

Prezado Prestador,

A Unimed-BH se preocupa com o correto entendimento dos fluxos existentes, pelos prestadores da rede credenciada e Serviços Próprios. Nossos processos estão desenhados na tentativa de oferecer eficácia nas respostas às demandas.

Por isso, preparamos um tutorial com alguns pontos do processo de autorização do sistema Unimed e algumas de suas regras. Esperamos que esse documento ofereça subsídio para que todas as equipes estejam alinhadas aos prazos e fluxos.

A participação de todos é importante. Contamos com a colaboração de nossa rede credenciada e nosso Serviço Próprio.

Cadastramento de Guias

No momento em que uma solicitação é cadastrada em nossos sistemas, automaticamente, é validada se a carteirinha está vinculada a um beneficiário Unimed-BH ou de outra Unimed. Caso o cliente seja de outra Unimed a solicitação tráfegará para avaliação da Unimed de origem.

Nesses casos, é importante que toda a documentação do cliente, necessária para a avaliação da guia, seja anexada e a justificativa para o atendimento seja corretamente inserida na aba “Hipóteses Diagnósticas”, campo “Indicação Clínica”, para evitar que a Unimed de origem solicite informações complementares por meio do *status* “Pendente com o Solicitante”, aumentando o prazo de avaliação da guia.

***Status* “Pendente com o Solicitante”**

Enquanto a guia estiver nesse *status* a informação não tráfegará em nossos sistemas de comunicação com o sistema Unimed. Isso acontece, pois é de responsabilidade do prestador fornecer todas as informações necessárias para a correta análise de autorização da guia. Por isso, é importante que a equipe responsável pelo cadastramento de guias acompanhe essa evolução para que não ocorram atrasos desnecessários. Importante salientar que a maioria dos documentos solicitados é relacionado a relatórios médicos para justificativa de atendimento e, por isso, deve ser elaborado por médicos (folhas de sala não são considerados relatórios médicos e

podem ser um retardador de resposta da Unimed de origem). Informações inseridas de maneira incompleta acarretarão no atraso do processo de avaliação de autorização, pois a Unimed de Origem retornará com pendente com o solicitante novamente até todos os questionamentos sejam devidamente esclarecidos.

Obs.: As guias cadastradas pelo Canal Direto (4002-2030) ou pelo médico o acompanhamento deverá ocorrer pelo Canal Direto Prestador.

Recadastramento de Guias

Nos casos em que for necessário recadastrar uma guia para solicitar autorização complementar de atendimento, a guia inicialmente cadastrada deverá ser cancelada para que a nova guia seja cadastrada, para evitar negativa por duplicidade de cadastro.

De acordo com regras do Sistema Unimed e de nossos sistemas não é possível cadastrar nova guia, com as mesmas informações, enquanto uma guia estiver em análise. Por isso, é necessário o acompanhamento de todas as fases do processo, já que quando uma nova guia é cadastrada todo o fluxo de autorização recomeça.

Vinculação de senhas

Quando há uma inconsistência na vinculação de uma senha de autorização a uma solicitação principal, essa informação não é aceita no nosso sistema de faturamento e é necessário o recadastro da guia. Quando isso acontece o processo de autorização recomeça, por isso é importante a atenção na hora da vinculação de uma solicitação a uma senha para evitar inconsistências e conseqüente reinício do processo de solicitação de autorização.

Solicitações de Revisão de Negativa

Se houver a necessidade do pedido de revisão de uma negativa de atendimento o Canal Direto estará à disposição para nova revisão ou novo cadastramento, caso necessário, desde que uma justificativa seja apresentada ao atendente do 4002-2030.

Caso a justificativa não seja apresentada, o Canal Direto não poderá realizar a solicitação de revisão, já que a informação é obrigatória. Importante ressaltar que nesses casos, o processo de autorização também recomeça.

Solicitação de Prorrogação de Internação

Toda solicitação de prorrogação de internação deve ser acompanhada de uma atualização do quadro clínico (evolução clínica) do beneficiário. As solicitações sem a informação podem gerar inconsistências no faturamento das autorizações.

Solicitação Complementar

Toda solicitação complementar de atendimento (necessidade de solicitar algum material, medicamento, procedimento etc.) não está vinculada ao cancelamento da guia principal já solicitada. Importante salientar que o processo de autorização de solicitações complementares é um novo pedido de autorização e trafega nos prazos de um novo processo.

Solicitação de autorização de procedimentos eletivos

Toda solicitação de procedimentos eletivos, cadastradas pelo prestador, deve ser acompanhada pela própria equipe da instituição. Nos casos em que o prazo de avaliação da guia ultrapassar 21 dias úteis, o prestador poderá realizar a solicitação de prioridade pelo Canal Direto (4002-2030), lembrando que a solicitação de prioridade pode ser solicitada, a qualquer momento, pelo próprio cliente, em sua Unimed.

Importante ressaltar que para o agendamento do procedimento a guia deve estar previamente autorizada.

Solicitações e Guias com item de compra da Unimed-BH

Toda solicitação de procedimentos em que constar item de compra da Unimed-BH, será necessário que o prestador efetue o registro de sua utilização em nossos sistemas de faturamento. A guia pode ser cancelada em qualquer momento anterior ao registro de utilização do material, já que quando o prestador efetua o registro, o processo de emissão de Nota Fiscal ao nosso fornecedor se inicia e, por isso, a guia não poderá ser cancelada.

Por isso, é fundamental a atenção no momento de vinculação de uma solicitação a uma senha e a validação da autorização pelo prestador, antes de realizar o registro de utilização do item.