

Ouvidoria Unimed Fortaleza

Proposta de fluxo reanálise - RN nº 395



Cliente aciona
OPS com
solicitação
Assistencial

Linha verde/
Apoio virtual

Intercâmbio

Portal

Presencial

Obs. Incluir Script (cliente não satisfeito com o retorno, mencionar **Ouvidoria** como oportunidade de reanálise da demanda):

- Incluir Texto Portal;
- Protocolo de atendimento;
- Página de autorização virtual.

Análise da
auditoria

O Processo deve ocorrer conforme prazos da RN 395:
• Até 5 dias úteis;
• Até 10 dias úteis PAC;
• Conforme RN 259 para demais casos com prazo inferior.

Autorizado?

Sim

Não

Ok. Encaminhar
guia cliente

Contatar cliente

Ligação
gravada

Solicitou
negativa
por escrito?

Sim

Não

Ok.
Finalizar.

Ofertar a Ouvidoria
para reanálise

Script

Cliente
concordou?

Sim

Não

Informar que a
qualquer momento a
Ouvidoria entrará
em contato.

*OPS abre solicitação
de reanálise pra
Ouvidoria

Ok. Encaminhar
para confecção da
negativa por escrito

Prazo
24h

Reanálise da
Solicitação

Ouvidoria analisa direitos
contratuais, documentação
de inclusão, solicita parecer
jurídico, se necessário e
envia para deliberação da
Gerência de Auditoria

Autorizado?

Sim

Não

Ok. Encaminhar
guia cliente

Contatar cliente para informar
posicionamento OPS

Caso o cliente solicite, a
Ouvidoria elabora negativa
por escrito e encaminha
para assinatura da
Auditoria médica e envia
no prazo **24h**.

Negativa com texto padrão
informando que demanda foi
reanalisada pela Ouvidoria