



OFÍCIO CGR/PLANSERV N° 203/2018

SALVADOR, 15 DE MAIO DE 2018

Ao

Ilmo. Sr. Presidente

AHSEB – ASSOCIAÇÃO DE HOSPITAIS E SERVIÇOS DE SAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

Prezado,

Tendo ocorrido reunião desta Assistência com a AHSEB e alguns estabelecimentos credenciados ao Planserv em 18/04/2018, segue devolutiva quanto aos temas tratados.

1. Ausência de resolutividade do call center devido à falta de conhecimento dos atendentes sobre os assuntos tratados;

Estão sendo realizados periódicos treinamentos com a equipe da Central de Relacionamento com o intuito de qualificar as respostas para as diversas solicitações apresentadas.

2. Ausência, inadequação e atraso nas respostas conferidas em ocorrências;

As respostas estão ocorrendo diariamente e em tempo exíguo. Em alguns momentos houve volume expressivo de solicitações que redundou no atraso dos retornos, mas referido entrave foi solucionado.

É importante destacar que observamos abertura de ocorrências por mais de um colaborador da mesma instituição para tratar de assunto já registrado. Orientamos, desta forma, evitar repetições das solicitações para otimizar o uso da ferramenta e o tempo de retorno.

3. Sistema inoperante sem prévia comunicação;

A instabilidade ocorrida no início do mês de abril foi sanada sem novas ocorrências.



4. Grande volume e morosidade de contas em análise;

O processo de análise do Planserv acontece durante o mês em curso sem qualquer alteração, entretanto, tendo em vista que o novo sistema possibilita verificar, em tempo real, o status dos lotes e guias, alguns prestadores ainda não se familiarizaram com a nova ferramenta.

Desta forma, as guias que se encontram “em análise” assim permanecerão para verificação do Planserv. As informações referentes à conclusão do processo estarão disponíveis no demonstrativo de pagamento tão logo seja realizado o empenho da referência.

5. Ausência de clareza no processo de auditoria, supostamente validado unilateralmente;

O processo de auditoria Planserv passou a ser eletrônico e atualmente conta com o envio por e-mail do resultado dos consensos como forma de garantir o registro das informações.

6. Ausência de informações quanto ao processo de autorização, OPME e medicamento (autorizados sem valor);

O sistema já foi ajustado para visualização dos valores dos itens autorizados.

7. Impossibilidade de marcação de atendimentos dentro dos programas de prevenção;

Todos os prestadores habilitados nos Programas de Prevenção Planserv estão aptos a solicitar autorizações para os atendimentos, o que vem ocorrendo normalmente.

8. Lentidão nos processos de autorização;

No início do processo de implantação, quando houve grande volume de autorizações migradas do Top Saúde para o novo sistema, recepcionamos registros neste sentido por parte da nossa rede prestadora, entretanto atualmente o procedimento encontra-se normalizado.



9. Lentidão na auditoria presencial;

O citado processo também se encontra normalizado, de forma que solicitamos que caso haja algum problema pontual seja reportado.

10. Dificuldade de visualização e entendimento quanto aos totalizadores do módulo de análise de contas. Especialmente as contas em análise que estão também sinalizadas como glosadas;

As correções já foram realizadas, conforme especificado no item 4 descrito acima.

11. Problemas de biometria.

As inconformidades identificadas no processo de coleta de biometria com o novo sistema foram sanadas, tais quais - incompatibilidade com o Windows XP e outros programas de leitura biométrica, forma inadequada de coleta e inadequação dos aparelhos utilizados.

Desta forma, tendo em vista a superação dos problemas atinentes à captura de biometria, quaisquer novas ocorrências de mesma natureza devem ser trazidas ao conhecimento do Planserv para encaminhamento de equipe técnica responsável ao estabelecimento para avaliação.

Sendo o que cumpria para o momento, reafirmamos o compromisso de aperfeiçoamento gerencial com vistas a melhorias na assistência aos nossos beneficiários.

Atenciosamente,

Coordenação de Relacionamento com Prestadores Planserv