

**Cliente aciona OPS com solicitação Assistencial**

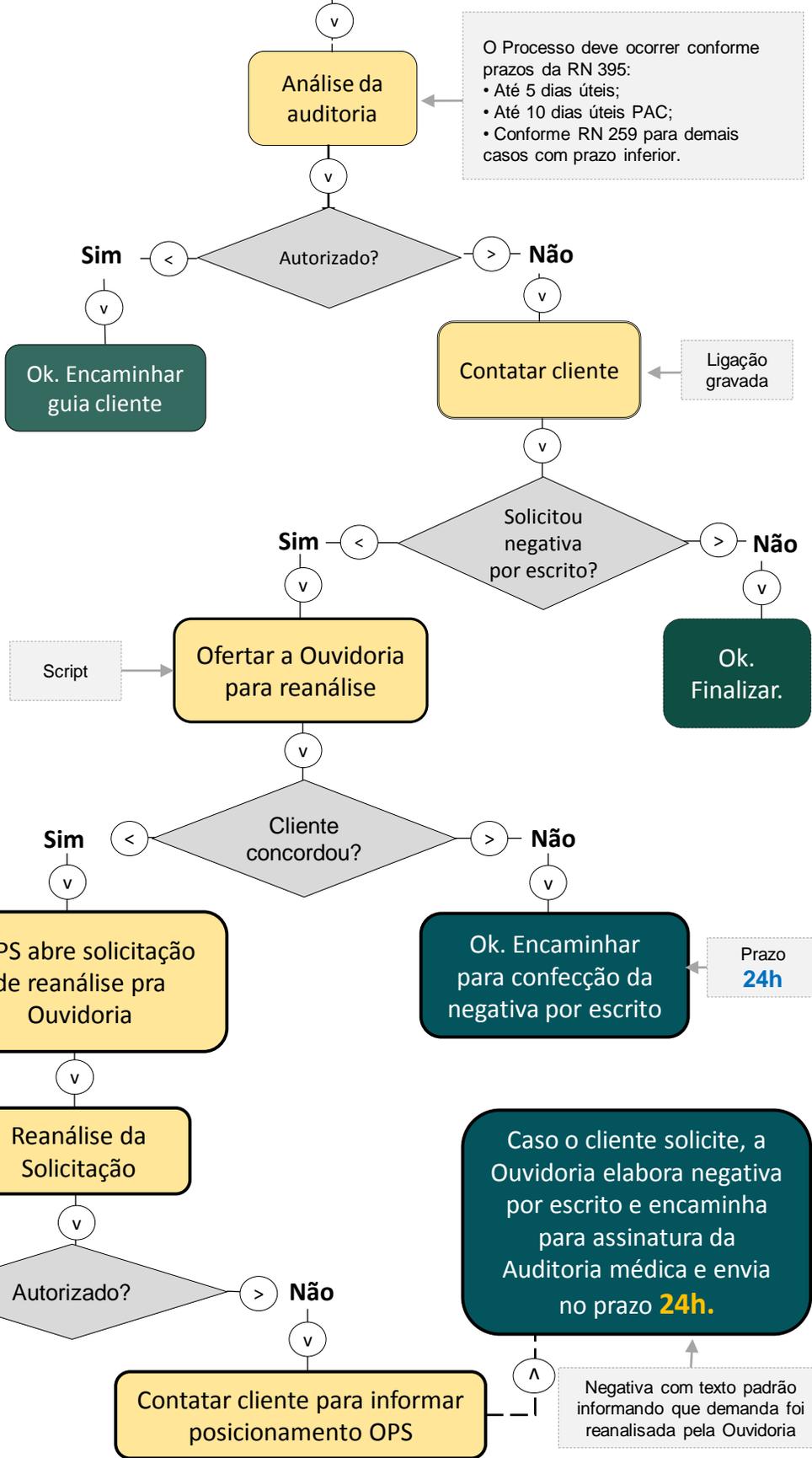
- Linha verde/ Apoio virtual
- Intercâmbio
- Portal
- Presencial

**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.

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.



Ligação gravada

Script

Informar que a qualquer momento a **Ouvidoria** entrará em contato.

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

Prazo **24h**

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