

2013

Autorizador Web Notredame

Portal para Autorização de Procedimentos

Manual de Utilização

Versão 1.13 (Maio/2013)



Conteúdo

1. CONTATOS	1
2. REQUISITOS NECESSÁRIOS.....	2
3. ACESSANDO O PORTAL AUTORIZADOR.....	3
4. TELA INICIAL.....	5
5. CADASTRANDO PROFISSIONAIS.....	8
6. SOLICITANDO AUTORIZAÇÕES	10
7. RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES DE AUTORIZAÇÃO	21
8. IMPRIMINDO GUIAS DE FATURAMENTO.....	24
9. CONSULTANDO AUTORIZAÇÕES	27
10. CANCELANDO AUTORIZAÇÕES.....	28
11. ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO FÍSICA	29
12. INDISPONIBILIDADE DO PORTAL AUTORIZADOR	30
13. USO DO APLICATIVO mySUITE.....	31
14. LISTAGEM DE CRÍTICAS “NÃO AUTORIZADAS”	33

1. CONTATOS

Em caso de dúvidas, esclarecimentos ou dificuldades na utilização do Portal Autorizador STARTISS, acionar a Central de Atendimento da Tempro através dos seguintes canais:

- **Internet (Chat):** Será utilizado o aplicativo **mySuite**. Clique no botão  na parte superior direita do Portal Autorizador ou digite o seguinte link no seu navegador (browser): www.tempro.mysuite.com.br/empresas/tpr/central.php. Quando o aplicativo abrir, selecione a opção **Atendimento Online**.
- **Internet (Ticket):** Será utilizado o aplicativo **mySuite**. Clique no botão  na parte superior direita do Portal Autorizador ou digite o seguinte link no seu navegador (browser): www.tempro.mysuite.com.br/empresas/tpr/central.php. Quando o aplicativo abrir, selecione a opção **Help Desk**. Maiores informações sobre o cadastramento e a utilização do aplicativo **mySuite** podem ser encontradas no capítulo **13** desse manual.
- **Telefone:** (27) 3149-7001 tecele opção 1 e em seguida tecele a opção 2.

Em caso de solicitações não aprovadas em função de procedimento e/ou especialidade não contratada, entrar em contato com o departamento de credenciamento da operadora através dos seguintes telefones:

- **Matriz – São Paulo:** (11) 3040-2055
- **Filial – Rio de Janeiro:** (021) 3984-2936 / 2911 / 2964

2. REQUISITOS NECESSÁRIOS

2.1. Visualizador de Páginas Web (Browser)

Para melhor visualização do Portal Autorizador, é recomendada a utilização de um dos seguintes browsers:

- **Microsoft Internet Explorer:** Versão 7.0 ou superior
- **Mozilla Firefox:** Versão 11.0 ou superior
- **Google Chrome:** Versão 12.0 ou superior

2.2. Link de Acesso à Internet

É possível a utilização de uma conexão em banda larga com a Internet a partir de 300 Kbps. Cabe ressaltar, no entanto, que quanto maior for a velocidade do link de acesso à Internet, melhor será a qualidade de navegação experimentada pelo usuário. Em linhas gerais, uma velocidade de 1 Mbps propicia uma boa performance.

Independentemente da especificação acima, o Portal Autorizador irá funcionar com qualquer tipo de conexão à Internet e com qualquer velocidade de acesso, inclusive com linhas discadas, normalmente limitadas à velocidade máxima de 56 Kbps.

2.3. URL, Login e Senha de Acesso

Para que você possa acessar o Portal Autorizador, é necessário que você tenha recebido da Tempro ou da sua operadora conveniada as seguintes informações: link (URL) do Portal Autorizador na Internet, código de usuário (login) e senha de acesso.

Tanto o login como a senha de acesso podem ser utilizados por vários usuários simultaneamente, **desde que todos os usuários encontrem-se no mesmo endereço.**

3. ACESSANDO O PORTAL AUTORIZADOR

Conforme o mostrado na **Figura 1**, para acessar o Portal Autorizador da NOTREDAME, digite o link <https://autorizadornotredame.startiss.com.br> (ou simplesmente autorizadornotredame.startiss.com.br) na janela de endereços do seu browser e, em seguida, digite <ENTER>.

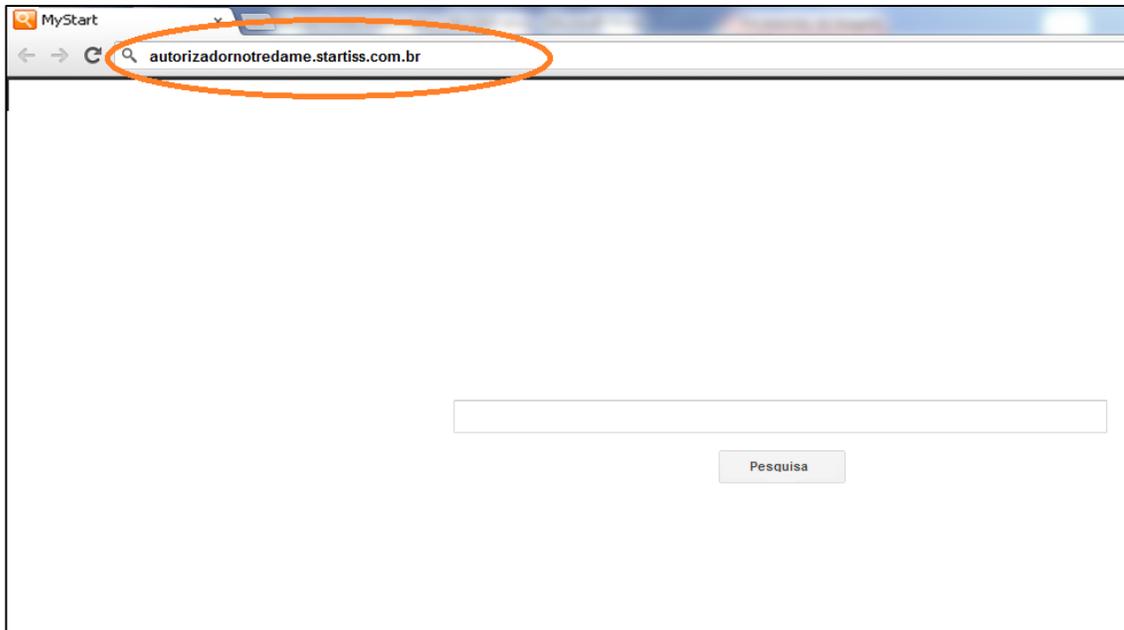


Figura 1 – Digitando o endereço do Portal Autorizador

Algumas versões de browser, antes de acessarem o Portal Autorizador, exibem a mensagem mostrada na **Figura 2**:

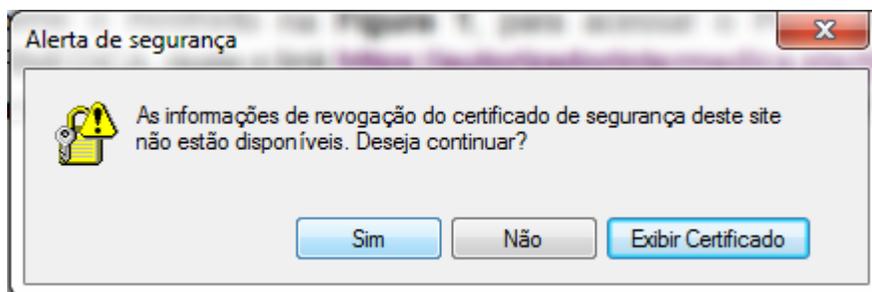


Figura 2 – Mensagem de alerta fornecida por algumas versões de browser

Se você receber essa tela, clique no botão **Sim** e vá para a página inicial do Portal Autorizador.

Será exibida a tela de Login mostrada na **Figura 3**, com o campo **Operadora** já preenchido com o código da **NOTREDAME** na ANS.

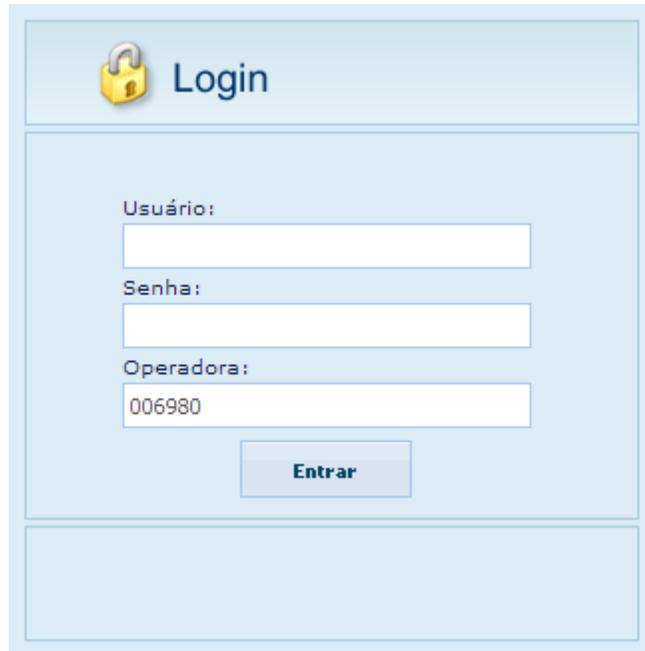


Figura 3 – Tela de Login

Para ter acesso ao Portal Autorizador, digite o seu código de usuário (login) no campo **Usuário** e a sua senha de acesso no campo **Senha**, e clique no botão “Entrar”.

Caso o campo **Operadora** não tenha sido preenchido automaticamente, digite nesse campo o código da **NOTREDAME** na ANS (**006980**) antes de clicar no botão “Entrar”.



DICA: Assim que a tela de Login for exibida pela primeira vez no seu browser, adicione o endereço da página aos seus Favoritos, salvando o atalho com o nome “**Autorizador NOTREDAME**”. Assim, nos seus próximos acessos, bastará selecionar esse atalho com o mouse na sua lista de favoritos.

4. TELA INICIAL

Uma vez que tenham sido digitados um login e uma senha corretos, a tela inicial do Portal Autorizador é exibida, conforme o mostrado na **Figura 4** abaixo.

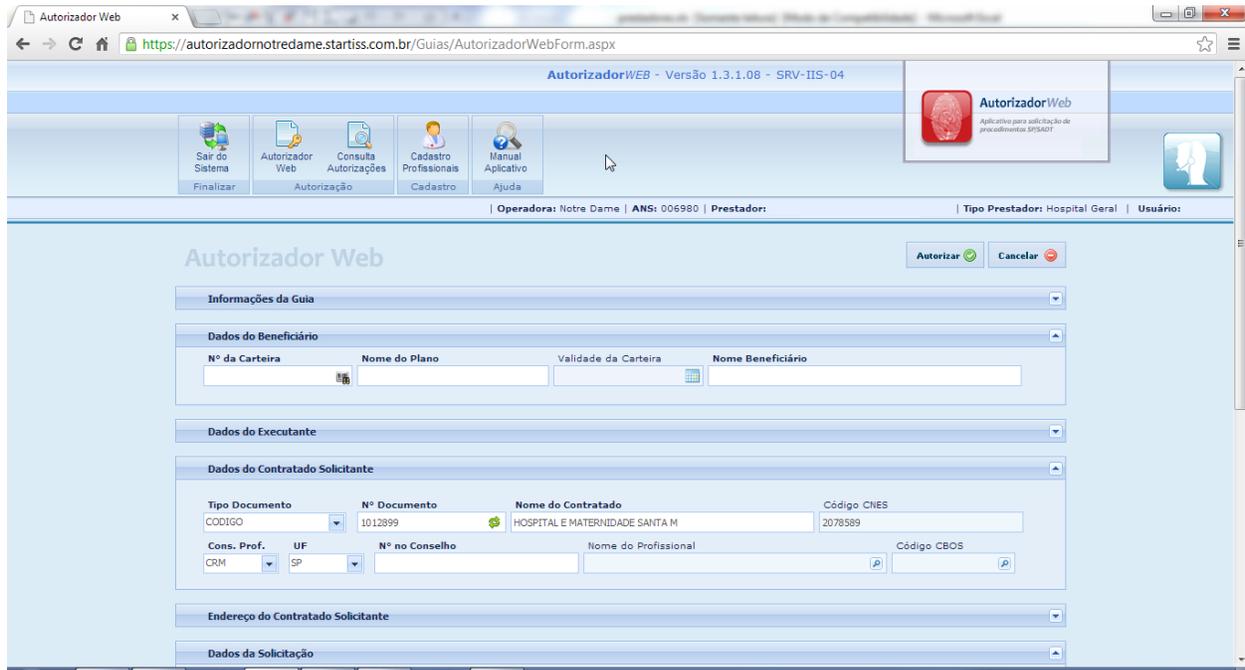


Figura 4 – Tela Inicial do Portal Autorizador

Na tela inicial do Portal Autorizador são exibidos os botões mostrados na **Figura 5** abaixo. A função de cada botão é explicada a seguir.



Figura 5 – Botões disponíveis no Portal Autorizador

4.1. Botão “Sair do Sistema”



Finaliza a utilização do Portal Autorizador e retorna o usuário à tela de Login.

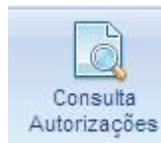
4.2. Botão “Autorizador Web”



Exibe a tela principal do Portal Autorizador. Essa também é a tela para a qual o usuário é direcionado após ter feito o login no portal.

É nessa tela que o prestador solicitará as autorizações de procedimentos.

4.3. Botão “Consulta Autorizações”



Abre a tela de consulta das autorizações já solicitadas pelo prestador.

4.4. Botão “Cadastro de Profissionais”



Abre a tela de cadastro dos profissionais (corpo clínico) do prestador.

4.5. Botão “Manual Aplicativo”



Este Botão redireciona o usuário para uma nova tela onde é apresentado o manual da última versão do Autorizador Web,. O manual pode ser visualizado no próprio browser ou baixado para o computador do usuário.

4.6. Botão “Suporte Técnico”



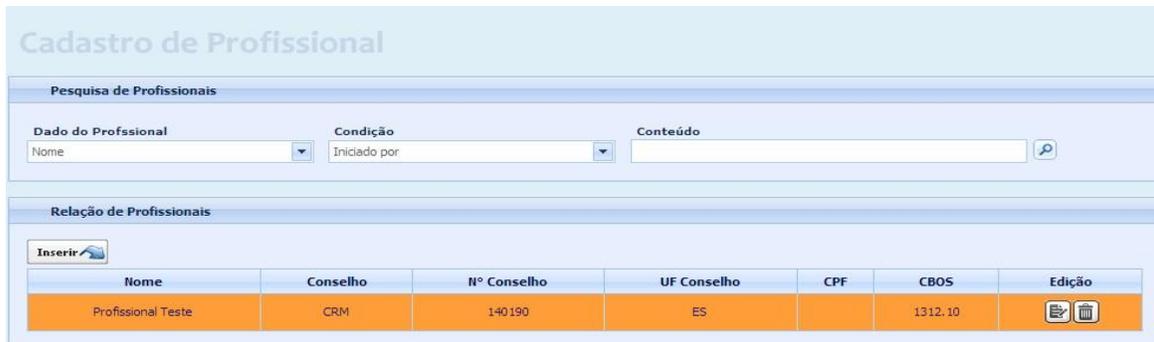
Acesso à Central de Atendimento ao Cliente da Tempo.

Abre uma página web específica, através da qual o prestador pode solicitar suporte técnico ou esclarecer dúvidas a respeito da utilização do Portal Autorizador.

5. CADASTRANDO PROFISSIONAIS



Clique no botão **(Cadastro Profissionais)** para efetuar o cadastramento do seu corpo clínico. Será exibida a tela mostrada na **Figura 6** abaixo.



Cadastro de Profissional

Pesquisa de Profissionais

Dado do Profissional: Nome Condição: Iniciado por Conteúdo: 

Relação de Profissionais

Inserir 

Nome	Conselho	Nº Conselho	UF Conselho	CPF	CBOS	Edição
Profissional Teste	CRM	140190	ES		1312.10	 

Figura 6 – Painel para cadastramento de novos profissionais

Nessa tela, os botões  e  podem ser utilizados respectivamente para excluir ou alterar os dados de um profissional cadastrado.

Para pesquisar os profissionais já cadastrados, basta clicar no botão  (lupa) ao lado do campo Conteúdo. A pesquisa permite buscas baseadas nos seguintes atributos do profissional: nome, no. de registro no conselho profissional, CPF e código CBOS das especialidades associadas ao profissional no Portal Autorizador.

Para inserir um novo profissional, clique no botão **Inserir**  e preencha os campos mostrados na **Figura 7**.



Nome	Conselho	Nº Conselho	UF Conselho	CPF	CBOS	Edição
Nome do Profissional <input type="text"/>	Conselho Profissional <input type="text" value="CRM"/>	UF <input type="text" value="SP"/>	Nº no Conselho <input type="text"/>	CPF <input type="text"/>	Código CBOS <input type="text"/>	
<input type="button" value="SALVAR"/> <input type="button" value="CANCELAR"/>						

Figura 7 – Painel para cadastramento de novos profissionais

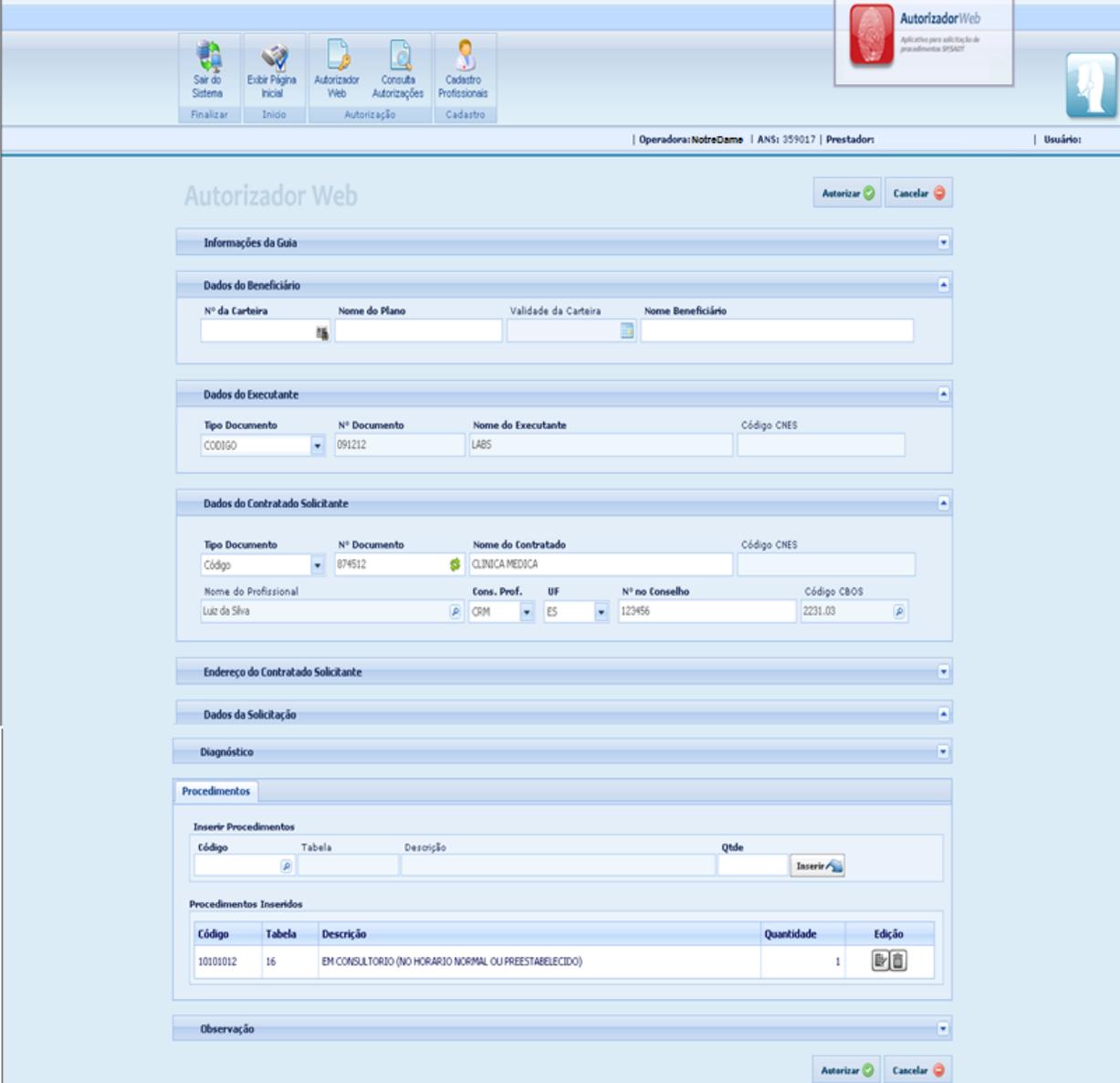
Observações importantes sobre o cadastramento de profissionais

- Prestadores do tipo **Laboratório** NÃO devem cadastrar profissionais no Portal Autorizador.
- Prestadores do tipo **Consultório** (que realizam consultas eletivas) devem cadastrar TODOS os profissionais do seu corpo clínico que tenham sido registrados na operadora
- Prestadores do tipo **Hospital** devem cadastrar apenas um profissional (por exemplo, o diretor médico do hospital) ou alguns profissionais (por exemplo, os médicos de plantão responsáveis por cada especialidade de urgência no hospital).
- No caso de profissionais que atuam em mais de uma especialidade, deve ser feito um cadastro do profissional para cada especialidade exercida.
- É obrigatório o preenchimento do campo **Código CBOS** no processo de cadastramento de profissionais no Portal Autorizador.
- Apesar de aconselhável, NÃO é obrigatório o preenchimento do campo **CPF** no processo de cadastramento de profissionais no Portal Autorizador.

6. SOLICITANDO AUTORIZAÇÕES

A tela mostrada na **Figura 8** é a tela do Autorizador Web, que é apresentada ao usuário logo após o login ter sido efetuado.

Caso não esteja nessa tela, basta pressionar o botão **Autorizador Web** para exibi-la e iniciar uma nova solicitação de autorização.



The interface is titled "Autorizador Web" and includes a navigation bar with buttons for "Sair do Sistema", "Exibir Página Inicial", "Autorizador Web", "Consulta Autorizações", and "Cadastro Profissionais". It also features a status bar with "Operadora: NotreDame", "ANS: 359017", "Prestador:", and "Usuário:". The main form is divided into several sections:

- Informações da Guia**: A dropdown menu.
- Dados do Beneficiário**: Fields for "Nº da Carteira", "Nome do Plano", "Validade da Carteira", and "Nome Beneficiário".
- Dados do Executante**: Fields for "Tipo Documento" (dropdown), "Nº Documento" (091212), "Nome do Executante" (LABS), and "Código CNES".
- Dados do Contratado Solicitante**: Fields for "Tipo Documento" (dropdown), "Nº Documento" (874512), "Nome do Contratado" (CLINICA MEDICA), "Código CNES", "Nome do Profissional" (Luiz da Silva), "Cons. Prof." (CRM), "UF" (ES), "Nº no Conselho" (123456), and "Código CBOS" (2231.03).
- Endereço do Contratado Solicitante**: A dropdown menu.
- Dados da Solicitação**: A dropdown menu.
- Diagnóstico**: A dropdown menu.
- Procedimentos**: A section for adding procedures with a table:

Código	Tabela	Descrição	Qtde
10101012	16	EM CONSULTORIO (NO HORARIO NORMAL OU PREESTABELECIDO)	1
- Observação**: A dropdown menu.

Buttons for "Autorizar" and "Cancelar" are located at the top right and bottom right of the form.

Figura 8 - Tela Autorizador Web

Como pode ser observado, a tela **Autorizador Web** é organizada em agrupamentos de campos (também chamados de **Painéis**), que podem estar abertos (visíveis) ou fechados (assinalados na listagem abaixo com um asterisco).

A tela Autorizador Web tem sua base na guia TISS. Dessa forma, os campos visíveis constantes na mesma deverão ser cuidadosamente preenchidos. Os demais campos podem ser visualizados clicando-se na seta localizada na extremidade direita da barra de cabeçalho de cada painel.

Os seguintes painéis compõe a tela do Autorizador Web:

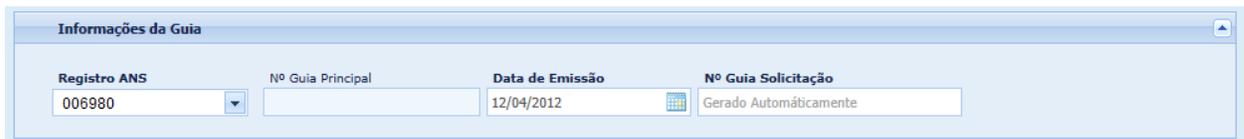
- **Painel Informações da Guia ***
- **Painel Dados do Beneficiário**
- **Painel Dados do Executante ***
- **Painel Dados do Contratado Solicitante**
- **Painel Endereço do Contratado Solicitante ***
- **Painel Dados da Solicitação**
- **Painel Diagnóstico ***
- **Painel Procedimentos**
- **Painel Observação ***

6.1. Painel “Informações da Guia”

Esse painel é mostrado na **Figura 9**.

Embora os campos **Registro ANS**, **Data de Emissão** e **No. Guia Solicitação** desse painel sejam obrigatórios, os mesmos permanecem ocultos, pois são automaticamente preenchidos pelo Portal Autorizador na abertura da autorização.

O campo **No. Guia Principal** é opcional.



Registro ANS	Nº Guia Principal	Data de Emissão	Nº Guia Solicitação
006980		12/04/2012	Gerado Automaticamente

Figura 9 – Painel Informações da Guia

6.2. Painel “Dados do Beneficiário”

Nesse painel, mostrado na **Figura 10**, o campo **No. da Carteira** é obrigatório e deve ser preenchido digitando-se o no. da carteira do beneficiário ou utilizando-se um leitor de cartões magnéticos.

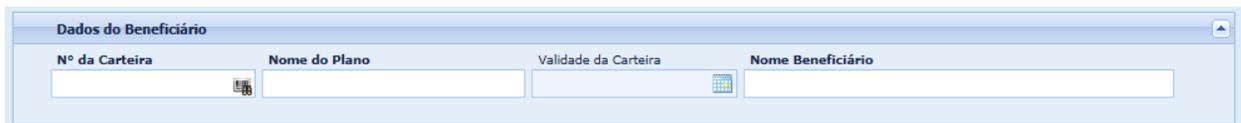


Figura 10– Painel Dados do Beneficiário

6.2.1. Digitação do No. da Carteira

De acordo com diversos fatores, o número da carteira da Notredame (em destaque na **Figura 11** abaixo) pode ser composto por 13 ou 17 algarismos.

Para fins de utilização do Portal Autorizador, **devem ser digitados TODOS os dígitos da carteira**, sem pontos, traços ou espaços em branco entre os algarismos.



Figura 11– Carteira de Beneficiário da Notredame

Após a digitação do número da carteira, deve-se teclar a tecla **<TAB>** para levar o cursor ao campo seguinte.

6.2.2. Utilização de um Leitor de Cartões Magnéticos

Caso possua um leitor de cartões magnéticos compatível com a tarja magnética da carteira da Notredame, poderá clicar no ícone  (que se encontra no canto direito do campo **No. da Carteira**) para efetuar a leitura do no. da carteira do beneficiário.

Será, então, aberta a tela mostrada na **Figura 12** e, ao se passar o cartão pelo leitor, o preenchimento dos números será feito de forma automática.

Ao final do preenchimento, a tela abaixo será automaticamente fechada, sendo o cursor automaticamente movido para o próximo campo da tela de autorização, razão pela qual não é necessária, nesse caso, a digitação da tecla <**TAB**>.

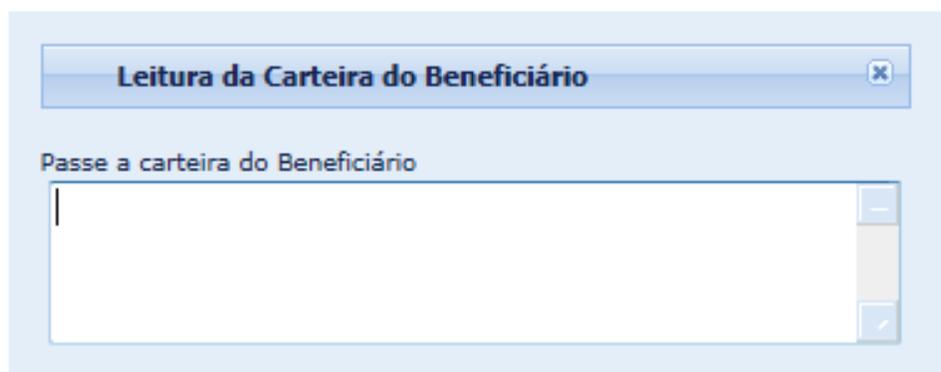


Figura 12 – Tela de leitura da carteira do beneficiário

Independentemente da forma de preenchimento, sempre que o no. da carteira de um beneficiário for localizado na base de dados do Portal Autorizador, os campos **Nome do Plano** e **Nome do Beneficiário** serão automaticamente preenchidos.

Caso o no. da carteira de um beneficiário não seja encontrado no banco de dados do Autorizador Web, será exibida para o prestador executante a seguinte mensagem: **“Não foi possível validar a elegibilidade do beneficiário. O número da carteira informado (XXXXXXXX) não foi localizado no banco de dados. O REFERENCIADO deve entrar em contato com a operadora”**.

O campo **Validade da carteira** é opcional e não precisa ser preenchido.

6.3. Painel “Dados do Executante”

Com exceção do campo **Código CNES** (cujo preenchimento é opcional), todos os demais campos (**Tipo Documento**, **No. Documento** e **Nome do Executante**) são preenchidos automaticamente pelo Portal Autorizador, conforme o mostrado na **Figura 13** abaixo.



Figura 13 – Painel Dados do Executante

6.4. Painel “Dados do Contratado Solicitante”

Na **Figura 14** abaixo, são apresentados os campos do painel **Dados do Contratado Solicitante**.



Figura 14 – Painel Dados do Contratado Solicitante

Para preenchimento dos campos desse painel, o primeiro passo é identificar qual o tipo de prestação de serviço o seu contrato junto a Notredame prevê.

Para ajudar nesta identificação, apresentamos os tipos de contratos constantes na Notredame.

- **Clínicas:** Prestadores que realizam consultas em Consultórios, Clínicas ou Policlínicas.
- **Laboratórios:** Prestadores que realizam exames auxiliares, diagnósticos e terapias (SADT).
- **Hospitais:** Prestadores que realizam consultas (Eletivas ou de Urgência/ Emergência) em Ambulatório, Pronto Atendimento ou Pronto Socorro.

6.4.1. Clínicas

Os seguintes campos são preenchidos automaticamente pelo Portal Autorizador: **Tipo Documento**, **No. Documento** e **Nome do Contratado**.

O campo **CNES** é de preenchimento opcional.

Os seguintes campos deverão ser preenchidos obrigatoriamente pelo prestador: **Cons. Prof.**, **UF**, **No. do Conselho**, **Nome do Profissional** e **Código CBOS**.

No entanto, caso o corpo clínico já esteja cadastrado, não haverá a necessidade do preenchimento manual desses campos. Os mesmos poderão ser preenchidos automaticamente, bastando:

- a) Que o prestador clique no ícone  (lupa) que se encontra na extremidade direita do campo **Nome do Profissional** e selecione o profissional que executará a consulta; ou,
- b) Que o prestador informe o CRM do profissional que executará a consulta, seguido da tecla <TAB>.

Em ambos os casos supracitados, os campos **Cons. Prof.**, **UF**, **No. do Conselho**, **Nome do Profissional** e **Código CBOS** serão automaticamente preenchidos pelo Portal Autorizador.

6.4.2. Hospitais

Todos os campos serão preenchidos automaticamente. Para isso deverá ser definido e cadastrado previamente o profissional responsável pelo atendimento (diretor do hospital ou chefe do plantão, por exemplo), conforme o descrito no item 5 desse manual.

6.4.3. Laboratórios

São campos de preenchimento obrigatório para estes prestadores: **Tipo documento**, **Nº documento**, **Nome do contratado** (se houver) e **Nº no Conselho** (CRM).

No campo **Tipo Documento** deverá ser selecionada uma das seguintes opções:

- a) **Opção Conselho:** inserir esta opção, quando o paciente vier de médico particular ou se na guia de solicitação dos exames esse campo estiver em branco.
- b) **Opção Código:** inserir esta opção quando na guia de solicitação constar a descrição Código.

Se a opção escolhida for por **Código**, preencha os campos desse painel com base na guia SP/SADT emitida pelo prestador solicitante da seguinte forma:

- **Número do Documento:** Corresponde ao código do prestador na operadora.
- **Nome do Contratado:** Nome do prestador solicitante.
- **Número no Conselho:** Nº de registro do prestador solicitante no Conselho Profissional da sua categoria.
- **Código CBOS:** Especialidade do prestador solicitante segundo o Código Brasileiro de Ocupações.

Se a opção escolhida for **Conselho**, preencha com os dados do prestador solicitante os campos **Cons.Prof.**, **UF** e **Número no Conselho**, seguido da tecla <TAB>.

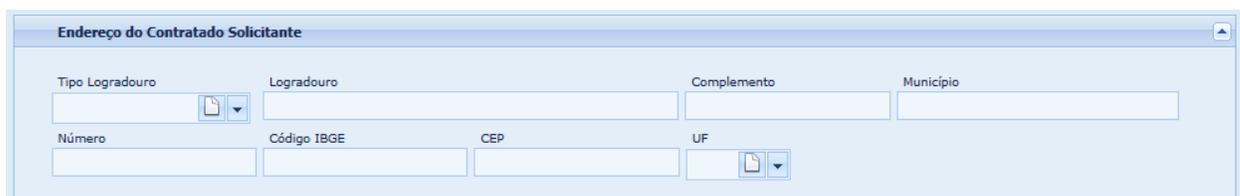
Após o preenchimento desses campos, será feita uma busca automática na base de dados do Portal Autorizador.

Caso o profissional em questão seja localizado, o campo **Nome do Profissional** será preenchido automaticamente. No entanto, caso o profissional em questão NÃO seja localizado, esse campo deverá ser preenchido manualmente pelo atendente.

Em ambos os casos, se o código CBOS do Profissional Solicitante for conhecido, deverá ser digitado (com os pontos) no campo **Código CBOS**. Caso o código CBOS do Profissional Solicitante NÃO seja conhecido, esse campo deverá ser deixado em branco.

6.5. Painel “Endereço do Contratado Solicitante”

Os campos desse painel (**Tipo Logradouro**, **Logradouro**, **Complemento**, **Município**, **Número**, **Código IBGE**, **CEP** e **UF**), mostrado na **Figura 15**, são de preenchimento opcional.



Endereço do Contratado Solicitante

Tipo Logradouro	Logradouro	Complemento	Município
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Número	Código IBGE	CEP	UF
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Figura 15 – Painel Endereço do Contratado Solicitante

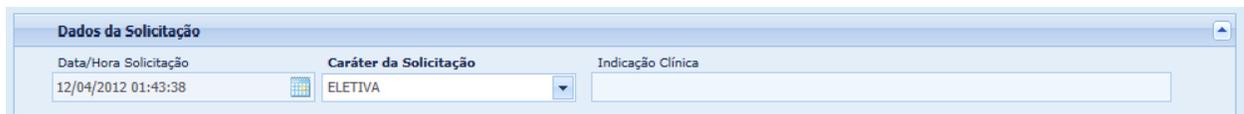
6.6. Painel “Dados da Solicitação”

Os campos desse painel são mostrados na **Figura 16**. O campo **Data/Hora da Solicitação** é obrigatório e preenchido automaticamente pelo Portal Autorizador.

O campo **Caráter da Solicitação** também é obrigatório, sendo, no entanto, preenchido automaticamente pelo Portal Autorizador com os seguintes valores (que podem ser alterados):

- Prestadores tipo Clínica ou Laboratório: **Eletiva**
- Prestadores tipo Hospital: **Urgência/Emergência**

O campo **Indicação Clínica** é de preenchimento opcional.

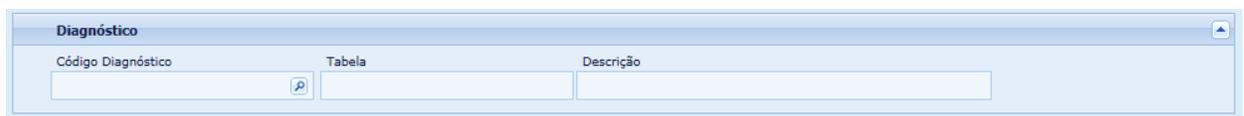


A imagem mostra uma interface de usuário com o título "Dados da Solicitação". Abaixo do título, há três campos de entrada: "Data/Hora Solicitação" com o valor "12/04/2012 01:43:38", "Caráter da Solicitação" com um menu suspenso selecionando "ELETIVA", e "Indicação Clínica" que está atualmente vazio.

Figura 16 – Painel Dados da Solicitação

6.7. Painel “Diagnóstico”

Todos os campos desse painel (**Código Diagnóstico**, **Tabela** e **Descrição**), mostrado na **Figura 17**, são de preenchimento opcional.

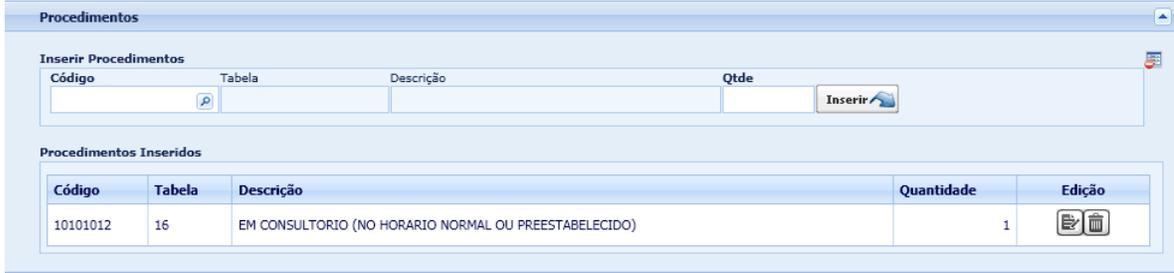


A imagem mostra uma interface de usuário com o título "Diagnóstico". Abaixo do título, há três campos de entrada: "Código Diagnóstico", "Tabela" e "Descrição", todos os quais estão atualmente vazios.

Figura 17 – Painel Diagnóstico

6.8. Painel “Procedimentos”

É através desse painel, mostrado na **Figura 18**, que são selecionados os procedimentos para os quais se quer solicitar a autorização.



Código	Tabela	Descrição	Quantidade	Edição
10101012	16	EM CONSULTORIO (NO HORARIO NORMAL OU PREESTABELECIDO)	1	[edit/delete icons]

Figura 18 – Painel Procedimentos

Como se pode perceber, os campos desse painel estão divididos em duas áreas: **Inserir Procedimentos** e **Procedimentos Inseridos**.

Os campos na área **Inserir Procedimentos** possibilitam a pesquisa dos procedimentos contratados com a Operadora de duas formas:

6.8.1. Digitação do Código do Procedimento

Ao se digitar um código do procedimento seguido da tecla <TAB> é feita uma pesquisa automática no rol de procedimentos negociados entre o Prestador Executante e a Operadora.

- Caso o procedimento seja encontrado, os campos **Tabela** e **Descrição** serão automaticamente preenchidos.
- Caso o procedimento não seja encontrado, o campo **Tabela** é preenchido com um valor padrão (**16**) e o campo **Descrição** é preenchido com a mensagem “PROC. INVÁLIDO / NÃO LIBERADO PARA O AUTORIZADOR”.
- Em ambos os casos, o campo **Qtde** (Quantidade) será preenchido automaticamente com o valor **1 (um)**, podendo esse valor, no entanto, ser alterado pelo atendente.

6.8.2. Pesquisa Manual do Procedimento

O prestador poderá pesquisar manualmente um determinado procedimento no rol de procedimentos negociados com a Operadora, sendo que tal pesquisa feita da seguinte forma:

- Clique no botão  (lupa), à direita do campo **Código**;
- Será aberta a tela mostrada na **Figura 19**;
- No campo **Tipo pesquisa**, selecione uma das seguintes opções: **Código**, **Tabela** ou **Descrição**.
- No campo **Condição**, selecione uma das opções disponíveis. Caso não exista uma razão em contrário, recomenda-se a escolha da opção **Contendo**.
- No campo **Conteúdo**, digite o procedimento de acordo com a opção feita no campo **Tipo pesquisa**.

- Para iniciar a pesquisa, clique no botão  (lupa) à direita do campo **Conteúdo**.

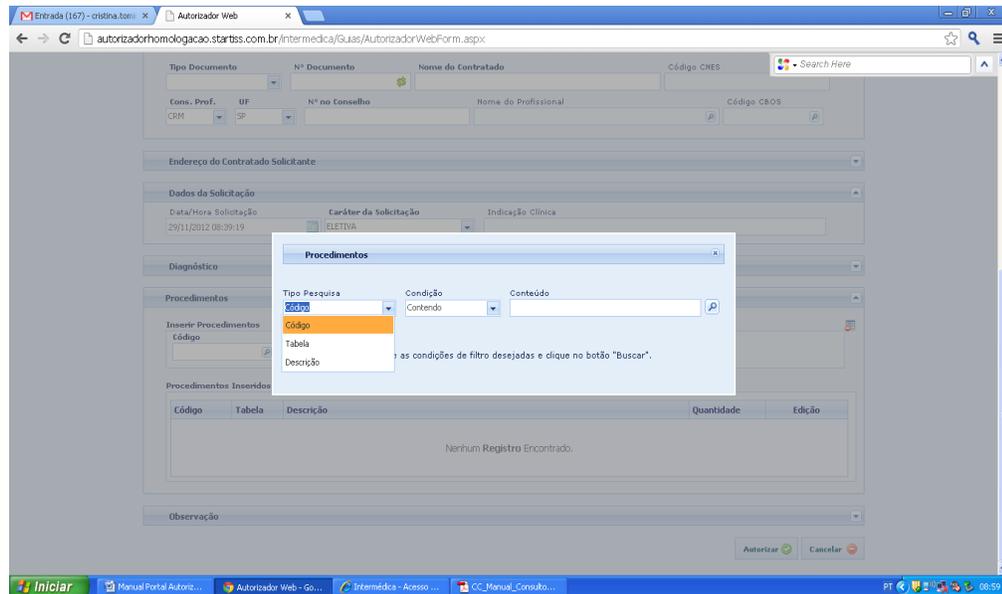


Figura 19 – Tela para pesquisa manual de procedimentos

Caso o procedimento seja encontrado, selecione-o. Automaticamente, os campos **Tabela**, **Descrição** e **Qtde** (Quantidade) serão preenchidos, sendo este último com o valor 1 (um).

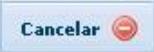
Após a seleção de cada procedimento, o botão  deve ser pressionado para que o procedimento selecionado seja transferido para a área **Procedimentos Inseridos**.

As operações descritas anteriormente devem ser repetidas até que todos os procedimentos que se deseja solicitar autorização tenham sido inseridos na tabela procedimentos inseridos, observando-se o limite máximo de 8 (oito) procedimentos por solicitação.



Este botão, mostrado no canto superior direito na **Figura 18**, é utilizado para excluir todos os procedimentos inseridos na área **Procedimentos Inseridos** de uma só vez, sem a perda dos demais dados já inseridos na guia de solicitação de autorização.

Ainda na tela mostrada na **Figura 18**, os botões  e  podem ser utilizados respectivamente para excluir ou alterar os dados de um procedimento já inserido,

Caso o prestador decida cancelar a solicitação antes que ela seja enviada ao Portal Autorizador, bastará clicar no botão  para que todas as informações inseridas na guia sejam apagadas.

Uma vez finalizada a inserção, bastará que seja pressionado o botão  para que a solicitação seja avaliada pelo Portal Autorizador.

6.9. Painel “Observação”

Esse painel, mostrado na **Figura 20**, só possui um campo (**Observação**), que é opcional.



Figura 20 – Painel Observação

7. RESULTADOS DAS SOLICITAÇÕES DE AUTORIZAÇÃO

Cada solicitação de autorizador submetida ao Portal Autorizador poderá ter uma das três seguintes respostas: **Autorizada**, **Autorizada Parcialmente** ou **Não Autorizada**.

Cada uma dessas respostas é descrita adiante com maiores detalhes.

7.1. Solicitação Autorizada

Uma solicitação de autorização é considerada autorizada quando **TODOS** os procedimentos inseridos na mesma tiverem sido autorizados.

A **Figura 21** mostra uma solicitação com o status de Autorizada.



Dados Autorização Guia de Consulta Cancelar Guia

Autorização

Status	Senha	Autorização	Validade	Nº Guia Solicitação
✓ AUTORIZADO	581719	30/11/2012 01:50:43	30/12/2012	2118
Nº da Carteira	Nome Beneficiário	Nome do Plano	Nº Fat. Operadora	
960902000000286000	MAXWELTON RIBEIRO DE ARAUJO	MAX 300	27702809	

Solicitante

Procedimentos

Autorizado	Código	Tabela	Procedimento	Qtd. Solicitada	Qtd. Autorizada	Observação
✓	10101012	16	EM CONSULTORIO (NO HORARIO NORMAL OU PREESTABELECIDO)	1	1	
✓	10101039	16	EM PRONTO SOCORRO	1	1	

Figura 21 – Solicitação de Autorização AUTORIZADA

O número no campo em destaque na figura acima deverá ser inserido pelo prestador no Campo 2 da guia TISS de faturamento, onde serão cobrados da Operadora os procedimentos autorizados.

Sempre que, em resposta a uma solicitação de autorização, houver pelo menos um procedimento autorizado, surgirão na parte superior direita da tela dois botões, cuja finalidade será detalhada mais adiante nesse manual.

Quando estiver sendo solicitada a autorização de uma CONSULTA ELETIVA, serão mostrados os botões Cancelar Guia e Guia de Consulta.

Quando estiver sendo solicitada a autorização de outros procedimentos, serão mostrados os botões  e .

7.2. Solicitação Parcialmente Autorizada

Como o próprio nome sugere, uma solicitação de autorização é considerada parcialmente autorizada quando, entre os procedimentos inseridos na mesma, pelo menos um tiver sido autorizado **E** pelo menos um não tiver sido autorizado.

A **Figura 22** mostra uma solicitação com o status de Parcialmente Autorizada.



Autorizado	Código	Tabela	Procedimento	Qtd. Solicitada	Qtd. Autorizada	Observação
<input checked="" type="checkbox"/>	40302040	16	GLICOSE	1	1	
<input type="checkbox"/>	40302750	16	PERFIL LIPIDICO / LIPIDOGRAMA (LIPIDIOS TOTAIS- COLESTEROL-	1	0	
<input checked="" type="checkbox"/>	40316491	16	T4 LIVRE	1	1	
<input checked="" type="checkbox"/>	40316521	16	TIREOSTIMULANTE HORMONIO (TSH)	1	1	

Figura 22 – Solicitação de Autorização PARCIALMENTE AUTORIZADA

A figura acima mostra uma solicitação de quatro procedimentos, onde três procedimentos foram autorizados e um procedimento não foi autorizado.

Cabe ressaltar que todas as observações feitas anteriormente a respeito do campo **Guia Fat. Operadora** e dos botões na parte superior direita da tela também são válidas para os procedimentos autorizados nas solicitações parcialmente autorizadas.

7.3. Solicitação Não Autorizada

Uma solicitação de autorização é considerada não autorizada quando **TODOS** os procedimentos inseridos na mesma não tiverem sido autorizados.

A **Figura 23** mostra uma solicitação com o status de Não Autorizada.

Dados Autorização

Autorização

Status	Senha	Autorização	Validade	Nº Guia Solicitação
NEGADO		23/05/2012 15:29:13		1861
Nº da Carteira	Nome Beneficiário	Nome do Plano	Nº Fat.Operadora	
1000000012019997970	CLEMENTINA	67		

Solicitante

Glosas da Guia

Código Glosa	Descrição
1213	CBO-5 (especialidade) invalido
1215	Credenciado fora da abrangencia geografica do plano

Procedimentos

Autorizado	Código	Tabela	Procedimento	Qtd. Solicitada	Qtd. Autorizada	Observação
	21010153	16	IMUNOPEROXIDASE - POR ANTICORPO PRIMARIO	1	0	

Figura 23 – Solicitação de Autorização Não Autorizada

Conforme pode ser observado acima, uma solicitação de autorização pode ser não autorizada por motivos relacionados à própria guia ou aos procedimentos solicitados.

Vale notar que, como todos os procedimentos solicitados não foram autorizados, os campos **Senha** e **Guia Fat. Operadora** encontram-se em branco e os botões na parte superior direita da tela não são mais exibidos.

8. IMPRIMINDO GUIAS DE FATURAMENTO

Caso uma solicitação autorização seja AUTORIZADA ou PARCIALMENTE AUTORIZADA, será possível ao prestador imprimir uma guia de faturamento parcialmente preenchida com os dados disponíveis quando da solicitação de autorização, inclusive com o no. da guia de faturamento fornecido pela operadora.

Dessa forma, o prestador poderá fazer circular essa guia nas suas instalações, preenchendo-a com os dados referentes à execução dos procedimentos autorizados e encaminhando-a posteriormente ao seu faturamento.

Caso possua um sistema de gestão compatível com a TISS, o prestador poderá optar por:

- Copiar e colar o conteúdo do campo **No.Fat. Operadora** no campo equivalente (No. Guia da Operadora) do seu sistema de gestão e, através desse último, imprimir a guia de faturamento TISS apropriada; ou,
- Integrar diretamente o seu sistema de gestão com o serviço StarTISS Autorizador, através dos webservices previstos na TISS. Dessa forma, a solicitação de autorização poderá ser feita através do próprio sistema de gestão do prestador.

No entanto, qualquer que seja a forma utilizada para se obter a autorização e para se imprimir a guia apropriada, o prestador deverá sempre colher a assinatura do beneficiário e do profissional executante na referida guia, uma vez que o envio das guias físicas ainda é exigido pela maioria das operadoras.

8.1. Guia de Faturamento de Consulta

Os prestadores que cobram a execução de seus procedimentos da operadora através de guias de faturamento de Consulta, ao terem suas solicitações

autorizadas, verão o botão  ser habilitado na parte superior direita da tela que mostra os resultados da autorização.

Clicando-se nesse botão, será gerada pelo Portal Autorizador uma guia de faturamento de Consulta, conforme o mostrado na **Figura 24**.



Guia de Consulta

Nº: 26698237

Registro ANS / CNPJ 359017		Data Emissão 25/05/2012	
Dados Beneficiário			
Número da Carteira 81720000000000001593	Plano MAX 350 E	Validade da Carteira	
Nome JESUS LOPES		Número Cartão Nacional de Saúde	
Dados do Contratado			
Código/CNPJ/CPF 1720	Nome Contratado SAUDE LTDA		Código CNES
Logradouro - Número - Complemento	Município SAO PAULO	UF SP	Código IBGE 0000000
			CEP 00000000
Nome do Profissional Executante DR. LEAO		Conselho Profissional CRM	Número Conselho 9399193991
		UF SP	Cód.CBOs 2231.17
Hipótese Diagnóstica			
Tipo Doença <input type="checkbox"/> A-Aguda C-Crônica	Tempo Doença <input type="checkbox"/> [] [] [] A-Anos M-Meses D-Dias	Indicação de Acidente <input type="checkbox"/> 0-Acidente ou doença relacionada ao trabalho 1-Trânsito 2-Outros	
CID Principal	CID (2)	CID (3)	CID (4)
Dados do Atendimento/ Procedimento Realizado			
Data Atendimento 25/05/2012	Código Tabela 16	Cod. Procedimento 10101012	Descrição Procedimento EM CONSULTORIO (NO HORARIO NORMAL OU PREESTABELECIDO)
Tipo de Consulta <input type="checkbox"/> 1-Primeira 2-Seguimento 3-Pré-Natal		Tipo de Saída <input type="checkbox"/> 1-Retorno 2-Retorno SADT 3-Referência 4-Internação 5-Alta	
Observação			
Data e Assinatura do Médico		Data e Assinatura do Beneficiário ou Responsável	

Figura 24 – Guia de Faturamento de Consulta gerada pelo Portal Autorizador

8.2. Guia de Faturamento de SP/SADT

Os prestadores que cobram a execução de seus procedimentos da operadora através de guias de faturamento de SP/SADT, ao terem suas solicitações autorizadas, verão o botão  ser habilitado na parte superior direita da tela que mostra os resultados da autorização.

Clicando-se nesse botão, será gerada pelo Portal Autorizador uma guia de faturamento de SP/SADT, conforme o mostrado na **Figura 25** abaixo.

 NotreDame Seguro Saúde		Guia de Serviço Profissional/Serviço Auxiliar de Diagnóstico e Terapia - SP/SADT				Nº: 14602007	
Registro ANS / CNPJ 359017	Nº Guia Principal	Data da Autorização 04/05/2012	Senha	Data Validade da Senha 03/06/2012	Data de Emissão da Guia 04/05/2012		
Dados do Beneficiário							
Número da Carteira 9997970000000000000	Plano 67	Validade da Carteira	Nome Beneficiário MIGUEL		Cartão Nacional Saúde		
Dados do Contratado Solicitante							
Tipo Documento / Número Documento CODIGO 7970		Nome do Contratado HOSP MARIA CELESTINA			Código CNES		
Nome do Profissional Solicitante João Santos			Conselho Profissional CRM	Número no Conselho 123456123456	UF SP	Código CBOS 2231.15	
Dados da Solicitação/Procedimentos e Exames Solicitados							
Data/Hora da Solicitação 04/05/2012 12:56	Caráter da Solicitação <input checked="" type="checkbox"/> E-Eletiva <input type="checkbox"/> U-Urgência/Emergência	CID 10	Indicação Clínica				
Dados do Contratado Executante							
Tp Doc/Num CODIGO 7970	Nome do Contratado HOSP MARIA CELESTINA	Logradouro - Num - Complemento	Município SAO PAULO	UF SP	Cód IBGE 0000000	CEP 2078619	
Tp Doc/Num Executante	Nome Profissional Executante/Complementar	Conselho Profissional	Número no Conselho	UF	Cód CBOS	Grau Participação	
Dados do Atendimento							
Tipo Atendimento [] 01-Remoção 02-Pequena Cirurgia 03-Terapias 04-Consulta 05-Exame 06-Atendimento Domiciliar 07-SADT Internado 08-Quimioterapia 09-Radioterapia 10-TRS-Terapia Renal Substitutiva		Indicação de Acidente [] 0-Acidente ou doença relacionada ao trabalho 1-Trânsito 2-Outros		Tipo de Saída [] 1-Retorno 2-Retorno SADT 3-Referência 4-Internação 5-Alta 6-Óbito			
Consulta Referência							
Tipo de Doença [] A-Aguda C-Crônica			Tempo de Doença []-[] A-Anos M-Meses D-Dias				
Procedimentos e Exames Realizados							
Data Proc. _/_/	Hora Inicial	Hora Final	Tabela 16	Cód. Proc. 40807070	Descrição TOMOGRAFIA RENAL SEM CONTRASTE	Qtde. Via 1,00	
Data e Assinatura de Procedimentos em Série	1 - _/_/		3 - _/_/		5 - _/_/		
	2 - _/_/		4 - _/_/		6 - _/_/		
	7 - _/_/		9 - _/_/				
	8 - _/_/		10 - _/_/				
Observação							
Total Procedimentos		Total Taxas e Aluguéis		Total Materiais		Total Medicamentos	
Total Diárias		Total Gases Medicinais		Total Geral da Guia			
Data e Assinatura do Solicitante _/_/		Data e Assinatura do Responsável pela Autorização _/_/		Data e Assinatura Beneficiário _/_/		Data e Assinatura Profissional Exec. _/_/	

Figura 25 – Guia de Faturamento de SP/SADT gerada pelo Portal Autorizador

9. CONSULTANDO AUTORIZAÇÕES

Para consultar o resultado de solicitações de autorizações feitas anteriormente, na página principal do Portal Autorizador, clique no botão **Consultar Autorizações**.



Na tela de consulta de autorizações é possível se especificar o período que se deseja pesquisar, bem como o status da referida solicitação: **SIM** (autorizada), **NÃO** (não autorizada), **CANCELADA** ou **TODOS**.

Finalizada a escolha desses parâmetros, clica-se no ícone  e a pesquisa é executada pelo Portal Autorizador, sendo, ao final da mesma, mostrada uma tela como a da **Figura 26** abaixo.

Consulta Autorizações

Filtrar Autorizações

Data Inicial

Data Final

Status Autorização

✓ Autorizada
⚠ Não Autorizada
✗ Cancelada

Autorizações								
Status	Senha	Data Autorização	Solicitante	Nº Guia Fat. Operadora	Nº Guia Solicitação	Nome Beneficiário	Nº Carteira	Detalhar
✗	775782	04/06/2012 07:25	WELLINTON FERREIRA		32543	ROSA SANTOS	74570000000000000000	
⚠		02/06/2012 10:41	VINICIUS DUARTE		31507	MARCUS SOUZA	75010100000000000000	
✓	774547	02/06/2012 10:39	VINICIUS DUARTE		31505	MARCUS SOUZA	75010100000000000000	
✓	774512	02/06/2012 10:19	MUNIQUE REAL		31479	BEATRIZ OLIVEIRA	72274200000000000000	
✓	774485	02/06/2012 10:02	ANA OLIVEIRA		31457	ANA PAULA SANTOS	77810100000000000000	

Figura 26 – Resultado de uma pesquisa por solicitações fornecidas anteriormente

Para observar os detalhes de uma das solicitações mostradas na tela de Consulta de Autorizações, basta que se clique no ícone  (campo **Detalhar**) na linha onde se encontra a solicitação que se deseja investigar.

Uma vez aberta a solicitação desejada, será visualizada a tela de resposta mostrada ao prestador quando da solicitação da referida solicitação, podendo, inclusive, ser impressa uma nova guia de faturamento (caso a solicitação tenha sido, ao menos, parcialmente autorizada).

10. CANCELANDO AUTORIZAÇÕES

No caso de desistência por parte do beneficiário da realização de um determinado procedimento que já foi autorizado pela operadora, é necessário o cancelamento da referida autorização pelo Prestador Executante.

O primeiro passo para se cancelar uma solicitação já autorizada é localizar a referida solicitação, utilizando, para tal, a tela de Consulta de Autorizações, cuja utilização foi descrita no item 9 desse manual.

Uma vez localizada a autorização desejada, deve-se clicar no ícone  (campo **Detalhar**) posicionado na linha da mesma para abrir a tela mostrada quando do envio da solicitação de autorização original.

Ao ser mostrada a tela com a autorização, clicar no botão  **Cancelar Guia**. Será mostrada a tela da **Figura 27**, solicitando que seja registrado o motivo do cancelamento da autorização.

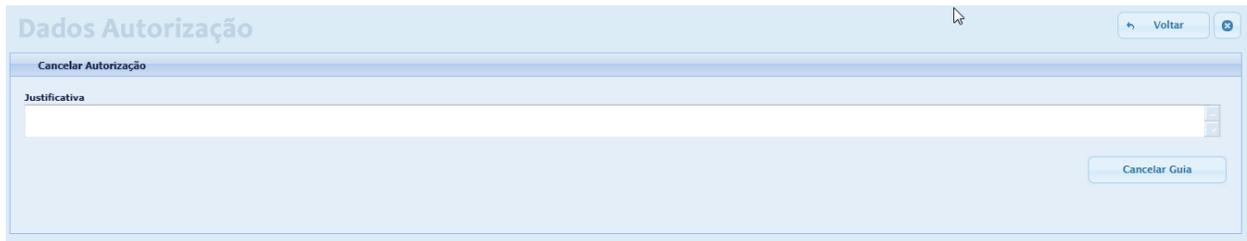


Figura 27 – Cancelamento de uma autorização já concedida anteriormente

Após informar a justificativa, clique novamente no botão  **Cancelar Guia** para que a autorização em questão seja cancelada em definitivo.

Cabe ressaltar que o cancelamento de uma autorização cancelará TODOS os procedimentos autorizados na solicitação em questão.

Caso seja necessário cancelar apenas alguns procedimentos e manter outros, é necessário que seja feita uma nova solicitação de autorização contendo apenas os procedimentos que se deseja manter, ou seja, que se deseja executar na ocasião.

11. ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO FÍSICA

11.1. Clínicas e Hospitais

O prestador deverá encaminhar à Notredame as guias físicas impressas pelo Portal Autorizador (ou pelo sistema de gestão do próprio prestador) e assinadas pelos beneficiários.

11.2. Laboratórios e Outros Prestadores de SP/SADT

O PRESTADOR EXECUTANTE deverá enviar para a Notredame as guias físicas impressas pelo Portal Autorizador ou pelo sistema de gestão do próprio prestador grampeadas às guias com o pedido do PRESTADOR SOLICITANTE, na seguinte ordem:

1. Guia gerada pelo Portal Autorizador ou pelo sistema do PRESTADOR EXECUTANTE;
2. Guia com o pedido médico, gerada pelo PRESTADOR SOLICITANTE

Observação 1: A guia do Portal ou do Sistema do Prestador deve ter seu canto direito dobrado para que se enxergue o número da guia do PRESTADOR SOLICITANTE

Observação 2: A numeração da guia emitida pelo PRESTADOR SOLICITANTE é a que deverá constar no faturamento eletrônico do PRESTADOR EXECUTANTE.

12. INDISPONIBILIDADE DO PORTAL AUTORIZADOR

Os serviços de conectividade StarTISS possuem um altíssimo grau de disponibilidade.

No entanto, podem ocorrer indisponibilidades pontuais no Portal Autorizador, ocasionadas por fatores não controlados pela Tempo ou em função de paradas programadas, visando a manutenção ou a melhoria da performance do Portal Autorizador.

No entanto, como falhas no acesso ao Portal Autorizador também podem ser ocasionadas por instabilidades ou quedas no link de acesso à Internet do prestador, antes de relatar à Tempo qualquer problema, o prestador deverá verificar se o seu acesso à Internet está funcionando normalmente.

Caso o seu link de acesso à Internet esteja funcionando normalmente, o prestador deverá seguir os seguintes passos:

- Entrar em contato com a Central de Atendimento da Tempo e informar a indisponibilidade observada.
- Solicitar a identificação do beneficiário através da apresentação de um documento de identidade com foto e da carteira da Notredame.
- Realizar o atendimento do beneficiário preenchendo manualmente as guias da Notredame.



OBSERVAÇÃO: O contato telefônico com a Central de Atendimento da Tempo só será possível de 2ª a 6ª feira (das 08:00 às 17:00 horas) e aos sábados (das 08:00 às 12:00 horas). Qualquer indisponibilidade detectada pelo prestador fora desses horários deverá ser informada à Tempo através de web ticket, conforme o descrito no item **13.3** desse manual.

13. USO DO APLICATIVO mySUITE

A disponibilização do aplicativo **mySuite** aos clientes da Tempro tem por principais finalidades oferecer um canal alternativo de comunicação com o nosso suporte técnico e permitir o monitoramento e o aperfeiçoamento dos nossos processos de atendimento.

Mais completo e eficaz se comparado com outros canais de comunicação mais tradicionais (como o telefone, por exemplo), o aplicativo **mySuite** além de possibilitar o registro de todas as interações ocorridas com o nosso suporte, permite ainda que sejam anexados documentos e imagens que agilizam em muito a análise e a resolução de eventuais problemas.

13.1. Cadastro

Para que possa utilizar o aplicativo **mySuite**, no primeiro acesso o prestador deverá efetuar um rápido cadastro, conforme o mostrado abaixo:

- Clique no botão  na parte superior direita do Portal Autorizador ou acesse o link www.tempro.mysuite.com.br/empresas/tpr/central.php ;
- Na página de **Login**, clique no link **Desejo me cadastrar**;
- No formulário, preencha e confirme o seu e-mail e a sua senha;
- Informe um e-mail alternativo;
- Para finalizar, clique no botão **Gravar**.

13.2. Iniciando uma sessão de *web chat*

Para iniciar uma sessão de *web chat*, execute os seguintes passos:

- Na página de **Login**, digite o seu e-mail, a sua senha e clique no botão **Entrar**;
- Na página principal do aplicativo **mySuite**, clique no botão  **Atendimento Online** ;
- Na caixa que aparece a seguir, selecione o setor para o qual deseja solicitar suporte técnico e clique no botão **“Solicitar Atendimento”** e inicie a sua sessão de chat com o atendente da Tempro.

13.3. Criando e visualizando *web tickets*

Para registrar uma solicitação de suporte técnico através de um ticket de atendimento (*web ticket*), execute os seguintes passos:

- Na página de **Login**, digite o seu e-mail, a sua senha e clique no botão **Entrar**;
- Na página principal do aplicativo **mySuite**, clique no botão  ;
- Se ainda não tiver nenhum ticket associado ao seu login, clique “**OK**” na caixa de mensagem que aparece a seguir;
- Se desejar visualizar o andamento de um ticket já aberto anteriormente, basta dar um clique duplo sobre o mesmo no painel **Listagem de Tickets** para que o histórico do ticket seja mostrado;
- Se desejar criar um novo ticket de atendimento, no painel **Listagem de Tickets**, clique no botão “**Novo ticket**” e siga os seguintes passos:
 - ❖ No painel que se abrirá (**Inserindo um Novo Ticket**) que se abrirá a seguir, insira no campo **Titulo** uma sentença que possa identificar ou resumir o problema;
 - ❖ No campo **Setor**, clique na seta à direita e selecione a opção “**Suporte Autorizador Web**”.
 - ❖ O campo **Categoria** pode ser deixado em branco;
 - ❖ No campo **Msg**, descreva com detalhes a sua solicitação ou o erro exibido na utilização do serviço em questão. Se necessário, você poderá anexar arquivos ou links à sua mensagem, utilizando os botões disponíveis no canto inferior esquerdo do painel;
 - ❖ Para finalizar e enviar o seu *web ticket*, clique no botão **Gravar Ticket**.
 - ❖ A resposta do *web ticket* será enviada como mensagem para o e-mail cadastrado.

14. LISTAGEM DE CRÍTICAS “NÃO AUTORIZADAS”

As críticas atualmente habilitadas para a Notredame podem gerar as seguintes mensagens:

CÓDIGO	MENSAGEM	AÇÃO A SER TOMADA PELO PRESTADOR
1001	Numero da carteira invalido	O Beneficiário não foi reconhecido como válido. Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
1004	Solicitação anterior a inclusão do Beneficiário	O Beneficiário é novo e o seu plano ainda não foi registrado na Operadora. Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
1006	Atendimento após o desligamento do Beneficiário	O plano do Beneficiário não se encontra ativo na Operadora. Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
1009	É necessário que o beneficiário compareça a operadora	O Beneficiário deve procurar a Operadora.
1017	Data de validade da carteira vencida	Orientar o beneficiário a entrar em contato com o RH ou com a Operadora.
1213	CBO-S (especialidade) inválido	Preencher o campo CBOS com um código válido.
1215	Credenciado fora da abrangência geográfica do plano	Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
1411	Solicitante não informado	Preencher o(s) campo(s) referentes ao Contratado Solicitante e/ou ao Profissional Solicitante.
1416	Solicitante não cadastrado	O procedimento informado não foi reconhecido como válido. Contatar a Operadora e verificar o cadastramento do prestador.
1422	Especialidade não cadastrada para o Prestador Executante	Contatar a área de credenciamento da Operadora.
1423	Quantidade solicitada acima da quantidade permitida	O procedimento não pode ser autorizado devido à quantidade solicitada pelo prestador.
1801	Procedimento inválido	O procedimento informado não foi reconhecido como válido. Contatar a Operadora e verificar o cadastramento do prestador.
1802	Procedimento incompatível com o sexo do beneficiário	O procedimento solicitado pelo prestador não é compatível com o sexo do Beneficiário.

CÓDIGO	MENSAGEM	AÇÃO A SER TOMADA PELO PRESTADOR
1806	Quantidade do procedimento deve ser maior que zero	Retificar a quantidade de procedimentos solicitada.
9904	Prestador não está habilitado como executante	Contatar a área de credenciamento da Operadora.
9905	Prestador Executante inativo na data do evento	Contatar a área de credenciamento da Operadora.
9908	CBO-S (especialidade) tem preenchimento obrigatório	Preencher o campo CBOS.
9913	O Prestador Executante não atende a rede coberta pelo plano do Beneficiário	Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
9914	O Prestador Executante não realiza o procedimento na rede coberta pelo plano do Beneficiário	Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
9915	O Beneficiário está em carência para consultas (clínicas e consultórios)	Confirmar o prazo de carência no verso da carteira do Beneficiário
9916	O procedimento exige guia específica	O Beneficiário deve providenciar junto à Operadora a autorização do procedimento solicitado.
9917	O Beneficiário está em carência para procedimentos (Laboratório)	Confirmar o prazo de carência no verso da carteira do Beneficiário
9918	Códigos de procedimentos repetidos no preenchimento da guia	Repetir a solicitação de autorização, incluindo o procedimento uma única vez e alterando-se a quantidade do mesmo para o no. desejado.
9919	Procedimento não negociado para o prestador neste endereço	Contatar a área de credenciamento da Operadora.
9920	Consulta com quantidade superior a 1 (um)	Retificar a quantidade de consultas solicitada.
9921	Empresa não pode realizar o procedimento neste prestador	Orientar o beneficiário a entrar em contato com a Operadora (telefone na carteirinha).
9222	Procedimento deve ser justificado junto a operadora	O Beneficiário deve contatar a Operadora e obter a aprovação desta para o procedimento solicitado.