

	ATENDIMENTO	CRENCIAMENTO	FATURAMENTO
<i>Cristina Britto</i>	X	-	-
<i>Guilherme Braga</i>	-	X	-
<i>Joseane Costa</i>	-	-	X

## ATENDIMENTO

### Teletrabalho

- >> Inscrição de novos beneficiários titulares e dependentes no Planassiste, **via portal**;
- >> Manutenção/Atualização do cadastro dos titulares e dependentes no Sistema do Plan-Assiste; **via Sistema Único**
- >> Solicitações de 2<sup>as</sup> vias de cartões Plan-Assiste, Unimed/FESP e Gama Saúde; **portal**
- >> Desligamento de titulares e dependentes no plan-assiste, unimed e gama;
- >> Envio de casos de procedimentos de cirurgias e internações via portal para a perícia;
- >> Autorizações por e-mail de procedimentos de solicitações de procedimentos cirúrgicos e internações oriundos de hospitais e clínicas credenciadas ao planasssite - MA;
- >> Autorizações de procedimentos pelo Portal da Unimed/FESP; bem como, atualização do cadastro dos beneficiários do plan-assiste em plataforma específica da UNIMED-FESP;
- >> Autorizações de Tratamentos Odontológicos, bem como, nos casos de perícia obrigatória, fazer encaminhamento dos beneficiários para perícia odontológica;
- >> Autorização de Guias para Tratamentos Paramédicos (Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia, RPG, Pilates) tendo controle no limite de sessões anuais por beneficiário;
- >> Prestar orientação aos beneficiários (percentuais de colaboração, valores para custeio, requisitos para reembolsos, procedimentos cobertos, e outros assuntos relacionados ao plan-assiste), **via e-mail**.
- >> Processamento de Reembolso, via portal.
- >> Arquivamento.

### Presencial

- >> Entrega de cartões Plan-Assiste, Unimed/FESP e Gama Saúde para os titulares na PRMA e elaboração de Ofício para remessa de cartões aos titulares de PRM's;
- >> Prestar orientação aos beneficiários (percentuais de colaboração, valores para custeio, requisitos para reembolsos, procedimentos cobertos, e outros assuntos relacionados ao plan-assiste)
- >> Abrir pasta no sistema único para cada titular de forma gradual.

## CRENCIAMENTO

### Teletrabalho

- >> Gerir Termos de Credenciamentos que estão vigentes/vencidos/a vencer;
- >> Credenciar novos prestadores; contatar e negociar por visitas, e-mail ou telefone
- >> Análise de documentação;
- >> Instrução e instauração de PGEA de credenciamento;
- >> Elaboração de contrato, minutas e termos de Credenciamento;
- >> Processar reajustes de contrato solicitados;
- >> Processar pedidos de extensão;
- >> Processar pedidos de inclusão de membros do corpo clínico e de novas especialidades;

- >> Manter atualizada a Lista de Prestadores Planassiste;
- >> Oficiar prestadores sobre suspensão do contrato e atendimento;
- >> Arquivamento.

#### *Presencial*

---

- >> Credenciar novos prestadores, contatar e negociar presencialmente;
- >> Receber documentação de proponentes e credenciados;
- >> Reunião com proponentes e prestadores;
- >> Recebimento de ofícios, contratos e termos fisicamente.

## FATURAMENTO

#### *Teletrabalho*

---

- >> Recebimento de faturas e guias oriundos do prestador; via e-mail ou sistema Único
- >> Digitação de fatura;
- >> Solicitação de nota fiscal, via e-mail;
- >> Gerar certidões para pagamento;
- >> Processamento de fatura no Sistema Benner;
- >> Autuação de processo de fatura;
- >> Geração e autuação de Relação de pagamento de faturas;
- >> Análise de fatura – Conferência;
- >> Baixa de Processo de Pagamento;
- >> Processamento de Recurso de Glosa;
- >> Análise do recurso de glosa
- >> Autuação de processo de glosa;
- >> Baixa de processo de Glosa;
- >> Arquivamento.

#### *Presencial*

---

- >> Recebimento de faturas e guias oriundos do prestador fisicamente;
- >> Recebimento de Notas fiscais físicas



### **Joseane Brito**

Gerente – mat.: 21154-1

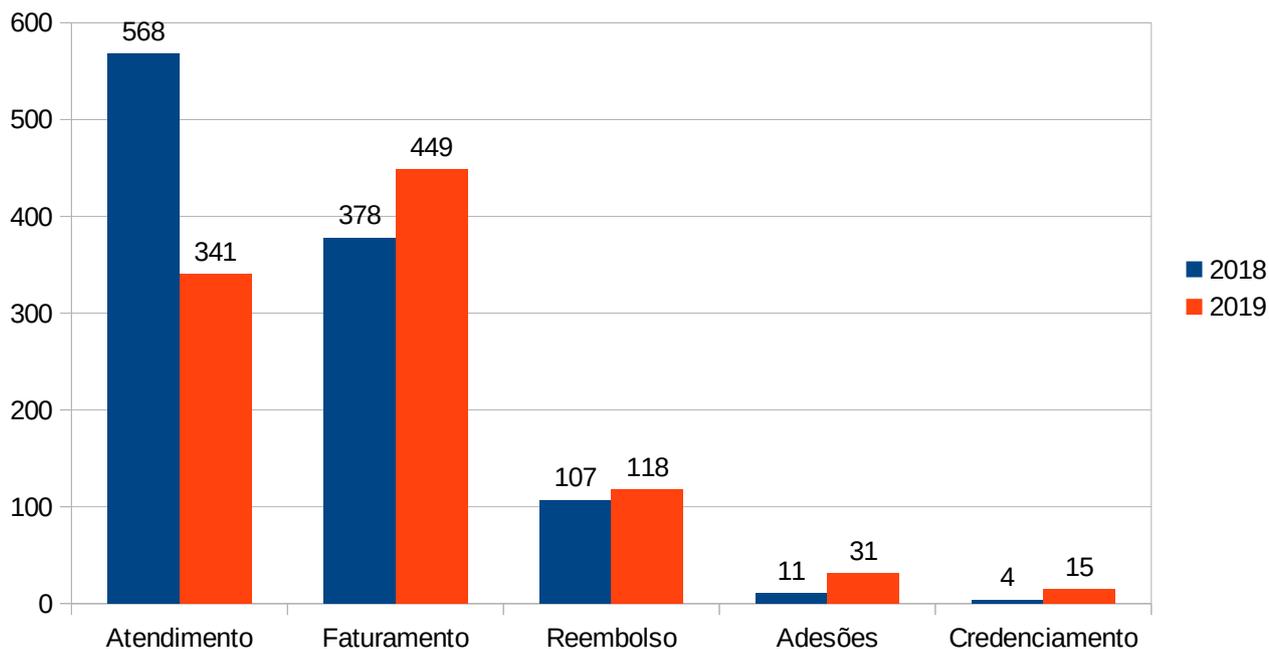
Tel: (98) 3213-7196

Ministério Público Federal

Procuradoria da República do Maranhão

Período	Atendimento	Faturamento	Reembolso	Adesões	Credenciamento
2018	568	378	107	11	4
2019	341	449	118	31	15

Gráfico de acompanhamento SEPLAN



## Observações

### Áreas do SEPLAN

Atendimento  
Faturamento  
Credenciamento

### Informações sobre os dados apresentados

**Atendimento:** Os atendimentos por telefone, e-mail, whatsapp e presencial que não geram documentação não foram incluídos nos números apresentados.

**Faturamento:** Os números apresentados contemplam apenas as faturas recebidas dos prestadores. Outras demandas da área não foram incluídas.

**Reembolso:** Dados retirados do Portal do Beneficiário

**Adesões:** Reflete o número de novas vidas que aderiram ao PLANASSISTE.

**Credenciamento:** Foram considerados apenas os credenciamentos finalizados. Ainda existem 6 processos enviados para a PGR, apenas aguardando assinatura do MPF.

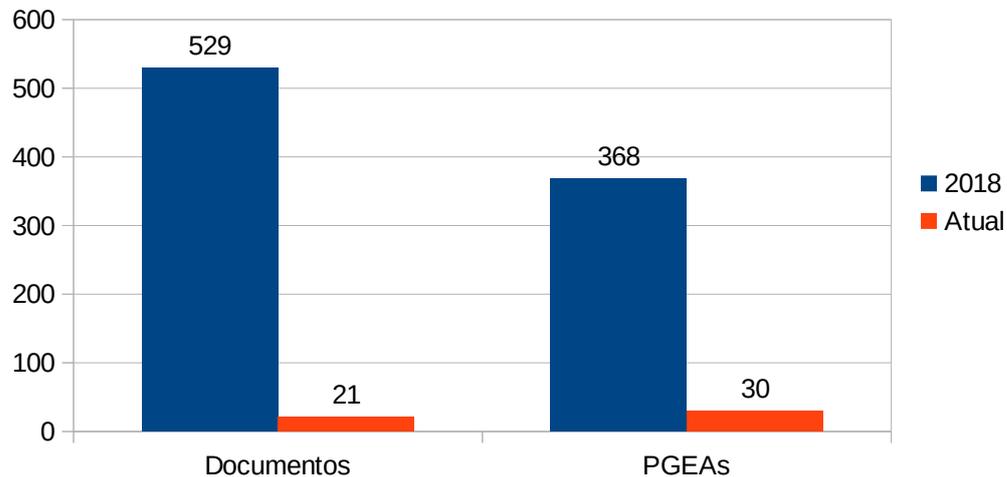
### Destaques

- Renovação do UDI Hospital e o novo Credenciamento do Hospital São Domingos diretamente pelo PLANASSISTE.
- Criação de Tutoriais sobre assuntos mais procurados no PLANASSISTE (Reembolso, Lista de credenciados, como buscar prestadores na rede UNIMED, emissão de carteira provisória)

## Sistema Único

	Documentos	PGEAs
2018	529	368
Atual	21	30

### Evolução do quantitativo de expedientes no setor



#### **Informações sobre os dados apresentados**

- Gráfico apresenta a evolução do número de expedientes localizados no setor no Sistema Único. Atualmente, os expedientes encontrados no setor são os que estão efetivamente em andamento.



#### **Joseane Brito**

Gerente – mat.: 21154-1

Tel: (98) 3213-7196

Ministério Público Federal

Procuradoria da República do Maranhão

<b>Ações</b>	<b>Status</b>	
	<b>2019 1º sem</b>	<b>2019 2º sem</b>
- Renovação de todos os contratos de prestadores que encontravam-se vencidos	Andamento	Andamento
- Organização de todas as pastas do Gerenciador do ÚNICO	Andamento	Concluído
- Pagamento de todas as faturas em Atraso	Andamento	Concluído
- Receber os processos e faturas por meio virtual - Protocolo Eletrônico	Andamento	Concluído
- Atualização e organização do e-mail do Planassiste	Andamento	Concluído
- Melhorar fluxo e rotina de atendimento	Andamento	Andamento
- Criação de manuais e tutoriais para os beneficiários	Andamento	Andamento
- Reembolso Eletrônico - Criação de Tutorial	Concluído	Concluído
- Criação de página do setor na Intranet	Não iniciado	Concluído
- Criação de canal de atendimento por Whatsapp	Não iniciado	Andamento
- Criação de relatório com informações sobre as principais demandas do setor	Concluído	Concluído
- Redução do tempo de pagamento do reembolso	Concluído	Concluído
- Implantação do teletrabalho	Concluído	Concluído
- Mapeamento das rotinas do setor	Andamento	Andamento
- Protocolo Eletrônico	Andamento	Concluído
- Credenciamento do Hospital São Domingos	Concluído	Concluído
- Aumentar a rede de credenciados nas PRMs	Não iniciado	Andamento
- Credenciamento UDI	Andamento	Concluído

### Sugestões para 2020

- Disponibilização de celular para a SEPLAN, para a criação do canal de atendimento pelo Whatsapp;
- Transformação da Seção em Divisão. Permitindo a criação de setores, com o intuito de tornar o Planassiste mais atrativo;
- Contratação de uma enfermeira pro setor que ficará responsável por analisar todas as contas hospitalares e faturas;
- Disponibilização de diárias e passagens para credenciamento de prestadores nas PRM's;
- Divulgação do Programa Motivação, que prevê incentivos aos servidores pela realização de atividade específicas no Planassiste;
- Mapeamento dos servidores em teletrabalho para melhor utilização das salas (compartilhamento de salas);
- Documento que mostre as principais responsabilidades de cada setor da PRMA, com divulgação na Intranet;
- Disponibilizar a página SEPLAN na extranet.

### **Joseane Brito**

Gerente – mat.: 21154-1

Tel: (98) 3213-7196

Ministério Público Federal

Procuradoria da República do Maranhão