

## **APRIMORANDO OS SERVIÇOS DE SAÚDE COM PROGRAMAS DE QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES**

**Idacir Andrighi, Farias SB, Wiggers ID; Limas BSS; Nader GAR**

**QUALIREDE - Saúde Suplementar, Brasil**

**OBJETIVOS:** Criar metodologia que permita mensurar e atuar na qualificação dos prestadores de saúde credenciados de uma autogestão de Santa Catarina, fornecendo o apoio a estes para melhoria contínua de seus processos, e, por consequência, da qualidade da assistência e do atendimento aos usuários finais. Várias legislações brasileiras incentivam a implantação de processos que visam mitigar falhas na gestão em saúde, já que se estima que entre 3% a 16% dos pacientes que passam por atendimento sofrem algum tipo de dano, que em sua maioria são evitáveis (BRASIL, 2017), o que é, no mínimo, alarmante.

**MÉTODOS:** Pesquisa longitudinal realizada com 1365 (61%) prestadores de serviços do total de credenciados em uma operadora não regulamentada em Santa Catarina, em ciclos continuados realizados de 2019 a 2021, cada qual com sua rotina de retroalimentação do prestador avaliado. A avaliação foi realizada a partir de instrumentos de qualificação em ferramenta proprietária, com etapas de autoavaliação, vistoria documental e in loco de profissionais avaliadores. Realização da classificação destes serviços a partir de parâmetros previamente definidos que consideram a aderência aos requisitos legais vigentes para cada tipo de estabelecimento, boas práticas em segurança do paciente e os processos implantados que, de forma geral, estejam voltados para a melhoria da qualidade assistencial. O resultado tem por consequência um score final para classificação de A a E, sendo A a melhor qualificação e E a pior.

**RESULTADOS:** Considerando a amostra de prestadores avaliados, obtém-se o resultado: Em 2019, **21%, 29%, 24%, 23% e 3% nas classificações A, B, C, D e E, respectivamente.** Em 2020, após a primeira rodada de avaliações e feedbacks, os percentuais passaram a **33%, 17%, 17% e 33%** nas classificações **A, B, C e D**, não havendo prestadores classificados como **E**. Já em 2021, os percentuais passaram a **58%, 28%, 10% e 4%** nas classificações **A, B, C e D**, novamente sem prestadores classificados no nível **E**. Por fim, os dados recentes, de 2022, apontam para uma rede **52%** qualificada como **A**, **23%** como **B**, **15%** como **C** e **10%** como **D**, o que consolida a evolução. O acompanhamento frequente, a sinalização dos processos de melhoria e o suporte oferecidos no processo, resultaram em um aumento de **31%** de prestadores com classificação A e por 3 anos consecutivos, nenhum prestador classificado com nota E.

**CONCLUSÕES:** Considerando os resultados apresentados conclui-se que existe a necessidade de investir em programas de qualificação dos prestadores de serviço, e que estes contribuem efetivamente para melhora da qualidade da assistência e da segurança do paciente, capacitando e sensibilizando continuamente os profissionais envolvidos. Além disso, podem ainda sustentar discussões estratégicas a respeito de novos modelos de remuneração, voltados para a entrega de valor em saúde e para a sustentabilidade das operadoras. Apesar disso, as iniciativas voltadas para programas de qualificação dos serviços de saúde ainda não estão totalmente difundidas, havendo, portanto, um campo fértil a ser explorado.

Florianópolis, 26 de setembro de 2022.

## Assinatura - Case 14. APRIMORANDO OS SERVIÇOS DE SAÚDE COM PROGRAMAS DE QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES .pdf

Documento número #f6b91fc5-b989-4544-8483-ae8c919faf82

Hash do documento original (SHA256): 50b60fc9af2fbd4320a750b709848b8186ceba6cf9e9b8b2c02f83927b802e8

### Assinaturas

✓ **Idacir Andrighi**  
CPF: 497.387.399-34  
Assinou em 29 set 2022 às 14:08:38

✓ **Saionara Biazi Farias**  
CPF: 047.568.909-70  
Assinou em 29 set 2022 às 15:24:32

✓ **Iza Daiana Wiggers**  
CPF: 034.974.099-28  
Assinou em 29 set 2022 às 15:01:31

✓ **Bruno Santos da Silva Limas**  
CPF: 006.693.669-19  
Assinou em 29 set 2022 às 16:04:07

✓ **Gizelli Aires Ribeiro Nader**  
CPF: 875.523.709-63  
Assinou em 29 set 2022 às 16:22:04

### Log

29 set 2022, 14:01:23 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 criou este documento número f6b91fc5-b989-4544-8483-ae8c919faf82. Data limite para assinatura do documento: 29 de outubro de 2022 (13:49). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.

29 set 2022, 14:01:24 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [idacir.andrighi@qualirede.com.br](mailto:idacir.andrighi@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Idacir Andrighi e CPF 497.387.399-34.

- 29 set 2022, 14:01:24 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [saionara.farias@qualirede.com.br](mailto:saionara.farias@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Saionara Biazi Farias e CPF 047.568.909-70.
- 29 set 2022, 14:01:24 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [iza.wiggers@qualirede.com.br](mailto:iza.wiggers@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 29 set 2022, 14:01:24 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [bruno.limas@qualirede.com.br](mailto:bruno.limas@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.
- 29 set 2022, 14:01:24 Operador com email [alaine.oliveira@qualirede.com.br](mailto:alaine.oliveira@qualirede.com.br) na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: [gizelli.nader@qualirede.com.br](mailto:gizelli.nader@qualirede.com.br) para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Gizelli Aires Ribeiro Nader.
- 29 set 2022, 14:08:38 Idacir Andrighi assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [idacir.andrighi@qualirede.com.br](mailto:idacir.andrighi@qualirede.com.br). CPF informado: 497.387.399-34. IP: 131.108.55.17. Componente de assinatura versão 1.372.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 set 2022, 15:01:31 Iza Daiana Wiggers assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [iza.wiggers@qualirede.com.br](mailto:iza.wiggers@qualirede.com.br). CPF informado: 034.974.099-28. IP: 189.4.105.32. Componente de assinatura versão 1.372.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 set 2022, 15:24:32 Saionara Biazi Farias assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [saionara.farias@qualirede.com.br](mailto:saionara.farias@qualirede.com.br). CPF informado: 047.568.909-70. IP: 200.19.220.131. Componente de assinatura versão 1.372.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 set 2022, 16:04:07 Bruno Santos da Silva Limas assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [bruno.limas@qualirede.com.br](mailto:bruno.limas@qualirede.com.br). CPF informado: 006.693.669-19. IP: 177.99.160.196. Componente de assinatura versão 1.372.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 set 2022, 16:22:04 Gizelli Aires Ribeiro Nader assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail [gizelli.nader@qualirede.com.br](mailto:gizelli.nader@qualirede.com.br). CPF informado: 875.523.709-63. IP: 45.160.88.56. Componente de assinatura versão 1.372.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 29 set 2022, 16:22:04 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número [f6b91fc5-b989-4544-8483-ae8c919faf82](#).

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº [f6b91fc5-b989-4544-8483-ae8c919faf82](#), com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).