
MANUAL DO PRESTADOR

BASIC I / BASIC II
BASIC I COPART / BASIC II COPART



Prezado Prestador,

Este Manual tem como objetivo formalizar a implantação das rotinas administrativas do **SEPACO SAÚDE** e orientá-lo no atendimento aos nossos beneficiários.

Uma análise atenta e a observação das instruções contidas neste manual, permitirá agilizar o processo de atendimento e a cobrança dos serviços prestados.

SEPACO SAÚDE

Sumário

A) IDENTIFICAÇÃO DOS PLANOS SEPACO SAÚDE	4
1 - MODELOS DAS “CARTEIRINHAS” SEPACO SAÚDE	4
2 - APP MOBILE – “CARTEIRINHA VIRTUAL SEPACO SAÚDE “	5
B) NORMAS DE ATENDIMENTO.....	6
1 - ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO	6
2 - AUTORIZAÇÃO PRÉVIA (EXAMES, TRATAMENTOS E PROCEDIMENTOS)	6
3 - CONSULTAS ELETIVAS	6
4 - CONSULTAS DE URGÊNCIA/ EMERGÊNCIA/ PS	6
5- SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO E TERAPIA – SADT	7
6 - INTERNAÇÕES - URGÊNCIA / EMERGÊNCIA / PSQUIÁTRIA / TRABALHOS DE PARTO / (NECESSITAM DE AUTORIZAÇÃO)	9
7 - INTERNAÇÕES ELETIVAS (NECESSITAM DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA)	9
8 - MATERIAIS ESPECIAIS – OPME, MATERIAIS E MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO (NECESSITAM DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA)	10
9 - PRORROGAÇÕES E DEMAIS SOLICITAÇÕES PARA PACIENTES INTERNADOS.....	12
10 - ALTA HOSPITALAR	13
11 - REMOÇÕES	13
12 - HOME CARE	13
C) APRESENTAÇÃO DO FATURAMENTO	14
1- LOCAL DA ENTREGA DO FATURAMENTO	14
2- PAGAMENTO	15
3- RECURSOS DE GLOSAS.....	15
D) FORMULÁRIOS	16
1 - FORMULÁRIOS - PADRÃO TISS.....	16
2 - RETIRADA DE FORMULÁRIOS.....	16
E) ITENS SEM COBERTURA	16
1 - ITENS DE USO PESSOAL/ COSMÉTICOS / TOALETE	16
2 - ITENS INCLUSOS NO CUSTO OPERACIONAL DO ATENDIMENTO OU UTILIZADOS PARA CONFORTO PESSOAL	17
3 - MATERIAIS NÃO RELACIONADOS AO ATO CIRÚRGICO OU UTILIZADOS PARA FINS ESTÉTICOS:	18
4 - MEDICAMENTOS	19
5 - VACINAS	19
6 - ALIMENTAÇÃO E DEMAIS ITENS QUE EXCEDAM OS INCLUSOS NAS REFEIÇÕES DIÁRIAS	19
7 - SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS	19
8 - INDENIZAÇÃO POR DANO OU QUEBRA DE OBJETOS	20
F) TELEFONES E ENDEREÇOS ÚTEIS:.....	20

A) IDENTIFICAÇÃO DOS PLANOS SEPACO SAÚDE

Os planos habilitados para atendimento em sua unidade estão disponíveis no Contrato de Prestação de Serviços e nos aditamentos vigentes entre as partes.

1 - MODELOS DAS “CARTEIRINHAS” SEPACO SAÚDE



Sepaco Saúde | **BASIC I**

Nome
EDUARDO DA SILVA
 Sepaco Saude LTDA

Número do Beneficiário 1234 5678 9101 007 Registro do Plano 123456789 Nome do Plano **BASIC I**

Acomodação **ENFERMARIA** Segmentação **Amb Hosp Obstetria** Tipo de Contratação **Coletivo Empresarial**

ANS nº 40.722-4

Data de Nascimento 01/01/1991 Número do Contrato 1234

Inclusão 01/01/1991 Abrangência **GRUPO DE MUNICIPIOS**

CNS 1234 5678 9101 007 Cobertura Parcial Temporária **NAO HA**

Consultas 01/10/2019 **Carências Internação** 01/01/2020 **Parto** 01/12/2020

Atendimento: (11) 2182-4569 (Grande SP) - 0800-727-5177 (outras localidades) - www.sepacosaude.com.br
 Obrigatória a apresentação de documento de identidade.



Sepaco Saúde | **BASIC II**

Nome
EDUARDO DA SILVA
 Sepaco Saude LTDA

Número do Beneficiário 1234 5678 9101 007 Registro do Plano 123456789 Nome do Plano **BASIC II**

Acomodação **APARTAMENTO** Segmentação **Amb Hosp Obstetria** Tipo de Contratação **Coletivo Empresarial**

ANS nº 40.722-4

Data de Nascimento 01/01/1991 Número do Contrato 1234

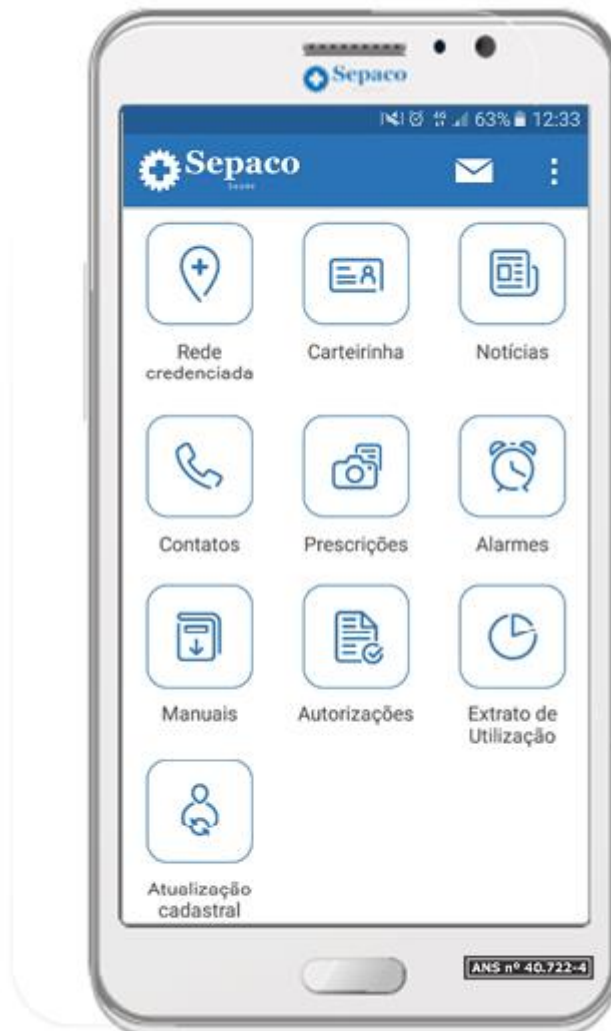
Inclusão 01/01/1991 Abrangência **GRUPO DE MUNICIPIOS**

CNS 1234 5678 9101 007 Cobertura Parcial Temporária **NAO HA**

Consultas 01/10/2019 **Carências Internação** 01/01/2020 **Parto** 01/12/2020

Atendimento: (11) 2182-4569 (Grande SP) - 0800-727-5177 (outras localidades) - www.sepacosaude.com.br
 Obrigatória a apresentação de documento de identidade.

2 - APP MOBILE – “CARTEIRINHA VIRTUAL SEPACO SAÚDE “



Oriente sua equipe!

Nossos beneficiários poderão ser atendidos com a carteirinha virtual munidos de um documento com foto.

B) NORMAS DE ATENDIMENTO

1 - ATENDIMENTO AO BENEFICIÁRIO

Os beneficiários deverão ser atendidos, mediante a apresentação dos seguintes documentos:

- ✓ Carteira de Identificação física ou virtual, através do aplicativo Sepaco Saúde, Planos **Basic I, Basic I Copart, Basic II, Basic Copart II.**
- ✓ Carteira de Identidade com foto;
- ✓ Obrigatoriedade fazer a Elegibilidade pelo site no portal TOP Saúde, área “Prestadores” e no menu lateral “Acesso TOPSAUDE”. O Login e Senha necessária para acesso são informados pelo credenciamento).

2 - AUTORIZAÇÃO PRÉVIA (Exames, Tratamentos e Procedimentos)

As autorizações de Exames, Tratamentos e Procedimentos eletivos deverão ser solicitadas em guia TISS, de forma legível e com no mínimo 05 (cinco) dias úteis de antecedência.

As respectivas guias de solicitação deverão estar devidamente identificadas com:

- ✓ Nome do paciente, plano e código da carteirinha;
- ✓ Guia com carimbo, data e assinatura do médico solicitante;
- ✓ No pedido deverá constar relatório da evolução para tratamento proposto, nome do procedimento com código TUSS e HD (Hipótese Diagnóstica e Exames Complementares).

3 - CONSULTAS ELETIVAS

- O beneficiário deverá ser atendido nos consultórios credenciados, com horário previamente agendado com prazo máximo para agendamento de 7 dias úteis, nas especialidades básicas (Pediatria, Clínica Médica, Cirurgia Geral, Ginecologia e Obstetrícia), e 14 dias úteis nas demais especialidades, conforme determina a ANS, através das RN's nº 259/268.
- No atendimento dos beneficiários, a guia TISS deverá ser devidamente assinada pelo paciente e/ou responsável legal e pelo médico, com carimbo, CRM, data do atendimento e HD (Hipótese Diagnóstica e Exames Complementares).

4 - CONSULTAS DE URGÊNCIA/ EMERGÊNCIA/ PS

- No atendimento, a guia TISS deverá ser devidamente assinada pelo paciente e/ou responsável legal e pelo médico, com carimbo, CRM, data do atendimento e HD (Hipótese Diagnóstica e Exames Complementares).
- A evolução justificando o “repouso”, exames e prescrições deverão ser sucintos e direcionados a Hipótese Diagnóstica.

5- SERVIÇO DE DIAGNÓSTICO E TERAPIA – SADT

I - EXAMES LABORATORIAIS DE BAIXA COMPLEXIDADE

Poderá ser solicitado laudo quando necessário.

Consulte nosso site para relação completa dos exames/procedimentos/terapias que necessitam de autorização prévia ou análise técnica.

<http://sepacosaude.com.br/home/prestadores/> – Rol de Procedimentos

II - EXAMES ESPECIAIS E TRATAMENTOS SERIADOS (TERAPIA OCUPACIONAL, NUTRIÇÃO, FONOAUDIOLOGIA, PSICOLOGIA, FISIOTERAPIA E ACUPUNTURA).

Necessitam de autorização prévia (lembrando que as autorizações devem ser solicitadas com 05 (cinco) dias úteis de antecedência) via Central de Atendimento através do e-mail: central.regulacao@sepaco.org.br.

São considerados exames especiais ou de alto custo, aqueles com diretriz de utilização (DUT), exames identificados contratualmente e na relação constante no site com necessidade de autorização, além dos exames não constantes no rol.

- No faturamento deverão vir acompanhados de relatório médico e laudo.
- Todos os exames são passíveis de auditoria médica técnica, que são analisados em auditoria in loco, mesmo com a guia autorizada.

Senha inicial trata-se de autorização administrativa, a mesma será validada e poderá ser alterada mediante análise técnica.

Consulte nosso site para relação completa dos exames/procedimentos/terapias que necessitam de autorização prévia ou análise técnica.

<http://sepacosaude.com.br/home/prestadores/> – Rol de Procedimentos

III) EXAMES EM PACIENTES INTERNADOS

Alguns exames simples realizados nos pacientes internados necessitam de prévia autorização.

Consulte nosso site para relação completa dos exames/procedimentos/terapias que necessitam de autorização prévia ou análise técnica.

<http://sepacosaude.com.br/home/prestadores/> – Rol de Procedimentos

Canais de comunicação:

- ✓ central.prorrogacao@sepaco.org.br (horário comercial);
- ✓ central.regulacao@sepaco.org.br (24 horas).

IV) TRATAMENTOS / PROCEDIMENTOS / TERAPIAS

Para os tratamentos ou procedimentos descritos abaixo, a solicitação deverá ser feita através de relatório do médico responsável acompanhado da cópia do laudo de exames comprobatórios, quando necessário.

- Acupuntura – Liberação de 5 sessões iniciais
 - Fisioterapia – Liberação de 10 sessões iniciais
 - Nutrição – Liberação de até 12 sessões
 - Terapia Ocupacional – Liberação de 12 sessões iniciais
 - Psicologia e Fonoaudiologia;
-
- ✓ Solicitação inicial: a primeira solicitação deverá ser feita por um médico, constando assinatura e CRM;
 - ✓ Solicitação continuidade: solicitação deverá ser feita por um médico e/ou Psicoterapia.
 - ✓ Quantidade liberada de acordo com o CID (anexo);
 - ✓ Limitado a liberação de 4 sessões por guia, mesmo que solicitado quantidade maior;
 - ✓ As solicitações com quantidade menor que 4 sessões, serão liberadas conforme pedido;

No caso de necessidade de sessões, além das acima discriminadas, a solicitação deverá ser feita pelo médico (CRM) que encaminhou a paciente inicialmente, com relatório evolutivo do tratamento, justificando sua continuidade.

Informações imprescindíveis para liberação:

- ✓ Nome do usuário/paciente (legível);

- ✓ Descrição do exame/procedimento, conforme nomenclatura disposta na tabela TUSS;
- ✓ Hipótese Diagnóstica / CID;
- ✓ Justificativa da solicitação;
- ✓ Data da solicitação;
- ✓ Assinatura e Carimbo médico.

OBSERVAÇÕES:

De acordo com a RN nº 428/2017, anexo II, diretriz de utilização (DUT) atualizada, as quantidades serão liberadas de acordo com a indicação clínica do beneficiário.

6 - INTERNAÇÕES - URGÊNCIA / EMERGÊNCIA / PSQUIÁTRIA / TRABALHOS DE PARTO / (NECESSITAM DE AUTORIZAÇÃO)

As senhas de autorização deverão ser solicitadas no momento da indicação de internação, através da **CENTRAL DE ATENDIMENTO**, inclusive aos sábados, domingos e feriados, pelo telefone (11) 2182-4567 ou e-mail central.regulacao@sepaco.org.br (urgencia.emergencia@sepaco.org.br)

As solicitações deverão acompanhar relatório médico com as devidas justificativas e laudo dos exames comprobatórios quando necessário.

I – SOLICITAÇÃO DE INTERNAÇÃO PSQUIÁTRICA

A solicitação deverá acompanhar relatório médico detalhado com estado clínico atual, tratamento proposto (medicamento) e tratamento terapêutico.

7 - INTERNAÇÕES ELETIVAS (NECESSITAM DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA)

Nos casos de Internações Eletivas, as mesmas deverão ser solicitadas em dias úteis, com no mínimo 05 (cinco) dias úteis de antecedência e, tratando-se de procedimentos com necessidade de utilização de OPME, o prazo mínimo é 7 dias úteis (regras / prazos de acordo com o estabelecidos pela ANS), que antecedem o procedimento.

A solicitação deverá acompanhar relatório médico com as devidas justificativas e cópia(s) do(s) laudo(s) do(s) exame(s) comprobatório(s).

Nas solicitações de cirurgias eletivas, deverá constar:

- ✓ Data e horário previsto do ato cirúrgico;
- ✓ Diagnóstico legível;

- ✓ Dias de internação.

Quanto aos pacientes internados para tratamento clínico e que durante a sua internação ocorrer mudança de tratamento para cirúrgico, solicitamos o envio de relatório médico para o procedimento proposto para liberação de uma nova senha.

8 - MATERIAIS ESPECIAIS – OPME, MATERIAIS E MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO (NECESSITAM DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA)

Nos casos cirúrgicos que se fizerem necessária a utilização de Material Especial, seguir a seguinte rotina:

8.1 Utilização de OPME em casos Eletivos:

A solicitação de materiais deverá ser encaminhada através do e-mail central.opme@sepaco.org.br, aos cuidados da Área de Regulação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis (regras de acordo com a ANS) da autorização do procedimento, juntamente com o impresso padrão TISS, devidamente preenchido, contendo todos os dados abaixo discriminados, para avaliação / negociação / prévia autorização do **SEPACO SAÚDE**:

- ✓ Relatório médico datado, carimbado e assinado pelo médico assistente;
- ✓ Enquadramento dos honorários médicos para o procedimento a ser realizado com códigos da tabela TUSS;
- ✓ Discriminação do material 3 (três) Orçamentos / Cotações especificando: fornecedor, marca, tipo, modelo, quantidade, valores, número de registro na ANVISA e código TUSS do OPME e Laudos de Exames.

OBSERVAÇÕES:

Orientamos encaminhar a solicitação de OPME juntamente com a solicitação de autorização do procedimento cirúrgico para que a senha/ autorização esteja vinculada ao procedimento.

Deverão ser encaminhados três (3) orçamentos para cada material a ser utilizado, contendo fornecedor, marca, tipo, modelo, quantidade, valores, número de registro na ANVISA e código TUSS conforme resolução do CFM.

Caso se verifique, após a realização da cirurgia, a necessidade de retificação/complemento da autorização inicial para procedimentos e OPME previamente autorizados, esta deverá ser solicitada em até 72 horas após utilização/realização.

Os itens cujo registro da ANVISA classifique como sendo medicamentos devem ser encaminhados para análise da Área de Regulação do **SEPACO SAÚDE**, via e-mail central.prorrogaacao@sepaco.org.br e central.opme@sepaco.org.br, juntamente com relatório médico, conforme item 8.1, acima.

O **SEPACO SAÚDE** autoriza as próteses e materiais especiais (OPME) em sua versão convencional, não sendo passível de ressarcimento os que apenas incorporem sofisticções tecnológicas sem acrescentar qualquer benefício terapêutico.

8.2 Utilização de OPME em casos de Urgência e Emergência:

A solicitação de autorização dos itens OPME utilizados nos casos de comprovada urgência e emergência, deverá ser encaminhada através do e-mail central.opme@sepaco.org.br, em até 48 horas após a realização do procedimento, aos cuidados da Área de Regulação, com todas as informações abaixo relacionadas:

- ✓ Relatório médico datado, carimbado e assinado pelo médico assistente justificando a urgência ou emergência do procedimento;
- ✓ Enquadramento dos honorários médicos para o procedimento a ser realizado com códigos da tabela TUSS;
- ✓ Relação de OPME efetivamente utilizado especificando: fornecedor, marca, tipo, modelo, quantidade, valores, número de registro na ANVISA, código TUSS, RGO e Folha de rosto.

OBSERVAÇÕES:

Para os casos de utilização de OPME onde a autorização não foi solicitada (pré ou pós conforme rotina estabelecida), os mesmos não serão passíveis de análise durante a auditoria.

Para o pagamento das OPME's será necessário anexar a Nota Fiscal / fatura a etiqueta e/ou embalagem do material, bem como exames de imagem que comprovem a utilização dos mesmos.

Materiais e Medicamentos de Alto Custo:

Nas internações, havendo prescrição e necessidade de utilização de Materiais/ Medicamentos de Alto Custo, cujo valor unitário, a faturar, seja igual/ superior a R\$ 1.000,00 (hum mil reais), conforme acordo contratual, será liberado perante a etiqueta + código da Anvisa do produto + nota fiscal e que sejam utilizados sequencialmente durante o tratamento,

necessitam de autorização prévia da área de Regulação do **SEPACO SAÚDE**. Enviar a solicitação com a justificativa médica através dos endereços de e-mails: unidade.propria@sepaco.org.br e central.regulacao@sepaco.org.br. Encaminhar pedido médico, relatório e laudo com descrição dos medicamentos que serão aplicados, contendo informações do beneficiário e o plano terapêutico.

Urgência / Emergência - central.regulacao@sepaco.org.br e
central.prorrogacao@sepaco.org.br
Eletivo: central.opme@sepaco.org.br

ATENÇÃO:

- ✓ Quimioterápicos, hormonioterapia, imunoterapia, tratamentos adjuvantes e neoadjuvantes, sangue, hemocomponentes, albumina humana, imunoglobulina, eritropoetina, trombolíticos, fibrinolíticos, antitrombóticos, surfactantes, antifúngicos, necessitam de autorização prévia, mesmo em atendimento ambulatorial, independentemente do valor, e devem seguir conforme rotina citada no item 8.
- ✓ Os quimioterápicos: Serão pagos de acordo com a dosagem prescrita e administradas, conforme a estabilidade da droga e Nota fiscal.
- ✓ NPP será pago conforme Nota Fiscal + porcentagem acordada entre a operadora e o prestador de serviços.

9 - PRORROGAÇÕES E DEMAIS SOLICITAÇÕES PARA PACIENTES INTERNADOS

As prorrogações das internações deverão ser solicitadas através do e-mail: central.prorrogacao@sepaco.org.br.

As prorrogações deverão ser solicitadas até 72 horas úteis após a alta do paciente.

Para pacientes internados a prorrogação deve ser solicitada a cada 3 dias.

O prazo para retorno é de 72 horas úteis, caso a documentação esteja completa.

Documentações necessárias par solicitação de prorrogação

- ✓ Relatório médico evolutivo, detalhando o quadro clínico atual, tratamentos realizados e acomodação – contendo a justificativa técnica para permanência em UTI / Isolamento / Semi, quantidade de diárias.
- ✓ Cópia dos laudos de exames realizados durante a internação.
- ✓ Formulário de prorrogação preenchido corretamente (vide modelo anexado).
- ✓ Não será fornecida prorrogação, após alta hospitalar do paciente caso exceda 48h úteis.

Documentações necessárias para solicitação de prorrogação Psiquiátrica a cada 15 dias.

- Relatório médico detalhado
- Estado clínico atual
- Evolução clínica (Aderência ao Tratamento)
- Tratamento proposto (medicamento)
- Tratamento Terapêutico
- Relatório de cada Especialidade terapêutica que o paciente é atendido.
- Justificativa de atendimento e plano terapêutico para 15 dias.

10 - ALTA HOSPITALAR

A alta deverá ser praticada no período da manhã, antes do vencimento da diária hospitalar, antes do vencimento da diária hospitalar e envio do senso de pacientes internados diariamente até as 09h da manhã para os e-mail: central.prorrogacao@sepaco.org.br e central.regulacao@sepaco.org.br

I. As diárias compreendem o período das 10h de um dia às 10h do dia seguinte, com tolerância de até 2 horas para desocupação do apartamento/enfermaria.

II. A remuneração da diária de UTI e Isolamento exclui as de outros aposentos para o mesmo paciente / dia.

III. O **SEPACO SAÚDE** não cobrirá despesas com diárias do acompanhante do paciente, enquanto este estiver internado em UTI ou Isolamento.

11 - REMOÇÕES

As solicitações para casos de remoções inter-hospitalares deverão ser solicitadas à Central de Atendimento através dos contatos: urgencia.emergencia@sepaco.org.br (11) 2182-4567 juntamente com o relatório médico detalhado, indicando o quadro clínico atual do paciente, com critérios de avaliação técnica.

12 - HOME CARE

Os atendimentos domiciliares não têm cobertura pelo ROL da ANS, havendo necessidade de avaliação Sepaco Saúde deverão ser solicitados através dos e-mails: atencaodomiciliar@sepaco.org.br. com cópia para: central.regulacao@sepaco.org.br / central.prorrogacao@sepaco.org.br

C) APRESENTAÇÃO DO FATURAMENTO

1- LOCAL DA ENTREGA DO FATURAMENTO

A fatura mensal referente aos serviços prestados deverá ser encaminhada ao **SEPACO SAÚDE LTDA**, via correio ou pessoalmente, na **Rua Vergueiro nº 4.210 – Subsolo 1 – Vila Mariana – CEP: 04102-900 – São Paulo – SP, de segunda a sexta-feira das 08:00 as 17:00 horas. As entregas, inclusive via correio, deverão respeitar o prazo estabelecido de 01 (um) a 05 (cinco) dias do mês subsequente aos atendimentos e deverão ser postergados para o próximo dia útil caso de fins de semana e feriados.**

No faturamento deverão constar:

- ✓ As solicitações médicas – vias originais;
- ✓ Capa de lote;
- ✓ Relatório do respectivo atendimento (PADRÃO TISS/TUSS);
- ✓ Justificativas Médicas e/ou Laudos (para exames realizados);
- ✓ Nota Fiscal;
- ✓ Protocolo de Remessa de Documentos (SEPACO).
- ✓ Protocolo de envio do XML (IDXNET ou Top Saúde), obedecendo obrigatoriamente os padrões da última versão, divulgados pela ANS (Agência Nacional da Saúde).

Para encaminhar o arquivo eletrônico acesse o site <http://sepacosaude.com.br/home/prestadores/> em seguida clique em “Prestadores” e no menu lateral “Acesso TOPSAUDE”. O Login e Senha necessária para acesso serão informados pelo credenciamento. Em caso de dúvidas, acessar o Manual TOPSAUDE, disponível também no site informado acima. Persistindo as dúvidas, entrar em contato com o credenciamento através do telefone: (11) 2182-4598

OBSERVAÇÃO:

Não serão aceitas faturas sem o protocolo do envio do faturamento eletrônico (XML), sendo que o arquivo deverá estar atualizado de acordo com a última versão publicada no site da ANS.

CONTAS PARCIAIS:

- ✓ Na auditoria “in loco” de fechamento de conta a fatura deverá ser apresentada e contabilizada.
- ✓ A entrega da fatura deverá ser apresentada conforme data estipulada em contrato.

2- PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados mediante depósito bancário e ocorrerão no mês subsequente a entrega do faturamento, conforme estipulado em contrato. As faturas entregues fora de prazo ou após a data limite (de 01 a 05 do mês subsequente) serão processadas na próxima competência, com conseqüente alteração na data de pagamento.

DADOS PARA EMISSÃO DA NOTA FISCAL:

Empresa: SEPACO SAÚDE LTDA

Endereço: Rua Vergueiro, 4.210 – Vila Mariana – São Paulo/SP.

CEP: 04.102-900

CNPJ: 03.219.363/0001-00

ANS: 42.722-4

3- RECURSOS DE GLOSAS

A sistemática de auditoria e controle do **SEPACO SAÚDE** pode emitir “glosas” por divergência detectada entre as contas hospitalares e/ou valores faturados e as regras contratuais estabelecidas.

- ✓ A informação sobre as glosas, são disponibilizadas no portal **TOP SAÚDE**. O recurso deverá ser apresentado no prazo de **30 (trinta) dias da data de pagamento da fatura correspondente**.

Recebido o recurso de glosa, **SEPACO SAÚDE** se compromete a avaliar e dar definição em igual período, ou seja, 30 dias a partir da data de seu recebimento (protocolamento). Caberá ainda, após a resposta do **SEPACO SAÚDE**, um novo recurso, nos mesmos prazos do recurso inicial.

O recurso das glosas deverá ser enviado ao **SEPACO SAÚDE LTDA, Rua Vergueiro nº 4.210 – Subsolo 1– Vila Mariana – CEP: 04.102-900 – São Paulo/SP. Fone para contato (11) 2182-7678 / 2182-7639**

PRINCIPAIS CONDIÇÕES EM QUE NÃO SERÃO ACEITOS RECURSOS DE GLOSAS:

- ✓ Guias ilegíveis;
- ✓ Guia sem Assinatura do paciente e de Médico;

- ✓ Guia sem identificação ou com identificação incorreta do beneficiário;
- ✓ Guia rasurada;
- ✓ Apresentação de cobrança com guias emitidas para outro prestador;
- ✓ Atendimento ao usuário não beneficiário e/ou serviço não autorizado;
- ✓ Cobrança de guias com prazo superior a 60 dias do atendimento;
- ✓ Cobrança de taxas, valores e serviços não contratados;
- ✓ Serviços sem cobertura contratual;
- ✓ Contrato de prestação de serviços cancelado; exceto quando houver autorização extracontratual.
- ✓ Pedido médico sem carimbo e/ou assinatura;
- ✓ Guia com ausência de indicação clínica (campo 23 da guia TISS – SP/SADT) e/ou HD (Hipótese Diagnóstica);
- ✓ Cobrança de Medicamentos sem a devida prescrição médica;
- ✓ Cobrança de materiais e medicamentos sem a codificação TUSS;
- ✓ Cobrança de Taxa de sala de observação sem evolução clínica e de enfermagem;
- ✓ Ausência de senha (inicial e/ou prorrogação)

D) FORMULÁRIOS

1 - FORMULÁRIOS - PADRÃO TISS

As guias no padrão TISS são os modelos formais e obrigatórios de representação e descrição documental sobre os eventos assistenciais realizados no beneficiário.

O layout dos formulários deve ser seguido integralmente, conforme publicado pela ANS, não sendo possível nenhum tipo de alteração em sua estrutura.

2 - RETIRADA DE FORMULÁRIOS

Os formulários utilizados pelo **SEPACO SAÚDE** deverão ser impressos através do site sepacosaude.com.br, área de “Prestadores” e no menu lateral “Acesso TOPSAUDE”. O Login e Senha necessária para acesso serão informados pelo credenciamento.

E) ITENS SEM COBERTURA

1 - ITENS DE USO PESSOAL/ COSMÉTICOS / TOALETE

Sabonete, shampoos, condicionadores, talcos, esponjas de banho, cremes, óleos, loções hidratantes, manteiga de cacau, protetor labial, cremes dentais, escovas de dente, escovas de cabelo, pentes de cabelo, cremes e aparelhos de barbear/ depilação, cotonetes, esmaltes, lenços umedecidos, lenços para banho (Bag Bath), luva de banho, lenços de papel,

roupa íntima, desodorante, dentifrício, óleo de amêndoas, porta dentadura, kit souvenir, dentre outros, não terão cobertura pelo **SEPACO SAÚDE**.

Exceções

Enxaguante bucal (terapêutico), pastilhas antissépticas, AGE – Ácidos Graxos Essenciais (somente cobertura com registro ANVISA de medicação) - serão validados pela auditoria de contas médicas, mediante quadro clínico e diagnóstico que justifique a sua utilização.

2 - ITENS INCLUSOS NO CUSTO OPERACIONAL DO ATENDIMENTO OU UTILIZADOS PARA CONFORTO PESSOAL

- ✓ **Materiais de consumo descartáveis** - bacias, bandejas, cubas, coletores, almotolias, comadres, papagaios, copos descartáveis e copos dosadores, cálices graduados, manoplas, abaixador de língua, óculos de proteção, almofadas, braçadeiras, protetor de mamilo, bico de seio artificial, bico de silicone, suspensórios escrotal (restritor de membros), bolsas térmicas ou de gelo, lençóis/ capa/ protetor/ forro de mesa descartável, mortalha (saco para órbita, qualquer modelo).
- Bandagens (Iobam, Tensoplast, Atadura / Malha elástica: (mediante análise técnica / avaliação consensual entre as partes), Atadura crepom (mediante análise técnica /avaliação consensual ente as partes), álcool 70% para assepsia em geral (swab gel), dispositivo perfuro cortante, escova de assepsia para qualquer procedimento.
- ✓ Bandagem tipoia:
- ✓ Todos os itens inclusos na NR32 terão que ser previamente discutidos entre operadora e prestador de serviços.

Exceções

Protetores de cotovelos, calcâneos, assentos de espuma, colchão caixa de ovo, será pago um por internação validada pela auditoria de contas médicas, mediante quadro clínico e diagnóstico que justifique a sua utilização.

Todos os protocolos que a instituição precisar ser validados previamente entre os responsáveis técnicos da operadora e prestador de serviços.

- ✓ **Materiais reprocessáveis incluídos nas taxas dos equipamentos ou de sala:** Circuitos de respiradores, máscara deambu, traqueias, cânula de guedel, sensor de oximetria, inalador.

Exceções

Circuito Cpap, Máscaras de Venturi, máscara, Inaladores será pago 01 por internação.

Serão validados pela auditoria de contas médicas, mediante quadro clínico e diagnóstico que justifique a sua utilização.

NÃO SERÃO PAGOS PELO SEPACO SAÚDE:

- ✓ **Insumos para realização de procedimentos em ambientes: Ambulatoriais e Hospitalares:** agulhas, seringas luvas de procedimento, preservativo, soluções para antissepsia (todas), algodão, gaze, blood stop, álcool para antissepsia, gel (todos), pastas, abaixador de língua, papel, eletrodos para ECG para exames cardiológicos, copo descartável, copo medidor, cálice graduado, espúculos, ácidos, corantes, lâminas.
- ✓ **Produtos para higienização, limpeza ou adjuvantes de procedimentos:** soluções desinfetantes, esterilizantes, endo-fog, cal sodada, fita reagente, integrador químico, formol, benjoim, água oxigenada, álcool.

3 - MATERIAIS NÃO RELACIONADOS AO ATO CIRÚRGICO OU UTILIZADOS PARA FINS ESTÉTICOS:

- ✓ **Dispositivos utilizados para auxiliar ou substituir a função de um membro órgão ou tecido:** Imobilizadores ortopédicos ou neurológicos descartáveis, gesso, tala, malhas, ataduras sintéticas, colar cervical, tipoia, colete, cintas, faixas, botas joelheiras, tornozeleiras, palmilhas, cadeiras de rodas, andadores, bengalas ortex e próteses não implantáveis, muletas, próteses auditivas, dentárias e de membros, óculos ou lente de contatos (conforme lista da ANS)

Exceções

Meias elásticas e compressivas, perneiras (será paga somente 01 (uma) unidade por internação), conforme diretriz da ANS, CFM e protocolo.

Serão validados pela auditoria de contas médicas, mediante quadro clínico e diagnóstico que justifique a sua utilização. Solicitar autorização prévia.

- ✓ **Em forma de Kits:** Só serão validados pela auditoria de contas médicas quando relacionados ao ato cirúrgico e discriminado por itens e valores, e/ ou valor acordado entre as partes.

- ✓ **Com indicação específica:** só serão validadas pela auditoria de contas médicas quando utilizados para o ato cirúrgico: colas biológicas, lâminas de tricotomizador, caneta marcador cirúrgico (vascular, neuro, plástica), máscaras faciais anestésicas e respiratórias, campos Steri – drape, loban.
- ✓ **OPME:** Órtese, prótese, síntese e materiais especiais – necessária validação e autorização prévia independente de valor, exceto nos casos de urgência.

4 - MEDICAMENTOS

Não prescritos pelo médico, assistente ou avaliador (hospitalista/ plantonista), não checadas pela enfermagem, importados ou não, sem registro ANVISA, com utilização **OFF LABEL** (sem indicação em bula) e os prescritos para tratamento domiciliar.

Medicações orais: serão validadas pela auditoria de contas médicas as doses efetivamente prescritas e administradas até o momento da alta.

5 - VACINAS

Exceto a anti-Rh (Rhogan ou Mathergam) quando preenchem o critério de indicação, (exames laboratoriais), sendo avaliado pela auditoria médica de contas médicas.

6 - ALIMENTAÇÃO E DEMAIS ITENS QUE EXCEDAM OS INCLUSOS NAS REFEIÇÕES DIÁRIAS

Lanches, salgados, doces, bebidas, adoçantes, talheres, copos, guardanapos descartáveis, dentre outros.

- ✓ **Refeição de acompanhantes** - será validado pela auditoria de contas médicas para as internações de clientes com idade inferior a 18 anos, superior a 60 anos, portadores de necessidades especiais, parturientes, e em casos pontuais com análise da auditoria de contas médicas.
- ✓ Irão ser pago as 3 principais refeições conforme ANS (Café da manhã, almoço e jantar)

7 - SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS

Fita de vídeo, DVD, CD, baterias, pilhas, televisão, frigobar, ar condicionado, lavanderia, cabeleireiro, manicure, serviço de bar, estacionamento, conexões com internet etc. Que não estão diretamente relacionadas as despesas com o tratamento.

8 - INDENIZAÇÃO POR DANO OU QUEBRA DE OBJETOS

Termômetros, braçadeiras, manguitos, frascos/ampolas, materiais, equipamentos, móveis hospitalares.

- ✓ Danos e quebra de objetos e contaminação acidentais de materiais estéreis que forem causadas por colaboradores, membros da equipe multiprofissionais, não terão cobertura pelo **SEPACO SAÚDE**.

F) TELEFONES E ENDEREÇOS ÚTEIS:

SEPACO SAÚDE LTDA

Endereço: Rua Vergueiro, 4.210 – Vila Mariana – São Paulo/SP – CEP: 04.102-900.

CENTRAL DE REGULAÇÃO (GUIAS)	
TRONCO CHAVE	(11) 2182-4569
CREDENCIAMENTO	
CREDENCIAMENTO	(11) 2182-4598
CONTAS MÉDICAS	
TRONCO CHAVE	(11) 2182-4579

HOSPITAL SEPACO

Endereço: Rua Vergueiro, 4.210 – Vila Mariana – São Paulo/SP – CEP: 04.102-900.

TRONCO CHAVE	(11) 2182-4444
CENTRAL DE VAGAS	
CENTRAL DE VAGAS	(11) 2182-4763
	(11) 2182-4764