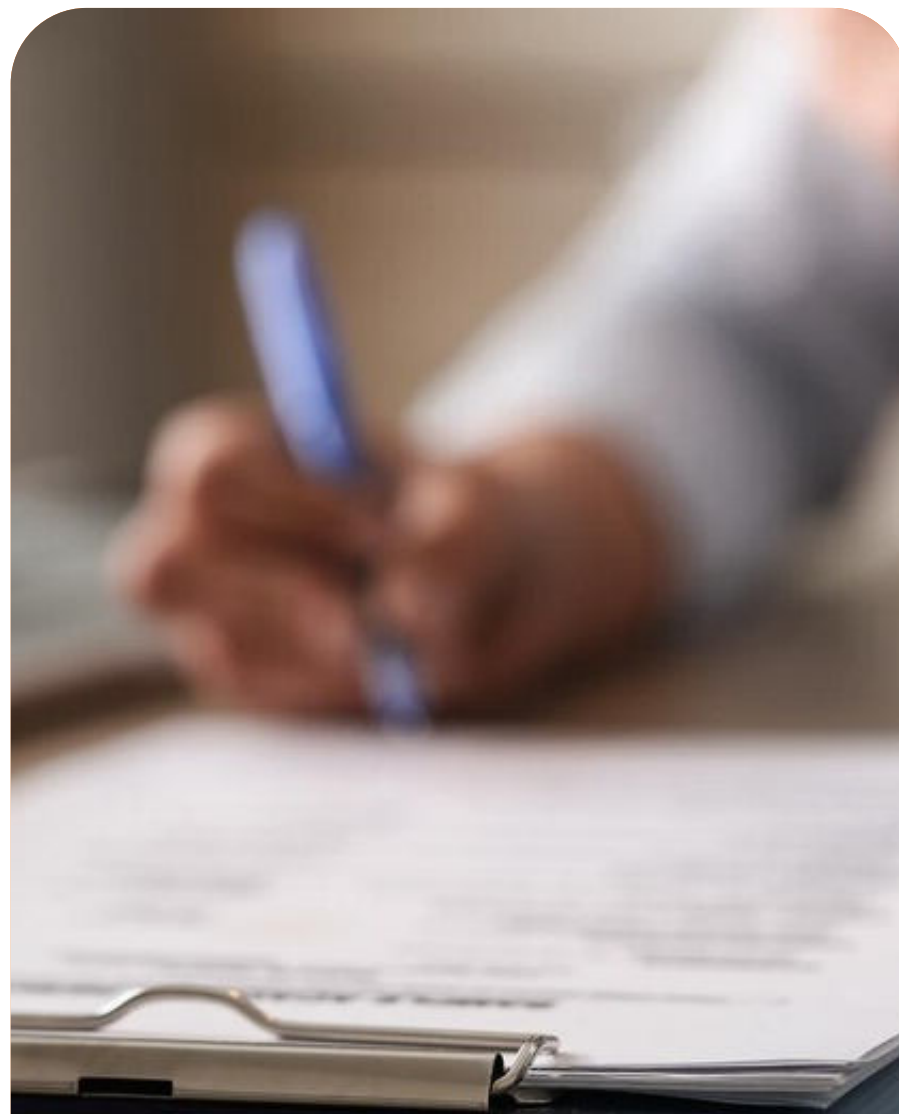
A entrega da Nota Fiscal deve ser feita até o dia 10 de cada mês. As notas fiscais são recebidas pela equipe de Contas e encaminhadas para o setor de Contabilidade. É importante ressaltar que a não apresentação da nota fiscal impossibilita o pagamento integral da produção referente ao mês seguinte.

5.4 Pagamento

Após a análise da produção e o recebimento da nota fiscal, a Unimed Vale do Caí efetua o pagamento no dia 24 do mês subsequente ao atendimento. O pagamento é realizado por meio de depósito na conta bancária indicada pelo prestador. Destaca-se que os pagamentos são exclusivamente realizados em contas de pessoa jurídica.

5.5 Reajuste de Contrato

Após a análise da produção e o recebimento da nota fiscal, a Unimed Vale do Caí efetua o pagamento no dia 24 do mês subsequente ao atendimento. O pagamento é realizado por meio de depósito na conta bancária indicada pelo prestador. Destaca-se que os pagamentos são exclusivamente realizados em contas de pessoa jurídica.



A photograph of two women in a modern office setting. The woman on the right, with dark hair and a white sweater, is smiling and looking towards the other woman. Her hands are clasped together. The woman on the left, with brown hair in a bun and a light-colored sweater, is seen from the back, looking towards the first woman. A laptop is visible in the foreground. The background shows office furniture and a plant.

5. Fale Conosco

6. Fale Conosco

O setor de Prestadores é responsável pela gestão das demandas internas e externas dos prestadores associados à cooperativa Unimed Vale do Cai. Para obter informações, esclarecer dúvidas, fazer solicitações, iniciar processos de credenciamento, enviar elogios, registrar reclamações ou para outras necessidades, entre em contato conosco:



E-mail:
credenciados@unimedvaledocai.com.br



Telefone:
(51) 3632-0900 | Ramal 2218



WhatsApp:
(51) 9.9865-8932



