

MANUAL DO FALE PRESTADOR

Núcleo de Relacionamento
com o Prestador - NURP

Assessoria de Políticas e Regulação
em Saúde - APRES



MANUAL DO FALE PRESTADOR

SUMÁRIO

1. OBJETIVO	2
2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	2
3. CLASSIFICAÇÃO DO PRESTADOR	4
4. ASSUNTOS ABORDADOS	5
5. OPERACIONALIZAÇÃO DO FALEPRESTADOR	6
6. PRAZOS DE ATENDIMENTO	8

MANUAL DO FALE PRESTADOR

1. OBJETIVO

O NURP – Núcleo de Relacionamento com o Prestador, tem como um de seus objetivos, ser o instrumento acolhedor das demandas dos Prestadores de Serviços de Saúde, credenciados ao IPSEMG, visando dar maior agilidade às soluções destas demandas, estreitando, ainda mais, o vínculo das instituições. Portanto, foi criado mais um canal de comunicação, o **Fale Prestador**, específico para os Prestadores se comunicarem com o IPSEMG. Contudo, os canais abaixo ainda são os meios diretos de resposta às demandas dos Prestadores.

2. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Para o prestador se comunicar com o IPSEMG existem os canais de comunicação aqui descritos e algumas instâncias a serem seguidas, para que a comunicação flua sem ruídos, de forma a agilizar o atendimento das demandas do Prestador. Portanto, é importante percorrer essas instâncias:

2.1. Posto Regional: Para o prestador que está vinculado a um Posto Regional, esse deverá, primeiramente, fazer contato com o Posto, via telefone, e-mail ou pessoalmente, para solução de suas demandas. Não obtendo sucesso ou não sendo a demanda da alçada do Posto Regional, o prestador deverá encaminhar sua demanda a instância superior, que é a Agência Regional.

2.2. Agência Regional: Para o prestador que está vinculado a um Posto, porém não conseguiu resolver sua demanda ou para o prestador que está vinculado a uma Agência, esse deverá, primeiramente, fazer contato com a Agência, via telefone, e-mail ou pessoalmente, para solução de suas demandas. Não obtendo sucesso ou não sendo a demanda da alçada da Agência Regional, o prestador deverá encaminhar sua demanda a instância superior, que é o Centro Regional.

2.3. Centro Regional: Para o prestador que estando vinculado aos canais anteriores, não obteve solução para suas demandas ou prestador que esteja vinculado direto ao Centro Regional, deverá o prestador fazer contato com o Centro, via telefone, e-mail ou pessoalmente, para a solução de suas demandas. Não obtendo sucesso ou não sendo a demanda da alçada do Centro Regional, deverá o prestador encaminhá-las à instância superior, ou seja, à sede do IPSEMG em Belo Horizonte, através de dos diversos núcleos da Assessoria de Política e Regulação em Saúde – APRES.

2.4. Núcleos da APRES: A Assessoria de Política e Regulação em Saúde – APRES, conta com os Núcleos abaixo, para cuidar das demandas específicas de cada prestador:

a. NUCRE – Núcleo de Credenciamento: Para assuntos relacionados ao contrato de credenciamento do prestador, devendo ser acessado através do e-mail: nucre@ipsemg.mg.gov.br.

b. NURA – Núcleo de Regulação e Autorização: Para assuntos relativos à regulação, autorização, tabelas e processos especiais, devendo ser acessado através do e-mail: nura@ipsemg.mg.gov.br.

c. NUCS – Núcleo de Contas e Auditoria de Saúde: Para assuntos relativos à Faturamento, Auditoria e Pagamento, devendo ser acessado pelo e-mail: nucs@ipsemg.mg.gov.br.

d. NUGAS – Núcleo de Gestão de Assistência à Saúde: Para assuntos relativos à Assistência à Saúde: assistenciasaude@ipsemg.mg.gov.br; Coparticipação: copa@ipsemg.mg.gov.br; Sistema de Autorização e Faturamento Eletrônico – SAFe: safe@ipsemg.mg.gov.br. Em todos os casos o prestador também pode ligar no 155.

e. CARO – Coordenação de Auditoria e Regulação serviços Odontológicos: Para assuntos relativos aos serviços odontológicos, devendo ser acessada pelo e-mail: caro@ipsemg.mg.gov.br.

2.5. FALE PRESTADOR: O prestador poderá encaminhar suas demandas para o NURP – Núcleo de Relacionamento com o Prestador, através do e-mail: faleprestador@ipsemg.mg.gov.br, que vai distribuir suas demandas, conforme áreas de interesse, cobrando respostas para retorno ao prestador.

2.6. APRES: O prestador também tem o canal da APRES – Assessoria de Políticas e Regulação em Saúde, através do e-mail: apres@ipsemg.mg.gov.br, onde também poderá encaminhar suas demandas.

3. CLASSIFICAÇÃO DO PRESTADOR

Para entendimento deste manual, o Prestador Credenciado deverá estar enquadrado na seguinte classificação:

- 1.1. Hospital: Pessoas Jurídicas com regime de internação e atendimento hospitalar de uma forma geral.
- 1.2. Hospital Dia: Pessoas Jurídicas com regime de internação e atendimento em hospital dia.
- 1.3. Clínica: Pessoa Jurídica, para atendimento ambulatorial, podendo ser de profissionais médicos, serviços de imagem, serviços de fisioterapia, etc.
- 1.4. Clínica Odontológica: Pessoa Jurídica de origem odontológica, para tratamento dentário.
- 1.5. Laboratório: Pessoa Jurídica de serviços de Patologia Clínica, Anatomia Patológica, etc.
- 1.6. Laboratório Odontológico: Pessoa Jurídica de serviços de próteses dentárias.
- 1.7. Médico PJ: Pessoa jurídica constituída de profissional médico.
- 1.8. Médico PF: Médico pessoa física, credenciado.
- 1.9. Dentista PJ: Pessoa Jurídica constituída de profissional odontólogo.
- 1.10. Dentista PF: Odontólogo pessoa física, credenciado.

4. ASSUNTOS ABORDADOS

Para facilitar o entendimento das solicitações do Prestador, segue abaixo, uma classificação dos assuntos que deverão ser tratados através do Fale Prestador:

- 1.1. Credenciamento: Toda e qualquer demanda relacionada ao credenciamento do Prestador: contrato, teto orçamentário, documentação exigida e outras afetas a este.
- 1.2. Regulação: Toda e qualquer demanda relacionada à regulação de procedimentos de saúde: autorizações, orçamentos, liberações, autorizações via SAFe e outras afetas a este.
- 1.3. Tabelas: Toda e qualquer demanda relacionada às tabelas de preço e compatibilidade do IPSEMG.
- 1.4. Auditoria: Toda e qualquer demanda relacionada com a auditoria de contas do Prestador: prazos, formas, regras e outras afetas a este.
- 1.5. Faturamento: Toda e qualquer demanda relacionada ao faturamento dos serviços prestados: formas, prazos, entregas e outras afetas a este.
- 1.6. Pagamento: Toda e qualquer demanda relacionada com ao pagamento de contas do Prestador: datas, atrasos, condições e outras afetas a este.
- 1.7. Sistema: Toda e qualquer demanda relacionada com o SAFe - Sistema de Autorização e Faturamento Eletrônico.
- 1.8. Treinamento: Toda e qualquer demanda relacionada a treinamento dos colaboradores do Prestador: atualização, reciclagem e outras afetas a este.
- 1.9. Processo Especial: Toda e qualquer demanda relacionada com Processo Especial do Prestador: prazos, autorizações, negativas e outras afetas a este.

5. OPERACIONALIZAÇÃO DO FALE PRESTADOR

A operacionalização deste sistema se dará pelo NURP - Núcleo de Relacionamento com o Prestador e todo contato feito por meio do **Fale Prestador** será respondido pelo NURP, sem exceções. Também aqueles que fogem ao escopo do serviço e para tal deverão ser seguidos os seguintes passos:

5.1. PASSOS DO PRESTADOR:

5.1.1. Encaminha e-mail com suas demandas não resolvidas nas instâncias anteriores para o NURP, através do email: faleprestador@ipsemg.mg.gov.br, sempre com cópia para a regional a que estiver vinculado.

5.1.2. No corpo do e-mail deverão constar as seguintes informações:

- a. NOME DO PRESTADOR: Razão Social, contida no contrato com IPSEMG.
- b. CNPJ: Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica.
- c. CÓDIGO: Código ou Matrícula do Prestador no IPSEMG.
- d. CLASSIFICAÇÃO: Classificação do Prestador conforme item 3 deste manual.
- e. MUNICÍPIO: Município do Prestador.
- f. NOME DO SOLICITANTE: Nome da pessoa que está solicitando a demanda.
- g. TELEFONE: Telefone da pessoa que está solicitando a demanda.
- h. ASSUNTO: Tipo de assunto de acordo com o item 4 deste manual.
- i. TEXTO: Texto com a demanda propriamente dita.

5.1.3. Para melhor distribuição das demandas, o prestador poderá em um mesmo e-mail, fazer várias solicitações de diversos assuntos, desde que faça a separação deles.

MANUAL DO FALE PRESTADOR

Exemplo:

NOME DO PRESTADOR: Santa Casa de Misericórdia
CNPJ: 00.000.000/0001-00
CÓDIGO: 99999999
CLASSIFICAÇÃO: Hospital
MUNICÍPIO: Belo Horizonte
NOME DO SOLICITANTE: José da Silva
TELEFONE: (31)9696-9696
ASSUNTO: Pagamento
Não recebemos o pagamento pelos serviços prestados em janeiro de 2014.
ASSUNTO: Credenciamento
Precisamos incluir a especialidade de ORTOPEDIA em nosso rol de atendimento.
ASSUNTO: Auditoria
Estamos tendo divergência nas glosas do auditor Fulano de tal.

5.1.4. O prestador recebe e-mail do NURP, com numeração de sua demanda para controle e acompanhamento.

5.1.5. A numeração será feita por assunto, podendo ser vários em um mesmo e-mail e ficarão da seguinte forma:

- a. NURP D 0001-0: sendo o **D** correspondente a primeira demanda e o zero depois do hífen, indicação de que só tem uma demanda naquele e-mail.
- b. NURP D 0001-1,2,3: sendo o dígito depois do hífen, indicação das várias demandas de um mesmo e-mail.
- c. NURP R 0001-0: sendo o **R** indicação de que é uma demanda reencaminhada.

5.1.6. Recebe resposta de suas demandas que poderão ser:

- a. FINAL: resposta final de sua demanda.
- b. PARCIAL: resposta parcial que depende de maior prazo para solução. Neste caso virá o prazo estipulado.

6. PRAZO DE ATENDIMENTO

Seguem aqui as regras para o cumprimento dos prazos de atendimento.

1.1. Os prazos aqui estabelecidos deverão ser cumpridos rigorosamente para que o IPSEMG atinja suas metas no Acordo de Resultados que tem com o Governo do Estado de Minas Gerais.

1.2. Os prazos descritos neste manual deverão ser controlados pelo NURP – Núcleo de Relacionamento com o Prestador, através de planilha e informados periodicamente à equipe da APRES, que coordena os trabalhos no Acordo de Resultados.

1.3. As respostas parciais deverão ser monitoradas pelo NURP até que se obtenha a resposta final de uma questão demandada.

1.4. A resposta final deverá ser dada ao Prestador com o informe de que se trata de uma resposta final.

1.5. A resposta final poderá exceder aos prazos aqui estipulados desde que a demanda exija prazos mais dilatados para consulta a processos, pesquisas, detalhamentos ou informações adicionais, devendo este prazo ser comunicado pela área específica ao Fale Prestador, que comunicará ao solicitante.

1.6. Todas as respostas enviadas ao Prestador pelo Fale Prestador deverão ser encaminhadas com cópia para a Regional à qual o Prestador esteja vinculado.

1.7. Prazos de Resposta:

a. Resposta de recebimento do e-mail: o NURP tem até o 2º dia útil da data do recebimento do e-mail: faleprestador@ipsemg.mg.gov.br, devendo ser informado o número da demanda e já encaminhando Cco (Com cópia oculta) para a área específica e para o Centro Regional.

- b. Resposta da área demandada: Cada área demandada tem até 5º dia útil após o recebimento da demanda encaminhada pelo NURP para efetuar sua resposta podendo esta ser uma resposta parcial, desde que tenha uma previsão de data para conclusão das demandas.

- c. Resposta ao Prestador: O NURP tem até o 5º dia útil após o recebimento da resposta pela área demandada para encaminhar resposta ao prestador preferencialmente, juntando todas as respostas de um mesmo e-mail, ainda que seja uma resposta parcial, desde que tenha uma previsão de data para resposta final.

- d. Para efeito de entendimento deste manual o dia útil será considerado de segunda a sexta-feira, no horário de 8h às 18h.