

NOME DO CASE: IMPLANTAÇÃO DA POLÍTICA DE RELACIONAMENTO COM O PRESTADOR DE SERVIÇOS DE SAÚDE E SEU IMPACTO PARA A RELAÇÃO COM AS OPERADORAS

OBJETIVO: O relacionamento com a rede prestadora de saúde (clínicas, hospitais, laboratórios e demais profissionais de saúde) é um dos pilares para o bom funcionamento de uma operadora de saúde. Dessa forma, o objetivo deste trabalho é definir estratégias para melhorar continuamente o relacionamento com a rede prestadora, e por consequência, garantir um atendimento de qualidade e uma melhor experiência para o beneficiário final, usuário do plano de saúde.

MÉTODOS: Realizado a aplicação de uma Política de Relacionamento estruturada, onde através desta são definidos os canais de comunicação entre operadora e prestador de saúde (sendo eles de fácil acesso), cronogramas de treinamentos mensais para atualização das informações ao prestador, reuniões (presenciais ou online) mensais, controle sobre os processos e fluxos da operação e a carteirização dos prestadores para consultores especializados, preparados para o atendimento personalizado e atuação na resolução de conflitos e situações que interfiram no atendimento. No ano de 2022, com o método aplicado em uma operadora de saúde, tratamos 9.760 protocolos registrados por prestadores, foram realizadas 1.724 reuniões/treinamentos e 4.238 ligações de relacionamento, com uma média mês de 94% dos atendimentos dentro dos prazos estipulados.

RESULTADOS: Em pesquisa recente, realizada no mês de abril de 2023, com **325** prestadores de serviço de saúde credenciados a uma operadora do Sul do Brasil, **75%** deles consideraram como uma das principais dores deste público o distanciamento no relacionamento com as operadoras para quem prestam serviços e a facilidade de acesso à operadora. Com a aplicação da política de relacionamento aqui descrita, e toda disponibilidade de canais de comunicação, ainda através da pesquisa, também foi possível medir o quanto o trabalho desenvolvido é benéfico para ações internas dos prestadores, sendo comprovado através da avaliação positiva de **85%** dos prestadores entrevistados.

CONCLUSÃO: Combinando assuntos técnicos e abordagem personalizada e humana, é possível oferecer um atendimento que se destaca pela excelência profissional e respeito às necessidades do prestador. Graças a essa integração de abordagens, o acompanhamento terá a eficiência necessária para lidar com os desafios do setor enquanto mantém a humanização presente em todo o processo. Enquanto muitas empresas buscam soluções cada vez mais tecnológicas e engessadas, nós buscamos o atendimento de excelência focado no relacionamento.