

NOME DO CASE: IMPLANTAÇÃO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O PRESTADOR DE SERVIÇOS DE SAÚDE E SEU IMPACTO PARA A RELAÇÃO COM AS OPERADORAS

Jamille Grudzien; Castro, M; Jarschel, P; Nader, GAR; Limas, BSS

Qualirede - Santa Catarina - Brasil

OBJETIVO: O relacionamento com a rede prestadora de saúde (clínicas, hospitais, laboratórios e demais profissionais de saúde) é um dos pilares para o bom funcionamento de uma operadora de saúde. Dessa forma, o objetivo deste trabalho é definir estratégias para melhorar continuamente o relacionamento com a rede prestadora, e por consequência, garantir um atendimento de qualidade e uma melhor experiência para o beneficiário final, usuário do plano de saúde.

MÉTODOS: Realizado a aplicação de uma Política de Relacionamento estruturada, onde através desta são definidos os canais de comunicação entre operadora e prestador de saúde (sendo eles de fácil acesso), cronogramas de treinamentos mensais para atualização das informações ao prestador, reuniões (presenciais ou online) mensais, controle sobre os processos e fluxos da operação e a carteirização dos prestadores para consultores especializados, preparados para o atendimento personalizado e atuação na resolução de conflitos e situações que interfiram no atendimento. No ano de 2022, com o método aplicado em uma operadora de saúde, tratamos 9.760 protocolos registrados por prestadores, foram realizadas 1.724 reuniões/treinamentos e 4.238 ligações de relacionamento, com uma média mês de 94% dos atendimentos dentro dos prazos estipulados.

RESULTADOS: Em pesquisa recente, realizada no mês de abril de 2023, com **325** prestadores de serviço de saúde credenciados a uma operadora do Sul do Brasil, **75%** deles consideraram como uma das principais dores deste público o distanciamento no relacionamento com as operadoras para quem prestam serviços e a facilidade de acesso à operadora. Com a aplicação da política de relacionamento aqui descrita, e toda disponibilidade de canais de comunicação, ainda através da pesquisa, também foi possível medir o quanto o trabalho desenvolvido é benéfico para ações internas dos prestadores, sendo comprovado através da avaliação positiva de **85%** dos prestadores entrevistados.

CONCLUSÃO: Combinando assuntos técnicos e abordagem personalizada e humana, é possível oferecer um atendimento que se destaca pela excelência profissional e respeito às necessidades do prestador. Graças a essa integração de abordagens, o acompanhamento terá a eficiência necessária para lidar com os desafios do setor enquanto mantém a humanização presente em todo o processo. Enquanto muitas empresas buscam soluções cada vez mais tecnológicas e engessadas, nós buscamos o atendimento de excelência focado no relacionamento.

02. CASE Unidas 2023 - IMPLANTAÇÃO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O PRESTADOR DE SERVIÇOS DE SAÚDE E SEU IMPACTO PARA A RELAÇÃO COM AS OPERADORAS.pdf

Documento número #9cbd8616-5caa-4143-81c7-f98f1a564d45

Hash do documento original (SHA256): 593c3fa8c57ae5b83bdc113a8369bdc21fe4e3e6d6da10f800dffffd821a594e1

Assinaturas

✓ **Jamille grudzien cavalheiro**

CPF: 056.209.739-21

Assinou em 27 jul 2023 às 17:22:44

✓ **Mayara Cristina de Castro**

CPF: 076.325.489-47

Assinou em 27 jul 2023 às 17:25:08

✓ **Paula Jarschel de Souza**

CPF: 079.570.529-83

Assinou em 27 jul 2023 às 17:16:43

✓ **Gizelli Aires Ribeiro Nader**

CPF: 875.523.709-63

Assinou em 27 jul 2023 às 16:40:04

✓ **Bruno Santos da Silva Limas**

CPF: 006.693.669-19

Assinou em 28 jul 2023 às 10:01:44

Log

- 27 jul 2023, 16:01:12 Operador com email alaine.oliveira@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 criou este documento número 9cbd8616-5caa-4143-81c7-f98f1a564d45. Data limite para assinatura do documento: 26 de agosto de 2023 (15:57). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 27 jul 2023, 16:01:13 Operador com email alaine.oliveira@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: jamille.cavalheiro@qualirede.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP.

-
- 27 jul 2023, 16:01:13 Operador com email alaine.oliveira@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: mayara.castro@qualirede.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Mayara Cristina de Castro e CPF 076.325.489-47.
- 27 jul 2023, 16:01:13 Operador com email alaine.oliveira@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: paula.souza@qualirede.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Paula Jarschel de Souza e CPF 079.570.529-83.
- 27 jul 2023, 16:01:13 Operador com email alaine.oliveira@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: gizelli.nader@qualirede.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Gizelli Aires Ribeiro Nader.
- 27 jul 2023, 16:01:13 Operador com email alaine.oliveira@qualirede.com.br na Conta 06b868f2-026c-427a-a100-71a1694ad4f4 adicionou à Lista de Assinatura: bruno.limas@qualirede.com.br para assinar, via E-mail, com os pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Bruno Santos da Silva Limas e CPF 006.693.669-19.
- 27 jul 2023, 16:40:04 Gizelli Aires Ribeiro Nader assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail gizelli.nader@qualirede.com.br. CPF informado: 875.523.709-63. IP: 45.160.88.171. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 27 jul 2023, 17:16:44 Paula Jarschel de Souza assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail paula.souza@qualirede.com.br. CPF informado: 079.570.529-83. IP: 179.176.177.66. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -26.32515011678408 e longitude -48.83100244395475. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 27 jul 2023, 17:22:44 Jamille grudzien cavalheiro assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail jamille.cavalheiro@qualirede.com.br. CPF informado: 056.209.739-21. IP: 200.19.220.131. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -27.5899398 e longitude -48.5513044. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 27 jul 2023, 17:25:08 Mayara Cristina de Castro assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail mayara.castro@qualirede.com.br. CPF informado: 076.325.489-47. IP: 177.51.92.146. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 jul 2023, 10:01:44 Bruno Santos da Silva Limas assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail bruno.limas@qualirede.com.br. CPF informado: 006.693.669-19. IP: 104.28.92.88. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude 14.560049308007624 e longitude -90.73056811867792. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.554.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 28 jul 2023, 10:01:44 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 9cbd8616-5caa-4143-81c7-f98f1a564d45.
-

**Documento assinado com validade jurídica.**

Para conferir a validade, acesse <https://validador.clicksign.com> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 9cbd8616-5caa-4143-81c7-f98f1a564d45, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.