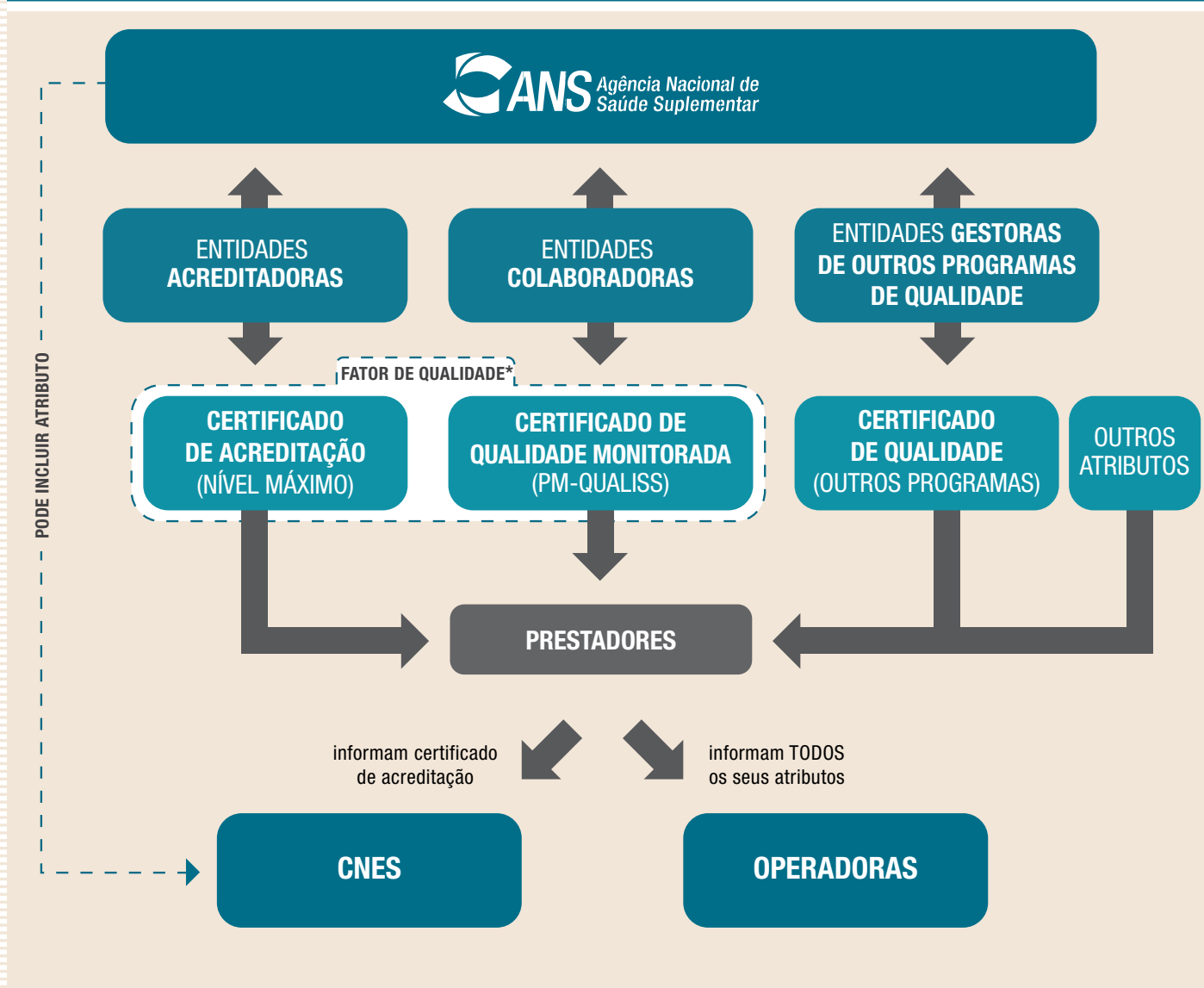


# QUALISS

Programa de Qualificação dos  
Prestadores de Serviços  
na Saúde Suplementar

# FLUXO QUALISS



\* O PM-QUALISS e o Certificado de Acreditação poderão ser utilizados na composição do Fator de Qualidade dos prestadores de serviços, bem como em programas que visam estimular a qualidade setorial.

## OBJETIVO:

O QUALISS visa estimular a qualificação dos prestadores de serviços na saúde suplementar e aumentar a disponibilidade de informações. O intuito é ampliar o poder de avaliação e escolha de prestadores de serviços por parte das operadoras e dos beneficiários de planos de saúde.

## PREMISSAS



- transparência da informação para a sociedade;
- natureza indutora da melhoria da qualidade setorial;
- avaliação da qualificação dos prestadores;
- estabelecimento de atributos de qualificação relevantes para o aprimoramento da qualidade assistencial;
- divulgação dos atributos de qualificação;
- participação voluntária dos prestadores de serviços.

## PÚBLICO-ALVO



- sociedade em geral;
- beneficiários de planos de saúde;
- prestadores de serviços; e
- operadoras de planos privados de assistência à saúde.

PRESTADORES ELEGÍVEIS: todos os prestadores integrantes da rede assistencial das operadoras.

## ENTIDADES PARTICIPANTES



### ENTIDADES ACREDITADORAS

Quem poderá ser reconhecido como entidade acreditadora:

- Pessoas Jurídicas que têm reconhecimento de competência ou de metodologia de acreditação emitidos pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - INMETRO ou pela *The International Society For Quality in Health Care* - ISQua para executar programas de acreditação de prestadores de serviços de saúde; ou
- Pessoas Jurídicas que estejam em processo de reconhecimento pelo INMETRO ou pela ISQua.

## ENTIDADES COLABORADORAS

Quem poderá ser reconhecido como entidade colaboradora:

- Pessoas Jurídicas que cumpram os seguintes requisitos:
  - Ser instituto de pesquisa com experiência na área de avaliação da qualidade em saúde, vinculado a Instituição de Ensino Superior ou Entidades Científicas + atuar há pelo menos 2 anos quando do pedido do seu reconhecimento pela ANS; ou
  - Ser reconhecida como Entidade Acreditadora de Serviços de Saúde na forma da RN nº 405/2016, desde que já tenha obtido o reconhecimento de competência ou metodologia de acreditação emitido pelo INMETRO ou pela ISQua; ou
  - Ser conselho de profissionais da área da saúde;
- Ter representação no Brasil.

## ENTIDADES GESTORAS DE OUTROS PROGRAMAS DE QUALIDADE

Quem poderá ser reconhecido como entidade gestora:

- Pessoas jurídicas que possuem metodologias próprias de certificação ou avaliação sistemática dos indicadores de qualidade em saúde, que cumpram os seguintes requisitos:
  - Possuir experiência na área de avaliação da qualidade em saúde + atuar há pelo menos 2 anos quando do pedido do seu reconhecimento pela ANS; ou
  - Ser reconhecida como Entidade Acreditadora de Serviços de Saúde na forma da RN nº 405/2016, desde que já tenha obtido o reconhecimento de competência ou metodologia de acreditação emitido pelo INMETRO ou pela ISQua
- Ter representação no Brasil.

# DEMAIS ATRIBUTOS

(sem intermediação  
das Entidades Participantes)



Para prestadores de serviços hospitalares, prestadores de serviços auxiliares de diagnóstico e terapia e clínicas ambulatoriais e Prestadores de serviços de Hospital-Dia Isolado:

- a) Participação no Sistema de Notificação de Eventos Adversos – Notivisa/ANVISA; e
- b) Certificado ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO, quando abranger a totalidade do escopo dos serviços de saúde.

Para profissionais de saúde ou pessoas jurídicas que prestam serviços em consultórios:

- a) Participação no Notivisa/ANVISA;
- b) Certificado ABNT NBR ISO 9001 – Sistema de Gestão de Qualidade, emitido por organismo de certificação acreditado pelo INMETRO, quando abranger a totalidade do escopo dos serviços de saúde.
- c) Pós-graduação com no mínimo 360h (trezentas e sessenta horas) reconhecida pelo Ministério da Educação - MEC, exceto para profissionais médicos;
- d) Título de especialista outorgado pela sociedade de especialidade e/ou Conselho Profissional da categoria;
- e) Residência em saúde reconhecida pelo MEC; e
- f) Doutorado ou Pós-doutorado em saúde reconhecido pelo MEC.

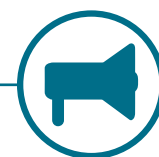
# DOMÍNIOS A SEREM AVALIADOS NO PM-QUALISS



- **Estrutura:** composta pelos recursos físicos, humanos, materiais e financeiros necessários para a assistência em saúde.
- **Segurança:** é o conjunto de ações ou processos que objetivam a redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado ao cuidado de saúde.
- **Efetividade:** determinada pelo grau com que a assistência, os serviços e as ações atingem os resultados esperados.
- **Centralidade no Paciente:** consiste na percepção de satisfação associada ao relato de experiência, escuta atenta, comunicação e envolvimento do paciente nas decisões.

Confira aqui os indicadores do PM-QUALISS

## DIVULGAÇÃO DOS ATRIBUTOS através



- da ANS
- das Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde;
- das Entidades Colaboradoras;
- das Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade;
- das operadoras (em seu material de divulgação de rede assistencial);
- da inclusão no CNES/MS por parte dos prestadores. (Inicialmente apenas o Certificado de Acreditação).

# ATUALIZAÇÃO DOS MATERIAIS DE DIVULGAÇÃO DAS OPERADORAS



- Materiais impressos: no máximo a cada 12 meses.
- Materiais em meio eletrônico: até 30 dias a partir do recebimento das informações do prestador, sem prejuízo do disposto na RN nº 285.

PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.  
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



Disque ANS  
0800 701 9656



Central de  
Atendimento  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento pessoal  
12 Núcleos da ANS.  
Acesse o portal e  
confira os endereços.

