

ANEXO I - MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO PRESTADOR CREDENCIADO (MOP)

Versão 7.3 – julho/2023

Objetivo

Subsidiar a rede credenciada, padronizar e apresentar as informações sobre o atendimento, planos, formulários e a operacionalização do Plano Santa Saúde. Mantenha-o sempre em mãos, pois serão encontradas as instruções necessárias para o ajustamento dos procedimentos a serem adotados, a fim de evitarmos transtornos de ordem operacional. Mantenha os dados cadastrais atualizados (endereço, e-mail, telefones, serviços, bancos etc.). Alterações deverão ser encaminhadas à OPERADORA através de e-mail (vide Contatos).

Definições e Abreviaturas

- ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária
- OPME - Órtese, Prótese e Material Especial
- CFM - Conselho Federal de Medicina
- ANS - Agência Nacional de Saúde
- TUSS - Terminologia Unificada em Saúde Suplementar
- CID - Classificação Internacional de Doença
- DUT - Diretriz de Utilização

CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO

- Frente: Nº da Carteira • Nome do Beneficiário • Nome do Produto
- Verso: Tipo de Plano • Acomodação • Tipo de Cobertura • Carências • Nº CNS



ORIENTAÇÕES – ATENDIMENTO

Ao efetuar atendimento ao beneficiário, certifique:

- Verificar carteira e documento do beneficiário;
- Verificar se a guia está autorizada para o seu código de prestador;
- Verificar elegibilidade e categoria do plano;
- Verificar se o prestador está contratualmente habilitado para atender a categoria;
- Verificar carências contratuais ao verso da carteira;
- Utilizar o código TOKEN.



E-SAÚDE

E- Saúde é uma plataforma para solicitação de pedidos médicos disponibilizada pela Operadora. Em nosso site, na aba Portal do Credenciado, consta o vídeo explicativo e link de acesso. Todas as dúvidas sobre a plataforma poderão ser esclarecidas através do telefone 013 99799-5260.

Observação: O Plano Santa Saúde aceita somente pedidos médicos solicitados através do E-SAÚDE.

OBSERVAÇÕES

- Recém-nascidos de até 30 (trinta) dias, cobertura de acordo com a carteirinha dos pais.

PRAZOS PARA ATENDIMENTOS

Dados previstos na RN 259 (ou RN que a substitua) da ANS: Prazo máximo de atendimento (em diasúteis)

- Atendimento de urgência e emergência - Imediato;
- Exames de análises clínicas - 03 (três);
- Consulta básica (pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetria) e Consulta odontológica - 07 (sete);
- Demais serviços de diagnóstico/terapia em regime ambulatorial e Consulta/Sessão com outras especialidades (fonoaudiólogo, psicólogo, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta) - 10 (dez);
- Consulta nas demais especialidades médicas - 14 (quatorze);
- Procedimentos de alta complexidade (PAC) e Internação eletiva (agendada) - 21 (vinte e um)

FATURAMENTO – ORIENTAÇÕES

Entrega: Conforme resoluções normativas da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, o faturamento deverá ser enviado ao PLANO SANTA SAÚDE conforme Padrão TISS. Para maiores informações sugerimos consultar o site da ANS.

Link: <http://www.ans.gov.br/prestadores/tiss-troca-de-informacao-de-saude-suplementar>

- Local de Entrega: Rua Almeida de Moraes, 222, térreo, Vila Mathias, Santos/SP, CEP: 11.015-450;
- Horário de Entrega: 08:00hs. às 17:00hs;
- Prazo de Entrega (físico e eletrônico), se a data coincidir com fim de semana ou feriado, antecipar a entrega.
- Período para entrega → 20 a 25 de cada mês
- Caso a opção seja entrega via correio, o envio da documentação deverá ser com antecedência a data de encerramento da competência informada acima.

Apresentação de Nota Fiscal:

- Será solicitada pela operadora após o processamento do faturamento;
- Cabe ao prestador a obrigatoriedade e responsabilidade pelas informações de retenção de impostos.
- Alterações de domicílio bancário, comunicar até o dia 15 do mês através do e-mail: contas.pagar@planosantasaude.com.br e gestaoderede@planosantasaude.com.br

Apresentação do Recurso de glosa:

Período para entrega → 20 a 25 de cada mês o prazo de apresentação de 60 dias.

Formulários/Documentos disponíveis do portal da Operadora: www.planosantasaude.com.br

- Autorizador Web (Anexo I A)
- Manual Prestador - Autorizador de guia (TOKEN).
- Manual Prestador - Honorários Médicos cirúrgicos

CONTATOS

Assuntos	Setor	E-mail	Telefone Ramal
→ Reajustes; Extensões; Alteração de Dados; Acordos e tabelas.	Gestão de Rede	gestaoderede@planosantasaude.com.br	(13) 3211-0600 / R.: 601
→ Autorizações (Pendências; Retificações; Intercorrências emissão)	na Autorizações	autorizacao.apoio@planosantasaude.com.br	(13) 99753-0319 WhatsApp
→ Recibo de pagamentos; Desconto de INSS	Contas a pagar	contas.pagar@planosantasaude.com.br	(13) 3211-0600 / R.: 605
→ Envio de faturamento eletrônico (XML), envio de NF e recurso de glosa	Contas Médicas	contas.medicas@planosantasaude.com.br	(13) 3211-0600 / R.: 644, 646 e 647
→ Central de atendimento destinada ao beneficiário (24 horas)	Atendimentos	central.atendimento@planosantasaude.com.br	4007-2250
→ Informe de rendimento (IR)	Contabilidade	contabilidade@planosantasaude.com.br	(13) 3211-0600 / R.: 615

POSTOS DE AUTORIZAÇÃO

Município	Endereço	Telefone
Santos	Rua: Almeida de Moraes, nº 222, Vila Mathias	(13) 4007-2250
São Vicente	Praça: Bernardino de Campos, nº 339, Centro	(13) 4007-2250
Guarujá	Av: Adhemar de Barros Nº 2269- Vila Santa Rosa - Guarujá	(13) 4007-2250
Praia Grande	Av: Ayrton Senna da Silva, 1511 - Xixová	(13) 4007-2250
Bertioga	Rua: Rafael Costabile, 775 - Vila Itapanhaú	(13) 4007-2250

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 08:00 às 17:00