



MANUAL DE RELACIONAMENTO COM A **REDE PRESTADORA**



Manual do Prestador

Padrão nº: MANU REG 001

Estabelecido em: Nov/2019

Nº Revisão:02

Página 2 de 10



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
CRENCIAMENTO	5
DOCUMENTAÇÃO	5
SOLICITAÇÃO DE EXTENSÃO DESCREDENCIAMENTO	6
NEGOCIAÇÃO, DÚVIDAS, ALTERAÇÕES CADASTRAIS E ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS.....	6
ARQUIVOS MÉDICOS DOS BENEFICIÁRIOS UNIMED	7
VISITAS DE AVALIAÇÕES E ACOMPANHAMENTO AO PRESTADOR DE SERVIÇOS.....	7
DESCREDENCIAMENTO.....	8
RECONHECIMENTO	8
DESENVOLVIMENTO DE PRESTADORES	9



APRESENTAÇÃO

Este manual aplica-se a todos os prestadores de serviços que atuam na área de ação da Unimed Norte Paulista e que prestam serviços de forma direta ou indireta ao beneficiário Unimed. Seu objetivo é disponibilizar orientações relacionadas às práticas e processos da Unimed Norte Paulista aos seus prestadores. Neste material é possível consultar informações facilitadoras para a execução das rotinas de relacionamento com a operadora e no atendimento aos seus beneficiários.

As diretrizes aqui descritas visam o aumento da segurança assistencial da rede prestadora da operadora.

Disponibilizamos canais de comunicação exclusivos para o atendimento dos prestadores, pelos telefones corporativos (16) 3830-3025/3035/3041 ou através do endereço eletrônico regulacao@unimednortepaulista.com.br, o setor Regulação estará disponível.

A Unimed Norte Paulista, disponibiliza aos seus prestadores, os nomes, contatos e horários de seus médicos auditores. Todos estão disponíveis em caso de dúvidas, referente a autorizações e encaminhamentos de nossos beneficiários.

Segunda e Sexta-feira

Dr. Laerte Fogaça S. Filho

CRM 69543

laerte@unimednortepaulista.com.br

Quarta-feira

Dr. Marco A.N. Bonadio

CRM 51025

bonadio@ufenesp.com.br

Terça e Quinta-feira

Dr. Marcelo Uthida Tukyama

CRM 97570

marcelouthida@unimednortepaulista.com.br

Setor Regulação:

(16)3830-3025/(16)3830-3041/(16)3830-3035

regulacao@unimednortepaulista.com.br

Funcionamento do Setor:

Segunda a Sexta-feira, 07h30 min às 17h:30 min.

CRENCIAMENTO

O profissional com interesse em prestar serviços de saúde para a Unimed Norte Paulista deve entrar em contato com o Setor Regulação, responsável pelo relacionamento com a Rede Prestadora através dos canais de comunicação, onde será orientado quanto ao Formulário para Cadastro de Prestadores de Serviço a ser preenchido e a documentação necessária para avaliação, disponível em nosso site corporativo www.unimednortepaulista.com.br, Canal Cooperados e Prestadores, Intranet Prestadores.

Encaminhar a documentação necessária via documento físico ou digital para o Setor Regulação.

DOCUMENTAÇÃO

Após o credenciamento, o Prestador de Serviços deverá manter seu cadastro atualizado enviando anualmente uma cópia dos documentos que possuem data de validade.

A apresentação da documentação da empresa é obrigatória para fins de regularização e manutenção do contrato com a Unimed Norte Paulista.

O envio dos documentos atualizados ou protocolos que comprovem a solicitação de renovação devem ser enviados de forma física ou digital para a equipe do Setor Regulação, quando alterado ou solicitado pelo setor.

Documentos a serem enviados:

- Contrato Social, caso haja alterações;
- Alvará Sanitário vigente;
- Alvará de Localização e Funcionamento vigente;
- Alvará de liberação do corpo de bombeiros;
- Licença ambiental ou dispensa;
- Comprovante de Registro de Inscrição no CNES.
- Cópia da CRT -Certidão de Regularidade Técnica;
- Cópia de Acreditação (Selo/certificado de qualidade do PGQP,ONA, PNCQ,ISSO, etc).

SOLICITAÇÃO DE EXTENSÃO DESCRENCIAMENTO

Solicitação de extensão de credenciamento é necessária quando o prestador deseja atuar em outro município (além daquele para a qual está credenciado) ou em caso de mudança.

A extensão também é necessária quando o prestador deseja ampliar aos beneficiários Unimed seus serviços, sejam eles procedimentos e/ou exames.

Para solicitar a extensão de credenciamento, formalizar o pedido de extensão, através de carta endereçada ao presidente da Unimed em exercício, com os documentos necessários, Setor Regulação encaminhada a Diretoria Executiva que emitirá parecer técnico do processo, que por sua vez encaminhará ao Conselho de Administração, o qual emitirá o parecer final sobre a solicitação, podendo este ser deferido ou indeferido.

O Setor Regulação entrará em contato com o prestador, através de correspondência ou e-mail, para sinalizar formalmente o parecer final.

Se a solicitação for deferida, a Unimed Norte Paulista realiza contato com o prestador para formalizar a aprovação com elaboração do aditivo contratual e negociação de valores, caso seja necessário.

NEGOCIAÇÃO, DÚVIDAS, ALTERAÇÕES CADASTRAIS E ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS

O Setor Regulação é responsável pelas negociações com os prestadores, e pode ser contatada quando houver dúvida relacionada ao contrato de prestação de serviços ou necessidade de revisão do mesmo. Da mesma forma quando houver alteração de dados cadastrais como telefone e/ou endereço do prestador. É importante que os prestadores mantenham seus dados cadastrais atualizados junto a Unimed.

O prestador será contatado pelo Setor Regulação quando algum documento obrigatório para a manutenção do seu credenciamento estiver próximo do vencimento e precisar ser atualizado.

ARQUIVOS MÉDICOS DOS BENEFICIÁRIOS UNIMED

A Unimed Norte Paulista, orienta como boa prática a manutenção da confidencialidade e total sigilo em relação aos arquivos médicos de seus beneficiários, durante e mesmo após o término do contrato, conforme instrumento contratual assinado entre Operadora e prestador.

O prestador deverá permitir a Unimed Norte Paulista o livre acesso aos prontuários dos beneficiários, mesmo durante o período de tratamento, todos os dados e informações assistenciais dos atendimentos prestados aos beneficiários.

Orientamos que as áreas de arquivo possuam controle de umidade e temperatura, com o objetivo de manter a qualidade no armazenamento. Nos casos de registros eletrônicos, orientamos a prática de back-up

VISITAS DE AVALIAÇÕES E ACOMPANHAMENTO AO PRESTADOR DE SERVIÇOS

A Unimed Norte Paulista realiza visitas de Avaliação e Acompanhamento ao Prestador de Serviços. Este processo tem como objetivo a qualificação da rede credenciada e a promoção da melhoria contínua dos serviços por meio de uma avaliação de requisitos pré-estabelecidos.


Para esta avaliação, são utilizados requisitos baseados em normas técnicas conforme o seu tipo de serviço, onde o foco está na segurança do paciente, nas instalações e na qualidade, além da gestão do negócio e da responsabilidade socioambiental. Para que a visita seja realizada, a equipe do setor Regulação agendará com o prestador no mínimo 30 (trinta) dias de antecedência.

A visita será executada por equipe técnica, utilizando roteiros específicos de acordo com o serviço prestado, sendo que cada item avaliado será computado como: CONFORME 100%, CONFORME PARCIALMENTE 50% e NÃO CONFORME 0%.

É de extrema importância que haja evidências documentais disponíveis demonstrando o atendimento ou não ao requisito avaliado.

A nota final será calculada em percentual tendo como base o total de itens em que o prestador foi avaliado. A periodicidade das vistas é definida através da pontuação obtida, distribuindo-se da seguinte forma:

Nível	Resultados	Periodicidade das Visitas
IV	91% - 100%	Bienal
III	81% - 90%	Bienal
II	65%-80%	Bienal

<p>CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.</p> 	<h1>Manual do Prestador</h1>	Padrão nº: MANU REG 001	
		Estabelecido em:	
		Nº Revisão:01	Página 8 de 10

I	≤ 64%	Anual
---	-------	-------

Conforme o nível de segurança do prestador é definido a periodicidade das visitas. Os prestadores que forem pontuados para serem avaliados a cada dois anos, caso seja necessário a reavaliação é antecipada.

Ao término da avaliação o setor de Regulação enviará um e-mail, em até 10 dias úteis contados da data de finalização da visita, contendo o relatório, bem como os pontos fortes e pontos de melhoria.

DESCRENCIAMENTO

O descredenciamento pode se dar por iniciativa e solicitação do prestador. Através de declaração, solicitando sua exclusão da rede prestadora Unimed Norte Paulista. A Solicitação deve ser entregue/protocolada no Setor Regulação, que será encaminhada para a Diretoria Executiva.

Após a decisão de descredenciamento, cumpre-se o período, previamente definido em contrato, de aviso prévio.

O descredenciamento do prestador pode ocorrer por iniciativa da Unimed Norte Paulista, em decorrência dos resultados de auditorias, não conformidades registradas, não apresentarem produção no período de um ano, descumprimento de cláusulas contratuais por parte do prestador, falta de qualidade no atendimento, deficiência de segurança por parte do prestador ou perante condutas e/ou práticas consideradas irregulares.

Podendo o prestador ser advertido verbalmente ou descredenciado. Havendo descredenciamento, cumpre-se o período, previamente definido em contrato, de aviso prévio. A Unimed Norte Paulista enviará um distrato do contrato e o serviço é excluído da rede credenciada.

RECONHECIMENTO

A Unimed Norte Paulista apoia e divulga em seu guia médico, o prestador que busca constantemente sua qualificação, essa prática vem de encontro com a RN 406/16 da ANS. Estes atributos estão diretamente relacionados ao tipo de serviço prestado, sendo eles:



Manual do Prestador

Padrão nº: MANU REG 001

Estabelecido em:

Nº Revisão:01

Página 9 de 10

- Acreditação Hospitalar (certificada obrigatoriamente pelas entidades acreditadoras homologadas pela ANS);
- Organização Nacional de Acreditação - ONA
- Certificado CBRM - Programa de Certificação de Qualidade em Mamografia;
- Certificado CBRR - Programa de Certificação de Qualidade em Ressonância Magnética;
- Certificado CBRT - Programa de Certificação de Qualidade em Tomografia Computadorizada;
- Certificado CBRU - Programa de Certificação de Qualidade em Ultrassonografia;
- Certificado CQH - Compromisso com a Qualidade Hospitalar;
- Certificado DICQ - Sistema Nacional de Acreditação Ltda (Laboratórios);
- Certificado PALC - Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos;
- Certificado ABNT ISO 9001 (Sistema de Gestão da Qualidade);
- Certificado PEM - Programa de Excelência em Microbiologia - UNIFESP.

DESENVOLVIMENTO DE PRESTADORES

A Unimed Norte Paulista possui diversos materiais e está sempre convidando seus prestadores para treinamento, estando sempre à disposição para auxiliar na qualificação operacional, podendo ser solicitado pelo prestador a qualquer momento.

Também são oferecidas, conforme calendário pré-estabelecido, capacitações /atualizações voltadas para toda rede de prestadores.

Todo material está disponível em nosso site www.unimednortepaulista.com.br, canal cooperados e prestadores, intranet prestadores.