



Autorização:

***etapas, transparência
e segurança***



A sua saúde é prioridade para a Unimed Encosta da Serra e todos os seus médicos. Em cada momento do nosso trabalho, precisamos cumprir etapas para garantir sua segurança a partir de protocolos médicos e legais. Preparamos este passo a passo para que você fique por dentro de como funcionam os nossos processos de autorização com foco em proteção e transparência.



A guia

Procedimentos como, por exemplo, a realização de uma cirurgia, demandam avaliação, autorização e agendamento. O instrumento principal deste passo a passo será a guia verde em papel que o seu médico irá preencher no consultório e lhe entregar.

O que há na guia

Nesse documento consta o motivo da solicitação, alguns dados do paciente e descrições adicionais para o procedimento. O médico que realizará o procedimento solicita os materiais necessários para a realização do procedimento nesta guia e a escolha final de fornecedores se dá por critérios técnicos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, do Ministério da Saúde.

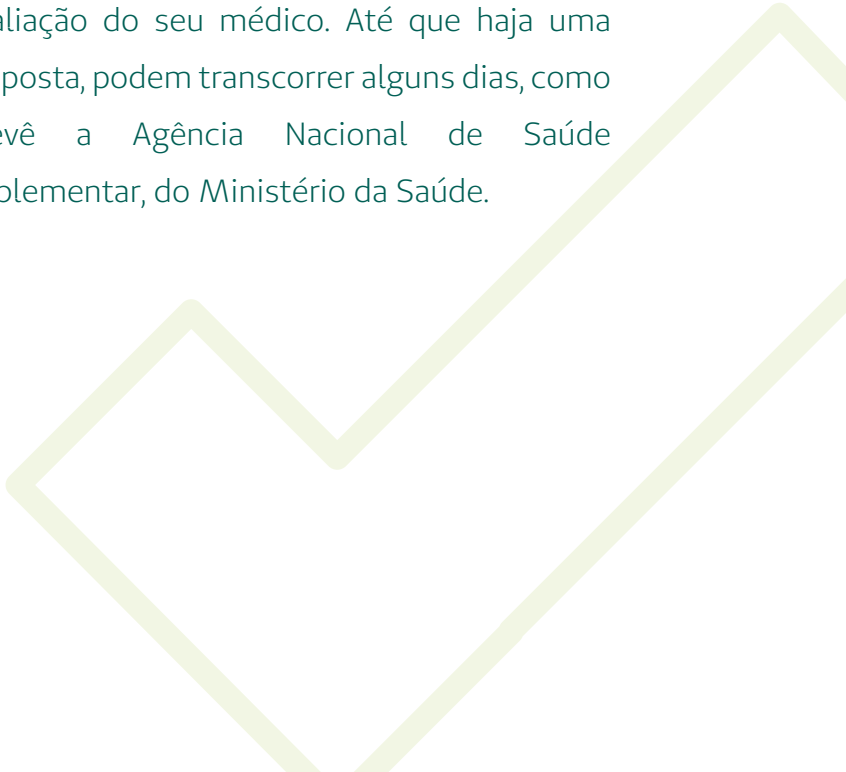
Diálogo

Ao receber a guia verde de seu médico, esclareça com ele todas as suas dúvidas sobre o procedimento. Pergunte se o agendamento será feito pela equipe dele ou se deve ser feito por você junto ao estabelecimento de saúde. Neste momento, o médico irá lhe informar que, mesmo com o pedido registrado na guia verde, você deverá seguir para os trâmites de autorização diretamente em uma unidade própria da Unimed Encosta da Serra.



Autorização

Leve a guia verde a uma unidade própria da Unimed Encosta da Serra (veja endereços em nosso website) para dar início ao processo de autorização. Anexe a este documento os seus exames recentes. A partir daqui, o pedido passará por uma análise para garantir que todas as etapas legais sejam cumpridas, assim como a segurança para sua saúde e apoio à avaliação do seu médico. Até que haja uma resposta, podem transcorrer alguns dias, como prevê a Agência Nacional de Saúde Suplementar, do Ministério da Saúde.



Análise contratual

A primeira avaliação do pedido para um procedimento é do seu contrato. Analisamos, por exemplo, se o plano tem cobertura hospitalar, se o procedimento está em período de carência, se a instituição para realização está na área de abrangência da Unimed Encosta da Serra.

Análise técnica

O pedido poderá passar por uma análise técnica, garantindo ainda mais segurança ao paciente e a todos os envolvidos. Neste momento, o caso será estudado por mais um médico, que poderá conversar com o médico solicitante. O foco é a saúde do paciente, atendendo ao que determina protocolos médicos e a Agência Nacional de Saúde Suplementar sobre parâmetros, indicadores, equipes e materiais.

Autorizado

Cumprida esta etapa, o paciente será informado sobre a resposta da Unimed Encosta da Serra para o pedido de autorização. Se autorizado, o paciente deverá fazer contato com seu médico para o agendamento e a realização.



Possibilidade negativa

A negativa de um pedido pode ocorrer, e muitos podem ser os motivos: falta da anexação de exames prévios, período de carência, reavaliação da análise técnica em interface com o médico solicitante, entre outros. O cliente que entender que outra solução possa ser dada para esta situação pode fazer contato com a Central de Relacionamento da Unimed Encosta da Serra, e então com a Ouvidoria da cooperativa, cujos canais estão em nosso site.

Segurança

Cuidado, tempo e dedicação são partes importantes de todo esse processo. Cumprimos cada etapa com muita atenção e foco, para garantir toda a segurança que a saúde precisa. A Unimed Encosta da Serra está sempre aberta à transparência e ao diálogo. Entre em contato pelo 0800-083-0800 e converse com a nossa equipe.





UNIMED ENCOSTA DA SERRA/RS

Sociedade Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.
Rua Federação, 2799, Taquara-RS
CEP 95600-000

Fone: 0800.083.0800

Data de publicação: 21/05/2021