

ANEXO III

ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

1. VOLUMES

1.1. Os volumes abaixo citados foram estimados de acordo com o atual volume de operações da REAL GRANDEZA:

1.1.1. Central de Atendimento aos Beneficiários – Considerar o número de 48.000 (quarenta e oito mil) beneficiários.

1.1.2. Central de Atendimento à Rede Prestadora de Serviços (médicos, odontológicos, demais profissionais de saúde e prestadores em regime de Livre Escolha) - Considerar uma rede total aproximada de 4.500 (quatro mil e quinhentos) Prestadores

1.1.3. Central de Autorização e Regulação Médica– Considerar um volume estimado de 1.000 (mil) autorizações de internações/mês, 4.000 (quatro mil e quinhentas) autorizações de procedimentos ambulatoriais/mês e 5.000 (cinco mil) autorizações de procedimentos odontológicos/mês.

1.1.4. Central de Regulação Médica Especial e Gestão de pacientes oncológicos – Considerar uma população de aproximadamente 1.000 beneficiários

1.1.5. Central de Autorização e Regulação Odontológica – Considerar o número de 24.500 (vinte e quatro mil e quinhentos) beneficiários do programa odontológico.

1.1.6. Reembolso de Medicamento Contínuo – Considerar um volume aproximado de 3.000 (três mil) processos de reembolsos de medicamento/mês, com uma população de 24.500 (vinte e quatro mil e quinhentos) beneficiários.

1.1.7. Reembolsos de Despesas Odontológicas – Considerar um volume aproximado de 500 (quinhentos) processos de reembolsos de despesas odontológicas/mês, com uma população de 24.500 (vinte e quatro mil e quinhentos) beneficiários.

1.1.8. Reembolso de Despesas com Internação – Considerar um volume aproximado de 500 (quinhentos) processos de reembolsos de despesas com internações e sistema de Home Care/mês, com uma população de 48.000 (quarenta e oito mil) beneficiários.

1.1.9. Reembolso de Outras Despesas – Considerar um volume aproximado de 6.000 (seis mil) processos de reembolsos de despesas ambulatoriais/mês, com uma população de 48.000 (quarenta e oito mil) beneficiários.

1.1.10. Processamento de guias de Rede Credenciada – Considerar um volume aproximado de 70.000 (setenta mil) processos, com uma população de 48.000 (quarenta e oito mil) beneficiários.

2. METAS DE TEMPO DE EXECUÇÃO

A PROPONENTE deverá considerar, para execução de cada atividade, as metas abaixo indicadas:

2.1. CENTRAIS DE ATENDIMENTO

- 2.1.1.** Tempo de Médio de atendimento (TMA) – 25 segundos;
- 2.1.2.** Tempo de Médio Espera – Atender a 98% das ligações em até 40 segundos de espera;
- 2.1.3.** Taxa de Abandono – 3% das ligações;
- 2.1.4.** Taxa de Perda – 1% das ligações.

2.2. AUTORIZAÇÕES – REGIME DE INTERNAÇÃO:

As autorizações e liberações de procedimentos, materiais e medicamentos, renovação e prorrogação de guias, em regime de internação hospitalar, devem ser finalizadas pela REAL GRANDEZA, considerando os prazos abaixo:

- 2.2.1.** Internação Clínica Eletiva: 1 (um) dia útil;
- 2.2.2.** Internação para Cirurgia Eletiva sem OPME: 3 (três) dias úteis;
- 2.2.3.** Internação para Cirurgia Eletiva com OPME: 5 (cinco) dias úteis;
- 2.2.4.** Internação Clínica Emergencial: primeiras 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, em caso de solicitação de autorização prévia;
- 2.2.5.** Internação para Cirurgia Emergencial sem OPME: primeiras 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação, em caso de solicitação de autorização prévia;
- 2.2.6.** Internação para Cirurgia Emergencial com OPME:
 - 2.2.6.1.** Solicitação de Autorização Prévia: primeiras 24 (vinte e quatro) horas úteis após o recebimento da solicitação;
 - 2.2.6.2.** Solicitação de Autorização Posterior a realização do Procedimento: 2 (dois) dias úteis;
- 2.2.7.** Realização de Exames e Procedimentos de Alto Custo: 12 (doze) horas após o recebimento da solicitação;
- 2.2.8.** Utilização de Materiais e Medicamentos de Alto Custo: 4 (quatro) horas após o recebimento da solicitação.

2.3. AUTORIZAÇÕES – REGIME AMBULATORIAL:

- 2.3.1.** Realização de Tratamentos Seriadados: 12 (doze) horas;
- 2.3.2.** Exames Média Complexidade: 1 (um) dia útil;
- 2.3.3.** Exames Alta Complexidade: 2 (dois) dias úteis;
- 2.3.4.** Aplicação de Medicamentos de Alto Custo: 1 (um) dia útil.

2.4. AUTORIZAÇÕES – ODONTOLOGIA:

- 2.4.1.** Procedimentos de endodontia, procedimentos de cirurgia buco-maxilo-facial: até 12 horas;
- 2.4.2.** Tomografia computadorizada e convencional: imediato;
- 2.4.3.** Teste de fluxo salivar, procedimentos de periodontia e procedimentos de dentística: até 48 horas;
- 2.4.4.** Procedimentos de prótese dentária e ortodontia – até 3 dias úteis.

2.5. AUTORIZAÇÕES – GESTÃO DE PACIENTES ONCOLÓGICOS:

- 2.5.1.** Quimioterapia: até 48 horas;
- 2.5.2.** Radioterapia: até 48 horas;
- 2.5.3.** Hemodiálise: até 12 horas;
- 2.5.4.** Oxigenoterapia hiperbárica: até 24 horas;
- 2.5.5.** Tratamentos com medicamentos alto custo: até 24 horas.

2.6. PROCESSAMENTO DE CONTAS DE REEMBOLSO

- 2.6.1.** Recepção, Rastreabilidade, Digitalização e Digitação do processo – 2 dias;
- 2.6.2.** Análise da documentação enviada e liberação dos processos – 1 dia.

2.7. PROCESSAMENTO DE CONTAS DE REDE CREDENCIADA

- 2.7.1.** Recepção, Rastreabilidade, Digitalização e Digitação do processo – 4 dias;
- 2.7.2.** Análise da documentação enviada e liberação dos processos – 7 dias.

3. NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

Documento Validado pelo Comitê de Saúde, que será posteriormente disponibilizado.