

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

Versão 7.5 – Fevereiro /2026

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

																	
<p>CNS 700000342669308</p>																	
<p>3176490013 Nome Beneficiário XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Nome Comercial do Produto COLABORADOR Cobertura AMBULATORIAL MAIS HOSPITALAR COM OBSTETRICIA</p>	<p>Via Cartão</p>																
<p>Coletivo Empresarial ENFERMARIA (4 OU MAIS LEITOS) Tipo Plano Acomodação AMBULATORIAL MAIS HOSPITALAR COM OBSTETRICIA Cobertura</p>																	
<p>CARÊNCIAS</p> <table border="0"> <tr> <td>CONSULTAS</td> <td>01/04/2022</td> </tr> <tr> <td>EXAMES E TERAPIAS SIMPLES</td> <td>01/04/2022</td> </tr> <tr> <td>EXAMES/TERAPIAS DE MEDIA COMPLEXIDADE</td> <td>01/04/2022</td> </tr> <tr> <td>EXAMES/TERAPIAS DE ALTA COMPLEXIDADE</td> <td>01/04/2022</td> </tr> <tr> <td>INTERNACOES CLINICAS E CIRURGICAS</td> <td>01/04/2022</td> </tr> <tr> <td>TRANSPLANTE RENAL, CORNEA E MEDULA</td> <td>01/04/2022</td> </tr> <tr> <td>PARTO</td> <td>01/04/2022</td> </tr> <tr> <td>DOENÇAS E LESOES PRE-EXISTENTES</td> <td>01/04/2022</td> </tr> </table>	CONSULTAS	01/04/2022	EXAMES E TERAPIAS SIMPLES	01/04/2022	EXAMES/TERAPIAS DE MEDIA COMPLEXIDADE	01/04/2022	EXAMES/TERAPIAS DE ALTA COMPLEXIDADE	01/04/2022	INTERNACOES CLINICAS E CIRURGICAS	01/04/2022	TRANSPLANTE RENAL, CORNEA E MEDULA	01/04/2022	PARTO	01/04/2022	DOENÇAS E LESOES PRE-EXISTENTES	01/04/2022	<p>ANS - nº 41.802-1</p>
CONSULTAS	01/04/2022																
EXAMES E TERAPIAS SIMPLES	01/04/2022																
EXAMES/TERAPIAS DE MEDIA COMPLEXIDADE	01/04/2022																
EXAMES/TERAPIAS DE ALTA COMPLEXIDADE	01/04/2022																
INTERNACOES CLINICAS E CIRURGICAS	01/04/2022																
TRANSPLANTE RENAL, CORNEA E MEDULA	01/04/2022																
PARTO	01/04/2022																
DOENÇAS E LESOES PRE-EXISTENTES	01/04/2022																
<p>Cartão Nacional de Saúde: 700000342669308</p>																	

ORIENTAÇÕES – ATENDIMENTO

Ao efetuar atendimento ao beneficiário, certifique:

- Verificar carteirinha 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 566 (ou RN que a substitua) da ANS: Prazo máximo de atendimento (em dias úteis)

- Atendimento de urgência e emergência - Imediato;
- Exames de análises clínicas - 03 (três);
- Consulta básica (pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia) 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	Email	Telefone
Credenciamento, Reajuste, Extensão, Alteração de Dados, Acordos e Tabelas.	Gestão de Rede	gestaoderede@planosantasaude.com.br	(13) 3211-0600 Ramal 601 Whatsapp 13 99721-2898
Regulação de Vagas	Regulação de vagas	regulacao.vagas@planosantasaude.com.br	Whatsapp 13 99765-3535
Apoio ao Hospital (Prorrogações, Autorizações)	Autorização Internação	autorizacao.internacao@planosantasaude.com.br	Whatsapp 13 99633-3763
Autorizações (Pendências, Retificações) Clínicas e Consultórios	Autorizações	autorizacao.apoio@planosantasaude.com.br	Chat:4007-2250
Autorizações de Honorário médico (Pendências, Retificações) CIRURGIAS COM OPME	Honorario Alta complexidade	hm.altacomplexidade@planosantasaude.com.br	Whatsapp 13 99633-3763
Autorizações de Honorário médico (Pendências, Retificações) CIRURGIAS S/ OPME	Auditoria Honorario	hm.auditoria@planosantasaude.com.br	Whatsapp 13 99799-5260
Solicitações E-Saude	Monitoramento Tecnico	monitoramento.tecnico@planosantasaude.com.br	Whatsapp (13) 99662-6723
Central de atendimento destinada ao beneficiário (24 horas)	Central de atendimento	central.telefonica@planosantasaude.com.br	Central.08004072250
Envio de faturamento eletrônico (XML) e recurso de glosa	Contas médicas	contas.medicas@planosantasaude.com.br	(13) 3211-0600 Ramal 644,646 e 647
Envio de NF		nf.contasmedicas@planosantasaude.com.br	
Recibo de pagamentos, Desconto INSS	Contas a pagar	contas.pagar@planosantasaude.com.br	(13) 3211-0600 Ramal 605
Informe de Rendimentos	Fiscal	fiscal@planosantasaude.com.br	(13) 3211-0600 Ramal 617

POSTOS DE AUTORIZAÇÃO

Município	Endereço	Telefone
Santos	Rua. Almeida de Moraes 222, Vila Matias	Central.08004072250
Cubatão	Rua. Antonio Lemos, 179 - Vila Paulista	Central.08004072250
São Vicente	Praça Bernadino de Campos 339, Centro	Central.08004072250
Guarujá	Av. Ademar de Barros, 2269 - Vila Santa Rosa	Central.08004072250
Praia Grande	Av. Pres. Costa e Silva, 1331 (dentro do sindicato)	Central.08004072250
Bertioga	Rua. Rafael Costabile, 775 - Vila Itapanhau	Central.08004072250