

## **Portal Autorizador Intermédica – Perguntas Mais Freqüentes**

1) **O Portal Autorizador deverá ser utilizado para autorização de todos os tipos de atendimento que temos contratados com a Intermédica?**

R: No caso de consultas eletivas ou de urgência/emergência (prestadores do tipo Clínica ou Hospital), bem como no caso de exames laboratoriais (prestadores do tipo Laboratório), o Portal Autorizador SEMPRE deverá ser utilizado. No caso de internações, o Portal Autorizador NÃO deve ser utilizado. No caso exames especializados ou de procedimentos ambulatoriais (prestadores do tipo SADT), entre em contato com o Departamento de Credenciamento da Intermédica (11-3155-2666) e verifique quais os procedimentos contratados que devem ser submetidos ao Portal Autorizador.

2) **Posso compartilhar logins e senhas entre os meus funcionários?**

R: No caso de prestadores com mais de um endereço contratado com a Intermédica, cada endereço receberá um login e uma senha de acesso ao Portal Autorizador diferentes, sendo que é permitido o compartilhamento do login e da senha entre funcionários que trabalhem em um mesmo endereço.

3) **Solicitação de autorização e elegibilidade são a mesma coisa?**

R: Não. A elegibilidade é uma transação eletrônica que só verifica se o no. da carteira informado existe e se a mesma pertence a um beneficiário ativo. Já a solicitação de autorização verifica se um determinado procedimento pode ser realizado em um determinado beneficiário por um determinado prestador.

4) **Quando ocorre uma transação de elegibilidade no Portal Autorizador?**

R: Na página **Autorizador Web**, quando o prestador digita o no. da carteira de um beneficiário seguido da tecla <TAB> (ou passa uma carteira no leitor), o Portal Autorizador realiza automaticamente uma transação de elegibilidade, verificando se o beneficiário se encontra ativo no cadastro da Intermédica. Em caso positivo, o nome do plano e o nome do beneficiário são preenchidos automaticamente pelo Portal Autorizador. Em caso negativo, o prestador receberá uma mensagem de erro. Vale ressaltar que a transação de elegibilidade SEMPRE estará disponível para os prestadores como uma ferramenta de verificação, inclusive nos casos descritos no item **10**) abaixo.

5) **Quando ocorre uma solicitação de autorização no Portal Autorizador?**

R: Na página **Autorizador Web**, após uma transação de elegibilidade já ter validado uma carteira de beneficiário, o deverá prestador preenche (ou mantém os valores já previamente preenchidos) referentes aos demais campos da página, clicando ao final o botão **Autorizar**. Nesse momento, o Portal Autorizador realiza uma solicitação de autorização, que poderá ter como resultados uma autorização total, uma autorização parcial ou uma negativa total.

6) **A Intermédica fornecerá leitores de carteiras aos prestadores?**

R: A Intermédica não irá disponibilizar leitores de carteiras à rede credenciada. No entanto, pode ocorrer do prestador já possuir um leitor que seja compatível com o Portal Autorizador. Para verificar se o seu leitor atual é compatível, consulte a página 13 do manual. Caso tenha interesse em adquirir um leitor compatível com o Portal Autorizador, entre em contato com o setor de suporte técnico da Tempro por Internet ou telefone e solicite a lista de leitores de cartão magnético homologados pela Tempro. Para maiores informações sobre contatos, consulte a página 1 do manual.

7) **O que é a “memória” do Portal Autorizador?**

R: À exceção dos dados do beneficiário, o Portal Autorizador “memoriza” os dados da última solicitação de autorização feita pelo prestador, o que resulta em uma menor quantidade de campos para serem digitados pelos atendentes e, conseqüentemente, uma maior velocidade nas solicitações, em especial no caso de prestadores onde os dados referentes ao Contratado Solicitante e ao procedimento que se deseja autorizar variam pouco ou não variam, como ocorre com alguns hospitais. Nesses casos, é possível se obter uma autorização alguns segundos. No entanto, cabe ressaltar que, intencionalmente, a referida “memória” não foi disponibilizada para prestadores do tipo Laboratório.

8) **Por que devo cadastrar os meus profissionais no Portal Autorizador (campo Contratado Solicitante)?**

R: Visando agilizar o processo de autorização, antes de utilizar o Portal Autorizador, hospitais e clínicas devem cadastrar os dados de, pelo menos, um profissional do seu corpo clínico. Laboratórios não devem pré-cadastrar profissionais, preenchendo esses campos manualmente a cada solicitação efetuada. Para maiores informações, consulte a página 14, 15 e 16 do manual.

9) **Temos inúmeros médicos no plantão de Pronto-Socorro todos os dias. Posso cadastrar apenas 1 médico responsável por eles?**

R: No caso de hospitais que realizam atendimentos de Pronto-Socorro, o preenchimento dos campos referentes ao Contratado Solicitante é uma mera formalidade da TISS. Em geral, para o atendimento de consultas em PS, os hospitais cadastram nesse campo o diretor médico do hospital ou a chefia do plantão de cada especialidade contratada. Na verdade, devido à “memória” implementada no Portal Autorizador, quanto menos o conteúdo desse campo for alterado, mais rápido será o processo de solicitação de autorização. No entanto, cabe ressaltar que os dados do profissional que efetivamente executou o atendimento após a autorização ter sido liberada (**Profissional Executante**) devem estar corretamente inseridos nos devidos campos do arquivo XML de faturamento correspondente.

10) **O que devo fazer no caso de negativas de autorização?**

R: Uma listagem completa das possíveis negativas de autorização, bem como da ação que o prestador deve ter em cada uma delas, pode ser encontrada nas páginas 33 e 34 do manual. De uma forma geral, caso ocorram negativas por motivos relacionados ao beneficiário, o mesmo deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da Intermédica. No entanto, caso ocorram negativas por motivos relacionados ao prestador, o mesmo deverá entrar em contato com o departamento de credenciamento da Intermédica (11-3155-2666).

11) **O que devo fazer no caso de procedimentos que necessitam de guia especial da Intermédica?**

R: Alguns procedimentos só podem ser realizados mediante autorizações da própria Intermédica através de guias específicas para essa finalidade. Caso o prestador tente autorizar um desses procedimentos pelo Portal Autorizador, receberá como resposta uma negativa (Código 9916 - O procedimento exige guia específica). No entanto, mesmo nesses casos, a transação de elegibilidade (descrita no item 3 acima) estará disponível para o prestador como uma ferramenta complementar de verificação, de uso opcional.

12) **Se o Portal Autorizador já imprime as guias de faturamento (que deverão ser assinadas pelo beneficiário e pelo profissional executante, e depois encaminhadas ao setor de faturamento do prestador), o que faço com as guias de faturamento impressas recebidas anteriormente da Intermédica?**

R: As guias impressas anteriormente disponibilizadas pela Intermédica (que eram preenchidas manualmente) serão substituídas pelas guias de faturamento impressas pelo Portal Autorizador. No entanto, o prestador deverá manter em seu poder as guias impressas atuais (de preenchimento manual) fornecidas pela Intermédica, uma vez que as mesmas serão uma forma de contingência no caso de eventuais indisponibilidades do Portal Autorizador. Na página 24 do manual podem ser encontradas maiores informações sobre a impressão de guias pelo Portal Autorizador.

13) **A utilização do Portal Autorizador muda alguma coisa no meu processo atual de faturamento eletrônico?**

R: Nesse momento, nada muda no que se refere ao faturamento eletrônico, que continuará a ser apresentado da mesma forma como é feito hoje. No entanto, para os procedimentos que tiverem sido autorizados pelo Portal Autorizador, o prestador deverá incluir no campo apropriado da guia de faturamento eletrônico o no. da guia de faturamento da Intermédica (destacado em vermelho na figura abaixo). Para maiores informações, consulte a página 21 do manual.

Autorizado	Código	Tabela	Procedimento	Qté. Solicitada	Qté. Autorizada	Observação
✓	10101012	15	EM CONSULTORIO (NO HORARIO NORMAL OU PREESTABELECIDO)	1	1	
✓	10101039	15	EM PRONTO SOCORRO	1	1	

14) **A utilização do Portal Autorizador altera o procedimento de envio das guias físicas para a Intermédica?**

R: Prestadores do tipo Clínica ou Hospital deverão continuar encaminhando à Intermédica as guias físicas impressas pelo Portal Autorizador (ou pelo sistema de gestão do próprio prestador) e assinadas pelos beneficiários. No entanto, prestadores do tipo Laboratório ou SP/SADT possuem um procedimento diferenciado e devem ler com atenção a página 29 do manual do Portal Autorizador.

15) **Utilizamos um programa que já emite todo o nosso faturamento corretamente, de acordo com os padrões TISS/TUSS e que utiliza uma numeração própria nas suas guias de faturamento. Teremos que substituir essa numeração própria pela numeração gerada pelo Portal Autorizador?**

R: Não. A numeração de guia gerada internamente pelo seu programa permanece inalterada, pois a mesma é informada através da tag XML <numeroGuiaPrestador>. A numeração da guia de faturamento da operadora (em destaque na figura do item anterior) deverá ser inserida na tag XML <numeroGuiaOperadora>. Para finalizar, cabe ressaltar que o conteúdo do campo **Senha** (também mostrado na imagem abaixo) NÃO deve ser inserido, em nenhuma hipótese, quando da apresentação do faturamento eletrônico dos procedimentos autorizados pelo Portal Autorizador.

16) **Qual a data para começarmos a utilização?**

R: A utilização do Portal Autorizador está oficialmente liberada desde o dia 01/12 e a meta da Intermédica é de que todos os prestadores o estejam utilizando o mais rápido possível, sendo que a data-limite para o início do uso o mês de Dezembro/2012.

17) **É possível a integração do nosso sistema de gestão com o Portal autorizador, de forma que não precisemos entrar em uma página web para solicitar as autorizações?**

R: Sim. Os prestadores que tiverem sistemas de gestão com capacidade de consumir os webservices TISS de autorização e elegibilidade deverão entrar em contato com a Tempro através do aplicativo mySuite (maiores detalhes na página 31 do manual), solicitando o Manual de Integração com o Portal Autorizador. No entanto, considerando-se as fases de desenvolvimento e teste dessa comunicação pode levar vários meses, esses prestadores devem iniciar o uso do Portal Autorizador imediatamente via página web e, posteriormente, utilizá-lo via Webservice.