

# MANUAL DA REDE PRESTADORA



# MENSAGEM

A Unimed Inconfidentes conta com uma área de relacionamento com a rede que tem o intuito de ofertar uma rede de qualidade para atendimento aos beneficiários. A equipe interna atua na etapa de apoio aos interessados nas informações relacionadas ao processo de credenciamento, recebe e apura as manifestações recebidas, oferta esclarecimentos para as principais dúvidas e promove uma interface com os demais setores da cooperativa e diretoria executiva.

# IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

É através da identidade organizacional que apresentamos a forma como nossa cooperativa atua no mercado:

## MISSÃO

Proporcionar a satisfação dos clientes, cooperados, colaboradores e parceiros, por meio da promoção da saúde e valorização do trabalho médico.

## VISÃO

Ser reconhecida como uma cooperativa sustentável, comprometida com a excelência na oferta de soluções em saúde.

## NEGÓCIO

Promover soluções em saúde por meio do cooperativismo médico.

## VALORES

- Respeito e cuidado integral centrado nas pessoas;
- Cooperação;
- Responsabilidade social e ambiental;
- Inovação;
- Ética;
- Transparência;
- Governança;
- Intercooperação.

A partir do estabelecimento da identidade organizacional, assumimos um compromisso com a melhoria de nossos serviços, por isso, temos como Política da Qualidade: proporcionar a satisfação dos clientes na assistência à saúde com excelência, com o propósito de cuidar das pessoas, promovendo a melhoria contínua do sistema de gestão de forma sustentável, com o desenvolvimento e reconhecimento dos colaboradores, da rede credenciada e dos cooperados, orientada pelo cooperativismo.

# ORIENTAÇÕES

## 1. ATENDIMENTO AO PRESTADOR

Para entrar em contato com o Relacionamento com a Rede, disponibilizamos canais de comunicação exclusivos através dos telefones **(31)3559-7226 e (31)97178-5667** ou através do e-mail **relaciona.rede@unimedinconfidentes.coop.br**.

Também ofertamos atendimento presencial no endereço: Praça Barão de Saramenha, nº 01, 04º andar, Bairro Vila dos Engenheiros, Ouro Preto. Caso seja necessário agendar reuniões com o Relacionamento com a Rede e/ou outros setores, deverá ser realizada comunicação prévia para marcação.

Como forma de manter os prestadores atualizados sobre os acontecimentos da Cooperativa, o responsável pelo Relacionamento encaminha, trimestralmente, um informativo, via e-mail, com notícias gerais e também mantemos um grupo no WhatsApp.

Observação: Todas as demandas referentes aos prestadores devem ser direcionadas para o Relacionamento com a Rede (salvo alguns casos explicitados neste manual), sendo a Rede responsável pela mediação com os demais setores internos.

## 2. CÓDIGO DE CONDUTA

O Código de Conduta estabelece as regras, normas e comportamentos necessários para o cumprimento dos princípios e valores da Cooperativa. Todos os cooperados, funcionários e terceirizados da Unimed Inconfidentes, bem como prestadores de serviços e fornecedores de produtos devem seguir o Código de Conduta que está disponível no site da cooperativa no link [https://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Codigo\\_Conduta\\_2021\\_SISTEMAUNIMEDINCONFIDENTESOK.pdf](https://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Codigo_Conduta_2021_SISTEMAUNIMEDINCONFIDENTESOK.pdf)

### 2.1. CANAL DE DENÚNCIAS

A Unimed Inconfidentes conta com um canal de denúncias terceirizado, que é exclusivo para receber denúncias sobre ocorrências de descumprimento à legislação ou existência de condutas inapropriadas e antiéticas que possam afetar a imagem, o resultado financeiro e o ambiente de trabalho da cooperativa. As denúncias podem ser realizadas anonimamente

através do link: <https://ouvidordigital.com.br/unimedinconfidentes/>.

### **3. POLÍTICA DE GESTÃO DE CONFLITO DE INTERESSES**

A Política de Gestão de Conflito de Interesses, estabelece, de modo complementar ao Código de Conduta da Unimed Inconfidentes, diretrizes para identificar e dar o adequado tratamento às situações de potencial conflito de interesses, de modo a garantir que as práticas na Cooperativa e também junto aos seus clientes, parceiros, prestadores de serviços, fornecedores, colaboradores e administração pública se deem de forma ética e imparcial.

A Política de Gestão de Conflito de Interesses está disponível em nosso site, através do link [https://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Politica\\_de\\_gestao\\_de\\_conflitos\\_de\\_interesse.pdf](https://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Politica_de_gestao_de_conflitos_de_interesse.pdf).

### **4. POLÍTICA DE PRIVACIDADE E PROTEÇÃO DE DADOS**

A Política de Privacidade e Proteção de Dados da Unimed Inconfidentes estabelece diretrizes para o tratamento de dados pessoais na Cooperativa, incluindo na relação com seus parceiros, e informa aos titulares de dados as atividades de tratamento de dados realizadas, em conformidade com o disposto na Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

A Política de Privacidade e Proteção de Dados está disponível no site da Unimed Inconfidentes, através do link <https://unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/PoliticaDePrivacidadeeProtecaoDeDados2023.pdf>.

### **5. POLÍTICA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

A Política de Segurança da Informação tem como objetivo estabelecer as diretrizes e requisitos para preservar a confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação dentro da Unimed Inconfidentes, objetivando a proteção de seus ativos e adequando as necessidades de negócio à proteção legal da empresa e do indivíduo.

O documento está disponível no site da Unimed Inconfidentes, através do link

[https://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Politica\\_de\\_Seguranca\\_da\\_Informacao\\_ui2024.pdf](https://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Politica_de_Seguranca_da_Informacao_ui2024.pdf).

## 6. RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A autorização de exames e procedimentos é realizada através dos seguintes canais de relacionamento com o cliente:

- **E-mail:** atendimento@unimedinconfidentes.coop.br

**Observação:** O cliente que solicitar a autorização por e-mail deverá anexar o pedido médico, a foto da carteira do plano e um documento de identidade.

- **Atendimento telefônico:** 0800 283 0682

- **Setor de autorização:**

Sede (Ouro Preto): Praça Barão de Saramenha, 01 - Vila dos Engenheiros Ouro Preto - MG  
| CEP: 35402-358

Itabirito: Rua Getúlio Vargas, 250 - Centro, Itabirito - MG, 35450-072

Mariana : Av. Nossa Sra. do Carmo, 458 - Vila do Carmo, Mariana - MG, 35420-163

### 6.1. IDENTIFICAÇÃO DO CLIENTE

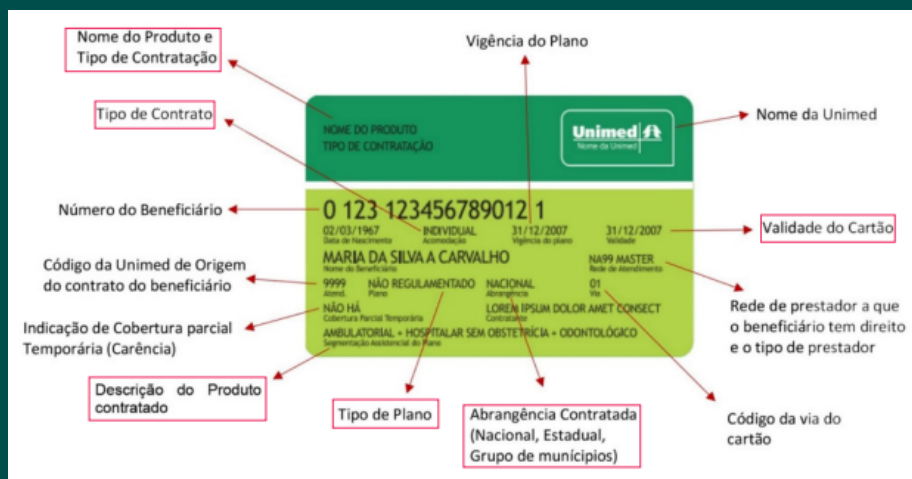
É importante observar que:

- O beneficiário menor de idade deverá comparecer acompanhado do responsável, o qual deverá apresentar documento de identificação oficial;
- Todos os documentos que têm data de validade deverão estar dentro do prazo definido, não sendo aceitos documentos com validade expirada;
- Em caso de perda ou roubo do documento de identificação, o boletim de ocorrência policial será aceito por até 30 dias, a partir da sua data de emissão (prazo suficiente para recebimento de segunda via de documento);
- No ato do atendimento, o cliente deverá apresentar documento de identificação;
- O beneficiário com cartão vencido deverá realizar contato com a Unimed para autorização do atendimento.

O que deve ser observado no cartão Unimed:

- data de validade;
- tipo de acomodação a que tem direito (apartamento ou enfermaria);

- tipo de contrato;
- tipo de plano;
- área de abrangência do plano (NAC-Nacional, EST-Estadual, REG-Regional, LOC-Local);
- área de ação do plano.



## 7. REGULARIDADE DA REDE

Após a efetivação do credenciamento e assinatura do contrato, o prestador de serviços deve manter seu cadastro atualizado junto à Unimed Inconfidentes. Para tanto, é necessário o ENVIO ANUAL ou sempre que houver atualização dos documentos abaixo listados.

- Comprovante de regularidade perante o respectivo Conselho Profissional;
- Comprovante de endereço (conforme contrato de prestação de serviços, a alteração de endereço deve ser comunicada com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias);
- Contrato social da pessoa jurídica e sua atualização;
- Relação do corpo clínico que atenderá ao plano e o comprovante de regularidade junto ao conselho profissional;
- Registro no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde – CNES (por local de atendimento);
- CNPJ;
- Certificado de Inscrição da Pessoa Jurídica junto ao órgão regulador da atividade (CRM, CRP, etc);
- Alvará da vigilância sanitária;

- Alvará de vistoria do corpo de bombeiros;
- Alvará de localização;
- Cadastro do Núcleo de Segurança do Paciente na Anvisa – quando aplicável;
- Contrato e Licença ambiental de prestadores de serviços para destinação de Resíduos de Serviços de Saúde – PGRSS, quando aplicável.

**Observação:** O Prestador de Serviços fica obrigado a informar qualquer alteração de endereço, telefone de contato, e-mail, horário de atendimento, mudança no corpo clínico ou responsabilidade técnica, mudança na equipe de autorização e faturamento, afastamentos, suspensão temporária dos serviços, entre outros. Tal ação é necessária para assegurarmos que as informações serão repassadas aos clientes e o Guia Médico estão devidamente atualizados. Assim, necessitamos ser comunicados destas alterações com no mínimo 60 dias de antecedência.

Qualquer atualização deverá ser enviada para o e-mail [relaciona.rede@unimedinconfidentes.coop.br](mailto:relaciona.rede@unimedinconfidentes.coop.br).

## 8. DESCREDENCIAMENTO

O credenciamento do prestador pode ocorrer de acordo com as seguintes situações:

- Quando o prestador solicita a sua exclusão da rede credenciada. Após o recebimento desta, o responsável pelo relacionamento encaminha um formulário para formalização e realiza o procedimento de rescisão do contrato.

**NOTA:** Ressaltamos que o contrato de prestação de serviços estabelece que a rescisão contratual por iniciativa de qualquer uma das partes deve ser notificada à outra com antecedência de 60 (sessenta) dias. Essa cláusula é essencial para que a Unimed possa adotar as medidas de comunicação ao beneficiário, substituição do prestador para garantir adequação às normas da ANS e providenciar eventual direcionamento dos pacientes a outro prestador para continuidade de tratamentos. Para o prestador, é importante para que não haja surpresas e seja possível um planejamento para o momento em que deixará de ser credenciado da Unimed Inconfidentes.

- Por decisão da Unimed Inconfidentes quando da adoção por parte do prestador de condutas e/ou práticas consideradas irregulares. Nestes casos a Unimed poderá advertir o prestador por escrito, suspendê-lo ou credenciá-lo. Havendo credenciamento, a Unimed Inconfidentes comunicará a rescisão do contrato e o serviço será excluído da



rede credenciada. Abaixo, destacamos alguns exemplos de irregularidades:

1. Inconformidades administrativas identificadas pela área de Auditoria em Saúde;
2. Exame ou tratamento realizado incompatível com a solicitação médica;
3. Cobrança de exames e procedimentos não realizados pelo cliente;
4. Não atendimento de requisitos mínimos das avaliações técnicas dos prestadores de serviços;
5. Codificação e/ou alteração de codificação na guia SP/SADT, ou no Sistema de Atendimento, por parte do prestador, sem o conhecimento da Unimed Inconfidentes ou autorização do médico assistente do cliente;
6. Irregularidades referentes à segurança do paciente.

## **9. INCORPORAÇÃO DE NOVOS PROCEDIMENTOS/CÓDIGOS**

Para a solicitação de incorporação de novos procedimentos, o pedido deve ser formalizado através do e-mail do Relacionamento com a Rede: [relaciona.rede@unimedinconfidentes.coop.br](mailto:relaciona.rede@unimedinconfidentes.coop.br).

Anexo à solicitação, deve ser encaminhada a cópia da Nota Fiscal do equipamento a ser utilizado, quando for o caso. Faz-se importante salientar que a prestação de serviços só poderá ocorrer em caso de deferimento por parte da Unimed Inconfidentes. Após análise quanto à necessidade técnica, serão solicitados documentos pertinentes, conforme o tipo de serviço a ser prestado, caso necessário. Em sequência à conferência da documentação, poderá ser realizada uma visita local de prestação do serviço, para a análise das instalações e/ou o novo equipamento. A liberação do atendimento é formalizada ao prestador e dependerá da assinatura de Termo Aditivo ao Contrato de Prestação de Serviços.

## **10. MANIFESTAÇÕES DE CLIENTES**

Quando a demanda do cliente está relacionada ao nosso prestador, seguimos a seguinte sistemática:

Nos casos de manifestações de beneficiário a respeito do prestador de serviço, é realizado contato com esse prestador por e-mail/telefone, para solicitação de informações/documentos comprobatórios quanto à situação relatada pelo beneficiário, bem como alinhamento de ações que atendam a necessidade do cliente. A partir do recebimento da demanda, o prestador deverá retornar à Unimed Inconfidentes em prazo que assegure a

realização de tratativas com o cliente, de modo a respeitar os prazos conforme a legislação vigente, especialmente a Resolução Normativa nº 395/2016, da ANS, que trata das regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, e a Resolução Normativa nº 566/2022, da ANS, que dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde.

A apresentação de resposta pelo prestador em prazo que não permita o cumprimento dos prazos de resposta ao beneficiário ou de atendimento ou que resulte em qualquer descumprimento da legislação vigente, ensejará a notificação daquele e, em caso de reincidência, poderá resultar na rescisão contratual. Para reclamações, o prestador tem um prazo para retorno de até 03 dias úteis a partir do recebimento da demanda, de forma que permita a Unimed Inconfidentes realizar as tratativas com o cliente.

## 11. CONTAS MÉDICAS

Para faturamento, as guias de atendimentos devem ser lançadas até os dias marcados como “clínicas e demais prestadores” no calendário (Anexo I), impreterivelmente.

**NOTA:** Caso trabalhe em outro local, é necessário que envie uma declaração de INSS (Anexo II), até o antepenúltimo dia útil da competência seguinte, para que não haja cobrança em duplicidade para o e-mail: [relaciona.rede@unimedinconfidentes.coop.br](mailto:relaciona.rede@unimedinconfidentes.coop.br).

## 12. FINANCEIRO

O espelho do prestador fica disponível para consulta no último dia útil do mês. Com essa informação, as Notas Fiscais da produção do mês devem ser encaminhadas diretamente para o e-mail [financeiro@unimedinconfidentes.coop.br](mailto:financeiro@unimedinconfidentes.coop.br) até o primeiro dia útil do mês subsequente. No caso de pessoa física, em todos os meses que houver produção, deverá ser enviado o RPA para o mesmo e-mail até o primeiro dia útil do mês, conforme modelo (Anexo III).

## 13. AUTORIZAÇÕES

As autorizações deverão ser direcionadas exclusivamente para o canal 0800 283 0682. O setor de autorização da Unimed só realizará o suporte em casos de instabilidade comprovada no sistema de telefonia da Central ou inoperância do sistema autorizador. Caso

tenha algum outro problema, este deve ser relatado ao responsável pelo Relacionamento com a Rede para apuração.

## 14. SENHAS DE ATENDIMENTO

As autorizações que necessitarem de revalidações de senhas, cancelamentos e troca de prestador de serviço poderão ser tratadas diretamente com o 0800 283 0682. As solicitações de troca de códigos de procedimentos e demandas retroativas deverão ser encaminhadas para o e-mail sap@unimedinconfidentes.coop.br para as devidas tratativas (o e-mail deve conter o código do procedimento, a quantidade solicitada, número da carteirinha, nome do médico solicitante e justificativa do pedido retroativo).

**NOTA:** para os códigos que ficam em auditoria, o prestador deve anexar o pedido médico no sistema ou digitar a justificativa clínica dentro do próprio sistema.

### Anexo I - Calendário de Faturamento

# COMUNICADO



28/12/2023

Prezados,

Informamos o nosso calendário de faturamento no ano de 2024.

CALENDÁRIO 2024	POSTAGEM	
	hospiais	clínicas e demais prestadores
competência		
janeiro	21	25
fevereiro	18	25
março	17	24
abril	21	24
maio	19	25
junho	16	25
julho	21	25
agosto	18	25
setembro	15	25
outubro	20	25
novembro	18	25
dezembro	8	16




Atenciosamente,  
Relacionamento com a Rede

## Anexo II - Modelo de Declaração de INSS

**DECLARAÇÃO DE RETENÇÃO DE INSS EM OUTRA FONTE**

Eu, nome completo, inscrito(a) no CPF sob o nº (informar) e com número de inscrição (informar) no INSS, declaro sob as penas de lei, nos termos do art. 39, da Instrução Normativa RFB nº 2.110, de 17 de outubro de 2022, que presto serviços de forma regular à(s) empresa(s) abaixo listada(s) e que esta(s) procederá(ão) à retenção da contribuição previdenciária devida ao INSS referente à competência \_\_\_\_\_20\_\_\_, no(s) valor(es) abaixo:

Nome da Empresa	CNPJ/MF	Base de Cálculo INSS

Declaro, neste ato, estar ciente de que a presente declaração é de minha inteira responsabilidade e que, caso receba remuneração inferior à(s) acima informada(s), procederei conforme o disposto no § 3º do art. 39, da Instrução Normativa RFB nº 2.110, de 17 de outubro de 2022, abaixo transcrito:

§ 3º O segurado contribuinte individual é responsável pela apresentação da declaração prestada na forma do § 1º do art. 36 e, na hipótese de, por qualquer razão, deixar de receber a remuneração declarada ou receber remuneração inferior à informada na declaração, deverá recolher a contribuição incidente sobre a soma das remunerações recebidas das empresas sobre as quais não houve o desconto em face da declaração por ele prestada, observados os limites mínimo e máximo do salário de contribuição e o disposto no § 4º.

Afirmo, sob as penas de lei, o compromisso de comunicar, imediatamente e por escrito, caso haja alterações na indicação da(s) empresa(s) acima referida(s).

Por ser verdade, firmo a presente na data de \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_.

Assinatura:\_\_\_\_\_

CRM

## Anexo III - Modelo de RPA

**RECIBO DE PAGAMENTO AUTÔNOMO - RPA**

Nº RECIBO (nº sequencial/ano): \_\_\_\_\_

RAZÃO SOCIAL DA INSTITUIÇÃO: UNIMED INCONFIDENTES COOPERATIVA DE  
TRABALHO MEDICO LTDA MATRÍCULA (CNPJ): 22.720.791/0001-67

Eu, \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_, inscrito(a) no CPF sob o nº \_\_\_\_\_ e no RG nº \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_, recebi de Unimed Inconfidentes Cooperativa de  
 Trabalho Médico LTDA acima identificada, a importância de R\$ \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ pela prestação dos serviços referente a competência: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_.

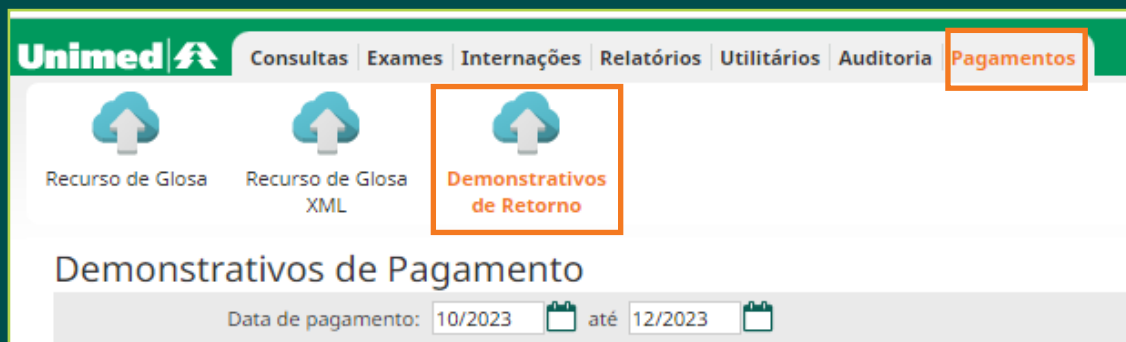
Valor bruto R\$:		
<b>Descontos:</b>		
IRRF	ISS	INSS
R\$	R\$	R\$
Valor líquido R\$:		

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

\_\_\_\_\_

Assinatura

Para preencher os descontos, é necessário acessar o item “Pagamentos”, conforme imagem abaixo:



O relatório conterá as seguintes informações, conforme exemplo abaixo:

TOTAL GERAL			
VI Total Informado	VI Total Proces	VI Total Liberado	VI Total Glosa
R\$ 0.00	R\$ 9609.96	R\$ 9609.96	R\$ 0.00
<b>TOTAL DO VALOR LIBERADO</b>			R\$ 9609.96
Demais Descontos ou Créditos			<b>Valor (R\$)</b>
<b>Total Créditos (+)</b>			9609.96 +
INSS LEI 10.666/03			825.82 -
I.R.F			1530.67 -
<b>Total Descontos (-)</b>			2356.49 -
<b>TOTAL VALOR LIBERADO</b>			<b>7253.47</b>

\*Caso retenha o INSS em outra fonte, é necessário enviar a declaração preenchida.

# BOAS PRÁTICAS

## 1. PRONTUÁRIO

O prontuário é um documento obrigatório para cada paciente assistido. Trata-se de documento único, no qual devem constar as informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência prestada. O prontuário é um documento de caráter sigiloso e científico que possibilita a comunicação entre os membros da equipe multiprofissional e continuidade da assistência ao indivíduo. As anotações no prontuário ou ficha clínica devem ser feitas de forma legível, sendo obrigatória a identificação do profissional envolvido no cuidado ao paciente. Para tanto, o profissional deve assinar, incluindo o número da sua inscrição no Conselho.

- Vantagens da utilização do prontuário eletrônico:
- segurança e sigilo;
- redução de papel;
- favorece o atendimento e a produtividade;
- possibilita o acesso remoto;
- evita erros de transcrição e legibilidade;
- permite o melhor gerenciamento dos recursos, personalização e acesso pela equipe multiprofissional, auditoria e o controle epidemiológico.
- os documentos em suporte de papel devem ser arquivados por tempo não inferior a 20 (vinte) anos, a partir da data do último registro de atendimento do paciente, conforme Lei 13.787/2018. Decorrido o prazo mínimo de 20 (vinte) anos a partir do último registro, os prontuários em suporte de papel e os digitalizados poderão ser eliminados. Alternativamente à eliminação, o prontuário poderá ser devolvido ao paciente.
- os documentos gerados no pronto-socorro e no ambulatório deverão ser arquivados junto com o prontuário, em caso de internação hospitalar;
- nos casos de hospitais-maternidade, os prontuários de parto serão arquivados por dezoito anos, conforme estabelecido no Estatuto da Criança e do Adolescente (art 10);

- laudos de exames complementares de imagem e a própria imagem em si, por serem documentos integrantes de prontuários, devem seguir as mesmas regras atribuídas a guarda de prontuários. Porém, a responsabilidade de guarda do médico ou do estabelecimento que produziu o exame cessa com a entrega, mediante protocolo da imagem e respectivo laudo ao paciente, devendo, no entanto, ser arquivada uma via do laudo. Findo o prazo legal, o original poderá ser substituído por outros métodos de registro que assegurem a restauração das informações nele contidas, isto é, arquivados eletronicamente em meio óptico, magnético ou microfilmado, para manutenção permanente.

### **1.1. ACESSO AO PRONTUÁRIO**

É direito do paciente ter acesso, a qualquer momento, ao seu prontuário, recebendo por escrito o diagnóstico e o tratamento indicado, com a identificação do nome do profissional e o número de registro no órgão de regulamentação e controle da profissão, podendo, inclusive, solicitar cópias do documento.

Quando da solicitação do responsável legal pelo paciente (sendo este menor ou incapaz), o acesso ao prontuário deve ser-lhe permitido e, se solicitado, fornecida a cópia ou laudo que contenha o resumo das informações nele contidas.

Caso o pedido seja feito pelos familiares do paciente, será necessária a autorização expressa dele. Na hipótese em que o paciente não tenha condições para isso ou tenha ido a óbito, as informações devem ser dadas sob a forma de laudo ou até mesmo cópias. Além disso, no caso de óbito, o laudo deverá revelar o diagnóstico, o procedimento do médico e a “causa mortis”.

Em qualquer caso, o prontuário original, na sua totalidade ou em partes, não deve ser fornecido aos solicitantes, pois é documento que, obrigatoriamente, precisa ser arquivado pela entidade que o elaborou.

Os laudos médicos e a cópia do prontuário não devem ser cobrados, facultando-se, porém, a critério da entidade, a cobrança das cópias quando fornecidas por ela.

O acesso ao prontuário pela figura do médico auditor enquadra-se no princípio do dever legal, já que tem ele atribuições de peritagem sobre a cobrança dos serviços prestados pela entidade, cabendo ao mesmo opinar pela regularidade dos procedimentos efetuados e cobrados, tendo, inclusive, o direito de examinar o paciente, quando autorizado por este e sob ciência prévia do médico assistente, para confrontar o descrito no prontuário. A visita da auditoria será feita sempre que houver necessidade, cabendo à instituição providenciar



o espaço e estrutura necessária para que ela ocorra. Todavia, esse acesso sempre deverá ocorrer dentro das dependências da instituição de assistência à saúde responsável por sua posse e guarda.

## **1.2. SEGURANÇA DO PACIENTE**

A Resolução RDC Nº 36/2013 da Anvisa, institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e a melhoria da qualidade nos serviços de saúde, estabelecendo o Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde (PSP), que deve estabelecer estratégias e ações de gestão de risco, conforme as atividades desenvolvidas, e o monitoramento e vigilância de eventos adversos.

### **1.2.1. IDENTIFICAÇÃO DO PACIENTE**

A identificação dos pacientes é considerada fundamental para a sua segurança e consiste na utilização de tecnologias, como pulseiras de identificação, essenciais à prevenção de erros durante o cuidado à saúde não só para pacientes hospitalizados, mas também para pacientes em observação em unidades de pronto atendimento e sob qualquer condição de assistência, como para realização de exames ambulatoriais. Deve-se conferir a identidade do paciente antes do início dos cuidados, na transferência ou no recebimento de pacientes de outra unidade ou instituição, antes de qualquer tratamento ou procedimento e da administração de medicamentos e de soluções.

### **1.2.2. UMA ASSISTÊNCIA LIMPA É UMA ASSISTÊNCIA MAIS SEGURA!**

Apesar de ser considerado um desafio, existe uma medida muito simples que pode reduzir drasticamente as infecções hospitalares: a higienização de mãos.

### **1.2.3. SEGURANÇA CIRÚRGICA**

O projeto “Cirurgias seguras salvam vidas” da Organização Mundial de Saúde (OMS) prevê o desenvolvimento de uma lista de intervenções e diretrizes para promover a segurança em procedimentos cirúrgicos. A intenção é estabelecer um conjunto de normas de segurança que pode ser aplicado em todos os países, bem como a implantação de checklist, que reduz a mortalidade e as complicações pós-operatórias.

### **1.2.4. NOTIFICAÇÕES DE EVENTOS ADVERSOS**

De acordo com a Resolução RDC nº 36/2013 da Anvisa, evento adverso consiste em “incidente que resulta em dano à saúde”. Referida norma determina a obrigatoriedade de comunicação de eventos adversos.

As notificações são registradas através da plataforma Web da ANVISA, através do programa NOTIVISA (Sistema Nacional de Notificações para a Vigilância Sanitária).

As informações recebidas pelo NOTIVISA auxiliam na identificação de reações adversas ou efeitos não desejados dos produtos, que auxiliarão a aperfeiçoar o conhecimento sobre um produto e a desenvolver ideias de melhorias sobre a sua aplicabilidade, permitindo que sejam promovidas ações de proteção à Saúde Pública, por meio de regulação dos produtos comercializados no país.

A notificação deve ser feita sempre que for detectado um risco ou quando ocorrer um evento adverso. Com as notificações, todos nós somos beneficiados, pois estamos colaborando para a vigilância sanitária dos produtos de saúde comercializados em todo o Brasil, dos quais, muitas vezes, somos usuários.

O monitoramento da qualidade e da segurança dos pacientes de forma a potencializar a prestação de serviços em saúde é realizado através de indicadores de qualidade e a segurança do paciente através do programa de auditoria qualidade.

# TERMOS MAIS UTILIZADOS NO SISTEMA UNIMED

- **ÁREA GEOGRÁFICA DE ABRANGÊNCIA** - área em que a operadora fica obrigada a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas pelo beneficiário, podendo ser nacional, estadual, grupo de estados, municipal ou grupo de municípios;
- **AIH (Autorização de internação hospitalar)** - Pode ser com ou sem diárias (Internação hospitalar ou ambulatorial);
- **ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar)** - É uma entidade criada pela Lei nº 9.961/2000, que é responsável pela regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades que garantam a assistência suplementar à saúde;
- **ÁREA DE ATUAÇÃO** - Região geográfica na qual a Unimed pode atuar. Compreende os municípios ou Estados de cobertura e operação do plano de saúde, indicados pela operadora no contrato do beneficiário e de acordo com a área geográfica de abrangência;
- **CARÊNCIAS DO PLANO** - Carência é o período em que o usuário não tem direito a algumas coberturas após a contratação do plano. Os prazos das carências estão expressos, de forma clara, no contrato;
- **CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos)** - Tabela de referência para a codificação e renumeração de procedimentos, elaborada pela Associação Médica Brasileira (AMB);
- **CH (Coeficiente de Honorários)** - Moeda adotada pela Associação Médica Brasileira (AMB) para qualificar o custo dos exames, consultas e procedimentos médicos;
- **CO (Custo Operacional)** - Identifica Pagamento ou cobrança realizada por serviços realmente prestados (SRP);
- **COBERTURA** - Definição dos procedimentos/exames que a Operadora de Plano de Saúde deve garantir aos beneficiários;

- **CÓDIGOS COLIDENTES** – São códigos de procedimentos/exames que não podem ser cobrados juntos;
- **COMPLEMENTO DE HONORÁRIOS** – Distribuição anual de complemento de honorários conforme resultado da cooperativa. Ocorre quando o resultado da cooperativa for positivo, sendo rateado entre os sócios (cooperados), de acordo com os critérios do Estatuto Social;
- **GLOSA** – Divergência total ou parcial em relação aos valores e/ou regras de negócios dos procedimentos/insumos;
- **NDH** – Núcleo de Desenvolvimento Humano;
- **OPME** – Órtese, prótese e materiais especiais;
- **PORTE** – Atribuição de valores dos procedimentos ou atos médicos constantes na CBHPM;
- **PORTE ANESTÉSICO** – Pagamento ao médico anestesista, que recebe de acordo com a tabela fixa de Porte Anestésico;
- **ROL DE PROCEDIMENTOS E EVENTOS EM SAÚDE** – A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) tem, entre suas atribuições, a elaboração de uma lista contendo os procedimentos de cobertura obrigatória nos planos de saúde comercializados a partir da vigência da Lei nº 9.656/98. Essa lista é denominada Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde;
- **SENHA DE AUTORIZAÇÃO** – Código de autorização gerado pelo sistema da Unimed;
- **TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar)** – Padronização para troca de informações entre as operadoras e/ou prestadores, estabelecida pela ANS;
- **TUSS (Terminologia Única de Saúde Suplementar)** – Tabela definida pela ANS para padronizar a codificação e a nomenclatura dos procedimentos, utilizada entre os serviços de saúde;
- **UNIMED DESTINO** – Termo para designar a Unimed que está atendendo, em sua área de ação, usuários de outra Unimed por meio do processo de atendimento de intercâmbio.
- **UNIMED ORIGEM** – Termo para designar a Unimed detentora de um contrato do qual se origina o usuário.

# LEGISLAÇÃO

Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Disponível em <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)> Acesso em 27 de maio de 2024.

Lei 13.787, de 27 de dezembro de 2018. Dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente. Disponível em <[https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13787.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13787.htm)> Acesso em 27 de maio de 2024.

RESOLUÇÃO DE DIRETORIA COLEGIADA – RDC Nº 36, DE 25 DE JULHO DE 2013. Institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências. Disponível em <<https://antigo.anvisa.gov.br/legislacao#/visualizar/29068>> Acesso em 22 de abril de 2024.

RESOLUÇÃO NORMATIVA – RNNº 395, DE 14 DE JANEIRO DE 2016. Dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação. Disponível em <<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzE2OA==>>> Acesso em 22 de abril de 2024.

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 503, DE 30 DE MARÇO DE 2022. 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, dá outras providências e revoga as Resoluções Normativas nº 363, de 11 de dezembro de 2014 e nº 436, de 28 de novembro de 2018. Disponível em <<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDE2Mw==>>> Acesso em 22 de abril de 2024.

RESOLUÇÃO NORMATIVA ANS Nº 566, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2022. Dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde. Disponível em <<https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDM0MQ==>>> Acesso em 22 de abril de 2024.

•

# REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Cirurgias seguras salvam vidas manual: segundo desafio global para a segurança do paciente. Disponível em <<https://www.gov.br/saude/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/pnsp/materiais-de-apoio/arquivos/cirurgias-seguras-salvam-vidas-manual/view>> Acesso em 22 de abril de 2024.

Código de Conduta. Disponível em < [https://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Codigo\\_Conduta\\_2021\\_SISTEMAUNIMEDINCONFIDENTESOK.pdf](https://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Codigo_Conduta_2021_SISTEMAUNIMEDINCONFIDENTESOK.pdf)> Acesso em 22 de abril de 2024.

Política de Gestão de Conflito de Interesses, disponível em [http://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Politica\\_de\\_gestao\\_de\\_conflitos\\_de\\_interesse.pdf](http://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Politica_de_gestao_de_conflitos_de_interesse.pdf) Acesso em 03 nov.2022.

Política de Privacidade e Proteção de dados, disponível em [http://www.unimedinconfidentes.com.br/documento/Politica\\_de\\_Privacidade\\_dos\\_Dados\\_UI2021.pdf](http://www.unimedinconfidentes.com.br/documento/Politica_de_Privacidade_dos_Dados_UI2021.pdf) Acesso em 03 nov.2022.

Política de Segurança da Informação, disponível em [http://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Politica\\_de\\_Seguranca\\_da\\_Informacao.pdf](http://www.unimedinconfidentes.com.br/oficial/documento/Politica_de_Seguranca_da_Informacao.pdf) Acesso em 03 nov. 2022.

.

