

# T&S AUDITORIA



**ti&saúde**  
SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS



O software tem como finalidade organizar e aperfeiçoar os processos do Setor de Relacionamento com o Cliente e Auditoria (“Auditoria de Autorização”) das operadoras de plano de saúde.

Gerencia todos os processos relacionados à avaliação de uma guia de solicitação de procedimento, desde sua entrada na operadora até a resposta final enviada ao cliente.

**Dividido em três módulos:**

1. Relacionamento com o Cliente
2. Auditoria
3. Coordenação



# MÓDULO RELACIONAMENTO COM O CLIENTE



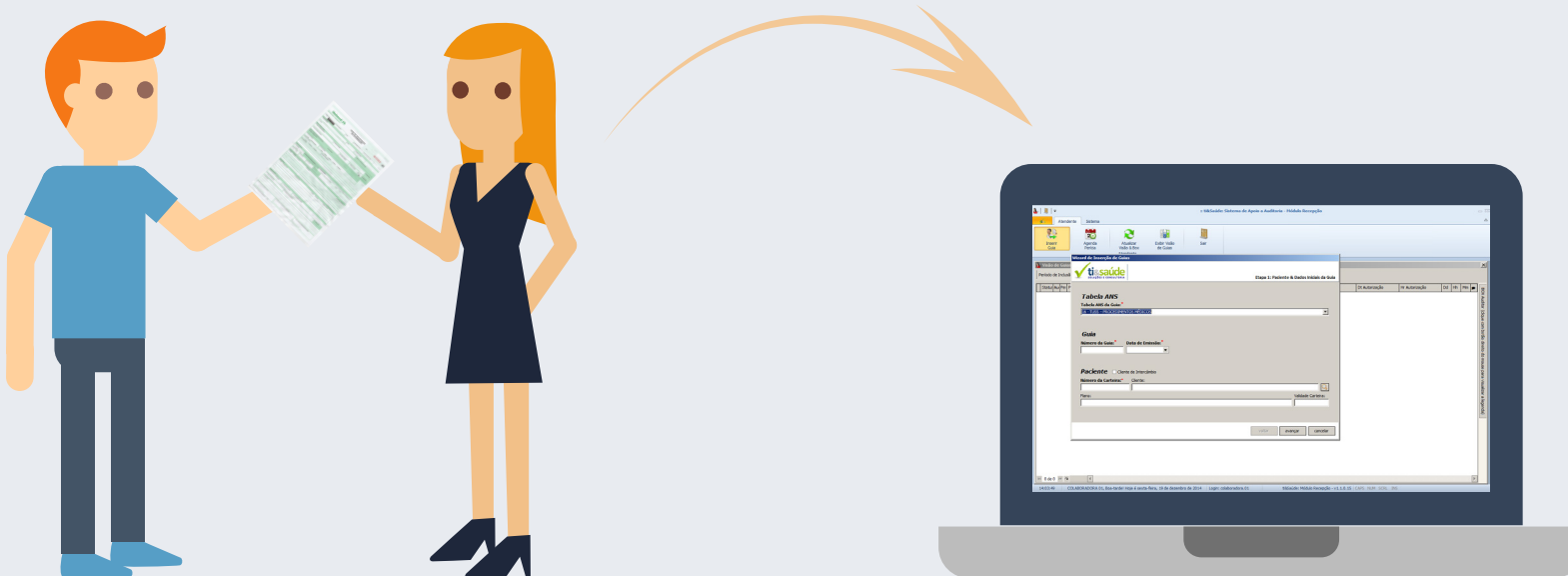
O Setor de Relacionamento com o Cliente (“Setor de Autorização” da operadora) é o local onde os clientes entregam as guias de solicitação de procedimento emitidas por seus respectivos médicos assistentes. Em prazo acordado, retornam para saber a resposta da operadora.

Neste setor, fica instalado o Módulo Relacionamento com o Cliente.

A entrega de uma guia é o início da sequência dos processos de avaliação, cujo término será a resposta final da operadora ao cliente. O T&S Auditoria “informatiza” toda esta sequência.

Todas as informações contidas nesta guia de solicitação serão inseridas no software pelo colaborador (funcionário) da operadora que atende ao cliente.

Cada colaborador terá seu LOGIN e SENHA. O software registra todas as atividades de cada usuário do sistema de forma cronológica.



Durante o processo de inserção dos dados da guia, o software aplica as regras de auditoria previamente cadastradas, podendo:

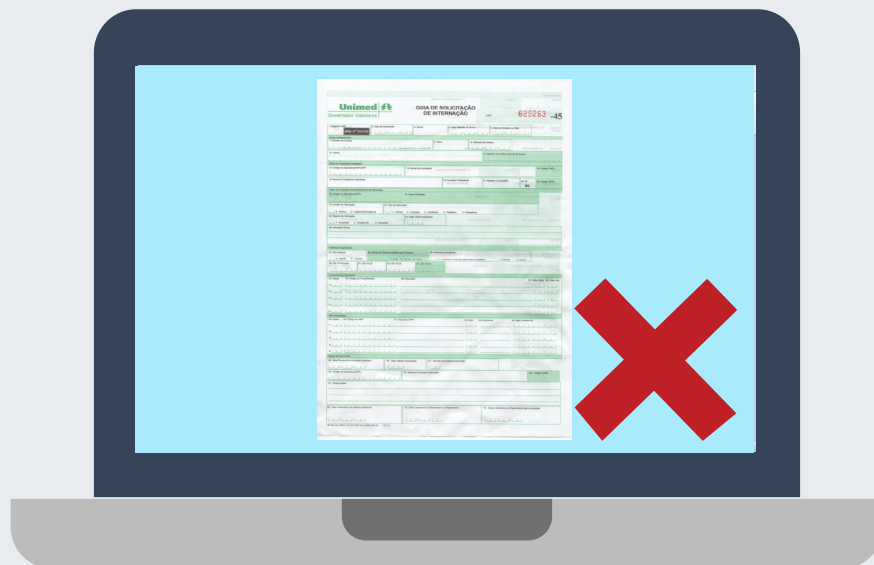
- \*Autorizar automaticamente guias que preencham os critérios para tal (nestes casos, a critério da operadora, o cliente já pode sair com a guia autorizada em um único atendimento).



\*Direcionar as guias que necessitam de auditoria para auditores específicos, conforme parametrizado pela operadora (parametrização por especialidade do auditor).



\*As guias que preenchem os critérios legais / contratuais de negativa são negadas de forma automática (nestes casos, a critério da operadora, o cliente já pode sair com documento de negativa padronizado, atendendo à regulamentação da ANS).



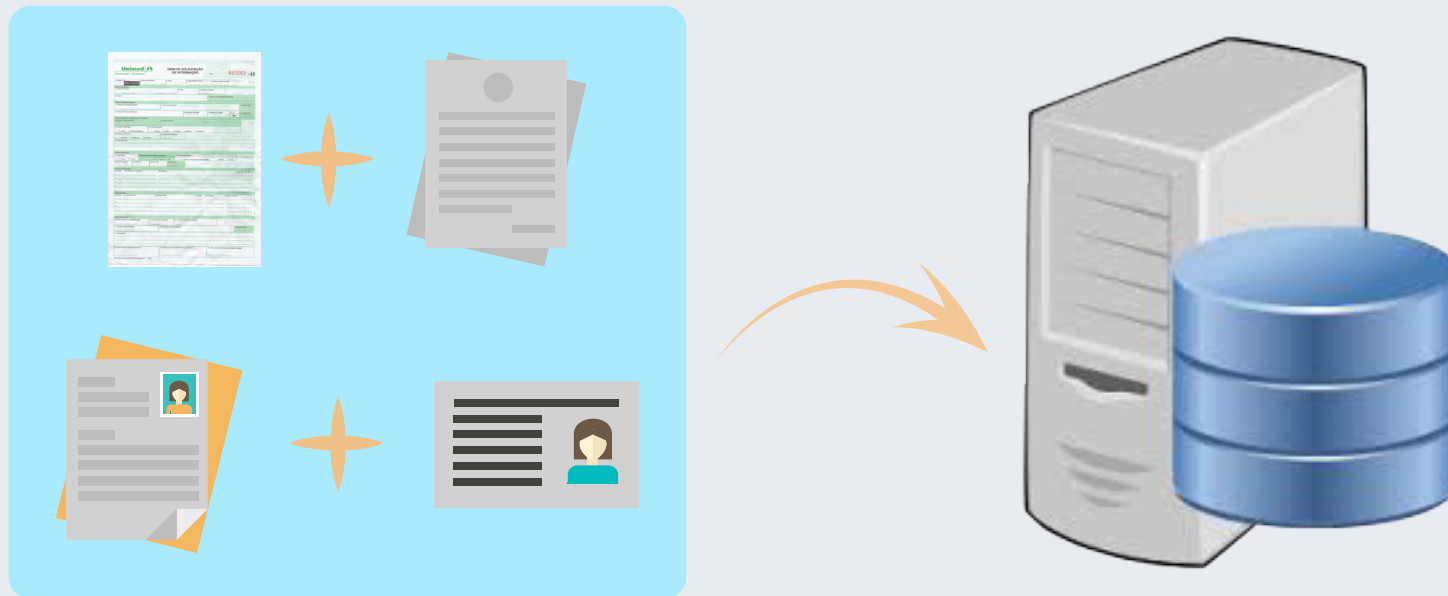
Para as guias que serão direcionadas para auditoria, o software informará ao colaborador da operadora, de acordo com parâmetros previamente definidos, quais são os requisitos mínimos (documentos, relatórios, laudos de exames, etc.) necessários à análise do auditor.





Tais documentos devem ser digitalizados e inseridos no software. O processo de inserção destes documentos é bastante funcional. A critério da operadora, a própria guia original de solicitação pode ser digitalizada e inserida no software (pelo mesmo processo), gerando maior segurança para a operadora.


Todos os documentos relacionados à avaliação das guias de solicitação de procedimentos ficam armazenados em banco de dados no servidor da operadora.



As guias selecionadas para análise da auditoria técnica  
(médico, enfermeiro, farmacêutico, fisioterapeuta, etc.)  
são enviadas para o segundo módulo do software: Módulo Auditoria.



# MÓDULO AUDITORIA



The illustration shows a pair of hands in a dark suit, one holding a blue pen and the other pointing at a form. The form is a 'GUIA DE SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO' (Internation Request Guide) from Unimed Governador Valadares. It contains various fields for patient information, medical history, and insurance details. The form is green and white, with a red stamp '625263-45' in the top right corner. The Unimed logo is in the top left corner.

**Unimed**  
Governador Valadares

**GUIA DE SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO**

625263-45

1. Dados do Paciente: Nome, Data de Nascimento, Data de Entrada, Data de Saída, Data de Alta.

2. Dados do Médico: Nome, CRM, Especialidade.

3. Dados do Hospital: Nome, Endereço, Cidade, Estado, CEP.

4. Dados da Internação: Data de Início, Data de Término, Tipo de Internação, Motivo da Internação.

5. Dados do Plano de Saúde: Nome do Plano, Número do Contrato, Data de Vencimento.

6. Dados da Autorização: Nome do Autorizador, Data de Emissão, Valor da Autorização.

7. Dados da Avaliação: Nome do Avaliador, Data de Avaliação, Resultado da Avaliação.

8. Dados da Aprovação: Nome do Aprobador, Data de Aprovação, Valor da Aprovação.

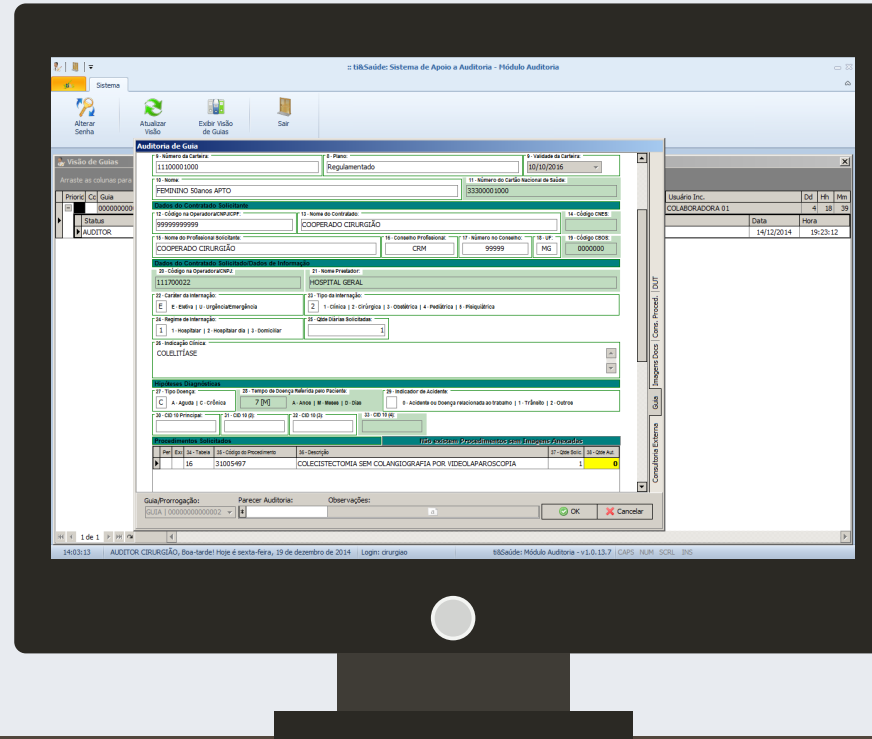
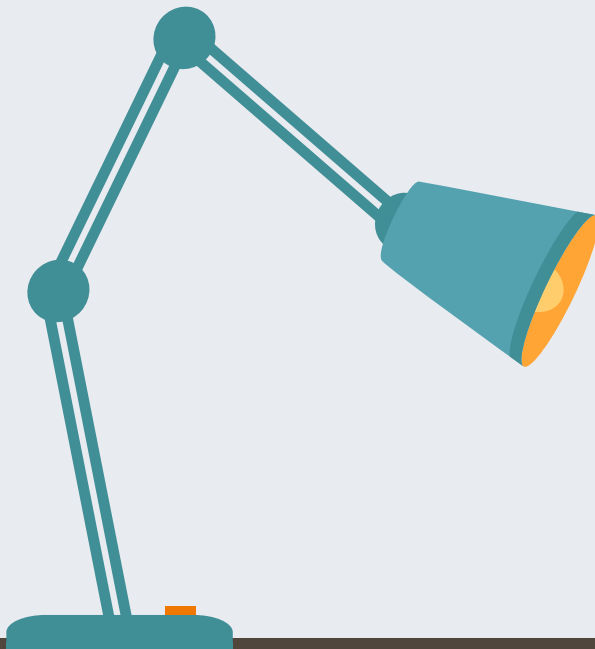
9. Dados da Recuperação: Nome do Recuperador, Data de Recuperação, Valor da Recuperação.

10. Dados da Encerramento: Nome do Encerrador, Data de Encerramento, Valor da Encerramento.

Ao Módulo Auditoria, somente terão acesso os usuários cadastrados no software com perfil AUDITOR. O acesso ao módulo exige LOGIN e SENHA garantindo a confidencialidade das informações.

Neste módulo é realizada a análise de cada solicitação sem a necessidade de entrega de documentos físicos (em papel) para o auditor.

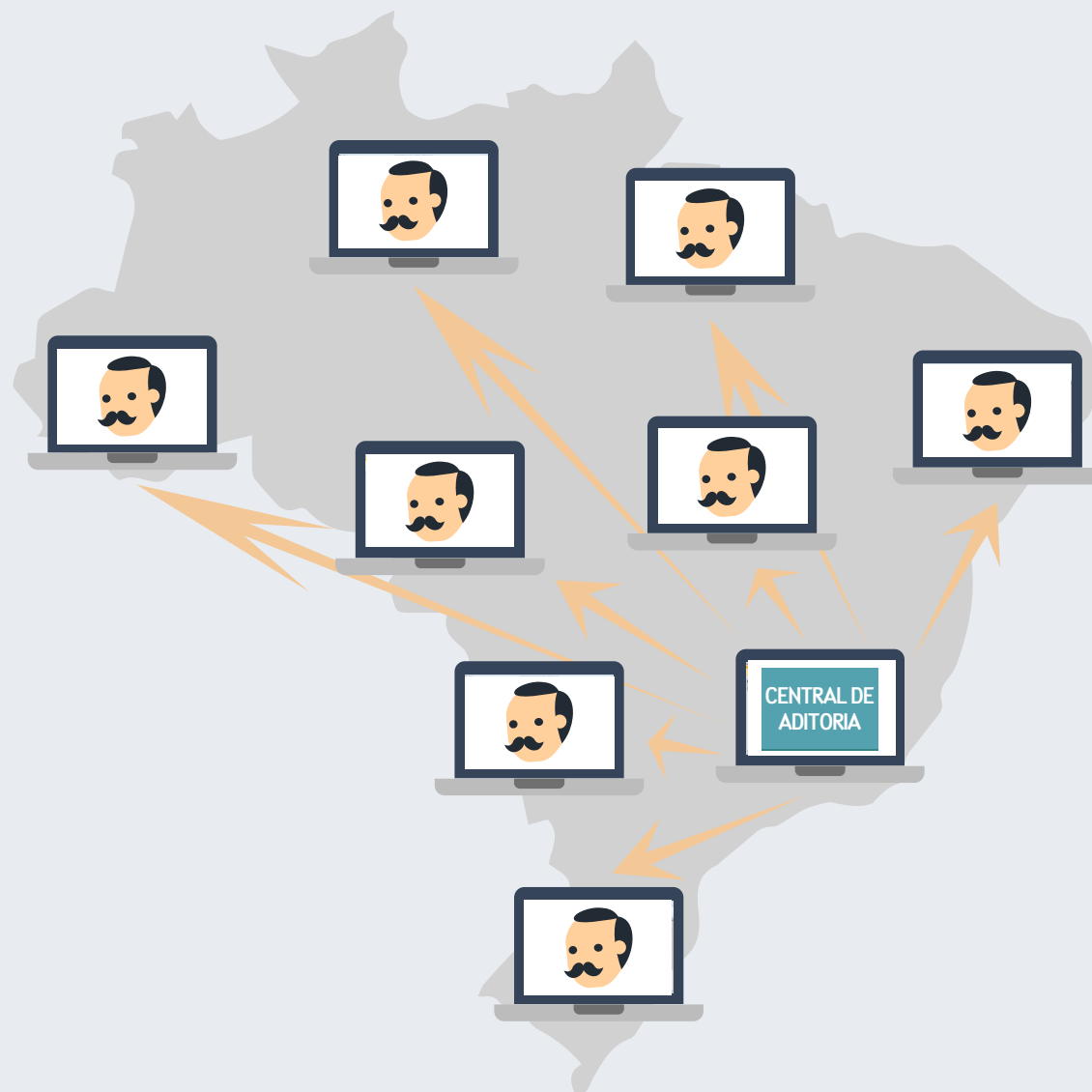
As imagens digitalizadas, guia de solicitação e demais documentos cadastrados como de entrega obrigatória para avaliação da auditoria, ficam disponíveis para a avaliação do auditor.



Este módulo conta com ferramentas (calculadoras, tabelas, diretrizes, etc) que tornam mais produtivo o trabalho do auditor.



Como todos os documentos necessários estão digitalizados, a auditoria pode ser feita à distância (por exemplo, em outra cidade) sem perda da qualidade do processo.



Para todos os pareceres possíveis da auditoria (recomendação de autorização, negativa, solicitação de informações complementares, solicitação de perícia, solicitação de junta médica) existem formulários padronizados e que podem ser customizados para as necessidades da operadora.

Desta forma, haverá uma uniformidade no formato das respostas (recomendações), independente do auditor que a emite.



Da mesma forma que no Módulo Relacionamento com o Cliente, o software registra todas as atividades de cada auditor de forma cronológica.

Emitido o parecer final do auditor, a guia retorna para o Módulo Relacionamento com o Cliente para ser inserida no sistema de gestão da operadora.



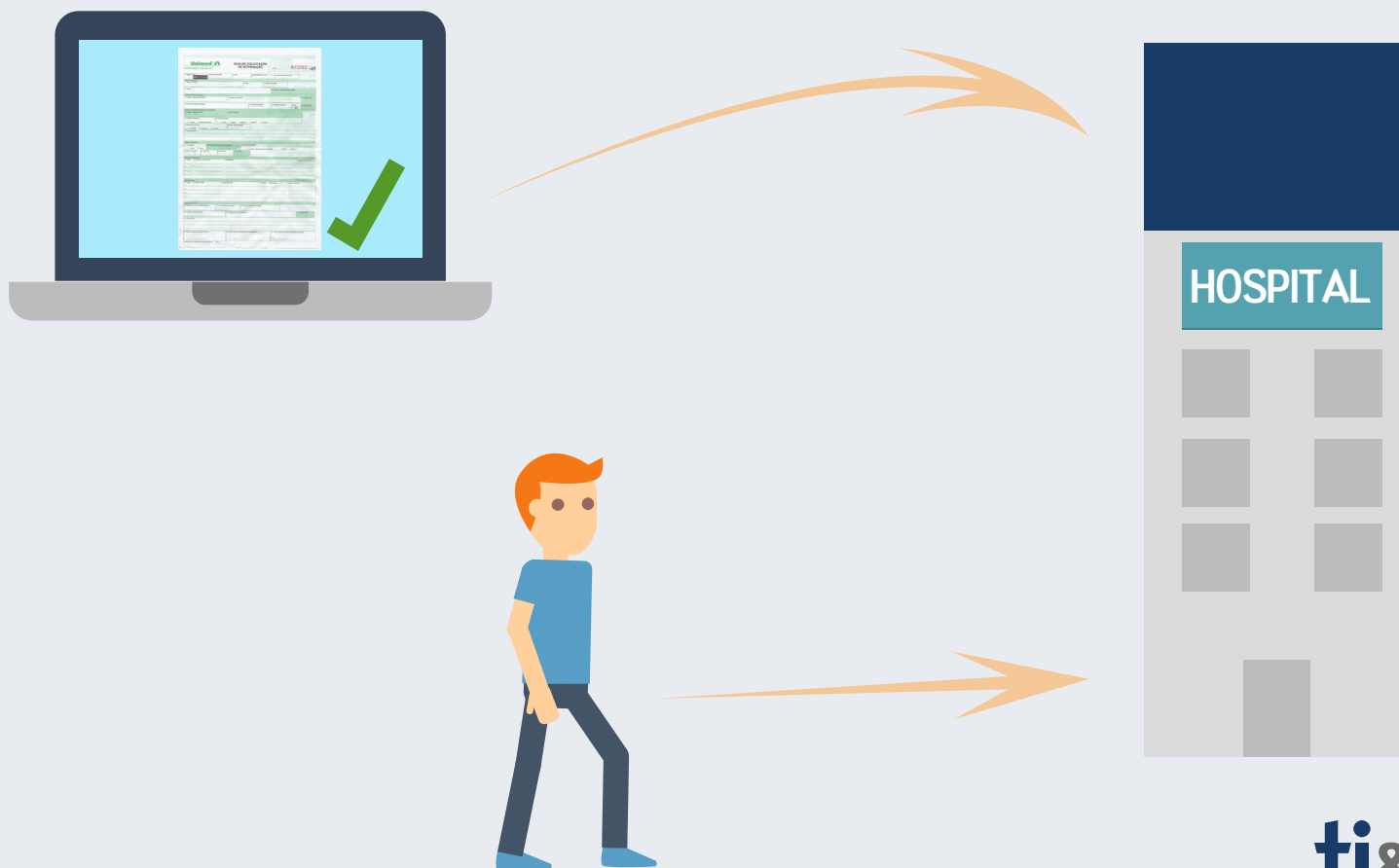


Não há necessidade de nova digitação de informações.  
Ao comando do colaborador da operadora, o T&S AUDITORIA, utilizando canal de comunicação direto com o SISTEMA DE GESTÃO da operadora, insere todas as informações em seus lugares corretos, tornando mais ágil o trabalho do Setor de Relacionamento com o Cliente.

Para cada guia autorizada é gerada uma senha de autorização.  
Através do T&S AUDITORIA, esta senha pode ser enviada por e-mail ou SMS para o cliente (paciente), ou para seu médico, ou mesmo para a clínica ou hospital onde o procedimento / internação será realizado.



A critério da operadora, uma imagem digital da guia com senha de autorização pode ser enviada para o prestador que executará o procedimento. Desta forma, reduz-se o fluxo de clientes no Setor de Autorização da operadora, trazendo comodidade para o cliente, gerando maior satisfação deste em relação à operadora.



# MÓDULO COORDENAÇÃO

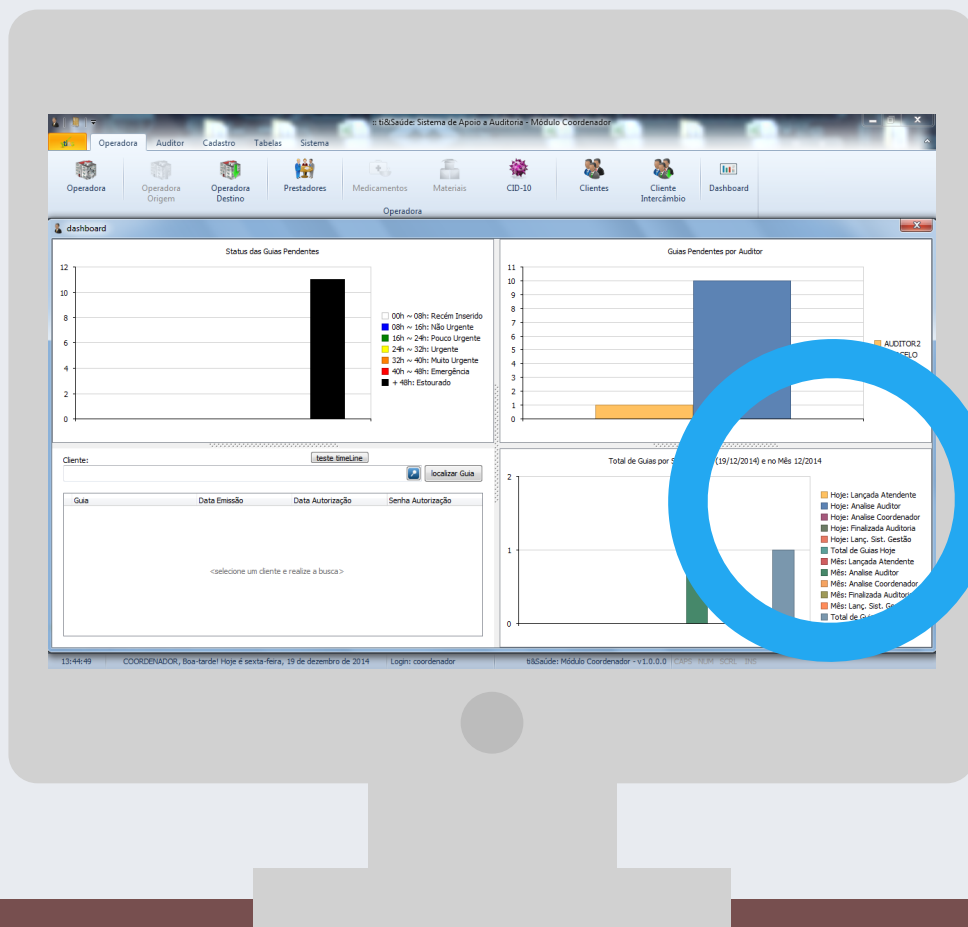


Neste, o usuário com a credencial de COORDENADOR (com LOGIN e SENHA), pode acompanhar todo o fluxo das guias dentro da operadora:

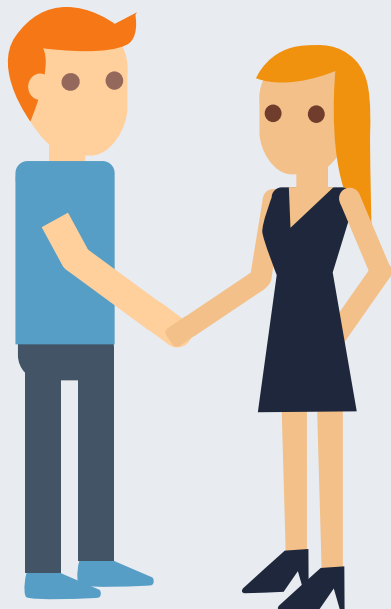
- \* Quando uma guia foi inserida (data e hora);
- \* Quando foi avaliada pela auditoria (data e hora);
- \* Qual o status atual de uma guia específica (autorizada, negada, ainda em auditoria, etc);
- \* Qual o número de guias por auditor (quantas já foram auditadas, quantas ainda estão aguardando auditoria, há quanto tempo uma guia está em análise da auditoria, etc);
- \* Ou outras informações que forem necessárias (customização de acordo com a necessidade da operadora).

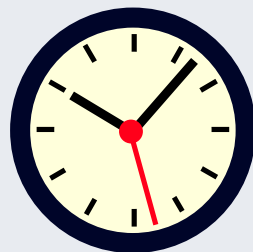


Este módulo apresenta gráficos com tais informações e campos para pesquisa. Relatórios podem ser criados de forma personalizada, durante o processo de implantação do software na operadora.



# VANTAGENS COM A UTILIZAÇÃO DO SISTEMA





- 1.** Informatização dos processos;
- 2.** Redução dos custos;
- 3.** Redução de tempo no atendimento;
- 4.** Excelência no atendimento ao cliente;
- 5.** Comunicação clara, objetiva e transparente com o cliente;
- 6.** Credibilidade das informações através dos registros;
- 7.** Diminuição do fluxo de documentos no Setor de Relacionamento com o Cliente;
- 8.** A digitalização de todo o processo evita extravios de documentos que pertencem ao cliente.



- 9.** Acompanhamento da equipe por parte do gestor;
- 10.** Facilidade em gerir a equipe pelo desempenho / produtividade;



- 11.** Relatórios gerenciais completos;
- 12.** Visualização de gráficos.



**Marcelo Henrique Maciel Abreu**  
**Consultor - Médico**



marcelo.maciel@tiesaude.com.br



(33) 8803-3554



marcelo.h.m.abreu



# ti&saúde

SOLUÇÕES TECNOLÓGICAS

