

Manual de orientações
Fluxo do recurso de glosas
CONNECTA

1ª Edição
RECIFE – 03/2023

SUMÁRIO

Recurso de Glosa.....	3
Definição de recurso de glosa pela ANS.....	3
Demonstrativo TISS e análise de contas médicas.....	3
Arquivo do recurso de glosa.....	4
Upload do arquivo:.....	4
Digitação do recurso no Connecta.....	4
Botão detalhe.....	5
Botão Recusar Guia.....	5
Acompanhamento do Recurso de Glosa.....	6

RECURSO DE GLOSA

Definição de recurso de glosa pela ANS

“Esse processo é utilizado quando o prestador recorre de glosas aplicadas pela operadora a um ou mais procedimentos/itens assistenciais apresentados na conta. Para tanto, é necessário identificar o beneficiário, o prestador executante e os procedimentos/itens assistenciais envolvidos. Podem ser necessários ainda esclarecimentos quanto à situação de saúde do beneficiário que deu origem ao atendimento realizado e recusado.” *Componente Organizacional 202302, página 59 item 61*

Demonstrativo TISS e análise de contas médicas

Caminho: Connecta -> Relatórios -> Demonstrativos

O primeiro passo para o recurso de glosa é a verificação do demonstrativo de análise de contas médicas pois através dele será possível identificar todas as guias enviadas e quais foram pagas e/ou glosadas. Os demonstrativos TISS podem ser obtidos pelos prestadores no Connecta da seguinte forma:

Bem vindo(a), Consultório

Guia Demonstrativo

Filtros

Tipo Demonstrativo*
Selecione

Selecione o tipo que deseja gerar o demonstrativo: pagamento ou o análise de contas médicas.

GERAR

Bem vindo(a), Consultório

Guia Demonstrativo

Filtros

Tipo Demonstrativo*
Demonstrativo de Pagamento

Data de Pagamento*

Competência*
Selecione

Exportar*
PDF

GERAR

Tipo de Demonstrativo – Demonstrativo de pagamento.

Data de Pagamento – Data de vencimento da compra.

Competência – informar ano/mês do qual se deseja gerar o demonstrativo.

Exportar – Escolher se deseja em PDF ou XML.

Bem vindo(a), Consultório

Guia Demonstrativo

Filtros

Tipo Demonstrativo*
Demonstrativo de Análise da Conta Médica

Tipo Pesquisa*
Protocolo

Protocolos: (separados por ";"; *)

Exportar*
PDF

GERAR

Tipo de Demonstrativo – Análise de contas médicas.

Tipo de Pesquisa – Se o filtro será por protocolos ou competência. Se for por protocolos, no próximo campo deveremos informar os protocolos (Se houver mais de um separar por ponto e vírgula (;)), caso seja por competência, será disponibilizada uma lista das mesmas.

Unimed Recife – Cooperativa de Trabalho Médico (ANS nº 344885)

Centro Administrativo – CNPJ: 11.214.624/0001-28

Av. Lins Petit, 140, Ilha do Leite – Recife – PE, CEP 50.070-235

Central de Relacionamento com Clientes 81 3413 8400 / SAC 0800 281 5917

Arquivo do recurso de glosa

"Recurso de glosa: é a mensagem do prestador para a operadora questionando a aplicação de uma glosa em sua cobrança."
Componente Organizacional 202302, página 59 item 61.2

A geração do arquivo de recurso de glosas pode ocorrer de duas formas:

Upload do arquivo:

O arquivo de recurso de glosa é de competência do prestador, para isso o sistema de faturamento do mesmo deverá estar apto a importar o XML do arquivo de análise de contas médicas e a partir dele fazer o comparativo do que foi apresentado com o que foi pago, as diferenças devem constar no arquivo de recurso de glosa que deverá ser gerado no formato XML.

Este arquivo deverá ser postado no Connecta conforme abaixo:

Caminho: Connecta -> Faturamento -> Envio de arquivos

Digitação do recurso no Connecta

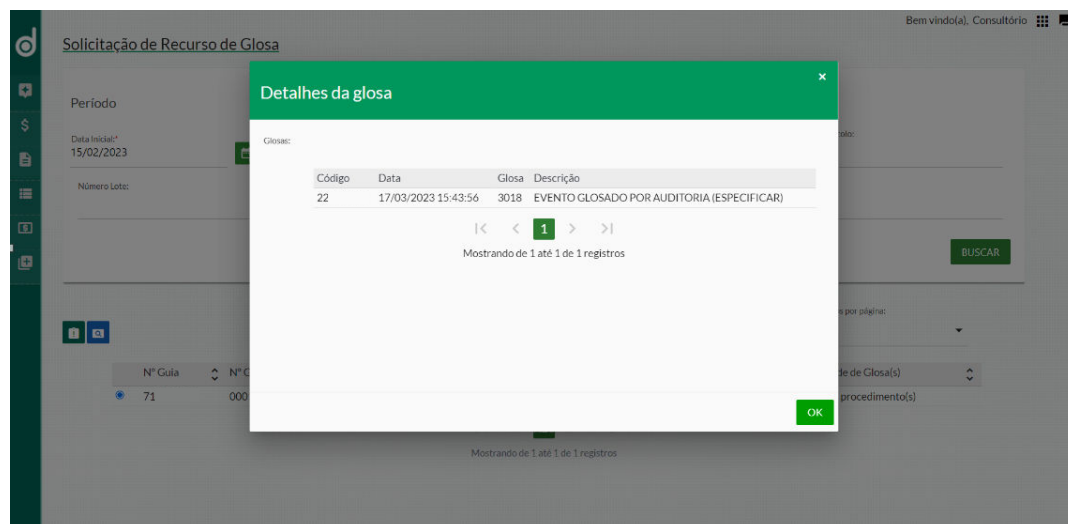
Nesta opção o prestador irá digitar diretamente no Connecta o recurso de glosa, não haverá arquivo físico pois já irá ser armazenado diretamente na base da TISS.

Caminho: Connecta -> Solicitação -> Recurso de glosa

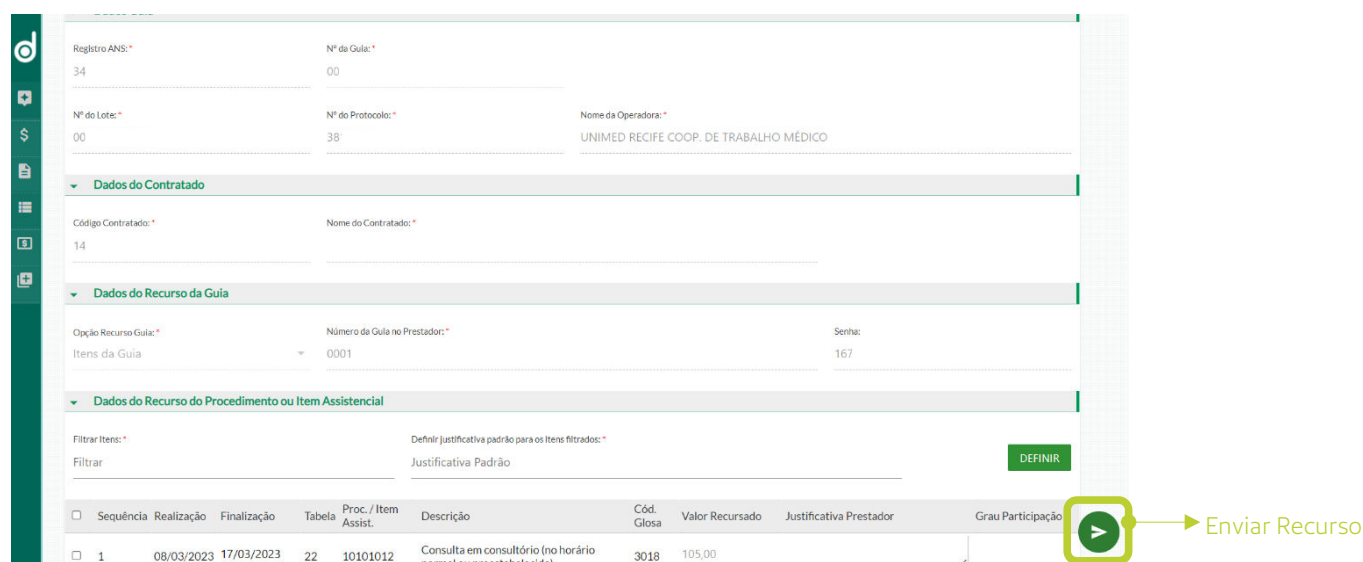
Nº Guia	Nº Guia do Prestador	Beneficiário	Emissão	Quantidade de Glosa(s)
71	000		27/03/2023 08:36:17	1 Glosa(s) procedimento(s)

Recusar a Guia

Botão detalhe



Botão Recursar Guia



Dados da Guia

Registro ANS – Número do registro da operadora na ANS.

Número Guia – Número da guia do recurso de glosa.

Número do Lote – Número do lote da guia que está sendo recursada.

Número do protocolo – Número do protocolo da entrada do recurso.

Nome da operadora – Nome da operadora para qual foi encaminhado o recurso.

Dados do Contratado

Código do contratado – Código do prestador que apresentou o recurso.

Nome do contratado – Nome do prestador que apresentou o recurso.

Dados do Recurso da Guia

Opção Recurso Guia – Informa o que vamos recursar (itens ou guia total).

Número da Guia no Prestador – Número da guia de recurso no prestador.

Senha – Número de autorização da guia.

Unimed Recife – Cooperativa de Trabalho Médico (ANS nº 344885)

Centro Administrativo – CNPJ: 11.214.624/0001-28

Av. Lins Petit, 140, Ilha do Leite – Recife – PE, CEP 50.070-235

Central de Relacionamento com Clientes 81 3413 8400 / SAC 0800 281 5917

Dados do Recurso do Procedimento ou Item Assistencial

Filtrar Itens – Colocar o código do item que deseja filtrar.

Dados justificativa padrão para os itens filtrados – Uma vez preenchido estas informações servirão para todos os itens filtrados no grid como sendo a justificativa.

Botão Definir – Replica a justificativa padrão em todos os itens selecionados.

Sequencia – Número sequencial do item que está sendo recusado.

Realização – Data em que o item foi realizado.

Finalização – Data da entrada do recurso de glosa.

Tabela – Domínio TISS, indica o código da tabela do procedimento ou item assistencial.

Proc./Item Assist. – Código TISS do procedimento ou item assistencial.

Descrição – Descrição TISS do procedimento ou item assistencial.

Cód. Glosa – Código da glosa no padrão TISS.

Valor Recusado – Valor do procedimento ou item que está sendo recusado. Este campo é editável, nele o prestador poderá colocar o valor que ele julga correto.

Justificativa do prestador – O prestador deve inserir o motivo pelo qual ele está recusando o item. Deverá ficar em branco se for utilizar a justificativa padrão.

Grau de Participação – Informa o grau de participação do item, o mesmo é editável.

Acompanhamento do Recurso de Glosa

Caminho: Histórico -> Recurso de Glosa

Data inicial: 19/02/2023 Data final: 21/03/2023

FILTRAR

Legenda

RE - Recebido EA - Em Análise AL - Analisado e aguardando liberação para pagamento EP - Encerrado Sem Pagamento PE - Pagamento Efetuado

Nº de registros por página: 5

Protocolo	Prestador	Processado	Data do Recurso	Status	Justificativa Prestador	Justificativa Operadora	Nº Guia Prestador
11		Sim	20/03/2023	AL			0001
11		Sim	20/03/2023	EP	teste	teste	0001
11		Sim	17/03/2023	AL		teste	0001

RE – Recebido – Indica que o recurso de glosa foi recebido pela operadora.

EA – Em análise – O recurso está sendo analisado pela auditora.

AL – Analisado e aguardando liberação para pagamento – O mesmo foi analisado e acatado estando aguardando a data de pagamento.

EP – Encerrado sem pagamento – O recurso foi negado.

PE – Pagamento efetuado – O recurso foi pago ao prestador.

Protocolo – Número do protocolo do recurso de glosa.

Prestador – Código do prestador que está recusando.

Processado – Indica se o recurso foi processado ou não.

Data Recurso – Informa a data em que o recurso foi dado entrada na operadora.

Status do Recurso – Mostra em que condição o recurso se encontra.

Justificativa do Prestador – Informa a justificativa apresentada pelo prestador para a criação do recurso.

Justificativa Operadora – Mostra a justificativa da operadora para acatar ou rejeitar o recurso.

Nº Guia Prestador – Informa o número da guia de recurso do prestador.

Unimed Recife – Cooperativa de Trabalho Médico (ANS nº 344885)

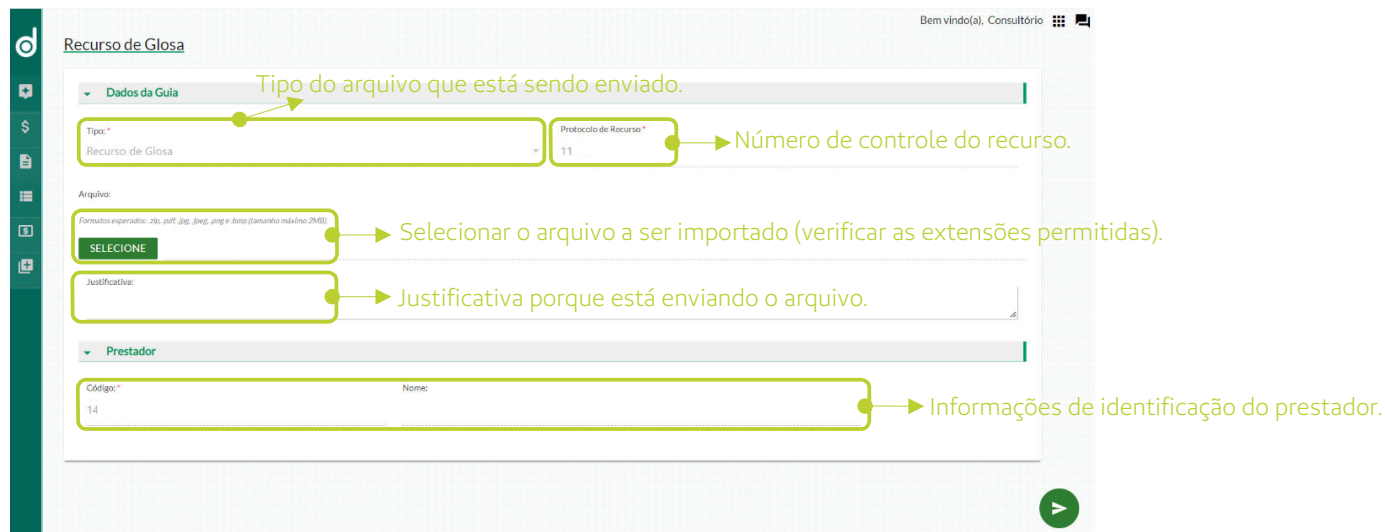
Centro Administrativo – CNPJ: 11.214.624/0001-28

Av. Lins Petit, 140, Ilha do Leite – Recife – PE, CEP 50.070-235

Central de Relacionamento com Clientes 81 3413 8400 / SAC 0800 281 5917

Botões:

 Anexar Arquivo



Recurso de Glosa

Bem vindo(a), Consultório

Dados da Guia

Tipo*: Recurso de Glosa

Protocolo de Recurso*: 11

Arquivo:

Formatos esperados: xls, pdf, jpg, png e bmp (tamanho máximo 2MB)

SELECIONE

Justificativa:

Prestador

Código*: 14

Nome:

Informações de identificação do prestador.

Selecionar o arquivo a ser importado (verificar as extensões permitidas).


Justificativa porque está enviando o arquivo.

Tipo do arquivo que está sendo enviado.

Número de controle do recurso.

 Visualizar

Ao clicar neste botão os itens da guia serão visualizados.

 Ver resposta



Resposta Recurso de Glosa

Protocolo*: 11

Resposta*: teste

Retorno dado pela operadora para acatar ou negar o recurso da guia

Número do protocolo do recurso de glosa.

Itens

Cód. Procedimento	Justificativa Operadora	Valor Recursado	Valor Acatado
10101012	teste	195,00	0,00

OK

Itens

Cód. Procedimento – Código do procedimento.

Justificativa Operadora – Justificativa dada pela operadora para acatar ou negar o item.

Valor Recursado – Valor do item que está sendo recursado.

Valor Acatado – Valor que está sendo acatado pela operadora.

Unimed Recife – Cooperativa de Trabalho Médico (ANS nº 344885)

Centro Administrativo – CNPJ: 11.214.624/0001-28

Av. Lins Petit, 140, Ilha do Leite – Recife – PE, CEP 50.070-235

 Central de Relacionamento com Clientes 81 3413 8400 / SAC 0800 281 5917