


|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br>MANUAL DO PRESTADOR | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |   | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

## APRESENTAÇÃO

Este manual aplica-se a todos os prestadores (Cooperados e Credenciados) que atuam na área de ação da Unimed do Oeste do Paraná e que prestam serviços ao beneficiário Unimed.

Neste material é possível consultar informações facilitadoras para a execução das rotinas de relacionamento com a Unimed e o atendimento aos seus beneficiários.

### O SISTEMA UNIMED

O sistema cooperativo de trabalho médico no mundo é uma iniciativa brasileira, a Unimed, e mudou o perfil da medicina suplementar no País.

Criada como alternativa para as medicinas de grupo baseadas no capital, a primeira cooperativa surgiu em 1967, em Santos (SP).

A Unimed soma uma série de conquistas que garantem sua posição única no mercado. É formada por:


- 341 cooperativas;
- 118 mil médicos cooperados;
- 18 milhões de beneficiários;
- 2.405 hospitais credenciados;
- 135 hospitais próprios.

Além de pronto atendimentos, laboratórios e ambulâncias para garantir a qualidade na assistência médica, hospitalar e diagnóstico complementar oferecido.

### COMPLEXO EMPRESARIAL COOPERATIVO UNIMED

O Complexo Empresarial Cooperativo Unimed é constituído por todas as Unimeds do país e diversas empresas criadas para oferecer suporte a elas, por meio de serviços desenvolvidos para agilizar e aperfeiçoar ainda mais o atendimento. O sistema Unimed é formado por:

| <b><u>Singulares</u></b>   | <b><u>Federações</u></b>  | <b><u>Unimed Nacional<br/>Cooperativa Única</u></b>   | <b><u>Confederação<br/>Nacional Única</u></b>   |
|--|---|---|---|
| <b>1º Grau</b>   | <b>2º Grau</b>  | <b>2º Grau</b>  | <b>3º Grau</b>  |
| Destinadas à prestação de serviços aos associados, constituídas por médicos, e com área de ação em um ou mais municípios | Destinadas à prestação de serviços, ao monitoramento das atividades e à representação político-institucional das Singulares | Constituída por Federações e Cooperativas Médicas Singulares de Trabalho Médico Unimed, e excepcionalmente, por uma Central | Constituída exclusivamente por Federações e pela Cooperativa Central Nacional – Unimed do Brasil, destinada à prestação de serviços a elas e às |

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br><b>MANUAL DO PRESTADOR</b> | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |  | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  | associadas, podendo ainda operar planos de saúde. | Cooperativa Odontológica, destinada à operação de planos de saúde, observadas às normas de comercialização e à prestação de serviços e suas associadas. | Singulares, bem como a representação político-institucional da marca em todo o território nacional. |
|--|---|---|---|

Fonte: [www.unimed.com.br](http://www.unimed.com.br) – 2º semestre/2021.

### **A UNIMED DO OESTE DO PARANÁ**

É uma singular Unimed fundada em 01 de julho de 1983, e que tem como área de ação os municípios de Céu Azul, Matelândia, Medianeira, Vera Cruz do Oeste, Diamante D'Oeste, Santa Helena, Ramilândia, Missal, Itaipulândia, São Miguel do Iguaçu, Santa Terezinha de Itaipu e Serranópolis do Iguaçu.

Nossa singular tem princípios fortes nos quais baseia suas ações, são eles:

#### MISSÃO

Promover o exercício da medicina e a gestão de Plano de Saúde, com ética, qualidade, remuneração digna e constante atualização tecnológica aos Cooperados e Colaboradores através do atendimento a um número crescente de beneficiários com responsabilidade social e dentro da filosofia cooperativista.

#### VISÃO

Dar suporte para todos os departamentos internos da Unimed, como também aos cooperados e prestadores, propiciando trabalho e remuneração dignos e promovendo a saúde dos Beneficiários, através de políticas e estratégias.


#### VALORES

- Conhecimento;
- Cooperação;
- Ética;
- Respeito ao Ser Humano, sejam cooperados, colaboradores, beneficiários ou prestadores, desenvolvendo trabalho para melhorar a saúde das pessoas, mantendo princípios éticos.

### **ATENDIMENTO À REDE PRESTADORA**

É importante o prestador ter conhecimento dos setores da operadora a qual poder buscar apoio, para atingirmos juntos o nível de satisfação de cada cliente.

### **GESTÃO DA REDE PRESTADORA**

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br>MANUAL DO PRESTADOR | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |   | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

Função destinada para atendimento à Rede Prestadora, com o objetivo de realizar ações diretas aos seus prestadores de serviços de saúde credenciados para que atendam os beneficiários com qualidade e eficiência.

São acolhidas as seguintes demandas:

- Informações sobre credenciamento e descredenciamento;
- Gestão e atualização de documentações;
- Solicitação de revisão contratual e extensão de prestação de serviços;
- Informações sobre capacitações e eventos de desenvolvimento.

WhatsApp: (45) 3240-8272

Telefone (45) 3240-8272

E-mail: [prestador@unimedmedianeira.coop.br](mailto:prestador@unimedmedianeira.coop.br)

#### **AGENTE DE RELACIONAMENTO COM COOPERADO**

A agente de relacionamento é a responsável pelo suporte aos médicos cooperados. Tem como objetivo, além de estreitar os laços e aproximar ainda mais o médico da cooperativa, centralizar suas tratativas e ofertar a ele um atendimento personalizado e exclusivo, para que tenha suas necessidades atendidas de forma rápida e prática e fique atualizado e informado de tudo o que acontece no cenário da cooperativa, no qual ele é o sócio cooperado. Disponibiliza-se atendimento para suporte aos médicos cooperados através dos seguintes contatos:

Telefone: (45) 3240-8219

WhatsApp: (45) 99103-6916

E-mail: [cooperado@unimedmedianeira.coop.br](mailto:cooperado@unimedmedianeira.coop.br)

#### **REGULAÇÃO EM SAÚDE**

O serviço de regulação em saúde visa a qualidade e sustentabilidade dos serviços prestados aos beneficiários da Unimed, com ênfase na orientação e educação continuada aos prestadores de serviços.

O trabalho consiste na verificação técnica dos pedidos de liberação e das cobranças da rede direta e indireta.

O Serviço de Regulação em Saúde da Unimed do Oeste do Paraná tem como escopo:

| Regulação em Saúde   |  |  |
|--|--|--|
| Auditoria Prospectiva  | Auditoria Concorrente  | Auditoria Retrospectiva  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administrativa</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. BackOffice</li> </ol> </li> <br/> <li>• <b>Técnica</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Médica</li> <li>2. Enfermagem</li> <li>3. Farmácia</li> <li>4. Fisioterapia</li> </ol> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Médica</li> <li>2. Enfermagem</li> <li>3. Farmácia</li> <li>4. Fisioterapia</li> </ol> </li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Administrativa</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contas médicas</li> </ol> </li> <br/> <li>• <b>Técnica</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Médica</li> <li>2. Enfermagem</li> <li>3. Farmácia</li> <li>4. Fisioterapia</li> </ol> </li> </ul> |

Fonte: Manual de serviço de regulação 2021.

As “não conformidades” ensejarão em primeiro ato oportunidade de correção no prazo de 10 (dez) dias e em segundo ato glosa justificada em dispositivos dos documentos previstos no Item 3, deste instrumento.

#### **BACKOFFICE**

É um núcleo de atendentes que pertencem ao setor de Atendimento e Liberação, formado para atendimento exclusivo a rede prestadora. Auxiliam no acolhimento das dúvidas sobre autorizações, além de fazer parte da auditoria prospectiva.

WhatsApp: 3240-8200

Telefone (45) 3240-8200

E-mail: liberaçao102@unimedmedianeira.coop.br

#### **CONTAS MÉDICAS**

Setor destinado a realizar a avaliação administrativa dos lotes de contas médicas enviadas para faturamento, faz parte da auditoria retrospectiva.

WhatsApp: (45) 3240-8200


Telefone (45) 3240-8200

E-mail: tiss@unimedmedianeira.coop.br

## Sumário

|   |    |
|---|----|
| APRESENTAÇÃO .....                              | 1  |
| 1 OBJETIVO E ESCOPO DO MANUAL .....             | 7  |
| 2 DEFINIÇÕES IMPORTANTES.....                   | 7  |
| 3 DIRETRIZES GERAIS.....                        | 9  |
| 4 CATEGORIAS DE SERVIÇOS E PRESTADORES.....     | 9  |
| 5 PERFIL DO PRESTADOR.....                      | 10 |
| 6 OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR.....                  | 10 |
| 6.1 QUALIDADE DOS ARQUIVOS MÉDICOS .....        | 10 |
| 6.2 MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQUIPAMENTOS ..... | 10 |
| 6.3 SEGURANÇA DO PACIENTE .....                 | 11 |
| 7 PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO .....                 | 11 |
| 8 PROCESSO DE SELEÇÃO .....                     | 11 |
| 8.1 COOPERADO .....                             | 11 |
| 9 QUESTÕES OPERACIONAIS.....                    | 11 |
| 9.1 GLOSAS E PRAZOS.....                        | 12 |
| 9.2 SERVIÇO DE REMOÇÃO.....                     | 12 |
| 9.2.1 USUÁRIOS INTERCÂMBIO .....                | 13 |
| 9.2.2 USUÁRIOS LOCAL .....                      | 13 |
| 9.3 SISTEMA SOLUS WEB PRESTADOR .....           | 13 |
| 9.4 HOSPITAL .....                              | 14 |
| 9.4.1 INTERNAMENTO CLÍNICO OU CIRÚRGICO .....   | 15 |
| 9.4.2 ADMISSÃO HOSPITALAR .....                 | 15 |
| 9.4.3 PRORROGAÇÃO DE INTERNAMENTO .....         | 15 |
| 9.4.4 ALTA HOSPITALAR.....                      | 15 |
| 9.4.5 AMBULATÓRIO.....                          | 15 |
| 9.4.6 FATURAMENTO DOS SERVIÇOS .....            | 16 |
| 9.4.6.1 COBRANÇA DE SERVIÇOS MÉDICOS.....       | 16 |
| 9.4.6.2 COBRANÇA DE SERVIÇOS HOSPITALARES ..... | 16 |

|         |                                    |    |
|---------|------------------------------------|----|
| 9.4.6.3 | MATERIAIS E MEDICAMENTOS .....     | 16 |
| 9.5     | LABORATÓRIO .....                  | 16 |
| 9.5.1   | FATURAMENTO DOS SERVIÇOS .....     | 17 |
| 9.6     | CLÍNICA DE TERAPIA .....           | 17 |
| 9.6.1   | FATURAMENTO DOS SERVIÇOS .....     | 17 |
| 9.7     | CLINICA ESPECIALIZADA .....        | 17 |
| 9.7.1   | FATURAMENTO DOS SERVIÇOS .....     | 17 |
| 9.7.1.1 | COBRANÇA DE SERVIÇOS MÉDICOS ..... | 18 |
| 9.7.1.2 | COBRANÇA DE DESPESAS/TAXAS .....   | 18 |
| 9.7.1.3 | MATERIAIS E MEDICAMENTOS .....     | 18 |
| 10      | TRATAMENTO DOS DESVIOS .....       | 18 |
| 10.1    | COOPERADO .....                    | 18 |
| 10.2    | CRENCIADO .....                    | 18 |

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br>MANUAL DO PRESTADOR | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |   | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

## 1 OBJETIVO E ESCOPO DO MANUAL

A Política de Relacionamento com o Prestador tem como objetivo promover desenvolvimento, segurança e satisfação das partes interessadas, através do comprometimento com a melhoria contínua, disponibilizando orientações relacionadas às práticas e processos da Unimed do Oeste do Paraná.

Esse manual irá definir e orientar os prestadores da Unimed do Oeste do Paraná sobre o atendimento aos beneficiários, procedimentos operacionais e demais condutas esperadas. Disponibilizado a Médicos Cooperados e Credenciados (Hospitais, Clínicas e Laboratórios).

É disponibilizado com o intuito de:

- Comunicar de forma ágil e tornar entendido as regras de atendimento ao usuário Unimed, que compreende desde a recepção do beneficiário, emissão de guias até o faturamento;
- Informar e conduzir a maneira que os processos operacionais devem ocorrer;
- Informar sobre o processo de regulação do serviço, que se refere a forma que serão aplicadas as regras estabelecidas.

## 2 DEFINIÇÕES IMPORTANTES


**Médico cooperado** – É o médico que adquiriu cotas junto a Unimed do Oeste do Paraná Cooperativa de Trabalho Médico, conforme suas regras Estatutárias, além disso, o médico cooperado também é considerado prestador;

**Médico Aspirante** - médico que solicitou o ingresso na Cooperativa, sendo aprovado pelo Conselho Técnico e Conselho de Administração, considerado aspirante nos dois primeiros anos após sua aprovação pelos Conselhos. Posteriormente a esses dois anos iniciais, sua permanência na Cooperativa depende de uma nova avaliação do Conselho de administração, visando observar se houveram condutas ilícitas ou antiéticas. Se não ocorreu nenhuma conduta contrária ao Estatuto, Regimento Interno da Cooperativa ou outras regras legais, o Conselho de Administração poderá aprovar este médico para ser Cooperado da Unimed do Oeste do Paraná, passando a ter todos os direitos e obrigações do Cooperado.

**Credenciado** – Pessoa Jurídica que possui um contrato de prestação de serviço com a Unimed do Oeste do Paraná para atendimento aos beneficiários. Faz parte da rede prestadora da Unimed;

**Beneficiário** - O beneficiário é uma pessoa física, titular ou dependente, que possui direitos e deveres definidos em legislação e em contrato assinado com a operadora de plano privado de assistência à saúde, para garantia da assistência médico-hospitalar.

Existem dois tipos de beneficiários no sistema Unimed, abaixo segue as orientações para a identificação.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br><b>MANUAL DO PRESTADOR</b> | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |  | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

- a) **Beneficiário Local:** São beneficiários que possuem contrato com a Unimed do Oeste do Paraná, têm código de identificação iniciado pelo número 0102, sendo que os processos de autorização são regulados exclusivamente pela Unimed do Oeste do Paraná;
- b) **Beneficiário Intercâmbio:** são os beneficiários que possuem código de identificação diferente de 0102, portanto, possuem contrato com outras Unimed. O ideal é que as solicitações em sistema sejam emitidas com mais brevidade para que ocorra a análise em tempo hábil.

**ANS** – Agência Nacional de Saúde Suplementar, agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde, responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil;

**Área de ação** – É a especificação nominal do(s) estado(s) ou município(s) que compõem as áreas de abrangência estadual, grupo de estados, grupo de municípios ou municipal;

**Área de atuação** – Similar à área de ação;

**Abrangência Geográfica** – Área em que a operadora de plano de saúde se compromete a garantir todas as coberturas de assistência à saúde contratadas. A abrangência geográfica pode ser nacional, estadual, grupo de estados, municipal ou grupo de municípios;

**Cartão Virtual** – Cartão do beneficiário, no formato virtual, que contém todas as informações equivalentes ao cartão físico;

**Token** – Código temporário gerado pelo aplicativo Unimed Cliente PR como validador do cartão virtual do beneficiário;

**Solus WEB Prestador** – Sistema online, utilizado para realizar as autorizações, digitação e envio das contas, relatórios financeiros e atualização de dados do prestador;


**Leitora de cartão magnético** – Equipamento que realiza a leitura da tarja magnética do cartão de identificação do beneficiário Unimed. Equipamento disponibilizado pela Unimed do Oeste do Paraná;

**Arquivo XML** – O XML é um formato para a criação de documentos com dados organizados de forma hierárquica;

**CH** – Coeficiente de honorário médico instituído pela associação Médica Brasileira. As quantidades de coeficientes por procedimento estão previstas nas tabelas Unimed. O valor do coeficiente é determinado pela Unimed, mensalmente. A multiplicação da quantidade de coeficientes prevista nas tabelas Unimed pelo valor do coeficiente estabelecido pela Unimed resulta no quantum a ser adiantado (remunerado) aos médicos cooperados pelo atendimento efetuado (Adiantamento de Sobras);

**Glosa** – Despesa não acatada. Tem por fato gerador cobrança indevida, por erro ou por omissão de alguma informação nos itens dos serviços relativos aos atendimentos prestados aos beneficiários de intercâmbio. Trata-se de recusa parcial de itens e



|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br><b>MANUAL DO PRESTADOR</b> | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |  | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

implicará pagamento parcial, sempre com a possibilidade de revisão por parte da cooperativa, quando devidamente justificada, com Medicina Baseada em Evidência;

**Prontuário** – Segundo a Resolução CFM nº 1.638/2002 Art. 1º Define-se prontuário médico como o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo;

**Auditoria Prospectiva** – Análise dos procedimentos médico-hospitalares antes de sua efetivação;

**Auditoria Concorrente** – É feita no local onde o paciente está internado ou em tratamento ambulatorial, com objetivo de aferir a qualidade e a adequação dos serviços prestados pela rede;

**Auditoria Retrospectiva** – Análise da conta após o faturamento enviado pelo prestador. No internamento pode ser feita de forma parcial ou após a alta do paciente;

**Análise “in loco”** – Entendida como método investigativo executado pelo auditor em saúde enquanto o beneficiário está hospitalizado ou em atendimento ambulatorial.

### 3 DIRETRIZES GERAIS

A forma de prestação dos serviços, os preços a serem pagos e prazos a serem cumpridos serão estabelecidos pelos seguintes documentos:

- I. Estatuto Social da Unimed (apenas para médicos cooperados e aspirantes);
- II. Regimento Interno (apenas para médicos cooperados e aspirantes);
- III. Manual do Prestador (este);
- IV. Manual de Auditoria Médica e Enfermagem acrescido de regras internas da Unimed do Oeste do Paraná;
- V. Comunicações, alterações e atualizações dos instrumentos aqui previstos;
- VI. Planilha de reajuste extraordinário de preços.


\*\*Os documentos acima estão disponíveis para acesso aos prestadores no link: [www.unimedmedianeira.com.br/auditoria](http://www.unimedmedianeira.com.br/auditoria)

\*\*Toda comunicação, atualização, ou alteração dos instrumentos acima terão prazo prévio para entrada em vigor.

Toda sugestão ou discordância por parte dos prestadores deverão e poderão ser encaminhadas a Diretoria Executiva.

### 4 CATEGORIAS DE SERVIÇOS E PRESTADORES

- Médicos;

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br><b>MANUAL DO PRESTADOR</b> | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |  | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

- Profissionais de saúde (fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas, psicólogos, terapeutas ocupacionais...);
- Hospitais;
- Laboratórios;
- Clínicas especializadas.

## 5 PERFIL DO PRESTADOR

A qualidade do atendimento ao usuário e a satisfação pelo serviço prestado, deve ser a filosofia de instituições que se preocupam com sua eficiência e eficácia. O atendimento de qualidade não se restringe apenas em atender o usuário com cortesia, mas também estabelecer canal de comunicação, para que ele expresse suas críticas e sugestões e utilizá-las para a melhoria dos serviços prestados.

## 6 OBRIGAÇÕES DO PRESTADOR

### 6.1 QUALIDADE DOS ARQUIVOS MÉDICOS

O Prestador tem a responsabilidade de gerenciamento dos arquivos médicos por se tratar de documentos especializados, tendo a função manter sigilo e confidencialidade dos prontuários dos pacientes, organizar, arquivar, preservar e disponibilizar o acesso e a reprodução das informações neles contidas.


As anotações no prontuário ou ficha clínica devem ser realizadas de forma legível, sugere-se a utilização de prontuário eletrônico, permitindo identificar os profissionais de saúde envolvidos no cuidado ao paciente. Além disso, é prerrogativa da profissão assinar e identificar o número de registro em seu Conselho de Classe no prontuário.

Os prontuários devem ter uma qualidade em seus registros e sugere-se conter alguns requisitos como a identificação do paciente, exame físico, exames complementares solicitados e seus respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo, tratamento efetuado e evolução diária, quando aplicáveis.

As instituições têm a obrigação de manter um sistema seguro de proteção aos documentos que contenham registros com informações de seus pacientes. As normas e rotinas de restrição de acesso aos prontuários devem ser continuamente monitorados.

### 6.2 MANUTENÇÃO PREVENTIVA DE EQUIPAMENTOS

A manutenção aumenta a exatidão e eficiência dos equipamentos e, principalmente, garante mais segurança para quem os utiliza. O cronograma de manutenção funciona como uma espécie de planejamento, que ajuda a definir as datas e os detalhes de cada uma das atividades. Dessa forma, é possível evitar problemas, otimizar a vida útil dos equipamentos, melhorar a operação em geral e, claro, reduzir os custos e aumentar os lucros.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br><b>MANUAL DO PRESTADOR</b> | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |  | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

Sugestão para adesão: Estabelecer cronograma anual de manutenções preventivas e manter seus respectivos registros.

### **6.3 SEGURANÇA DO PACIENTE**

Para a Organização Mundial da Saúde (OMS), a segurança do paciente pode ser definida de diferentes maneiras, mas todas com um único objetivo: a prevenção e melhoria de eventos adversos ou lesões resultantes dos processos de cuidados de saúde. Estes eventos incluem “erros”, “desvios” e “acidentes”.

## **7 PROCESSO DE HOMOLOGAÇÃO**

O ingresso na cooperativa, observado o limite de vagas disponibilizadas, é livre a todos os profissionais que desejarem prestar seus serviços através da cooperativa, desde que tenham livre disposição quanto a sua pessoa e de seus bens, concorde com o Estatuto Social e Regimento Interno da Unimed do Oeste do Paraná, deliberações dos órgãos sociais, bem como exerça atividade profissional dentro da área de atuação da cooperativa. Além de concordar em submeter-se ao processo de admissão/credenciamento da Unimed do Oeste do Paraná.

## **8 PROCESSO DE SELEÇÃO**

### **8.1 COOPERADO**


Após a conclusão do processo de admissão, o candidato fará parte do Programa de Aspirantes pelo período probatório de, no mínimo, 2 (dois) anos, durante esse período, o Aspirante a Cooperado, não terá os benefícios estatutários oferecidos aos cooperados, e como ainda não é considerado cooperado, não vai contribuir para o capital social da cooperativa.

O Aspirante terá descontado 5% de sua produção para a cooperativa, pelo uso da estrutura física, acesso aos beneficiários, prontuário médico da cooperativa, demais sistemas que a cooperativa disponibiliza, em caráter de custo administrativo.

Após cumprir o período probatório, desde que não tenha sofrido nenhuma sanção e se mantiverem as condições que habilitaram ao pleito da vaga, o aspirante a cooperado terá seu nome apreciado novamente pelo Conselho de Administração, que poderá permitir sua admissão à cooperado efetivo. Após a permissão, esse adquire todos os direitos e assume as obrigações decorrentes de Lei, do Estatuto Social e demais deliberações tomadas pela Cooperativa.

## **9 QUESTÕES OPERACIONAIS**

O atendimento aos beneficiários pode ser realizado nos prestadores credenciados ou cooperados, onde as regras são organizadas por tipo de prestador.

|   |  |                                  |
|---|--|----------------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br><b>MANUAL DO PRESTADOR</b> | <b>GESTÃO DE REDE PRESTADORA</b> |
|   |  | CM-GRP-0200<br>Versão: 04        |

Informações mais detalhadas sobre procedimentos para atendimento e cobrança de atendimento prestados aos beneficiários da Unimed que não estiver descritas abaixo deverão ser solicitadas à Unimed do Oeste do Paraná, à Gestão da Rede Prestadora e/ou nos setores de Atendimento, Contas Médicas e Auditoria.

### **9.1 GLOSAS E PRAZOS**

Os serviços médicos e hospitalares, materiais e medicamentos que não estiverem em conformidade com os instrumentos previstos no item 3 deste manual, com o procedimento atendido seja na quantidade, especificidade, preço ou prazo de apresentação serão submetidos à glosa e não pagos ao prestador.

A cobrança das contas pelos prestadores deverá ser apresentada à Unimed no prazo máximo de 30 (trinta) dias da prestação de serviço. Após isto, as guias serão glosadas.

A relação de glosas, assim como o demonstrativo de pagamento, estará disponível após o fechamento da competência, geralmente após o quinto dia útil do mês subsequente. O prestador deverá acessar o sistema Solus WEB Prestador, a aba Relação de Glosas Geral, onde constará os lotes disponíveis para recurso, indicando: a competência de atendimento, o número de lote, a competência contábil, a previsão de pagamento e o prazo para recurso.

As glosas são passíveis de recurso no prazo máximo de 30 (trinta) dias após serem disponibilizadas.

Para recursar, o prestador irá marcar o item, indicar a quantidade e/ou o valor recusado justificando seu pedido. Sendo que a justificativa é um item obrigatório e essencial para a análise. Ao receber o lote de recurso de glosa a Auditoria poderá acatar a justificativa do prestador, com prazo de resposta de até 10 (dez) dias, onde o pagamento será disponibilizado para o mês subsequente ou manter a glosa.

Caso o prestador efetue a cobrança prescrita diretamente ao beneficiário, nascerá para Unimed o dever de reembolsar o valor se pedido pelo beneficiário.


Havendo reembolso ao beneficiário o valor será ressarcido pelo prestador, à Unimed, através desconto nas produções subsequentes.

### **9.2 SERVIÇO DE REMOÇÃO**

Quando for necessárias remoções, deve-se realizar primeiramente a triagem do paciente levantando algumas informações:

- Verificar para qual hospital o paciente será removido;
- Verificar se há leito disponível para o paciente no hospital que irá recepcioná-lo;

Cabe ao prestador a procura do serviço adequado ao paciente, assim como a solicitação da vaga necessária e a disponibilidade do serviço requerido. Após isso, o médico assistente deverá fazer contato com o médico que irá recepcionar o paciente após a

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br><b>MANUAL DO PRESTADOR</b> | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |  | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

remoção e repassar o quadro clínico e outras informações necessárias, além de informar as especificações para remoção se será em ambulância simples ou UTI e se precisará ou não de médico acompanhante na ambulância. Após realizar a triagem é necessário realizar contato com o 0800 para verificação de cobertura.

A repatriação de beneficiário para sua residência ou hospital de menor complexidade não tem cobertura contratual.

### 9.2.1 USUÁRIOS INTERCÂMBIO

Entrar em contato com 0800 que se encontra no verso do cartão para verificar se o paciente possui cobertura para remoção (sempre anotar o número do protocolo do atendimento).

Após verificar a cobertura, deve-se perguntar ao atendente se é possível dar continuidade com o trâmite de remoção ou se eles possuem algum protocolo diferenciado, caso houver protocolo diferenciado repassar ao atendente as informações que forem necessárias.

Caso não haja protocolo diferenciado, solicitar a remoção através da Unimed do Oeste do Paraná: entrar em contato pelos telefones (45) 3565-2364 ou (45) 99940-1177 (CEDIT) e passar as informações para remoção, além de informar a cobertura.

Deverá encaminhar via e-mail para [liberacao@unimedmedianeira.coop.br](mailto:liberacao@unimedmedianeira.coop.br) com a justificativa médica para a remoção do paciente (histórico da entrada do beneficiário no hospital até evolução para remoção).

### 9.2.2 USUÁRIOS LOCAL


Entrar em contato com a Unimed para verificar se paciente possui cobertura para remoção. Em dias úteis dentro do horário comercial das 08h00 até 18h00 deve-se ligar para (45) 3240-8200, após esse horário entrar em contato com 0800 que se encontra no verso do cartão (sempre anotar o número do protocolo do atendimento).

Se o paciente necessitar de UTI MOVÉL deve-se entrar em contato direto com o 0800 e informar ao atendente, o mesmo irá solicitar as informações de triagem e irá providenciar a remoção, o atendente irá retornar informando horário que ambulância chegará ao hospital.

### 9.3 SISTEMA SOLUS WEB PRESTADOR

Sistema online fornecido pela Unimed do Oeste do Paraná aos prestadores e que deve ser utilizado para realizar as autorizações, digitação e envio das faturas, relatórios financeiros, atualização de dados do prestador.

Seu endereço está disponível no Portal Nacional da Unimed do Oeste do Paraná, na área Cooperado e Prestador → Credenciado → Portal do Prestador.

|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br><b>MANUAL DO PRESTADOR</b> | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |  | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

Link Portal Nacional Unimed: <https://www.unimed.coop.br/web/oestedoparana>

O treinamento para preenchimento das rotinas operacionais do atendimento é fornecido gratuitamente pela Unimed bastando ao prestador entrar em contato e solicitar o agendamento.

Caso o sistema estiver indisponível ou se houver outros imperativos como falta de energia e internet durante o atendimento a um beneficiário o prestador deve enviar um e-mail [prestador@unimedmedianeira.coop.br](mailto:prestador@unimedmedianeira.coop.br) comunicando o ocorrido, o responsável irá repassar as orientações para a emissão de guias manuais e processo após ser reestabelecido o empecilho.

Contudo, informações sobre cobertura devem ser obtidas pelo 0800 que se encontra no verso do cartão do beneficiário (é importante que o protocolo do atendimento seja anotado) e/ou para usuário locais em horário e dias úteis através do telefone 45 3240-8200.

A Unimed não se responsabiliza por atendimentos que foram prestados sem contatar o 0800 durante a impossibilidade de utilizar o sistema.


#### **9.4 HOSPITAL**

O atendimento médico a beneficiários Unimed será exclusivamente por médico cooperado, exceto em imperativos de urgências e emergências e resumindo-se ao suficiente para cessar o imperativo. Havendo continuidade da assistência, após estabilizado, debelado o quadro crítico, o beneficiário deverá ser repassado aos cuidados de um médico cooperado (ou aspirante).

O atendimento do médico não cooperado será pago diretamente ao credenciado, hospital, que por sua vez repassará ao médico conforme relação entre eles.

O atendimento ao beneficiário Unimed pelo credenciado, deve iniciar-se pela identificação. Em seguida verifica-se o procedimento necessário, atendimento ambulatorial, internamento clínico e cirúrgico procede-se a necessária solicitação de liberação através do sistema Solus Web Prestador. Se houver indisponibilidade do sistema as informações sobre cobertura devem ser obtidas pelo 0800 (encontra-se no verso do cartão do beneficiário) e/ou para usuário locais em horário e dias úteis através do telefone 45 3240-8200.

Atendimentos de urgência e emergência mesmo em carência ou não cobertura contratual é obrigatória em até 12 horas em regime ambulatorial. Realizado o primeiro atendimento e definido o diagnóstico com evolução para internamento clínico ou cirúrgico, independentemente do tempo gasto na definição, deverá ser solicitado liberação, visto que neste caso se não houver cobertura pelo plano por qualquer motivo, cessa a responsabilidade da Unimed e o tratamento deverá prosseguir pelo SUS ou de forma particular pelo paciente e/ou responsáveis.

|   |  |   |
|---|--|---|
|  | <p style="text-align: center;"><b>REGISTRO DA QUALIDADE</b></p> <p style="text-align: center;">MANUAL DO PRESTADOR</p> | GESTÃO DE REDE PRESTADORA                                     |
|   |  | <p style="text-align: center;">CM-GRP-0200<br/>Versão: 04</p> |

É de responsabilidade do hospital manter o prontuário físico. Devendo ser disponibilizado ao paciente, caso solicitado.

#### **9.4.1 INTERNAMENTO CLÍNICO OU CIRÚRGICO**

Todo internamento deve ser autorizado pela Unimed. A solicitação inicial de todos os internamentos deve ser emitida no sistema Solus Web Prestador, contendo o procedimento (serviço médico/exame) e diária independente do horário da admissão hospitalar.

No ato da emissão da guia o sistema irá apresentar a documentação necessária para análise e a mesma deve ser anexada na solicitação. Se necessárias, maiores informações serão solicitadas posteriormente pela Unimed através do sistema. Os beneficiários que possuírem autorização prévia não demandam novo pedido.

A prestação de serviços de fisioterapia, fonoaudiologia, psicoterapia, terapia ocupacional e nutricionista deverá ser feita exclusivamente mediante pedido médico.

A Unimed não se responsabilizará pelo atendimento, cuja liberação não for solicitada e/ou não autorizada.

#### **9.4.2 ADMISSÃO HOSPITALAR**

A partir de uma guia de internação emitida e autorizada é necessário realizar a admissão hospitalar no sistema Solus Web Prestador.

#### **9.4.3 PRORROGAÇÃO DE INTERNAMENTO**

A partir da solicitação inicial, se necessária prorrogação deverá ser solicitada no sistema Solus Web Prestador e descrever na Indicação Clínica/Hipótese diagnóstica a evolução clínica, conforme determina o MIN.

As prorrogações devem ser realizadas no máximo a cada 07 (sete) dias úteis de permanência hospitalar, conforme determina o MIN.


Poderão ser solicitadas quantas prorrogações forem necessárias.

#### **9.4.4 ALTA HOSPITALAR**

A alta hospitalar deve ser realizada no sistema Solus Web Prestador, logo após cessar a internação.

#### **9.4.5 AMBULATÓRIO**

Os procedimentos eletivos em ambulatório devem ser realizados a partir de autorização prévia da Unimed.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br>MANUAL DO PRESTADOR | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |   | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

Nos procedimentos de urgência e emergência não se faz necessário autorização prévia, entretanto, é indispensável a emissão da guia em sistema e serão analisados posteriormente pela auditoria.

#### **9.4.6 FATURAMENTO DOS SERVIÇOS**

O faturamento consiste no envio das contas através de arquivo XML que deve ser enviado por meio do sistema Solus Web Prestador conforme calendário de cobrança.

A cobrança deve ser encaminhada à Unimed sob forma de conta fechada, ou seja, **TODOS** os itens (serviços médicos, hospitalares, materiais e medicamentos) do atendimento devem ser cobrados conjuntamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias da prestação do serviço ou alta do paciente, conforme caso.

Se o arquivo de contas XML for gerado pelo sistema do prestador, deverá ser submetido ao Solus Web Prestador onde passará por várias validações, sendo que só será aceito e enviado para a operadora após a correção de todos os erros do arquivo.

A apresentação das contas deve seguir as regras de valoração abaixo:

##### **9.4.6.1 COBRANÇA DE SERVIÇOS MÉDICOS**

O valor cobrado será encontrado multiplicando-se a quantidade de CH – Coeficiente de Honorário, prevista nas tabelas Unimed pelo valor do coeficiente estipulado pela Unimed mensalmente.

##### **9.4.6.2 COBRANÇA DE SERVIÇOS HOSPITALARES**

Os valores contidos têm por base a Tabela, prevista em contrato, de Diárias e Taxas Hospitalares e são obtidos através do sistema Solus Web Prestador.

##### **9.4.6.3 MATERIAIS E MEDICAMENTOS**


Os valores e composição de materiais, medicamentos e demais insumos contidos têm por base a Tabela, prevista em contrato, e são obtidos através do sistema Solus Web Prestador.

#### **9.5 LABORATÓRIO**

O atendimento ao beneficiário Unimed pelo credenciado, deve iniciar-se pela identificação, através do cartão físico, fazendo a leitura no leitor de tarja magnética ou através do token/virtual. Em seguida verifica-se o procedimento necessário e procede-se as operações no sistema Solus Web Prestador.

A prestação de serviço só poderá ocorrer após liberação prévia das guias, A Unimed não se responsabilizará pelo atendimento, cuja solicitação não for autorizada.



|   |  |                           |
|---|--|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br><b>MANUAL DO PRESTADOR</b> | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |  | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

### **9.5.1 FATURAMENTO DOS SERVIÇOS**

A cobrança/faturamento deve ser realizada através do sistema Solus Web Prestador pelo menos uma vez ao dia.

### **9.6 CLÍNICA DE TERAPIA**

A prestação de serviços de fisioterapia, fonoaudiologia, psicoterapia, terapia ocupacional e nutricionista deverá ser feita exclusivamente mediante pedido médico.

A prestação de serviço começa pela realização de consulta de avaliação que deve estar previamente autorizada, sendo emitida pelo consultório do médico cooperado ou pela Unimed.

O atendimento ao beneficiário Unimed pelo credenciado, deve iniciar-se pela identificação, através do cartão físico, fazendo a leitura no leitor de tarja magnética ou através do token/virtual. Em seguida verifica-se o procedimento necessário e procede-se as operações no sistema Solus Web Prestador.

É de responsabilidade da clínica emitir a continuidade do tratamento no sistema Solus Web Prestador, bem como, acompanhar o andamento das autorizações.

A prestação de serviço só poderá ocorrer após liberação prévia das guias. A Unimed não se responsabilizará pelo atendimento, cuja solicitação não for autorizada.

#### **9.6.1 FATURAMENTO DOS SERVIÇOS**

A cobrança deve ser realizada no dia em que o beneficiário for atendido, utilizando o cartão de identificação.

É necessário possuir um controle de atendimentos contendo o número da autorização cobrada, data de cada sessão e assinatura do beneficiário.


### **9.7 CLINICA ESPECIALIZADA**

A prestação de serviço só poderá ocorrer após liberação prévia das guias, A Unimed não se responsabilizará pelo atendimento, cuja solicitação não for autorizada.

O atendimento ao beneficiário Unimed pelo credenciado, deve iniciar-se pela identificação, através do cartão físico, fazendo a leitura no leitor de tarja magnética ou através do token/virtual. Em seguida verifica-se o procedimento necessário e procede-se as operações no sistema Solus Web Prestador.

#### **9.7.1 FATURAMENTO DOS SERVIÇOS**

O faturamento consiste no envio das contas sob forma de conta fechada, ou seja, todos os itens (serviços médicos, hospitalares, materiais e medicamentos) através de arquivo

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br>MANUAL DO PRESTADOR | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |   | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

XML que deve ser enviado por meio do sistema Web Prestador conforme calendário de cobrança.

A apresentação das contas deve seguir as regras de valoração abaixo:

#### **9.7.1.1 COBRANÇA DE SERVIÇOS MÉDICOS**

O valor cobrado será encontrado multiplicando-se a quantidade de CH – Coeficiente de Honorário, prevista nas tabelas Unimed pelo valor do coeficiente estipulado pela Unimed mensalmente.

#### **9.7.1.2 COBRANÇA DE DESPESAS/TAXAS**

Os valores contidos têm por base a Tabela, prevista em contrato, de Diárias e Taxas Hospitalares e são obtidos através do sistema Solus Web Prestador.

#### **9.7.1.3 MATERIAIS E MEDICAMENTOS**

Os valores e composição de materiais, medicamentos e demais insumos contidos têm por base a Tabela, prevista em contrato, e são obtidos através do sistema Solus Web Prestador.

### **10 TRATAMENTO DOS DESVIOS**

#### **10.1 COOPERADO**


As penalidades pelo não cumprimento das normas estão previstas no Regimento Interno e Estatuto Social.

#### **10.2 CREDENCIADO**

As penalidades pelo não cumprimento das normas estão previstas no Contrato de Credenciamento para Prestação de Serviços, dentro da cláusula “*DAS PENALIDADES PELO NÃO CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES*”.

Era o que tinha para constar no “ANEXO II” do CONTRATO DE CREDENCIAMENTO PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE ATENÇÃO À SAÚDE e por estarem justas e acordadas, as partes firmam o presente anexo na presença de duas testemunhas a baixo assinadas, que a tudo assistiram e dão fé, para que surta seus jurídicos e legais efeitos.

Medianeira, terça-feira, 27 de setembro de 2022.

|   |   |                           |
|---|---|---------------------------|
|  | <b>REGISTRO DA QUALIDADE</b><br>MANUAL DO PRESTADOR | GESTÃO DE REDE PRESTADORA |
|   |   | CM-GRP-0200<br>Versão: 04 |

UNIMED DO OESTE DO PARANÁ - Cooperativa de Trabalho Médico (por seu Diretor Presidente Dr. Mauricio Garcia, diretor vice-presidente Dr. Rodrigo Otavio Gama França e Diretor Superintendente Dr. Marco Aurelio Farinazzo)

---

---

1ª TESTEMUNHA

---

2ª TESTEMUNHA