

# **Programa de Reconhecimento e Qualificação da Rede Prestadora**

## Sumário

INTRODUÇÃO .....	3
OBJETIVO .....	4
PÚBLICO ALVO.....	4
FLUXO .....	5
ADESÃO .....	6
AVALIAÇÃO .....	6
Periodicidade da avaliação:.....	6
Mensuração dos resultados: .....	7
Documentos:.....	7
Visita Técnica: .....	7
Boas Práticas e Protocolos de Atendimento.....	7
RECONHECIMENTO .....	8
REAValiação E RECLASSIFICAÇÃO .....	8
ANEXO I .....	9
REQUISITOS E PONTUAÇÃO .....	9
CLASSIFICAÇÃO.....	9

## INTRODUÇÃO

Em um mundo cada dia mais globalizado, o fator “Qualidade” torna-se um indicador extremamente relevante em qualquer que seja o tipo de prestação de serviços oferecido no mercado. Em suas variáveis, o fator Qualidade remete principalmente a questões relacionadas a: processos, capacitação de pessoas/profissionais, custos e benefícios, dentre outros, que em conjunto compõem modelos ideais de práticas de negócio.

Ao conquistar qualificações que possam propiciar a melhoria contínua de processos e a adoção de boas práticas, empresas de prestação de serviços contribuem positivamente para atender as necessidades e conseqüentemente a satisfação dos consumidores.

No que tange o mercado de saúde e de atendimento ao cliente, o fator “Qualidade” torna-se essencial, sendo inclusive um atributo estratégico e um diferencial competitivo excepcional, que pode significar o sucesso ou o fracasso no segmento, tendo em vista a grande concorrência atualmente existente.

Isto quer dizer que, aprimorar o fator “Qualidade” e suas variáveis é um gatilho na conquista do reconhecimento e valorização de qualquer marca e, pensando nisso e no intuito de apoiar seus parceiros na busca destas melhorias a Seguros Unimed criou o Programa de Reconhecimento e Qualificação da Rede Prestadora.

## **OBJETIVO**

Realizar verificação qualitativa da rede direta de prestadores credenciados, incentivar a melhoria e qualificação da prestação de serviços oferecida, estimular a adoção de boas práticas.

## **PÚBLICO ALVO**

Rede direta de prestadores credenciados, classificados como: hospitais, laboratórios, centros de diagnose, consultórios e clínicas especializadas.

## FLUXO



## **ADESÃO**

A adesão ao Programa de Qualificação da Rede Prestadora é voluntária e pode ocorrer a qualquer tempo, mediante assinatura do Termo de Adesão, são elegíveis a participação no programa os prestadores do tipo: hospitais, laboratórios e centros de Diagnose, consultórios e clínicas especializadas.

O Termo de Adesão pode ser adquirido através de contato com a equipe de relacionamento, pelo canal: [relacionamentoprestador@segurosunimed.com.br](mailto:relacionamentoprestador@segurosunimed.com.br)

A adesão ao programa vigora por tempo indeterminado, podendo ser rescindido pelas partes mediante simples comunicado.

## **AVALIAÇÃO**

Ao assinar o Termo de Adesão o prestador de saúde autoriza receber em sua unidade de atendimento (matriz e filiais) uma visita da equipe da Seguros Unimed ou de seus representantes legais, a fim de que possam fazer a avaliação dos requisitos pré estabelecidos abaixo, de forma a obter a classificação do prestador no referido programa.

### **Periodicidade da avaliação:**

O processo de avaliação e classificação será anual.

## **Mensuração dos resultados:**

A metodologia de mensuração dos resultados se dá na somatória da pontuação obtida em cada tópico dos requisitos, sendo eles: Documentação / Visita Técnica / Boas Práticas e Protocolos de Atendimento.

## **Documentos:**

Cada documento equivale a uma pontuação e deve estar devidamente atualizado ou protocolado na data da visita. É de responsabilidade do prestador a notificação a Seguros Unimed e o envio de qualquer documentação sempre que houver atualização.

## **Visita Técnica:**

A visita técnica será previamente agendada pela equipe da Seguros Unimed e na ocasião serão avaliados os requisitos pré estabelecidos para compor a classificação do prestador (Anexo I).

## **Boas Práticas e Protocolos de Atendimento**

A existência de ao menos um dos critérios propostos corresponde ao atingimento da pontuação, devendo as devidas práticas serem evidenciadas na ocasião da visita ou mediante envio da evidência, quando solicitado. As evidências apresentadas serão consideradas se adotadas no período mínimo de 6 meses.

## **RECONHECIMENTO**

Os prestadores avaliados e classificados como “Excelente” e “Conforme”, serão convidados a participar anualmente de evento organizado pela Seguros Unimed na cidade de São Paulo.

Este evento tem como objetivo o reconhecimento formal da Seguros Unimed junto aos prestadores de sua rede credenciada que atingiram níveis satisfatórios nos requisitos pré estabelecidos.

Na ocasião do evento poderá ocorrer sorteio de brindes e prêmios, a presença de convidados especiais, palestrantes e representantes do mercado de saúde suplementar, de acordo com a estruturação do cronograma, que será encaminhado antecipadamente ao prestador acompanhado do convite.

## **REAVLIAÇÃO E RECLASSIFICAÇÃO**

A visita técnica é válida por 12 meses, após este prazo o prestador receberá uma nova visita para a reavaliação e reclassificação de seu desempenho no programa de qualificação e reconhecimento da rede prestadora.



## ANEXO I

### REQUISITOS E PONTUAÇÃO

Requisitos		Pontuação
Documentação	Alvará de Funcionamento vigente	14
	Alvará de Vigilância Sanitária vigente	13
	CNES ativo	12
	CRM da instituição ativo e dentro da validade	11
	<b>Total</b>	<b>50</b>
Visita Técnica	Nota de visita técnica de 50% a 69%	<b>12</b>
	Nota de visita técnica de 70% a 89%	<b>22</b>
	Nota de visita técnica de 90% a 100%	<b>32</b>
<b>Boas Práticas e Protocolos de Atendimento</b>		
Aplica-se a todos os prestadores	Adoção de prontuário eletrônico	<b>18</b>
	Mensuração de indicadores	
	Pesquisa de satisfação com os clientes	
	Manual de boas práticas	
Aplica-se a Consultórios, Clínicas e Hospitais	Protocolos de tratamento das doenças mais prevalentes na prática clínica.	

### CLASSIFICAÇÃO

Classificação	Pontuação Final
Excelente	90 à 100 %
Conforme	60 à 89 %
Não Conforme	< = 59 %