

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**
1.0**Revisão**
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

1.0

Revisão

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