

POLÍTICA DE GESTÃO DE CREDENCIAMENTO**Versão**

1.0

Revisão

18/10/2023

INTRODUÇÃO

A Política de Gestão de Credenciamento da Quallity Pró Saúde traça direcionamento quanto ao processo de credenciamento e relacionamento com prestadores de serviços de saúde, a fim de garantir atendimento de qualidade aos seus beneficiários. Para isso, é necessário seguir regras para negociar com médicos, hospitais, clínicas, laboratórios e outros profissionais.

É fundamental garantir que todas as atividades pertinentes ao processo de credenciamento sejam pautadas por transparência, ética, em conformidade com as regulamentações aplicáveis e em acordo com a missão e valores da Operadora.

1. OBJETIVO

- 1.1.** Apresentar mecanismos de garantia de suficiência de rede prestadora aos beneficiários da Quallity, bem como a composição da rede credenciada, a manutenção do credenciamento e a qualidade e busca pela melhoria contínua nos serviços de saúde prestados pela rede credenciada.

2. ABRANGÊNCIA E APLICABILIDADE

- 2.1.** Esta política é aplicada aos setores da Quallity que tratam da gestão de prestadores de serviços de saúde, como médicos, hospitais, clínicas, laboratórios, centros de imagens, fisioterapeutas, dentistas e outros profissionais de saúde que fazem, ou possam fazer parte da rede credenciada da Operadora.

POLÍTICA DE GESTÃO DE CREDENCIAMENTO

Versão
1.0Revisão
18/10/2023

2.2. Esta política é crucial para orientar as ações e decisões de forma consistente em toda a organização. É aplicável a todas as interações e relacionamentos comerciais interno e externo da Operadora.

3. TERMOS E DEFINIÇÕES

- **Credenciamento:** Processo pelo qual uma operadora de saúde aprova e reconhece um prestador de serviços de saúde como elegível para participar de sua rede credenciada, ou seja, é a consiste na contratação da pessoa física ou jurídica, que prestará serviços de saúde aos beneficiários de uma operadora.
- **Rede Credenciada:** Também conhecida como rede referenciada. Essa expressão diz respeito ao conjunto de profissionais, hospitais, clínicas, consultórios e laboratórios que fazem parte da cobertura de um plano de saúde, conforme o produto contratado pelo cliente.
- **Integridade da rede credenciada:** garantir que a rede credenciada cumpra padrões éticos, profissionais e regulatórios, e mantenha a qualidade no atendimento aos beneficiários.
- **CNES:** Sigla para Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde. É um cadastro gerenciado pelo Ministério da Saúde, com o objetivo de organizar e centralizar dados, como infraestrutura, recursos humanos, equipamentos, serviços prestados e outras características relevantes de hospitais, clínicas e laboratórios. As empresas pertencentes a rede credenciada da operadora devem possuir CNES.
- **Responsável Técnico (RT):** cada estabelecimento que faz parte da rede credenciada deve possuir um responsável técnico. Trata-se de um profissional especializado designado a assumir a responsabilidade técnica de um estabelecimento de saúde. Este deve ser habilitado e registrado junto ao Conselho ou órgão regulador, de acordo com sua especialidade.

4. DIRETRIZES GERAIS

POLÍTICA DE GESTÃO DE CREDENCIAMENTO**Versão**

1.0

Revisão

18/10/2023

- 4.1.** Garantir a qualidade de atendimento, certificando que apenas informações sobre os serviços de saúde específicos e competentes sejam incluídas na rede da credenciada da Operadora, o que ajuda a garantir que os pacientes recebam cuidados de saúde seguros e eficazes.
- 4.2.** Proteger a segurança do paciente, estabelecendo critérios rigorosos de segurança para os mencionados credenciados, ajudando a proteger os pacientes contra práticas prejudiciais, erros médicos e procedimentos inseguros.
- 4.3.** Assegurar que todos os mencionados credenciados cumpram regulamentações e normas legais, evitando problemas legais e garantindo a conformidade regulatória da Operadora.
- 4.4.** Manter a integridade da rede credenciada, construindo e preservando uma rede confiável, que contribua para a satisfação dos beneficiários.
- 4.5.** Controlar os custos ao credenciar os serviços de saúde, atendendo a padrões de qualidade, com o intuito de contribuir para a contenção de custos a logo prazo, uma vez que os cuidados de qualidade tendem a reduzir complicações e gastos adicionais.
- 4.6.** Garantir a conformidade financeira, com regras claras para acordos financeiros entre a Quallity e os credenciados, assegurando que questões de pagamento e entrega sejam tratadas de forma transparente e eficaz.
- 4.7.** Monitorar e avaliar o desempenho contínuo dos credenciados, ajudando a identificar problemas e a garantir que mantenham os padrões de qualidade, enquanto o contrato estiver ativo com a operadora.
- 4.8.** Atender às necessidades dos beneficiários, com uma rede de conversação diversificada e bem gerenciada para poder oferecer aos clientes uma gama de opções de cuidados de saúde, que contemplem várias especialidades médicas, em localizações convenientes.
- 4.9.** Reduzir riscos legais associados a práticas médicas específicas e problemas de qualidade.

POLÍTICA DE GESTÃO DE CREDENCIAMENTO

Versão
1.0

Revisão
18/10/2023

Rede Credenciada

- 4.10.** A rede credenciada assistencial é um conjunto de prestadores de serviço, próprias ou credenciadas, compostas de pessoas físicas e /ou jurídicas, responsáveis pela entrega de ações de atenção à saúde dos beneficiários vinculados aos produtos ativos e comercializados pela Quallity.
- 4.11.** Contar com uma rede credenciada solidificada, que garanta as melhores práticas assistências, com eficácia e segurança, devidamente embasadas nos valores da Quallity.
- 4.12.** Traçar princípios de seleção e classificação, como transparência, ética, cooperação, engajamento e eficiência, com condições para que o prestador possa ser credenciado pela operadora.
- 4.13.** Contemplar os processos de seleção, avaliação, qualificação e descredenciamento da rede prestadora, definido a partir dos resultados da avaliação de desempenho, cumprimento do contrato e satisfação do beneficiário.

Tipos de Prestadores

- 4.14.** Profissionais ou estabelecimentos de serviços de saúde relacionados à atividade-fim da Operadora como:
 - 4.14.1. Médicos, enfermeiros, terapeutas, psicólogos, nutricionistas, dentistas, fonoaudiólogos e demais profissionais de saúde.
 - 4.14.2. Médicos não credenciados, que prestam serviços de forma extracontratual.
 - 4.14.3. Clínicas de exames, diagnósticos por imagem e de tratamento seriado.
 - 4.14.4. Clínicas e policlínicas.
 - 4.14.5. Hospitais de pequeno, médio e grande porte.
 - 4.14.6. Laboratórios.

Critérios para Credenciamento

- 4.15.** Para o credenciamento de novo prestador, é necessário que a Quallity identifique a insuficiência de rede, disponibilize a vaga e avalie o prestador como adequado, de acordo com as normas internas preestabelecidas.

POLÍTICA DE GESTÃO DE CREDENCIAMENTO

Versão
1.0Revisão
18/10/2023

- 4.16.** É obrigatório que o prestador credenciado apresente um responsável técnico devidamente habilitado para a realização dos atendimentos e /ou procedimentos e documentação mínima obrigatória.
- 4.17.** Os credenciamentos de estabelecimentos hospitalares, clínicas e profissionais de saúde são feitos pela Operadora, considerando os seguintes aspectos:
- 4.17.1. Demandas de utilização dos serviços assistenciais, por área de especialidade.
- 4.17.2. Qualificação técnica dos profissionais responsáveis, mediante apresentação de currículo, título de especialista, quando for o caso, e comprovação de experiência mínima de um ano.
- 4.17.3. Localização do estabelecimento para contemplar os atendimentos em uma região específica.

Processo de Credenciamento

- 4.18.** O processo de credenciamento inicia-se com a solicitação por parte do estabelecimento e/ou profissional de saúde à Quality, ou por busca ativa de profissionais conforme análise de demanda e suficiência de rede realizada pela operadora.
- 4.19.** A solicitação pelo prestador deve ser formalizada através do e-mail *credenciamento@qualityprosaude.com.br*.
- 4.20.** Deve-se realizar processo seletivo, composto por entrevistas semiestruturadas com Responsável Técnico ou outro representante do estabelecimento, e visita técnica *in loco*, para posterior prosseguimento das tratativas de negociação.
- 4.21.** O potencial prestador deve receber respostas tempestivas do andamento do processo de contratação. Após a negociação e seleção, a proposta segue para análise e chancela da Diretoria Executiva.
- 4.22.** A ausência desta avaliação ou da aprovação por parte do gestor do setor de Credenciamento e da Diretoria Executiva impede diretamente a sequência do processo de contratação.
- 4.23.** O processo de credenciamento é formalmente oficializado por meio de minuta contratual, produzida juntamente com o setor jurídico da Quality, e validada

POLÍTICA DE GESTÃO DE CREDENCIAMENTO**Versão**

1.0

Revisão

18/10/2023

pela Diretoria Executiva, sendo que quaisquer alterações, inclusões ou exclusões relacionadas a negociação, devem ser realizadas por meio de aditivo contratual.

4.24. Na determinação da especialidade contratada do prestador, este deve estar ciente das diretrizes estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e de acordo com rol de procedimentos vigente.

4.25. Para que o prestador possa manter-se credenciado a Quality é necessário seguir os seguintes critérios:

4.25.1. Sempre enviar as documentações mínimas obrigatórias atualizadas, como licença e alvará de funcionamento, registro em órgãos e conselhos competentes e certidões específicas, sendo que a não apresentação dessas documentações pode ocasionar rescisão contratual entre as partes.

4.25.2. Responder, nos prazos estipulados, manifestos de beneficiários, bem como acompanhar os desfechos.

4.25.3. Participar de eventos de qualificação e treinamento promovidos pela Operadora.

4.25.4. Seguir as políticas e regras da Operadora, principalmente as relacionadas à proteção e privacidade dos dados pessoais dos pacientes, a atenção ao beneficiário e a boa prestação de serviços de saúde.

4.26. O prestador terá que encaminhar ao Setor de Credenciamento, anualmente, cópias dos documentos ou protocolos de renovação emitidos pelos órgãos fiscais responsáveis pela liberação do funcionamento predial e profissional.

5. RESPONSABILIDADES E ATRIBUIÇÕES

5.1. É obrigatório que cada estabelecimento possua um responsável técnico, devidamente especializado, sendo que seu vínculo com o prestador deverá ser comprovado, bem como estar elencado na relação constante no instrumento contratual com a Operadora.

5.2. A Operadora realizará o pagamento da rede credenciada conforme minuta contratual e/ou cronograma anual enviado à rede credenciada.

POLÍTICA DE GESTÃO DE CREDENCIAMENTO**Versão**
1.0**Revisão**
18/10/2023

5.3. Em caso de identificação de inconformidade, seja em documentações cadastrais ou na própria prestação de serviço, inicialmente, o credenciado será notificado, com solicitação da necessidade de apresentação de esclarecimentos ou documentos comprobatórios, conforme contrato, sob pena de descredenciamento.

5.4. Em caso de suspensão de atendimento, para readequação de irregularidades identificadas, o prestador receberá notificação acerca da condição de suspensão, cujo prazo será definido pela Diretoria Executiva da Quallity, sendo que a não regularização implicará em descredenciamento.

6. PENALIDADE E CONSEQUÊNCIAS

6.1. Qualquer violação a esta política deve ser investigada e tratada com seriedade, com a aplicação de medidas disciplinares e corretivas cabíveis, conforme normas e regulamentos internos da operadora.

7. REFERÊNCIAS

- Guias e Manuais de Marketing na área da saúde.
- Política de Gestão de Conflito de Interesses da Quallity Pró Saúde.
- Política de Gestão de Marketing da Quallity Pró Saúde.
- Programa de Integridade da Quallity Pró Saúde.
- Resolução Normativa da ANS - RN nº 566/2022, que trata da garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde.
- Lei nº 9.656/98, que trata sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde.

7.1. DISPOSIÇÕES FINAIS

POLÍTICA DE GESTÃO DE CREDENCIAMENTO

Versão

1.0

Revisão

18/10/2023

- 7.2.** A Comissão de Treinamento e Pessoas é responsável por garantir que os colaboradores sejam devidamente capacitados e treinados para executarem suas atividades em conformidade com diretrizes aqui estabelecidas.
- 7.3.** A Política de Gestão de Credenciamento deve ser revisada e atualizada periodicamente, garantindo sua adequação e alinhamento com as mudanças no ambiente de negócios, comercialização e os contratos na legislação vigente.
- 7.4.** Qualquer alteração na política deve ser comunicada a todos os empregados, setores, contratos e partes interessadas envolvidas.

8. VIGÊNCIA

- 8.1.** Esta Política entra em vigor na data de sua publicação e deve ser revisada e atualizada anualmente, ou em decorrência de atualizações e alterações da legislação ou documentações referenciadas.

Aprovação: _____

Misael Alves

Representante da Alta Administração - Presidência

Validação

Comitê de Governança, Riscos e Controles

Produção e Revisão

Comitê de Ética e Compliance

Versões e Publicações:

1.0 – 18/10/2023