

CD15-041

Vitória da Conquista – Bahia, 30 de março de 2015.

À Associação dos Docentes da Universidade Estadual do Sudoeste da Bahia – ADUSB
A/C Sra. Márcia Santos Lemos
Presidenta

Ref.: Assuntos tratados na reunião ocorrida no dia 19/03/2015

Prezada Senhora

Como é sabido, por ocasião da reunião realizada no último dia 19/03/2015 na cidade de Jequié – Bahia, alguns temas foram pautados para posterior posicionamento desta operadora, a saber:

1. Definição de procedimento para operacionalização de reembolso de despesas médicas/hospitalares;
2. Possibilidade de instalação de um canal telefônico com ligação gratuita (0800);
3. Otimização do tempo demandado para agendamento de consulta, exames e procedimentos;
4. Dificuldade de agendamento no Hospital Santa Helena na cidade de Jequié;
5. Ausência de prestadores credenciados/cooperados na cidade de Jequié nas especialidades de cardiologista, pediatra, ginecologista, endocrinologista, nutrologia, além de laboratório de análise clínica;
6. Critério utilizado para credenciamento da Clínica de oftalmologia Calheiras na cidade de Jequié;
7. Possibilidade de participação dos associados na indicação de prestadores para compor uma rede referencial na cidade de Jequié;
8. Geração de protocolo de atendimento.

Pois bem. Após cuidadosa análise, passamos aos esclarecimentos.

1. Definição de procedimento para operacionalização de reembolso de despesas médicas/hospitalares

Conforme informado no dia 20/03/2015, já foi colocado à disposição dos associados desta instituição a possibilidade de envio de requerimento de reembolso de despesas por meio de um canal eletrônico de e-mail, exclusivo, cujo endereço é: sac@unimedsudoeste.com.br.

3. **Otimização** Referido canal tem com objetivo facilitar o contato com a operadora, evitando, por conseguinte, que o associado/beneficiário se desloque à nossa sede administrativa com o simples intuito de realizar o protocolo.

Todas as demandas serão recebidas por um preposto deslocado para este fim, possibilitando que todos os contatos, além de encaminhamento de documentos possam fluir com maior comodidade e sem despesas adicionais.

Para que o processo transcorra com celeridade o associado deverá justificar o pedido, expondo os motivos que o levaram a pagar pelo atendimento, além de anexar os seguintes documentos, conforme o caso:

- a) Relatório do médico assistente, declarando o nome do paciente, descrição do tratamento e respectiva justificativa dos procedimentos realizados, data do atendimento e, quando for o caso, período de permanência no hospital e data da alta hospitalar, CID da doença básica, descrição das complicações quando for o caso e relatório de alta;
- b) Conta Hospitalar discriminando quantidade e tipo de materiais e medicamentos consumidos, com preço por unidade, juntamente com notas fiscais, faturas ou recibos do hospital;
- c) Recibos individualizados de honorários dos médicos assistentes, auxiliares e outros, com os respectivos CRM'S, discriminando funções e evento a que se referem;
- d) Comprovantes relativos aos serviços de exames complementares de diagnóstico e terapia, e serviços auxiliares, acompanhados do pedido do médico assistente e exame anátomo patológico decorrente de procedimento cirúrgico.

2. Possibilidade de instalação de um canal telefônico com ligação gratuita (0800)

Logo após a reunião ocorrida na cidade de Jequié fora solicitada proposta comercial as operadoras de telefonia que atendem a Unimed do Sudoeste para fins de estudo para possível implantação.

No entanto, não recebemos até esta data as propostas solicitadas, fato que nos impossibilitou emitir uma resposta conclusiva nesse instante.

Todavia, assumimos o compromisso de nos próximos quinze dias enviar resposta definitiva à demanda, prazo estimado em razão dos últimos contatos realizados com as operadoras de telefonia.

3. Otimização do tempo demandado para agendamento de consulta, exames e procedimentos

O tempo razoável para agendamento de procedimentos na saúde suplementar já foi objeto de regulamentação pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e constitui compromisso assumido com todos os nossos contratantes.

Esse tempo, de modo geral, tem sido plenamente satisfeito, segundo estatísticas internas, ressalvadas algumas especialidades, e, de forma especial no acesso a consulta médica, já que não se registra ocorrências em relação a exames, procedimentos e internações.

Registre-se como agravante os problemas ocorridos no município de Jequié, fato totalmente atípico.

Por outro lado, alguns municípios em nosso país, como tem sido amplamente debatido pelas autoridades que militam na saúde suplementar, infelizmente não dispõem de profissionais médicos em número suficiente em determinadas especialidades, fato que, por vezes, compromete a necessária agilidade.

No entanto, registramos que a Diretoria dessa operadora, ciente dos anseios de nossos contratantes, já autorizou o desenvolvimento de ações no sentido de atrair novos profissionais para o município, especialmente para integrarem o nosso quadro de cooperados e, em última análise, como credenciados para, desse modo, podermos ampliar a oferta de profissionais.

Vale ressaltar que esse trabalho já fora iniciado nos municípios de Jequié e Vitória da Conquista, cujos resultados serão anunciados nos próximos trinta dias.

4. Dificuldade de agendamento no Hospital Santa Helena na cidade de Jequié

Como anunciamos na última reunião, todo processo de credenciamento e ajuste das rotinas operacionais foi amplamente debatido com os gestores do Hospital Santa Helena, de forma que nos causou espécie a informação de dificuldades.

Numa análise preliminar constatamos que as informações desencontradas têm sido provocadas pela alternância de prepostos daquele hospital, situação que tende a ser regularizada com nova rodada de visita e treinamento agendada para a próxima semana.

Entretanto, importante ressaltar que essa operadora não credenciou diretamente todos os profissionais médicos informados como integrantes da estrutura do hospital, vez que referidos profissionais possuem vínculo exclusivamente com a unidade hospitalar na condição de integrantes de um corpo clínico.

Portanto, o compromisso assumido com o hospital em contrato foi de disponibilizar profissionais nas especialidades médicas contratadas, não se fazendo referência a profissionais específicos em decorrência da própria escala de trabalho acordada entre os profissionais e a instituição.

Novas orientações serão encaminhadas após a visita e treinamento agendados, cujo objetivo, entre outros, é definirmos um canal direto de acesso dos associados da ADUSB àquela estrutura.

5. Ausência de prestadores credenciados/cooperados na cidade de Jequié nas especialidades de cardiologista, pediatra, ginecologista, endocrinologista, nutrologia, além de laboratório de análise clínica

Nesse aspecto, esclarecemos que uma lista de serviços e profissionais já foi selecionada para abordagens visando credenciamento nas especialidades apontadas.

Esse trabalho já fora iniciado, **razão pela qual estimamos que nos próximos trinta dias já anunciaremos nova estrutura de rede naquele município.**

Importa ressaltar que o processo de credenciamento é repleto de formalidades, como negociação com o interessado, verificação de conformidade legal do serviço, profissionais, equipamentos disponibilizados, elaboração de contrato, entre outros, razão do período de trinta dias estimado.

6. Critério utilizado para credenciamento da Clínica de oftalmologia Calheiras na cidade de Jequié

Também por ocasião da reunião ocorrida em Jequié nos foi questionado o critério de credenciamento utilizado para a Clínica de oftalmologia Calheiras.

Pois bem. De forma geral, podemos esclarecer que a eleição de determinado serviço ou profissional passa inicialmente por busca de referenciais de mercado, seguido de rigoroso processo de avaliação técnica curricular dos profissionais, aspectos legais de registro, capacidade de atendimento, rol de serviços ofertados, entre vários outros.

A clínica em questão passou por todos esses processos não existindo do ponto vista técnico como invalidar o contrato firmado.

Novos serviços serão avaliados visando proporcionar alternativas de escolha.

7. Possibilidade de participação dos associados na indicação de prestadores para compor uma rede referencial na cidade de Jequié

Ainda por ocasião da reunião ocorrida em Jequié, alguns associados indagaram sobre a possibilidade de indicarem serviços e/ou profissionais para eventual credenciamento.

Nesse sentido, conforme já noticiado, reafirmamos que todas as sugestões não somente são aceitas, como terão peso importante na avaliação em curso.

Registramos, por oportuno, que até esta data não recebemos nenhuma sugestão dos associados dessa instituição.

8. Geração de protocolo de atendimento

A geração de número de protocolo estará disponível a partir do dia 10/04/2015.

Por fim, gostaríamos de encerrar reafirmando nossa satisfação em tê-los como contratante de nossos serviços ao longo desses 20 anos.

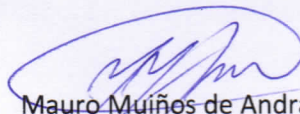
Todas as demandas trazidas a essa operadora, tenham a certeza, serão tratadas de forma cuidadosa e responsável visando atendê-los com o máximo de excelência possível.

Aproveitamos o ensejo para anexar estatísticas dos atendimentos gerados no canal telefônico de atendimento exclusivo dessa associação.

Contatos sobre todo esse processo podem ser dirigidos a Sr.^a Fabiana Carvalho pelo e-mail: fabiana@unimedsudoeste.com.br, tel.: (77) 2101-9396.

Sem mais para o momento, subscrevemos.

Atenciosamente,


Mauro Muiños de Andrade
Diretor presidente

RELATÓRIO DAS DEMANDAS ATENDIDAS**CANAL de RELACIONAMENTO ADUSB**

Mês/Ano	Natureza dos atendimentos	Total de atendimentos
Novembro/2014	Marcações de consultas e exames; solicitações de reembolsos e informações sobre rede credenciada.	65
Dezembro/2014	Marcações de consultas e exames; solicitações de reembolsos e informações sobre rede credenciada.	20
Janeiro/2015	Marcações de consultas e exames; solicitações de reembolsos e informações sobre rede credenciada.	46
Fevereiro/2015	Marcações de consultas e exames; solicitações de reembolsos e informações sobre rede credenciada.	32
Março/2015	Marcações de consultas e exames; solicitações de reembolsos e informações sobre rede credenciada.	31
TOTAL		194

Observação: Das 194 ligações atendidas no período de novembro/2014 a março/2015, houve a resolução/orientação para 100% das demandas apresentadas pelos beneficiários atendidos via canal relacionamento exclusivo da ADUSB.