

ANS - nº 32104-4

Programa de qualificação da rede credenciada

SUMÁRIO

1.Finalidade.....	4
2.Justificativa.....	4
3.Público-alvo.....	4
4.Siglas e definições.....	4
5.Desenvolvimento e realização.....	5
5.1 Requisitos e itens de avaliação.....	5
5.2 Pontuação e incentivos.....	6
6.Periodicidade e monitoramento.....	9
7.Resultados esperados.....	9
8.Referências/documentos complementares.....	9

1. Finalidade

O Programa de qualificação foi desenvolvido com a finalidade de incentivar a rede de prestadores (Hospitais, Laboratórios, Clínicas e Consultórios), na melhoria contínua dos serviços de saúde, disponibilizando uma rede de maior qualidade aos beneficiários da Unimed João Pessoa.

O primeiro ciclo dar-se-á por meio de um diagnóstico de caráter obrigatório, com avaliação dos requisitos de segurança, conforto, experiência do cliente e complexidade da rede prestadora de serviço de saúde da Unimed João Pessoa, contemplando os hospitais, clínicas, laboratórios e consultórios, com objetivo de aferir a qualificação da rede.

Após realização do diagnóstico os prestadores que buscarem aderir ao programa de qualificação de forma voluntária, devem assinar o termo de adesão onde terão os benefícios estabelecidos neste programa.

2. Justificativa

A qualificação de rede com foco na segurança constitui-se numa responsabilidade da operadora frente a seus clientes, sendo uma determinação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), e se apresenta como uma excepcional oportunidade de negócios.

Segundo a Resolução Normativa 405 da ANS, que institui o Programa de Divulgação da Qualificação de Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar, todas as operadoras de planos de saúde estão obrigadas a publicar, em seu material de divulgação da rede assistencial, a qualificação de cada um dos seus prestadores de serviços credenciados.

3. Público-alvo

O programa de qualificação da rede é destinado apenas à rede cooperada e credencia da Unimed João Pessoa.

4. Siglas e definições

ACI - Accreditation Canada Internacional

DICQ - Sistema Nacional de Acreditação

JCI - Joint Commission International

NIAHO - National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations

ONA - Organização Nacional de Acreditação

PACQ SBP - Programa de Acreditação e Controle da Qualidade da Sociedade Brasileira de

Patologia

PADI - Programa de Acreditação em Diagnóstico por Imagem

PALC - Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos

RDC - Resolução de Diretoria Colegiada

5. Desenvolvimento e realização

5.1 Requisitos e itens de avaliação

A avaliação de cada prestador será feita por uma equipe interna de técnicos, com manual de avaliação preestabelecido por cada tipo de serviço ofertado ao beneficiário, avaliando os requisitos de segurança, conforto, experiência do cliente e complexidade da Rede Prestadora de Serviço de Saúde da Unimed João Pessoa.

5.1.1 Segurança

A segurança assistencial depende da infraestrutura disponível para assistência, da disponibilidade de profissionais em número adequado e da organização dos processos assistenciais e de suporte das organizações de saúde. A metodologia avalia a:

- I. Segurança de processos
- II. Segurança de infraestrutura;
- III. Segurança legal;
- IV. Segurança pelo adequado dimensionamento de pessoas da assistência;
- V. Segurança e Qualidade pela certificação.

5.1.2 Conforto para o cliente

É requisito importante para o paciente e família o conforto no ambiente assistencial. A partir da avaliação do tipo de acabamento e outras facilidades é feita a classificação do nível de conforto.

5.1.3 Experiência do cliente

Avalia o nível de estruturação dos processos para a melhoria da experiência do paciente durante a jornada dele na organização.

5.1.4 Complexidade

A capacidade de uma organização atender demandas assistenciais de pacientes complexos requer disponibilização de ativos tecnológicos e competências assistenciais específicas.

A organização é avaliada e classificada quanto a estes critérios.

5.1.5 Outros itens de avaliação

Contas fora do prazo - para estar apto a participar do programa de qualificação, o prestador não poderá ter apresentado contas fora do prazo estipulado em contrato nos seis meses anteriores ao processo de avaliação.

Avaliação inferior a 70% - os prestadores que obtiverem avaliação inferior a 70% serão notificados e informados sobre a impossibilidade da conquista do selo. Para permanecer no programa o prestador deverá apresentar um plano de ação de melhoria. A implantação e os resultados desse plano de ação serão avaliados por meio de visitas técnicas e uma nova apuração dos pontos será feita.

Documentação e dados cadastrais atualizados - os prestadores participantes do programa devem estar com todos os seus dados e documentação atualizados, caso contrário não poderão receber os incentivos financeiros e não financeiros descritos no item 5.2.3.

5.2 Pontuação e incentivos

5.2.1 Escala de pontuação

A premiação com selo Unimed João Pessoa será baseada na avaliação dos requisitos seguindo a escala de pontuação dos critérios e classificação abaixo:

Escala de pontuação dos critérios		
Dimensões	Critério	Nível
Segurança e Gestão de Risco	0 à 10% do total de pontos possíveis	1
	11 à 20% do total de pontos possíveis	2
	21 à 30% do total de pontos possíveis	3
	31 à 40% do total de pontos possíveis	4
	41 à 50% do total de pontos possíveis	5
	51 à 60% do total de pontos possíveis	6
	61 à 70% do total de pontos possíveis	7
	71 à 80% do total de pontos possíveis	8
	81 à 90% do total de pontos possíveis	9
	91 à 100% do total de pontos possíveis	10
Conforto	Menor que 33% do total de pontos possíveis	III
	33% à 65% do total de pontos possíveis	II
	Maior que 66% do total de pontos possíveis	I
Experiência do Cliente	Menor que 33% do total de pontos possíveis	III
	33% à 65% do total de pontos possíveis	II
	Maior que 66% do total de pontos possíveis	I

5.2.2 Classificação e Validade do Selo

PONTUAÇÃO	SELO	VALIDADE
90% à 100%	Ouro	12 meses
80% à 89%	Prata	12 meses
70% à 79%	Bronze	12 meses
0% à 69%	Sem selo	06 meses

Também será considerada a validade descrita no quadro acima para renovação da visita técnica.

5.2.3 Benefícios para a rede credenciada

5.2.3.1 Todos os prestadores com classificação Ouro, Prata e Bronze terão direito ao certificado de qualificação da rede e espaço destaque no portal da Unimed João Pessoa.

5.2.3.2 Serão incluídos no programa de educação continuada todos os prestadores independentes da pontuação obtida, afim de garantir um melhor desenvolvimento de sua rede.

5.2.3.3 Fica definido a escala de incentivo financeiro conforme resultado da visita de avaliação pela equipe interna da Unimed João Pessoa.

BENEFÍCIOS FINANCEIROS - HOSPITAIS			
BENEFÍCIOS FINANCEIROS - CLÍNICAS E LABORATÓRIOS			
Benefício	Selo Bronze	Selo Prata	Selo Ouro
Acréscimo de 310% na produção de Taxas e Diárias Acréscimo de 1% na produção de Procedimentos			X

5.2.3.4 O pagamento do incentivo financeiro será realizado mensalmente na produção vigente, conforme regras descritas neste programa.

5.2.3.5 A Operadora vai estabelecer um ranking por prestador com a classificação dos melhores resultados, seguindo a escala de avaliação.

5.2.3.6 A cada visita será emitido um relatório pela equipe técnica e uma nota para os itens avaliados a serem remetidos ao prestador. Quando necessário, serão apresentadas sugestões de melhorias, para que este construa um plano de ação.

- Plano de Ação - todos os prestadores que aderirem a este programa assinando o termo de adesão (RE.PSGR.9103) deverão utilizar a ferramenta disponível em portal para elaborar um plano de ação diante das não conformidades descritas no relatório. Serão encaminhadas instruções para uso da ferramenta.
- A implantação e os resultados desse plano de ação serão monitorados remotamente por meio da ferramenta e presencialmente através das visitas de qualificação quando uma nova apuração dos pontos será realizada.

6 Periodicidade e monitoramento

As visitas de qualificação da rede serão divididas conforme pontuação obtida por cada prestador a partir do primeiro ciclo de avaliação, podendo ser de 12 meses ou 06 meses conforme quadro descrito no item 5.2.2. Indicadores de processos e estratégicos são utilizados para monitorar os resultados do programa.

7 Resultados esperados

Melhoria da qualidade do serviço na rede credenciada focando na segurança dos beneficiários e na adoção de boas práticas, a partir do desenvolvimento dos prestadores e da oferta de incentivos financeiros e de valor à marca ao seu bom desempenho.

8 Referências/documentos complementares

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN N° 277 da Agência Nacional de Saúde (ANS)

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN N° 363 da Agência Nacional de Saúde (ANS)

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN N° 405 da Agência Nacional de Saúde (ANS)

RESOLUÇÃO - RDC Nº 36 - Segurança do Paciente em Serviços de Saúde
RE.PSGR.9103 - Termo de adesão programa de qualificação da rede

Controle histórico

Versão	Data da criação	Elaborador (es)	Verificador (es)	Aprovador (es)
00	10/12/2018	Rafael de Almeida M. Silveira	DIREX	CONAD
01	03/10/2019	Rafael de Almeida M. Silveira	Marcelo O. Eduardo Ugulino de Araújo Leonardo Morais C. de Oliveira	Alexandre Augusto R. Araruna
02	17/08/2020	Cinthia Tereza F. Borba Ellaine Camila Guedes Patrícia L. S. Aguiar	Marcelo O. Eduardo Ugulino de Araújo	Petrucio Abrantes Sarmiento
03	01/12/2020	Patrícia L. S. Aguiar	Marcelo O. Eduardo Ugulino de Araújo	Petrucio Abrantes Sarmiento
Modificação realizada				
<ul style="list-style-type: none">- Alteração na periodicidade das visitas conforme resultado do primeiro ciclo;- Adequação da pontuação à metodologia atualmente adotada- Adequação da pontuação para obtenção de cada Selo.- Exclusão da bonificação de 3% e 6% por motivo de Selo de Acreditação- Correção do público-alvo do programa				