

Manual dos **Prestadores** //// de SAÚDE ////

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Vales do Taquari
e Rio Pardo



ÍNDICE

Código de Conduta para Prestadores de Saúde.....	04
Confidencialidade das informações em prontuário clínico.....	05
Manutenção do Credenciamento.....	07
Solicitação de extensão de credenciamento.....	10
Suspensão e descredenciamento.....	12
Visitas de acompanhamento.....	13
Registros de atendimento.....	14
Sistema Integrado de Gestão de Atendimento - Siga.....	15
Entrega da produção.....	18
Atividades de desenvolvimento.....	22
Fale com a gestão dos Prestadores de Saúde.....	25
Telefones e horários de funcionamento dos pontos de atendimento ao cliente Unimed.....	26

O objetivo da área de Gestão dos Prestadores de Saúde é disponibilizar rede de atendimento qualificada de Hospitais, Clínicas e laboratórios e com assistência necessária aos clientes Unimed, em quantidade e distribuição suficientes.

Para este processo, entende-se como rede de atendimento, hospitais, laboratórios e clínicas.

O gerenciamento da rede credenciada é realizado por meio da promoção de ações de qualificação, visitas de acompanhamento, disponibilização de informações quanto ao credenciamento, controle e análise dos registros de atendimento, bem como o controle dos documentos legais.

A área dispõe de canais de comunicação exclusivos para o atendimento dos Prestadores de Saúde. Desta forma, sempre que houver dúvidas, sugestões ou elogios, entre em contato pelo telefone (51) 3714-7116, pelo *Whatsapp* (51) 98146.9028, pelo e-mail ***canalprestador@unimedvtrp.com.br***, ou *chat online* por meio do sistema SIGA.

Teremos satisfação em atendê-lo.

CÓDIGO DE CONDUTA PARA **PRESTADORES DE SAÚDE**

A Unimed VTRP não é condescendente com a exploração do trabalho escravo ou infantil, nem com qualquer outra forma de degradação das condições humanas de trabalho. A Cooperativa mantém vínculos comerciais com empresas que possuem as mesmas preocupações em relação à responsabilidade social e ambiental.

Exigimos dos nossos parceiros comerciais um posicionamento contrário a condutas que causem desrespeito e constrangimento às pessoas, como emprego de palavras ofensivas, intimidação, assédio moral, sexual e agressão psicológica ou física.

Para estabelecer, com transparência e imparcialidade, parcerias com fornecedores e Prestadores de Saúde, a Unimed VTRP adota as seguintes práticas de gestão:

- Contrata somente empresas idôneas, que atendam às obrigações legais e aos pré-requisitos definidos em procedimentos específicos;
- Exige o cumprimento de procedimentos de saúde e segurança necessários às suas atividades;
- Contratos firmados pela Cooperativa com fornecedores e Prestadores de Saúde não devem conter cláusulas sobre exclusividade, fixação de preços, delimitadoras de território ou que possam boicotar ou promover a preferência;
- É responsabilidade do colaborador informar ao seu gestor quando um fornecedor ou prestador de saúde prejudicar os interesses da Cooperativa ou desconsiderar as questões legais, tributárias, de trabalho ou meio ambiente.

CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES EM **PRONTUÁRIO CLÍNICO**

Atenta à segurança das informações, a Unimed VTRP controla a confidencialidade e privacidade dos dados dos clientes constantes nos prontuários clínicos. Para isso, baseia-se na Resolução CFM nº. 1.638, de 2002, do Conselho Federal de Medicina, que conceitua prontuário médico; e na Resolução CFM nº. 1821, de 2017, da mesma entidade, que possibilita a digitalização de prontuários e seu armazenamento eletrônico desde que garantida a segurança das informações, evitando a exposição dos pacientes, sem prejuízo das demais normas legais e regulamentares incidentes.

Nessa linha, um dos critérios para realização de tal controle, bem como a garantia do sigilo e segurança das informações, é a exigência de assinatura, por todos os colaboradores que atuam diretamente no lançamento e manuseio das informações constantes nos prontuários, do Termo de Confidencialidade.

Ainda, recomenda-se que a evolução clínica seja feita somente pela equipe multidisciplinar que atue diretamente com o cliente, restringindo ao máximo o acesso a estas informações. Devendo ter ciência e respeito aos ditames da Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), inclusive em relação às penalidades aplicáveis em função do seu descumprimento.

Sugere-se adotar as medidas cabíveis necessárias e razoáveis para realização do correto e lícito tratamento de dados pessoais dos beneficiários bem como em relação à obtenção de consentimentos, respeitando aos princípios previstos na lei LGPD.

O prestador deve manter o mais absoluto sigilo em relação às informações que obtiverem, sobretudo as relativas aos beneficiários atendidos. Também está vedada a divulgação ou possibilidade de acesso a terceiros, a todos os documentos e informações que estejam em poder do prestador, assim como sobre aquelas informações que venha a ter acesso em decorrência do presente instrumento, tendo validade durante ou após a vigência do negócio jurídico ora entabulado, inclusive após rescisão contratual.

Da mesma forma, é recomendada a utilização de prontuários eletrônicos para efetuar os registros de monitoramento da saúde dos pacientes, levando-se em consideração que tal adoção objetiva maior segurança e agilidade no atendimento. Para tanto, deverá, obrigatoriamente, contar com um backup das informações e com mecanismos que resguardecam a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados, sendo que este será um dos indicadores apurados nas avaliações de acompanhamento realizadas pela Unimed VTRP.

MANUTENÇÃO DO CREDENCIAMENTO

1. DOCUMENTOS ATUALIZADOS

O prestador credenciado deverá manter atualizados os documentos legais renováveis anualmente. São eles:

- Alvará de Licença da Secretaria de Saúde (Alvará de Saúde).
- Alvará de Licença da Prefeitura (Localização). Para os prestadores localizados em cidades onde não há pagamento de anuidade da licença, o prestador deverá encaminhar para a Unimed uma declaração de que é isento deste pagamento e que seu alvará é definitivo;
- Registro Profissional da Empresa (Pessoa Jurídica) junto ao conselho correspondente;
- Contrato Social, caso tenha ocorrido alguma alteração no último ano, Certificado dos Profissionais Técnicos que tenham ingressado no serviço no último ano;
- PPCI – Protocolo de prevenção contra incêndios, (observa-se a validade individual do documento);
- Certificado de Acreditação (observa-se a validade individual do documento);
- Plano de Segurança do Paciente (PSP) atualizado;
- Todos os documentos expedidos por órgãos oficiais. Caso não tenha sido atualizado até a data do vencimento do documento antigo, é aceito protocolo de solicitação do documento, provisoriamente até que o atual seja expedido.

Periodicamente o sistema de gestão da rede da UNIMED, chamado PRIME, encaminhará automaticamente um e-mail sinalizando o vencimento dos documentos. Os documentos atualizados devem ser encaminhados para o e-mail documentos@unimedvtrp.com.br.

2. ATUALIZAÇÃO DE CADASTRO

O prestador credenciado deverá manter atualizadas todas as suas informações cadastrais, tais como telefone, endereço, *e-mail*, *Whatsapp*, conta bancária, profissionais executantes, entre outros.

Alteração da Razão Social:

Havendo alteração da Razão Social, é necessário o envio dos seguintes documentos:

- Alteração do Contrato Social da Empresa;
- CNPJ;
- Alvarás (Localização, Sanitário e PPCI);
- Registro Profissional da Empresa (Pessoa Jurídica);
- Currículo do(s) Responsável Técnico, junto ao Conselho correspondente.

Os documentos atualizados devem ser encaminhados para o e-mail *canalprestador@unimedutrp.com.br*.

Após a alteração do cadastro do prestador com a atualização, será encaminhado o aditivo contratual formalizando tais alterações.

Alteração de CNPJ:

Para a alteração de CNPJ, faz-se necessário o envio dos mesmos documentos citados acima, no mesmo formato. Posterior a este envio, será realizado o distrato com a antiga empresa e realizado um novo contrato de prestação de serviços. Com esta alteração, o prestador receberá um novo código e senha de serviço credenciado, bem como um novo contrato de prestação de serviços para dar continuidade aos atendimentos.

Alteração de Sócios:

Quando houver alteração na sociedade, o prestador deverá enviar uma cópia da alteração do contrato social, juntamente com o RE0573 – Termo de Responsabilidade de Cópias de Documentos Originais (fornecido pela Unimed), preenchido e assinado. O envio deve ser feito para o email *canalprestador@unimedvtrp.com.br*.

Caso a alteração societária se der pela venda do estabelecimento com a saída dos sócios anteriores, o negócio jurídico não dará ao comprador, seja pessoa física ou jurídica, direito ao credenciamento, ainda que exerça o mesmo objeto social daquela, não podendo este ser, em hipótese alguma, objeto na negociação da venda. A Unimed deverá ser comunicada imediatamente. O antigo serviço é descredenciado e, se for de interesse dos novos sócios e da cooperativa, o serviço passará por um novo processo de credenciamento.

Alteração de Endereço:

O prestador comunica a alteração de endereço e no prazo de até 30 dias após a comunicação, é realizada nova avaliação do serviço, a fim de identificar o cumprimento dos requisitos de gestão, qualidade e segurança assistencial. Caso seja identificada alguma não conformidade, é dado o prazo de 30 dias para adequação. Durante este prazo, o serviço deverá comprovar o atendimento ao requisito identificado, bem como entregar toda a documentação obrigatória (descrita no item 1) atualizada. Se algum requisito não for adequado no prazo disponibilizado, ou não entregar toda a documentação referente à mudança de endereço, o atendimento do serviço poderá ser suspenso. O envio das adequações e documentos deve ser feito para o e-mail *canalprestador@unimedvtrp.com.br*.

OBS.: Lembramos que o credenciamento é válido para o endereço e cidade originalmente contratado. Caso ocorra a mudança para outra cidade, o serviço passará por um novo processo de credenciamento.

SOLICITAÇÃO DE EXTENSÃO DE **CREDENCIAMENTO**

Para nova localidade:

Seguem os mesmos requisitos do credenciamento. O prestador credenciado, devem encaminhar o RE 0706 – Solicitação de Credenciamento disponível no link www.unimedvtrp.com.br/prestador, juntamente com os documentos obrigatórios de apresentação:

- Contrato social (original e todas as alterações);
- Cartão CNPJ (vigente);
- CNES (última atualização);
- Alvará de localização (vigente e do endereço atual);
- Alvará sanitário (vigente e do endereço atual);
- Alvará do PPCI (Plano de Prevenção contra Incêndio do estabelecimento);
- Certificado de Regularidade da Pessoa Jurídica junto ao Conselho da Categoria;
- Diploma do Responsável Técnico;
- Currículo do Responsável Técnico;
- Título de especialista do Responsável Técnico e de todos os profissionais que exercem atividade na instituição. Para profissionais médicos, o título apresentado deve ser o RQE do CREMERS;

- Cadastro no NOTIVISA (print da tela cadastral);
- Plano de Segurança do Paciente (vigente);
- Certificado de Acreditação de Qualidade (quando houver);
- Declaração de Opção pelo Simples Nacional (quando optante);
- RE 0573 – Termo de Responsabilidade de Cópias de Documentos Originais, preenchido e assinado;
- RE 0706 – Solicitação de Credenciamento Pessoa Jurídica.

A solicitação de credenciamento só é validada com a entrega de todos os documentos. Nenhum processo é iniciado sem a documentação completa.

Para a validação do credenciamento é analisado o resultado do dimensionamento vigente.

Caso este seja aprovado pela análise do dimensionamento, é realizada a visita de avaliação para verificação das condições de estrutura, técnicas, gestão, qualidade e segurança assistencial.

Para a realização de novos exames:

O prestador credenciado deve encaminhar o RE 707 – Solicitação de Extensão de Credenciamento, disponível no link www.unimedvtrp.br/prestador, juntamente com os documentos obrigatórios de apresentação descritos nesse documento.

A solicitação de extensão de credenciamento só é validada com a entrega de todos os documentos. Nenhum processo é iniciado sem a documentação completa.

Para a validação da extensão do credenciamento é analisado o resultado do dimensionamento vigente.

Caso este seja aprovado pela análise do dimensionamento, pode ser realizada uma visita de avaliação (nos casos de exames/procedimentos que demandem recursos diferentes do que originalmente contratado), para verificação das condições disponibilizadas para a realização do novo exame.

SUSPENSÃO E DESCREDENCIAMENTO

Durante toda a vida do prestador credenciado, ele é acompanhado pela Unimed com o objetivo de assegurar a conformidade da qualidade e atendimento seguro aos clientes Unimed. Com a evidência de não atendimento destes requisitos, bem como por infrações administrativas, por qualquer uma das etapas do processo de acompanhamento, esse poderá ser advertido, suspenso e/ou descredenciado.

O descredenciamento pode acontecer a qualquer tempo e por qualquer uma das partes.

Sendo por solicitação do prestador, esse deve comunicar a Unimed formalmente (por email) e, a partir de então, cumprir o período de denúncia conforme estabelecido no seu contrato. Por definição da Unimed, esta comunicação também deve ser por escrito e, da mesma forma, respeitar o cumprimento do período de denúncia contratual. Após esse período é realizado o distrato do contrato.

VISITAS DE **ACOMPANHAMENTO**

A cada dois anos, a Unimed realiza visitas de avaliação de acompanhamento de todos os Prestadores de Saúde. Este processo tem como objetivo a qualificação da rede credenciada, a promoção da melhoria contínua dos serviços e a garantia da qualidade e segurança assistencial prestada aos nossos clientes. Caso o prestador tenha interesse em visita extraordinária, o prestador deve comunicar ao analista responsável pelo seu serviço e o custo da visita deve ser arcado, em sua totalidade, pelo prestador.

A avaliação é realizada por empresa terceirizada, utilizando checklist embasados em boas práticas para serviços de saúde, requisitos legais, segurança e qualidade assistencial.

Após a visita, é gerado um relatório com a descrição dos itens, evidências do atendimento e respectiva pontuação. Esse relatório é encaminhado ao prestador e é indicado que seja utilizado como norteador, a fim de melhorar os resultados e, sobretudo, a qualidade assistencial. Sempre que necessário, será discutido e definido com o prestador, em conjunto com o analista responsável pela especialidade, um plano de ação.

A identificação de não atendimento de requisitos considerados críticos, especialmente com interferência em qualidade e segurança assistencial, caso ele não se adéque em prazo determinado pela operadora, podem acarretar no descredenciamento do serviço.

REGISTROS DE ATENDIMENTO

Com o objetivo de melhorar constantemente o atendimento disponibilizado para cooperados, clientes e prestadores de saúde, a Unimed registra todos os contatos recebidos por estes públicos por meio dos Registro de Ocorrências (RO's).

Os canais utilizados para estes contatos são telefone, e-mail, *Whatsapp* e contato pessoal.

REGISTROS DE ATENDIMENTO DE CLIENTES

Registros realizados por clientes em relação ao atendimento e situações envolvendo os prestadores, serão encaminhados ao serviço sempre que houver a necessidade de alguma tratativa (especialmente reclamações).

O contato com o prestador é realizado por e-mail, devidamente identificado com o número deste registro e com o relato da manifestação do cliente. A partir da análise das informações recebidas, o prestador deve retornar para o mesmo e-mail esclarecendo os fatos relatados, descrevendo o máximo de detalhes e observações, bem como a tratativa a partir da manifestação registrada pelo cliente. O prestador tem um prazo para retorno do registro, que irá variar conforme seu teor e classificação e que permita à Cooperativa realizar as tratativas com o cliente.

A identificação do cliente só ocorrerá se for autorizada pelo próprio.

Em casos de sugestão, solicita-se que o prestador retorne sobre a possibilidade de atendimento da sugestão realizada pelo cliente.

REGISTROS DE ATENDIMENTO DE PRESTADORES

As necessidades originadas pelos prestadores, serão recebidas por todos os canais de comunicação, registradas, tratadas e /ou encaminhadas à área pertinente, e retornado com a solução.

Situações relativas ao pagamento, devem ser encaminhadas por email, e será identificado protocolo de atendimento para acompanhamento da situação.

SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO DE ATENDIMENTO - SIGA

Este é o sistema utilizado para a solicitação e realização de todos os atendimentos (consultas, exames, procedimentos e internações) aos clientes Unimed. Ao realizar atendimento em consultórios médicos, caso sejam solicitados exames, procedimentos e/ou internações, o médico entregará ao cliente no final da consulta, a senha de identificação da solicitação. Com esta senha, o cliente poderá dirigir-se a qualquer prestador credenciado para a realização do exame, procedimento e/ou internação.

Ao receber o cliente, o prestador deve solicitar ao mesmo a apresentação do cartão Unimed, documento de identificação e a senha de acesso à sua solicitação.

A solicitação médica poderá gerar uma ou mais senhas, dependendo dos tipos dos exames que foram solicitados. A visualização das senhas fica disponível para qualquer prestador habilitado, conforme os códigos contratados com a Unimed. No

momento do atendimento, após a apresentação dos documentos acima mencionados, é necessária a identificação do mesmo por meio da leitura biométrica ou reconhecimento facial. Na indisponibilidade de algumas dessas identificações, o prestador pode usar as perguntas de segurança, ou contato com a Central de Atendimento SIGA, pelo telefone 0800 644 7442 e liberação de protocolo de atendimento.

Em casos de contingência (indisponibilidade de internet, falta de luz, etc) no momento da consulta médica, o médico poderá solicitar os exames, procedimentos e/ou internações de forma manual, pela guia TISS de SP/SADT com logotipo da Unimed. Quando a solicitação for oriunda de médico não cooperado, esta solicitação também deverá ser realizada pela guia TISS SP/SADT (normalmente impressas diretamente do site da ANS). Desta forma, quando o cliente for com a guia física ao prestador, este deve lançar os códigos solicitados diretamente no SIGA.

Observações:

- Quando uma única guia manual estiver com mais de 05 exames solicitados, deve-se orientar o cliente a retornar ao médico e solicitar que seja preenchido adequadamente (1 exame por guia). Tal necessidade é uma exigência da ANS (Agência Nacional de Saúde). Salientamos que os médicos estão cientes deste processo.
- Após correção do médico, o laboratório deverá lançar todos os exames no SIGA. Importante: O prestador deve lançar todos os exames solicitados pelo médico (independente do número de exames) em um único momento, ou seja, atribuindo-os a uma guia apenas.
- Se a guia SP/SADT for impressa do site da ANS, utilizar como número de guia o CRM do médico solicitante e no campo solicitante, o código de prestador genérico 9000001.

Todas as guias SP/SADT manuais que foram incluídas no SIGA deverão, obrigatoriamente, ser encaminhadas à Unimed dentro do período de produção e corretamente identificadas com a informação “SIGA”. Estas guias serão auditadas observando as informações completas, bem como os períodos aos quais elas correspondam.

Salientamos que a não identificação destas guias, ou exames inclusos sem o envio da guia original solicitada pelo médico, acarretará no não pagamento do exame incluído.

Mediante a solicitação, correta identificação do cliente e realização do exame, procedimento e/ou internação, cabe ao prestador a execução da mesma no SIGA. Após a execução desta guia, o documento está apto a ser exportado e, conseqüentemente, remunerado pela Unimed

Exames de análises clínicas devem ter inclusão de laudo no SIGA no prazo de até 5 dias após a liberação do exame. A ausência de disponibilização do laudo junto ao SIGA, dentro do prazo definido, será considerada como “exame não realizado”, com consequente estorno do valor repassado anteriormente ao executor.

Suporte e dúvidas sobre o Sistema SIGA ligue para 0800 644 7442, envie e-mail para canalprestador@unimedutrp.com.br ou acesse o *chat online* disponível no sistema.

ENTREGA DA PRODUÇÃO

Laboratórios de Análises Clínicas e Patologia:

O período de envio dos atendimentos registrados no Sistema SIGA é semanal. Ou seja, os atendimentos realizados na semana, compreendida entre segunda-feira e domingo, serão importados no turno da tarde da segunda-feira da semana subsequente.

Cabe salientar que o calendário de envio das guias físicas é enviado por e-mail, pela área de Gestão dos Prestadores de Saúde

Hospitais:

A entrega de produção dos Hospitais seguem as regras descritas na Normatização, conforme contratualizado com os hospitais.

Demais especialidades de prestadores:

A entrega de produção dos demais prestadores deverá seguir o calendário de envio de produção, o qual é enviado previamente pela operadora.

As guias manuais lançadas no SIGA devem ser encaminhadas juntamente com duas vias do PROTOCOLO DE ENTREGA DA PRODUÇÃO (imagem abaixo) e devem estar assinadas e datadas, contendo a quantidade de guias entregues.

Unimed PB

Protocolo de Atendimento

Paciente:

Nome: _____ Sobrenome: _____

CPF: _____ RG: _____

Atendimento:

Local: _____ Data: _____

Profissional:

Nome: _____ CRM: _____

Plano de Saúde:

Nome: _____ Número: _____

Assinatura do Profissional

ANS nº 30630-6

O bloco deste protocolo pode ser retirado nos pontos de atendimento da Unimed ou solicitado junto à Gestão de Prestadores para envio pelo correio. Atendimentos realizados pelo SIGA são importados automaticamente pela Unimed, não sendo necessário envio de cobrança por parte do prestador.

Pagamento da produção

O pagamento da produção é realizado no dia 22 do mês subsequente ao período de produção a que se refere, sendo o valor depositado na conta bancária indicada pelo prestador, salvo os casos em que:

- dia 22 for sábado, o pagamento ocorre no dia 21 (sexta-feira);
- dia 22 for domingo, o pagamento ocorre no dia 23 (segunda-feira).

Em acesso restrito coloque o código de prestador e a senha.

Acesso Restrito de Cooperados e Prestadores de Serviço



Código

Senha

Login

* Insira o Código e Senha, clique em login e você será levado a página de controle

** Múltipla Empresa Código e CNE

Competência - Produção		Data Pagto		Demonstrativo da Produção	
➔	02/2019		22/02/2019	Consultar e Imprimir	Beicar Planilha (.csv)
	01/2019		22/02/2019	Consultar e Imprimir	Beicar Planilha (.csv)
	12/2018		22/01/2019	Consultar e Imprimir	Beicar Planilha (.csv)

Nota fiscal

A nota fiscal poderá ser enviada pelo correio, por e-mail através do fiscal@unimedvtrp.com.br (Nota Fiscal Eletrônica) ou entregue pessoalmente em qualquer ponto de atendimento Unimed VTRP. A conferência será realizada assim que a nota fiscal chegar à área de Controladoria e, caso haja alguma inconsistência, a NF será devolvida ao prestador para complementação ou será solicitada emissão de nova nota fiscal para a substituição da atual.

A data da emissão da nota fiscal deverá ser a mesma do pagamento ou até a data do último dia útil do referido mês (sendo esta, a data base utilizada pela Unimed nas declarações para Receita Federal - DCTF e DIRF).

Caso algum prestador deixe de arrecadar algum tipo de imposto por decisão judicial, como por exemplo Cofins ou Simples Nacional, este deverá informar a área de Gestão dos Prestadores de Saúde, no mínimo, 15 dias antes do pagamento do mês, juntamente com o documento de comprovação.

A isenção do imposto só ocorrerá mediante a entrega do documento comprobatório.

Atenção: Após a realização do pagamento, a nota fiscal deverá ser emitida até o último dia útil do mês do pagamento. O não envio da nota, poderá acarretar em suspensão dos próximos pagamentos.

ATIVIDADES DE DESENVOLVIMENTO

Com o objetivo de incentivar a qualificação, bem como aproximar a rede dos objetivos e propósito da Unimed, é realizado um plano de capacitação anual, com treinamentos específicos sobre os requisitos da avaliação deficitários ou não atendidos, podendo ser direcionados a um grupo de prestadores ou individual, sendo possível optar por ser realizado de forma presencial ou de forma virtual.

O plano de treinamento deve contemplar temas relativos a atendimento, qualidade e segurança assistencial.

Programa de reconhecimento por desempenho

O programa de Reconhecimento por Desempenho tem por objetivo reconhecer financeiramente os prestadores de saúde credenciados nas especialidades de **Análises Clínicas e Fisioterapia**. Por meio do controle de indicadores de desempenho de qualidade e administrativos, os 3 prestadores com melhor desempenho na especialidade, recebem como reconhecimento, um percentual da média de faturamento mensal.

Programa Qualificar: Qualificação da Assistência Hospitalar

Este projeto tem como objetivo promover a melhoria dos Hospitais, embasado nos conceitos básicos a avançados de um Sistema de Gestão da Qualidade, buscando maior segurança aos pacientes e melhor desempenho organizacional dos principais Hospitais credenciados. O maior objetivo é Acreditação dos Hospitais participantes.

O programa é dividido em fases (que correspondem ao ano de desenvolvimento), conforme abaixo:

Fase I: avaliação inicial do Hospital, treinamentos mensais sobre os temas da acreditação, assessorias mensais individuais por Hospital e avaliação final após os treinamentos e assessorias.

Fase II: assessorias mensais, visitas técnicas orientadas dentro dos Hospitais participantes do programa, round's técnicos sobre temas estratégicos e gestão do corpo clínico.

Fase III: programação adaptada em função da pandemia. Assessorias mensais nos Hospitais, ampliando atuação para processos de administração como um todo, como suporte para reorganização da estrutura organizacional das instituições.

Fase IV: Três (3) assessorias mensais nos Hospitais com meta de acreditação durante o ano. Manutenção de uma assessoria mensal nos demais Hospitais.

Política de Segurança do Paciente

Descrita no DC1011 Política de Segurança do Paciente da Unimed VTRP, a política de segurança do paciente, instituída pela Portaria Ministerial 529/2013 e regulamentada pela RDC 36/2013, objetiva estimular o desenvolvimento de ações de segurança do

paciente em serviços de saúde da rede, melhorando a qualidade e segurança da assistência aos clientes e internalizando na cultura organizacional.

Para isso, é exigida a realização de Programa de Segurança do Paciente (PSP) por toda a rede credenciada, incluindo rotinas e indicadores, entregue a Unimed com atualização anual.

É oferecido treinamento e assessorias para a confecção do Programa de cada instituição, sendo que a Unimed subsidia 75% do investimento e fica de responsabilidade do prestador 25% (podendo ser parcelado e descontado da produção).

FALE COM A GESTÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS

Telefone: (51) 3714.7116

Horário de atendimento:

Segunda a quinta: das 7h30min às 12h e das 13h às 18h

Sexta: das 7h30min às 12h e das 13h às 17h

E-mail: canalprestador@unimedvtrp.com.br

WhatsApp: (51) 98146.9028

Chat online do Sistema SIGA

TELEFONES E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DOS **PONTOS DE ATENDIMENTO** **AO CLIENTE UNIMED**

CHARQUEADAS CENTRO CLÍNICO

RS 401, Km 19, nº 605

Fone: (51) 3658 6364

Horário de atendimento:

Segunda a quinta: 08h às 12h - 13h às 18h

Sexta: 08h às 12h - 13h às 17h

ENCANTADO

Centro Médico

Rua Duque de Caxias, 503 - Sala 108 - Centro

Fone: (51) 3751 2363

Horário de atendimento:

Segunda a quinta: 7h30min às 12h - 13h às 17h30min.

Sexta: 7h30min às 12h - 13h30min às 17h.

ESTRELA

Centro Clínico de Estrela

Rua Geraldo Pereira, 315 - Sala 105 (térreo) - Centro

Fone: (51) 3720 1055

Horário de atendimento:

Segunda a quinta: 08h às 12h - 13h às 18h.

Sexta: 08h às 12h - 13h às 17h

LAJEADO (CENTRO)

Edifício Centro Médico de Lajeado

Av. Benjamin Constant, 1058 - Sala 17 (térreo) - Centro

Fone: (51) 3714 7111

Horário de atendimento:

Segunda a quinta: 7h30min às 12h - 13h às 18h

Sexta: 7h30min às 12h - 13h às 17h

LAJEADO (SÃO CRISTÓVÃO)

Av. Piraí, 155 - Bairro São Cristóvão

Fone: (51) 3714 7100

Horário de atendimento:

Segunda a quinta: 8h às 12h - 13h às 18h

Sexta: 8h às 12h - 13h às 17h

SANTA CRUZ DO SUL

Edifício Centro Profissional Unimed

Rua Marechal Deodoro, 166 - Centro

Fone: (51) 3713 8300

Horário de atendimento:

Segunda a quinta: 08h às 12h - 13h às 18h.

Sexta: 08h às 12h - 13h às 17h

TAQUARI

Rua 7 de Setembro, 2437 - Sala 1 - Centro

Fone: (51) 3653 1811

Horário de atendimento:

Segunda a quinta: 7h30min às 12h - 13h às 17h30min.

Sexta: 7h30min às 12h - 13h30min às 17h.

TEUTÔNIA

Rua Santos Dumont, 957 - Sala 101 - Bairro Languiru

Fone: (51) 3762 2014

Horário de atendimento:

Segunda a quinta: 7h30min às 12h - 13h às 17h30min.

Sexta: 7h30min às 12h - 13h30min às 17h.

VENÂNCIO AIRES

Rua Reinaldo Schmaedecke, 1175 - Centro

Fones: (51) 3741 3195 e (51) 3741 2633

Horário de atendimento:

Segunda a quinta: 7h30min às 12h - 13h às 17h30min.

Sexta: 7h30min às 12h - 13h30min às 17h.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

