

# PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO OPERACIONAL

*UNIMED CARUARU*

**Versão 1.0**

somos  
**COOP**

**Unimed**  
Caruaru

# SUMÁRIO



<b>03.</b>	<b>PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO OPERACIONAL</b>
<b>03.</b>	<i>1. INTRODUÇÃO</i>
<b>03.</b>	<i>1.1 OBJETIVO GERAL</i>
<b>04.</b>	<i>1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</i>
<b>04.</b>	<i>1.3 JUSTIFICATIVA</i>
<b>05.</b>	<i>1.4 ESCOPO DO PROJETO</i>
<b>06.</b>	<i>1.5 PÚBLICO-ALVO</i>
<b>06.</b>	<i>1.6 CRONOGRAMA DO PROJETO</i>





## PROGRAMA DE QUALIFICAÇÃO OPERACIONAL

### 1. INTRODUÇÃO

O Programa de Qualificação Operacional da Rede Prestadora da Unimed Caruaru tem como principal finalidade de treinar e capacitar a sua rede prestadora para atender de forma eficaz e eficiente o cliente Unimed, bem como atualizar todos os prestadores acerca das regras operacionais e dos atributos necessários para um melhor desempenho na entrega dos serviços contratados, além de cumprir com as normas estabelecidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

A adesão por estes programas de qualificação, por parte do prestador, é livre, porém a Unimed Caruaru tem como objetivo atingir os prestadores na sua totalidade. Com isso, garante uma maior segurança e confiabilidade nos atendimentos, estimula a melhoria contínua do setor e contribui para a integração dos processos de avaliação e qualidade da ANS.

#### 1.1. OBJETIVO GERAL

Promover encontros, treinamentos que possam contribuir com a melhoria contínua da rotina operacional dos prestadores, bem como promover o desenvolvimento da rede com vistas à temática de gestão da qualidade assistencial da rede prestadora.



## 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Treinar e capacitar a rede prestadora nas etapas de atendimento ao cliente, faturamento e recebimento dos serviços prestados;
- Melhorar o relacionamento e a comunicação entre a Operadora e sua rede prestadora;
- Fortalecer a parceria existente entre prestador e Operadora;
- Identificar possíveis fragilidades e oportunidades de melhoria dos serviços oferecidos, além de elevar o nível de atendimento.

## 1.3. JUSTIFICATIVA

Levando em consideração o número e teor dos registros das reclamações depositadas na Ouvidoria da Unimed Caruaru, como também na Central Fale Conosco (canal de denúncias, reclamações, queixas, etc.) que envolvem a rotina dos prestadores, levantamos os principais temas que estão atrelados às regras operacionais ou às regras de negócios, a exemplo de:

- Conceituação sobre Coparticipação e Franquias;
- Dúvida no processo de cobrança de franquias;
- Identificação do tipo de plano;
- Operacionalização no Sistema Autorizador Web (SAW);
- Processo de Faturamento da Produção Médica;
- Processo de Recurso de Glosas.





A partir deste aparato, surge o presente programa, justificando-se assim por oferecer uma educação continuada com vistas ao melhoramento operacional e assistencial da rede prestadora.

Por fim, também é válido mencionar que, o presente projeto integra a busca pelo atingimento da qualificação operacional da rede prestadora, através dos treinamentos de desenvolvimento da rede.

#### **1.4. ESCOPO DO PROJETO**

Os principais conteúdos e temas a serem trabalhados nos módulos do Programa de Qualificação Operacional serão descritos abaixo, sendo possível as alterações de incremento ou exclusão, a depender da necessidade da Operadora:

- Processo de autorizações no Sistema Autorizador WEB;
- Processo de elegibilidade do cliente;
- Processo de faturamento e envio eletrônico da produção médica;
- Processo de recurso de glosas;
- Processo de cobrança de franquias;
- Divulgação das Áreas da Operadora para suporte ao prestador;
- Canais de comunicação com a Operadora;
- Princípios básicos do NOTIVISA;
- Plano de Segurança do Paciente (PSP);
- Regras e boas práticas de registro em prontuário e prontuário eletrônico;
- Indicadores de qualidade assistencial.





## 1.5. PÚBLICO-ALVO

O presente projeto destina-se à rede prestadora da Unimed Caruaru: consultórios dos médicos cooperados e rede credenciada, buscando atingir a todas as camadas da classe hierárquica dos estabelecimentos. Neste sentido, pode-se considerar que o programa é destinado à: proprietários, gerentes, gestores, secretárias, assistentes, faturistas, supervisores, coordenadores, profissional de saúde, não se limitando a esses cargos.

## 1.6. CRONOGRAMA DO PROJETO

Os treinamentos acontecerão preferencialmente em formato remoto, mas sem nenhum impedimento para realizar-se de forma presencial, com periodicidade trimestral, ocorrendo nos meses de março, junho, setembro e dezembro de cada ano, com os temas descritos abaixo ou outros que se fizerem necessário.

Módulo:	Mês:	Temática Central:
Módulo I	Março	Regras de cobrança de franquia; processo de solicitação, autorização e execução de serviços no SAW, processo de faturamento, nova versão da TISS, demonstrativo de produção, atualização documental/cadastral, principais contatos da Unimed Caruaru.
Módulo II	Junho	Regras de validação biométrica e token, franquia x coparticipação, conhecendo o NOTIVISA, prontuário eletrônico.
Módulo III	Setembro	Segurança do Paciente.
Módulo IV	Dezembro	



[unimedcaruaru.com.br](http://unimedcaruaru.com.br)

ANS - nº 340952

somos  
COOP»

**Unimed**  
Caruaru