

Gerência/Diretoria: GEEIQ/DIDES  
Prot. nº. 33902.546580/2016-48  
Data: 01/11/2016 Hora: 10h05min  
Assinatura: Ana Paiva

**Nota Técnica** n.º 45/2016/GEEIQ/DIDES/ANS

**Assunto:** Critérios de qualidade considerados para fins de aplicação do Fator de Qualidade ano base 2016 a ser aplicado em 2017 (2016/2017) relativo ao reajuste definido pela ANS nos casos previstos no art. 4º da RN n.º 364/2014

A presente Nota Técnica tem como objetivo, apresentar os critérios para a aplicação do Fator de Qualidade – FQ 2016/2017 para prestadores de serviços hospitalares e não hospitalares.

Cumpre salientar que se optou por divulgar os critérios de aplicação do Fator Qualidade de forma mais detalhada, no Portal da ANS, para que haja maior flexibilidade para aprimoramento anual. Além disso, ressalta-se que todas as alterações ou novos critérios serão publicados no portal eletrônico da ANS.

É importante reforçar que o Fator de Qualidade, previsto na lei n.º 13.003/2014, se refere ao reajuste definido pela ANS e tem como referência o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, o qual deve ser aplicado nas situações previstas na RN n.º 364/2014, conforme transcrito a seguir:

*“Art. 4º A operadora deverá utilizar o índice de reajuste definido pela ANS como forma de reajuste nos contratos escritos firmados com seus Prestadores quando preenchidos ambos os critérios abaixo:*

*I - houver previsão contratual de livre negociação como única forma de reajuste; e*

*II - não houver acordo entre as partes ao término do período de negociação, conforme estabelecido na [Resolução Normativa - RN nº 363](#), de 11 de dezembro de 2014, art. 12, § 3º”.*

Conforme definido na Resolução Normativa RN nº 364/2014, em seu art. 7º, §2º e regulamentado pela Instrução Normativa – IN/DIDES nº 61/2015, e pela

IN/DIDES n.º 63/2016 foi instituído um fator de qualidade a ser aplicado ao índice de reajuste definido pela ANS, qual seja, o IPCA, para hospitais e para os demais prestadores de serviços não hospitalares.

Considerando:

- O prazo de 1 (um) ano para entidades hospitalares e 2 (dois) anos para os profissionais de saúde, laboratórios, clínicas e outros estabelecimentos de saúde, para o início da aplicação do Fator de Qualidade conforme instituído pela RN nº364/2014, alterada pelo Art. 9º da RN nº 391, de 2015;
- A existência de um sistema formal de acreditação de serviços, inclusive com certificação internacional, bem como o reconhecimento da utilidade e validade desta forma de avaliação no campo científico da qualidade;
- O investimento e o período de tempo envolvidos com um processo de acreditação de serviços de saúde;
- A necessidade de estímulo ao uso adequado do Padrão TISS, com vistas a melhoria dos dados disponíveis no setor suplementar em níveis adequados de cobertura, completitude e consistência, que permitam a construção de um monitoramento a partir de indicadores de qualidade, em especial de resultados, com validade e confiança;
- A implementação do Projeto Parto Adequado como o primeiro projeto de melhoria da qualidade dos serviços de saúde instituído pela DIDES/ANS, em uma iniciativa conjunta com o Hospital Israelita Albert Einstein e o *Institute for Healthcare Improvement* (IHI) e apoio do Ministério da Saúde, o qual tem como objetivo elaborar, testar, avaliar e disseminar modelos de atenção ao parto e nascimento que favoreçam a qualidade dos serviços, valorizem o parto normal e contribuam para a redução dos riscos decorrentes de cesarianas desnecessárias;
- A implementação do Projeto Idoso bem cuidado, que surgiu da necessidade de melhorar o cuidado aos idosos que possuem planos privados de saúde no Brasil e da necessidade de debater e reorientar os modelos de prestação e remuneração de serviços na saúde suplementar, visando à melhoria da qualidade da atenção e à implementação de estratégias de sustentabilidade do setor;
- A implementação do Projeto ONCOREDE, que busca a implantação de um novo modelo de cuidado a pacientes oncológicos beneficiários de planos privados de saúde;
- A necessidade de estímulo à adoção de medidas de segurança do paciente, como parte das ações de melhoria da qualidade dos serviços de saúde.

Para aplicação do Fator de Qualidade foi realizada uma estratificação do índice de reajuste definido pela ANS (IPCA) para prestadores de serviços em três percentuais: 105% do IPCA; 100% do IPCA e 85% do IPCA.

## **I - FATOR DE QUALIDADE - HOSPITAL**

Para aplicação do fator de qualidade foram definidos as seguintes diretrizes aplicáveis aos serviços hospitalares:

- Utilizar os programas de acreditação (Nível máximo) já estabelecidos e reconhecidos no Brasil, bem como critérios estabelecidos nos projetos da DIDES/ANS de indução da qualidade como parâmetros para a aplicação do Fator de Qualidade.
- Definir que entidades hospitalares que não possuem acreditação (nível máximo) e que não atendam aos critérios definidos pela ANS para aplicação do reajuste, serão classificadas no parâmetro mínimo (85%);

Critérios:

- **Nível A: 105% do IPCA:**

1. Possuir selo de acreditação (nível máximo) emitido por entidade acreditadora que tenha obtido reconhecimento da competência para atuar no âmbito dos prestadores de serviços de saúde pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO ou pelo *The International Society for Quality in Health Care* – ISQUA.

- **Nível B: 100% do IPCA:**

1. Alcançar a proporção de envio de guias eletrônicas de cobrança na versão 3 do Padrão TISS igual ou maior que 90%; e
2. Ter Núcleo de segurança do paciente cadastrado na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA); e
3. Informar o resultado do Indicador: Proporção de readmissão em até 30 dias da última alta hospitalar.

OU

1. Alcançar a proporção de envio de guias eletrônicas de cobrança na versão 3 do Padrão TISS igual ou maior que 90%; e
2. Efetiva participação em um dos Projetos da DIDES para melhoria da qualidade:
  - a) Parto Adequado; ou

- b) Idoso Bem Cuidado; ou
  - c) OncoRede.
- **85% do IPCA:** para aqueles hospitais que não atenderem os requisitos dos níveis A ou B.

## II - FATOR DE QUALIDADE - HOSPITAL-DIA

Com relação ao hospital-dia, os critérios para a aplicação do Fator de Qualidade serão praticamente os mesmos dos hospitais. No entanto, pela natureza do serviço, com permanência do paciente por até 12 horas na unidade, não serão considerados os projetos de programa de qualidade da ANS, por não se aplicarem ao tipo de serviço prestado nestes estabelecimentos, pois requerem acompanhamento e/ou tratamento à médio e longo prazo, o que não é o caso do hospital-dia. Portanto, ficou estabelecido que o Fator de Qualidade para o hospital-dia será aplicado da seguinte forma:

Critérios:

- **Nível A: 105% do IPCA:**

Possuir selo de acreditação ou Certificação emitido por entidade acreditadora/Certificadoras que tenha obtido reconhecimento da competência para atuar no âmbito dos prestadores de serviços de saúde pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO ou pelo *The International Society for Quality in Health Care* – ISQUA.

- **Nível B: 100% do IPCA:**

1. Alcançar a proporção de envio de guias eletrônicas de cobrança na versão 3 do Padrão TISS igual ou maior que 90%; e
2. Ter Núcleo de segurança do paciente cadastrado na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA); e

OU

1. Alcançar a proporção de envio de guias eletrônicas de cobrança na versão 3 do Padrão TISS igual ou maior que 90%; e
2. Informar o resultado do Indicador: Taxa de retorno não planejado para sala de cirurgia, quando couber.

- 85% do IPCA – Para aqueles que não atenderem os requisitos dos níveis A ou B

### **III - FATOR DE QUALIDADE – SADT**

No caso do SADT, além do critério já mencionado acima, considerando a acreditação e a certificação no nível máximo (Nível A – 105% do IPCA) ficou definido que para obter 100% do IPCA, o prestador deverá responder ao questionário proposto pela ANS, que ficará disponível no portal eletrônico da entidade representante do prestador.

Critérios:

- **Nível A: 105% do IPCA:**

Possuir selo de acreditação ou Certificação emitido por entidade acreditadora/Certificadoras que tenha obtido reconhecimento da competência para atuar no âmbito dos prestadores de serviços de saúde pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia – INMETRO ou pelo *The International Society for Quality in Health Care* – ISQUA.

- **Nível B: 100% do IPCA:**

1. Responder ao questionário sobre qualidade disponível no Portal da entidade representativa.

- **85% do IPCA:** Para aqueles que não atenderem os requisitos dos níveis A ou B

### **CLÍNICAS E CONSULTÓRIOS**

Para clínicas e consultórios optou-se, neste primeiro ano, por uma forma mais simplificada para aferir as ações que podem influenciar na qualidade do serviço prestado ao usuário, considerando que o debate sobre a qualidade dos serviços de saúde exige mais aprimoramento. Deve ser levado em conta também, a estrutura organizada para receber essas informações em colaboração com os conselhos ou outras entidades colaboradoras que possuem em diferentes níveis de infraestrutura.

Portanto, será solicitada informação sobre a titulação dos profissionais de saúde das clínicas e consultórios isolados, pois presume-se que o período e o nível de formação, influenciam na qualificação profissional. Além disso, deverão ser

respondidos questionários e vídeos que ficarão à disposição no Portal dos respectivos Conselhos Profissionais.

Ressalte-se que as informações a respeito da titulação dos profissionais serão fornecidas à ANS pelos conselhos profissionais e entidades designadas, ou seja, os prestadores de serviços de saúde deverão fornecer essas informações aos seus respectivos conselhos e estes por sua vez repassarão à ANS.

#### **IV - FATOR DE QUALIDADE – CLÍNICAS**

Quanto as clínicas, para que tenham o Nível A, e portanto 105% do IPCA de reajuste, o critério será a proporção de 50% ou mais de profissionais de saúde com uma das titulações informadas (Residência/Título de Especialista/Pós Graduação *latu Senso e Stricto Senso*).

Para que obtenham 100% do IPCA de reajuste, deverão responder ao questionário proposto pela ANS, que ficará disponível no portal eletrônico da entidade representante do prestador na ANS.

Critérios:

- **Nível A: 105% do IPCA:**

A clínica deverá ter uma proporção de 50% ou mais de Profissionais de saúde com 01 Titulação ou Mais (Residência/Título de Especialista/Pós Graduação *latu Senso e Stricto Senso*)

- **Nível B: 100% do IPCA:**

O Responsável técnico da Clínica deverá responder ao questionário sobre qualidade disponível no Portal da entidade representativa.

- **85% do IPCA:** Para aqueles que não atenderem os requisitos dos níveis A ou B
- Observação:
  - 1 - No caso das clínicas será considerada a sua finalidade principal;
  - 2 - Para clínicas multiprofissionais, será considerada a categoria profissional de saúde em maior número;

3 - Para aquelas com igual quantitativo de profissionais por categoria, a clínica poderá escolher o conselho profissional pelo qual o questionário será acessado.

4 – As clínicas classificadas como SADT deverão seguir os critérios previstos no item III desta nota.

## **V - FATOR DE QUALIDADE – CONSULTÓRIO**

Quanto aos profissionais dos consultórios, para que obtenham o Nível A, e portanto 105% do IPCA de reajuste dos valores dos serviços prestados, será considerada a titulação (Residência/Título de Especialista/Pós Graduação *latu Senso e Stricto Senso*), a resposta ao questionário e assistir a um vídeo sobre qualidade em saúde. O questionário tem por objetivo, conhecer melhor a forma de atuação dos prestadores de serviços da saúde suplementar, possibilitando, através de um debate multidisciplinar, o aprimoramento e melhoria nos resultados.

Caso o profissional não possua a titulação exigida para obter o percentual máximo de 105 % do IPCA de reajuste definido na norma, poderá ainda obter 100% do IPCA, respondendo o questionário elaborado pela ANS em conjunto com conselhos e outros representantes de prestadores de serviços de saúde e assistindo o vídeo, que trata da introdução ao tema "cuidado centrado no paciente", que está disponível no endereço eletrônico:

<http://proqualis.net/video/video-sobre-cuidado-centrado-na-pessoa>.

Critérios:

- **Nível A: 105% do IPCA:**

1. O profissional deverá ter um dos seguintes títulos de formação profissional/acadêmica: (Residência/Título de Especialista/Pós-Graduação *latu Senso ou Stricto Senso*); e
2. O profissional deverá responder ao questionário sobre qualidade disponível no Portal de sua entidade representativa; e
3. O profissional deverá assistir ao vídeo "cuidado centrado no paciente", que está disponível no endereço eletrônico:

<http://proqualis.net/video/video-sobre-cuidado-centrado-na-pessoa>.

- **Nível B: 100% do IPCA:**

1. O profissional deverá responder ao questionário sobre qualidade disponível no Portal de sua entidade representativa; e

2. O profissional de verá assistir ao vídeo "cuidado centrado no paciente", que está disponível no endereço eletrônico:  
<http://proqualis.net/video/video-sobre-cuidado-centrado-na-pessoa>.
- **85% do IPCA:** Para aqueles que não atenderem os requisitos dos níveis A ou B

Para fins da utilização do fator de qualidade, é facultada à operadora de planos de saúde solicitar os documentos comprobatórios relativos à certificação/acreditação e formação profissional/acadêmica.

Os critérios de qualidade descritos serão revisados anualmente, podendo-se excluir, alterar ou incluir novos parâmetros, considerando as políticas regulatórias do setor e análise de possíveis impactos ou dificuldades para implementação. Espera-se que no médio prazo, com o aprimoramento do Programa de incentivo à Qualificação de Prestadores de Serviços da Saúde Suplementar – Qualiss, em seu componente de Monitoramento da Qualidade dos Prestadores de Serviços, avancemos na análise de indicadores de qualidade em saúde e esse passe a ser o critério de pontuação máxima para o Fator de Qualidade.

A lista de prestadores que preencham os critérios para a aplicação do fator de qualidade, será divulgada até 25 de março de 2017, no espaço destinado às informações dirigidas aos prestadores de serviços de saúde.

ANA PAULA SILVA CAVALCANTE  
Gerente-Executiva da GEEIQ/DIDES

De acordo. Em 1º/11/2016.

MICHELLE MELLO DE SOUZA  
Diretora Adjunta de Desenvolvimento Setorial

MARTHA REGINA DE OLIVEIRA  
Diretora de Desenvolvimento Setorial