

DISQUE ANS 0800 7019656 CANAIS DE ATENDIMENTO (/canais-de-atendimento)**Fale sobre a ANS** (https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f)

Comunicação e Imprensa (/comunicacao-e-imprensa)

(/)

Principais Escalas ANS (/aans)	Planos e Operadoras (/planos-de-saude-e-operadoras)	Legislação (/legislacao)
Participação da Sociedade (/participacao-da-sociedade)	Prestadores (/prestadores)	Dados do Setor (/perfil-do-setor)
Gestão em Saúde (/gestao-em-saude)	Canais de Atendimento (/canais-de-atendimento)	Acesso à Informação (/acesso-a-informacao)



ANS publica novas regras para avaliação da qualidade dos prestadores

Qualidade da Saúde

Publicado em: 10/05/2016

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) está reestruturando o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (Qualiss), tornando-o mais acessível e eficiente. Resolução publicada nesta terça-feira (10/05) estabelece regras que agilizam o ingresso de hospitais, serviços de diagnóstico e profissionais de saúde no programa e unificam as normas existentes. As mudanças, efetuadas após uma ampla discussão com os principais representantes do setor, resultarão em informações mais claras sobre a qualidade da rede de prestadores e darão mais subsídios às contratações entre prestador e operadora. Para o beneficiário de plano médico ou odontológico, as medidas vão garantir melhores opções de escolha na hora de decidir sobre o profissional e o estabelecimento de saúde que irá atendê-lo.

“O Qualiss oferece informações relacionadas à assistência que permitem aos beneficiários de planos de saúde fazer melhores escolhas baseadas em qualidade; permite às operadoras investir em redes assistenciais mais efetivas na solução de problemas de saúde; e, aos prestadores, possibilita que aperfeiçoem seus processos e desempenhos assistenciais”, explica a diretora de Desenvolvimento Setorial da ANS, Martha Oliveira. “O aprimoramento do programa vai estimular a melhoria contínua do setor e contribuir para a integração dos processos de avaliação e qualidade da ANS”, complementa a diretora.

Confira a Resolução Normativa nº 405/2016 (<http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzI0OA==>).



O novo modelo do programa prevê a utilização do Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) para o registro dos atributos e contará com a parceria de três tipos de entidades participantes: acreditadoras, colaboradoras e gestoras de outros programas de qualidade. Essas instituições serão responsáveis pela obtenção dos dados e pelo monitoramento dos indicadores, além do acompanhamento, avaliação e envio das informações à ANS. Com isso, espera-se uma melhoria no fluxo da coleta de informações entre a Agência e os prestadores, dando mais agilidade e eficiência ao programa.

Entenda o programa – A participação de estabelecimentos e profissionais de saúde no Qualiss é voluntária. Para fazer parte do programa, cada prestador deve apresentar um conjunto específico de atributos conforme o tipo de estabelecimento do qual faz parte: hospitais, serviços auxiliares de diagnóstico e terapia e clínicas ambulatoriais, profissionais de saúde ou pessoas jurídicas que prestam serviços em consultórios isolados e prestadores de serviços de hospital-dia isolado. As qualificações obtidas são obrigatoriamente divulgadas à sociedade, de forma padronizada, pelas operadoras de planos de saúde.

Os atributos são instrumentos associados a melhorias da qualidade na atenção à saúde, como por exemplo: certificado emitido por acreditadoras de serviços de saúde ou pelo INMETRO; participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Notivisa/Anvisa); e Certificado de Qualidade obtido no Programa de Monitoramento PM-Qualiss; entre outros.

O PM-Qualiss é um sistema de medição que avalia a qualidade dos prestadores através de indicadores relacionados à estrutura (recursos físicos, humanos, materiais e financeiros), segurança, efetividade e centralidade no paciente. O acesso ao PM-Qualiss será oferecido gratuitamente aos prestadores que integram a rede assistencial das operadoras por intermédio das entidades colaboradoras.



A lista de entidades certificadoras, colaboradoras e gestoras reconhecidas para participar da avaliação de atributos de qualificação do programa será divulgada no portal da ANS na Internet (www.ans.gov.br). Essas instituições deverão enviar à Agência periodicamente e quando solicitado a relação dos prestadores de serviços de saúde que possuem os atributos de qualificação.

A avaliação dos indicadores pelas respectivas entidades será feita de forma sistemática, individualmente por prestador e coletivamente.

O resultado obtido em cada indicador poderá passar por auditoria e os prestadores que descumprirem os deveres estabelecidos na norma poderão ser suspensos ou excluídos do programa. Se o prestador perder o atributo de qualificação, deverá ser comunicado à ANS pelas entidades participantes em até 30 dias da ocorrência.

Divulgação – Parte fundamental do programa Qualiss diz respeito à divulgação dos atributos de qualificação para os beneficiários e sociedade em geral. Para isso, a Resolução Normativa nº 405 determina às operadoras de planos de saúde a inclusão obrigatória dessas informações nos materiais de divulgação de rede assistencial, seja em meio eletrônico, impresso ou audiovisual. Já os prestadores deverão manter o CNES atualizado com informações sobre os atributos e certificados de acreditação emitidos pelas entidades participantes.

As atualizações dos atributos de qualificação nos materiais impressos das operadoras – como o guia de prestadores de serviços - devem ser realizadas, no máximo, a cada 12 meses e as informações sobre a validade e a data da publicação precisam ser claras e ficar visíveis ao beneficiário. Nos meios eletrônicos (site, redes sociais, mensagens eletrônicas, etc.), a atualização pelas operadoras deve ser feita em até 30 dias a partir do recebimento das informações do prestador. Cada atributo é representado graficamente por um ícone.

Veja abaixo quais são os símbolos que identificam cada atributo de qualificação:



A

Programa de Acreditação

N

Comunicação de eventos adversos

P

Profissional com especialização

R

Profissional com residência

E

Título de Especialista

Q

Qualidade monitorada

GCertificações de Entidades Gestoras
de Outros Programas de Qualidade**I**

Certificação ISO 9001

DProfissional com Doutorado
ou Pós-Doutorado

Foi estabelecido o prazo até o final de 2016 para adaptação do mercado às novas regras, incluindo a utilização dos ícones de atributos. As operadoras que descumprirem a norma no tocante à disseminação dos atributos em seus materiais informativos poderão ser multadas.

Saiba mais sobre o Qualiss (<http://www.ans.gov.br/prestadores/qualiss-programa-de-qualificacao-dos-prestadores-de-servicos-de-saude>).

Compartilhe:

Feriado municipal em São Paulo (/aans/noticias-ans/sobre-a-ans/6157-feriado-municipal-em-sao-paulo-2)

ANS abre consulta pública sobre rede assistencial das operadoras (/aans/noticias-ans/sociedade/6156-ans-abre-consulta-publica-sobre-rede-assistencial-das-operadoras)

Disque ANS opera com capacidade reduzida (/aans/noticias-ans/consumidor/6148-disque-ans-opera-com-capacidade-reduzida-2)



- **Acesso à Informação** (/acesso-a-informacao)



(<https://twitter.com/ansregulador>) (<https://www.youtube.com/channel/UC5sVrEgkzUd0r4m7FeDp3eDAs>) (<https://www.facebook.com/ansregulador/>) (<https://www.instagram.com/ansregulador/>)



Acesso à Informação

(<http://www.esic.cgu.gov.br/>)



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



(<https://www.gov.br/pt-br>)

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar - Av. Augusto Severo, 84 - Glória Rio de Janeiro/RJ - CEP: 20021-040

Sala de Imprensa (<http://www.ans.gov.br/comunicacao-e-imprensa>)

Central de Atendimento (<http://www.ans.gov.br/canais-de-atendimento>)