

# INFORMATIVO REDE CREDENCIADA

## Acompanhamento de indicadores e sistema de ocorrências

Informamos que iniciamos o acompanhamento de desempenho e levantamento de queixas e não conformidades direcionadas aos Serviços de Atenção Domiciliar (SADs), registrados tanto pela equipe operacional do PAD, quanto pela família - neste caso, após apuração e devidos esclarecimentos pelo núcleo de qualidade.

A avaliação da qualidade, volumetria e certificações será realizada seguindo os indicadores abaixo:

- Incidência de reinternação nos 60 dias iniciais em ID e AD;
- Índice de altas no período;
- Tempo médio de permanência no programa - ID;
- Tempo médio de implantação;
- Índice de não-conformidade do SAD - insatisfação do beneficiário;
- Certificação por agencias acreditadoras

O Índice de não-conformidade avaliará as manifestações das famílias nos diversos canais disponibilizados pelo nosso plano de saúde, além dos pontos de atenção nos fluxos de serviço contratualizados dentro da equipe:

- As ocorrências serão categorizadas entre assistenciais e administrativas e graduadas de leve a gravíssima, levando-se em consideração o risco de dano ao beneficiário;
- As penalizações podem variar de uma suspensão das captações por 30, 60, 90 dias até o descredenciamento, em casos recorrentes;
- Ocorrências graves ou gravíssimas incorrem em penalização imediata;
- O prazo de início e término de cada penalização será formalizado pelo PAD

Este processo poderá sofrer ajustes, considerando que estamos em constante aprimoramento dos nossos serviços.



[Acesse aqui o documento com todas as informações do sistema de ocorrências para os nossos credenciados PAD.](#)

Em caso de dúvidas, entre em contato pelos nossos e-mails conforme orientações abaixo:

Alagoas, Amazonas, Ceará, Maranhão, Pará, Paraíba, Pernambuco, Rio Grande do Norte e Sergipe - [celulaspadne@saudepetrobras.com.br](mailto:celulaspadne@saudepetrobras.com.br)

Bahia - [pad.rnne@saudepetrobras.com.br](mailto:pad.rnne@saudepetrobras.com.br)

Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro (Campos dos Goytacazes, Macaé e demais municípios do norte e noroeste fluminense), São Paulo e região Sul - [pad.aps@saudepetrobras.com.br](mailto:pad.aps@saudepetrobras.com.br)

Rio de Janeiro (exceto Bacia de Campos) e região Centro-Oeste - [apspad@saudepetrobras.com.br](mailto:apspad@saudepetrobras.com.br)

Contamos com a sua colaboração e parceria de sempre! ❤️❤️



Acesse nosso Portal TISS:  
[portaltiss.saudepetrobras.com.br](http://portaltiss.saudepetrobras.com.br)  
(chat on-line de 2ª a 6ª, das 8h às 20h)

Ligue para nossa central de atendimento 24h:  
0800 728 3372



caso você deseje remover seu cadastro de nossa lista, [cancele o recebimento](#).

[Denunciar abuso](#)