

Perguntas e respostas - faturamento guia de consulta

1. Como proceder para ter acesso a senha do Portal TISS?

Acesse o endereço <https://portaltiss.saudepetrobras.com.br>. Caso não possua usuário e senha, clique em “como obter o primeiro login” e realize o seu cadastro.

2. Não consigo acessar o Portal TISS e recuperar minha senha. O que devo fazer?

Entre em contato com a nossa central de atendimento 24h: 0800 728 3372 ou encaminhe e-mail para o endereço atendimento.saudepetrobras@gamasau.de.com.br informando a razão social, CNPJ/CPF, UF e telefone de contato. Oportunamente, faz-se necessário anexar a evidência (print do erro da tela do sistema).

3. Posso atender o beneficiário não elegível, com guia autorizada?

Orientamos que seja realizada consulta à elegibilidade do beneficiário no ato do atendimento por meio do Portal TISS. Assim, nossos credenciados evitam glosas por falta de cobertura ao beneficiário do plano.

Acesse a opção “beneficiários” e em seguida “validação”. Preencha a carteirinha, CPF e a data do procedimento.

É importante manter o comprovante da consulta à elegibilidade (com a resposta “HABILITADO”) armazenado até que ocorra o faturamento do atendimento.

Mesmo nos casos em que houver autorização do procedimento orientamos a consulta à elegibilidade.

Caso ocorram glosas com os motivos “beneficiário desativado”, “beneficiário não encontrado” e outros motivos semelhantes, será necessário realizar o recurso de glosas e anexar a evidência de consulta à elegibilidade do referido beneficiário.

4. Qual o prazo permitido entre 2 consultas no mesmo mês?

Não há determinação de prazo. O que está passível de auditoria são casos em que ocorrem mais de uma consulta no mesmo mês, na mesma especialidade e com o mesmo profissional.

5. Existe prazo para consulta de retorno?

A consulta de retorno para levar resultados e exames, além de definição dos próximos passos do tratamento, dever ser realizada dentro do período indicado pelo médico. Se essa consulta for considerada uma continuidade do atendimento, então não é recomendado assinar uma nova guia de atendimento.

6. A Saúde Petrobras autoriza guia de consulta retroativa, após a realização do atendimento? Onde solicito as guias?

Instruímos que a guia de consulta seja gerada no ato do atendimento, após a identificação da elegibilidade do beneficiário. A guia deve ser solicitada pelo Portal TISS. A troca de informações eletrônicas entre o credenciado e nosso plano é a forma mais ágil para atendimento e apresentação do faturamento.

7. É necessário o envio de guias físicas?

Está dispensado o envio de guias TISS em meio físico para os seguintes serviços:

- Consultas médicas e exames realizados em consultório;
- Consultas médicas realizadas em pronto-socorro sem uso de material ou medicamentos associados;
- Consultas a anestesistas (PF, PJ ou Cooperativas);
- Exames de imagem (exceto aqueles que tenham utilização de materiais e/ou medicamentos);
- Exames laboratoriais (exceto aqueles que tenham utilização de materiais e/ou medicamentos).

No entanto, o envio eletrônico destes serviços permanece obrigatório. É obrigatório também a guarda destas guias em papel, por um período mínimo de 5 (cinco) anos, pois poderão ser auditadas a qualquer tempo pelo nosso plano.

8. Qual o prazo para envio do faturamento?

O prazo para envio do faturamento é de até 90 dias a contar da data do atendimento.

9. Como evitar glosa por duplicidade do número de guia?

Mantenha o controle da numeração da guia TISS - sequência de 20 dígitos, que não deve se repetir em qualquer época/tempo ao realizar o faturamento. O controle dessa numeração é de responsabilidade do prestador.

10. Em relação ao envio do faturamento, devemos gerar um protocolo para cada atendimento, ou podemos digitar durante o mês e no final gerar um único protocolo?

O protocolo de transmissão deve capear o lote de guias que o compõem, podendo incluir até 100 guias. Dentro do lote, as contas devem estar ordenadas na mesma sequência utilizada para transmissão (arquivo.xml) ou digitação das guias no Portal TISS.

O conteúdo do arquivo eletrônico deve ser idêntico ao das guias correspondentes em meio físico.

11. Como devemos proceder para solicitar a tabela vigente com o convênio?

A identificação da tabela ocorre por meio do instrumento contratual vigente. Na ausência dessa identificação, orientamos formalizar e-mail para suporteoperacional.nne@saudepetrobras.com.br (prestadores regiões Norte/Nordeste) ou suporteoperacional.sseco@saudepetrobras.com.br (prestadores regiões Sudeste, Sul e Centro Oeste).

12. É permitido gerar o faturamento e arquivo XML no sistema próprio da clínica e exportar para o sistema do convênio?

Sim. O sistema da clínica gera arquivo XML, um para cada lote, e em Portal TISS é feito o upload desses arquivos, sendo gerado um protocolo para cada lote de guias.

13. Como devo proceder para realização do recurso de glosa?

O recurso de glosa é realizado por meio do Portal TISS. Após o acesso, é necessário: clicar no campo recurso de glosa, informar o número do protocolo do arquivo XML, número do lote de origem, nome do beneficiário, matrícula, cronograma de pagamento, motivo da glosa, justificar a glosa que foi aplicada e clicar em enviar resposta.

Deverão ser protocolados em Portal TISS os recursos de glosas associados as guias identificadas nos demonstrativos.

O prazo para apresentação de recurso de glosa é de até 60 (sessenta) dias contados da publicação do extrato de pagamento.

14. Como proceder para esclarecer dúvidas acerca do demonstrativo do imposto de renda?

O demonstrativo de imposto de renda encontra-se disponível no link de acesso

<https://ir.petrobras.com.br>. Basta seguir as instruções abaixo:

- *Informar seu CPF ou CNPJ e senha cadastrada no IR;
- *Informar o ano e o identificador (CPF ou CNPJ) e clicar em enviar;
- *O sistema irá disponibilizar o informe para download.

Caso seja o seu primeiro acesso no Portal IR, realize o seguinte passo a passo:

- *Clique em solicitar senha;
- *Informe seu CPF ou CNPJ;
- *Confira o endereço do seu e-mail cadastrado em nosso sistema;
- *Verifique em seu e-mail a senha que foi gerada para acesso ao sistema.

Em caso de dificuldade para acessar o link, necessidade de alteração do e-mail cadastrado no portal ou identificação de divergência no detalhamento de despesa, abra uma manifestação pelo [Fale Conosco](#).

15. Como posso obter informações para realizar consulta online da Plataforma Amparo Saúde?

Orientamos encaminhar a formalização do pedido para o endereço eletrônico da gestão de rede credenciada (redcredenciada@saudepetrobras.com.br).

16. Como devo proceder para incluir uma especialidade médica no credenciamento da clínica? Quais os documentos necessários?

Encaminhe a formalização do pedido para o endereço eletrônico da gestão de rede credenciada (redcredenciada@saudepetrobras.com.br), com os seguintes documentos:

Comprovação da especialidade de no mínimo cinco anos () através de um dos seguintes documentos: I. Título de Especialista pela Associação Médica Brasileira (AMB) ou pelo Conselho Federal de Odontologia (CFO) II. Certificado de residência na especialidade, desde que reconhecida pelo Ministério da Educação ou demais órgãos competentes. III. Certificado de Pós-Graduação Lato Sensu;

* Registro da especialidade no conselho.