

ANEXO II

CONDIÇÕES E FORMA PARA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

1. CENTRAIS DE ATENDIMENTO 24 HORAS – CONDIÇÕES GERAIS

A PROPONENTE deverá disponibilizar à REAL GRANDEZA centrais de atendimento 24 horas, especializadas no atendimento a Beneficiários e Prestadores de serviço que devem contemplar:

- 1.1. Operação em regime 24/7, ou seja, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, pelos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano, atendendo as solicitações dos Beneficiários e Prestadores em regime de Contact Center e Central Ativa, conforme as condições estabelecidas.
- 1.2. Equipe multidisciplinar composta obrigatoriamente por profissionais especializados no segmento saúde, médicos, enfermeiros, dentistas, apoio administrativos e demais profissionais de saúde necessários à execução de cada serviço proposto.
- 1.3. Operação realizada com analistas de atendimento dedicados, não sendo permitido o compartilhamento de atendentes com outros clientes da PROPONENTE.
- 1.4. Operação integrada com acesso à tecnologia segura na utilização de URA (Unidade de Resposta Audível) especializada e autoatendimento via WEB.
- 1.5. Serviços técnicos necessários à implantação física, implantação de procedimentos, operação e gestão continuada de Central de Atendimento Telefônico, ativa e receptiva, exclusiva para a REAL GRANDEZA, com a disponibilização de todos os recursos necessários à sua operacionalização, incluindo a conexão com os sistemas da REAL GRANDEZA.
- 1.6. Revisão frequente de seus processos e sistemas, procurando manter-se atualizada, minimizando o risco assistencial inerente a operação de saúde.
- 1.7. Atualização e regularização quanto às exigências dos órgãos competentes relacionados aos tipos de serviços que são objeto desta contratação (CFM, ANS, ANVISA, entre outros.).
- 1.8. Representante alocado no Município do Rio de Janeiro como canal direto de acesso da REAL GRANDEZA, com a função de acompanhar e ser o interlocutor em todos os serviços contratados, com experiência comprovada no segmento de operadoras de saúde.
- 1.9. Equipamentos que possibilitem receber e transmitir dados e informações, através de fax, e-mail ou mensagens eletrônicas.
- 1.10. Equipamentos e pessoal especializado apto a receber, manusear, criticar e transmitir documentos respeitando o sigilo das informações de seu conhecimento.

- 1.11. Equipamentos que garantam a manutenção da gravação das chamadas recebidas e efetuadas pela Central de Atendimento, pelo prazo mínimo de 90 dias, em cumprimento ao decreto 6523/2008, durante o qual a REAL GRANDEZA poderá requerer acesso ao seu conteúdo, de acordo com as demandas e solicitações.
- 1.12. Os serviços das centrais devem ser realizados nas dependências da PROPONENTE.
- 1.13. Os serviços de atendimento deverão estar disponíveis a todos os beneficiários e prestadores de serviço, independentemente de sua localização.

2. CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS – CANAL DE ATENDIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS:

- 2.1. A Central dedicada ao atendimento de Beneficiários da REAL GRANDEZA deve:
 - 2.1.1. Dar apoio e prestar informações a respeito da rede credenciada, prestadora de serviços médico-hospitalares e odontológicos;
 - 2.1.2. Prestar informações a respeito da atualização de credenciados, suspensão de atendimentos ou descredenciamento de prestadores;
 - 2.1.3. Orientar sobre a cobertura assistencial dos produtos disponíveis e formas de acesso aos serviços ofertados, assim como prestar informações de cunho administrativo sobre o regulamento dos planos;
 - 2.1.4. Realizar, quando solicitado, a confirmação de dados cadastrais do titular e seus dependentes;
 - 2.1.5. Indicar prestadores e locais disponíveis a realização de procedimentos, quando solicitado pelo beneficiário, além de dar orientações sobre os significados de termos médicos;
 - 2.1.6. Dar apoio em casos de urgência e emergência, com orientação e encaminhamento de serviços de remoção e busca de vagas para internação na rede credenciada;
 - 2.1.7. Dar apoio em caso de indisponibilidade da carteira de identificação do beneficiário do plano no momento do atendimento médico;
 - 2.1.8. Realizar atendimento e registro nos casos de reclamações, sugestões ou elogios de qualquer espécie;
 - 2.1.9. Realizar atendimento para esclarecimento de dúvidas e orientações, recebimento de pedidos e/ou solicitações, apoio ou direcionamento de atendimentos, quando solicitado;
 - 2.1.10. Ser capaz de validar a elegibilidade do beneficiário e do prestador para o procedimento solicitado;

- 2.1.11. Ser capaz de emitir relatórios gerenciais de acordo com as demandas e solicitações, que permitam promover análises sobre os serviços prestados, quantidade de atendimento e quaisquer outras informações que possam ser utilizadas para tomadas de decisões;
- 2.1.12. Garantir que a troca de informações entre prestadores, beneficiários, REAL GRANDEZA e A PROPONENTE seja feita da forma transparente e sigilosa, respeitando as legalidades de divulgação de informações;
- 2.1.13. Estar sempre atualizada às novas rotinas, regras e formas de regulação determinadas pela REAL GRANDEZA e demais órgãos competentes;
- 2.1.14. Comprometer-se a guardar sigilo sobre todas as informações técnicas e/ou cadastrais que venham a ser disponibilizadas;
- 2.1.15. Realizar devolutiva de negativas técnicas;
- 2.1.16. Realizar os atendimentos em conformidade a RN 259/2011 e 268/2011;
- 2.1.17. Apoio em remoções e em programas especiais;
- 2.1.18. Realizar devolutiva em situações onde a resposta ao beneficiário não possa ser imediata;
- 2.1.19. Para estes serviços deverá ser considerada uma população de cerca de 48.000 (quarenta e oito mil) beneficiários. O tempo médio de espera para atendimento deverá ser de 30 (trinta) segundos.

3. CENTRAL DE ATENDIMENTO 24 HORAS – CANAL DE ATENDIMENTO AOS PRESTADORES:

- 3.1. A Central dedicada ao atendimento de Prestadores de Serviço Credenciados ou Livre Escolha deve:
 - 3.1.1. Disponibilizar informações sobre pagamentos, glosas e valores de Nota Fiscal;
 - 3.1.2. Dar Suporte no acesso a ferramenta web para autorizações e envio de faturamento;
 - 3.1.3. Realizar atendimento e registro nos casos de reclamações, sugestões ou elogios de qualquer espécie;
 - 3.1.4. Realizar atendimento para esclarecimento de dúvidas e orientações, recebimento de pedidos e/ou solicitações, apoio ou direcionamento de atendimentos, quando solicitado;
 - 3.1.5. Orientar e atender a solicitações a respeito de formulários (guias);
 - 3.1.6. Prestar orientações a respeito de regulamentos e contratos;

- 3.1.7. Realizar atendimento a respeito de alteração de dados cadastrais;
- 3.1.8. Realizar atendimento a respeito de informações administrativas e técnicas.

4. CENTRAL DE AUTORIZAÇÃO E REGULAÇÃO MÉDICA:

4.1. A PROPONENTE deverá realizar a operação da Central de Atendimento e Regulação Médica com equipe multidisciplinar composta obrigatoriamente por médicos, enfermeiros, dentistas, atendentes especializados no segmento saúde, e demais profissionais de saúde necessários a execução de cada serviço proposto.

4.1.1. A PROPONENTE deverá dispor de canal dedicado a Regulação Médica e Autorização prestando os serviços descritos abaixo:

- 4.1.1.1. Emitir autorizações solicitadas pela rede de Prestadores Credenciados e Beneficiários (em Regime de Livre Escolha);
- 4.1.1.2. Emitir autorizações para serviços de internação, realização de procedimentos e exames ambulatoriais, realização de procedimentos e exames de alto custo em regime de internação, prorrogação de internação, utilização de medicamentos e materiais de alto custo, cotação e negociação de OPME com valores inferiores a R\$ 2.000,00 (dois mil reais), dentre outros serviços;
- 4.1.1.3. Realizar prévia de reembolso para quaisquer serviços disponibilizados pela REAL GRANDEZA;
- 4.1.1.4. Receber pedidos, apoiar ou direcionar o atendimento e emitir senha/autorizações sempre em consonância com as definições feitas pela REAL GRANDEZA;
- 4.1.1.5. Conceder autorizações diretamente aos prestadores e beneficiários que as solicitarem, após análise administrativa e técnica;
- 4.1.1.6. Realizar seu atendimento através de quadro de pessoal formado por atendentes administrativos, médicos e enfermeiros especializados, em operação ininterrupta de 24 /7, ou seja, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, pelos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano;
- 4.1.1.7. Realizar a regulação técnica considerando os níveis definidos pela REAL GRANDEZA, de acordo com a complexidade e custo dos procedimentos;
- 4.1.1.8. Receber e registrar as solicitações telefônicas de autorizações, oriundas indistintamente de beneficiários ou prestadores (solicitantes ou executantes), promovendo a validação e a liberação informatizada, mediante critérios de elegibilidade, cobertura e itens contratados da Rede de Prestadores de Serviços médico-hospitalar e/ou Odontológico conforme as Regras definidas pela REAL GRANDEZA;

- 4.1.1.9. Disponibilizar o recebimento de solicitações de autorizações via web para todos os prestadores (solicitantes ou executantes), promovendo a validação e a liberação através do mesmo canal, mediante critérios de elegibilidade, cobertura e itens contratados da Rede de Prestadores de Serviços médico-hospitalar e/ou Odontológico conforme as Regras definidas pela REAL GRANDEZA;
- 4.1.1.10. Disponibilizar o recebimento de solicitações de autorizações em meio alternativo, através de fax e e-mail;
- 4.1.1.11. Disponibilizar para consulta, verificação e análise da equipe de auditoria médica da REAL GRANDEZA, todas as respostas as autorizações concedidas;
- 4.1.1.12. Responder as solicitações realizadas, com emissão de senhas autorizadas/liberadas ou negadas, por telefone, fax ou e-mail, conforme preferência do requisitante, beneficiários ou prestadores, nos tempos e formatos definidos pela REAL GRANDEZA e em conformidade ao previsto na RN 389/2015;
- 4.1.1.13. Realizar a análise técnica da solicitação adequando os procedimentos mencionados as solicitações de materiais e medicamentos de alto custo, sempre em consonância com as Regras definidas pela REAL GRANDEZA e Legislações Vigentes (ANS, ANVISA, Conselhos de Especialidades Médicas, dentre outros);
- 4.1.1.14. A PROPONENTE deverá realizar a Regulação Médica-Odontológica com a incorporação de ferramentas que auxiliem na avaliação, baseando sempre suas decisões em Medicina Baseada em Evidências (MBE).

5. REGULAÇÃO MÉDICA ESPECIAL E GESTÃO DE PACIENTES ONCOLÓGICOS:

- 5.1. A PROPONENTE deverá dispor de canal dedicado a Regulação Médica Especial e Gestão de Pacientes Oncológicos, sendo necessário:
 - 5.1.1. Realizar a Gestão de Procedimentos e Tratamentos Especiais definidos pela REAL GRANDEZA tais como Quimioterapia, Radioterapia, Hemodiálise, Oxigenoterapia Hiperbárica e tratamentos que exijam medicamentos de alto custo, dentre outros;
 - 5.1.2. Formalizar e embasar na literatura médica e na medicina baseada em evidências, todas as avaliações, considerando também a eficácia e a resolubilidade dos procedimentos e tratamentos propostos e a expertise dos profissionais envolvidos;
 - 5.1.3. Apoiar a equipe técnica da REAL GRANDEZA na realização de Juntas Médicas, quando de seu interesse ou solicitadas pelos Beneficiários, Órgãos Reguladores, entre outros;

- 5.1.4. Disponibilizar consultoria especializada composta por profissionais altamente experientes, capacitados e atuantes no mercado para validação dos tratamentos dos casos oncológicos como um todo e não somente em relação à quimioterapia;
- 5.1.5. Desenvolver intervenções relacionadas à detecção precoce do câncer, bem como o acompanhamento e encaminhamento à correta assistência ao paciente;
- 5.1.6. Realizar Regulação Técnica para exames de Alta Complexidade, como Cintilografias, Angiografias, Pet Scan, entre outros;
- 5.1.7. Realizar interface com os Auditores Externos contratados pela REAL GRANDEZA, prestando informações diárias a respeito das internações liberadas, autorizações e prorrogações emitidas.

6. CENTRAL DE AUTORIZAÇÃO E REGULAÇÃO ODONTOLÓGICA:

- 6.1. A PROPONENTE deverá dispor de canal exclusivo a Regulação Odontológica, sendo necessário:
 - 6.1.1. Emitir as autorizações diretamente aos solicitantes, sejam prestadores credenciados, prestadores em regime de Livre Escolha ou Beneficiários dos Planos, conforme o Regulamento;
 - 6.1.2. As autorizações devem ser emitidas após análise técnica, realizada por profissionais de Odontologia;
 - 6.1.3. A equipe dedicada ao processo de autorização e regulação deverá ser composta por atendentes treinados em odontologia e cirurgiões-dentistas especializados;
 - 6.1.4. O canal deve estar disponível para operação ininterrupta 24 /7, ou seja, vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, pelos 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias do ano, sendo os níveis de autorização definidos, em protocolo, de acordo com a complexidade e custo dos procedimentos;
 - 6.1.5. O canal deve receber e registrar as solicitações telefônicas para autorizações, oriundas de beneficiários ou prestadores (solicitantes ou executantes), promovendo a validação informatizada e a liberação do procedimento, mediante critérios de elegibilidade, cobertura e itens contratados da Rede de Prestadores de serviços odontológicos e coberturas previstas no Regulamento dos Planos administrados pela REAL GRANDEZA;
 - 6.1.6. O canal deve oferecer método de recebimento através de ferramenta web, porém com alternativas via fax e email;
 - 6.1.7. Todas as autorizações concedidas deverão ser disponibilizadas para consulta, verificação e análise da auditoria odontológica da REAL GRANDEZA, através do sistema de gestão;

- 6.1.8. A PROPONENTE deverá emitir a avaliação da solicitação (resposta) e das senhas autorizadas/liberadas ou negadas, através de contato direto com o requisitante, podendo ser por telefone, fax ou e-mail, nos tempos e formatos a serem especificados no Protocolo Operacional, em conformidade com a RN 389/2015;
- 6.1.9. Análise técnica da adequação dos procedimentos e respectivas solicitações de materiais de alto custo sempre em consonância com o Protocolo Operacional;
- 6.1.10. A PROPONENTE deve formalizar e embasar as análises em literatura odontológica e odontologia baseada em evidências, considerando também a eficácia e a resolubilidade dos procedimentos e tratamentos propostos e a expertise dos profissionais envolvidos;
- 6.1.11. Acompanhar e avaliar as rotinas e serviços referentes à concessão de benefícios e autorizações para tratamento odontológico;
- 6.1.12. Emitir pareceres e laudos-técnicos quando solicitados pela REAL GRANDEZA;
- 6.1.13. Verificar a execução e qualidade técnica-científica dos trabalhos realizados pelos credenciados;
- 6.1.14. Sinalizar os procedimentos odontológicos indevidos ou equivocados diretamente ao solicitante;
- 6.1.15. Apoiar a equipe técnica da REAL GRANDEZA na realização de Junta Odontológica, quando de seu interesse ou solicitadas pelos Beneficiários, Órgãos Reguladores, entre outros;
- 6.1.16. Assessorar à REAL GRANDEZA em todas as questões legais e administrativas, que se relacionam com o programa de assistência odontológica, e análise das críticas, reclamações, sugestões e reivindicações dos usuários, comunicando por escrito através de relatório à responsável técnica odontológica da REAL GRANDEZA;
- 6.1.17. Solicitar diretamente ao requisitante laudos, relatórios e/ou pareceres técnicos, quando necessário;
- 6.1.18. A REAL GRANDEZA deverá informar A PROPONENTE os beneficiários que dispõem do plano odontológico, sendo estes: empregados ativos e seus dependentes das Patrocinadoras Furnas, Eletronuclear e REAL GRANDEZA;
- 6.1.19. Para este serviço deverá ser considerada uma média de 3.000 (três mil) autorizações/mês.

7. PROCESSAMENTO DE CONTAS

7.1. Processamento de Contas – Considerações Gerais:

- 7.1.1. Todos os recursos técnicos e tecnológicos, necessários à execução destas atividades, deverão ser disponibilizados pela PROPONENTE imediatamente após a assinatura do contrato;
- 7.1.2. A PROPONENTE deve possuir quadro de pessoal compatível com os processos definidos, a volumetria apresentada para cada atividade e os prazos regulamentares;
- 7.1.3. A documentação apresentada pelos Prestadores e Beneficiários deve ser digitalizada e submetida ao processo de rastreabilidade ainda em sua fase inicial de recepção dos documentos;
- 7.1.4. A guarda de toda documentação enviada pela rede credenciada e/ou beneficiários, será de responsabilidade da PROPONENTE, e deve ocorrer em consonância com a legislação vigente. Além, de estar acessível a REAL GRANDEZA, em meio digital ou físico, quando necessário, considerando o prazo máximo de 24 horas para acesso as contas físicas;
- 7.1.5. A PROPONENTE deverá ser comprometer com a expansão da conectividade junto aos prestadores de serviços, para envio das contas via web (contato, cadastramento, envio de material informativo e orientações);
- 7.1.6. Será de responsabilidade da PROPONENTE os custos com despesas postais de devolução das contas assistenciais e de reembolso, diretamente aos Prestadores e Beneficiários, após submeter para conhecimento e previa autorização da REAL GRANDEZA os motivos pelos quais as mesmas serão devolvidas.

7.2. Processamento de Contas – REDE CREDENCIADA:

- 7.2.1. Este serviço contempla toda a operacionalização para recepção, análise e processamento de cobranças enviadas por Prestadores de Serviço credenciados junto a REAL GRANDEZA;
- 7.2.2. A PROPONENTE deverá realizar os serviços inerentes a logística da documentação enviada pelos Prestadores, sendo:
 - 7.2.2.1. Recepção e triagem das contas médico-hospitalares e odontológicas enviadas através de guias próprias da REAL GRANDEZA;
 - 7.2.2.2. Recepção e triagem das contas médico-hospitalares e odontológicas enviadas através de arquivos eletrônicos (XML);
 - 7.2.2.3. Vinculação da documentação física recebida com os arquivos eletrônicos recepcionados;

- 7.2.2.4. Verificação e validação da documentação de faturamento enviado (conteúdo, preenchimento, adequações da documentação complementar, laudos, documentos fiscais, etc.);
- 7.2.2.5. Digitação das faturas enviadas sem XML no sistema de Gestão;
- 7.2.2.6. Disponibilização da documentação digitalizada ou por meio físico quando solicitada pela REAL GRANDEZA, considerando o prazo máximo de 24 horas;
- 7.2.3. A PROPONENTE deverá realizar a Análise Técnica de toda documentação recebida, considerando:
 - 7.2.3.1. Análise dos procedimentos, exames, materiais e medicamentos, de acordo com as tabelas vigentes e regras de negócio estabelecidas pela REAL GRANDEZA;
 - 7.2.3.2. Análise das glosas efetuadas pela auditoria médica, odontológica e/ou de enfermagem da REAL GRANDEZA;
 - 7.2.3.3. Comunicação direta pela PROPONENTE aos Prestadores informando as glosas efetuadas devido aos erros de preenchimentos, equívocos de cobrança, aplicação de tabelas de preços diferentes daquelas vigentes em contratos firmados pela REAL GRANDEZA. O contato com o Prestador deve ser realizado através de e-mail, telefone ou correspondência; assim como disponibilização da informação no Portal de acordo com a RN 363/2014

7.3. Processamento de Contas – REEMBOLSO DE DESPESAS:

- 7.3.1. Os serviços deverão ser prestados nas dependências da REAL GRANDEZA, sendo os profissionais diretamente contratados pela PROPONENTE, inclusive com Supervisão direta;
- 7.3.2. Todos os recursos técnicos e tecnológicos, necessários a execução desta atividade, deverão ser disponibilizados pela PROPONENTE imediatamente após a assinatura do contrato;
- 7.3.3. A PROPONENTE deve possuir quadro de pessoal compatível com o processo definido, a volumetria apresentada e os prazos regulamentares;
- 7.3.4. A documentação apresentada pelos beneficiários deve ser digitalizada e submetida ao processo de rastreabilidade ainda em sua fase inicial de recepção dos documentos;
- 7.3.5. Este serviço contempla toda a operacionalização de recepção, análise e processamento das solicitações de reembolso enviadas;
- 7.3.6. A PROPONENTE deverá realizar os serviços inerentes a logística da documentação enviada pelos Beneficiários, sendo:

- 7.3.6.1. Recepção e triagem das solicitações de reembolso nas modalidades previstas nos Regulamentos do Produtos administrados pela REAL GRANDEZA, dentre os quais destacamos:
 - 7.3.6.1.1. Medicamentos de uso contínuo;
 - 7.3.6.1.2. Despesas ambulatoriais (fonoaudiologia, psicoterapia, exames, vacinas, consultas, acupuntura, remoção, entre outros);
 - 7.3.6.1.3. Despesas em regime de internação;
 - 7.3.6.1.4. Despesas referentes a tratamentos seriados;
 - 7.3.6.1.5. Despesas odontológicas;
 - 7.3.6.1.6. Despesas previstas em Programas Especiais (home care, cuidador, entre outros);
 - 7.3.6.1.7. Despesas com aquisição de óculos e lentes de contato.
- 7.3.7. Verificação e validação da documentação entregue junto a solicitação de reembolso (conteúdo, preenchimento, adequações da documentação complementar, laudos, documentos fiscais, etc.);
- 7.3.8. Digitação das solicitações no sistema de Gestão;
- 7.3.9. Digitalização de toda documentação entregue pelo Beneficiário, vinculando ao Sistema de Gestão;
- 7.3.10. Disponibilização da documentação apresentada por meio físico quando solicitada pela REAL GRANDEZA, no prazo máximo de 12 (doze) horas;
- 7.3.11. A PROPONENTE deverá realizar a Análise Técnica de toda documentação recebida, considerando:
 - 7.3.11.1. Análise das solicitações de reembolso de despesas, de acordo com as tabelas vigentes e regras de negócio estabelecidas pela REAL GRANDEZA;
 - 7.3.11.2. Comunicação direta pela PROPONENTE aos Beneficiários informando as glosas efetuadas devido aos erros de preenchimentos, de direito ao benefício solicitado, aplicação de valores diferentes daqueles vigentes nas tabelas de reembolso praticadas pela REAL GRANDEZA, entre outros motivos. O contato com o Beneficiário deve ser realizado através de e-mail, telefone, correspondência e disponibilização dos detalhes no Portal de Acesso Restrito ao Beneficiário.