



Art. 11. As Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde que quiserem atuar como Entidade Participante do QUALISS deverão solicitar reconhecimento da ANS, através dos formulários previstos nos Anexos dessa Resolução.

Parágrafo único: Ao solicitar reconhecimento da ANS, a Entidade Acreditoras de Serviços de Saúde concede autorização para que a ANS divulgue o seu nome como Entidade Acreditoras de Serviços de Saúde em seu sítio institucional na Internet (www.ans.gov.br) ou por qualquer outro meio, bem como os resultados de suas avaliações.

Art. 12. A ANS poderá utilizar o material encaminhado pelas Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde para fins de publicação, estímulo à qualidade, Fator da Qualidade e outros projetos que julgar importantes.

Seção III

Das Entidades Colaboradoras

Art. 13. As Entidades Colaboradoras são pessoas jurídicas reconhecidas pela ANS, para aplicação do PM-QUALISS, tendo atuação independente da ANS.

Art. 14. O Certificado de Qualidade Monitorada é um documento emitido por Entidade Colaboradora, com validade de 1 (um) ano, reconhecendo formalmente que um prestador de serviços de saúde atende aos requisitos do PM-QUALISS.

Art. 15. A Pessoa Jurídica que pretenda atuar como Entidade Colaboradora deverá apresentar requerimento à ANS, preenchendo no mínimo, os seguintes requisitos:

I - ser pessoa jurídica com as seguintes características:

a) Instituto de Pesquisa com experiência na área de avaliação da qualidade em saúde, vinculado a Instituição de Ensino Superior ou Entidade Científica que atue há pelo menos 2 (dois) anos quando do pedido do seu reconhecimento pela ANS; ou

b) ser reconhecida como Entidade Acreditoras de Serviços de Saúde, desde que já tenha obtido reconhecimento de competência ou de metodologia de acreditação emitido pelo INMETRO ou pela ISQua ou

c) Conselho de profissionais da área da saúde;

II - ter representação no Brasil;

III - possuir manual, ou documento equivalente, ofertado de forma gratuita, que contenha metodologia detalhada do procedimento a ser utilizado para a aplicação da avaliação sistemática dos indicadores, que deverá atender aos requisitos definidos pela ANS;

IV - ofertar gratuitamente formulário impresso ou eletrônico para envio dos dados dos indicadores do PM-QUALISS;

V - emitir gratuitamente o Certificado de Qualidade Monitorada; e

VI - cumprir as demais exigências previstas nesta Resolução.

§ 1º É vedada a cobrança de quaisquer serviços que sejam requisitos para a oferta dos itens previstos nos incisos III a V deste artigo.

§ 2º O requerimento previsto no caput deve ser instruído com documentos que comprovem a capacidade técnica e/ou operacional para a sua atuação, devendo a Entidade Colaboradora observar o modelo constante no Anexo II dessa Resolução, por meio do qual ela declara concordância e compromisso, em especial, com as seguintes disposições:

I - cumprir esta Resolução e a sua regulamentação;

II - cumprir as obrigações para com a ANS e prestadores de serviços de saúde a serem avaliados;

III - aplicar manual com base nos indicadores previamente estabelecidos pela ANS, bem como comunica-la, previamente, sobre qualquer alteração em seu manual;

IV - conceder autorização para que a ANS divulgue o seu nome como Entidade Colaboradora em seu sítio institucional na Internet (www.ans.gov.br) ou por qualquer outro meio, bem como seus resultados, sendo que o prestador, para ser avaliado, deverá autorizar também a referida divulgação;

V - evidenciar a ausência de conflitos de interesse entre as partes envolvidas no processo, ou de parcialidade na avaliação, responsabilizando-se pela credibilidade e confiabilidade do Programa;

VI - divulgar os atributos de qualidade de acordo com o preconizado pela ANS;

VII - enviar relatório periódico com dados dos prestadores participantes e seus resultados no PM-QUALISS;

VIII - manter em sigilo quaisquer dados, informações ou documentos de que venha a ter conhecimento ou aos quais tenha acesso decorrente da sua atividade como Entidade Colaboradora; e

IX - prestar, em tempo hábil, todas e quaisquer informações julgadas necessárias pela ANS, relativas ao objeto do PM-QUALISS.

Art. 16. As pessoas jurídicas que quiserem atuar como Entidade Colaboradora deverão solicitar reconhecimento da ANS, através do formulário previsto no Anexo II dessa Resolução.

Art. 17. A ANS poderá utilizar o material encaminhado pelas Entidades Colaboradoras para fins de publicação, estímulo à qualidade, Fator da Qualidade e outros projetos que julgar importantes.

Seção IV

Das Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade

Art. 18. As Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade são pessoas jurídicas reconhecidas pela ANS, que possuem metodologias próprias de certificação ou avaliação sistemática dos indicadores de qualidade em saúde.

Art. 19. Para fins dessa Resolução, o Certificado de Qualidade é o documento emitido por Entidade Gestora de Outros Programas de Qualidade, com prazo de validade de 01 (um) ano, que atesta a conformidade ou excelência do prestador de serviços de saúde em áreas específicas de sua atuação.

Art. 20. A pessoa jurídica que pretenda atuar como Entidade Gestora de Outros Programas de Qualidade deverá apresentar requerimento à ANS, preenchendo, no mínimo, os seguintes requisitos:

I - ser pessoa jurídica com as seguintes características:

a) possuir experiência na área de avaliação da qualidade em saúde, e que atue há pelo menos 2 (dois) anos quando do pedido do seu reconhecimento pela ANS; ou

b) ser reconhecida como Entidade Acreditoras de Serviços de Saúde na forma desta Resolução, desde que já tenha obtido reconhecimento de competência ou de metodologia de acreditação emitido pelo INMETRO ou pela ISQua.

II - ter representação no Brasil;

III - possuir manual, ou documento equivalente, que contenha a metodologia detalhada do procedimento a ser utilizado para a emissão do Certificado de Qualidade; e

IV - cumprir as demais exigências previstas nesta Resolução.

§ 2º O requerimento previsto no caput será instruído com documentos que comprovem a capacidade técnica e/ou operacional para a sua atuação, devendo a Entidade Gestora de Outros Programas de Qualidade observar o modelo constante no Anexo III dessa Resolução, por meio do qual ela declara concordância e compromisso, em especial, com as seguintes disposições:

I - cumprir esta Resolução e a sua regulamentação;

II - cumprir as obrigações para com a ANS e prestadores de serviços de saúde a serem avaliados;

III - aplicar manual específico e, em caso de alteração, comunicar previamente à ANS;

IV - conceder autorização para que a ANS divulgue o seu nome como Entidade Gestora de Outros Programas de Qualidade em seu sítio institucional na Internet (www.ans.gov.br) ou por qualquer outro meio, bem como seus resultados, sendo que o prestador, para ser avaliado, deverá autorizar também a referida divulgação;

V - evidenciar a ausência de conflitos de interesse entre as partes envolvidas no processo, ou de parcialidade na avaliação, responsabilizando-se pela credibilidade e confiabilidade do Programa específico aplicado;

VI - divulgar os atributos de qualidade de acordo com o preconizado pela ANS;

VII - enviar relatório periódico com dados dos prestadores participantes e seus resultados no programa específico aplicado;

VIII - manter em sigilo quaisquer dados, informações ou documentos de que venha a ter conhecimento ou aos quais tenha acesso; e

IX - prestar, em tempo hábil, todas e quaisquer informações julgadas necessárias, pela ANS, relativas ao objeto do Programa específico aplicado.

Art. 21. As pessoas jurídicas que quiserem atuar como Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade deverão solicitar reconhecimento da ANS, através do formulário previsto no Anexo III dessa resolução.

Art. 22. A ANS poderá utilizar o material encaminhado pelas Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade para fins de publicação, estímulo à qualidade, e outros projetos que julgar importantes.

CAPÍTULO IV DO RECONHECIMENTO DAS PESSOAS JURÍDICAS PARA ATUAREM COMO ENTIDADES COLABORADORAS E ENTIDADES GESTORAS DE OUTROS PROGRAMAS DE QUALIDADE

Art. 23. A DIDES reconhecerá a pessoa jurídica que pretenda atuar como Entidade Colaboradora e/ou Entidade Gestora de Outros Programas de Qualidade caso preencha os requisitos previstos nesta Resolução.

Parágrafo único. O ato de reconhecimento será publicado no sítio institucional da ANS (www.ans.gov.br) e será válida pelo seguinte período:

I - por 3 (três) anos para as que sejam reconhecidas como Entidades Colaboradoras e/ou Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade; ou

II - no prazo de validade do documento emitido pelo INMETRO ou ISQua para Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde de no que concerne ao reconhecimento de sua atuação como Entidade Colaboradora ou Entidade Gestora de Outros Programas de Qualidade na forma prevista nesta Resolução; ou;

Art. 24. As entidades que desejarem deverão apresentar requerimento de renovação do reconhecimento como Entidade Colaboradora ou Entidade Gestora de Outros Programas de Qualidade com, no mínimo, 3 (três) meses para a data prevista do vencimento, apresentando documentação que comprove a manutenção dos requisitos exigidos.

Parágrafo único. Na hipótese prevista no inciso II do parágrafo único do art. 23, o deferimento do reconhecimento ficará condicionado à apresentação do documento emitido pelo INMETRO ou ISQua.

CAPÍTULO V DO PROGRAMA DE MONITORAMENTO DA QUALIDADE DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS NA SAÚDE SUPLEMENTAR - PM-QUALISS

Seção I

Dos Objetivos do Programa

Art. 25. O PM-QUALISS é um sistema de medição para avaliar a qualidade dos prestadores de serviço na saúde suplementar, por meio de indicadores que têm validade, comparabilidade e capacidade de discriminação dos resultados.

§ 1º O objetivo dos indicadores a serem selecionados é estimular a qualidade e a disseminação de informações sobre o desempenho do setor, tendo como público alvo:

I - a sociedade em geral;

II - os beneficiários, visando o aumento de sua capacidade de escolha;

III - os prestadores de serviços, visando o fomento de iniciativas e estratégias de melhoria de desempenho; e

IV - as operadoras de planos privados de assistência à saúde, visando a uma melhor qualificação de suas redes assistenciais.

Art. 26. Os prestadores de serviços elegíveis ao PM-QUALISS são aqueles integrantes da rede assistencial das operadoras.

Parágrafo único. Os dados cadastrais e estruturais dos prestadores de serviços serão obtidos no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde - CNES/MS.

Seção II

Dos Domínios a serem Avaliados

Art. 27. Os indicadores a serem avaliados são agregados nos seguintes domínios, que constituem os eixos do PM-QUALISS:

I - Estrutura: composta pelos recursos físicos, humanos, materiais e financeiros necessários para a assistência em saúde;

II - Segurança: observando o definido no Programa Nacional de Segurança do Paciente - PNSP, 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;

III - Efetividade: determinada pelo grau com que a assistência, os serviços e as ações atingem os resultados esperados; e

IV - Centralidade no Paciente: consiste na percepção de satisfação associada ao relato de experiência, escuta atenta, comunicação e envolvimento do paciente nas decisões.

Seção III

Da Avaliação dos Indicadores

Art. 28. O PM-QUALISS avaliará de forma sistemática os indicadores individualizados por prestador e coletivamente para obtenção de medidas de tendência e de outros parâmetros estatísticos.

Art. 29. A avaliação da qualidade dos prestadores de serviços será feita com base em indicadores propostos pela ANS, ouvido o COTAQ, devendo ser formalizados em fichas técnicas específicas, que conterão, no mínimo, os seguintes elementos:

I - nome do indicador;

II - sigla do indicador;

III - conceituação;

IV - domínio do indicador;

V - relevância do indicador;

VI - método de cálculo com fórmula e unidade;

VII - definição de termos utilizados no indicador:

a) numerador; e

b) denominador;

VIII - interpretação do indicador;

IX - periodicidade de compilação e apuração dos dados;

X - público-alvo;

XI - usos;

XII - parâmetros, dados estatísticos e recomendações;

XIII - fontes dos dados;

XIV - ações esperadas para causar impacto no indicador;

XV - limitações e vieses; e

XVI - referências.

Art. 30. Os indicadores, a serem utilizados no PM - QUALISS, com as respectivas fichas técnicas serão disponibilizados no sítio institucional da ANS na Internet (www.ans.gov.br) na área referente a Prestadores.

Art. 31. O resultado obtido em cada um dos indicadores, por cada prestador, ou pelo conjunto e categoria de prestadores, poderá ser objeto de auditoria ou outro método de verificação, inclusive in loco, pela ANS ou por ente por ela designada, com base em parâmetros elaborados pela ANS, ouvido o COTAQ.

Parágrafo único. Os prestadores de serviços poderão ter suspensão sua participação no PM - QUALISS, ou serem excluídos do mesmo, por descumprimento dos deveres estabelecidos pelo normativo ou pela ANS, de acordo com avaliação da ANS, sendo considerado o resultado de sua avaliação no respectivo período.

CAPÍTULO VI

DO ENVIO DAS INFORMAÇÕES DOS ATRIBUTOS DE QUALIFICAÇÃO

Art. 32. Os prestadores de serviços deverão manter o CNES/MS atualizado, com a inclusão dos atributos de qualificação, inclusive as informações referentes a certificados de acreditação obtidos.

Art. 33. As Entidades Participantes definidas nos incisos I a III do artigo 7º deverão informar os atributos de qualificação na forma e prazo a serem comunicados pela ANS.

Parágrafo único. Para a ANS determinar os prazos que serão disciplinados para envio das informações pelos prestadores de serviço participantes do PM-QUALISS poderá ser ouvido o COTAQ.

CAPÍTULO VII

DOS MECANISMOS DE DIVULGAÇÃO DOS ATRIBUTOS DE QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS NA SAÚDE SUPLEMENTAR

Art. 34. São mecanismos de divulgação dos atributos de qualificação dos prestadores de serviços na saúde suplementar:

I - a divulgação pela ANS à sociedade em geral e ao mercado de saúde suplementar, dos atributos de qualificação de prestadores de serviços, sua fundamentação básica e sua importância para as escolhas dos beneficiários;

II - a divulgação pelas Entidades Acreditoras de Serviços de Saúde;

III - a divulgação pelas Entidades Colaboradoras;

IV - a divulgação pelas Entidades Gestoras de Outros Programas de Qualidade;

V - a inclusão obrigatória, por parte das operadoras, dos atributos de qualificação de cada prestador de serviços em seu material de divulgação de rede assistencial, seja em meio eletrônico, impresso ou audiovisual, sempre destacando as razões, definidas pela ANS, de sua importância para a qualidade do atendimento;

VI - a inclusão no CNES/MS, por parte dos prestadores de serviços, dos atributos de qualificação, inclusive as informações referentes a certificados de acreditação emitidos pelas instituições definidas no inciso I do artigo 7º; e