

Dicas de autorizações

Identidade Organizacional

Negócio

Promover saúde, com segurança e qualidade de vida.

Missão

Promover saúde, com segurança e qualidade de vida aos nossos clientes, gerando prosperidade e satisfação aos cooperados e colaboradores.

Visão

Ser reconhecida no Sistema Unimed e na Saúde Suplementar pela excelência da gestão e geração de valor para os cooperados, garantindo sua satisfação, bem como dos clientes e colaboradores até 2020.

Valores

Ética, humanização nos relacionamentos, inovação, responsabilidade social, excelência em gestão , comunicação eficaz e satisfação dos cooperados.

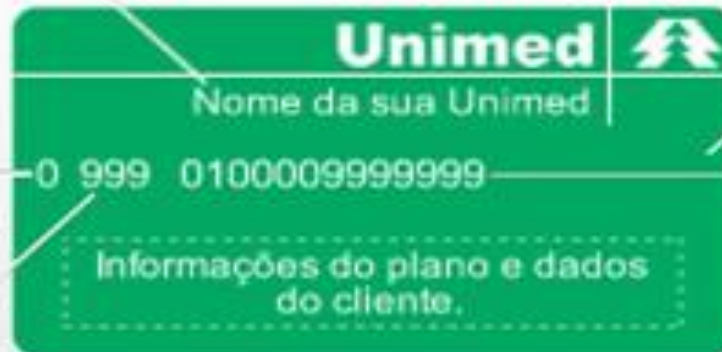
MODELOS DE CARTÃO

Esse espaço, conterà o nome da Unimed

A cor do cartão pode variar de acordo com o plano adquirido.

Tipo da operadora será sempre O

Cod de identificação da Unimed



Código exclusivo do Beneficiário.

É composto de 13 números, apresentados da seguinte forma:

1 a 4 – Código do Contrato firmado com a operadora

5 a 10 – Código de identificação da família do plano

11 a 12 – Grau de dependência – Ex.: 00 – Titular, 01 - Conjuge

13 – Dígito verificador gerado a partir do restante do código.

IMPORTANTE

- **OBSERVE SEMPRE!**
- **Validade da Carteira do beneficiário**
- **Informações constantes no verso do cartão**
- **Carências e restrições de atendimento**



Válido somente com apresentação do documento de identidade PTU 4.0

ESTE CARTÃO É NUMERADO, NOMINATIVO E INTRANSFERÍVEL E SOB NENHUMA HIPÓTESE PODERÁ SER CEDILO OU EMPRESTADO.
Área de Ação: SJCampús, Guararema, Igaratá, Jacaré, Monteiro Lobato, Paraibuna, Salesópolis, Santa Branca, Caraguatatuba, Ilha Bela, São Sebastião e Ubatuba

AT RESTRITO VALE DO PARAIBA E CIDADES ACIMA
INTERNACAO DE URGENCIA 1 DIA UTIL P/ VALIDAR SENHA
CONSULTA ELETIVA E PROCEDIMENTO BASICO (IMEDIATO)
PROC AMBULATORIAL, ESPECIAL E ALTA COMPLEXIDADE (IMEDIATO)
INTERNACAO CLINICA E ATENDIMENTO PSQUIATRICO (IMEDIATO)
INTERNACAO CIRURGICA ELETIVA (IMEDIATO)
PARTO E PROCEDIMENTO OBSTETRICO (IMEDIATO)

RESUULTA@D

Forma Pagto: PRE
Cod Func: 018257

SAC/Informações:
0800 727 4141
Num. Reg. ANS na Unimed Contratada:

Cod. Prod. ANS: 401757989
ANS - Nº33187.2

TIPOS DE PLANOS

004 – PRÉ-PAGAMENTO'	004 – CUSTO OPERACIONAL	004 – UNIMED FÁCIL	INTERCÂMBIO
Contratos com pagamento de mensalidades fixas independente da utilização	Contratos com pagamento de acordo com a utilização	Contratos com pagamento em pré ou custo operacional com utilização em rede restrita	Contratos com pagamento em pré ou custo operacional com utilização em rede ampla

CONSULTAS/EXAMES

CONSULTAS

004 – PRÉ-PAGAMENTO	004 – CUSTO OPERACIONAL	004 – UNIMED FÁCIL	INTERCÂMBIO
Autorizador WEB	Autorizador WEB	CEM, fora do mesmo somente com encaminhamento	Autorizador WEB

EXAMES SIMPLES

004 – PRÉ-PAGAMENTO	004 – CUSTO OPERACIONAL	004 – UNIMED FÁCIL	INTERCÂMBIO
Até 300 ch não necessita autorização a liberação é via Aut. WEB ou 0800	Autorizador WEB	Recursos Próprios Unimed mediante autorização do CEM	Tabela Baixo Risco e Racionalização BAIXO RISCO.xlsx

DEMAIS SADT

EXAMES DE ALTO CUSTO E PROCEDIMENTOS AMBULATORIAIS

004 – PRÉ-PAGAMENTO	004 – CUSTO OPERACIONAL	004 – UNIMED FÁCIL	INTERCÂMBIO
Autorização nas Unidades de SJC/Jacareí/Litoral e Autorizador WEB	Autorização nas Unidades de SJC/Jacareí/Litoral e Autorizador WEB	Autorizações no CEM	Autorização nas Unidades de SJC/Jacareí/Litoral e Autorizador WEB (sempre consultar a tabela de baixo risco)

AUTORIZADOR WEB

www.unimedsjc.coop.br

- Um serviço que irá garantir a comodidade e praticidade na autorização de guias médicas, acessando o site da Unimed SJC;
- Uma ferramenta muito simples, com alguns cliques, os clientes da Unimed-SJC conseguirão solicitar autorizações no conforto da sua casa;
- É um serviço opcional;
- O atendimento nas Unidades Administrativas continua normalmente.

Importante: A guia SADT não terá mais o carimbo da Unimed, mas é obrigatória a apresentação de uma autorização emitida pela operadora.

EXAMES QUE NECESSITAM DE AUTORIZAÇÃO

CLIENTE 004, CUSTO OPERACIONAL

- Tomografias;
- Ressonâncias;
- Sessões seriadas de Fono, TO e Psicologia;
- Biópsias/Punção;
- Cintilografia;
- Densitometria óssea (exceto quando realizado no CDI- Hospital Santos Dumont ;
- Histeroscopia Diagnóstica;
- Litotripsia;
- Polissonografia;
- Hemodinâmica;
- Hemodiálise;
- Quimioterapia e Radioterapia;
- Procedimentos inclusos no novo ROL;
- Procedimentos ambulatoriais;
- Exereses.

Importante: Se o cliente já tiver realizado exames prévios, orientá-lo a sempre apresentar junto ao pedido do novo procedimento.

SOLICITAÇÕES VIA 0800

Precisou, é só ligar: 0800 707 1019



Tecele...

1

Autorizações

2

Suporte Autorizador On Line (Autorizador WEB)

3

Suporte Faturamento Eletrônico (XML)

➤ A ligação é gratuita e estamos prontos à atendê-lo 24 horas por dia

SERVIÇOS VIA 0800

- Autorizações de SADT e procedimentos: verificar se o cooperado está credenciado para realização se houver alguma restrição no Autorizador WEB;
- ligar no 0800 é para análise circunstancial onde resultará em autorização ou orientação específica. (Ex: quantidade excedida se faz necessário enviar Guia TISS com CID para análise do médico auditor, que poderá autorizar ou solicitar um relatório médico);
- Informações contratuais dos beneficiários/Elegibilidade;
- Informações sobre a rede de serviço
- Informações Guia Médico



Você sabia?

**A Central de Atendimento recebe mais de
28.138 mil ligações por mês**

Unimed | 

AO LIGAR TENHA SEMPRE EM MÃOS

- Código do cartão do cliente
- Código do prestador executante ou CRM
- CRM do médico solicitante
- Código do procedimento (TUSS)
- Nos casos de clientes Unimed SJ Campos, onde há restrições circunstancial para autorização, Ex: cartão danificado, vencido, trocou o cartão, via errada, ou qualquer outra situação restritiva, por favor, contatar o 0800.707.1019 para análise e possível autorização e ou orientação.
- Não autorizamos para datas retroativas.



INTERNAÇÕES

CENTRAL DE VAGAS URGÊNCIA/EMERGÊNCIA – (12)-2139-4080

- Toda internação de urgência/emergência, deve ser realizada via Central de Vagas
- Caso o cliente esteja no prestador e necessite de internação IMEDIATA, paciente deve ser encaminhado ao Pronto Atendimento juntamente com uma carta de encaminhamento justificando internação de urgência.
Em caso de dúvidas contatar a Central de Vagas através do telefone (12) 2139.4080 para maiores orientações.
- Se a internação for cirúrgica, o pedido deve também ser efetivado via SAE.

INTERNAÇÕES CIRÚRGICAS ELETIVAS

- Solicitação para atendimento em nossa Rede Credenciada deve ser feita pelo SAE
- Nunca agendar a cirurgia sem a liberação prévia da Unimed
- Nas solicitações , fornecer detalhes do quadro clínico e histórico. Isso agiliza a análise da auditoria médica.

Novo acesso ao Autorizador Web

A partir de 13/05 haverá a necessidade de criar um login para acessar o Autorizador Web.

- Clicar no botão **Primeiro Acesso** na página inicial do Autorizador Web:



The screenshot shows a login page with the following elements:

- Seja bem-vindo** (Welcome)
- Por favor, identifique-se para utilizar o Sistema **Autorizador Web** (Please identify yourself to use the **Autorizador Web** System)
- Input fields for **Usuário *** (User), **Clínica *** (Clinic), and **Senha *** (Password).
- Unimed** logo with the text **São José dos Campos**.
- Buttons for **Entrar** (Login) and **Primeiro Acesso** (First Access), with the latter highlighted by a red box.
- Links for **Alterar senha** (Change password) and **Esqueci minha senha** (Forgot my password).

Novo acesso ao Autorizador Web

Criar o novo acesso preenchendo os dados a seguir:

Exemplo de usuário: Maria Joana de Oliveira Vasconcelos, ficará mjoavasconcelos

PRIMEIRO ACESSO PESSOAL

Clínica*

Senha da clínica*

[Esqueci a senha da clínica](#)

DADOS DA SECRETÁRIA

CPF* Nome Completo*

Usuário*

Senha* Confirmação da senha*

Sexo
 Masculino Feminino

Data de Nascimento*

Email* Telefone

CEP Rua

Bairro Cidade UF

Novo acesso ao Autorizador Web

Utilizar o login e senha criados para acessar o sistema:



The screenshot shows a login interface with the following elements:

- Header:** "Seja bem-vindo" (Welcome)
- Instruction:** "Por favor, identifique-se para utilizar o Sistema **Autorizador Web**" (Please identify yourself to use the **Autorizador Web** system)
- Form Fields:**
 - Usuário * (User): Input field containing "mjovasconcelos"
 - Clinica * (Clinic): Input field containing "5589"
 - Senha * (Password): Input field with masked characters "*****"
- Buttons:** "Entrar" (Login) and "Primeiro Acesso" (First Access). The "Entrar" button is highlighted with a red box.
- Links:** "Anterior senha" (Previous password) and "Esqueci minha senha" (I forgot my password)
- Logo:** Unimed logo with the text "São José dos Campos" below it.

CLIENTES INTERCÂMBIO

- Para os procedimentos de ultrassom realizados nos consultórios de pessoa física não há necessidade de autorizar na recepção da Unimed . Será solicitado através do Intercâmbio Eletrônico Direto (IED).
- Exames auto gerados também serão solicitados no consultório através do Intercâmbio Eletrônico Direto (IED).
- Fisioterapia de clientes intercâmbio também não necessita de autorização, o prestador fará a solicitação através do Intercâmbio Eletrônico Direto (IED).

CLIENTES INTERCÂMBIO

GAT (GUIA DE AUTORIZAÇÃO DE ATENDIMENTO)

- Clientes de outras Unimed's podem apresentar este tipo de guia para atendimento, ela deverá estar preenchida corretamente com o código TUSS e valores conforme contratualizados com a Unimed SJC de acordo com o que será realizado, além dos dados cadastrais do cliente, o atendimento deverá ocorrer normalmente.

➡ Esse cliente, não deve ser encaminhado às Unidades Administrativas da Unimed, para validar essa autorização emitida pela Unimed Origem.

NÚCLEO DE CONTAS MÉDICAS

Entrega de Contas Médicas

- Respeitar sempre o cronograma de entregas e o período de atendimento conforme datas pré estabelecidas, tanto para entrega de documentos físicos como para o envio de arquivo eletrônico.
- Após checagem das contas a serem entregues, preencher obrigatoriamente o formulário:

PROTOCOLO DE PRESTADORES

NÚCLEO DE CONTAS MÉDICAS

Cronograma de Contas - Médicos Cooperados - JANEIRO a JUNHO de 2019

PERÍODO DE ATENDIMENTO	COMPETÊNCIA	PERÍODO	DATAS DE ENTREGA	Dia semana da Entrega	PAGAMENTO	Dia semana do Pagamento
16/12/18 a 20/12/18	JANEIRO	01.1	21/12/18	6ª f	08/02/19	6ª f
21/12/18 a 27/12/18		01.2	28/12/18	6ª f		
28/12/18 a 05/01/19		01.3	07/01/19	2ª f		
06/01/19 a 15/01/19		01.4	16/01/19	4ª f		
16/01/19 a 22/01/19	FEVEREIRO	02.1	23/01/19	4ª f	08/03/19	6ª f
23/01/19 a 30/01/19		02.2	31/01/19	5ª f		
31/01/19 a 07/02/19		02.3	08/02/19	6ª f		
08/02/19 a 15/02/19		02.4	18/02/19	2ª f		
16/02/19 a 21/02/19	MARÇO	03.1	22/02/19	6ª f	10/04/19	4ª f
22/02/19 a 01/03/19		03.2	06/03/18	4ª f		
02/03/19 a 08/03/19		03.3	11/03/19	2ª f		
09/03/19 a 15/03/19		03.4	18/03/19	2ª f		
16/03/19 a 22/03/19	ABRIL	04.1	25/03/19	2ª f	10/05/19	6ª f
23/03/19 a 30/03/19		04.2	01/04/19	2ª f		
31/03/19 a 08/04/19		04.3	09/04/19	3ª f		
09/04/19 a 15/04/19		04.4	16/04/19	3ª f		
16/04/19 a 23/04/19	MAIO	05.1	24/04/19	4ª f	10/06/19	2ª f
24/04/19 a 30/04/19		05.2	02/05/19	5ª f		
01/05/19 a 08/05/19		05.3	09/05/19	5ª f		
09/05/19 a 15/05/19		05.4	16/05/19	5ª f		
16/05/19 a 22/05/19	JUNHO	06.1	23/05/19	5ª f	10/07/19	4ª f
23/05/19 a 30/05/19		06.2	31/05/19	6ª f		
31/05/19 a 08/06/19		06.3	10/06/19	2ª f		
09/06/19 a 15/06/19		06.4	17/06/19	2ª f		

**** Este cronograma encontra-se disponível dentro da Intranet do Cooperado, na opção FORMULÁRIOS – CALENDÁRIOS - Calendário de Pessoa Física do 1º e 2º Semestre do ano correspondente.**

**** No caso de clínicas (Pessoa Jurídica) o calendário é disponibilizado individualmente para cada clínica.**

NÚCLEO DE CONTAS MÉDICAS

Quais guias devem ser entregadas?

- **Clientes Pré-Pagamento (Início da carteirinha 004):** NÃO PRECISA enviar documento físico guia TISS de consulta, exceto quando ocorrer algum problema no “Autorizador WEB” (Ex. sistema indisponível), nesse caso é preciso enviar (**Atenção ao comunicado abaixo**). Fig.01
- **Clientes Intercâmbio (Início da carteirinha diferente de 004):** NÃO PRECISA enviar documento físico guia TISS de consulta, além da execução pelo “Autorizador WEB”, SALVO exceções conforme será informado na planilha.
- **Clientes Custo Operacional (Início da carteirinha 004):** É NECESSÁRIO enviar documento físico guia TISS de consulta, além da execução pelo “Autorizador WEB”, abaixo segue relação das empresas custo operacional.(LISTA COMPLETA NO PROXIMO SLIDE).
- **Obs. 1:** Todas as guias das empresas de Custo Operacional abaixo devem ser enviadas para a Unimed

NÚCLEO DE CONTAS MÉDICAS

TABELA CUSTO OPERACIONAL

NÚCLEO DE CONTAS MÉDICAS

AOS COOPERADOS

REF.: UTILIZAÇÃO DO AOL - AUTORIZADOR ON LINE

Prezados,

Implantada há vários anos, a sistemática para autorização de consultas eletivas e alguns exames/procedimentos aos clientes da Unimed SJC é feita por meio da ferramenta “**Autorizador On Line**” (AOL), que eletronicamente valida essas transações, facilitando o atendimento nos consultórios de nossos médicos cooperados, bem como o processamento das contas médicas posteriormente.

Ocorre que temos observado grande incidência de entrega física (guia papel), em discordância com o fluxo da cooperativa, inclusive para consultas médicas.

Assim, lembramos que os procedimentos liberados em seu consultório para execução via **Autorizador On Line**” (AOL), devem trafegar **exclusivamente** por essa ferramenta eletrônica. As guias físicas somente devem ser utilizadas nos casos de contingência (ex.: sistema fora do ar, cartão com problema na tarja magnética, esquecimento do cartão, etc), e nessa hipótese, **é obrigatória AINDA a apresentação de uma senha de validação da Central de Atendimento 24 horas nos formulários de atendimento.**

Assim, pedimos sua especial atenção em trafegar conforme fluxo previsto na cooperativa, sob pena de não pagamento dos atendimentos em desconformidade com a regra operacional. Alertamos que **a partir de 14/03/2016** não mais serão processados documentos manuais pelo Setor de Contas Médicas, salvo nas exceções já previstas.

Fig.02

Unimed 

NÚCLEO DE CONTAS MÉDICAS

Como proceder quando ficar sem sistema:

- **Clientes 0004 e Custo Operacional >>>** Ligar no 0800 da Unimed para pegar a senha de autorização para o atendimento, fazer a guia manual e enviar na data de entrega conforme calendário
- **Clientes Intercâmbio >>>** O 0800 não libera senha para clientes de Intercâmbio, então para esses casos é necessário fazer a guia manual e escrever na guia o motivo pelo qual está sendo enviado guia manual, lembrando que as autorizações de consultas e autogerados deverão ser liberados através do Intercâmbio Eletrônico Direto (IED).
- **Atenção:** Ressaltamos novamente que a utilização da guia manual é somente em caso de contingência

NÚCLEO DE CONTAS MÉDICAS

PARA EVITAR DEVOLUÇÕES E GLOSAS NAS CONSULTA/EXAMES É NECESSÁRIO E OBRIGATÓRIO O PREENCHIMENTO CORRETO DOS SEGUINTE DADOS:

- Código do Cliente;
- Nome do cliente;
- Senha de autorização (no caso dos procedimentos que necessitam);
- CRM e carimbo do médico solicitante;
- Data de realização do atendimento;
- Assinatura do cliente;
- Assinatura, CRM e carimbo do médico executante;

- Código do procedimento/insumo completo;
- Descrição do procedimento/insumo;
- Quantidade do procedimento/insumo;
- Não se esquecer de preencher de forma legível as informações do cliente como: código, nome completo, empresa e Unimed a qual pertence, validade da senha de autorização;
- Enviar documentos sem rasuras e em boas condições de manuseio.

NÚCLEO DE CONTAS MÉDICAS

Observações importantes:

- **Todas as guias de atendimentos deverão, obrigatoriamente, ser entregues dentro do prazo máximo de 30 dias;**
- **Previamente a entrega das contas, checar a listagem das empresas que necessitam do envio da guia TISS + autorização da empresa (quando aplicável);**
- **Observar a data de emissão nas autorizações da AVAMP e FUSEX, pois são válidas por exatamente 30 dias corridos;**

NÚCLEO DE CONTAS MÉDICAS

Observações importantes:

No cartão de identificação do cliente, checar atentamente as seguintes informações:

- Validade do cartão;
- Carência;
- Se o atendimento é restrito a uma determinada área de ação;
- Verificar o verso do cartão de identificação;
- Acomodação.

Observar prazo de retorno para consulta, conforme:

- 30 dias para clientes da Unimed SJCampos.
- 20 dias para clientes pertencentes a outras Unimeds (Intercambio);
- 20 dias para as empresas de Custo Operacional da Unimed SJCampos;
- 20 dias para clientes da Unimed SJCampos – Na Especialidade de **Pediatria**.

Quando o atendimento for de beneficiário de outra Unimed (Intercambio), após digitar a carteira do beneficiário no Check in, você poderá atualizar as informações, clicando na opção abaixo destacada.

Identificação do Prestador	
Nome: JULIO CESAR TEIXEIRA AMADO	CRM: 46624

Identificação do beneficiário - Checkin	
Carteira: 00018504000102000	Nome: LUCAS N DE SANTANA
Nascimento: 24/04/1985	Sexo: Masculino
Plano: - 9	Validade: 31/03/2011
CPF:	Telefones: /



- **Campos Obrigatórios no Cadastro do Beneficiário de Intercâmbio:**
- Nome do Beneficiário (Nome igual ao da carteirinha em **letras Maiúsculas, sem acento, vírgula ou ponto**);
- Data de Validade do Cartão;
- Sexo;
- Data de Nascimento;
- Telefone com DDD.
- Os demais campos são opcionais.

Web

Manutencao Beneficiarios Outras Unidades

DADOS CADASTRAIS

Cod. Beneficiário. 006099999999999999

Nome Completo TESTE UNIMED SAO JOSE DOS

Validade da Carteira 31/12/2016

Sexo Masculino

Endereço

Bairro

Código 0 Cidade

UF

DDD 12 Telefone 12345678

Responsavel

Contratante

Plano (Cod./Descrição)

CPF

Data Nascimento 07/10/1972

Data Cadastro 15/03/2013 Classe Hospital

Forma Pgto. Natureza Contrato 0 - Não Informado

Salvar Voltar

Após digitar todos os itens, clicar em “Salvar” e dar continuidade ao atendimento

NÚCLEO DE CONTAS MÉDICAS

- **Quando solicitar um Recurso de Glosa**
- Após a conferência do demonstrativo de pagamento e comunicado de glosas, caso persista o não pagamento com divergências de valores (menor ou maior)
- **Como solicitar um Recurso de Glosa**
- Os Recursos de Glosas devem ser encaminhados ao Setor de Logística em envelope **separado** da produção ou por e-mail em formulário específico devidamente preenchido (próximo slide)

Recurso-Glosas@unimedsjc.coop.br

