

	<h2>Instrução de Trabalho - IT</h2>	<p>Coordenação</p> 	<p>Execução</p> 
---	-------------------------------------	--	---

<p>Processo Solucionar casos complexos</p>			
<p>Versão 01/2024</p>	<p>Data de Emissão 08/11/2024</p>	<p>Macroprocesso (Governo de SC) Gerência de Contas Médico-Hospitalares</p>	<p>Macroprocesso (Nome do órgão) Diretoria do Plano de saúde do Servidor.</p>

1. INFORMAÇÕES DO PROCESSO

Objetivo

O processo de Solucionar casos complexos tem como objetivo atender situações adversas que entram para coordenação da equipe. Podem ser atendimentos em situações que fogem do padrão, ou até mesmo dificuldades do segurado em realizar algum procedimento.

Informações complementares

N/A

Responsável

<i>Setor</i>	<i>Telefone</i>	<i>E-mail</i>
Coordenador Plano SC Saúde	(48) 3664-5034	leandro.joao@sea.sc.gov.br

Interessados

- SEA;
- Plano SC Saúde;
- DPSS;
- GEMED;
- Empresa Terceirizada de Gestão de TI;
- EPROC.

Atores envolvidos

- SEA;
- DPSS;
- AIS;
- Supervisor;
- Enfermeiro/Telemonitor;
- Empresa Terceirizada de Rede;

Recursos tecnológicos (Sistemas e Integrações)

- Portal SC Saúde;

Parâmetros SGPE

Assunto	Classe	Controle de acesso (sigilo)
N/A	N/A	N/A

Legislação, normativas e outras referências

N/A

Indicadores de performance

N/A

Definições

- SEA - Secretaria do Estado de Administração;
- DPSS - Diretoria do Plano de Saúde dos Servidores;
- GEMED - Gerência de Contas Médicas-Hospitalares;
- EPROC - Escritório de Processos;
- SGPE - Sistema de Gestão de Processos Eletrônicos
- AIS - Atenção Integral à Saúde

DIAGRAMA DO PROCESSO

O Diagrama do processo pode ser visualizado no seguinte link:

<<https://modeler.camunda.io/share/5e8c439f-c87d-4d99-bfea-4f3d5389c000>>

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

Atividades descritas no Diagrama do processo.

2. HISTÓRICO DE REVISÕES

<i>Versão nº</i>	<i>Responsável pela elaboração da IT</i>	<i>Data</i>	<i>Síntese da Revisão</i>
01/2024	Ruan Gonçalves	08/11/2024	Versão Inicial



Assinaturas do documento



Código para verificação: **P789IA1M**

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

✓ **CARLA REGINA CONCEIÇÃO** (CPF: 857.XXX.939-XX) em 20/12/2024 às 16:38:26
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/06/2018 - 09:31:38 e válido até 15/06/2118 - 09:31:38.
(Assinatura do sistema)

✓ **MARIA ELISA FARIAS** (CPF: 024.XXX.389-XX) em 20/12/2024 às 16:54:33
Emitido por: "SGP-e", emitido em 15/06/2018 - 09:31:27 e válido até 15/06/2118 - 09:31:27.
(Assinatura do sistema)

✓ **MARILVAN CORTESE** (CPF: 629.XXX.400-XX) em 20/12/2024 às 17:15:58
Emitido por: "SGP-e", emitido em 09/07/2018 - 16:11:56 e válido até 09/07/2118 - 16:11:56.
(Assinatura do sistema)

Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o link <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo/conferencia-documento/U0VBXzcwMDBfMDAwMTc3NDNfMTc4NzdfMjAyNF9QNzg5SUEXTQ==> ou o site <https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo> e informe o processo **SEA 00017743/2024** e o código **P789IA1M** ou aponte a câmera para o QR Code presente nesta página para realizar a conferência.