

	<b>POLÍTICA</b>	Página 1 de 7	Rev.:001
		<b>Código: PO.RCR.001</b>	

**Título:** Política do relacionamento com a rede prestadora

**Responsável:** Assessor de relacionamento com a rede e assistente de relacionamento com cooperado

### Histórico de Revisões

Revisão	Data	Descrição
000	04/08/2020	Emissão inicial
001	31/08/2020	Inclusão de diretrizes no item a) cabe ao relacionamento com o cooperado

### Siglas e definições

**Prestador:** É o conjunto de profissionais e estabelecimentos de saúde, incluindo médicos, consultórios, laboratórios, clínicas, clínicas de fisioterapia e hospitais, indicados pela operadora do plano de saúde para atendimento aos beneficiários.

**RCC:** Relacionamento com cooperado

**RCR:** Relacionamento com a rede

### Objetivo

Estabelecer diretrizes de relacionamento com a rede credenciada (médicos cooperados, prestadores de serviços e pessoas jurídicas) através da divulgação das normas internas da cooperativa e da sistematização de normas operacionais. Além de fortalecer a relação de confiança e qualidade com sua rede, segundo os preceitos norteados pelos órgãos reguladores e pelo Sistema Unimed.

### Abrangência

Aplica-se a todos os prestadores que atuam na área de abrangência da Unimed Inconfidentes, que prestam serviços de forma direta ou indireta aos beneficiários do sistema Unimed.

### Diretrizes

São diretrizes definidas pelas áreas de relacionamento com a rede e relacionamento com o cooperado:

CÓPIA CONTROLADA

**Título:** Política do relacionamento com a rede prestadora

**Responsável:** Assessor de relacionamento com a rede e assistente de relacionamento com cooperado

## **COOPERADO**

### **a) Cabe ao Relacionamento com o Cooperado**

- Orientar o cooperado quanto aos seus direitos e deveres junto a Cooperativa.
- Comunicar os cooperados sobre atualizações nos processos pertinentes a cooperativa.
- Capacitar o cooperado e sua equipe.
- Atender as demandas dos cooperados.
- Gerenciar o programa de pontuação premiada.
- Gerenciar reclamações referentes aos cooperados.
- Aplicar pesquisa de satisfação, compilar os resultados e apresentá-los a Diretoria Executiva.
- Garantir que o processo de seleção e desligamento do cooperado, ocorra de forma transparente garantindo os princípios do cooperativismo.
- Promover a interface com as áreas de Auditoria, Atendimento ao cliente, Ouvidoria, Relacionamento com Cooperado e Setor Jurídico.
- Incentivar a adoção do prontuário eletrônico para os cooperados, conforme MN.RCC.003 -Manual de Boas Práticas do Cooperado.
- Incentivar atividades de educação continuada conforme PRO.RCC.GER.002 - Programa de Pontuação Premiada.

### **b) Cabe ao Cooperado**

- Seguir o Estatuto Social, o Regimento Interno da Cooperativa, o Código de Conduta Unimed Inconfidentes e demais legislações pertinentes, bem como nas normas de Regulação das Operadoras de Plano de Saúde expedidas pelas Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

**Título:** Política do relacionamento com a rede prestadora

**Responsável:** Assessor de relacionamento com a rede e assistente de relacionamento com cooperado

- Garantir a confidencialidade em relação ao prontuário médico - eletrônico ou físico (por tempo indeterminado) mesmo após encerramento de vínculo com a Unimed Inconfidentes.
- Manter documentação e dados atualizados (endereço, especializações, etc.).

## **REDE PRESTADORA**

### **a) Cabe ao Setor de Relacionamento com a Rede**

- Receber as solicitações de novos credenciamentos e incorporações de novas tecnologias;
- Gerir contratos de prestação de serviço com a rede credenciada;
- Controlar o vencimento documental dos prestadores;
- Solicitar os ajustes contratuais regulatórios definidos pela ANS;
- Negociar contratos junto aos prestadores;
- Gerir o Selo 3E e MGHOSP;
- Acompanhar as reclamações vinculadas à rede credenciada;
- Elaborar a análise do dimensionamento da rede e utilizar os resultados para compor a relação de pareceres favoráveis ou não a credenciamentos e descredenciamentos;
- Apoiar à atualização do guia médico da Unimed Inconfidentes;
- Promover a interface com as áreas de Auditoria, Atendimento ao cliente, Ouvidoria, Relacionamento com Cooperado e Setor Jurídico.
- Incentivar a rede prestadora a adotar protocolos clínicos e protocolos de segurança do paciente por meio da auditoria do Selo 3E.
- Incentivar a rede prestadora a monitorar indicadores de qualidade e segurança do paciente por meio da auditoria do Selo 3E.
- Incentivar a rede prestadora de serviços hospitalares e de serviços diagnósticos de apoio e terapia a adoção de políticas de notificação para relatar eventos adversos por meio da auditoria do Selo 3E.
- Incentivar a adoção de prontuários eletrônicos por meio da auditoria do Selo 3E.

**Título:** Política do relacionamento com a rede prestadora

**Responsável:** Assessor de relacionamento com a rede e assistente de relacionamento com cooperado

- Viabilizar a participação da rede em programas de capacitação e educação continuada.
- Montar a equipe responsável pela realização das visitas de avaliação do Selo 3E.
- Aplicar pesquisa de satisfação, compilar os resultados e apresentá-los a Diretoria Executiva.

#### **b) Cabe ao prestador**

- Dispor de equipamentos médicos compatíveis com a realização de procedimentos propostos;
- Possuir equipamentos de informática com configurações compatíveis a efetivação da produção online.
- Apresentar documentação legal obrigatória atualizada necessária para atendimento das legislações pertinentes.
- Manifestar interesse de aumento da abrangência de atendimento de seu estabelecimento, tanto em relação à expansão de estrutura física (criação de filiais) quanto no sentido de ampliação dos procedimentos/exames realizados.
- Cumprir o período de prestação de serviço previamente definido em contrato.
- Contestar o resultado da auditoria mediante exposição de motivos formalizada junto à Unimed Inconfidentes, no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, contados do recebimento do relatório de avaliação.
- Enviar a produção, através do sistema autorizador, nas datas estabelecidas no “Calendário de Entrega da Produção”.
- Encaminhar as notas fiscais no primeiro dia útil do mês subsequente ao setor de Controladoria para que o pagamento seja processado no dia 23 (vinte e três) de cada mês.
- Comunicar as alterações das alíquotas de enquadramento tributário junto aos órgãos competentes com antecedência.
- Entregar declaração informando a alíquota de ISSQN (prestadores enquadrados no Simples Nacional).

**Título:** Política do relacionamento com a rede prestadora**Responsável:** Assessor de relacionamento com a rede e assistente de relacionamento com cooperado

- Seguir o Código de Conduta da Unimed Inconfidentes.
- Garantir a confidencialidade em relação ao prontuário médico - eletrônico ou físico (por tempo indeterminado) mesmo após encerramento de vínculo com a Unimed Inconfidentes.
- Garantir que os dados e as informações individuais de cada beneficiário tenham caráter sigiloso, obrigando todos os profissionais envolvidos a respeitar e assegurar que essas informações nos termos das Resoluções CFM nº 1931/2009 e CFM nº 1605/2000, ou norma que as substituam bem como suas atualizações;
- Cumprir cláusulas contratuais em referência ao acesso aos prontuários e confidencialidade dos dados clínicos dos beneficiários constantes nos arquivos médicos, observados os aspectos legais vigentes.

**c) Cabe a Diretoria Executiva**

Descredenciar o prestador mediante análise do dimensionamento da rede, por não evolução dos resultados de auditoria, por descumprimento de cláusulas contratuais, inexistência de produção por um período de 12 meses consecutivos não justificados, e não apresentação de documentos legais obrigatórios.

**d) Cabe ao setor de Contas Médicas**

Disponibilizar acesso aos valores de pagamento dos títulos referente a cada competência para que o prestador possa proceder com a emissão das notas fiscais.

**Referências Bibliográficas**

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. RN Nº 405, DE 9 DE MAIO DE 2016. Dispõe sobre o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar – QUALISS; revoga a Resolução Normativa - RN nº 267, de 24 de agosto de 2011, com exceção do art.44-B incorporado à RN nº 124, de 30 de março de 2006; e revoga também a RN nº 275, de 1º de novembro de 2011, a RN nº 321, de 21 de março de 2013, a RN nº 350, de 19 de maio de 2014, e a Instrução Normativa - IN nº 52, de 22 de março de 2013 da Diretoria de

**CÓPIA CONTROLADA**



**Título:** Política do relacionamento com a rede prestadora

**Responsável:** Assessor de relacionamento com a rede e assistente de relacionamento com cooperado

Desenvolvimento Setorial, e dá outras providências. Disponível em: <  
<http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzI0OA==>> Acesso em 15 de julho de 2019.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. RN Nº 436, DE 28 DE NOVEMBRO DE 2018. Altera a RN nº 363, de 11 de dezembro de 2014, que dispõe sobre as regras para celebração dos contratos escritos firmados entre as operadoras de planos de assistência à saúde e os prestadores de serviços de atenção à saúde e dá outras providências e a RN nº 364, de 11 de dezembro de 2014, que dispões sobre a definição de índice de reajuste pela ANS a ser aplicado pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde aos seus prestadores de serviço de atenção à saúde. Disponível em: <  
<http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzY1Mg==>> Acesso em 15 de julho de 2019.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. RN Nº 363, de 11 de dezembro de 2014. Dispõe sobre as regras para celebração dos contratos escritos firmados entre as operadoras de planos de assistência à saúde e os prestadores de serviços de atenção à saúde e dá outras providências. Disponível em <  
<http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=Mjg1Nw==>> Acesso em 26 de junho de 2019.

Resolução CFM nº 1.638, de 09 de agosto e 2002 – Define prontuário médico e torna obrigatória a criação da Comissão de Revisão de Prontuários nas instituições de saúde.

PS.RCR.001 - Dimensionamento da rede

PS.RCR.002 - Efetivar os Critérios de Seleção Avaliação Reavaliação e Descredenciamento de Prestadores

POP.RCR.GER.003- Atualização e Monitoramento Documental da Rede

POP.RCR.GER.005- Realizar Integração de Novos Credenciados

POP.RCR.GER.006- Incorporação de Novas Tecnologias e Atender Demandas da Rede



## POLÍTICA

Página 7 de 7

Rev.:001

**Código:** PO.RCR.001

**Título:** Política do relacionamento com a rede prestadora

**Responsável:** Assessor de relacionamento com a rede e assistente de relacionamento com cooperado

Prestadora

POP.RCC.GER.001 - Efetivar critérios de seleção, avaliação, reavaliação e desligamento de cooperado

CÓPIA CONTROLADA