

# MANUAL DA REDE PRESTADORA

## Diretoria Executiva

### Gestão 2024 - 2027

Dr. Bruno Eduardo de Camargo - Presidente;  
Dr. Renato Livio De Marchi - Diretor Administrativo-Financeiro;  
Dra. Maria Emília Costa - Diretora de Provimento de Saúde.

### PALAVRAS DA DIRETORIA EXECUTIVA

Objetivando oferecer um guia fácil que possibilite o conhecimento do processo de credenciamento, manutenção, qualificação e descredenciamento da Rede Prestadora da Unimed Paranavaí, bem como com vistas a estabelecer padrões de conduta que corroborem para o adequado relacionamento entre as partes envolvidas nos processos citados, com satisfação, apresentamos o Manual da Rede Prestadora da nossa Cooperativa.

Somos conhecedores do quanto os nossos Prestadores contribuem para a entrega da assistência de qualidade aos beneficiários Unimed e, aqui, deixamos afetuosos agradecimentos pelos serviços prestados.

A Unimed de Paranavaí se mantém à disposição.

Desejamos uma excelente leitura a todos!

Cordialmente,

Dr. Bruno Eduardo de Camargo - Presidente;  
Dr. Renato Livio De Marchi - Diretor Administrativo-Financeiro;  
Dra. Maria Emília Costa - Diretora de Provimento de Saúde.

## Sumário

1. Siglas e Definições .....	3
2. Sobre o Manual da Rede Prestadora .....	4
3. Da abrangência do Manual da Rede Prestadora .....	4
4. Dos principais objetivos do Manual da Rede Prestadora.....	4
5. Do Dimensionamento da Rede .....	4
6. Do credenciamento de Prestadores.....	5
7. Da extensão do credenciamento .....	6
8. Da qualificação da Rede Prestadora .....	7
8.1 Unimed Acredita - Política de Qualificação da Rede Prestadora da Unimed Paranavaí .....	7
8.1.1 Objetivos da Unimed Acredita - Política de Qualificação da Rede Prestadora da Unimed Paranavaí .....	8
8.1.2 Das iniciativas Unimed Acredita - Política de Qualificação da Rede Prestadora da Unimed Paranavaí .....	8
8.1.2.1 Visitas Técnicas: .....	8
8.1.2.2 Apoio em Planos de Ações: .....	8
8.1.2.3 Indicadores: .....	9
8.1.2.3.1 Interpretação dos Indicadores e Responsabilidade:.....	10

<b>8.1.2.4 Notificação e Análise de Eventos Adversos:</b> .....	11
<b>8.1.2.5 Treinamento e Desenvolvimento:</b> .....	11
<b>8.1.2.6 Incentivo às Certificações:</b> .....	12
<b>8.1.2.7 Indicadores - Atributos Qualitativos:</b> .....	13
I - Prestadores de serviços hospitalares: .....	13
II - Prestadores de Serviços Auxiliares de Diagnóstico e Terapia e Clínicas Ambulatoriais .....	13
III - Profissionais de saúde ou pessoas jurídicas que prestam serviços em consultórios isolados ..	14
IV - Prestadores de serviços de Hospital-Dia Isolado .....	14
8.1.2.7.1 Divulgações dos atributos de qualidade estabelecidos pela ANS: .....	14
<b>8.1.2.8 Plano de Segurança do Paciente (PSP) da Unimed de Paranavaí</b> .....	14
8.1.2.8.1 Introdução: .....	14
8.1.2.8.2 Objetivos do Plano de Segurança do Paciente (PSP) da Unimed de Paranavaí .....	15
8.1.2.8.3 Diretrizes do Plano de Segurança do Paciente (PSP) da Unimed de Paranavaí .....	15
8.1.2.8.4 Estratégias para Vigilância de Eventos Adversos .....	16
8.1.2.8.5 Ações do Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde .....	16
I - Identificar os pacientes corretamente .....	17
II - Melhorar a comunicação entre as equipes .....	17
III - Melhorar o gerenciamento de medicamentos de alto risco .....	18
IV - Eliminar cirurgias em membros ou em pacientes errados .....	18
V - Reduzir os riscos de infecções .....	18
VI - Reduzir os riscos de lesões decorrentes de quedas .....	19
8.1.2.8.6 Indicadores .....	20
8.1.2.8.7 Responsabilidade da Rede Prestadora: .....	20
<b>8.1.3 Dos Incentivos Financeiros e Não Financeiros</b> .....	21
8.1.3.1 Principais objetivos do incentivo financeiro baseado no reajuste contratual: .....	21
8.1.3.2 Aplicação do incentivo financeiro baseado no reajuste contratual: .....	22
8.1.3.3 Metodologia para a obtenção do incentivo financeiro baseado no reajuste contratual: .....	22
8.1.3.4 Requisitos de cada nível para a obtenção do incentivo financeiro baseado no reajuste contratual: .....	22
8.1.3.5 Previsão para aplicação da metodologia de incentivo financeiro a incidir no reajuste contratual: .....	29
8.1.3.6 Observações gerais acerca dos requisitos: .....	29
8.1.3.7 Do Selo de Qualidade: .....	31
<b>9. Da atualização documental</b> .....	31
<b>10. Da comunicação de suspensão temporária de atendimentos</b> .....	34
<b>11. Do uso da marca</b> .....	35
<b>12. Dos canais de comunicação</b> .....	35
<b>13. Dos deveres dos Prestadores</b> .....	36
<b>14. Dos direitos dos prestadores</b> .....	37
<b>15. Da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD</b> .....	37

16. Do <i>Compliance</i> .....	39
17. Da violação do manual da Rede Prestadora.....	40
18. Do descredenciamento e substituição de prestadores .....	40
19. Agradecimentos .....	41
20. Referências Bibliográficas .....	41
21. Do termo de compromisso.....	42

## 1. Siglas e Definições

- Rede Prestadora credenciada, contratada ou referenciada de serviços de saúde:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos de saúde, incluindo médicos, consultórios, laboratórios, clínicas e hospitais, indicados pela Operadora do Plano de Saúde para atendimento aos beneficiários;
- OMS:** Organização Mundial de Saúde;
- EA:** Evento Adverso;
- RDC:** A sigla RDC significa Resolução da Diretoria Colegiada. É uma série de normas regulamentares cujo objetivo é atribuir responsabilidades a empresas e a profissionais a fim de garantir as Boas Práticas, mantendo os padrões de qualidade dos produtos e serviços destinados à saúde da população;
- PSP:** Plano de Segurança do Paciente;
- NSP:** Núcleo de Segurança do Paciente;
- Cultura de Segurança do Paciente:** Conjunto de valores, atitudes, competências e comportamentos que determinam o comprometimento com a gestão da saúde e da segurança, substituindo a culpa e a punição pela oportunidade de aprender com as falhas e melhorar a atenção à saúde;
- Gestão de Risco:** Aplicação sistêmica e contínua de políticas, procedimentos, condutas e recursos na identificação, análise, avaliação, comunicação e controle de riscos e eventos adversos que afetam a segurança, a saúde humana, a integridade profissional, o meio ambiente e a imagem institucional;
- Incidente:** Evento ou circunstância que poderia ter resultado, ou resultou, em dano desnecessário à saúde;
- Near miss:** Incidente que não atingiu o paciente;
- Segurança do paciente:** Redução a um mínimo aceitável do risco de dano desnecessário associado à atenção à saúde;
- ANS:** Agência Nacional de Saúde Suplementar;
- Indicadores:** são representações quantificáveis das características de produtos e processos, sendo assim utilizados para a melhoria da qualidade e desempenho de um produto, serviço ou processo, ao longo do tempo;
- Tabulação:** Do verbo 'tabular' que significa “colocar dados em colunas ou tabelas”;
- ANVISA:** Agência Nacional de Vigilância Sanitária;
- ANPD:** Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

## 2. Sobre o Manual da Rede Prestadora

O Manual da Rede Prestadora é um documento institucional com padrões éticos e de conduta desejados, contendo as diretrizes acerca do processo de credenciamento, manutenção e descredenciamento da Rede Prestadora da Unimed de Paranavaí, versando, ainda, sobre o processo de qualificação da referida rede credenciada.

Este Manual deve dirigir o relacionamento entre a Unimed de Paranavaí e sua Rede Prestadora, já que implanta padrões para que se mantenha um bom vínculo profissional entre as partes.

Você, caro Prestador, tendo valioso significado para a Cooperativa, é parte dessa relação profissional, uma vez que aceitou firmar contrato de prestação de serviços com a Unimed de Paranavaí e, dessa forma, incumbe-lhe o comprometimento em respeitar os deveres e premissas atinentes a esse elo pactuado.

O presente Manual poderá ser revisado a qualquer tempo, conforme as necessidades da Unimed de Paranavaí, sendo que a última versão atualizada será sempre disponibilizada a toda Rede Prestadora.

## 3. Da abrangência do Manual da Rede Prestadora

O Manual da Rede Prestadora abrangerá os Prestadores de serviços credenciados à Unimed de Paranavaí, por meio de contratos firmados com Pessoas Jurídicas. Assim, estão inclusos neste Manual, dentre outros, Médicos credenciados (excluindo-se Médicos Cooperados), clínicas de Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia, Nutrição, Terapia Ocupacional, Prestadores Laboratoriais, Clínicas Especializadas, Clínicas de Imagem e Prestadores Hospitalares.

## 4. Dos principais objetivos do Manual da Rede Prestadora

1. Instituir uma política clara de relacionamento entre a Unimed de Paranavaí e sua Rede Prestadora;
2. Clarificar quanto ao processo de credenciamento, manutenção e descredenciamento da Rede Prestadora na Unimed de Paranavaí;
3. Espelhar as condutas das partes envolvidas nas premissas do Manual de forma a obter, conseqüentemente, a satisfação dos beneficiários que se utilizam dos serviços prestados;
4. Elucidar acerca do processo que a Unimed de Paranavaí estabelece para contribuir com a qualificação de sua Rede Prestadora de serviços a fim de incentivar, não financeira e financeiramente, os Prestadores credenciados a buscarem, a cada dia, a melhoria da qualidade assistencial ofertada aos beneficiários.

## 5. Do Dimensionamento da Rede

O Dimensionamento de Rede é um estudo que a cooperativa realiza com o objetivo de implantar indicadores de monitoramento da **quantidade, distribuição e disponibilidade** dos serviços médicos básicos e especializados, serviços de apoio diagnóstico e terapêutico e, serviços hospitalares ofertados pela Unimed Paranavaí aos seus beneficiários.

O estudo contribui para a análise de suficiência dos serviços prestados pela Rede Prestadora da Cooperativa, verificando, entre outras vertentes, a distribuição geográfica dos Prestadores ativos junto da Singular.

Nota-se, mediante o exposto, que o Dimensionamento se trata de um importante **balizador quantitativo** da Unimed Paranavaí, sendo utilizado durante a análise de um pedido de credenciamento, podendo, a critério da Singular, definir sumariamente pelo aceite ou recusa de um novo Prestador na Rede credenciada da Operadora, assim como apontar a viabilidade de eventuais descredenciamentos.

## 6. Do credenciamento de Prestadores

A Rede credenciada da Unimed de Paranavaí é composta por profissionais de diversas áreas de atuações, os quais prestam os serviços pactuados nos contratos firmados entre a Singular e os Prestadores.

O credenciamento de Prestadores é efetivado por meio de instrumento contratual, com condições previamente definidas e acordadas entre as partes, obedecendo a rigorosos critérios técnicos, administrativos e legais. A disposição para o credenciamento pode ser proveniente, entre outras fontes, do pretenso Prestador ou de busca ativa realizada pela própria Unimed de Paranavaí.

É substancial frisar que o simples interesse em ingressar no quadro de Prestadores da Unimed de Paranavaí **não assegura que a Cooperativa aprovará o processo de credenciamento**, pois várias determinantes serão levadas em consideração, tais como: Dimensionamento de Rede; documentação legal; análise *in loco* através de visitas técnicas; qualidade assistencial ofertada; condições estruturais do estabelecimento; critérios mercadológicos, entre outras.

O profissional que tenha interesse no credenciamento poderá preencher um Formulário de Cadastro, denominado “Seja um Prestador”, disponível no Portal Unimed Paranavaí, incluindo os seus dados como nome completo, especialidade, qual tipo de terapia atende de acordo com sua especialidade, local de atendimento, faixa etária de atendimento, disponibilidade de horários para atendimentos aos beneficiários Unimed, entre outros. A partir deste cadastro a Unimed de Paranavaí poderá conhecer o interesse do profissional em tornar-se um Prestador, bem como representa a possibilidade de parceria com profissionais qualificados que tem interesse em integrar ao nosso time de Prestadores de serviços de saúde.

Quando do recebimento deste cadastro de intenção, o setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador analisará as determinantes supracitadas, podendo inclusive solicitar auxílio do setor SAC para a análise e, havendo necessidade e interesse da Cooperativa, o proponente a Prestador deverá preencher um documento interno da Unimed de Paranavaí, denominado “Proposta de Credenciamento”, e encaminhá-lo, preferencialmente por e-mail, assinado para a Unimed. A proposta será analisada pela Cooperativa que poderá, alternativamente:

- a) deliberar a negativa sumária do pedido, caso em que o processo será encerrado e o proponente a Prestador devidamente comunicado;
- b) solicitar que o proponente a Prestador encaminhe para análise da Operadora as documentações elencadas na proposta de credenciamento. É de suma importância, entretanto, ressaltar que a continuidade do processo de credenciamento **não garante o credenciamento final**, haja vista que outras condições ainda serão analisadas.

Cabível o envio dos documentos para apreciação da Unimed e tendo sido feito, todos serão minuciosamente conferidos. Havendo inconformidades nas documentações, comunicar-se-á o pretense Prestador, uma vez que, em regra, o processo não seguirá quando averiguadas irregularidades documentais. Há casos em que a Unimed de Paranavaí poderá confeccionar um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), que será assinado pelo Prestador, de modo que este se comprometa em regularizar a documentação em determinado prazo (estabelecido pela Cooperativa).

Sequencialmente à análise documental, a Unimed de Paranavaí, por meio de seus prepostos, realizará a visita técnica de qualificação no estabelecimento que comportará os atendimentos, conforme endereço constante nas documentações encaminhadas à Operadora.

Ao realizar a visita técnica de qualificação, os prepostos da Cooperativa realizarão o preenchimento de um formulário específico para a área de atuação profissional pleiteada, com critérios previamente elaborados pela Unimed de Paranavaí, baseados na legislação vigente e nas boas práticas aplicáveis ao Sistema de Saúde. Dando prosseguimento, será emitido pela Unimed de Paranavaí um relatório detalhado com as informações obtidas na referida visita.

A Proposta de Credenciamento (acompanhada da documentação entregue e do relatório de visita técnica) será apresentada para o Conselho Técnico da Unimed de Paranavaí que emitirá um parecer. O parecer do Conselho Técnico será remetido ao Conselho de Administração da Singular para deliberação final.

Imperioso destacar que a decisão da Unimed de Paranavaí é suprema, independente da conformidade dos passos anteriores no processo de credenciamento, ou seja, a deliberação final, seja favorável ou contrária ao credenciamento, **é incontestável e as razões para tal definição são de conhecimento exclusivo da Unimed de Paranavaí.**

Após a decisão da Unimed de Paranavaí acerca do credenciamento, o pretense Prestador receberá o retorno da Cooperativa e o processo poderá ser sequenciado da seguinte maneira:

a) sendo favorável ao credenciamento do proponente a Prestador, a Unimed de Paranavaí dará início à fase de contratualização. Na sequência, com o contrato assinado, a Unimed de Paranavaí procederá com os trâmites operacionais para divulgar aos beneficiários o novo credenciamento.

b) sendo desfavorável ao credenciamento, a Unimed de Paranavaí emitirá um comunicado formalizando a decisão da Cooperativa ao proponente a Prestador.

## 7. Da extensão do credenciamento

Uma vez credenciado, caso o Prestador julgue necessária a extensão de seu credenciamento, ou seja, a expansão de estrutura física (filiais) e/ou a ampliação do seu objeto contratual junto da Cooperativa, deve manifestar o interesse ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Unimed Paranavaí, de forma documentada.

A Unimed, por sua vez, analisará o pleito junto de seus Conselhos Técnico e Administrativo, levando em consideração o discutido no tópico supracitado “Do Credenciamento de Prestadores” e deliberará a respeito, oferecendo, após sua decisão, retorno formalizado ao solicitante.

## 8. Da qualificação da Rede Prestadora

### 8.1 Unimed Acredita - Política de Qualificação da Rede Prestadora da Unimed Paranavaí

A Unimed de Paranavaí, por meio do setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador, realiza um trabalho contínuo de incentivo à qualificação de seus Prestadores de serviços, objetivando estimular a entrega de assistência com qualidade e valor agregado aos seus beneficiários, inclusive estimulando que a Rede Prestadora busque a obtenção de Certificações Oficiais que couberem a cada estabelecimento de saúde.

A Unimed Acredita - Política de Qualificação da Rede Prestadora da Unimed Paranavaí contempla o disposto no Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar - QUALISS, estabelecido pela RN 510 de 30 de março de 2022 da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, além de se inspirar em melhores práticas relacionadas com a assistência à saúde.

A qualidade consiste em um processo contínuo de aprimoramento, requerendo da parte interessada compromisso, incentivo e organização para o alcance da excelência, que, embora não alcançável em sua totalidade, possibilita fomentar o interesse pelo desenvolvimento gradativo de ações que reduzam a probabilidade de eventos indesejados e que atinjam níveis de eficiência e satisfação do paciente, segurança e resolutividade clínica.

Sabe-se que oferecer um serviço de qualidade e obter resultados positivos através de sua assistência é, atualmente, uma preocupação de todos os profissionais gestores, dessa forma, buscar meios de mensurar os diferentes aspectos da qualidade ofertada ao público propicia a identificação de possíveis falhas no processo, permitindo encontrar meios para a resolutividade.

Ponderando que as instituições de saúde contam com profissionais distintos, o processo da qualidade na assistência deverá dispor do empenho constante da equipe para satisfazer às necessidades e expectativas dos beneficiários. Nesse aspecto, acompanhar a performance dos mecanismos empregados, bem como os avanços significativos no percurso da sua aplicação, mostra-se fundamental para a colocação dos estabelecimentos de saúde no mercado, visto que os métodos de qualidade desempenham um papel crucial na pesquisa de concorrência pelos usuários dos serviços.

É válido destacar que a aplicação dos indicadores se mostra relevante para o controle da qualidade do serviço e para o monitoramento dos resultados da assistência prestada aos beneficiários, tornando-os quantificáveis, possibilitando, também, a avaliação simultânea com os demais métodos para verificar a efetividade das ações propostas, comparação entre metas, informações, criação de padrões etc. acompanhando, assim, as mudanças ocorridas em uma instituição.

Os indicadores também permitem ao gestor do estabelecimento visualizar o cenário atual da sua assistência de forma abrangente, representando um excelente instrumento para o futuro organizacional, tornando-se uma vantagem, quando bem acompanhados, para construção de novas práticas de trabalho.

Cabe ressaltar que a avaliação e o monitoramento dos atributos apresentados na presente Política surgem como importantes instrumentos de mudança, **que não devem ser vistos como uma imposição ou punição, mas como um incentivo** para que os serviços de saúde cumpram padrões mínimos de qualidade e promovam uma renovação da sua cultura de trabalho.

### 8.1.1 Objetivos da Unimed Acredita - Política de Qualificação da Rede Prestadora da Unimed Paranavaí

O objetivo da Política é estabelecer critérios qualitativos e quantitativos para os Prestadores credenciados, com o intuito de orientar e incentivar a busca e a manutenção dos resultados obtidos com a aplicação da Política para melhoria da qualidade assistencial ofertada aos seus beneficiários.

A Política será acompanhada pela Unimed Paranavaí, baseando-se, também, na aplicação de indicadores para atuarem como instrumentos de mensuração da qualidade oferecida diariamente no exercício profissional dos Prestadores credenciados, viabilizando expor o alcance dos objetivos propostos pela aplicação da Política.

### 8.1.2 Das iniciativas Unimed Acredita - Política de Qualificação da Rede Prestadora da Unimed Paranavaí

#### 8.1.2.1 Visitas Técnicas:

A Unimed Paranavaí conta com equipe de enfermagem capacitada que realiza Visitas Técnicas periódicas nos estabelecimentos credenciados à Cooperativa.

As referidas visitas são embasadas em requisitos legais e normativos, assim como nas melhores práticas do acompanhamento de saúde. Suas execuções são conduzidas por formulários próprios da Unimed de Paranavaí, os quais geram, ao fim dos preenchimentos, pontuações que classificam os prestadores nas seguintes categorias: **Bronze, Prata, Ouro ou Diamante.**

Após as realizações das visitas, há a elaboração de relatórios, que são, posteriormente, encaminhados aos Prestadores, nos quais é possível observar todos os pontos de atendimentos aos requisitos, apontamentos de não conformidades, bem como as sugestões de melhorias sinalizadas pela Unimed de Paranavaí. O conteúdo dos relatórios é fundamentado a fim de clarificar quanto à importância dos itens percorridos. Os Prestadores possuem livre acesso à Unimed para questionar os relatórios emitidos, pois o objetivo é que a Visita Técnica faça sentido a eles, **sendo apoio para o desenvolvimento de ações que venham contribuir com a qualidade do atendimento prestado ao usuário.**

A Unimed estabeleceu um período de revisita aos seus prestadores, ocorrendo da seguinte maneira:

1. Caso o prestador seja classificado como **Bronze ou Prata** na Visita Técnica, haverá nova realização de visita após **12 (doze) meses** da avaliação anterior.
2. Caso o prestador seja classificado como **Ouro ou Diamante** na Visita Técnica, haverá nova realização de visita após **24 (vinte e quatro) meses** da avaliação anterior.

Os objetivos da revisita são: verificar se o Prestador implementou as sugestões contempladas no relatório da visita técnica e oferecer, também, a ele o apoio necessário para a melhoria da qualidade, bem como avaliar a manutenção dos requisitos atendidos.

#### 8.1.2.2 Apoio em Planos de Ações:

Com base nas Visitas Técnicas supramencionadas, a Unimed de Paranavaí, por meio de seus prepostos, impulsiona os seus Prestadores a elaborarem Planos de Ações para sanar as não conformidades apresentadas ou para implementar as sugestões de melhorias propostas.

É válido ressaltar que a equipe da Unimed de Paranavaí estará sempre à disposição dos seus Prestadores para desenvolver, em conjunto, ações que corroborem para o atendimento das boas práticas sugeridas nas Visitas Técnicas, como, por exemplo, contribuindo para elaborações documentais, fornecendo treinamento e desenvolvimento, estruturando indicadores de desempenho, entre outras práticas.

Com frequência, a Unimed realiza contato com seus Prestadores a fim de verificar o andamento das ações sugeridas nas visitas de qualificações, ainda que antes de completar o prazo de revisita. Sendo que, as ações realizadas são contabilizadas no formulário de visita técnica, quando apresentadas evidências de melhorias ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador, podendo ser elevada a pontuação do Prestador e sua categoria. Vale ressaltar que está devolutiva de melhorias é enviada ao prestador para que este tenha ciência de sua pontuação e categoria atualizadas.

É importante esclarecer que o intuito das tratativas junto ao prestador não se resume em uma simples cobrança de retornos, mas, sim, na disponibilização da equipe da Unimed para assistir os envolvidos no desenvolvimento dos processos pertinentes à Qualificação de Rede.

### 8.1.2.3 Indicadores:

A Unimed de Paranavaí estabeleceu um rol mínimo de indicadores que os Prestadores deverão monitorar em seus estabelecimentos e encaminhá-los à cooperativa, por meio de documentos ou outras evidências que comprovam o acompanhamento e análise dos indicadores. Tais indicadores estarão contemplados nos critérios para obtenção do incentivo financeiro (a seguir detalhado em tópico específico), o qual será ofertado pela Cooperativa à Rede Prestadora.

Abaixo, a tabela que apresenta os indicadores de acordo com cada tipo de Prestador:

TIPO DE PRESTADOR	INDICADORES
FONOAUDIOLOGIA	Notificação de Eventos Adversos.
	Número de Protocolos implantados.
NUTRIÇÃO	Notificação de Eventos Adversos.
	Número de Protocolos implantados.
PSICOLOGIA	Notificação de Eventos Adversos.
	Número de Protocolos implantados.
FISIOTERAPIA	Notificação de Eventos Adversos.
	Número de Protocolos implantados.
TERAPIA OCUPACIONAL	Notificação de Eventos Adversos.
	Número de Protocolos implantados.
	Notificação de Eventos Adversos.

SERVIÇO DE IMAGEM / CLÍNICA ESPECIALIZADA	Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/20136): HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS; IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE; COMUNICAÇÃO EFICAZ DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE; E ADMINISTRAÇÃO SEGURA DE MEDICAMENTO.
	Notificação de Eventos Adversos.
HOSPITAL	Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/20136): HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS; CIRURGIA SEGURA; RISCO DE QUEDA E ÚLCERA POR PRESSÃO; IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE; COMUNICAÇÃO EFICAZ DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE; E ADMINISTRAÇÃO SEGURA DE MEDICAMENTO.
	Percentual de Implantação e funcionamento das comissões: CCIH, COMISSÃO ÓBITO, COMISSÃO DE REVISÃO PRONTUÁRIO e NÚCLEO SEGURANÇA DO PACIENTE.
	Taxa de infecção hospitalar.
LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS E ANATOMO PATOLÓGICO	Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/20136): HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS; e COMUNICAÇÃO EFICAZ DOS PROFISSIONAIS DE SAÚDE.
	Notificação de Eventos Adversos.
	Percentual de conformidade do controle de qualidade.

Cada indicador possui sua Ficha Técnica com informações detalhadas a respeito de cada um, nela estão descritas a definição do indicador, seu objetivo, metodologia de cálculo, unidade, periodicidade de compilação e apuração de dados, envio dos dados e área de Interesse.

Os indicadores, juntamente com as demais evidências e documentos relacionados, serão formalizados à Unimed, acompanhados de suas respectivas fichas técnicas. Estas fichas, elaboradas pela Cooperativa, têm o objetivo de orientar o Prestador na aplicação dos indicadores em seus serviços. Além disso, poderão ser enviadas ao Prestador sempre que solicitado.

#### 8.1.2.3.1 Interpretação dos Indicadores e Responsabilidade:

Espera-se que os indicadores apresentados sejam claros e possam ser examinados com facilidade pelos gestores e aplicadores, bem como mantidos ao longo do tempo, ocorrendo periodicamente a revisão e obtendo, com isso, um histórico dos dados.

É imperioso esclarecer que os Prestadores deverão enviar os indicadores **trimestralmente** à Unimed de Paranavaí, sem que a Cooperativa tenha de realizar a cobrança, pois a responsabilidade por tal processo é inteiramente da rede prestadora, cabendo à Unimed Paranavaí o auxílio, quando requisitado.

Para o envio dos indicadores deve ser anexado as evidências destes, ou seja, as análises críticas descritas, o compilado das notificações de eventos adversos realizadas no período, os protocolos assistenciais elaborados e implementados, entre outras evidências que possam existir.

Ressaltamos que a tabulação dos indicadores fica a critério do Prestador, podendo ser realizada por meio de Software de Planilhas, por exemplo, ou por meio de outra ferramenta que desejar.

#### **8.1.2.4 Notificação e Análise de Eventos Adversos:**

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), Eventos Adversos são incidentes que resultam em danos não intencionais decorrentes da assistência e não relacionados à evolução natural da doença de base do paciente. Os incidentes podem ser classificados em:

1. **Circunstância Notificável:** Houve potencial significativo para dano, mas o incidente não ocorreu;
2. **Quase Falha:** Incidente que não atingiu o paciente;
3. **Incidente sem Dano:** Incidente que atingiu o paciente, mas não causou danos;
4. **Incidente com Dano:** Incidente que resulta em dano ao paciente - Evento Adverso propriamente dito.

A última classificação pode ser subdividida em evento leve, moderado ou grave.

As Notificações de Eventos Adversos podem ser realizadas no sistema NOTIVISA, por meio de cadastro do estabelecimento de saúde no site ANVISA, onde o prestador poderá acessar o formulário de notificação de incidente/evento adverso relacionado à assistência à saúde e outros formulários específicos de acordo com a classe de cada serviço. No formulário há algumas etapas de Notificação, como indicar qual tipo de evento ocorreu, consequências para o paciente, características do paciente, fatores atenuantes, ações para reduzir o risco, entre outros, que podem ser preenchidos.

A Unimed de Paranavaí incentiva que seus Prestadores realizem a notificação e análise dos incidentes e eventos adversos encontrados nos atendimentos, através de tratativas nas visitas técnicas ou mediante a verificação de algum evento durante uma auditoria, prestando, assim, o auxílio que se fizer necessário para a implementação do Núcleo de Segurança do Paciente nas instituições, bem como para realizar a análise da causa raiz dos eventos que venham a ser observados, adotar medidas para minimizar riscos ou oferecer treinamentos relativos às causas encontradas nestes.

#### **8.1.2.5 Treinamento e Desenvolvimento:**

A Unimed de Paranavaí oferece aos seus Prestadores diversos treinamentos operacionais e de cunho técnico com temas diversificados de acordo com os públicos interessados.

Os treinamentos são desenvolvidos de forma virtual ou presencial, ministrados pelos colaboradores da Unimed ou parceiros externos à Cooperativa.

A participação dos Prestadores nos referidos treinamentos é critério de pontuação nos Programas ofertados pela Cooperativa, pois é uma forma da Operadora incentivar a educação continuada àqueles que cuidam da saúde do beneficiário Unimed, corroborando, assim, com a melhoria contínua da assistência prestada e dos processos internos conduzidos pelos envolvidos.

#### 8.1.2.6 Incentivo às Certificações:

A Acreditação é o instrumento de gestão com padrões e requisitos previamente definidos que promove a qualidade e a segurança da assistência no setor de saúde e auxilia as operadoras a formarem a Rede Credenciada mais adequada para suas operações e seu perfil de negócio.

As Visitas Técnicas realizadas, acompanhamentos de planos de ações e os treinamentos ofertados pela Unimed de Paranavaí são iniciativas que visam a incentivar a busca de Certificações Oficiais por parte dos Prestadores credenciados à Singular.

Para conhecimento da Rede Prestadora, abaixo estão listados alguns exemplos de Certificações:

- ISO 9001 (*International Organization for Standardization*): No Brasil, a ISO é representada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). Com a criação da ISO, criou-se também o Selo de Qualidade, que é o símbolo da certificação da norma. A ISO 9001 foi criada com a perspectiva de que as empresas certificadas atinjam metas e possam garantir a capacidade de eficiência tanto na produção quanto na entrega dos produtos/serviços. Nesse sentido, uma das soluções básicas da ISO 9001 é, portanto, alcançar um consenso sobre soluções que possam atender às demandas da empresa, da sociedade e do comércio, ou seja, de todas as partes interessadas. As regras da ISO podem ser adotadas por qualquer companhia.

- ONA (Organização Nacional de Acreditação): Realizado de forma voluntária e reservada, o método de avaliação para Acreditação não tem caráter fiscalizatório e constitui, essencialmente, um programa de educação continuada das organizações prestadoras de Serviços de Saúde, revisto periodicamente para estimular a melhoria contínua. A metodologia ONA é a única no país que acredita em diferentes níveis, o que permite auxiliar as organizações no desenvolvimento da segurança dos processos, na gestão integrada e na maturidade institucional. As instituições que podem obter o certificado de qualidade da ONA são: hospitais, laboratórios, ambulatórios, serviços de nefrologia, diagnóstico por imagem, serviços de Pronto Atendimento, empresas de *home care*, entre outras.

- PADI (Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem): A adesão ao programa é voluntária e seu objetivo é qualificar nacionalmente os serviços, públicos ou privados, que aderirem ao programa, por meio de avaliações criteriosas e imparciais do cumprimento de requisitos mínimos de qualidade, segurança e sustentabilidade. Sendo os benefícios da acreditação o atendimento focado no paciente, integração entre setores e processos, qualidade e segurança dos exames de imagem, diminuição de retrabalho e redução de custos, entre outros. As clínicas acreditadas pelo PADI são reconhecidas pela ANS com o melhor índice da qualidade.

- PALC: O Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos é reconhecido por instituições e entidades nacionais e internacionais. Os requisitos do PALC são fundamentados em normas específicas de qualidade que contemplam as atividades laboratoriais. O PALC utiliza auditorias periódicas para verificar a conformidade com os itens da norma do programa. Na esfera internacional, desde 2015 a Norma PALC é certificada pela ISQua (*The*

*International Society for Quality in Health Care*), organização de âmbito mundial que promove a melhoria da qualidade e a segurança na prestação de serviços em saúde.

• *Joint Commission International (JCI)*: atua como impulsionadora global da melhoria da qualidade e da segurança do paciente na área da saúde. É responsável por acreditação de hospitais e instituições de saúde que atendem a padrões internacionais rigorosos, focados em práticas seguras para pacientes, gestão eficaz, controle de infecções, qualificação de profissionais e outros aspectos essenciais dos cuidados de saúde. A acreditação da JCI é considerada um selo de excelência e é reconhecida internacionalmente.

#### **8.1.2.7 Indicadores - Atributos Qualitativos:**

A Gestão da Qualidade é uma atuação coordenada e deve ser considerada um elemento presente no cotidiano dos serviços de saúde. Designados como instrumentos de gestão que orientam a prática da assistência para a excelência do cuidado, os atributos de qualidade auxiliam os serviços de saúde na identificação de fragilidades e na visualização de oportunidades de melhoria.

Mostra-se fundamental, portanto, o acompanhamento dos atributos da Rede Prestadora, com o propósito de identificar os seus efeitos e estabelecer boas práticas baseadas em evidências, apontando a eficiência e eficácia de processos e os resultados organizacionais.

Em cumprimento à Resolução Normativa N.º 510/2022 da ANS e com vistas na avaliação do nível de qualificação dos Prestadores que compõem a Rede Prestadora, ficam estabelecidos os seguintes atributos de qualificação, elencados conforme o tipo de Prestador de serviço:

#### **I - Prestadores de serviços hospitalares:**

- a) Certificado de Acreditação emitido pelas Entidades Acreditoras 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) 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 Acreditoras 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) 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;
- j) Mestrado em saúde reconhecido pelo MEC.

### **IV - Prestadores de serviços de Hospital-Dia Isolado:**

- 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) 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 a totalidade do escopo dos serviços de saúde prestados.

#### **8.1.2.7.1 Divulgações dos atributos de qualidade estabelecidos pela ANS**

Conforme estabelecido pela Resolução Normativa N.º 510/2022 da ANS, que regulamenta a obrigatoriedade de divulgar os atributos de qualidade dos prestadores de serviços de saúde, o prestador é informado sobre essa divulgação ao assinar o contrato de credenciamento para a prestação de serviços. A assinatura do contrato constitui a autorização formal da Rede Prestadora para a divulgação de seus atributos de qualidade no Guia Médico do Portal da Unimed Paranavaí.

#### **8.1.2.8 Plano de Segurança do Paciente (PSP) da Unimed de Paranavaí**

##### **8.1.2.8.1 Introdução:**

A Portaria do Ministério da Saúde Nº 529/2013 instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), com objetivo de que estabelecimentos de saúde do Brasil implementem e aprimorem práticas que qualifiquem o cuidado em saúde. O PNSP vai ao encontro de abordagens internacionais, amparadas em recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS).

Um exemplo de referência internacional é a *Joint Commission International (JCI)*, que foi criada com o objetivo de promover o aprimoramento contínuo da qualidade nos serviços de saúde em âmbito global, por meio da avaliação de hospitais, clínicas, laboratórios, e demais organizações da área. A acreditação concedida pela JCI é baseada em padrões internacionais rigorosos que abrangem diversas dimensões do cuidado, incluindo segurança do paciente, gestão de riscos, governança clínica, controle de infecções, qualificação dos profissionais, além da infraestrutura e do engajamento do paciente no processo de cuidado. Esses padrões são atualizados periodicamente com base em evidências científicas e nas melhores práticas reconhecidas mundialmente.

No âmbito nacional, temos a RDC Nº 36/2013 da ANVISA, a qual tem por objetivo instituir e promover ações para a segurança do paciente em serviços de saúde, esta resolução se aplica a todas as instituições de saúde, exceto os consultórios individualizados, laboratórios clínicos, serviços móveis e de atenção domiciliar. A Unimed de Paranavaí, no entanto, incentiva que toda a Rede Prestadora elabore um Plano de Segurança do Paciente (mesmo para as especialidades excluídas pela RDC Nº 36/2013) e que este seja um documento norteador de ações e promotor da cultura de segurança do paciente em suas instituições, conforme a realidade de sua especialidade.

Neste documento, são descritos os itens essenciais para a composição do Plano de Segurança do Paciente da Rede Prestadora da Unimed de Paranavaí, incluindo a promoção, monitoramento e desenvolvimento da cultura de segurança do paciente, baseados nos indicadores de qualidade e segurança.

#### **8.1.2.8.2 Objetivos do Plano de Segurança do Paciente (PSP) da Unimed de Paranavaí**

1. Regulamentar as ações de segurança do paciente da Unimed de Paranavaí;
2. Reconhecer e mapear os riscos institucionais relacionados à especificidade da epidemiologia local e aos processos assistenciais;
3. Estimular a criação de uma cultura de segurança institucional;
4. Organizar as estratégias e as ações que previnam, minimizem e mitiguem os riscos inerentes ao processo do cuidado;
5. Promover a melhoria de resultados através das análises das ocorrências dos diversos tipos de incidentes: circunstâncias notificáveis com grande potencial para danos, incidentes, eventos adversos e eventos sentinela, a fim de oportunizar a revisão de processos e metodologias sistematizadas que garantam a segurança em diferentes âmbitos.

#### **8.1.2.8.3 Diretrizes do Plano de Segurança do Paciente (PSP) da Unimed de Paranavaí**

A RDC Nº 36 de 25/07/13, da ANVISA, institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Estabelece a necessidade de constituir o Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) e a elaboração do Plano de Segurança do Paciente (PSP).

A Operadora Unimed de Paranavaí é responsável por elaborar o Plano de Segurança do Paciente, desenvolvê-lo e, anualmente, ou sempre que houver necessidade de mudança, revisá-lo.

O PSP é um documento que aponta situações de riscos e contém as estratégias e ações de Gestão de Risco, visando à prevenção e à mitigação de incidentes em todas as fases de assistência ao paciente desenvolvidas pelo serviço de saúde.

Segundo a OMS, qualidade em saúde é a excelência profissional, uso eficiente dos recursos, mínimos de riscos para o paciente e alto grau de satisfação do paciente com impacto final na saúde do usuário.

Os serviços de saúde, como quaisquer outros serviços, são produzidos e consumidos simultaneamente, portanto, há interação entre o Prestador de serviço e o cliente, que está presente enquanto o serviço é executado. Por esse motivo, a equipe encarregada de prestar o serviço é parte do produto final, a qual é fundamental para que haja qualidade.

Além de investir em bons processos de treinamento de pessoal e na padronização de execução dos serviços em toda a organização, as unidades de saúde que desejam implementar um Programa de Segurança do Paciente devem envolver suas equipes neste que, apesar de ser um desafio, é o caminho para melhorar resultados dessas empresas, aumentando sua eficiência.

Envolver as equipes no Programa de Segurança do Paciente adotado significa promover a cultura da organização e fomentar o comprometimento de seus profissionais com a política adotada.

Diante do exposto, o Plano de Segurança do Paciente (PSP) da Rede Prestadora da Unimed de Paranavaí adotará os seguintes princípios e diretrizes:

- I. **A melhoria contínua dos processos de cuidado e do uso de tecnologias da saúde;**
- II. **A disseminação sistemática da cultura de segurança;**
- III. **O estímulo às boas práticas de funcionamento do serviço de saúde;**
- IV. **A obrigatoriedade da notificação dos Eventos Adversos.**

#### **8.1.2.8.4 Estratégias para Vigilância de Eventos Adversos**

Tal projeto adota medidas de valorização da qualidade da Atenção em Saúde e de gerência racional de insumos e equipamentos, com a intenção de assegurar qualidade e segurança. Incluem-se, nesse contexto, os seguintes itens: identificar corretamente o paciente; melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde; melhorar a segurança de medicações de alta vigilância; cirurgia segura; higienizar as mãos para evitar infecções e reduzir o risco de quedas.

#### **8.1.2.8.5 Ações do Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde**

Conforme exposto nas declarações deste documento, o Plano de Segurança do Paciente (PSP) é constituído por ações de orientações técnico-administrativas com foco primordial em prevenir a ocorrência de incidentes e Eventos Adversos (EA), intencionando reforçar as práticas de atenção e segurança do paciente envolvendo toda a instituição. Dessa forma, adotam-se, como escopo de atuação na assistência à saúde, as Seis Metas da OMS, publicadas nas Portarias 1377/2013 e 2095/2013, ambas estabelecidas pelo Ministério da Saúde.



(Fonte: Google Imagens)

A Unimed de Paranavaí detém este documento com o objetivo de informar, esclarecer e orientar relevantes aspectos da segurança do paciente, disponibilizando abaixo sugestões de ações que contemplam a segurança do paciente, passíveis de implementação nas áreas da Rede Prestadora.

#### **I - Identificar os pacientes corretamente:**

A identificação correta do paciente é um dos primeiros cuidados para uma assistência segura. Essa ação é o ponto de partida para a correta execução das diversas etapas de segurança. O processo de identificação do paciente deve ser capaz de identificar corretamente o indivíduo como sendo a pessoa para a qual se destina o serviço (medicamentos, sangue ou hemoderivados, exames, cirurgias e tratamentos). A identificação acontece no momento da admissão (Internação e/ou Pronto Atendimento), por meio de pulseira de identificação de cor branca.

#### **II - Melhorar a comunicação entre as equipes:**

A segurança da assistência depende de uma comunicação eficaz entre os colaboradores. Recomenda-se à instituição padronizar a comunicação: como, por quem e para quem são transmitidas as informações acerca do paciente (prescrições verbais, resultados de exames críticos e transição de cuidados), bem como a forma de registro dessas informações, de maneira que ocorra de forma clara e oportuna, sem ambiguidades, com a certeza da correta compreensão por parte do receptor da informação.

### III - Melhorar o gerenciamento de medicamentos de alto risco:

As práticas para melhoria da segurança de medicamentos envolvem a padronização dos procedimentos para garantir a segurança de armazenamento, movimentação e utilização de medicamentos de alto risco, que possuem nome, grafia e aparência semelhantes, prevenindo a ocorrência de uma administração inadvertida.

É fundamental que seja garantida a segurança ao paciente na administração de medicamentos e, para tal objetivo, utiliza-se a regra conhecida como os “NOVE CERTOS”:

1. Paciente certo;
2. Medicação certa;
3. Dose certa;
4. Via certa;
5. Hora certa;
6. Registro certo;
7. Orientação certa ao paciente;
8. Forma Certa;
9. Resposta certa.

### IV - Eliminar cirurgias em membros ou em pacientes errados:

O conceito de cirurgia segura envolve medidas adotadas para redução do risco de eventos adversos que podem acontecer antes, durante e depois das cirurgias. Eventos Adversos cirúrgicos são incidentes que resultam em dano ao paciente. A Organização Mundial da Saúde (OMS) estabeleceu um programa para garantir a segurança em cirurgias que consiste na verificação de itens essenciais do processo cirúrgico. O objetivo é garantir que o procedimento seja realizado conforme o planejado, atendendo aos cinco certos:

1. Paciente;
2. Procedimento;
3. Lateralidade (lado a ser operado, quando aplicável);
4. Posicionamento;
5. Equipamentos.

### V - Reduzir os riscos de infecções:

A Infecção Relacionada à Assistência à Saúde (IRAS) é aquela adquirida em função dos procedimentos necessários à monitorização e ao tratamento de pacientes em hospitais, ambulatórios, centros diagnósticos ou até mesmo em assistência domiciliar.

Mesmo quando se adotam todas as medidas conhecidas para prevenção e controle de IRAS, certos grupos apresentam maior risco de desenvolver uma infecção. Entre esses casos, estão os pacientes em extremos de idade, pessoas com diabetes, câncer, em tratamento ou com doenças imunossupressoras, com lesões extensas de pele, submetidas a cirurgias de grande porte ou transplantes, obesas e fumantes. Apesar de ser considerado um desafio, existe uma medida muito simples que pode reduzir drasticamente as infecções: a higienização das mãos.

A ilustração a seguir elucida as etapas que devem ser respeitadas no processo de higienização das mãos.



(Fonte: Ministério da Saúde)

A OMS - Organização Mundial de Saúde recomenda os 5 momentos para higiene de mãos:

**Momento 1:** antes do contato com o paciente;

**Momento 2:** antes da realização de procedimento;

**Momento 3:** após risco de exposição a fluidos biológicos;

**Momento 4:** após contato com o paciente;

**Momento 5:** após contato com áreas próximas ao paciente, mesmo que não tenha sido tocado, cuidando direta ou indiretamente deste.

#### VI - Reduzir os riscos de lesões decorrentes de quedas:

Quedas em ambientes de serviços de saúde podem causar danos aos pacientes. As instituições precisam avaliar individualmente todos os pacientes e identificar aqueles que apresentam uma propensão maior a sofrerem quedas em função das condições clínicas atuais ou de fatores predisponentes.

Diante do risco identificado, os profissionais devem adotar medidas preventivas e orientar pacientes e acompanhantes. Além disso, disponibilizar um ambiente que busque minimizar os riscos, disponibilizando mobiliários adequados e estrutura física planejada.

#### 8.1.2.8.6 Indicadores:

Os indicadores são fundamentais em todos os processos de qualidade, pois sinalizam pontos com oportunidades de melhoria, além de direcionar e expressar as ações de uma organização ou de um sistema de saúde rumo ao aprimoramento da qualidade.

O monitoramento de indicadores é uma atividade sistemática voltada à identificação de problemas ou situações que devem ser melhor compreendidos ou se tornar objeto de intervenção, visando à melhoria dos processos em saúde.

O monitoramento dos cuidados prestados aos pacientes através de indicadores permite:

- Orientar a formulação e a hierarquização de Políticas em Saúde;
- Monitorar a melhoria de cuidados em saúde;
- Promover maior transparência das Organizações de Saúde;
- Oportunizar aos usuários que façam escolhas mais informadas.

Dito isso, em conformidade com as 6 metas da Organização Mundial de Saúde, supracitadas, a Unimed Paranavaí sugere que o Prestador possa monitorar os indicadores de qualidade, estes que, por sua vez, permitem a visibilidade do panorama da qualidade e segurança do paciente na instituição. Diante do exposto, alguns indicadores sugeridos no PSP são:

- Taxa de mortalidade;
- Incidência de queda de pacientes;
- Taxa global de infecção hospitalar;
- Incidência de lesão por pressão;
- Taxa de notificação de evento adverso (sem dano ao paciente);
- Taxa de notificação de evento adverso (com dano ao paciente).

#### 8.1.2.8.7 Responsabilidade da Rede Prestadora:

Imperioso destacar que é de responsabilidade da Rede Prestadora:

1. A elaboração de protocolos de diretrizes clínicas e protocolos de Segurança do Paciente, baseados em evidências e validados por entidades nacionais e internacionais de referência.
2. Atender e monitorar as medidas estabelecidas nos indicadores de qualidade em Segurança do Paciente, baseados na legislação vigente e nas boas práticas adotadas por Certificações nacionais e internacionais de qualidade em serviços de saúde.
3. Informar a Operadora da Unimed de Paranavaí seus atributos de qualificações elencados na Resolução Normativa N.º 510 de 30 de março de 2022 (QUALISS) da Agência Nacional de Saúde Suplementar e, conseqüentemente, por meio do termo de autorização, a permissão de divulgação das qualificações em seus materiais de divulgação da Rede Assistencial.
4. Realizar a notificação à ANVISA e à Operadora da Unimed de Paranavaí, em conformidade com a RDC 36/2013, do Ministério da Saúde, acerca da ocorrência de Eventos Adversos relacionados à assistência à saúde.

### 8.1.3 Dos Incentivos Financeiros e Não Financeiros

A assistência de qualidade ao paciente deve ser sempre almejada por todos os envolvidos na prestação de serviços de saúde e, para isso, é necessário vasto empenho, treinamento e desenvolvimento das equipes, remodelação de processos, investimentos financeiros, entre outras vertentes que influenciam no modelo assistencial implementado. Prestar uma assistência à saúde com qualidade reduz, significativamente, eventos indesejados e custos desnecessários, assim como aumenta grandemente a satisfação do beneficiário atendido.

Dessa forma, incumbe à Rede Prestadora buscar se desenvolver para a melhoria da assistência ofertada ao cliente, no entanto também é papel das Operadoras de Saúde estimularem, por meio de incentivos financeiros e não financeiros, os seus Prestadores para a busca constante do desempenho assistencial.

Atualmente, a Unimed Paranavaí incentiva os seus Prestadores de serviços para a busca da melhoria assistencial através das seguintes iniciativas:

1. Oferece treinamentos com cunho assistencial a toda a Rede Prestadora;
2. Realiza visitas técnicas em toda a sua Rede Prestadora a fim de verificar condições dos estabelecimentos, atendimento às legislações pertinentes, implementação de protocolos e padrões de atendimento, adequação dos processos às melhores práticas do setor de saúde, entre outras circunstâncias observadas;
3. Acompanhamento e auxílio na implementação de Planos de Ações junto de seus Prestadores, a fim de apoiá-los na elaboração de documentos, estruturação de comitês / comissões obrigatórias etc.
4. Apoio na implementação de indicadores de monitoria da Qualidade Assistencial;
5. Programa Segurança em Alta: O Programa é realizado no Hospital Unimed de Paranavaí, Hospital Santa Casa e Centro de Oncologia de Paranavaí, pela Unimed Federação do Estado do Paraná (FDPR), em colaboração com o setor de Relacionamento com o Cooperado e Rede Prestadora da Unimed de Paranavaí. O Programa visa à obtenção de melhorias na Qualidade e Segurança Assistencial e, pode ser realizado também em outros prestadores.

Os itens acima citados podem ser interpretados como incentivos não financeiros ou, ainda, financeiros, haja vista que, além de estimular, incentivar e apoiar, a Operadora dispense valores para a execução das referidas ações, como exemplo: custeia equipe própria para a realização das visitas e auxílio aos prestadores, de forma a exercer um papel que, caso o prestador fosse buscar via consultoria, representaria significativo valor; custeia treinamentos ofertados à Rede Prestadora etc.

De forma a oferecer aos Prestadores outras formas de incentivo financeiro, intencionando a melhoria da Qualidade Assistencial, a Unimed Paranavaí elaborou uma metodologia específica que **atrelará ao reajuste contratual do Prestador uma bonificação, quando atendidos determinados critérios definidos pela Cooperativa.**

#### 8.1.3.1 Principais objetivos do incentivo financeiro baseado no reajuste contratual

1. Estimular o monitoramento de indicadores de qualidade e segurança do paciente por sua Rede Prestadora de serviços;

2. Estimular a Rede Prestadora de serviços na utilização de protocolos e diretrizes clínicas e protocolos de Segurança do Paciente, baseados em evidências e validados por metodologia reconhecida por entidades nacionais e internacionais de referência;
3. Estimular sua Rede Prestadora de serviços a implantar comissões de verificação de prontuário, incentivando a realização de auditoria médica/odontológica ou mecanismo similar dos prontuários;
4. Estimular adoção de prontuário eletrônico pela Rede Prestadora;
5. Possibilitar à Operadora o acompanhamento da manutenção da regularidade de funcionamento da Rede de Prestadores de serviços junto aos órgãos competentes (regularização documental de alvarás e outros documentos legais obrigatórios);
6. Estimular a Acreditação de Serviços de Saúde, uma vez que, quando alcançada uma Acreditação oficial, reafirma-se o compromisso do prestador com o serviço prestado, além de incentivar a busca constante pelo melhor desempenho da atividade ofertada.

#### 8.1.3.2 Aplicação do incentivo financeiro baseado no reajuste contratual

Aplica-se a **todos os Prestadores credenciados** junto à Unimed Paranavaí, inclusive Recursos Próprios.

#### 8.1.3.3 Metodologia para a obtenção do incentivo financeiro baseado no reajuste contratual

O prestador poderá receber uma bonificação sobre o percentual de reajuste contratual. A referida bonificação dar-se-á nos parâmetros adiante especificados.

#### 8.1.3.4 Requisitos de cada nível para a obtenção do incentivo financeiro baseado no reajuste contratual

Conforme anteriormente mencionado, a Unimed de Paranavaí elaborou uma metodologia específica que poderá acrescer uma bonificação ao reajuste contratual (vide tópico supra), **desde que alguns requisitos sejam rigorosamente cumpridos**. A seguir, estão descritos os requisitos exigidos para que cada nível da referida metodologia seja atingido, separados por categorias dos Prestadores:

<b>PRESTADORES: Hospitais e Hospitais-dia</b>
<b>NÍVEL A - Acréscimo de 30% (trinta por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 30% (bônus) = 6,5% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Certificado de Acreditação em certificadora oficial.
Núcleo de Segurança do Paciente cadastrado na ANVISA e ter realizado pelo menos uma notificação via NOTIVISA a cada trimestre, no último ano.
Possuir, ao menos, 75% (setenta e cinco por cento) das guias enviadas pelo prestador de serviço de saúde à operadora de plano privado de assistência à saúde no formato eletrônico da(s) versão(ões) vigente(s) do Padrão TISS no ano-base calendário.
Prontuário Eletrônico implementado em todo o hospital.
Participar de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos; Cirurgia segura; Risco de queda e úlcera por pressão; Identificação do paciente; Comunicação eficaz dos profissionais de saúde; Administração segura de medicamento - Implementação e monitoramento de 06 (seis) protocolos.
Obter classificação DIAMANTE na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.

Comissões: CCIH, Comissão de Óbito, Comissão de Revisão Prontuário, Núcleo de Segurança Do Paciente - Implantação e funcionamento das 04 comissões.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível A se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 02 (dois) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Hospitais e Hospitais-dia</b>
<b>NÍVEL B - Acréscimo de 20% (vinte por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 20% (bônus) = 6% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Certificado de Acreditação em certificadora oficial.
Núcleo de Segurança do Paciente cadastrado na ANVISA e ter realizado, pelo menos, uma notificação via NOTIVISA a cada trimestre no último ano;
Possuir, ao menos, 75% (setenta e cinco por cento) das guias emvidadas pelo Prestador de serviço de saúde à operadora de plano privado de assistência à saúde no formato eletrônico da(s) versão(ões) vigente(s) do Padrão TISS no ano-base calendário.
Prontuário Eletrônico implementado em todo o hospital.
Participar de, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed de Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Percentual de adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos; Cirurgia segura; Risco de queda e úlcera por pressão; Identificação do paciente; Comunicação eficaz dos profissionais de saúde e Administração segura de medicamento - Implementação e monitoramento de, no mínimo, 04 a 05 protocolos.
Obter classificação, no mínimo, OURO na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Comissões: CCIH, Comissão de Óbito, Comissão de Revisão Prontuário, Núcleo de Segurança Do Paciente - Implantação e funcionamento de, no mínimo, 02 a 03 comissões.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível B se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 04 (quatro) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Hospitais e Hospitais-dia</b>
<b>NÍVEL C - Acréscimo de 10% (dez por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 10% (bônus) = 5,5% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Núcleo de Segurança do Paciente cadastrado na ANVISA e ter realizado, pelo menos, uma notificação via NOTIVISA a cada trimestre, no último ano; ou uma das unidades/setores certificada oficialmente.
Possuir, ao menos, 75% (setenta e cinco por cento) das guias emvidadas pelo Prestador de serviço de saúde à Operadora de Plano privado de Assistência à Saúde no formato eletrônico da(s) versão(ões) vigente(s) do Padrão TISS no ano-base calendário
Prontuário Eletrônico implementado em, ao menos, um setor do hospital.
Participar de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos; Cirurgia segura; Risco de queda e úlcera por pressão; Identificação do paciente; Comunicação eficaz dos profissionais de saúde e Administração segura de medicamento - Implementação e monitoramento de, no mínimo, 01 a 03 protocolos.
Obter classificação, no mínimo, OURO na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.

Comissões: CCIH, Comissão de Óbito, Comissão de Revisão Prontuário, Núcleo de Segurança Do Paciente - Implantação e funcionamento de, no mínimo, 01 (uma) comissão.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao Setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível C se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 05 (cinco) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Hospitais e Hospitais-dia</b>
<b>NÍVEL D- Não haverá acréscimo sobre o reajuste contratual.</b>
<b>Requisitos:</b>
Não estar enquadrado nos níveis A, B e C.

<b>PRESTADORES: Laboratório de Análises Clínicas e Anátomo Patológico</b>
<b>NÍVEL A - Acréscimo de 30% (trinta por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 30% (bônus) = 6,5% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Certificado de Acreditação em certificadora oficial.
Possuir, ao menos, 75% (setenta e cinco por cento) das guias emvidadas pelo prestador de serviço de saúde à operadora de plano privado de assistência à saúde no formato eletrônico da(s) versão(ões) vigente(s) do Padrão TISS no ano-base.
Sistema Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Monitorar, periodicamente, o indicador do percentual de conformidade do controle de qualidade.
Obter classificação <b>DIAMANTE</b> na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao Setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Monitorar, periodicamente, o indicador de Eventos Adversos.
Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos e Comunicação eficaz dos profissionais de saúde. Implementação e monitoramento de 02 (dois) protocolos.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível A se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 02 (dois) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Laboratório de Análises Clínicas e Anátomo Patológico</b>
<b>NÍVEL B - Acréscimo de 20% (vinte por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 20% (bônus) = 6% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Certificado de Acreditação em certificadora oficial.
Possuir, ao menos, 75% (setenta e cinco por cento) das guias emvidadas pelo prestador de serviço de saúde à operadora de plano privado de assistência à saúde no formato eletrônico da(s) versão(ões) vigente(s) do Padrão TISS no ano-base.
Sistema Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Monitorar, periodicamente, o indicador do percentual de conformidade do controle de qualidade.
Obter classificação, no mínimo, <b>OURO</b> na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Monitorar, periodicamente, indicador de Eventos Adversos.

<p>Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos e Comunicação eficaz dos profissionais de saúde. Implementação e monitoramento de 02 (dois) protocolos.</p> <p>Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível B se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 04 (quatro) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b>. A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>PRESTADORES: Laboratório de Análises Clínicas e Anátomo Patológico</b>
<b>NÍVEL C - Acréscimo de 10% (dez por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 10% (bônus) = 5,5% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Possuir, ao menos, 75% das guias emvidadas pelo Prestador de serviço de saúde à Operadora de Plano Privado de Assistência à Saúde no formato eletrônico da(s) versão(ões) vigente(s) do Padrão TISS no ano-base calendário; Sistema Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Monitorar, periodicamente, o indicador do percentual de conformidade do controle de qualidade.
Obter classificação, no mínimo, OURO na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Monitorar, periodicamente, o indicador de Eventos Adversos.
Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos e Comunicação eficaz dos profissionais de saúde. Implementação e monitoramento de, no mínimo, 01 (um) protocolo.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível C se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 05 (cinco) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Laboratório de Análises Clínicas e Anátomo Patológico</b>
<b>NÍVEL D- Não haverá acréscimo sobre o reajuste contratual.</b>
<b>Requisitos:</b>
Não estar enquadrado nos níveis A, B e C.

<b>PRESTADORES: Clínicas Especializadas</b>
<b>NÍVEL A - Acréscimo de 30% (trinta por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 30% (bônus) = 6,5% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Certificado de Acreditação em certificadora oficial.
Núcleo de Segurança do Paciente cadastrado na ANVISA e ter realizado, pelo menos, uma notificação via NOTIVISA a cada trimestre, no último ano.
Possuir, ao menos, 75% das guias emvidadas pelo Prestador de serviço de saúde à Operadora de Plano Privado de Assistência à Saúde no formato eletrônico da(s) versão(ões) vigente(s) do Padrão TISS no ano-base calendário.
Prontuário Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos; Identificação do paciente; Comunicação eficaz dos profissionais de saúde e Administração segura de medicamento - Implementação e monitoramento dos 04 (quatro) protocolos.
Obter classificação DIAMANTE na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.

Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível A se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 02 (dois) e as reclamações não serem **GRAVES**. A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Clínicas Especializadas</b>
<b>NÍVEL B - Acréscimo de 20% (vinte por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 20% (bônus) = 6% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Certificado de Acreditação em certificadora oficial.
Núcleo de Segurança do Paciente cadastrado na ANVISA e ter realizado, pelo menos, uma notificação via NOTIVISA a cada trimestre, no último ano.
Possuir, ao menos, 75% (setenta e cinco por cento) das guias enviadas pelo Prestador de serviço de saúde à Operadora de Plano Privado de Assistência à Saúde no formato eletrônico da(s) versão(ões) vigente(s) do Padrão TISS no ano-base calendário.
Prontuário Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos; Identificação do paciente; Comunicação eficaz dos profissionais de saúde e Administração segura de medicamento - Implementação e monitoramento de, no mínimo, 03 protocolos.
Obter classificação, no mínimo, OURO na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível B se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 04 (quatro) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Clínicas Especializadas</b>
<b>NÍVEL C - Acréscimo de 10% (dez por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 10% (bônus) = 5,5% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Núcleo de Segurança do Paciente cadastrado na ANVISA e ter realizado, pelo menos, uma notificação via NOTIVISA a cada trimestre, no último ano.
Possuir, ao menos, 75% (setenta e cinco por cento) das guias enviadas pelo Prestador de serviço de saúde à Operadora de Plano Privado de Assistência à Saúde no formato eletrônico da(s) versão(ões) vigente(s) do Padrão TISS no ano-base calendário.
Prontuário Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 60% dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos; Identificação do paciente; Comunicação eficaz dos profissionais de saúde e Administração segura de medicamento - Implementação e monitoramento de, no mínimo, 01 a 02 protocolos.
Obter classificação, no mínimo, OURO na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível C se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 05 (cinco) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Clínicas Especializadas</b>
<b>NÍVEL D- Não haverá acréscimo sobre o reajuste contratual.</b>
<b>Requisitos:</b>

Não estar enquadrado nos níveis A, B e C.

<b>PRESTADORES: Clínicas Multiprofissionais</b>
<b>NÍVEL A - Acréscimo de 30% (trinta por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 30% (bônus) = 6,5% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Certificado de Acreditação em certificadora oficial.
Possuir 80% ou mais de profissionais de saúde com uma ou mais titulações na área de saúde (Residência, Título de Especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria, Pós-graduação <i>Stricto Sensu</i> ).
Possuir 80% (oitenta por cento) ou mais de profissionais de saúde que tenham realizado, pelo menos, uma capacitação em cursos na área de saúde de, no mínimo, 80 (oitenta) horas por ano-calendário.
Os dois requisitos acima poderão ser substituídos por: A Pessoa Jurídica possuir Acreditação e/ou Certificação (que englobe todo o escopo da assistência).
Prontuário Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Obter classificação DIAMANTE na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Monitorar, periodicamente, o indicador de Eventos Adversos.
Possuir, no mínimo, 02 (dois) protocolos assistenciais implementados.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos e Comunicação eficaz dos profissionais de saúde. Implementação e monitoramento de 02 (dois) protocolos.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível A se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 02 (dois) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Clínicas Multiprofissionais</b>
<b>NÍVEL B - Acréscimo de 20% (vinte por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 20% (bônus) = 6% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Possuir 60% (sessenta por cento) ou mais de profissionais de saúde com uma ou mais titulações na área de saúde [Residência, Título de Especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria, Pós-graduação ( <i>Stricto Sensu</i> ).]
Possuir 60% (sessenta por cento) ou mais de profissionais de saúde que tenham realizado pelo menos uma capacitação em cursos na área de saúde, de no mínimo 80 (oitenta) horas por ano-calendário.
Prontuário Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Obter classificação, no mínimo, OURO na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Monitorar, periodicamente, o indicador de Eventos Adversos.
Possuir, no mínimo, 01 (um) protocolo assistencial implementado.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos e Comunicação eficaz dos profissionais de saúde. Implementação e monitoramento de 02 (dois) protocolos.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível B se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 04 (quatro) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Clínicas Multiprofissionais</b>
<b>NÍVEL C - Acréscimo de 10% (dez por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 10% (bônus) = 5,5% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Possuir 60% (sessenta por cento) ou mais de profissionais de saúde que tenham realizado capacitação em cursos na área de saúde de, no mínimo, 40 (quarenta) horas por ano/calendário.
Prontuário Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Obter classificação, no mínimo, OURO na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Monitorar, periodicamente, o indicador de Eventos Adversos.
Possuir, no mínimo, 01 (um) protocolo assistencial implementado.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013): Higienização das mãos e Comunicação eficaz dos profissionais de saúde. Implementação e monitoramento de, no mínimo, 01 (um) protocolo.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível C se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 05 (cinco) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Clínicas Multiprofissionais</b>
<b>NÍVEL D- Não haverá acréscimo sobre o reajuste contratual.</b>
<b>Requisitos:</b>
Não estar enquadrado nos níveis A, B e C.

<b>PRESTADORES: Profissionais de saúde e Consultórios Individuais</b>
<b>NÍVEL A - Acréscimo de 30% (trinta por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 30% (bônus) = 6,5% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Certificado de Acreditação em certificadora oficial.
Possuir ao menos uma titulação comprovada na área de saúde [residência, título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria, Pós-graduação ( <i>Stricto Sensu</i> ).]
Ter realizado, pelo menos, uma capacitação em cursos na área de saúde de, no mínimo, 80 (oitenta) horas por ano/calendário.
Prontuário Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Obter classificação DIAMANTE na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Monitorar, periodicamente, o indicador de Eventos Adversos.
Possuir, no mínimo, 02 (dois) protocolos assistenciais implementados.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao Setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível A se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 02 (dois) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Profissionais de saúde e Consultórios Individuais</b>
<b>NÍVEL B- Acréscimo de 20% (vinte por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 20% (bônus) = 6% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>

Possuir, ao menos, uma titulação comprovada na área de saúde [residência, título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria, Pós-graduação ( <i>Stricto Sensu</i> ).]
Ter realizado, pelo menos, uma capacitação em cursos na área de saúde de, no mínimo, 40 (quarenta) horas por ano/calendário.
Prontuário Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Obter, no mínimo, classificação OURO na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Monitorar, periodicamente, o indicador de Eventos Adversos.
Possuir, no mínimo, 02 (dois) protocolos assistenciais implementados.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível B se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 04 (quatro) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Profissionais de saúde e Consultórios Individuais</b>
<b>NÍVEL C- Acréscimo de 10% (dez por cento) aplicado sobre o índice do reajuste contratual (Exemplo: Reajuste contratual de 5% + 10% (bônus) = 5,5% de reajuste total).</b>
<b>Requisitos:</b>
Ter realizado, pelo menos, uma capacitação em cursos na área de saúde de, no mínimo, 40 (quarenta) horas por ano/calendário.
Prontuário Eletrônico implementado.
Participar de, no mínimo, 60% (sessenta por cento) dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí no período que compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador.
Obter, no mínimo, classificação OURO na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí.
Monitorar, periodicamente, indicador de Eventos Adversos.
Possuir, no mínimo, 01 (um) protocolo assistencial implementado.
Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular.
Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora, o prestador somente pontuará no nível C se o número de reclamações estiver igual ou inferior a 05 (cinco) e as reclamações não serem <b>GRAVES</b> . A equipe da Unimed avaliará as manifestações, analisando a gravidade e importância delas.

<b>PRESTADORES: Profissionais de saúde e Consultórios Individuais</b>
<b>NÍVEL D- Não haverá acréscimo sobre o reajuste contratual.</b>
<b>Requisitos:</b>
Não estar enquadrado nos níveis A, B e C.

### 8.1.3.5 Previsão para aplicação da metodologia de incentivo financeiro a incidir no reajuste contratual

A aplicação da metodologia de incentivo financeiro que incidirá sobre o reajuste contratual vigorará para os reajustes a serem aplicados a partir de 01/01/2024. Para tabulação da metodologia supracitada, serão considerados os 12 (doze) meses anteriores ao vencimento do reajuste, salvo disposição em contrário.

### 8.1.3.6 Observações gerais acerca dos requisitos

Abaixo, estão sinalizados os requisitos e algumas observações que serão exigidas de cada um deles durante as tabulações:

1. Certificado de Acreditação (nível máximo): Será considerado se obtido e encaminhado à Operadora até a data da tabulação (data base do reajuste).
2. Núcleo de Segurança do Paciente cadastrado na ANVISA, tendo realizado, pelo menos, uma notificação via NOTIVISA a cada trimestre, no último ano: Será verificado se o requisito foi cumprido no período de 12 (doze) meses anteriores à data do reajuste.
3. Possuir, ao menos, 75% (setenta e cinco por cento) das guias enviadas pelo prestador de serviço de saúde à operadora de plano privado de assistência à saúde no formato eletrônico da(s) versão(ões) vigente(s) do Padrão TISS no ano-base calendário: Será considerado o mês anterior ao vencimento do reajuste contratual.
4. Prontuário Eletrônico implementado: Será considerado se implementado e em uso até a data da tabulação (data base do reajuste).
5. Participar de, no mínimo, 80, 70 ou 60% dos treinamentos ofertados pela Unimed Paranavaí: Será feito o cálculo com base nos treinamentos realizados pela Unimed no período de vigência, sendo que este período compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador, mediante as listas de presenças devidamente assinadas e que o prestador e/ou sua secretária permanecer até o final do evento.
6. Percentual de Adesão aos Protocolos de Segurança do Paciente (RDC 36/2013 do Ministério da Saúde): Para pontuação, os protocolos deverão estar implementados 03 (três) meses antes da tabulação (data do vencimento do reajuste).
7. Obter classificação DIAMANTE ou OURO na visita técnica aplicada pela Unimed Paranavaí: Será considerada a última visita realizada antes da tabulação.
8. Implantação e funcionamento das Comissões: Para pontuação, as comissões deverão estar implementadas e em funcionamento 03 (três) meses antes da tabulação (data base do reajuste).
9. Alvarás de Localização, Vigilância Sanitária e do Corpo de Bombeiros: Documentos apresentados à Unimed Paranavaí, adequados e vigentes, exceto se houver justificativa formal e plausível encaminhada ao setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Singular: Pontuarão os documentos vigentes, conformes e entregues à Unimed até a data da tabulação (data base do reajuste). O mesmo se aplicará às justificativas, poderão ser aceitos os documentos vencidos, desde que o vencimento tenha se dado em até 90 (noventa dias) pretéritos da tabulação (data base do reajuste).
10. Monitorar, periodicamente, o indicador do percentual de conformidade do controle de qualidade: O indicador deverá ser monitorado e encaminhado à Unimed, trimestralmente, nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da tabulação (data base do reajuste), sem interrupções.
11. Monitorar, periodicamente, o indicador de Eventos Adversos: O indicador deverá ser monitorado e encaminhado à Unimed, trimestralmente, nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data da tabulação (data base do reajuste), sem interrupções.
12. Possuir 80%, 60% ou mais de profissionais de saúde com uma ou mais titulações na área de saúde [Residência, Título de Especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria, Pós-graduação (*Stricto Sensu*)]: Serão considerados os certificados/títulos/diplomas encaminhados à Unimed até a data da tabulação (data base do reajuste).

13. Possuir 80%, 60% ou mais de profissionais de saúde que tenham realizado, pelo menos, uma capacitação em cursos na área de saúde de, no mínimo, 80 (oitenta) horas por ano-calendário: Serão considerados os certificados/títulos/diplomas encaminhados à Unimed até a data da tabulação (data base do reajuste).
14. Possuir 60% (sessenta por cento) ou mais de profissionais de saúde que tenham realizado capacitação em cursos na área de saúde de, no mínimo, 40 (horas) horas por ano/calendário: Serão considerados os certificados/títulos/diplomas encaminhados à Unimed até a data da tabulação (data base do reajuste).
15. A Pessoa Jurídica possuir Certificado de Acreditação em certificadora oficial: Será considerado se obtido (s) e encaminhado (s) à Operadora até a data da tabulação (data base do reajuste).
16. Possuir protocolo (s) assistencial (is) implementado (s): Deverá(ão) estar implementado(s), no mínimo, 03 (três) meses antes da tabulação (data base do reajuste).
17. Possuir, ao menos, uma titulação comprovada na área de saúde [residência, título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria, Pós-graduação (*Stricto Sensu*)]: Serão considerados os certificados/títulos/diplomas encaminhados à Unimed até a data da tabulação (data base do reajuste).
18. Ter realizado, pelo menos, uma capacitação em cursos na área de saúde de, no mínimo, 80 (oitenta) horas por ano/calendário: Serão considerados os certificados/títulos/diplomas encaminhados à Unimed até a data da tabulação (data base do reajuste).
19. Ter realizado, pelo menos, uma capacitação em cursos na área de saúde de, no mínimo, 40 (quarenta) horas por ano/calendário: Serão considerados os certificados/títulos/diplomas encaminhados à Unimed até a data da tabulação (data base do reajuste).
20. Se houver reclamações de beneficiários registradas junto da Operadora: A Unimed tabulará o requisito de acordo com as reclamações registradas no período de vigência, sendo que este período compreende os 12 meses anteriores a data do reajuste do prestador

#### 8.1.3.7 Do Selo de Qualidade

Os Prestadores que atingirem os níveis A, B ou C, descritos no tópico 8.1.3.4, serão premiados com um Certificado da Unimed em reconhecimento aos esforços direcionados durante a vigência do Programa.

As entregas acontecerão conforme as tabulações forem executadas e de acordo com a vigência do reajuste do Prestador.

## 9. Da atualização documental

A apresentação da documentação da empresa é obrigatória para fins de credenciamento e manutenção do contrato com a Unimed de Paranavaí, ou seja, a falta da apresentação compromete a regularidade do contrato e a continuidade da prestação de serviço.

O envio dos documentos atualizados ou protocolos que comprovem a solicitação de renovação/regularização deve ser feito de forma eletrônica para o setor Relacionamento com o Cooperado e

Prestador, quando solicitado e requisitado por este, bem como, sempre que houver modificações e/ou vencimento de documentos, independente de prévia solicitação da Unimed de Paranavaí.

Os documentos poderão ser apresentados com cópias simples, não sendo aceitas documentações incompletas, irregulares ou, ainda, com datas de vigência vencidas.

Abaixo, encontram-se descritas as documentações necessárias e a periodicidade de envio:

DOCUMENTAÇÃO	12 MESES	QUANDO ALTERADO
Cópia do RG, carteira do conselho profissional e cópia do CPF dos sócios e representantes legais (sócio administrador e responsável técnico) da empresa, cópia do diploma e do currículo do Responsável Técnico (graduação e especialização), bem como dos demais profissionais previamente autorizados a executarem os serviços;		X
Cópia do Contrato Social ou Estatuto Social com última alteração, se houver (em caso de Estatuto Social - Informar a composição - Presidente, Vices, etc.), ou Requerimento de Empresário Individual ou ainda Ato Constitutivo, utilizado pelos empresários individuais EIRELI.		X
Cópia do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES;		X
Cópia dos Alvarás de Localização, da Vigilância Sanitária e Certificado de Licenciamento do Corpo de Bombeiros;	X	X
Cópia do Cartão CNPJ;		X
Cópia do certificado de inscrição de empresas junto ao Conselho de Classes Competente;	X	X
Certificado e/ou Certidão de Regularidade Profissional;		X
Cópias das Notas Fiscais (compra) ou descritivos técnicos dos principais equipamentos de diagnóstico e terapia existentes (deve constar: ano, modelo, capacidade, potência, aplicação, certificações, etc.);		X

A seguir, as definições dos documentos e ferramentas que compõem esta relação, bem como sua validade, o órgão emissor e as considerações relacionadas:

DOCUMENTO	VALIDADE	ÓRGÃO 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: endereço, ramo de atividade e abertura de filiais).

DOCUMENTO	VALIDADE	ÓRGÃO EMISSOR	OBSERVAÇÃO
CNES	Não possui prazo de validade no documento	Secretaria de Saúde do Município	Não possui prazo de validade no documento, entretanto a Portaria Nº 1.646/2015, que Institui o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), traz que a atualização do registro deve ser de periodicidade minimamente mensal ou imediatamente após sofrerem modificações de suas informações cadastrais, como número de telefone, endereço do estabelecimento, diretor clínico/administrador, tipo de estabelecimento entre outros. Nos casos de alteração de CNPJ o documento precisa ser emitido novamente.
Contrato Social /Estatuto Social/Requerimento de Empresário Individual / Ato Constitutivo, utilizado pelos empresários individuais EIRELI / Demais Atos Constitutivos	A validade é definida conforme acordo entre sócios	Junta Comercial	É o documento que valida a origem da empresa constituída.
Alvará da Vigilância Sanitária	De acordo com o que constar no documento e com as legislações vigentes.	Secretaria Municipal de saúde - Serviço de Vigilância Sanitária	Deve ser alterado quando possuir mudanças de dados relacionados à alteração cadastral da empresa ou quando expirar a validade.
Alvará de Funcionamento	De acordo com o que constar no documento e com as legislações vigentes.	Prefeitura Municipal	Deve ser alterado quando possuir mudanças de dados relacionados à alteração cadastral da empresa.
Diploma (s) do (s) profissional (is)	Não possui prazo de validade	Instituição de formação	Deve ser registrado no Ministério da Educação (MEC).
Certificado De Licenciamento Do Corpo De Bombeiros - CLCB	Emitido anualmente, possui data de validade impressa no documento.	Brigada militar / Corpo de Bombeiros do município	Deve ser alterado quando houver mudança de dados relacionados à alteração cadastral da empresa ou quando expirar a validade.
Certificado de Inscrição de Empresas junto ao Conselho de Classe Competente	Emitido anualmente, possui data de validade impressa no documento.	Emitido pelo órgão regulador do profissional	Este documento precisa ser reapresentado para a Unimed quando expirar o prazo de validade e no caso de troca de profissional para desempenhar a função de responsável técnico. Lembrando que, caso a clínica incluir outra modalidade de serviço nos serviços prestados, é necessária uma nova inscrição no referido Conselho de Classe

DOCUMENTO	VALIDADE	ÓRGÃO EMISSOR	OBSERVAÇÃO
			Competente, citando o nome do profissional responsável pela nova área.
Contrato de prestação de serviços	O contrato estabelecido entre a Unimed Paranavaí e o prestador de serviço, emitido após análise de negociação. Geralmente, prazo definido em contrato.	Emitido pela Unimed Paranavaí	Não se aplica.
Aditivo contratual de prestação de serviços	Estabelece o acréscimo ou exclusão de informação que possuía no contrato original. Geralmente, prazo indeterminado.	Emitido pela Unimed Paranavaí	Não se aplica.
Portal de autorizações	Habilitado para o prestador quando firmado o contrato, caso o tipo de prestação de serviço utilizar esta ferramenta.	Instalado pelo setor de Tecnologia da Informação da Unimed Paranavaí	Existem prestadores de serviços que não necessitam.
Procedimento Operacional Padrão - POP	Não possui prazo de validade definido. (Sugerimos 24 meses)	O próprio prestador de serviços.	Deve ser alterado sempre que houver mudanças de partes ou total do processo.

Vale frisar que os Prestadores de Fisioterapia, Nutrição, Fonoaudiologia, Terapia Ocupacional e Psicologia deverão, além de providenciar os documentos supracitados, seguir, com rigor, as premissas estabelecidas na **Política de Credenciamento de Prestadores da Unimed de Paranavaí**, material amplamente divulgado aos envolvidos.

## 10. Da comunicação de suspensão temporária de atendimentos

O Guia Médico é um canal de publicação oficial, por meio do qual a Unimed Paranavaí divulga os seus Prestadores credenciados a fim de que o beneficiário possa localizá-los com facilidade e precisão. Para tal, é importante que os documentos e dados dos prestadores estejam regulares junto da Unimed, sobretudo no que diz respeito ao endereço e ao telefone para contato.

Além disso, é necessário que os Prestadores comuniquem a Unimed, por escrito, em caso de ocorrência de suspensões temporárias de atendimentos, como a exemplo: férias, atestado médico, licença maternidade, entre outros. Tal informação se faz elementar para que a Unimed execute os trâmites burocráticos e normativos cabíveis junto da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e, por consequência, informe o beneficiário a respeito, por meio da divulgação correta e completa do Guia Médico da Operadora.

## 11. Do uso da marca

A identidade visual da marca assegura que toda a comunicação seja coerente, tanto para seus colaboradores e cooperados, quanto para o público externo, facilitando sua compreensão, transmitindo valores e se tornando altamente perceptiva e identificável. Não importa onde a marca esteja inserida, ela sempre será reconhecida.

O abuso na quantidade de informações e a falta de conhecimento das regras de padronização são alguns erros cometidos por muitos dentro do meio corporativo. Esses problemas fazem com que a imagem da empresa não transmita o valor de seus produtos e serviços de maneira adequada. Sendo assim, é muito importante que todos os envolvidos mantenham a cultura da padronização e sigam as diretrizes da marca.

Mediante o exposto, é válido esclarecer: sempre que for utilizar ou envolver a marca Unimed, é necessário solicitar permissão à Unimed de Paranavaí, através do setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador. Após a referida solicitação, a Unimed tratará internamente a respeito e dará o devido retorno ao solicitante, sendo que este só poderá utilizar a marca após autorização expressa da Cooperativa. Havendo consentimento para o uso, o Prestador deverá seguir rigorosamente os padrões e instruções a ele fornecidos, sob pena da Unimed de Paranavaí tomar as medidas cabíveis em relação a inobediência quanto ao anteriormente discorrido.

## 12. Dos canais de comunicação

A Operadora fornece serviços em canais digitais para os membros da sua Rede Prestadora, a fim de facilitar a comunicação com a cooperativa e garantir agilidade na resolução das demandas.

Os Prestadores de serviços da Operadora são atendidos pelos colaboradores do setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador e, para isso, contam com número de WhatsApp e endereço de e-mail exclusivos. Esses canais possibilitam que os Prestadores esclareçam suas dúvidas, requisitem serviços da cooperativa, entre outras solicitações.

A Unimed de Paranavaí, por meio de seu Portal, disponibiliza página exclusiva aos Prestadores de serviços da Operadora, com anúncios, divulgações, informativos relevantes, consulta ao Rol de Procedimentos Médicos Unimed, oferta canal de comunicação com o médico auditor, esclarecimentos sobre o Plano Essencial, consulta aos calendários de envio de cobranças e pagamentos, acesso à Política de Credenciamento da Operadora, bem como proporciona, no mesmo Portal, serviços relacionados aos extratos de pagamentos dos Prestadores, com seus respectivos detalhamentos.

Cabe destacar que o Portal da Unimed Paranavaí é acessível em Libras, garantindo a acessibilidade aos envolvidos.

### 13. Dos deveres dos Prestadores

- a) Atender aos beneficiários do sistema Unimed com profissionalismo, ofertando-lhes tratamento respeitoso e resolutivo, sendo vedada qualquer tipo de discriminação para com o usuário do serviço;
- b) Fornecer aos beneficiários, de forma clara e acessível, informações por eles requeridas;
- c) Responder às solicitações dos beneficiários, com clareza, no prazo cabível, respeitando o disposto em legislação vigente;
- d) Prestar ao beneficiário o serviço contratado mantendo a execução com alto padrão de qualidade;
- e) Manter o sigilo e confidencialidade no que tange às informações relacionadas aos beneficiários do Sistema Unimed e as Cooperativas do Sistema Unimed;
- f) Mediante ocorrência de problema que envolva o beneficiário, procurar obter desfechos adequados e éticos, buscando o auxílio da Unimed, se necessário;
- g) Permitir que a Unimed de Paranavaí realize auditorias prospectiva, de liberação, concorrente e retrospectiva nos atendimentos prestados a seus beneficiários;
- h) Permitir a realização de visitas técnicas de qualificação pela equipe da Unimed de Paranavaí e executar as correções das não conformidades e ações de melhorias apontadas nas referidas visitas;
- i) Não utilizar a marca Unimed em desacordo com o especificado no tópico “Do uso da Marca” deste Manual;
- j) Manter cadastro ativo junto ao conselho de classe profissional competente;
- k) Manter atualizada, junto à Unimed de Paranavaí, a documentação regularizada de constituição e funcionamento da Pessoa Jurídica prestadora dos serviços (Cartão CNPJ, Contrato Social e eventuais alterações ou documentos de constituição da Pessoa Jurídica, CNES, Alvará de Localização, Alvará da Vigilância Sanitária, Certificado de vistoria emitido pelo Corpo de Bombeiros, Declaração de Responsabilidade Técnica e cópias das notas fiscais ou descritivos técnicos dos equipamentos utilizados na prestação dos serviços);
- l) Comunicar a Unimed de Paranavaí, imediatamente, quando ocorrer qualquer alteração de dados cadastrais, como, por exemplo, mudança de endereço ou telefone;
- m) Informar a Unimed de Paranavaí, previamente ou o mais breve possível, sobre suspensões nos atendimentos, independentemente dos motivos, como atestado médico, viagem etc.;
- n) Participar dos treinamentos ofertados pela Unimed e preencher avaliação de eficácia;
- o) Responder às pesquisas de satisfação da rede prestadora encaminhadas pela Unimed de Paranavaí;
- p) Não realizar atendimentos sem consultar a existência e regularidade de liberação prévia da Unimed, salvo em casos de urgência e emergência, sob risco de sofrer prejuízos financeiros em relação ao atendimento prestado;
- q) Realizar em sistema específico, conforme orientações da Unimed, as execuções dos atendimentos no dia e horário da prestação do serviço e, na ocorrência de pendência ou problemas relacionados, entrar em contato, imediatamente, com a equipe da Operadora;
- r) Respeitar os critérios de liberação do Sistema Unimed, respaldados, entre outras fontes, em Diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Medicina Baseada em Evidências (MBE), Pareceres de médicos auditores e Regras de Intercâmbio;

s) Havendo necessidade de discussões acerca de divergências de liberação ou pagamento, tratar com a Unimed de Paranavaí de forma documentada, física ou por e-mail;

t) Mediante necessidade de tratativa com a Unimed acerca de algum processo de liberação ou pagamento, tratar com a área responsável, estando o prestador munido das informações necessárias para o completo entendimento do caso;

u) Encaminhar as cobranças para a Unimed de Paranavaí, conforme calendário de pagamento pré-estabelecido;

v) Agilidade no retorno às solicitações, comunicados, recados e outras mensagens enviadas pelo setor de Relacionamento com o Cooperado e Prestador no WhatsApp e/ou outros canais de comunicação.

#### 14. Dos direitos dos prestadores

a) Receber orientações e apoio da Unimed de Paranavaí acerca do processo de credenciamento, liberações de procedimentos e cobranças, bem como sobre quaisquer eventualidades que envolvam os beneficiários do sistema Unimed e sejam de responsabilidade da Unimed de Paranavaí solucioná-las;

b) Receber o relatório de visita técnica, assim como o auxílio da Unimed de Paranavaí para a compreensão deste;

c) Contar com o apoio da Unimed de Paranavaí para a execução das melhores práticas sugeridas no relatório de visita técnica;

d) Ser divulgado, adequadamente, no Guia Médico da Unimed de Paranavaí;

e) Receber treinamentos da Unimed de Paranavaí, conforme lista de necessidades de treinamentos elaborada pela Cooperativa;

f) Obter suporte da Unimed de Paranavaí em relação aos sistemas de execuções on-line e cobranças;

g) Receber o pagamento de sua produção dentro do prazo acordado e em conta previamente estabelecida;

h) Propor à Cooperativa sugestões de melhorias nos processos que envolvam o prestador de serviço;

i) Ser atendido, com cortesia, pela equipe de Relacionamento com o Cooperado e Prestador da Unimed de Paranavaí e demais prepostos da Cooperativa.

#### 15. Da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD

A **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)**, Lei 13.709/2018 regula todo tratamento de dados pessoais dos cidadãos brasileiros dentro e fora do Brasil. Tem como objetivo primordial proteger direitos fundamentais como: liberdade, privacidade, livre desenvolvimento e personalidade. Do ponto de vista prático, as empresas tem o dever de garantir maior segurança aos dados pessoais, mediante os princípios de finalidade, adequação, necessidade, livre acesso, qualidade, transparência, segurança, prevenção, responsabilização e prestação de contas. Essa lei assegura a titularidade dos dados pessoais, exigindo consentimento para o seu uso e prevê penalidades no caso de descumprimento.

A regulamentação define como dado pessoal qualquer informação que identifique diretamente ou torne identificável uma pessoa natural e tratamento, como toda operação realizada com dados pessoais, tais como a coleta, utilização, acesso, transmissão, processamento, arquivamento, armazenamento, transferência etc.

A Unimed Paranavaí considera que garantir o tratamento de dados pessoais, realizado de forma legítima e correta, é primordial para o sucesso de suas atividades, bem como para resguardar a sua credibilidade perante colaboradores, beneficiários, fornecedores, parceiros, terceiros e ANPD - Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

A cooperativa lida com uma grande quantidade de dados pessoais, inclusive dados pessoais sensíveis. O nosso projeto de adequação à LGPD teve início com a instituição da Área de *Compliance*. A implantação da LGPD foi conduzida pela área de *Compliance*, que é quem planeja, acompanha e executa os processos de adequação à Lei, buscando equilibrar os interesses institucionais com as normativas de proteção aos dados pessoais.

A cooperativa possui uma **Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais**, cujo objetivo disseminar, de uma forma objetiva e transparente, as práticas de como a Unimed Paranavaí realiza a coleta, uso e compartilhamento dos dados dos titulares.

Toda a informação produzida pela Unimed Paranavaí constitui ativo de valor, protegido com recursos de segurança, sendo prioridade de todos a adoção de meios para reduzir riscos de falhas ou prejuízos que possam comprometer os objetivos e a imagem da Cooperativa e de seus integrantes. São, pois, diretrizes a serem observadas em relação à segurança da informação:

- a) Conhecer e respeitar a **Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais da Unimed Paranavaí**;
- b) Manter sigilo e confidencialidade quanto as informações acessíveis em razão da atividade profissional, as quais devem ser mantidas na esfera exclusiva das pessoas envolvidas no processo, sendo vedado o compartilhamento ou a divulgação externa.

A Política de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais, poderá ser consultada no portal corporativo, pelo link: <https://www.unimed.coop.br/site/web/paranavai/politicalgpd>.

A cooperativa também possui, um Encarregado pela Proteção de Dados Pessoais ou DPO (*Data Protection Officer*), figura responsável por disseminar a cultura de proteção de dados internamente e externamente, fiscalizar o cumprimento das obrigações da LGPD, e realizar o intermédio com a ANPD.

Para o esclarecimento de dúvidas ou solicitação de informações a respeito do tratamento de seus dados pessoais, o Titular poderá contatar o Encarregado de Proteção de Dados da UNIMED PARANAÍ no e-mail [lgpd@unimedpvai.coop.br](mailto:lgpd@unimedpvai.coop.br) ou pelo Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC - 0800-041-4554.

As Partes reconhecem que os serviços prestados pelo PRESTADOR à UNIMED PARANAÍ podem implicar o tratamento de Dados Pessoais, o que deverá ser realizado de acordo com a legislação brasileira vigente aplicável (Lei 13.709/2018 - LGPD). Para fins do contrato celebrado entre as partes, os dados pessoais e dados pessoais sensíveis serão considerados informações Confidenciais.

O PRESTADOR compromete-se expressamente a não fornecer a terceiros e a manter em estrito sigilo quaisquer dados, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas, inovações e aperfeiçoamento da UNIMED PARANAÍ de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que venha a lhe ser confiado em razão da prestação de serviços, sejam eles de interesse do PRESTADOR ou de terceiros, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, revelar, reproduzir, utilizar ou deles dar conhecimento a terceiros e estranhos a esta contratação, sob penas de lei, obrigando-se, ainda, o PRESTADOR, a não utilizá-las, exceto no que concerne ao desenvolvimento dos objetivos e prestações de serviços ora pactuados.

O não cumprimento do disposto no parágrafo anterior implicará responsabilidade administrativa, cível e criminal dos que estiverem envolvidos na violação das regras de sigilo e confidencialidade, sendo que as obrigações

referentes a esta cláusula perdurarão, inclusive, após a cessação do vínculo entre o PRESTADOR e a UNIMED DE PARANAÍ.

## 16. Do Compliance

O termo *Compliance* expressa a noção de “conformidade”, de agir de acordo com regras, leis, instruções ou comandos previamente estabelecidos. No âmbito corporativo, compliance significa um conjunto de estruturas e procedimentos (código de conduta, canais de comunicação, comitê de conduta, programas de treinamento, processos internos e outros instrumentos) coordenados para prevenir, detectar e responder a possíveis violações de leis, regulamentos e políticas da instituição, capazes de impactar o alcance de seus objetivos.

A Unimed Paranavaí estimula a cultura de *Compliance*, visando proporcionar confiança às partes interessadas quanto ao cumprimento das legislações, Código de Conduta da Cooperativa e demais documentos internos, zelando pela conformidade e mitigando os riscos dos processos através de controles e monitoramentos contínuos.

De acordo com o Decreto 11.129/2022, que regulamenta a Lei Anticorrupção (Lei 12.846/2013), um Programa de *Compliance* consiste, no âmbito de uma pessoa jurídica, no conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a administração pública, nacional ou estrangeira.

O Programa de *Compliance* da Unimed Paranavaí, desenvolve suas ações buscando reafirmar os valores institucionais do Sistema Unimed, bem como promover a aderência às boas práticas disciplinadas na Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e Decreto 11.129/2022 (Regulamenta a Lei Anticorrupção).

Com base nestas diretrizes, o Programa atua com fundamento em 9 (nove) pilares essenciais, a saber:

1. Comprometimento da Alta Administração;
2. Gestão de Riscos;
3. Controles Internos;
4. Gestão de Terceiros;
5. Código de Conduta;
6. Canal de Denúncias;
7. Comitê de Conduta;
8. Comunicação e Treinamentos;
9. Monitoramento e Auditoria.

A implementação do Programa de *Compliance*, visa a consolidação da cultura de integridade corporativa e de controles no âmbito da Cooperativa.

Criado como uma ação do Programa de *Compliance*, o Canal de Denúncias é um dos pilares que consolidam um importante passo para a cultura da integridade da Unimed Paranavaí, pois trata-se de uma opção de atendimento seguro e independente, que os públicos de relacionamento da Cooperativa podem, de forma

anônima, apontar irregularidades e comportamentos contrários à legislação, às políticas e normas internas, ao Código de Conduta, ao Estatuto Social e aos valores organizacionais da Unimed Paranavaí.

**A Unimed Paranavaí, espera de todos os seus públicos de relacionamento, o compromisso com posturas éticas, íntegras e transparentes, assim como a intolerância à prática de atos de corrupção ou quaisquer outros desvios de legalidade.**

Para possíveis violações ao Código de Conduta (respeito às leis, políticas e normas internas, conflitos de interesses, fraude e corrupção), além de outras questões envolvendo o tema *Compliance*, entre em contato pelo **Canal de Denúncias**, disponível no portal da Unimed Paranavaí, pelo link: <https://www.unimed.coop.br/site/web/paranavai/canaldedenuncias>.

Saiba mais sobre o Programa de *Compliance* da Unimed Paranavaí, em nosso portal corporativo, através do link: <https://www.unimed.coop.br/site/web/paranavai/compliance>.

## 17. Da violação do manual da Rede Prestadora

O Manual da Rede Prestadora da Unimed de Paranavaí, conforme anteriormente mencionado, é um documento formal que institui condutas importantes para o estabelecimento e a manutenção do bom relacionamento entre a Singular e sua Rede de Prestadores.

Tendo em vista que todos os Prestadores da Unimed de Paranavaí receberam o Manual do Prestador e preencheram o Termo de Compromisso que o acompanha, a Unimed de Paranavaí, no caso de descumprimento por parte do Prestador em relação ao exposto em tal documento, poderá aplicar advertências aos envolvidos e, até mesmo, decidir pelo descredenciamento do Prestador.

## 18. Do descredenciamento e substituição de prestadores

O descredenciamento poderá acontecer por decisão de uma ou de ambas as partes envolvidas na contratualização (Prestador e/ou Unimed). Entre os variados motivos que fundamentam um descredenciamento, está a qualidade técnica do estabelecimento, bem como dos serviços prestados, avaliada por várias frentes, como a verificação de insuficiências importantes notadas no acompanhamento dos processos citados nos tópicos “Da Qualificação Da Rede Prestadora” e “Da Atualização Documental” deste Manual.

Em caso de descredenciamentos de Prestadores, a Operadora realiza as substituições devidas, conforme o que reza a Resolução Normativa Nº 567, de 16 de dezembro de 2022 da ANS.

Além do que ditam as referências acima listadas, a Operadora considera alguns critérios de equivalência para substituição de Prestadores não hospitalares, que são:

1. Substituto com o mesmo tipo de estabelecimento e serviço especializado, conforme o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES;
2. Existência de certificações: O Prestador substituto com certificações oficiais terá preferência a outro que não disponha de tal critério;

3. Documentações legais obrigatórias: O substituto deve estar com os alvarás e CRT's vigentes à data da substituição. Caso seja o único prestador certificado com condições de absorver a demanda e por algum motivo não esteja com todas as documentações vigentes, poderá ser firmado um TAC para regularização;
4. Classificação da Visita Técnica: O Prestador substituto deverá ter classificação igual ou superior ao substituído, salvo inexistência de Prestador nessas condições;
5. Produção mensal: Se o substituto já é Prestador, deve ter produção mensal junto da Cooperativa com margem para absorver os atendimentos a serem prestados;
6. Reclamações formais de beneficiários: No caso de o substituto já ser Prestador, ele não deve ter sido causa de reclamações recorrentes de beneficiários junto da cooperativa, salvo se for a única opção para substituição;
7. Por fim, deverá haver o aceite do Prestador para absorver a demanda do estabelecimento descredenciado.

Vale frisar que, desde que atendidos os critérios mencionados acima, a Cooperativa tem liberalidade para definir o Prestador substituto, entre as opções que dispuser.

A análise dos critérios supramencionados se faz necessária para que o Prestador substituto tenha plenas condições de oferecer atendimento aos beneficiários com, no mínimo, qualidade técnica semelhante ou superior à despendida pelo Prestador descredenciado.

## 19. Agradecimentos

Tendo convicção da mais detalhada leitura realizada deste Manual, a Unimed de Paranavaí agradece a atenção e se coloca à inteira disposição de seus Prestadores para sanar quaisquer dúvidas que possam surgir em relação ao conteúdo apresentado ou, eventualmente, a pontos que, por ventura, tenham permanecido omissos.

Reiteramos que os colaboradores da Unimed Paranavaí poderão ser contatados nos canais de comunicações oficiais, amplamente divulgados entre nossos prestadores.

Atenciosamente,

UNIMED DE PARANAÍ COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO.

## 20. Referências Bibliográficas

1. Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde - ANVISA, 2016.
2. Gestão de Riscos e Investigação de Eventos Adversos Relacionados à Assistência à Saúde - ANVISA, 2017.
3. Resolução - RDC N° 36, de 25 de julho de 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências.
4. Medidas de Prevenção de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde - ANVISA, 2017.
5. Critérios Diagnósticos de Infecção Relacionada à Assistência à Saúde - ANVISA 2017.
6. Investigação de Eventos Adversos em Serviços de Saúde, 2015.
7. Resolução N° 510, de 30 de março de 2022. Dispõe sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar - QUALISS, 2022.

8. PORTARIA Nº 1.646, DE 2 DE OUTUBRO DE 2015, Institui o Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES);
9. PARECER TÉCNICO COREN/PR Nº 016/2022 - Assunto: Administração de medicamento preparado/diluído por outro profissional de enfermagem ou da saúde.

## 21. Do termo de compromisso

Declaro, para os devidos fins, que tomei conhecimento, realizei a completa leitura e compreendi todos os termos do MANUAL DA REDE PRESTADORA DA UNIMED DE PARANAVAÍ.

Declaro que assumo o compromisso de cumprir rigorosamente, no que me couber, o disposto no referido Manual.

Declaro que, na ocorrência de situações não tratadas pelo Manual e que provoquem dúvidas em relação à conduta a ser seguida, buscarei orientação junto da Unimed de Paranavaí, por meio do setor de Relacionamento com a Rede Prestadora.

Declaro, ainda, que estou ciente de que o descumprimento dos termos do Manual da Rede Prestadora da Unimed de Paranavaí poderá ensejar o descredenciamento do Prestador.

Nome completo:

CPF:

Razão Social:

CNPJ:

Data:

Assinatura:

