



MANUAL DO PRESTADOR DE SERVIÇOS ASSISTENCIAIS

UNIMED NACIONAL

Luiz Paulo Tostes Coimbra
Presidência

Reinaldo Antônio Monteiro Barbosa
Diretoria Financeira

Sarita Garcia Rocha
Diretoria Administrativa e Técnica Operacional

José Augusto Ferreira
Diretoria de Atenção à Saúde

Walter Cherubim Bueno
Diretoria Comercial e Marketing

Prezado Prestador,

apresentamos o **Manual de Prestadores** da **Unimed Nacional**, com informações básicas sobre a empresa e outras necessárias para auxiliá-lo na prestação de um atendimento de qualidade aos nossos beneficiários.

Seguir corretamente as orientações apresentadas é indispensável para assegurar a satisfação de todos que integram esta parceria: prestadores, beneficiários e Unimed Nacional.

Por favor leia atentamente. Você perceberá que os procedimentos para a manutenção de nosso bom relacionamento são simples. O conhecimento e a observação das instruções aqui contidas tornarão os processos mais ágeis.

Disponibilize este **Manual** para os colaboradores da instituição a fim de ajudá-los no desenvolvimento das atividades.

Por fim, gostaríamos de agradecer sua colaboração! Nosso sucesso também é fruto do seu trabalho.

Boa leitura!



SUMÁRIO

- 1 SITE UNIMED NACIONAL
- 2 IDENTIFICAÇÃO E ELEGIBILIDADE DE BENEFICIÁRIOS
- 3 PLANOS E COBERTURAS
- 4 ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS
- 5 OPME
- 6 FATURAMENTO
- 7 FATURAMENTO ELETRÔNICO
- 8 PAGAMENTO
- 9 CONDUTA COM A REDE CREDENCIADA
- 10 GLOSAS
- 11 ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS
- 12 EXTENSÃO DE CREDENCIAMENTO
- 13 PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE REDE
- 14 SEGURANÇA DO PACIENTE
- 15 RECOMENDAÇÕES FINAIS



1. SITE UNIMED NACIONAL

No site www.centralnacionalunimed.com.br/prestador encontra-se à disposição uma página para tornar mais prático o seu dia a dia. Nela é possível consultar:

- Educação continuada para a Rede Credenciada
- Programas de Medicina Preventiva
- Manual do Prestador
- Acesso ao seu canal exclusivo com serviços *online*:
 - **Produção Médica** – Demonstrativos de pagamentos e *kit* glosas;
 - **Autorização** – Impressão de guias autorizadas e elegibilidade de clientes Unimed Nacional;
 - **TISS_ANS – Guias de Atendimento e orientações gerais TISS**;
 - **Orientação sobre o envio de faturamento eletrônico**;
 - **Política de Segurança do Paciente**;
 - **Programa de Qualificação da Rede Unimed Nacional**.



Para obter o acesso ao portal, enviar um e-mail para portaldoprestador@centralnacionalunimed.com.br com os seguintes dados:

- código do Prestador ou CNPJ;
- nome completo, CPF e e-mail do usuário responsável.

A Unimed Nacional gerará um *login* que será enviado por e-mail para validação da senha e liberação do acesso.

Em www.centralnacionalunimed.com.br/blogemtempo você tem acesso às notícias relacionadas ao lançamento de novas cartilhas, avisos sobre calendários, mudanças em processos internos, entre outras informações.

2. IDENTIFICAÇÃO E ELEGIBILIDADE DE BENEFICIÁRIOS

Para identificar os nossos beneficiários, temos duas formas:

A. Pela apresentação da **carteirinha**, conforme modelo abaixo, acompanhada de um documento de identidade:



Os cartões de identificação apresentam todos os dados necessários para a verificação do plano do usuário, data de validade, padrão de acomodação e demais informações necessárias para o preenchimento das guias:

- 1 nome do plano contratado na parte verde escura;
- 2 nome do beneficiário;
- 3 código do beneficiário na Unimed Nacional;
- 4 prazo de validade do cartão de identificação;

- 5 tipo de Rede;
- 6 padrão de acomodação;
- 7 datas limites de carências (no verso do cartão);
- 8 observações especiais e mensagens eventuais (no verso do cartão);
- 9 abrangência (Para as abrangências “Grupo de Municípios” e “Grupo de Estados”, verifique no verso do cartão as cidades e/ou estados que o beneficiário poderá ter atendimento).

B. Por meio do **Utoken**, mediante a apresentação da carteirinha virtual no *smartphone* do beneficiário, juntamente com seus dados pessoais.

IMPORTANTE ✓

DATA DE VALIDADE, REDE DE ATENDIMENTO, PADRÃO DE ACOMODAÇÃO E CARÊNCIAS devem ser sempre conferidos no ato do agendamento de serviços.

ATENDIMENTOS DE INTERCÂMBIO (USUÁRIOS DE OUTRAS UNIMEDS)

A **Unimed Nacional** tem 4 praças de atendimento, e nessas áreas, além dos beneficiários Unimed Nacional, são atendidos os beneficiários das demais cooperativas do Sistema Unimed. As praças de atendimento são:



O cartão de identificação dos beneficiários de intercâmbio segue o mesmo padrão dos clientes Unimed Nacional. Para esses atendimentos é importante observar:

CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO

- Carência
- Data de validade
- Abrangência – Para as abrangências “Grupo de Municípios” e “Grupo de Estados”, verifique no verso do cartão as cidades e/ou estados que o beneficiário poderá ter atendimento.



DESCRIÇÃO ABREVIADA DA ABRANGÊNCIA

- NA = Abrangência Nacional – os beneficiários tem direito a atendimento eletivo e urgência/emergência em todo o território nacional.
- RA = Abrangência Grupo de Estados – os beneficiários tem direito a atendimento eletivo nos respectivos estados e urgência/emergência em todo o território nacional. No verso do cartão deve constar os nomes dos estados.
- ES = Abrangência Estadual – os beneficiários tem direito a atendimento eletivo no respectivo estado da Unimed Origem do beneficiário e urgência/emergência em todo o território nacional.
- RB = Abrangência Grupo de Municípios – os beneficiários tem direito a atendimento eletivo nos municípios listados no verso do cartão e urgência/emergência em todo o território nacional.
- MU = Abrangência Municipal – os beneficiários tem direito a atendimento eletivo somente no município listado no verso do cartão e urgência/emergência em todo o território.

Todos os atendimentos realizados deverão ser transacionados no autorizador eletrônico.

Os atendimentos realizados indevidamente para beneficiários de outras Unimeds não serão remunerados pela Unimed Nacional e não deverão ser cobrados em caráter particular ao beneficiário.

No autorizador eletrônico da Unimed Nacional estão parametrizadas todas as Unimeds com autorização para atendimento em nossa Rede Credenciada.

Qualquer dúvida sobre os beneficiários que podem ser atendidos sob a responsabilidade da Unimed Nacional consulte seu contrato de prestação de serviços ou a área comercial de sua instituição.

Não deve formalizar negativas aos beneficiários. Sempre o oriente a contatar a operadora de saúde.



3. PLANOS E COBERTURAS

PRODUTO NACIONAL

PLANOS PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS 0865 UNIPLAN			
ABRANGÊNCIA: NACIONAL			
REDE DE ATENDIMENTO	SIGLA	ACOMODAÇÃO	SEGMENTAÇÃO
BÁSICO	NA04	ENFERMARIA	AMB E HOSPITALAR
BÁSICO	NA05	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR
BÁSICO	NA09	-x-	AMBULATORIAL
ESPECIAL	NA06	ENFERMARIA	AMB E HOSPITALAR
ESPECIAL	NA07	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR
ESPECIAL	NA10	-x-	AMBULATORIAL
MASTER	NA08	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR
MASTER	NA11	-x-	AMBULATORIAL
MASTER	NA16	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR

PRODUTO GRUPO DE MUNICÍPIOS

PLANOS PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS 0067			
ABRANGÊNCIA: SÃO PAULO			
REDE DE ATENDIMENTO	SIGLA	ACOMODAÇÃO	SEGMENTAÇÃO
BÁSICO	RB01 REDE I 067	ENFERMARIA	AMB E HOSPITALAR
ESPECIAL	RB02 REDE II 067	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR
MASTER	RB03 REDE III 067	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR
BÁSICO	REDE VIDA 067	ENFERMARIA	AMB E HOSPITALAR

As informações adicionais referentes à Rede podem ser encontradas no verso do cartão.





SÃO PAULO E DEMAIS MUNICÍPIOS

PLANOS PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS | 0865 GRUPO DE MUNICÍPIOS: SÃO PAULO

ÁREA DE ABRANGÊNCIA: SÃO PAULO, BARUERI, BIRITIBA-MIRIM, CAIEIRAS, CAJAMAR, CARAPICUÍBA, COTIA, DIADEMA, EMBU, EMBU-GUAÇU, FRANCO DA ROCHA, GUARAREMA, ITAPECERICA DA SERRA, ITAPEVI, JANDIRA, JUQUITIBA, MAIRIPORÃ, MAUÁ, MOGI DAS CRUZES, PIRAPORA DO BOM JESUS, OSASCO, POÁ, SANTANA DO PARNAÍBA, SANTO ANDRÉ, SÃO BERNARDO DO CAMPO, SÃO CAETANO, SUZANO, TABOÃO DA SERRA

REDE DE ATENDIMENTO	SIGLA	ACOMODAÇÃO	SEGMENTAÇÃO
BÁSICO SÃO PAULO	RB04	ENFERMARIA	AMB E HOSPITALAR
ESPECIAL SÃO PAULO	RB07	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR

SALVADOR E DEMAIS MUNICÍPIOS

PLANOS PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS | 0865 GRUPO DE MUNICÍPIOS: SALVADOR

ÁREA DE ABRANGÊNCIA: ALAGOINHAS, CAMAÇARI, CACHOREIRA, CANDEIAS, CATU, DIAS D'ÁVILA, LAURO DE FREITAS, MADRE DE DEUS, MATA DE SÃO JOÃO, POJUCA, SALVADOR, SIMÕES FILHO, SÃO FRANCISCO DO CONDE, SÃO SEBASTIÃO DO PASSÉ, ENTRE RIOS, ESPLANADA, ACAJUTIBA, SANTO AMARO, RIBEIRA DO POMBAL

REDE DE ATENDIMENTO	SIGLA	ACOMODAÇÃO	SEGMENTAÇÃO
BÁSICO SALVADOR	RB04	ENFERMARIA	AMB E HOSPITALAR
ESPECIAL SALVADOR	RB07	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR
MASTER SALVADOR	RB 08	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR

BRASÍLIA

PLANOS PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS 0865 GRUPO DE MUNICÍPIOS: BRASÍLIA			
ÁREA DE ABRANGÊNCIA: BRASÍLIA			
REDE DE ATENDIMENTO	SIGLA	ACOMODAÇÃO	SEGMENTAÇÃO
BÁSICO DISTRITO FEDERAL	RB04	ENFERMARIA	AMB E HOSPITALAR
ESPECIAL DISTRITO FEDERAL	RB07	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR
MASTER DISITRITO FEDERAL	RB 08	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR

SÃO LUÍS E DE MAIS MUNICÍPIOS

PLANOS PARA OS SERVIÇOS CONTRATADOS 0865 GRUPO DE MUNICÍPIOS: SÃO LUÍS			
ÁREA DE ABRANGÊNCIA: SÃO LUÍS, PAÇO DO LUMIAR, SÃO JOSÉ DO RIBAMAR E ROSÁRIO			
REDE DE ATENDIMENTO	SIGLA	ACOMODAÇÃO	SEGMENTAÇÃO
BÁSICO SÃO LUÍS	RB04	ENFERMARIA	AMB E HOSPITALAR
ESPECIAL SÃO LUÍS	RB07	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR
MASTER SÃO LUÍS	RB 08	APARTAMENTO	AMB E HOSPITALAR

NOVA LINHA DE PRODUTOS

A Unimed Nacional também oferece, além dos planos acima mencionados, uma nova linha de produtos, que vai além da **Rede Básica, Especial e Master**.

Hoje, temos beneficiários que possuem produtos denominados como **Clássico, Estilo, Absoluto, Superior e Exclusivo**, onde é possível diferenciar o plano/rede no nome do produto, destacado na área verde escura do cartão e a codificação da rede, no campo “Rede de Atendimento”.



Veja nas páginas a seguir quais as redes de atendimento vinculadas ao nome e abrangência de todos os produtos da Unimed Nacional.

Rede Atendimento	Abrangência	SIGLA	Padrao Acomodação	Segmentação
Unimed Nacional Brasília PF Básico Part	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Unimed Nacional Brasília PF Especial Part	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Unimed Nacional SÃO LUÍS PF BÁSICO	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Unimed Nacional SÃO LUÍS PF BÁSICO PARTICIPATIVO	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Unimed Nacional SÃO LUÍS PF ESPECIAL	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Unimed Nacional SÃO LUÍS PF ESPECIAL PARTICIPATIVO	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Unimed Nacional São Paulo PF Básico/Apto	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Unimed Nacional São Paulo PF Básico/Enf	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Unimed Nacional São Paulo PF Básico/Enf Participativo	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Unimed Nacional São Paulo PF Especial	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Personal Absoluto SA - MU	Municipal	MU07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Personal Absoluto SP - RB	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Personal Estilo SA - MU	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Personal Estilo SP - RB	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Personal Exclusivo SA - MU	Municipal	MU08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Personal Exclusivo SP - RB	Grupo de Municípios	RB08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Personal Superior SA - MU	Municipal	MU08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Personal Superior SP - RB	Grupo de Municípios	RB08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Diferenciada - 067	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Diferenciada - 067	Grupo de Municípios	RB08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto	Municipal	MU06	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto	Municipal	MU07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto	Nacional	NA06	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede Absoluto	Nacional	NA15	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto	Grupo de Municípios	RB06	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto ADS	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto ADS Infraero	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto Manaus	Municipal	MU06	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto Manaus	Municipal	MU07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto Manaus	Nacional	NA06	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto Manaus	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Absoluto Qualicorp	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ASFEB Saude	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica	Municipal	MU04	Coletivo	Referência
Rede Básica	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica	Nacional	NA04	Coletivo	Referência
Rede Básica	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede Básica	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica	Nacional	NA05	Individual	Referência
Rede Básica	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia

Rede Atendimento	Abrangência	SIGLA	Padrao Acomodação	Segmentação
Rede Básica	Nacional	NA13	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede Básica	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica Brasília Grupo Município	Municipal	MU04	Coletivo	Referência
Rede Básica Brasília Grupo Município	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica Brasília Grupo Município	Municipal	MU05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica Infraero	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica Maranhão	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica Maranhão	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede Básica Maranhão	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica Salvador - GP Municípios	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica Salvador - GP Municípios	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede Básica Salvador - Participativo	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica Salvador - Participativo II	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede Básica TJDF	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Básica Ultragaz	Nacional	NA04	Coletivo	Referência
Rede Básica Ultragaz	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede Clássico	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede Clássico Baixo Sul ADS	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico Brasília ADS	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico Feira - SAJ	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico Feira - SAJ	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico Ilhéus - Itabuna	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico Ilhéus - Itabuna	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico Manaus	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico MC Donalds	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico Reconcavo ADS	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico Salvador ADS	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico São Luis ADS	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Clássico São Paulo ADS	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica Ilhéus 6	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica Ilhéus 7	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica IT 40	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica IT 42	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica IT 43	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica IT 47	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica IT 49	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica IT 50	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Rede Atendimento	Abrangência	SIGLA	Padrao Acomodação	Segmentação
Rede ES Básica TF 12	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica TF 13	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica TF 16	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica TF 2	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Básica TF 3	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Especial TF 14	Estadual	ES07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Especial TF 17	Estadual	ES07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Especial TF 5	Estadual	ES07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Master TF 15	Estadual	ES08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Master TF 18	Estadual	ES08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES Master TF 7	Estadual	ES08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES04 BÁSICA 2	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES04 BÁSICA 34	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES04 BÁSICA 34	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES04 BÁSICA 4	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES04 BÁSICA 45	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES04 BÁSICA 46	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES04 BÁSICA 5	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES04 BÁSICA 50	Estadual	ES04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES05 BÁSICA 47	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES05 BÁSICA 48	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES05 BÁSICA 52	Estadual	ES05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES07 ESPECIAL 3	Estadual	ES07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES07 ESPECIAL 35	Estadual	ES07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES07 ESPECIAL 36	Estadual	ES07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES07 ESPECIAL 41	Estadual	ES07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES07 ESPECIAL 42	Estadual	ES07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES07 ESPECIAL 6	Estadual	ES07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES08 MASTER 37	Estadual	ES08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES08 MASTER 38	Estadual	ES08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES08 MASTER 43	Estadual	ES08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede ES08 MASTER 44	Estadual	ES08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial	Nacional	NA06	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial	Nacional	NA06	Coletivo	Referência
Rede Especial	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial	Nacional	NA07	Individual	Referência
Rede Especial	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede Especial	Grupo de Municípios	R07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial Brasília Grupo Município	Municipal	MU07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial Delta	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial II	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial III	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial Infraero	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Rede Atendimento	Abrangência	SIGLA	Padrao Acomodação	Segmentação
Rede Especial Maranhão	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial Maranhão	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial Ouro	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial Salvador - GP Municípios	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Especial Salvador - Participativo	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo	Municipal	MU05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede Estilo	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede Estilo	Nacional	NA13	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo ADS	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo ADS	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo ADS Infraero	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo ADS Infraero	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo Feira - SAJ	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo Feira - SAJ	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo Ilhéus - Itabuna	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo Manaus	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo Manaus	Municipal	MU05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo Manaus	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo Manaus	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo MC Donalds	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo MC Donalds	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo Qualicorp	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Estilo Qualicorp	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Exclusivo	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Exclusivo	Nacional	NA16	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede Exclusivo ADS	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Exclusivo Mais	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede GDF	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede GDF	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede I - 067	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede I - 067	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede I - 067	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede I - 067	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede II - 067	Nacional	NA06	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede II - 067	Nacional	NA06	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede II - 067	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede II - 067	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia

Rede Atendimento	Abrangência	SIGLA	Padrao Acomodação	Segmentação
Rede II - 067	Grupo de Municípios	RB06	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede II - 067	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede III - 067	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede III - 067	Grupo de Municípios	RB08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Master	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Master	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede Master	Grupo de Municípios	RB08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Master Brasília Grupo Município	Municipal	MU08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Master II	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Master Ouro	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Master Salvador - GP Municípios	Grupo de Municípios	RB08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Master Salvador - Participativo	Grupo de Municípios	RB08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Master TST-DF	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede MU Básica Ilhéus 1	Municipal	MU04	Coletivo	Referência
Rede MU Básica Ilhéus 12	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede MU Básica Ilhéus 13	Municipal	MU04	Coletivo	Referência
Rede MU Básica Ilhéus 2	Municipal	MU04	Coletivo	Referência
Rede NA Básica FS 100	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 101	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 102	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 103	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 104	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 105	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 106	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 107	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 108	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 108	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 109	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 110	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 111	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 112	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 113	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 114	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 115	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 116	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 117	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 118	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 119	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 12	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 120	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 121	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 122	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 123	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Rede Atendimento	Abrangência	SIGLA	Padrao Acomodação	Segmentação
Rede NA Básica FS 98	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica FS 99	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 10	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 26	Nacional	NA13	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 27	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 27	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 27	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 27	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 27	Nacional	NA12	Coletivo	Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 27	Nacional	NA13	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 28	Nacional	NA12	Coletivo	Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 29	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 29	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 29	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 29	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 29	Nacional	NA12	Coletivo	Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 29	Nacional	NA13	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 3	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 30	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica Ilhéus 4	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 15	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 16	Nacional	NA04	Coletivo	Referência
Rede NA Básica IT 17	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 21	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Básica IT 23	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 24	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Básica IT 25	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 26	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 27	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 28	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Básica IT 29	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 3	Nacional	NA04	Coletivo	Referência
Rede NA Básica IT 3	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 3	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 30	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 31	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Básica IT 32	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 33	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 34	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 35	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 39	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 4	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica IT 51	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Rede Atendimento	Abrangência	SIGLA	Padrao Acomodação	Segmentação
Rede NA Básica IT 55	Nacional	NA05	Individual	Referência
Rede NA Básica IT 7	Nacional	NA04	Coletivo	Referência
Rede NA Básica IT 9	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica TF 1	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica TF 10	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Básica TF 4	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Básica TF 9	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Especial TF 11	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Especial TF 6	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Master Ilhéus 1	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Na Master Ilhéus 2	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Master IT 13	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Master IT 36	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Master IT 37	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Master IT 38	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede NA Master IT 46	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA Master IT 56	Nacional	NA08	Individual	Referência
Rede NA Master TF 8	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA04 BÁSICA 1	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA04 BÁSICA 17	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA04 BÁSICA 25	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA04 BÁSICA 30	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA04 BÁSICA 31	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA04 BÁSICA 32	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA04 BÁSICA 54	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA04 BÁSICA 55	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA04 BÁSICA 7	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA05 BÁSICA 16	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA05 BÁSICA 26	Nacional	NA05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA07 ESPECIAL 15	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA07 ESPECIAL 27	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA07 ESPECIAL 28	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA07 ESPECIAL 29	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA07 ESPECIAL 33	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA07 ESPECIAL 40	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA07 ESPECIAL 56	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA07 ESPECIAL 9	Nacional	NA07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA08 MASTER 19	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA08 MASTER 19	Grupo de Municípios	RB08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA08 MASTER 24	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA08 MASTER 39	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA08 MASTER 53	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede NA08 MASTER 8	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Rede Atendimento	Abrangência	SIGLA	Padrao Acomodação	Segmentação
Rede Personal Enfermaria	Nacional	NA04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Personal Mais SP	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Personal Salvador A	Municipal	MU05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Personal Salvador E	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Personal SP	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Personal SP	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Produto Ambulatorial	Nacional	NA09	Coletivo	Ambulatorial
Rede RB Básica FS 1	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 10	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 11	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 146	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede RB Básica FS 147	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede RB Básica FS 148	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede RB Básica FS 149	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede RB Básica FS 150	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 151	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 152	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 153	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 16	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 17	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 18	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 18	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 19	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede RB Básica FS 2	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 20	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede RB Básica FS 3	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 39	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 4	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 40	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 40	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 43	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 44	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 45	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 46	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 47	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 48	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 49	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 5	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 50	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 51	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 52	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 53	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 54	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Rede Atendimento	Abrangência	SIGLA	Padrao Acomodação	Segmentação
Rede RB Básica FS 55	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 56	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 57	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 58	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 59	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 6	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 7	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica FS 8	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede RB Básica FS 9	Grupo de Municípios	RB09	Coletivo	Ambulatorial
Rede RB Básica Ilhéus 11	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 14	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 15	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 16	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 17	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 18	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 19	Grupo de Municípios	RB13	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 20	Grupo de Municípios	RB13	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 21	Grupo de Municípios	RB09	Coletivo	Ambulatorial
Rede RB Básica Ilhéus 22	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 23	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 24	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 25	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 31	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 5	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 8	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica Ilhéus 9	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 1	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 10	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 11	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 12	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 14	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 14	Grupo de Municípios	RB13	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 18	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 19	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 19	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede RB Básica IT 19	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 2	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 20	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 41	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 44	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 45	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 48	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 5	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

Rede Atendimento	Abrangência	SIGLA	Padrao Acomodação	Segmentação
Rede RB Básica IT 52	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 53	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 54	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 6	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB Básica IT 8	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB04 BÁSICA 11	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB04 BÁSICA 14	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB04 BÁSICA 21	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB04 BÁSICA 23	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB04 BÁSICA 49	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB05 BÁSICA 12	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB05 BÁSICA 18	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB05 BÁSICA 22	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB05 BÁSICA 51	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB07 ESPECIAL 10	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB07 ESPECIAL 20	Grupo de Municípios	RB07	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede RB08 MASTER 13	Grupo de Municípios	RB08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede SAJ	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede SAJ	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede SAJ	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede SAJ	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede SAJ	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede SAJ - Pro Hope	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede SAJ - Pro Hope	Municipal	MU04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede SAJ - Pro Hope	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede SAJ - Pro Hope	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede SAJ - Pro Hope	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede SAJ - Pro Hope	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede Superior	Municipal	MU08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Superior	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Superior	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar sem Obstetrícia
Rede Superior	Nacional	NA16	Individual	Hospitalar com Obstetrícia
Rede Superior	Grupo de Municípios	RB08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Superior ADS	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Superior ADS Infraero	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Superior Qualicorp	Nacional	NA08	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Vida - 067	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia
Rede Vida - 067	Grupo de Municípios	RB04	Coletivo	Referência
Rede Vida - 067	Grupo de Municípios	RB05	Individual	Ambulatorial + Hospitalar com Obstetrícia

COBERTURAS

Os planos assistenciais da Unimed Nacional atendem aos preceitos da legislação em saúde e encontram-se registrados junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Nosso compromisso é a prevenção de doenças e a promoção da saúde, oferecendo bem-estar e qualidade de vida aos beneficiários. Além de equilíbrio econômico-financeiro às partes interessadas, zelando por um modelo sustentável e que reconhece os profissionais de saúde. Garantimos a cobertura, conforme plano contratado e conforme o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS.

▶ [Clique aqui para acessá-lo.](#)

OS PLANOS ASSISTENCIAIS NÃO CONTEMPLAM:

- procedimentos clínicos ou cirúrgicos com finalidade estética, inclusive fornecimento de próteses, órteses e seus acessórios utilizados para o mesmo fim, mesmo que justificados por uma causa médica, bem como suas consequências mediatas e imediatas;
- fertilização *in vitro*, inseminação artificial, impotência sexual, mudança de sexo ou circuncisão ritual;
- tratamentos, consultas, internações ou procedimentos em clínicas de rejuvenescimento, emagrecimento estético, hidroginástica, clínicas de repouso, estâncias hidrominerais e/ou climáticas, clínicas para acolhimento de idosos, tratamento de senilidade, academias de ginástica, clubes, associações, SPA ou assemelhados;
- consultas, avaliações, sessões, tratamentos e qualquer outro procedimento de Medicina Ortomolecular;
- medicina e tratamentos alternativos, medicina holística e/ou naturalista;
- procedimento e/ou tratamento experimental, clínico e/ou cirúrgico, qualquer que seja a sua finalidade;
- tratamentos clínicos, cirúrgicos e/ou procedimentos médicos, declarados antiéticos pelo Conselho Federal de Medicina;
- compra, aluguel, conserto, manutenção ou substituição de próteses, órteses e seus acessórios não ligados ao ato cirúrgico;
- despesas extraordinárias não relacionadas com o atendimento médico-hospitalar durante a internação, tais como: jornais, televisão, telefone, cosméticos, refeições especiais, refeições para acompanhantes de maiores de 18 anos e menores de 60 anos e frigobar;
- quaisquer serviços prestados por estabelecimentos e hospitais não relacionados com o tratamento médico, bem como medicamentos e materiais cirúrgicos utilizados.
- em caso de óbito: necropsia, traslado do corpo e embalsamento.

4. ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO



CANAIS E LOCAIS PARA FALAR COM A UNIMED NACIONAL

A Unimed Nacional coloca à disposição sua **CENTRAL DE ATENDIMENTO** especializada, por telefone e canais digitais. O funcionamento é 24 horas por dia, 7 dias por semana, para conceder autorizações para internações, procedimentos que requerem autorização prévia, viabilização e autorizações para remoções e confirmação dos dados do beneficiário e das coberturas do plano.

O cliente ainda pode contar com a **Ouvidoria da Unimed Nacional**, canal que contribui para melhorias organizacionais e para o bem-estar do cliente. Portanto, o ouvidor recebe as manifestações (reclamação, sugestão, elogio e consulta) dos clientes (beneficiários), ocasionadas por algum produto e/ou serviço e atua para solucionar a problemática, ao mesmo tempo que envia constantes feedbacks a organização.

Oriente o beneficiário a contatar nossa Ouvidoria pelo e-mail: **ouvidoria@centralnacionalunimed.com.br** ou pelo site **www.centralnacionalunimed.com.br/ouvidoria**.

Os contatos poderão se realizados pelos canais:

TELEFONE PRINCIPAL: **0800 942 0011**

WHATSAPP: **(11) 3268-7020**

PORTAL DO BENEFICIÁRIO: **www.centralnacionalunimed.com.br/web/cnu/beneficiario**

INSTAGRAM: **https://www.instagram.com/centralnacionalunimed**

FACEBOOK: **https://www.facebook.com/cnu/**

YOUTUBE: **https://www.youtube.com/user/UnimedCNU**

ATENDIMENTO PRESENCIAL

SÃO PAULO (SP) – 8h às 17h

Rua Cantagalo, 74 – Tatuapé, São Paulo

SÃO LUÍS (MA) – 8h às 17h

Térreo Office Tower – R. dos Azulões, Quadra 2, Gleba B 01 – Jardim Renascença

BAHIA – 8h às 17h

SALVADOR: Empresarial Mundo Plaza, Av. Tancredo Neves – Caminho das Árvores

ITABUNA: Rua Firmino Alves, 118 – Centro

ILHÉUS: Avenida Soares Lopes, 1196 – Centro

SANTO ANTÔNIO DE JESUS: Rua A, 89 – Centro

FEIRA DE SANTANA: Rua Georgina Erisman, 87 – Centro

BRASÍLIA (DF) – 8h às 17h

Ed. Advance 2nd – SGAS 915 Sul Lote 68 A – 2º subsolo – Salas 1, 2, 10 e 12

AUTORIZAÇÃO

- As solicitações de autorizações devem ser registradas eletronicamente por meio da empresa de conectividade: **SAW**.
- Nos casos de contingência para cliente Unimed Nacional, o prestador deve verificar a elegibilidade pelo **Canal WhatsApp (11 3268-7020)** ou Portal do Prestador, e para autorização o prestador deve aplicar a autonomia contratada. Pedidos acima da autonomia devem ser solicitados pelos canais digitais.
- Nos casos de contingência para o cliente de intercâmbio, o contato deve ser feito pelo telefone **11 2505-1111**. Para casos de atendimento eletivo o contato deverá ser feito pelos canais digitais.
- Os procedimentos estão classificados em duas tabelas – Baixo Risco e Racionalização – disponíveis para consulta em <https://www.centralnacionalunimed.com.br/prestador>.
- Na **Tabela de Baixo Risco** estão relacionados os procedimentos que são autorizados através de sistema, cuja autorização independe de documentação complementar. Os exames e procedimentos médicos decorrentes da consulta que constem na Tabela de Baixo Risco devem ser solicitados como complemento da consulta.
- Na **Tabela de Racionalização** estão os procedimentos que obrigatoriamente deverão ser avaliados pela Auditoria Médica, assim como a relação dos documentos que devem ser obrigatoriamente anexados ao pedido de **autorização**. A falta de documentação inviabiliza o processo de autorização.
- Tanto os procedimentos de Tabela de Baixo Risco quanto da Tabela de Racionalização estão parametrizados na ferramenta de autorização eletrônica disponibilizada pela Unimed Nacional.
- Não serão autorizados procedimentos que não estiverem contratados.
- Para procedimentos contratados na forma de pacote, a solicitação de autorização deverá ser feita com o **código de pacote** informado em contrato.
- As consultas de urgência/emergência negociadas em forma de pacote poderão ser realizadas desde que os procedimentos inclusos estejam contemplados na Tabela de Baixo Risco e após verificar a elegibilidade do beneficiário, ou seja, a validade do cartão e as carências.



PROCEDIMENTOS PARA OBTENÇÃO DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA



- Para qualquer pedido de autorização deverá ser enviada solicitação com **número do cartão, código do procedimento ou pacote, além do nome do profissional executante e código do CBO (Classificação Brasileira de Ocupações)**. O preenchimento de toda codificação é obrigatório sempre que houver honorários profissionais relativos aos procedimentos solicitados, conforme a tabela de domínio TISS ANS vigente, disponível no site da ANS, no portal do Prestador > TISS - Troca de Informação de Saúde Suplementar.
- Os atendimentos eletivos deverão ser prestados somente com SENHA DE AUTORIZAÇÃO.
- Materiais e medicamentos devem ser solicitados com o código TUSS/TNUMM.
- Todos os honorários médicos devem ser solicitados com códigos TUSS. Exceto pacotes que contemplam Honorário Médico.
- Para internação de urgência, enviar pedido médico informando a data de internação. Inicialmente, solicitar autorização para 1 (um) dia de internação.
- A prorrogação de internação deve ser solicitada na acomodação que o beneficiário se encontra, a cada 05 (cinco) dias, com justificativa médica, informando o período e por meio do complemento da internação inicial. Se houver alta, a data obrigatoriamente deverá ser informada. A última senha deve ser solicitada em até 2 (dois) dias úteis após a data da alta ou atendimento.
- O atendimento ao recém-nascido é autorizado pelo plano dos pais em até 30 dias da data de nascimento. Após esse período, solicitar a carteira de identificação do bebe no plano de saúde.
- Todos os procedimentos seriados só podem ser executados mediante autorização prévia da operadora. No pedido deverá constar a quantidade de sessões e o período de realização.
- Em caso de remoção, o hospital deverá solicitar o serviço à Central de Atendimento da Unimed Nacional, enviando relatório médico com o quadro clínico do paciente, tipo de vaga necessária, os telefones e nomes para contato, tanto do hospital, quanto de familiares do paciente.

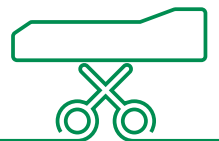
TELEFONE: (11) 2505.1124

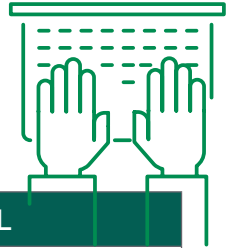
E-mail: remocao@centralnacionalunimed.com.br

- Ao solicitar a senha pelo **Autorizador Eletrônico** serão informados os documentos obrigatórios que deverão ser anexados aos pedidos. Se os documentos não forem anexados, o prestador não conseguirá gravar a guia.

IMPORTANTE: No sistema autorizador da Unimed Nacional constam as autorizações pendentes e os documentos necessários para conclusão do processo em até 6h. Oriente seus colaboradores a verificarem essa informação, para evitar atrasos, judicialização, NIPs e perda de prazo para faturamento.

- O cancelamento ou as alterações dos pedidos de autorização só podem ser realizados por quem fez a inserção da guia.
- A senha e a autorização para o tratamento terá validade de 60 dias para todos os beneficiários do Sistema Unimed; após esse período a revalidação só poderá ser realizada mediante a apresentação de um pedido médico atualizado.
- As alterações em guias só ocorrerão até 10 (dias) úteis da liberação do atendimento; após esse período não haverá liberação ou alteração.





PRAZOS PARA AUTORIZAÇÃO

PROCEDIMENTO/SERVIÇO	PRAZO PARA ENVIO PRESTADOR	PRAZO DE RESPOSTA UNIMED NACIONAL
CONSULTA DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	IMEDIATO	IMEDIATO
CONSULTA ELETIVA	IMEDIATO	IMEDIATO
INTERNAÇÃO DE URGÊNCIA	IMEDIATO	Em até 2 dias úteis
INTERNAÇÃO ELETIVA SEM OPME	21 dias úteis prévios ao agendamento da internação	Em até 21 dias úteis - Desde que a documentação exigida pela operadora seja enviada corretamente.
INTERNAÇÃO ELETIVA COM OPME	21 dias úteis prévios ao agendamento da internação	Em até 21 dias úteis - Desde que a documentação exigida pela operadora seja enviada corretamente.
EXAMES DURANTE A INTERNAÇÃO	Em até 2 dias úteis da realização e 10h úteis da solicitação médica;	Em até 5 dias úteis, a partir do momento em que a documentação exigida pela Operadora seja enviada corretamente.
FISIOTERAPIA DURANTE A INTERNAÇÃO	Em até 2 dias úteis da realização e 10h úteis da solicitação médica;	Em até 5 dias úteis, a partir do momento em que a documentação exigida pela operadora seja enviada corretamente.
MEDICAMENTOS ACIMA DE R\$ 1.000,00 DURANTE A INTERNAÇÃO	Em até 2 dias úteis da realização e 10h úteis da solicitação médica;	Em até 10 dias úteis, desde que a codificação esteja correta e a partir do momento em que a documentação exigida pela operadora seja enviada corretamente.
MATERIAIS ACIMA DE R\$ 1.000,00 DURANTE A INTERNAÇÃO	Em até 2 dias úteis da realização e 10h úteis da solicitação médica;	Em até 5 dias úteis, desde que a codificação esteja correta e a partir do momento em que a documentação exigida pela operadora seja enviada corretamente.
QUIMIOTERAPIA	Em até 15 dias úteis antes do dia agendado do ciclo	Em até 10 dias úteis, desde que a codificação esteja correta e a partir do momento em que a documentação exigida pela operadora seja enviada corretamente.
RADIOTERAPIA	Em até 15 dias úteis antes do dia agendado da radioterapia	Em até 10 dias úteis desde que a codificação esteja correta e a documentação exigida pela operadora esteja completa e correta.
MATERIAIS PÓS-CIRÚRGICO	Em até 2 dias úteis após realização do procedimento	Em até 10 dias úteis, desde que a codificação esteja correta e documentação exigida pela operadora. (*)
PRORROGAÇÃO DE DIÁRIAS	Deve ser solicitada a cada 5 dias	Em até 5 dias úteis, a partir do momento em que a documentação exigida pela operadora seja enviada corretamente.
ENCERRAMENTO E ALTA	Deve ser solicitada em até 2 dias úteis	Em até 5 dias úteis.

(*) Para as especialidades de Cardiologia Cirúrgica e Neurocirurgia deverá ser encaminhado o filme.

5. OPME

Este capítulo aplica-se aos prestadores hospitalares e clínicas infusionais para o processo de solicitação, autorização, fornecimento e remuneração de OPMEs.

Seguem os conceitos que são aplicados para os procedimentos cirúrgicos realizados aos beneficiários do sistema UNIMED.

É relevante a adequação a essas orientações para que:

- o beneficiário seja atendido em conformidade com a regras estabelecidas pela ANS;
 - o prestador consiga as devidas autorizações e retornos da operadora de saúde dentro dos prazos estabelecidos.
- A)** A entrada da solicitação somente será efetivada mediante a entrega da documentação completa e correta: o prestador deve utilizar a tabela de Racionalização que se encontra disponível no Portal do Prestador e deverá anexar todos os documentos exigidos pela Unimed Nacional;
- B)** É proibida a segmentação de pedidos: o prestador deve realizar o fluxo conforme orientação registrada nas regras de solicitação de autorização existentes na ferramenta de conectividade (SAW);
- C)** É proibido o cancelamento de pedidos: o prestador não

pode cancelar pedidos de autorização por discordância dos valores informados, ressaltando que os valores descritos nas autorizações seguem referencias da tabela de materiais Unimed Nacional;

- D)** O código para materiais não padrão 1501062019 deverá ser utilizado somente em situações nas quais o material não esteja na tabela de materiais Unimed Nacional, ou não haja similaridade com o item, não havendo outra forma de solicitação com o uso deste código;



- E)** Internação eletiva: o prestador só poderá agendar e/ou reservar centro cirúrgico/leito e informação ao beneficiário mediante liberação de autorização pela Unimed Nacional, o prazo para análise é de 21 dias úteis;
- F)** Nos casos de Junta Médica o prazo pode chegar a 21 dias úteis, conforme o prazo de garantia de atendimento da ANS;
- G)** É obrigatório o envio diário do inventário de beneficiários internados no hospital para censo@trixti.com.br e nucleodegestaodeinternados@centralnacionalunimed.com.br;
- H)** Em hipóteses alguma serão autorizadas diárias resultantes de beneficiários mantidos em regime de internação aguardando autorizações decorrentes de processos com ausência de documentações de competência do hospital;
- I)** É obrigatória a confirmação pelo prestador da relação de OPME utilizados nos beneficiários através de relatório pós cirúrgico.
- **Procedimentos eletivos:** as OPMEs utilizadas nesses procedimentos cirúrgicos serão fornecidas pela Unimed Nacional. Em situações nas quais o prestador optar pela aquisição do material, os valores a serem pagos serão da tabela própria Unimed Nacional.
 - **Procedimentos de urgência/emergência:** as OPMEs deverão ser faturadas pelo prestador com o valor inferior ou igual ao cadastrado na tabela própria Unimed Nacional, não havendo fornecimento pela operadora.

Para os materiais não padronizados, ou seja, órteses, próteses e materiais especiais que não estejam contidos na tabela própria Unimed Nacional, o prestador deverá preencher no SAW o código padrão 1501062019 e digitar o valor da cotação ou caso não tenha o valor da cotação, inserir o valor R\$ 0,01. Simultaneamente será gerado um arquivo com o Formulário Solicitação de Autorização de Órtese/Prótese Não Padronizado, sendo que, para estes, a compra será obrigatoriamente via Unimed Nacional.

- **Para autorização de materiais especiais,** encaminhar:
 - relação de materiais com descrição, quantidade, codificação TUSS;
 - indicação de no mínimo 3 marcas de produtos de fabricantes diferentes regularizadas junto à ANVISA que atendam às características específicas necessárias à execução do procedimento.
- Materiais e medicamentos devem ser solicitados com o código TUSS/TNUMM
- **Para as solicitações de Quimioterapia,** enviar formulário para Tratamento Oncológico, sendo indispensável o registro de:
 - superfície corpórea;
 - doses das medicações;
 - data da aplicação;
 - exame anatomopatológico e imunohistoquímico (para solicitação inicial), número de ciclos previsto e o número do ciclo a ser realizado.

- A Unimed Nacional realiza a compra de medicamentos para Quimioterapia Oral para beneficiários Unimed Nacional. Na solicitação informar os dados de contato do beneficiário (telefone, e-mail e endereço residencial) a fim de viabilizar a entrega do medicamento. Caso a guia de solicitação seja entregue ao paciente, favor orientá-lo a contatar nossa Central de Atendimento.
- Para OPMEs complementares utilizadas no ato cirúrgico e que não foram previamente autorizadas e ou com valores superiores ao autorizado, deve ser solicitada autorização no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis corridos da data da alta hospitalar ou do fechamento parcial da conta (o que ocorrer primeiro), do período que compreende a realização do procedimento, mediante relatório médico detalhado com as devidas justificativas.
- Se durante o ato cirúrgico for necessária alteração da OPME já autorizada, não será necessária uma nova autorização, desde que a OPME seja similar e tenha relação com o procedimento autorizado com valor inferior ou igual ao previamente autorizado, contudo será necessário envio de justificativa medica relatando as trocas de materiais.



6. FATURAMENTO

ENDEREÇO DE ENTREGA DAS FATURAS E HORÁRIO DE RECEBIMENTO

UNIMED NACIONAL
RUA CANTAGALO, 74 – TATUAPÉ
CEP: 03319-000 SÃO PAULO – SP
A/C do Departamento de Contas Médicas

IMPORTANTE:

- **Correios:** Todo faturamento deve ser enviado com AR ou via SEDEX.
Obrigatório relacionar no AR o número das notas fiscais que estão sendo apresentadas.
- **Entrega presencial – apenas para São Paulo:** Recebimento de segunda à sexta das 8h00 às 12h e das 13h00 às 16h, exceto feriados.
- **ATENÇÃO:** Não consideramos a data de postagem como data de entrega.
- As datas oficiais do cronograma da Unimed Nacional são:
Clínicas e Laboratórios – 01 e 05
Hospitais – 01, 05 e 10



EMISSÃO DA NOTA FISCAL

A nota fiscal (pessoa jurídica) deve ser emitida com os seguintes dados:

Nome do sacado: **Central Nacional Unimed – Cooperativa Central**
 Endereço: **Alameda Santos, 1826 – 8º andar**
 CEP: **01418-102**
 Município: **São Paulo**
 Estado: **São Paulo**
 CNPJ N°: **02.812.468/0001-06**

IMPORTANTE

Notas fiscais com dados incorretos serão devolvidas automaticamente para correção. Dessa forma, solicitamos **atenção especial** no preenchimento dos dados abaixo, para que não haja problema com o pagamento:

- **DATA DE EMISSÃO**
- **CNPJ/CPF DO PRESTADOR DE SERVIÇOS**
- **CÓDIGO DO SERVIÇO**
- **VALOR TOTAL**

- **Para os prestadores da Rede Credenciada localizados no município de São Paulo**, abaixo seguem os códigos em que o prestador deve informar a Unimed Nacional como intermediária de serviços:

04073 - Médico e biomédico (profissional autônomo);
04111 - Medicina e biomedicina (regime especial - sociedade);
04146 - Análises clínicas, patologia, eletricidade médica, radioterapia, quimioterapia, ultrassonografia, ressonância magnética, radiologia, tomografia e congêneres (profissional autônomo);
04139 - Análises clínicas;
04154 - Análises clínicas, patologia, eletricidade médica, radioterapia, quimioterapia, ultra-sonografia, ressonância magnética, radiologia, tomografia e congêneres (regime especial - sociedade);
04189 - Hospitais;
04197 - Clínicas e casas de saúde;
04219 - Ambulatórios e prontos-socorros;
04278 - Acupunturista (profissional autônomo);

04340 - Enfermeiro (profissional autônomo);
04359 - Enfermagem, inclusive serviços auxiliares (regime especial - sociedade);
04375 - Técnico em enfermagem, inclusive serviços auxiliares (profissional autônomo);
04421 - Fisioterapeuta (profissional autônomo);
04430 - Fisioterapia (regime especial - sociedade);
04499 - Fonoaudiólogo (profissional autônomo);
04502 - Fonoaudiologia (regime especial - sociedade);
04545 - Terapeuta ocupacional (profissional autônomo);
04553 - Terapia ocupacional (regime especial - sociedade);
04596 - Terapeuta de qualquer espécie destinado ao tratamento físico, orgânico e mental, inclusive massoterapia, naturologia e naturopatia (profissional autônomo);
04650 - Obstetra (profissional autônomo);
04677 - Obstetrícia (regime especial - sociedade);
04723 - Dentista (profissional autônomo);
04731 - Odontologia (regime especial - sociedade);
04871 - Ortóptico (profissional autônomo);
04901 - Ortóptica (regime especial - sociedade);
05053 - Protético (profissional autônomo);
05096 - Próteses sob encomenda (regime especial - sociedade);
05134 - Psicólogo, clínico ou não (profissional autônomo);
05142 - Psicologia, clínica ou não (regime especial - sociedade);
05223 - Bancos de sangue, leite, pele, olhos, óvulos, sêmen e congêneres;
05542 - Prestação de serviço não referenciado em outro código do grupo Saúde, exceto os subitens 4.22 e 4.23 e os subitens do item 5 (profissional autônomo);
05576 - Patologia e eletricidade médica;
05584 - Casas de recuperação.

- As notas fiscais devem ser emitidas e enviadas sempre na mesma competência.
- A Unimed Nacional não se responsabiliza por atrasos dos Correios devido a intercorrências ou greves. O prestador deverá acompanhar a data de envio e data de entrega, bem como o recebimento na data prevista em contrato.
- **Nota fiscal digital:** a nota fiscal digital deve ser enviada junto com o arquivo XML, via portal de conectividade.

Para o cálculo dos valores dos serviços médicos executados, o Referenciado deve considerar os valores negociados e descritos no contrato de prestação de serviços médico firmado entre as partes.

DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA FATURAMENTO

- Nota Fiscal
- Protocolos de envio do arquivo XML
- Guias de atendimento padrão TISS na versão vigente

FORMA DE APRESENTAÇÃO DO FATURAMENTO

- Para evitar problemas com a apresentação do faturamento, a rede credenciada deverá estar atualizada com a versão TISS.
- Totalizar e validar o valor de nota fiscal (NF) com o valor da soma dos arquivos eletrônicos XML's.
- A divergência entre o valor da soma dos arquivos eletrônicos XML's versus o valor informado da nota fiscal (NF) acarretará na devolução dos documentos físicos.
- Emitir as cobranças por tipo de beneficiário, diferenciando por lotes de cobrança os beneficiários 0865, 0067, beneficiários de Intercâmbio, e separadas por tipo de lote/tipo de guia.
- Não será permitida a cobrança de faturas em lotes mistos. Exemplo: lote SP/SADT + Internação em uma mesma nota fiscal.
- Deverá ser limitada a quantidade de 30 arquivos eletrônicos XML's enviados por nota fiscal.
- A nota fiscal deverá ser corretamente preenchida para evitar devoluções.



- No envio do faturamento físico é obrigatório anexar o protocolo de envio dos arquivos eletrônicos, gerado pela empresa de conectividade. A ausência desse documento implicará a devolução dos documentos físicos.
 - Na apresentação do faturamento físico, obrigatoriamente deve constar a relação com todos os atendimentos apresentados na fatura, contendo:
 - nome dos beneficiários;
 - número das contas;
 - data do atendimento;
 - valores cobrados.
 - Na apresentação da Conta Física, além dos documentos pertinentes para análise, deverá estar a Guia TISS devidamente preenchida, com assinatura do beneficiário, carimbo e assinatura do médico que prestou o atendimento. A validação do conteúdo enviado é realizada no momento da análise.
- IMPORTANTE**
- O arquivo eletrônico deve ser uma cópia fiel da guia TISS, de acordo com as regras da ANS e com a cobrança aberta por data de atendimento.**
- Para internações de longa permanência a orientação para o fracionamento das contas parciais é de 5 (cinco) dias. Este processo facilita na operacionalização do faturamento do prestador e operadora.
 - Casos de complicações no pós-operatório, acarretando na permanência do paciente além do previsto, sem graves intercorrências ou mudanças de acomodação para unidades mais complexas, o pacote deverá ser cobrado e as diárias extras, cobradas em conta aberta até a alta do paciente.
 - Os motivos de alta/encerramentos devem ser preenchidos de forma correta, conforme PADRÃO TISS vigente para não haver divergências que podem acarretar em devoluções.
 - O envio incorreto de informação em relação ao tipo de faturamento contas de internado (Parcial/Final ou Total – caso de conta única), ocorrerá a devolução para ajuste do prestador.
 - O prestador deverá encaminhar as contas parciais em ordem cronológica.
 - Cobranças referentes aos **Tratamentos Seriadados** (Fonoaudiologia, Psicologia, Fisioterapia, Acupuntura, etc.) devem ser apresentadas de forma aberta, ou seja, as sessões não podem ser cobradas em uma única “linha e data”. **O preenchimento do campo 56 da guia SP/SADT é obrigatório.**
- Para a apresentação das guias de internação a cobrança também deverá ser encaminhada de forma aberta.**
- Taxa de comercialização: a cobrança da taxa do OPME deve ocorrer de forma separada do material, não será aceita a inclusão do valor da taxa embutida no total do material especial. Essas

cobranças obrigatoriamente devem ser apresentadas em linhas separadas, evitando retrabalhos e glosas.

- Após o fechamento não é permitida a cobrança complementar de contas.

IMPORTANTE

A Unimed Nacional disponibiliza para a Rede Credenciada sistema em que todo o faturamento pode ser recebido digitalizado, dispensando o envio das contas físicas, uma vez que a análise será realizada por meio da imagem dos documentos. Caso o prestador opte por trabalhar com a digitalização das contas, a Unimed Nacional deverá ser acionada para adequar a forma de envio do faturamento. Para mais informações:

CONTAS MÉDICAS

E-mail: apoiocontasmedicasp@centralnacionalunimed.com.br

- **Nas guias de SADT**, caso o campo Via de Acesso não seja informado ou esteja como Única = “U”, **o campo % redução/acréscimo deverá estar em branco**. Os acréscimos nos valores de honorários médicos (para atendimentos de urgências ou emergências) são calculados automaticamente por nosso sistema, de acordo com as datas e os horários informados. O preenchimento incorreto dessa informação causa divergências no momento da análise das contas.

- A data de realização do procedimento deve ser igual ou maior que a data de entrada e igual ou menor que a data de saída, Caso alguns procedimentos e/ou outras despesas sejam cobrados em datas fora do período, tais cobranças serão glosadas.
- Na cobrança do filme radiológico, não agrupar o valor do filme com o valor do procedimento.

■ Guias de Atendimento:

A guia de consulta deve ser utilizada exclusivamente na execução de consultas eletivas sem procedimento.

Para os atendimentos em pronto-socorro deve-se utilizar a guia de SP/SADT; nesses casos é obrigatório o preenchimento inicial e final do atendimento.

Para cobrança deve-se seguir o padrão TISS:

- Guia de Consulta;
- Guia de Serviço Profissional/Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia – SP/SADT;
- Guia de Solicitação de Internação;
- Guia Resumo de Internação;
- Guia de Honorário
- Guia de Outras Despesas;
- Anexo de Quimioterapia;
- Anexo de Radioterapia;
- Anexo de OPME.

IMPORTANTE

Para conhecer as instruções para preenchimento dos Anexos, acesse www.centralnacionalunimed.com.br/psp. Lá está disponível a **Cartilha de Anexos**.

PRAZO DE ENVIO DAS CONTAS

O prazo para apresentação de contas está estipulado em contrato e deve ser seguido rigorosamente. Contas fora do prazo por falhas internas do prestador não serão aceitas, conforme regra contratual e não poderão ser cobradas de nenhuma outra fonte de pessoa física e/ou jurídica.

Orienta-se enviar as guias mensalmente evitando acúmulos que prejudicam a receita e operação das duas partes.

ORIENTAÇÕES GERAIS

Inconsistências na apresentação – Todo arquivo XML e contas físicas passam por análise interna pela área de Contas Médicas, e a Unimed Nacional se reserva ao direito de devolver e/ou glosar processos não conformes para que o prestador aplique as devidas correções.

Orientamos periodicamente consultar as normas de apresentação da ANS, bem como contrato e aditivos firmados,

respeitando a data de vigência, serviços e procedimentos alterados por valor, modo de apresentação e/ou qualquer outra condição que faça com que o sistema de gestão interno do serviço seja alterado para envio de contas na conectividade da Unimed Nacional. As contas serão recebidas pela conectividade e fisicamente respeitando as tabelas acordadas entre prestador e operadora, ou seja, qualquer outra tabela aplicada pelo prestador e que não esteja acordada com a Unimed Nacional **não será acatada e o faturamento será devolvido e/ou glosado**.

IMPORTANTE

Caso a data de entrega seja em um final de semana ou feriado, a mesma deverá ser antecipada; caso ocorra na segunda-feira, o pagamento será contado a partir da data de entrega.

As contas apresentadas fora do prazo de entrega acordado contratualmente serão objeto de glosa sem direito a recurso.

Os documentos físicos obrigatórios (NF, Protocolo XML e guias) devem ser entregues na Unimed Nacional em até 5 (cinco) dias úteis da data da postagem dos arquivos eletrônicos no Portal da Conectividade. Em caso de não recebimento da documentação física no prazo acima estabelecido, o faturamento eletrônico e físico será devolvido.



PRESTADORES QUE POSSUEM AUDITORIA ELETRÔNICA

Aos prestadores que já realizam o processo de Auditoria Eletrônica Inloco (Simplifica) informamos que não será necessária a entrega de documentação física. Em casos pontuais, quando solicitado pela Unimed Nacional o envio guias assinadas pelos beneficiários e demais documentações necessárias, orientamos que o envio ocorra no prazo de 5 dias úteis da solicitação. As demais condições operacionais permanecem inalteradas.



7. FATURAMENTO ELETRÔNICO

A empresa de conectividade que hoje faz parceria com a Unimed Nacional é a TrixTI, fornecedora do SAW – Sistema de Atendimento Web:

■ Contato:

(11) 3014-3220 e (61) 3403-5353

0800 061 00 10

E-mail: suporte@trixti.com.br

Em caso de dúvidas para emissão e postagem dos arquivos eletrônicos entrar em contato com a empresa de conectividade.



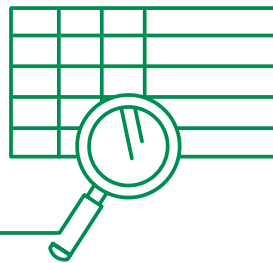
8. PAGAMENTO

Os pagamentos serão realizados de acordo com os prazos acordados contratualmente. Os quais deverão ser acompanhados no Portal do Prestador.

IMPORTANTE

A Unimed Nacional não considera a data de postagem dos arquivos como data de entrega do faturamento. Portanto, o prazo de pagamento deve ser contado a partir da data de entrega do faturamento físico.

Para faturas entregues fora da data contratual, o pagamento será calculado automaticamente a partir da próxima data de cronograma.



9. RELACIONAMENTO E CONDUITA COM A REDE CREDENCIADA

Cuidar bem dos nossos clientes sempre foi um compromisso da **Unimed Central**. Nos últimos 23 anos temos trabalhado para prestar a melhor assistência em saúde e hoje somos uma das maiores operadoras de planos de saúde do Brasil, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Essa história, escrita por muitas mãos, tem contado com importantes parcerias para que a Unimed continue sendo a marca mais lembrada e recomendada em serviços de saúde. Ter você como prestador nessa trajetória é muito importante para nós.

Neste capítulo você encontrará uma série de premissas balizadoras para nosso relacionamento a fim de garantir atendimento de qualidade para nossos beneficiários.

Esperamos assumir mutuamente um compromisso ético de conduzirmos essa relação de forma saudável e transparente, alinhada às políticas, à missão, visão e aos valores da Unimed Nacional.

QUEM SOMOS

A **Unimed Nacional** é a operadora nacional dos planos de saúde Unimed. Comercializa assistência médica empresarial com abrangência nacional, benefícios especiais e atendimento diferenciado. Nasceu com a regulamentação dos planos de saúde em 1998. Atende exclusivamente empresas, sem perder o foco em cada ser humano. Seu objetivo é elevar a satisfação dos clientes Unimed.



VISÃO DE FUTURO

Ser referência no mercado de saúde suplementar e gerar valor para as sócias

PROPÓSITO

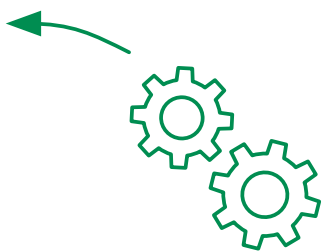
Cuidar da saúde do cliente como operadora nacional, representando, fortalecendo, apoiando e integrando o Sistema Unimed

NEGÓCIO

Planos de Saúde Nacional

COMPROMISSO

Desenvolver e oferecer produtos e serviços cada vez melhores, mais atrativos e sustentáveis. Lutar com determinação na prevenção das doenças e na promoção da saúde, equilibrando o índice de sinistralidade, fator relevante para todas as operadoras de planos de saúde.



VALORES

Cooperativismo: Promover a intercooperação e integração entre as áreas, colaboradores e singulares sócias e não sócias, concedendo o apoio necessário a fim de unificar e fortalecer o Sistema Unimed.

Ética: Operar com transparência em todas as esferas, sempre fundamentados pelas melhores práticas de governança corporativa.

Compromisso com os Clientes: Proporcionar qualidade de vida aos nossos clientes, por meio do cuidado e promoção da saúde com base em uma relação de respeito, empatia e confiança.

Respeito aos Colaboradores: Inspirar e promover o bem-estar dos nossos

colaboradores, respeitando a diversidade e individualidade com foco no constante desenvolvimento humano.

Sustentabilidade: Atuar com o foco em resultados positivos, visando à perenidade do negócio e contribuição para o desenvolvimento da sociedade e preservação do meio ambiente.

Inovação: Facilitar a experiência dos beneficiários e o relacionamento com toda a cadeia suplementar, fomentando a conveniência, conexão entre as pessoas e melhoria contínua dos processos.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

A Unimed Nacional reafirma o compromisso com a evolução de seus negócios, considerando sempre: promoção da ética e práticas contra a corrupção; desenvolvimento sustentável; crescimento econômico; respeito e a promoção da preservação ambiental e da justiça social.

Também se compromete a conscientizar seus públicos de relacionamento, conhecer e gerenciar seus impactos e riscos socioambientais, com o objetivo de fazer todos se manterem engajados no combate aos danos ao meio ambiente e à sociedade, respeitando a Declaração Universal de Direitos Humanos.

A Unimed Nacional trabalha para que os processos de hoje não comprometam o futuro das próximas gerações.

PRINCÍPIOS DE RELACIONAMENTO

Atender os requisitos legais e éticos é primordial para que uma empresa estabeleça uma conduta ética perante os órgãos competentes, seus parceiros e seus colaboradores. Na Unimed Nacional defendemos essa premissa e direcionamos nossos parceiros para que estejam em conformidade com as exigências legais e éticas de cada setor.

Dessa forma, nosso prestador de serviços de saúde deve:

- assinar toda a documentação referente à contratualização com a Operadora, as quais são enviadas através da plataforma de assinatura eletrônica de contratos “*Docusing*”;
- conhecer e atender a legislação referente ao seu negócio e manter toda a documentação em dia, além de estar em conformidade com as normas trabalhistas, tributárias, previdenciárias e fiscais;
- propiciar um local seguro, com os equipamentos de segurança adequados, para seus funcionários e clientes;
- encaminhar anualmente à Unimed Nacional toda documentação de renovação obrigatória em conformidade com a legislação;
- manter a Unimed Nacional informada sobre alterações de endereço, serviços prestados e relação de corpo clínico;
- estar permanentemente atento ao sigilo das informações sobre o relacionamento com a Unimed Nacional, de caráter técnico

ou assistencial, sobre clientes e atendimentos realizados, e especialmente sobre as negociações com a operadora;

- respeitar as condições previstas para o atendimento aos beneficiários Unimed Nacional e intercâmbio, quando aplicável, oferecendo tratamento equitativo, qualidade dos serviços e cumprimento dos prazos acordados na negociação;
- não negar procedimentos antes de contatar a Unimed Nacional, inclusive, nos casos de beneficiário de Intercâmbio;
- atender os clientes de acordo com o seu plano/rede contratado, sem cobrança de taxas, bonificação, caução, vantagem ou qualquer outra prática, orientando-os corretamente e incentivando-os a procurar a Unimed Nacional para o esclarecimento de dúvidas;





- o prestador somente poderá atender nos serviços credenciados e pelos valores acordados. Para os demais serviços, inclusive os que não constam no Rol de Procedimentos e Eventos da ANS, informar ao beneficiário que a Operadora não os tem contratados com o estabelecimento, e orientá-lo a contatar a Central de Atendimento para indicação de prestadores que os realizem;
- manter um comportamento ético em relação a todos os públicos da operadora;
- investir constantemente na melhoria de processos assistenciais, em conformidade com as normas de qualidade, com intenção de oferecer atendimento de excelência a todos os clientes.

PRINCÍPIOS DE CONDUTA

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

Exigimos de nossos parceiros comerciais um posicionamento

contrário às condutas que causem desrespeito e constrangimento às pessoas, como o emprego de palavras ofensivas, intimidação, assédio moral, sexual, agressão psicológica ou física e atos de corrupção.

A fim de estabelecer parcerias transparentes e imparciais com fornecedores e prestadores de serviços, comunidade, sócias e poderes públicos, nossos dirigentes, gestores e colaboradores estão sempre atentos ao **Código de Conduta Unimed**, que pode ser acessado na íntegra em nosso website:

www.centralnacionalunimed.com.br/codigodeconduta

Disponibilizamos para todos os públicos internos e externos o acesso ao Canal de Denúncias da Unimed Nacional pelos seguintes canais 0800 591 9026, e-mail: centralnacionalunimed@canaldedenuncias.com.br e pelo site www.canaldedenuncias.com.br/centralnacionalunimed

A seguir destacamos algumas diretrizes de conduta que devem ser seguidas por nossos prestadores de serviços.

1. Realizar a contratação de prestadores de serviços de saúde com base em critérios técnicos, profissionais e éticos alinhados às diretrizes e aos princípios da Unimed por meio de processos objetivos e transparentes.

2. Primar por relações duradouras, sem prejuízo para a livre iniciativa e a concorrência, mas evitando o rompimento da prestação do serviço de saúde contratado de forma abrupta e unilateral.
3. Zelar pela contratação de prestadores de serviços de saúde que valorizam a qualidade e a eficiência no atendimento aos clientes da Unimed, pois consideramos a rede de atendimento como um de nossos mais preciosos bens.
4. Praticar uma política de preços justos, de acordo com o mercado e que seja compatível com a qualidade e a quantidade dos produtos e serviços oferecidos.
5. Não contratar prestadores de má reputação, procurando empresas que busquem ser referência no setor da saúde suplementar, comprometidas com programas de gestão da qualidade e de acreditação de seus serviços de saúde.
6. Contratar empresas que atendam rigorosamente às normas regulamentares do setor de saúde, inclusive as que se referem às exigências sanitárias e ambientais.
7. Exigir a permanente qualificação da empresa contratada por meio de treinamentos de seus colaboradores e investimentos em setores específicos. Facilitar a troca de informação entre as instituições e manter a confidencialidade das informações dos pacientes e das empresas que são conhecidas em virtude da prestação de serviços de saúde.
8. Permitir o controle e a fiscalização permanente dos serviços oferecidos, a fim de manter a qualidade e a eficiência desejadas com base em padrões nacional ou internacionalmente reconhecidos.
9. Assegurar que sejam priorizados os atendimentos às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes, às crianças, aos adolescentes e aos idosos, na forma da legislação civil, e os casos de urgência e emergência.
10. Valorizar a contratação de empresas socialmente responsáveis, comprometidas com o bem-estar de seus colaboradores e o desenvolvimento sustentável da sociedade e do meio ambiente.

REFERÊNCIAS

Código de Conduta – UNIMED – 2015 – MB.018 – Versão 03

Controladoria Geral da União; Instituto Ethos. **A Responsabilidade Social das Empresas no Combate à Corrupção**. 1 ed. 2009, 64 p.: Disponível em <http://www.cgu.gov.br/Publicacoes/etica-e-integridade/arquivos/programa-de-integridade-diretrizes-para-empresas-privadas.pdf>

Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. **Código das Melhores Práticas de Governança Corporativa**. 4. ed. São Paulo, SP: IBGC, 2009. 73p. Disponível em: <http://www.ibgc.org.br/userfiles/files/2014/files/CMPGPT.pdf>



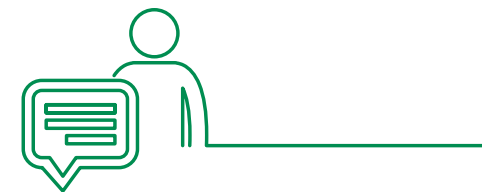
10. GLOSAS

O faturamento, no que se refere à discriminação dos serviços prestados e seus respectivos montantes, será passível de revisão pela Unimed Nacional, sendo glosados os valores que estejam em desacordo com o estabelecido contratualmente.

- Todas as glosas efetuadas na apresentação do faturamento estarão disponíveis até três dias corridos que antecedem a data de pagamento no Portal do Prestador.
- O prestador deve atentar ao prazo estipulado para enviar o recurso de glosa: 30 (trinta dias) a partir da data do pagamento.
- O recurso de glosa deverá ser transmitido via XML.
- O recurso deve ser enviado conforme padrão TISS estabelecido pela ANS.
- As informações que integrem os recursos de glosas deverão seguir as codificações dos itens (procedimentos/materiais/medicamentos/diárias/taxas), garantindo a integridade e confiabilidade dos arquivos enviados aos órgãos regulatórios.



11. ATUALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS OBRIGATÓRIOS



Após o credenciamento, o prestador de serviços deverá manter seu cadastro atualizado.

Para a correta identificação e agilidade no relacionamento com os prestadores, tanto por parte Unimed Nacional quanto dos clientes, alterações de dados cadastrais, tais como endereço, telefone, conta de depósito, nome fantasia, razão social, responsável técnico e outros, devem ser comunicados imediatamente à Unimed Nacional.

Os documentos de renovação obrigatória são:

- alvarás (Vigilância Sanitária, Funcionamento e Vigilância do Corpo de Bombeiros);
- Certidão de Registro junto ao conselho responsável (CRM, CREFITO, etc.);
- CNES;
- Certificado de Qualificação (ONA, JCI, Qmentum, etc.).

Próximo à data de vencimento da documentação obrigatória, o SDI - Sistema de Inclusão de Documentos enviará um e-mail automático com o link para acesso à plataforma, onde constam os documentos que estão a vencer, e você deverá anexar os documentos atualizados.

Os documentos enviados passarão por análise da Operadora.

■ **Alteração de razão social e/ou CNPJ:**

Havendo alteração da razão social, é necessária cópia da alteração

do contrato social da empresa, CNPJ, alvarás, CNES, Certidão de Registro junto ao conselho responsável. Nos casos de alteração do CNPJ, o prestador receberá um novo código de identificação na Operadora de Planos de Saúde e um novo contrato.

■ **Alteração de endereço:**

Quando ocorrer alteração de endereço, o prestador deverá enviar a documentação referentes à alteração. Sendo: cópia da alteração do contrato social da empresa, CNPJ, alvarás, CNES, Certidão de Registro junto ao conselho responsável.

■ **Alteração de dados bancários:**

Para esta alteração faz-se necessário envio de comprovante bancário em nome do prestador. Para as alterações destes dados, enviar a documentação mencionada para o endereço eletrônico do seu contato na Unimed Nacional.

■ **Atualização de Corpo Clínico:**

Quando ocorrer alterações de profissionais dentro da especialidade contratada pela Unimed Nacional, a Operadora deverá ser comunicada nos casos de exclusão de profissionais. Para os casos de inclusão ou substituição, a Operadora deverá receber a seguinte documentação referente ao novo profissional: cópia do diploma, cópia do título de especialização, curriculum vitae, cópia do CRM (ou demais conselhos). Não se aplica aos prestadores de Home Care e Remoção.

12. EXTENSÃO DE CREDENCIAMENTO

■ Para nova unidade e extensão de procedimentos:

A solicitação deverá ser encaminhada por meio de correspondência formal ou e-mail para o executivo responsável pelo relacionamento e pela negociação com o prestador. Na sequência será avaliada a suficiência de rede e se pronunciará sobre a extensão e sobre os documentos obrigatórios a serem encaminhados.

O aditivo contratual só será emitido mediante apresentação da documentação pertinente e após aprovação da Operadora.

■ Para novas especialidades:

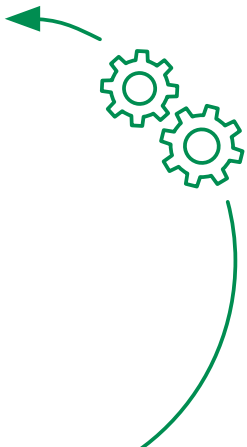
A solicitação deverá ser encaminhada para o executivo responsável contendo diploma e título de especialização dos profissionais atuantes na nova especialidade, bem como a relação de procedimentos contendo o código TUSS.

Após a aprovação da Operadora, é obrigatória a emissão de aditivo contratual para regularizar a contratação do novo procedimento.

■ Para descredenciamento de serviços e/ou especialidades:

A solicitação deverá ser encaminhada para o executivo responsável informando o motivo da solicitação. O prestador deverá garantir o atendimento na referida especialidade/serviço por 60 dias a contar do aceite da Unimed Nacional.

É obrigatória a emissão de aditivo contratual para regularizar a contratação dos serviços prestados.



13. PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO DE REDE

A Unimed Nacional possui um programa que classifica e avalia a rede prestadora, ponderando suas características às necessidades legais e estruturais desejadas. Além de medir e fomentar o desempenho, qualidade e segurança na assistência prestada, através de visitas técnicas realizadas de forma periódica, podendo ser in loco ou remotamente, pela equipe técnica de qualificação da operadora.

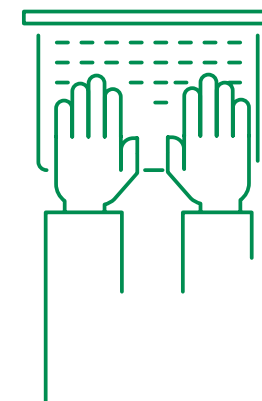
A visita é guiada por um formulário desenvolvido a partir de Manuais de Boas Práticas (JCI/ONA/Niaho), RDC'S, Portarias e legislações vigentes, e o PM-QUALISS (indicadores de qualidade assistencial da ANS), sendo dividido em 9 dimensões:

1. Documentações Obrigatórias;
2. Certificações / Acreditações;
3. Recursos Humanos;
4. Recursos Físicos;
5. Recursos Materiais;
6. Organização/Funcionamento/Normas e Rotinas/Processos;
7. Segurança Do Paciente;
8. Humanização/Jeito De Cuidar
9. Indicadores.

Buscando a melhoria contínua na realização da visita técnica na rede de prestadores da Unimed Nacional, o prestador receberá, após a visita, um formulário de pesquisa para avaliar a satisfação do prestador sobre a visita realizada.

O prestador receberá ainda uma devolutiva da avaliação da visita técnica e no caso irregularidades identificadas, a operadora solicitará plano de ação para regularização e o prestador será convidado a participar do programa de educação continuada, com o foco de apresentar as melhores práticas para que os processos sejam sempre aprimorados e os clientes Unimed usufruam da melhor experiência no cuidado.

Lembramos que os atributos de qualificação do prestador serão divulgados no Guia Médico da Unimed Nacional, devendo os certificados e comprovantes serem enviados à operadora conforme mencionado no capítulo de Atualização de Documentos Obrigatórios sempre que ocorrer qualquer alteração.



Os atributos de qualificação aqui mencionados são:

PARA PRESTADOR HOSPITALAR

- 1.** Acreditação de serviços de saúde com identificação da entidade acreditadora: O prestador deve enviar à Unimed Nacional cópia do certificado ONA nível máximo, CBA(JCI), Niaho (DNV GL) e/ou Qmentum International IQG: Acreditação Internacional Canadense.
- 2.** Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos (NOTIVISA) da Anvisa: O prestador deve enviar à Unimed Nacional tela do sistema eletrônico gerenciado pela Anvisa, comprovando que o prestador comunica eventos adversos.
- 3.** Participação no Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar (QUALISS) da ANS: O prestador deve enviar à Unimed Nacional print de tela do portal eletrônico da ANS, onde está divulgado os dados do prestador quando atender ao mínimo de qualidade esperada.

PARA PRESTADOR DE SERVIÇOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO E TERAPIA E CLÍNICAS AMBULATORIAIS

- 1.** Acreditação de serviços de saúde com identificação da entidade acreditadora: O prestador deve enviar à Unimed Nacional cópia do certificado ONA nível máximo, PALC(SBPC/ML) e/ou DICQ (SBAC), PADI (CBR).

- 2.** Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos (NOTIVISA) da Anvisa: O prestador deve enviar à Unimed Nacional tela do sistema eletrônico gerenciado pela Anvisa, comprovando que prestador comunica eventos adversos.
- 3.** Participação no Programa de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar (QUALISS) da ANS: O prestador deve enviar à Unimed Nacional print de tela do portal eletrônico da ANS, onde está divulgado os dados do prestador quando atender ao mínimo de qualidade esperada.

PARA PROFISSIONAIS DE SAÚDE OU PESSOAS JURÍDICAS QUE PRESTAM SERVIÇOS EM CONSULTÓRIOS

- 1.** Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos (NOTIVISA) da Anvisa: O prestador deve enviar à Unimed Nacional tela do sistema eletrônico gerenciado pela Anvisa, comprovando que o prestador comunica eventos adversos.
- 2.** Residência em saúde reconhecida pelo MEC: O prestador deve enviar à Unimed Nacional cópia do certificado da Residência Médica na especialidade de atuação, área profissional da saúde e/ou residência multiprofissional em saúde na área de atuação realizado pelos profissionais que compõe o corpo clínico do prestador.
- 3.** Pós-Graduação com no mínimo 360 h reconhecida pelo MEC na área da saúde (exceto para médicos): O prestador

deve enviar à Unimed Nacional cópia do certificado da pós-graduação realizada pelos profissionais que compõe o corpo clínico do prestador.

- 4. Título de especialista:** O prestador deve enviar à Unimed Nacional cópia do título de especialista dos profissionais que compõe o corpo clínico do prestador.

Como forma de incentivo financeiro à melhoria contínua da qualidade da rede, a Unimed Nacional aplicará os índices abaixo informados sobre o indexador do reajuste negociado entre as partes, observando os atributos de qualidade e desempenho por meio das seguintes qualificações devidamente evidenciadas em visita técnica e reportadas na devolutiva da visita ao prestador.

- O prestador que participar do programa de qualificação da ANS – QUALISS, conforme divulgação no site da ANS e evidenciado através do envio do print da página do QUALISS, poderá ter acrescido o percentual de 5% sobre o índice de reajuste negociado entre as partes.
- O prestador que obtiver a nota máxima no Programa de Qualificação da Unimed Nacional, onde os atributos de qualidade e os indicadores de desempenho são avaliados e reportados ao prestador na devolutiva da Visita Técnica, cumprindo 100% do *checklist* da visita técnica, poderá ter acrescido o percentual de 5% sobre o índice de reajuste negociado;
- O prestador que concluir os programas de capacitação e educação continuada em saúde, ofertados pela Unimed

Nacional, conforme item 6.29 Programa de capacitação e Educação Continuada, poderá ter o acréscimo de 5% aplicado sobre o índice de reajuste negociado. Quando não evidenciada a conclusão do curso, o prestador terá a dedução de 2% sobre o mesmo índice de reajuste;

- O prestador que possuir comissão de verificação de prontuário eletrônico para realização de auditoria médica ou mecanismo similar, em toda a instituição, evidenciado pela Unimed Nacional na devolutiva da Visita Técnica, poderá ter o acréscimo de 2,5% aplicado sobre o índice de reajuste negociado;
- O prestador que compartilhar as informações dos atendimentos dos beneficiários da Unimed Nacional por meio do RES – Registro Eletrônico de Saúde com a operadora poderá ter o acréscimo de 2,5% aplicado sobre o índice de reajuste negociado.

Os percentuais de bonificação serão formalizados com cada prestador elegível em aditivo contratual encaminhado pela Unimed Nacional ao final da apuração e em data de aniversário de reajuste.

Obrigatoriamente, o termo de aditamento do contrato enviado ao prestador elegível deve ser assinado pelo prestador em até 5 dias úteis a contar do envio do documento para, efetivamente, receber a bonificação mencionada no documento. Caso o aditivo com a bonificação não seja assinado no prazo, a Unimed Nacional se reserva o direito de cancelar o documento e emitir um novo aditivo apenas com o reajuste negociado.



14. SEGURANÇA DO PACIENTE

O prestador deverá ter e apresentar o Plano de Segurança do Paciente em Serviços de Saúde, documento exigido para os estabelecimentos de saúde, desde a publicação da RDC Nº 36/2013 da ANVISA.

O Plano de Segurança do Paciente deverá ser elaborado pelo Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) da instituição com o intuito de nortear as ações de segurança do paciente, identificação de situações de risco e descrever as estratégias e ações definidas para sua gestão, visando a prevenção e a mitigação dos incidentes e eventos adversos durante à assistência ao paciente.

O plano de segurança do paciente deverá ser apresentado ao Núcleo de Segurança do Paciente da Unimed Nacional e durante as visitas de Qualificação realizadas. Cabe destacar que os incidentes relacionados à assistência, incluindo os eventos adversos, podem ocorrer em todos os serviços de saúde, e mesmo aqueles que não são obrigados a seguir as determinações da RDC nº.36/20137, envolvendo a estruturação de um Núcleo de Segurança do Paciente, sugerimos adotar ações voltadas à segurança do paciente.



PARA GARANTIR A EXCELÊNCIA DO CUIDADO O PRESTADOR DEVERÁ:

- Implementar ações para promover a cultura de Qualidade e Segurança do Paciente;
- Utilizar protocolos e diretrizes clínicas, validados por entidades internacionais e nacionais de referência durante à assistência ao paciente;

- Utilizar os protocolos de Segurança do Paciente de acordo com as metas internacionais de Segurança do Paciente, são eles:
 - **Protocolo de Identificação Correta do Paciente**
 - **Protocolo de Comunicação Efetiva**
 - **Protocolo Uso Seguro dos Medicamentos**
 - **Protocolo Cirurgia Segura**
 - **Prevenção do Risco de Infecção**
 - **Prevenção do Risco de Quedas e Lesão por Pressão**

A notificação de eventos é uma responsabilidade de todos os profissionais, pois visa melhorar a segurança do paciente, minimizando os riscos relacionados à sua assistência e promovendo a melhoria contínua da assistência prestada.

As diretrizes do Plano de Segurança do Paciente na assistência prestada e os **indicadores relacionados à Segurança do Paciente** devem ser encaminhados, todo dia 15 de cada mês, conforme ficha de indicador disponível em <https://www.centralnacionalunimed.com.br/nucleo-de-seguranca-do-paciente> encaminhada pelo Núcleo de Segurança do Paciente da Unimed Nacional pelo e-mail: qualidadeassistencial@centralnacionalunimed.com.br.

O prestador deve encaminhar as notificações de eventos adversos ao SNVS – Sistema Nacional de Vigilância Sanitária, através do módulo de notificação de incidentes relacionados à assistência à saúde do NOTIVISA 2.0 (módulo Assistência à Saúde). O acesso e mais orientações a esse módulo estão disponíveis em <https://www.gov.br/anvisa/pt-br/assuntos/servicosdesaude/notificacoes>

O prestador deverá ainda notificar a ocorrência de eventos adversos ocorridos durante a assistência ao paciente para o Núcleo de Segurança do Paciente da Unimed Nacional, através do e-mail: qualidadeassistencial@centralnacionalunimed.com.br.

Deverá analisar os fatores contribuintes, investigação da causa e elaborar plano de ação com medidas para mitigar a ocorrência de novos eventos adversos.

A COMUNICAÇÃO DO EVENTO DEVE CONTER AS SEGUINTE INFORMAÇÕES:

- **Data da ocorrência do incidente/evento:** quando o incidente ou o evento ocorreu.
- **Tipo de Incidente:** uma categoria composta por incidentes de natureza comum, agrupados de acordo com características comuns e é uma “categoria-mãe” sobre a qual se pode

agrupar diversos conceitos. Os tipos de incidentes incluem administração clínica, processo/procedimento clínico, documentação, infecções associadas aos cuidados de saúde, medicação/fluidos endovenosos, sangue/hemoderivados, nutrição, oxigênio/gás/vapor, dispositivos médicos/ equipamento médico, comportamento, acidente do paciente ou cliente ou profissional da saúde, infraestruturas/edifícios/ instalações, e recursos/gestão organizacional.

- **Desfecho no paciente, cliente ou profissional da saúde:** diz respeito ao impacto sobre o paciente, cliente ou profissional da saúde e que é integralmente ou parcialmente atribuível a um incidente. As consequências para o paciente, cliente ou profissional da saúde podem ser classificadas de acordo com o tipo de dano, o grau de dano, e qualquer impacto social/ econômico.
- **Características do incidente:** descrição da ocorrência em si.
- **Características do paciente, cliente ou profissional da saúde:** categorizam os dados demográficos do paciente, cliente ou profissional da saúde, o motivo original do contato com o serviço de saúde e o diagnóstico clínico principal, no caso do paciente.
- **Fatores contribuintes para a ocorrência do incidente/evento (fatores relacionados ao ambiente de trabalho, aos aspectos institucionais, ao paciente, à equipe/profissionais, ao processo/tarefa):** são circunstâncias, ações ou influências que

se pensa terem contribuído para a origem, o desenvolvimento ou aumento dos riscos de um incidente.

- **Desfecho na instituição:** refere-se ao impacto sobre a organização que é inteira ou parcialmente atribuível a um incidente.
- **Detecção:** ação ou circunstância que resulta na descoberta de um incidente. Por exemplo: um incidente pode ser descoberto por uma alteração do estado do paciente, ou através de um monitor, alarme, auditoria, revisão ou avaliação de riscos.
- **Fatores atenuantes:** são ações ou circunstâncias que previnem ou moderam a progressão do dano ao paciente, cliente ou profissional da saúde.

Em conjunto, a detecção e a atenuação do dano podem impedir a progressão de um incidente. Caso, o incidente realmente resulte em dano, poderão ser introduzidas ações de melhorias.

O prestador deverá apresentar ações para corrigir as situações detectadas e evitar reincidências, informando:

- **Ações de melhoria:** que são as ações empreendidas para tornar compensar o dano depois de um incidente.
- **Ações tomadas para diminuir o risco:** As ações empreendidas para reduzir o risco são aquelas ações tomadas para reduzir, gerir ou controlar o dano ou a probabilidade de dano associado a um incidente.

■ Tipos de Eventos

- Relativos a hemoderivados;
- Relativos a fármacos;
- Relativos a equipamentos e artigos hospitalares;
- Relativos a saneantes;
- Relativos a riscos ambientais;
- Relativos as 6 metas e assistenciais (Úlcera por pressão, Flebite, Queda, Cirurgia em local errado, Erros de medicação, Erros de identificação);
- Relativos à violência;
- Relacionados a Transplante de Órgãos e tecidos.

Para a notificação e análise dos incidentes e eventos serão considerados os seguintes prazos e determinações:

Incidente ou Evento	Notificação para o NSP	Prazo para o Prestador notificar o evento	Prazo para o prestador enviar as evidências para o NSP	Prazo para o NSP finalizar o evento
Atingiu o paciente, cliente ou profissional da saúde com Dano resultando em óbito.	Notificação obrigatória	Até 5 (cinco) dias corridos a contar da data do evento.	Até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de notificação.	Até 10 (dez) dias corridos a contar do envio das evidências.
Atingiu o paciente, cliente ou profissional da saúde com Dano Grave	Notificação obrigatória	Até 5 (cinco) dias corridos a contar da data do evento.	Até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de notificação.	Até 10 (dez) dias corridos a contar do envio das evidências.
Atingiu o paciente, cliente ou profissional da saúde com Dano Moderado	Notificação obrigatória	Até 5 (cinco) dias corridos a contar da data do evento.	Até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de notificação.	Até 10 (dez) dias corridos a contar do envio das evidências.
Atingiu o paciente, cliente ou profissional da saúde com Dano Leve	Notificação fortemente recomendada	Até 10 (dez) dias corridos a contar da data do evento.	Até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de notificação.	Até 10 (dez) dias corridos a contar do envio das evidências.
Atingiu o paciente, cliente ou profissional da saúde Sem Dano.	Notificação fortemente recomendada	Até 10 (dez) dias corridos a contar da data do evento.	Até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de notificação.	Até 10 (dez) dias corridos a contar do envio das evidências.
Não atingiu o paciente, cliente ou profissional da saúde – Near Miss (potencial evento adverso)	Notificação fortemente recomendada	Até 10 (dez) dias corridos a contar da data do evento.	Até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de notificação.	Até 10 (dez) dias corridos a contar do envio das evidências.
Circunstância de risco (potencial evento adverso oriundo do administrativo)	Notificação facultada	-	Até 30 (trinta) dias corridos a contar da data de notificação.	Até 10 (dez) dias corridos a contar do envio das evidências.

QUALIDADE ASSISTENCIAL NA REDE PRESTADORA

O Núcleo de Segurança do Paciente da Unimed Nacional irá compartilhar com a área de Qualificação de Rede os eventos adversos ocorridos nos prestadores, com o intuito avaliar in loco as ações apresentadas para mitigação dos eventos adversos.

EDUCAÇÃO CONTINUADA

A Área de Qualidade Assistencial da Unimed Nacional é responsável por realizar ações educativas com foco na sensibilização dos profissionais de saúde e demais trabalhadores sobre para a Cultura de Segurança do Paciente com conceitos gerais (Introdução à Segurança do Paciente) e específicos sobre o gerenciamento de riscos, notificação de ocorrências, investigação de eventos adversos, para melhor informar e contribuir com a educação dos profissionais quanto ao tema.

Para acessar as ações educativas, orientamos acessar <https://www.centralnacionalunimed.com.br/nucleo-de-seguranca-do-paciente>



15. RECOMENDAÇÕES FINAIS

Esperamos que este manual auxilie no desenvolvimento de uma relação ainda mais próxima com a Unimed Nacional, facilitando seu trabalho e dando condições para você oferecer um excelente atendimento aos nossos beneficiários.

Lembramos que nos casos de solicitação de exames, procedimentos, internações ou indicação de outros profissionais para realizar algum procedimento, o usuário deve ser encaminhado sempre para profissionais e instituições dentro da nossa Rede Credenciada.



Versão 0: Publicada em março de 2020

Versão 1: Publicado em dezembro de 2020 com a divulgação do programa de incentivo financeiro mediante à qualificação do prestador e divulgação do Núcleo de Segurança do Paciente

Versão 2: Publicada em agosto de 2021 com a atualização do cronograma de pagamentos

Versão 3: Publicada em outubro de 2021 com a inclusão do versionamento do Manual e atualizações no capítulo 13 – Programa de Qualificação de Rede

Versão 4: Publicada em julho de 2022 com a alteração da data de faturamento constante no capítulo 6

Versão 5: Publicada em julho de 2023 com a alteração da regra de bonificação constante no capítulo 13