

# MÓDULO DE REVERSÃO PARTICULAR

ENTREGÁVEL FINAL



# nemer.

Inteligência financeira e tecnológica em glosas

Apoiadores:



The Business School  
for the World®



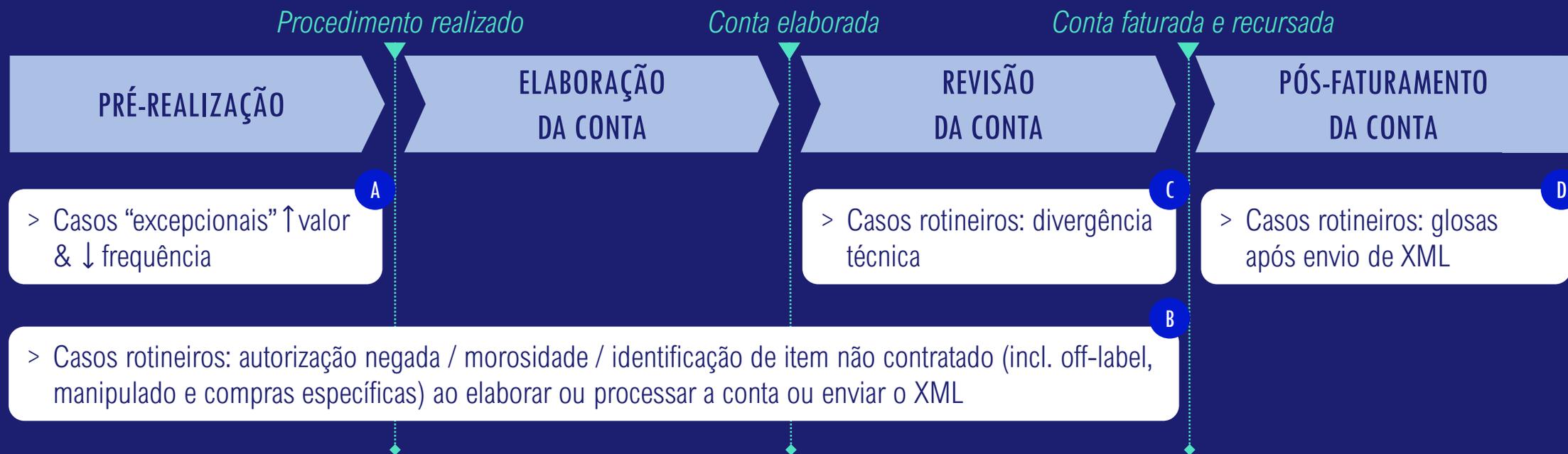
# **IMPORTANTE:** ASPECTOS RELEVANTES APLICÁVEIS À INTEGRALIDADE DO CONTEÚDO DESTA APRESENTAÇÃO

- > Os fluxogramas aqui colocados são fruto de interações com equipes do Ciclo da Receita (em particular, Márcia Cristine) e do Comercial (em particular, Kátia Borges) e validadas pelos respectivos diretores (Eduardo Mathias e Alexandre Polycarpo)
- > Este conteúdo diz respeito ao processo de Comercial e Ciclo da Receita, em saúde suplementar. Portanto, ele não deve impactar decisões médicas e/ou assistenciais. Diante disso, urgências médicas devem ser escaladas a todos os envolvidos, incluindo o corpo médico e DirEx. Em nenhuma hipótese o paciente deverá ser prejudicado pelos processos aqui sugeridos
- > Todas as definições presentes nessa apresentação estão sujeitas a normas jurídicas, incl. ANS, contratos celebrados pelo InCor/FZ e departamento jurídico do InCor/FZ. Se alguma das disposições desta apresentação for contra qualquer uma de tais normas, o procedimento descrito na disposição em questão não deve ser adotado e o assunto deve ser escalado à área competente para definição
- > Em todos os casos, os contratos celebrados e obrigações assumidas pelo InCor e FZ devem ser respeitados, de forma prioritária ao conteúdo dessa apresentação
- > Os pacientes das seguintes operadoras / convênios não devem receber cobranças particulares sem a aprovação do Comercial, em qualquer valor: Cassi, GEAP, Fusex, Aeronáutica e Marinha
- > Caso as equipes envolvidas / lideranças considerem que as sugestões de fluxogramas aqui apresentadas possam ser aprimoradas, não há impedimentos para que elas busquem este aprimoramento após a data de entrega desta apresentação

# OBJETIVO DE HOJE

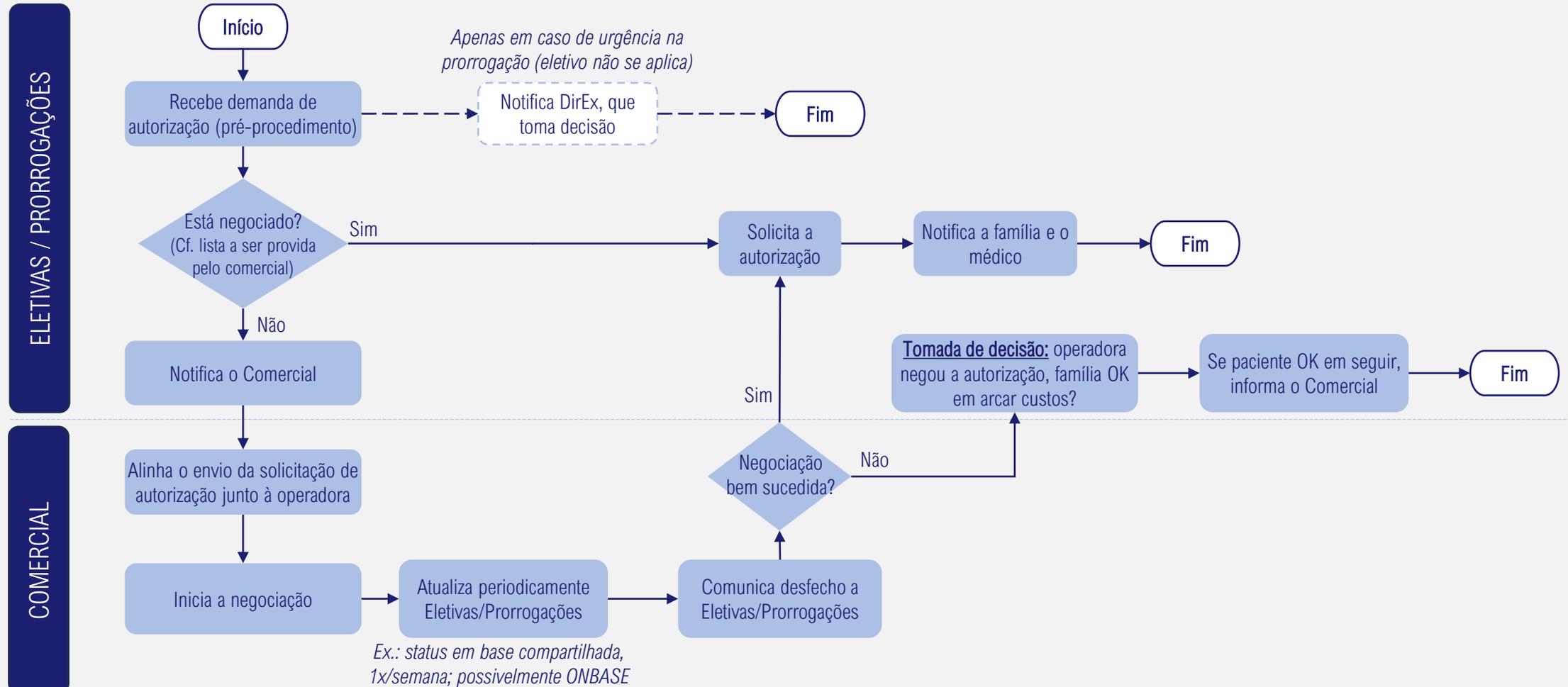
- 1 **Fluxogramas:** sugestões Nemer
- 2 **Papéis e responsabilidades:** desdobramentos dos fluxogramas, a partir das dores relatadas pelas equipes InCor
- 3 **Próximos passos:** tarefas a serem realizadas pelas equipes do InCor

# REVERSÃO PARTICULAR: SITUAÇÕES PODEM OCORRER AO LONGO DE TODA A JORNADA DA CONTA



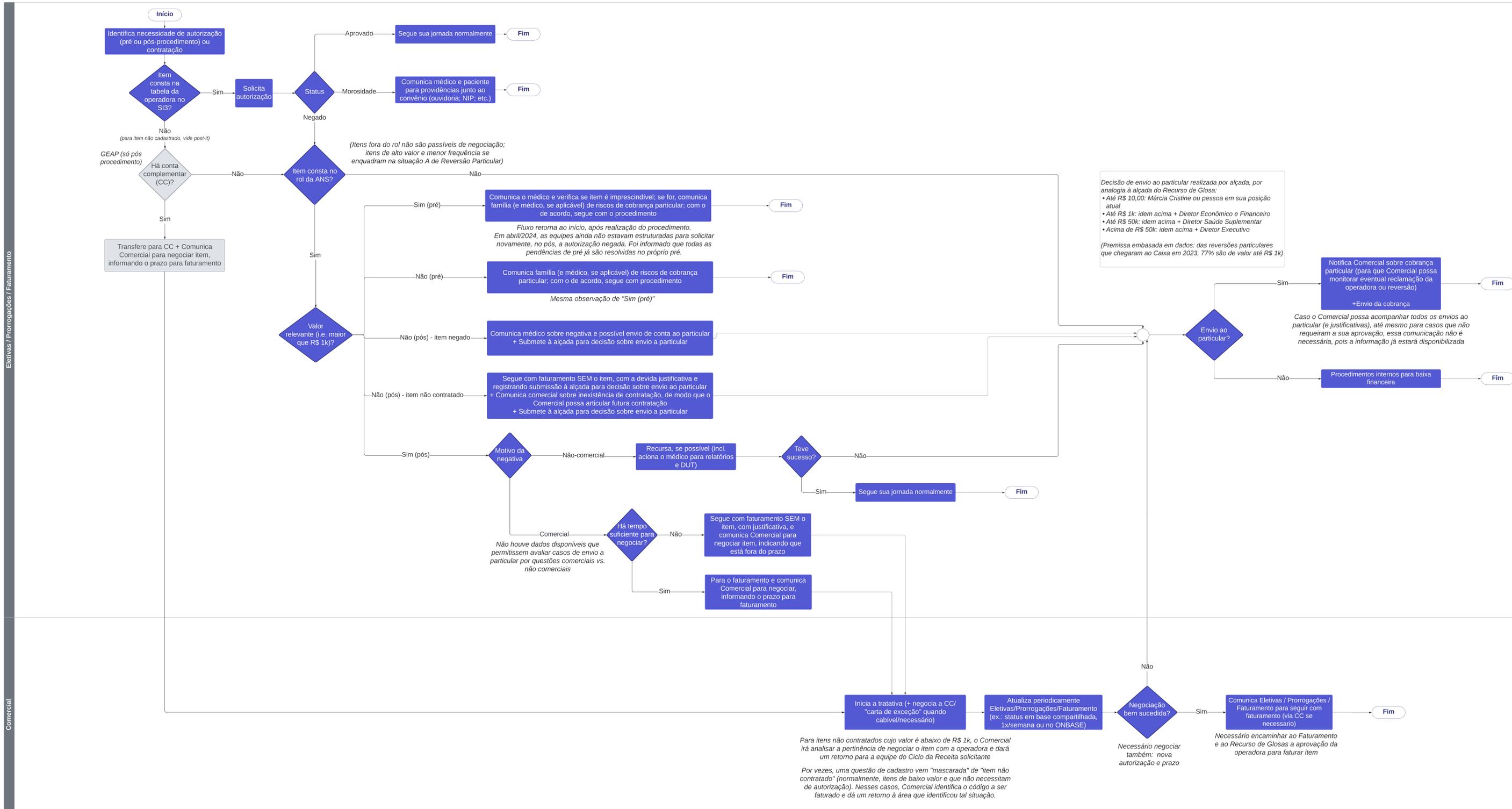
**FLUXOGRAMAS A SEGUIR DESCREVEM A SUGESTÃO DA NEMER PARA A TRATATIVA DE CADA UMA DESSAS 4 SITUAÇÕES**

# A: CASOS “EXCEPCIONAIS” DE ALTO VALOR & BAIXA FREQUÊNCIA



# **B: CASOS ROTINEIROS - AUTORIZAÇÃO NEGADA / MOROSIDADE / ITEM NÃO CONTRATADO**

PRÓXIMO SLIDE



**IMPORTANTE**

Este e todos os fluxos não devem impactar decisões médicas e/ou assistenciais.

Urgências médicas devem ser escaladas a todos os envolvidos, incluindo o corpo médico e DirEx.

Em nenhuma hipótese o paciente deverá ser prejudicado pelos processos aqui sugeridos.

Em todos os casos, os contratos e obrigações assumidas pelo InCor e FZ devem ser respeitadas, de forma prioritária a este fluxograma

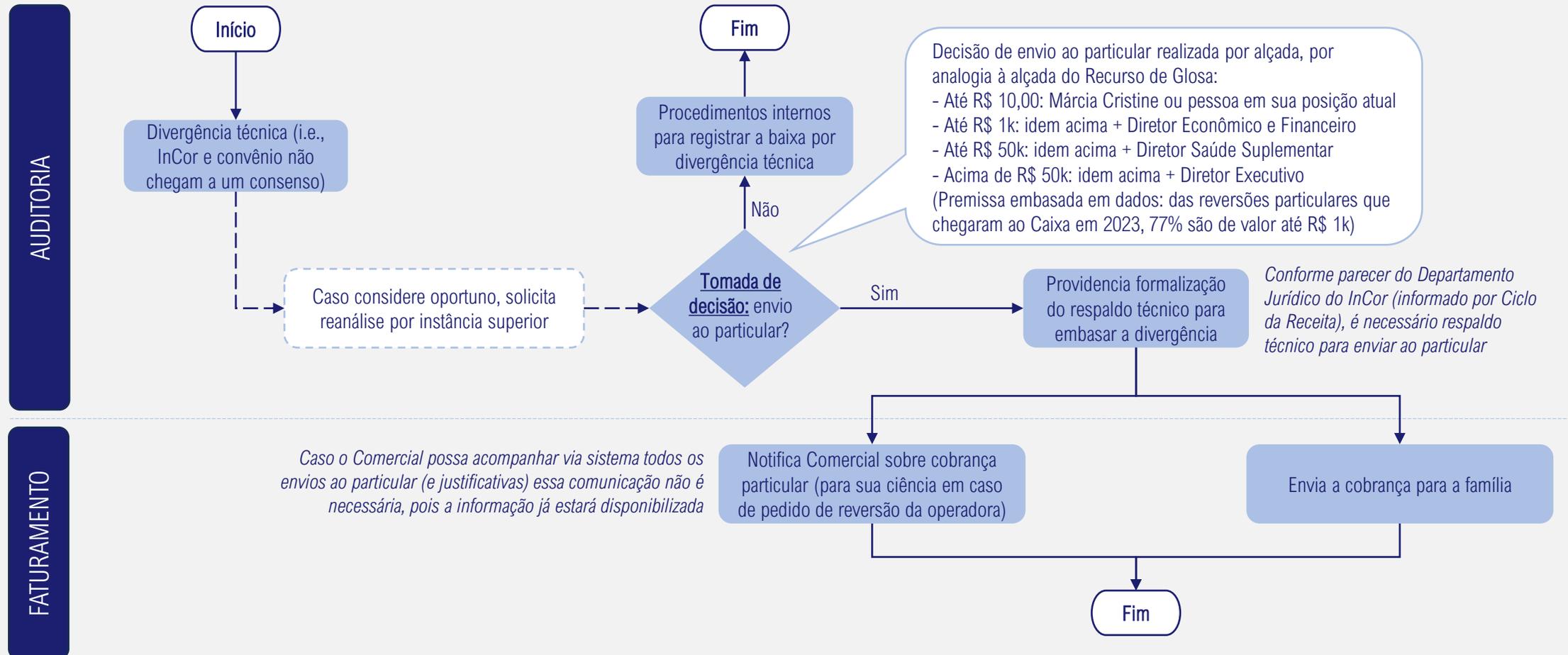
Os pacientes das seguintes operadoras / convênios não devem receber cobranças particulares sem a provação do Comercial, em qualquer valor: Cassi, GEAP, Fusex, Aeronáutica e Marinha

Item não cadastrado NÃO se enquadra nesse fluxo; item não cadastrado NÃO deve ser objeto de reversão particular

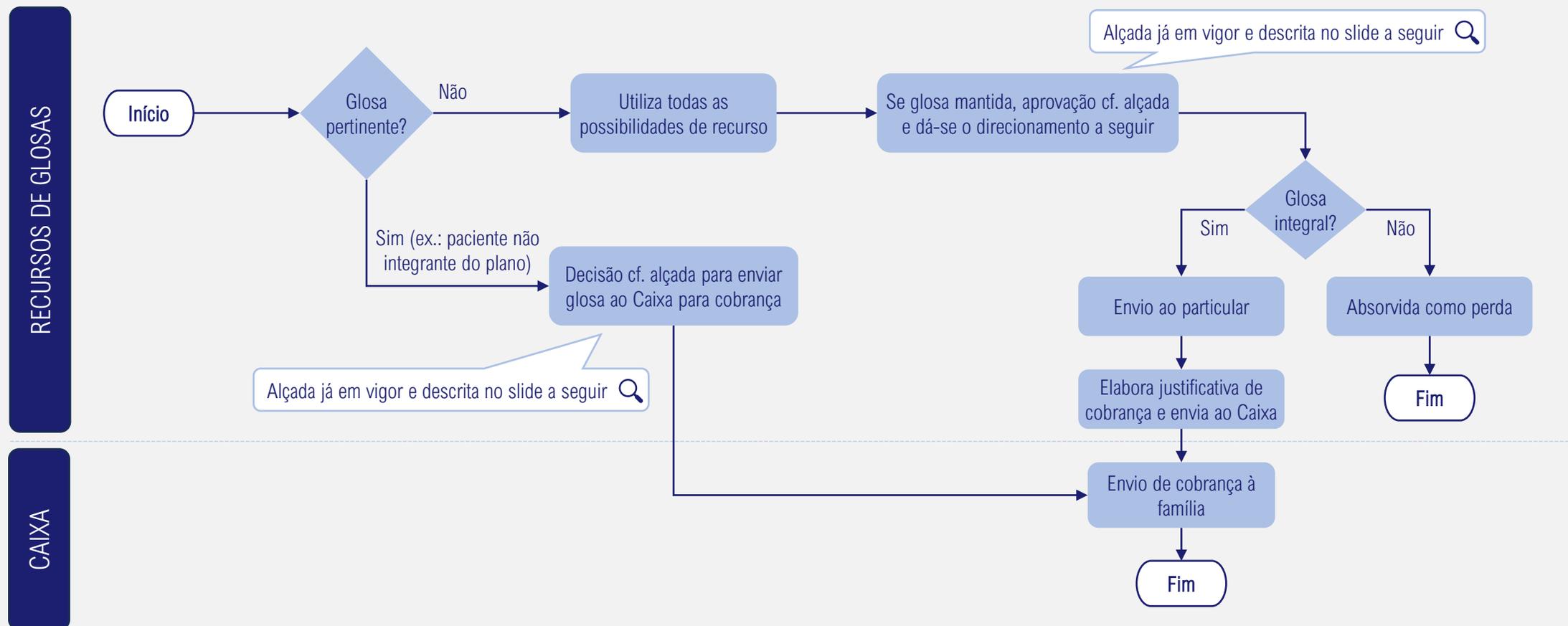
Segundo informações recebidas do Ciclo da Receita e do Comercial, os seguintes itens já têm como rotina serem encaminhados ao particular: "instrumentador" (para convênio Porto Seguro); "holter" (convênio SulAmérica em paciente internado); "serviço de odontologia". Nesse sentido, Ciclo da Receita e Comercial podem acordar novos itens a serem incluídos nessa lista.

Fonte: entrevistas com colaboradores InCor; análise Nemer  
 Documento confidencial elaborado pela Nemer, com base em entrevistas, e destinado exclusivamente ao InCor e Fundação Zerbini; as informações contidas neste documento refletem nosso ponto de vista até esta data, estando sujeitas a alterações.

# C: CASOS DE DIVERGÊNCIA TÉCNICA



# D: CASOS DE GLOSAS QUE FORAM RECURSADAS OU CONSIDERADAS PERTINENTES



Nota: este fluxograma reflete a situação atual, conforme relatada à Nemer pelos colaboradores InCor; análises apresentadas em reuniões de acompanhamento com as lideranças InCor e FZ revelam que a reversão ao particular apresenta resultados satisfatórios e a alteração desse fluxograma não foi, portanto, priorizado  
 Fonte: entrevistas com colaboradores InCor; análise Nemer

# D: GRADE DE ALÇADA ATUALMENTE EM VIGOR CONTEMPLA APROVADORES DO FINANCEIRO E DO COMERCIAL

FZ - FUNDAÇÃO ZERBINI (Produção (Apalaches))

Associação de Função x Usuário para Aprovação de Glosa Devida  Exibir itens com término preenchido

Análise do Valor

Tipo: Por Paciente Início Em: 20/12/2016 Término Em:

Função e Valor

Função	Ordem de Aprovação	Valor Glosa Devida (R\$) por paciente		Valor Glosa Devida (R\$) por total do pedido		Início em	Término em
		De	Até	De	Até		
SUPERVISOR ANÁLISE DE GLOSA	1	0,00	1.000.000,00			20/12/2016	
DIRETOR ECONÔMICO E FINANCEIRO	2	10,01	1.000.000,00			10/02/2023	
DIRETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR	3	1.000,01	1.000.000,00			10/02/2023	
DIRETOR EXECUTIVO	4	50.000,00	1.000.000,00			21/10/2022	

Usuário Responsável pela Função e Substituto

Nome	Usuário Substituto	Início em	Término em
RODRIGO DOS REIS CAPUANO		23/07/2020	

Receber e-mail de alerta sobre pedido pendente  Enviar e-mail de alerta ao usuário substituto

Segundo entrevistas, todas as glosas aceitas/finais passam pela alçada ao lado. Em 6/nov/2023, as pessoas que assinam pela respectiva alçada são:

Até R\$ 10,00: Rodrigo Capuano

Entre R\$ 10,01 e 1.000,00: idem acima + Eduardo Mathias

Entre R\$ 1.000,01 e R\$ 50.000,00: idem acima + Alexandre Polycarpo

Acima de R\$ 50.000,00: idem acima + Dr. Fábio Kawamura

Após a última aprovação, Fundação Zerbini (FZ) ainda aprova a glosa no Oracle para efeitos contábeis (o envio ao particular, por sua vez, não é influenciado por essa aprovação da FZ)

## 6.9 REVERSÃO PARTICULAR

6.9.1 Caso seja identificado motivo em que a operadora não tem obrigatoriedade em efetuar o pagamento ao Hospital, encaminhamos o processo ao setor Comercial para negociação junto às operadoras, em caso de nova negativa e antes de ser emitida cobrança particular, existe uma análise criteriosa da Supervisão do Recurso de Glosa em conjunto com a Diretoria Econômico Financeira;

6.9.2 Caso haja aval para a cobrança, aceitamos a glosa em sistema SI3 e emitimos carta para o setor de faturamento emitir a conta.

Conforme entrevistas, última POP aprovada não reflete o processo hoje em vigor e descrito no slide anterior

# OBJETIVO DE HOJE

- 1 **Fluxogramas:** sugestões Nemer
- 2 **Papéis e responsabilidades:** desdobramentos dos fluxogramas, a partir das dores relatadas pelas equipes InCor
- 3 **Próximos passos:** tarefas a serem realizadas pelas equipes do InCor

# ANÁLISE DO DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS FEITO A PARTIR DAS DORES RELATADAS PELAS EQUIPES INCOR



No início do projeto, Nemer recebeu das equipes InCor um documento com suas principais dores

Dores passam por uma série de temas, incluindo o de reversão particular

Nessa seção serão endereçadas as dores focadas em reversão particular



# DOR RELATADA

1.2 Negociação de procedimentos Extra Rol | DUT (TAVI, Berlin, Mitra e Heart). A solicitação deverá conter o pedido médico, relatórios e exames. Em casos de internação eletiva o departamento comercial dará retorno. Nos casos de pacientes internados a decisão de realização do procedimento será entre equipe médica e comercial, cabendo a prorrogação acompanhar o processo e manter a família informada;

**Financeiro:** Como é feito hoje? **Necessário estabelecer políticas com a Direx e ter uma rotina para informar a família que deverá se responsabilizar pela falta de retorno da operadora. Importante fazermos benchmark para melhorar processo.**

**SS: Retificado. A Direx será acionada quando necessário, seguimos regra de mercado, portanto não há necessidade de *Benchmark*;**

# DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Dinâmica de negociação de itens de alto valor e baixa frequência está detalhada no Fluxograma A. Diante de um procedimento desse tipo e não negociado, Eletivas / Prorrogação notifica o Comercial (notificação deverá incluir todos os dados necessários a Comercial), que negociará com a operadora e alinhará os termos da solicitação de autorização que deverá ser enviada por Eletivas / Prorrogação.

Cabe a Eletivas / Prorrogação manter a família informada.

# DOR RELATADA

- 1.3 Negociação de itens não contratados serão tratados de forma pontual em até 20 dias de antecedência ao envio do XML, caso ultrapasse e ocorra a perda de prazo não será de responsabilidade comercial;

**Financeiro:** Com relação a este prazo, sempre que as equipes tiverem as autorizações com antecedência podemos informar, caso contrário, necessário termos definições se poderá ser desdobrado em complementar a ser negociada. Temos casos que as guias chegam 1 dia antes do fechamento. Para os casos onde a conta perder prazo aguardando tratativas comerciais a questão da responsabilidade deverá ser definida pela Direx, mas o ideal não é procurar responsáveis e sim revisitar e melhorar os processos. Com relação a perda de prazo o comercial deverá negociar.

Casos informados com antecedência necessário definirmos prazos para que o Comercial retorne. Lembrando que o mais importante é seguirmos os cronogramas e faturarmos todas as contas com guia recebida evitando cenários caóticos de faturamento represado.

**SS:** Para assuntos de ordem operacional não é necessário acionar a Direx. Para os cenários caóticos é necessário identificar a origem.

Temos duas situações que ocorrem:

- a) Ao analisar as telas disponíveis no sistema, é possível de modo antecipado identificar itens não contratados.
- b) Itens apontados manualmente pela auditoria também são possíveis consultar as tabelas de forma antecipada.

Mediante ao exposto é necessário que os departamentos tenham um fluxo estabelecido com prazos para que não hajam perdas financeiras;

# DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Dinâmica de negociação de itens comuns ao cotidiano das equipes está detalhada no Fluxograma B. Assim que Eletivas / Prorrogações / Comercial / Faturamento identificar itens que não constam na tabela da operadora no SI3 e não houver conta complementar, a conduta dependerá do caso:

1. Item fora do rol ANS: alçada de aprovação para envio ao particular
2. Item dentro do rol ANS: condutas específicas, a depender do caso, conforme fluxograma
  - Casos >R\$1k: Comercial envolvido apenas se o motivo da negativa for comercial

# DOR RELATADA

- 1.4 Negociação de medicamentos manipulados ou Off Label, serão tratados de forma pontual em até 20 dias de antecedência ao envio do XML, caso ultrapasse e ocorra a perda de prazo não será de responsabilidade comercial;

**Financeiro:** Para os casos onde é de conhecimento que não temos tabela de medicamento manipulado contratado, necessário ter parametrização em sistema, evitando acúmulos de contas ou acionamentos desnecessários. Para os casos excepcionais ou Off Label, a informação será repassada quando da ciência, visto que os processos são dinâmicos e há impactos externos, falta de prescrição em tempo ou documentação (ponto que provavelmente já estava sendo tratado pela Concorrente). Se houver problemas nos processos e registros devemos ter definições institucionais para não termos contas que poderiam ser faturadas com guias represadas, lembrando sempre que o foco é melhorarmos o faturamento da instituição.

**SS:** A dispensação de medicamentos são de responsabilidade da farmácia, portanto para acionarmos o serviço e alinhar um fluxo é necessário indicadores dos últimos 12 meses de contas acumuladas e representatividade financeira por motivo de medicamentos manipulados, para sensibilizarmos a área e definir um fluxo.

# DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Dinâmica de negociação de itens comuns ao cotidiano das equipes está detalhada no Fluxograma B. Assim que Eletivas / Prorrogações / Comercial / Faturamento identificar itens que não constam na tabela da operadora no SI3 e não houver conta complementar, a conduta dependerá do caso:

1. Item fora do rol ANS: alçada de aprovação para envio ao particular
2. Item dentro do rol ANS: condutas específicas, a depender do caso, conforme fluxograma
  - Casos >R\$1k: Comercial envolvido apenas se o motivo da negativa for comercial

# DOR RELATADA

1.5 Negociação de exames eletivos/ internados não contratados ou Extra Rol, serão tratados de forma pontual, pós faturamento e longa permanência em até 20 dias de antecedência ao envio do XML, caso ultrapasse e ocorra a perda de prazo não será de responsabilidade comercial;

**Financeiro:** Estes casos, sempre que são gerados são encaminhados ao Comercial, porém precisamos de prazos definidos para retorno, visto termos um acúmulo de contas extra-convênio aguardando deliberação.

**SS:** A observação acima não cabe para eletiva. Temos duas situações para internados:

a) itens a serem negociados em que a operadora aceita o envio de conta complementar, o prazo para retorno da negociação será de 40 dias após o acionamento do faturamento, e cabe ao comercial dar o retorno.

b) itens não contratados em que a operadora não aceita conta complementar, a definição do destino da cobrança será de responsabilidade do financeiro;

# DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Dinâmica de negociação de itens comuns ao cotidiano das equipes está detalhada no Fluxograma B. Assim que Eletivas / Prorrogações / Comercial / Faturamento identificar itens que não constam na tabela da operadora no SI3 e não houver conta complementar, a conduta dependerá do caso:

1. Item fora do rol ANS: alçada de aprovação para envio ao particular
2. Item dentro do rol ANS: condutas específicas, a depender do caso, conforme fluxograma
  - Casos >R\$1k: Comercial envolvido apenas se o motivo da negativa for comercial

# DOR RELATADA

- Cobranças desdobradas em particular também serão encaminhadas para avaliação do comercial, ou será definido política para estas tratativas? R: Favor citar casos, exemplos.

## DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Dinâmica de negociação de itens comuns ao cotidiano das equipes está detalhada no Fluxograma B. Assim que Eletivas / Prorrogações / Comercial / Faturamento identificar itens que não constam na tabela da operadora no SI3 e não houver conta complementar, a conduta dependerá do caso:

1. Item fora do rol ANS: alçada de aprovação para envio ao particular
2. Item dentro do rol ANS: condutas específicas, a depender do caso, conforme fluxograma
  - Casos >R\$1k: Comercial envolvido apenas se o motivo da negativa for comercial

# DOR RELATADA

- Itens com negativa da operadora necessário definir se iremos manter fluxo existente, encaminhar cobrança ao caixa com cópia da negativa? **R: O processo deverá ser definido pela diretoria financeira.**

## DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Dinâmica de negociação de itens comuns ao cotidiano das equipes está detalhada no Fluxograma B. Assim que Eletivas / Prorrogações / Comercial / Faturamento identificar itens que não constam na tabela da operadora no SI3 e não houver conta complementar, a conduta dependerá do caso:

1. Item fora do rol ANS: alçada de aprovação para envio ao particular
2. Item dentro do rol ANS: condutas específicas, a depender do caso, conforme fluxograma
  - Casos >R\$1k: Comercial envolvido apenas se o motivo da negativa for comercial

# DOR RELATADA

- Itens que não foram negados, mas constam como zerados deverão continuar passando para análise e parecer comercial? **R: O processo deverá ser definido pela diretoria financeira. Considerando que zerado é o mesmo que negado.**

# DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Em caso de itens zerados, cabe ao time de Eletivas / Prorrogação entrar em contato com a operadora e/ou suporte do portal para esclarecer o significado da devolutiva.

Caso a operadora confirme que o item zerado deve ser interpretado como negado, e o item seja comum ao cotidiano das equipes, a dinâmica de tratativa a ser seguida está detalhada no Fluxograma B.

# DOR RELATADA

- Casos identificamos como não tem DUT no ato da auditoria, será criado política para esta tratativa ou podemos passar para o comercial tentar negociação? A fim de esgotarmos todas as possibilidades antes de cobramos do paciente; **Procedimento que não atende a DUT é uma discussão técnica, cabendo a auditoria a discussão do processo.**

# DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Dinâmica para divergência técnica está detalhada no Fluxograma C. Diante de um impasse com a auditoria externa, o time de auditoria interna buscará uma solução internamente e/ou com o auditor externo. Se o impasse se mantiver, a auditoria interna submeterá o caso à alçada de decisão, que definirá seu destino (envio ao particular vs. baixa interna).

Fluxograma acordado entre as áreas apenas prevê a participação do Comercial no contexto da alçada de decisão.

# DOR RELATADA

2.2 Tratativas para itens contrastados e que foram zerados ou negados pelo convênio durante o processo de autorização e auditoria;

**Financeiro:** Toda tratativa de negativa seja no processo de solicitação de autorização ou na auditoria, deveria continuar sendo negociada junto às operadoras pelo comercial e para os casos onde for mantido, após parecer comercial, deveria ser definido fluxo com a Direx para seguirmos com cobrança aos pacientes considerando valores e impactos junto às operadoras. Não deveríamos deixar de nos resguardar entrando em contato com as operadoras. Assim como realizado atualmente.

**SS:** Novamente, ações de ordem operacional não é necessário acionar o Diretor Executivo. Devemos apresentar soluções.

Nota: interpretação de que a “itens contrastados” apresenta um erro de digitação e deve ser lida como “itens contratados”

# DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Dinâmica para negativa de itens comuns ao cotidiano das equipes está detalhada no Fluxograma B. Assim que Eletivas / Prorrogações / Comercial / Faturamento identificar uma negativa, a conduta dependerá do caso:

1. Item fora do rol ANS: alçada de aprovação para envio ao particular
2. Item dentro do rol ANS: condutas específicas, a depender do caso, conforme fluxograma
  - > Casos >R\$1k: Comercial envolvido apenas se o motivo da negativa for comercial

Dinâmica para casos de negativa pela auditoria técnica (i.e., divergência técnica) está detalhada no Fluxograma C. Condução fica majoritariamente a cargo da auditoria interna e, se a divergência técnica não for resolvida, caso será enviado para alçada de decisão sobre envio ao particular



# DOR RELATADA

2.3 Negativas de materiais por quantidade, indicação ou divergência técnica;

**Financeiro:** Divergência técnica deverá ser embasado pela auditoria, mas para as tratativas com as operadoras o comercial deveria intermediar, como é atualmente.

**SS:** Divergência técnica não é da alçada comercial.

## DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Dinâmica para divergência técnica está detalhada no Fluxograma C. Diante de um impasse com a auditoria externa, o time de auditoria interna buscará uma solução internamente e/ou com o auditor externo. Se o impasse se mantiver, a auditoria interna submeterá o caso à alçada de decisão, que definirá seu destino (envio ao particular vs. baixa interna).

Fluxograma acordado entre as áreas apenas prevê a participação do Comercial no contexto da alçada de decisão.

# DOR RELATADA

2.7 As tratativas de pertinência de medicamentos por divergência técnica serão de responsabilidade do financeiro;

**Financeiro:** Se o paciente estiver utilizando medicamento não previsto em tabela acordada, o uso for justificado tecnicamente se faz necessário intervenção junto à operadora e para os casos onde for negado pagamento precisamos ter política definida.

**SS:** OK se for valor

# DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Dinâmica para divergência técnica está detalhada no Fluxograma C. Diante de um impasse com a auditoria externa, o time de auditoria interna buscará uma solução internamente e/ou com o auditor externo. Se o impasse se mantiver, a auditoria interna submeterá o caso à alçada de decisão, que definirá seu destino (envio ao particular vs. baixa interna).

Fluxograma acordado entre as áreas apenas prevê a participação do Comercial no contexto da alçada de decisão.

Sob uma perspectiva geral, faz parte do escopo de Comercial estar disponível para responder a dúvidas sobre valores negociados e contratos.

# DOR RELATADA

1.10 Todo e qualquer tipo de reversão deverá ocorrer com o parecer da diretoria Comercial e Financeira, sendo o [comercial apenas o intermediário](#).

**Financeiro:** Já é feito atualmente

## DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

As diferentes situações e tratativas que podem se desdobrar em reversões particulares estão detalhadas nos fluxogramas A, B, C e D.

No caso de reversão de uma conta que havia sido “revertida” ao particular (ou seja, uma conta que foi enviada ao particular, mas que, posteriormente, a operadora reivindicou o pagamento), a tratativa é liderada pelo Comercial. Nesse sentido, o Comercial deve também acordar com a operadora todos os aspectos para que a reversão ocorra de forma célere. Isso inclui, por exemplo: abertura de portal para faturamento da conta fora do prazo; data de pagamento após faturamento; códigos e preços de faturamento; etc.

# DOR RELATADA

- Em caso de negativa o paciente ou família precisa saber, quem será o responsável para informar?



# DESDOBRAMENTO DOS FLUXOGRAMAS

Interações com a família estão previstas nos Fluxogramas A e B. Em ambos os casos, a equipe de Eletivas / Prorrogação é a que tem a responsabilidade de interagir com o paciente ou sua família

# PONTO ADICIONAL: UNIFORMIZAÇÃO DE FORMULÁRIOS AO CAIXA VISA MAIOR PADRONIZAÇÃO E FLUIDEZ

## SUBSTITUIÇÃO DE FORMULÁRIO PARA PERMITIR MAIS INFORMAÇÕES AO CAIXA

- Dor relatada: Caixa sem contexto das contas de Ciclo da Receita (CR)
- Contexto é útil na cobrança do paciente
- Contas de Recurso da Glosa (RG) têm maior contexto
- Diferença: formulário enviado com a conta
- Solução acordada pelas equipes: CR usar mesmo formulário que RC ao enviar contas ao Caixa

ATUAL

FORMULÁRIO PARA DEVOLUÇÃO DE GLOSAS

DATA: 20/04/23

NOME DA ÁREA QUE ESTÁ DEVOLVENDO: UN. FATURAMENTO CONVÊNIO/PORTO

DOCUMENTO DEVOLVIDO: 0017492183

AMBIENTE: 02-23-89221

PACIENTE: MLLAN FERREIRA BATISTA

MOTIVO:

SEM COBERTURA	
ERRO CARTERINHA	
FALTA DE AUTORIZAÇÃO	
SENHA INVÁLIDA	
FALTA DE REGISTRO NO SIS	
ADMINIST. COM PROCED. ERRADO	
CRITICA NO XIM	
OUTROS	

MÉTODOS GRÁFICOS

ÁREA DE DESTINO

NOME DA ÁREA:

DATA: 20/04/23

AÇÃO: 02/175

DATA:

CONCLUSÃO DA OCORRÊNCIA E AUTORIZAÇÃO DA COBRANÇA

DATA:

NOS CASOS DE REVERSÃO CONTRA O PACIENTE/DEVEDOR SOLIDÁRIO

NOME DO FUNCIONÁRIO QUE INFORMOU O PACIENTE SOBRE A COBRANÇA COM PARTICULAR:

NOME DO RESPONSÁVEL DA ÁREA:

DATA:

Assinatura do responsável pela submissão da cobrança

NOVO

775 922 A

FOLHA DE INFORMAÇÃO

DE: UNIDADE DE SAÚDE SUPLEMENTAR / RECURSO DE GLOSA

PARA: CÉLIO - FATURAMENTO

CONVÊNIO: PORTO SEGURO

ASSUNTO: REFATURAR PARA O PARTICULAR.

DATA: 20/04/23

PACIENTE: CRISTIANE ROMERO ARANHA

ADMISSÃO: 02-23- 89221

RPS: 104475C

RS: 13,52

PEDIDO: 55277

PROCED.: COLESTEROL (LDL)

RESPOSTA: REFATURAR PARA O PACIENTE. HOUVE NEGATIVA DE PAGAMENTO E CONFORME ORIENTAÇÃO COMERCIAL SERÁ REVERTIDO AO PACIENTE.

Rodrigo Capuano  
Supervisor de Análise de Glosa  
Instituição de Análise InCor

Rodrigo Capuano  
Supervisor de Análise de Glosa

Analista de Glosas

Av. Dr. Enés de Carvalho Aguiar, 44 - Cerqueira César - São Paulo - SP- CEP: 05403-900  
www.incor.org.br

# OBJETIVO DE HOJE

- 1 **Fluxogramas:** sugestões Nemer
- 2 **Papéis e responsabilidades:** desdobramentos dos fluxogramas, a partir das dores relatadas pelas equipes InCor
- 3 **Próximos passos:** tarefas a serem realizadas pelas equipes do InCor

# PRÓXIMOS PASSOS: CABE ÀS EQUIPES INCOR INCORPORAR PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DOS FLUXOGRAMAS

Acordados os fluxogramas, lideranças InCor devem coordenar seus times e stakeholders para:



Incorporar processos, papéis e responsabilidades dispostas nos fluxogramas



Solicitar à TI inclusão das alçadas de aprovação sobre o envio de contas a particulares, de modo análogo ao que já existe a Glosas

> É importante certificar que o histórico de casos analisados pelas alçadas ficará facilmente disponível aos usuários do SI3 para consultas posteriores



Comercial, no Fluxograma A: elaborar lista de procedimentos que, apesar de alto valor e baixa frequência, já estão negociados entre o InCor e operadoras

## INFORMAÇÕES AOS RECEBEDORES

As informações contidas nesta comunicação podem ser confidenciais, legalmente privilegiadas, ou ter de outra forma protegida a sua divulgação, sendo exclusivamente para o uso do(s) seu(s) destinatário(s). Se você não for o destinatário previsto desta comunicação, queira por gentileza excluir e destruir todas as cópias em seu poder, notifique o remetente que você recebeu esta comunicação por engano e esteja ciente de que a leitura ou a divulgação (total ou parcial) bem como a adoção de qualquer ação baseada nesta comunicação estão expressamente proibidas.

As informações contidas neste documento refletem o nosso ponto de vista até esta data, estando sujeitas a alterações. O documento contém declarações que apresentam expectativas e projeções sobre eventos futuros. Estas expectativas envolvem vários riscos e incertezas, podendo, desta forma, haver resultados ou consequências diferentes daqueles aqui discutidos e antecipados, não podendo a Nemer garantir a sua realização. Este documento não é uma proposta.

**Esta apresentação não constitui oferta, convite ou solicitação de oferta de subscrição ou compra de quaisquer valores mobiliários ou serviços. Nem esta apresentação nem qualquer elemento aqui contida constituem a base de um contrato ou compromisso de qualquer espécie.**

# n e m e r .

Inteligência financeira e tecnológica em glosas

Apoiadores:

