



OPME, NORMAS REGULATÓRIAS E GOVERNANÇA CLÍNICA

RESOLUÇÕES NORMATIVAS

Com o surgimento do Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde, as instituições de saúde precisam garantir aos beneficiários uma excelência na prestação de serviços, diante de um cenário cada vez mais regulamentado.

Principais Benefícios

Workflow

Gestão de prazos na resolução de demandas com escalabilidade das pendências.

Regras de Negócio

Pré-aprovação, Liberação/ Autorização, Trekking/ Número do Processo/ Registros.

Integração com CRM

Acesso completo ao histórico de relacionamento com Beneficiários, Rede Referenciada e Estipulantes.

Com a nossa experiência, iremos apoiar a sua instituição na implementação das regulamentações determinadas pela ANS e ANVISA, com soluções de gerenciamento e rastreabilidade, integradas ao atendimento operacional do CRM e da Ouvidoria.

Alertas Automáticos

Acompanhamento das resoluções dos casos, garantindo o cumprimento dos prazos estabelecidos pela ANS para respostas aos beneficiários.

Relatórios e Dashboards

Gera visões estatísticas e gerenciais, para análise global das demandas nos canais de contato, auxiliando na revisão e melhoria dos processos, garantindo transparência para o Estipulante.

Resoluções Normativas

<p>RN 259</p> <p>Garantia de Atendimento dos Beneficiários de Plano Privado de Assistência à Saúde</p>	<p>RN 319</p> <p>Informação aos Beneficiários acerca da negativa de autorização de procedimentos, no máximo em 48 horas</p>	<p>RN 323</p> <p>Disponibilização de um canal de Ouvidoria</p>	<p>SUSEP 279</p> <p>Torna obrigatória a criação de Ouvidorias</p>
---	--	---	--

<p>RN 277</p> <p>Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde Privados de Assistência à Saúde</p>	<p>Dimensão 1 PMQ</p> <p>Programa de Melhoria de Qualidade</p>	<p>Dimensão 2 QRD</p> <p>Dinâmica de Qualidade e Desempenho da Rede</p>	<p>Dimensão 3 GDS</p> <p>Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde</p>
	<p>Dimensão 4 SDB</p> <p>Satisfação dos Beneficiários</p>	<p>Dimensão 5 GSS</p> <p>Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde</p>	<p>Dimensão 6 EOP</p> <p>Estrutura e Operação</p>

RN 321 - Programa de Divulgação da Qualificação de Prestadores de Serviços na Saúde Suplementar

Serviços de Diagnósticos	Serviços Hospitalares	Profissionais de Saúde
<p>A_{PALC} Padrão nacional de qualidade</p> <p>A_{DICQ} Padrão nacional de qualidade</p> <p>N Comunicação de eventos adversos</p> <p>Q Qualidade monitorada</p>	<p>N Comunicação de eventos adversos</p> <p>Q Qualidade monitorada</p> <p>A_{ONA} Padrão nacional de qualidade</p> <p>A_{CBA} Padrão internacional de qualidade</p> <p>A_{IQG} Padrão internacional de qualidade</p>	<p>P Profissional com especialização</p> <p>R Profissional com residência</p> <p>E Título especialista</p> <p>N Comunicação de eventos adversos</p> <p>Q Qualidade monitorada</p>
<p>A_{PALC} A_{DICQ} N Q</p>	<p>N Q A_{ONA} A_{CBA} A_{IQG}</p>	<p>P R E N Q</p>

<p>RDC 016/2013</p> <p>Boas práticas de produtos médicos e diagnósticos</p>	<p>RDC 017/2013</p> <p>Autorização de Funcionamento (AFE)</p>	<p>RDC 036/2013</p> <p>Criação do NSP (Núcleo de Segurança do Paciente)</p>
--	--	--

ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS (OPME)

A Solução de OPME, integra todos os agentes (Operadoras de Planos de Saúde, Hospitais e Fornecedores de Materiais), reunindo em um único sistema todo o controle, registro e detalhes sobre os valores das ofertas de diferentes fornecedores e produtos, gerando uma redução imediata no custo de aquisição.

Permite que a instituição tenha a gestão de todo o processo de aquisição dos itens de OPME, tendo o controle desde o pedido gerado pelo médico, das cotações, além de cumprir com a necessidade de rastreabilidade.

MODELO DE OPME

Principais Benefícios

- Redução de custo;
- Produtividade;
- Rastreabilidade;
- Previsibilidade;
- Qualificação dos fornecedores;
- Adequação à legislação (RDC 016 /2013, RDC 017 /2013, RDC 036/2013).



GOVERNANÇA CLÍNICA

Auxiliar na qualidade e continuidade do atendimento do paciente é um dos nossos objetivos. O ACE - Assistente Clínico Eletrônico, é uma solução estratégica e inovadora que melhora

o ciclo do atendimento prestado na área da saúde, possibilitando a rastreabilidade dos procedimentos e protocolos utilizados no atendimento dos Segurados/Beneficiários.

Rápida Visualização em Tela Única

- Histórico Médico;
- Procedimentos Efetuados;
- Histórico de Exames, análise clínica e diagnóstico de imagem.

Principais Benefícios

- Aumentar a capacidade de atendimento aos pacientes;
- Integrar sumário clínico entre os prestadores;
- Melhorar a qualidade dos registros dos pacientes;
- Atender as normas de Rastreabilidade e Acreditação.

Ouvidoria

A gestão das manifestações críticas aliada ao compromisso de satisfazer o beneficiário proporciona um ganho positivo para a Operadora de Plano de Saúde e/ou Odontológico. Por isso, a Ouvidoria tem um papel estratégico para transmitir valores como transparência e credibilidade. A área deve ser compreendida como um canal de interlocução, atuando como uma instância superior, que ajuda a restabelecer o equilíbrio da relação entre a operadora e os segurados, contribuindo para a retenção e fidelização de clientes. A solução está integrada ao atendimento operacional do CRM e com todos os demais canais de interação.

Sobre a Plusoft

A Plusoft – Especialista em Relacionamento – é uma empresa brasileira que atua há mais de 25 anos no desenvolvimento de soluções tecnológicas e na consultoria para implementação e otimização de projetos de relacionamento com clientes.

Líder em CRM no mercado nacional, a Plusoft traz em seu currículo centenas de cases de sucesso de implantação e customização de soluções, em cerca de 30 diferentes verticais de mercado.

Mais de
25 anos de expertise em
Gestão de Relacionamento

260 clientes

Mais de
65 mil usuários

80 Cases Premiados

360 milhões de
atendimentos/ ano



@plusfot

plusoft@plusoft.com.br

www.plusoft.com.br

Tel. (55 11) 5091-2777

Rua Nebraska, 443 – 5º andar
Brooklin Novo

São Paulo/SP – CEP 04560-011



Plusoft

ESPECIALISTA EM CRM