

PERGUNTAS E RESPOSTAS

GUIAS ANEXAS E CONFIRMAÇÃO DA INTERNAÇÃO

1. Quais mudanças ocorreram com o processo de autorizações de procedimentos?

A Postal Saúde implantou a versão TISS 3.03.02 – Guias Anexas e partir de agora atuaremos com os novos tipos de guias e também implantou a obrigatoriedade da confirmação da data de internação e da alta do paciente.

2. Onde obter maiores informações sobre essas mudanças?

Foram disponibilizados no site da Postal Saúde os documentos: Comunicado à Rede Credenciada, o Guia de Orientações da TISS 3.03.02, que apresenta o passo a passo de como solicitar as guias e de como confirmar a internação e sua alta. Os referidos documentos estão disponíveis nos endereços eletrônicos:

<http://www.postalsaude.com.br/beneficiario/noticias/implementacao-da-tiss-30302-guias-anxas-comeca-neste-sabado-24-de-junho-de-2017>

<http://www.postalsaude.com.br/credenciado/formularios>

3. Quais são os tipos de guias que estão sendo utilizados e onde encontrá-las?

Listamos as guias que estão disponíveis no Autorizador WEB pelo endereço eletrônico <https://autorizador.postalsaudeservicos.com.br/> para solicitação de autorização.

- Guia de Consulta.
- Guia de Serviço Profissional/Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia/SP/SADT.
- Guia de Solicitação de Internação.
- Guia de Solicitação de Prorrogação de Internação.
- Guia de Complementação de Tratamento.
- Anexo de Solicitação de Órteses, Próteses e Materiais Especiais –OPME.
- Anexo de Solicitação de Quimioterapia.
- Anexo de Solicitação de Radioterapia.

4. Quando ocorreu a implantação das Guias Anexas e da Confirmação da Internação pela Postal Saúde?

No dia **24 de junho de 2017**.

5. Ocorreu alguma mudança na cobertura dos planos de saúde geridos pela Postal Saúde?

Ressaltamos que os benefícios e coberturas dos planos da Postal Saúde não foram modificados, bem como permanecem inalterados todos os demais aspectos do processo de autorização de procedimentos.

6. Continuará a existir o processo de reaberturas de guias?

A partir da implantação da TISS 3.03.02 – Guias Anexas em 24 de junho de 2017, **não haverá mais reabertura de senhas**. Não ocorrerá nenhum tipo de “reabertura de senha (guia)” por qualquer que seja o motivo, as alterações necessárias deverão ocorrer por meio das guias anexas – padrão TISS.

7. Como fazer uma solicitação de reabertura de Guia?

Não existe mais essa possibilidade, o prestador deverá abrir uma guia que atenda sua necessidade. Ex.: Guia de Prorrogação, Guia de Complemento, etc.

8. Como proceder com as guias (senhas) já liberadas, autorizadas e também como proceder com as solicitações para os pacientes que se encontram internados?

O prestador deverá solicitar as novas guias anexas para atender às necessidades porque não haverá mais a sistemática de “Reabertura de Guias”.

Não é possível a reabertura da autorização (SADT ou INTERNAÇÃO), para inclusão de um novo procedimento, complemento de tratamento ou até para solicitação de prorrogação, para isso é necessário abrir nova guia.

Quando, por qualquer razão, se fizer necessário fazer alguma das solicitações listadas, é preciso utilizar as guias anexas complementares, de acordo com o tipo de solicitação desejada, ou seja, será necessário abrir uma nova senha para cada tipo de pedido.

9. Haverá a vinculação de guias?

A partir de agora é obrigatória a vinculação entre as guias, devido a identificação de todo o progresso do atendimento, permitindo assim, toda leitura sistêmica do atendimento no intuito de gerar o monitoramento obrigatório que as operadoras deverão realizar mensalmente junto a ANS.

Teremos então:

Guia Principal – Trata-se de uma guia sem vínculo, na qual, contém todos os dados do atendimento, associada ao pagamento do contratado executante.

Ex.: Guia de solicitação de internação.

10. E nos casos em que houver necessidade de reanálise?

O prestador deverá cancelar a senha, pois conforme o padrão deverá ser feito uma nova solicitação, que será reavaliada pela Central de Regulação.

11. Após a realização do atendimento previamente autorizado o que fazer quando houver necessidade de qualquer tipo de complemento na guia?

O prestador deverá abrir nova guia solicitando tão somente os itens complementares, pois os demais já autorizados serão mantidos.

Ex.: Foi autorizada a quantidade 02 de um de terminado procedimento ou OPMEe, no ato cirúrgico, foi necessária a alteração de conduta. Nesse caso, então, deverá ser aberta senha anexa para análise do complemento.

12. O que é Guia Complementar?

São guias que fazem o complemento da guia principal.

Ex.: Foi autorizada inicialmente uma internação clínica e, posteriormente, houve necessidade de solicitação de procedimento cirúrgico a partir da internação.

13. O paciente precisa de Prorrogação da Internação, como fazer?

O prestador deverá seguir o passo a passo do Guia de Orientações TISS 3.03.02 – Guias Anexas, solicitando as prorrogações por meio da Guia de Prorrogações.

14. Qual o máximo de diárias poderão ser solicitadas por vez para as prorrogações das internações?

As Guias de Prorrogação de Internação devem ser solicitadas com no máximo 05 (cinco) diárias e uma vez em análise, não será possível solicitar novas prorrogações até que a anterior seja finalizada e autorizada.

Para as internações psiquiátrica são 15 diárias por vez.

Os prazos de prorrogações devem obedecer ao disposto no Manual do Prestador.

Não serão aceitas solicitações de prorrogações para pacientes que receberam alta.

15. Para as solicitações de prorrogações ainda existe a necessidade de anexar pedido médico?

Para todas as solicitações de prorrogações é obrigatório anexar o pedido médico justificando a necessidade, sem este documento não existe a possibilidade de avaliar e autorizar as prorrogações solicitadas.

16. Para as solicitações de procedimentos quais documentos devem ser apresentados?

Consta no site da postal Saúde a Tabela de Cobertura dos Planos de Saúde, endereço eletrônico <https://www.postalsaude.com.br/credenciado/manuais-e-tabelas>, todos os procedimentos que necessitam de autorização prévia e também a lista de documentos que deverão ser apresentados e anexados junto às solicitações dos procedimentos.

17. Como proceder com atendimentos de Urgência/Emergência?

O prestador deve prestar os atendimentos de forma imediata como preconiza as normas da área de saúde. A POSTAL SAÚDE orienta quanto à não necessidade de obtenção de autorização prévia nessas situações, tendo, contudo, disponibilizado à Rede Credenciada a possibilidade de avaliação da elegibilidade, registro e protocolo dessa ocorrência.

A Postal Saúde em nenhuma hipótese realizará regulação prévia para os atendimentos de urgência/emergência.

O prestador não poderá em nenhuma hipótese aguardar qualquer tipo de autorização para prestar o atendimento, este deverá ser prestado de imediato desde que sejam configuradas a urgência ou emergência do caso, visto que essa atitude estaria caracterizando descumprimento da Legislação vigente.

18. Como saber quais procedimentos precisam de autorização prévia para pacientes internados?

O prestador deverá consultar o Manual do Credenciado, disponível no endereço: <https://www.postalsaude.com.br/credenciado/manuais-e-tabelas>.

19. Se ainda restar necessidade de esclarecer alguma dúvida?

O prestador poderá ligar para Central de Atendimento ao Credenciado por meio do 0800 8888118.

CONFIRMAÇÃO DA DATA DE INTERNAÇÃO

1. Porque é necessário confirmar a data da Internação?

É necessário confirmar a guia de Internação que foi pré-avaliada e autorizada pela Postal Saúde.

Essa confirmação garantirá agilidade nos processos de autorização e liberações futuras necessárias ao atendimento dos beneficiários.

2. Como fazer a confirmação da data de internação?

O prestador para confirmar a data de internação dos pacientes da Postal Saúde deverá entrar no Autorizador Web e confirmar a data de internação no ato da entrada do beneficiário no hospital, conforme detalhamento disposto no Guia de Orientações TISS 3.30.02 – Guias Anexas, pelo endereço eletrônico: <https://www.postalsaude.com.br/credenciado/formularios>

3. Onde encontro o Guia de Orientações TISS 3.03.02 – Guias Anexas que orienta a fazer a confirmação da data da internação?

O Guia está disponível para todos os prestadores no endereço eletrônico <https://www.postalsaude.com.br/credenciado/formularios>.

OPME – ÓRTESES, PRÓTESES E MATERIAIS ESPECIAIS

1. Como vou inserir as indicações do material (OPME)?

Conforme o padrão TISS 3.03.02 – Guias Anexas, o material será inserido por código. Desta forma, será necessário incluir para cada item solicitado os códigos referente a 1ª, 2ª e 3ª opção de marcar, de acordo com as indicações.

2. Nos processos que for autorizado material (OPME) de marca diferente da solicitada, como proceder?

Será necessário o cancelamento do anexo de OPME específico para qual deseja a troca e a geração de novo anexo para análise; cabe ressaltar a necessidade de envio das três indicações para análise da operadora. Em alguns casos apesar de constar três indicações, os fornecedores não se disponibilizam para cotar, o que pode alterar o parecer quanto a autorização dos materiais.

3. Quando não for localizado código TUISS para o material (OPME) que preciso solicitar?

Quando não houver o código TUISS do material a ser solicitado, é necessário clicar na opção SOLICITAR OPMEs EM CODIFICAÇÃO, disponível na tela de solicitação, conforme pode ser averiguado passo a passo no Guia de Orientações TUISS 3.03.02 – Guias Anexas (utilizar somente quando não possuir o código TUISS do material a ser solicitado) preencher com o nome do material de forma completa;