

## ANEXO I - MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO PRESTADOR CREDENCIADO (MOP)

Versão 6.0 – Maio/2019

### Objetivo

Subsidiar a rede credenciada, padronizar e apresentar as informações sobre o atendimento, planos, formulários e a operacionalização do Plano Santa Casa Saúde. Mantenha-o sempre em mãos, pois serão encontradas as instruções necessárias para o ajustamento dos procedimentos a serem adotados, a fim de evitarmos transtornos de ordem operacional.

Mantenha os dados cadastrais atualizados (endereço, e-mail, telefones, serviços, bancos, etc.). Alterações deverão ser encaminhadas à OPERADORA através de e-mail (vide Contatos).

### Definições e Abreviaturas

- ☞ ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária
- ☞ OPME – Órtese, Prótese e Material Especial
- ☞ CFM – Conselho Federal de Medicina
- ☞ ANS – Agência Nacional de Saúde
- ☞ TUSS – Terminologia Unificada em Saúde Suplementar
- ☞ CID – Classificação Internacional de Doença

### CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO

- ☞ **Frente:** Nº da Carteirinha • Nome do Beneficiário • Nome do Produto
- ☞ **Verso:** Tipo de Plano • Acomodação • Tipo de Cobertura • Carências • Nº CNS



### ORIENTAÇÕES – ATENDIMENTO

Ao efetuar atendimento a um beneficiário, certifique:

- ☞ Se a guia está direcionada ao prestador correto;
- ☞ O nome do beneficiário do cartão;
- ☞ O plano que está autorizado para atender;
- ☞ As carências.
- ☞ Recém-nascidos de até 30 (trinta) dias, cobertura de acordo com a carteirinha dos pais.

### PRAZOS PARA ATENDIMENTOS

Dados previstos na RN 259 (ou RN que a substitua) da ANS: Prazo máximo de atendimento (em dias úteis)

- ☞ Atendimento de urgência e emergência – **Imediato**;
- ☞ Exames de análises clínicas - **03 (três)**;
- ☞ Consulta básica (pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia) e Consulta odontológica - **07 (sete)**;
- ☞ Demais serviços de diagnóstico/terapia em regime ambulatorial e Consulta/Sessão com outras especialidades (fonoaudiólogo, psicólogo, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta) - **10 (dez)**;
- ☞ Consulta nas demais especialidades médicas - **14 (quatorze)**;
- ☞ Procedimentos de alta complexidade (PAC) e Internação eletiva (agendada) - **21 (vinte e um)**

## EXAMES/PROCEDIMENTOS PASSÍVEIS DE ANÁLISE PRÉVIA

Os atendimentos abaixo em geral estão sujeitos à autorização prévia. No Anexo IV do contrato constam as referidas informações, de acordo com os serviços Contratados e adaptados ao perfil do CREDENCIADO.

- ☞ Internações cirúrgicas, obstétricas, clínicas, pediátricas e psiquiátricas.
- ☞ Procedimentos invasivos de qualquer tipo.
- ☞ Exames ou procedimentos ambulatoriais/internados de alto custo (PAC).
- ☞ Remoção terrestre.
- ☞ Terapia Oncológica de qualquer tipo (ambulatorial e internado).
- ☞ Radioterapia (ambulatorial e internado).
- ☞ Todos os exames e Procedimentos que possuem DUT, conforme legislação vigente.
- ☞ Medicamentos de alto custo utilizados durante a internação.
- ☞ Materiais Cirúrgicos de Alto Custo.
- ☞ OPME.

## AUTORIZAÇÃO DE TRATAMENTOS SERIADOS

Para os tratamentos seriados, deverão ser seguidas as orientações abaixo:

Terapias	Mensal	Quantidade Máxima autorizada ao ano
Fisioterapia	10	Limite de 5 sessões por autorização
Fonoaudiologia	5	Limite anual conforme Diretriz de Utilização
Psicologia	8	Limite anual conforme Diretriz de Utilização
Terapia Ocupacional	8	Limite anual conforme Diretriz de Utilização
Acupuntura	5	Limite anual conforme Diretriz de Utilização

Na situação em que, extraordinariamente, e por período limitado, houver necessidade de um número maior de sessões ou nova solicitação antes do tempo mínimo de retorno, deverá ser apresentado laudo circunstanciado, que justifique a necessidade para o e-mail [autorizacao@planoscs.com.br](mailto:autorizacao@planoscs.com.br) acompanhado do número gerado no autorizador eletrônico.

## EXCLUSÕES DE COBERTURA

- ☞ Tratamento clínico ou cirúrgico experimental;
- ☞ Tratamento dentário e aparelhos ortodônticos;
- ☞ Procedimentos clínicos ou cirúrgicos, bem como órteses e próteses para fins estéticos;
- ☞ Inseminação artificial, assim como os exames e medicamentos utilizados para tal finalidade;
- ☞ Tratamento de rejuvenescimento ou de emagrecimento com a finalidade estética;
- ☞ Fornecimento de medicamentos e/ou materiais nacionais ou importados não nacionalizados, sem registro vigente na Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA;
- ☞ Fornecimento de medicamentos para tratamento domiciliar, exceto se oferecido em substituição à internação hospitalar;
- ☞ Fornecimento de próteses, órteses e seus acessórios não ligados ao ato cirúrgico, assim entendido como calçados ortopédicos, palmilhas, óculos, lentes de contato, pernas ou braços mecânicos ou similares;
- ☞ Tratamentos ilícitos ou antiéticos, assim definidos sob o aspecto médico, ou não reconhecido pelas autoridades competentes;
- ☞ Despesas hospitalares de acompanhante, exceto as previstas por lei;
- ☞ Qualquer despesa hospitalar quando de iniciativa do beneficiário e não prescritas pelo médico assistente;
- ☞ Despesas hospitalares extraordinárias, entre outras, interurbanos, refeições não prescritas no tratamento, refrigerantes, lavagem de roupas e indenização por furtos, ressarcimento por danos ou destruição de objetos;
- ☞ Acomodações hospitalares em padrão de conforto superior, exceto nas hipóteses previstas no contrato;
- ☞ Reembolso de despesas médico-hospitalares não previstas em Lei e/ou no âmbito da abrangência deste regulamento;
- ☞ Casos de cataclismos, guerra, epidemias e comoções internas, quando declarados pela autoridade competente;
- ☞ Tratamentos em clínicas de emagrecimento, hotéis, pensões, SPAs, Clínicas de Repouso, Estâncias Hidrominerais, Casas Sociais, Clínicas de Acolhimento de idosos e internações que não necessitem de cuidados médicos;
- ☞ Consultas Domiciliares;
- ☞ Cirurgias Refrativas, exceto correção de Miopia com grau superior a 5 (cinco) e de hipermetropia com grau superior a 6 (seis);
- ☞ Imobilizadores ortopédicos em substituição ao gesso;
- ☞ Despesas com funeral;
- ☞ Procedimentos não previstos no ROL de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS vigente na data do evento;
- ☞ Cirurgia com a finalidade de mudança de sexo;
- ☞ Procedimentos realizados sem senha ou autorização prévia prevista;
- ☞ Exames de verificação de paternidade/maternidade;
- ☞ Colchões ortopédicos e/ou magnéticos e/ou magnetizados;

- ☞ Aplicações de Injeções ou Vacinas;
- ☞ Intervenções com finalidade contraceptiva que não prevista em Lei;
- ☞ Lentes externas para qualquer deficiência visual;
- ☞ Suplementos alimentares;
- ☞ Procedimentos, exames, tratamentos ou internações realizadas no exterior;
- ☞ Tratamento da obesidade, com exceção àquelas relacionadas à obesidade mórbida;
- ☞ Transplantes de órgãos, inclusive despesas com doadores e receptores de órgãos, exceto para aqueles previstos na Lei 9656/98.

## MATERIAIS E MEDICAMENTOS

**Materiais Consumo:** Obrigatória a apresentação do código TUSS. Na inexistência deste, é permitida a utilização dos códigos de materiais conforme a tabela/revista negociada (SIMPRO ou Brasíndice), composto por dez dígitos, sendo que as posições excedentes deverão ser representadas com zeros à esquerda. São considerados materiais de consumo todo aquele que não se enquadra na categoria de Órtese, Prótese e Materiais Especiais, conforme revista SIMPRO. OBS: O descumprimento desta orientação poderá implicar em glosa ou devolução do faturamento.

**Medicamentos de Consumo:** Obrigatória a apresentação do código TUSS. Na inexistência deste, é permitida a utilização dos códigos de medicamentos conforme tabela/revista Brasíndice, composto por dez dígitos, sendo que as posições excedentes deverão ser representadas com zeros à esquerda. OBS: O descumprimento desta orientação poderá implicar em glosa ou devolução do faturamento. São considerados medicamentos de consumo todo aquele que não se enquadra na categoria de Medicamentos Especiais e Medicamentos de Uso Restrito conforme guia farmacêutico.

**Fracionamento dos Medicamentos:** Fica estabelecido a cobrança de miligramagem para os medicamentos cuja estabilidade esteja comprovada na bula do fabricante, devendo ser cobrada sempre a apresentação do frasco que mais se aproxima da dose prescrita. Está determinado o acesso a rastreabilidade de todo medicamento em toda e qualquer situação em que ao **PLANO DE SAÚDE DA SANTA CASA DE SANTOS** achar necessário.

**Medicamentos de Uso Restrito:** A definição deste produto seguirá a regra do guia farmacêutico Brasíndice, considerando possíveis atualizações, vigente no atendimento. Os medicamentos de uso restrito a hospitais e clínicas encontram-se registrados somente com os Preços Fábrica (de acordo com o Comunicado nº 10, de 20 de outubro de 2010, da CMED – publicado no Diário Oficial da União em 25/10/2010).

## FATURAMENTO – ORIENTAÇÕES

**Entrega:** Conforme resoluções normativas da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, o faturamento deverá ser enviado ao PLANO SANTA CASA SAÚDE conforme Padrão TISS. Para maiores informações sugerimos consultar o site da ANS.

Link: <http://www.ans.gov.br/prestadores/tiss-troca-de-informacao-de-saude-suplementar> .

- ☞ Local de Entrega: Rua Antônio Bento, 162, 1º Andar, Vila Mathias, Santos/SP, CEP: 11.075-260;
- ☞ Horário de Entrega: 08:00hs. às 17:00hs;
- ☞ Prazo de Entrega (físico e eletrônico), se a data coincidir com fim de semana ou feriado, entregar no primeiro dia útil subsequente.
  - Clínicas e Consultórios → 20 a 25 de cada mês
  - Hospitais → 27 de cada mês
- ☞ Caso a opção seja entrega via correio, o envio da documentação deverá ser com antecedência a data de encerramento da competência informada acima.
- ☞ A recepção de faturas em data posterior a mencionada acima, ensejará na programação de faturamento para competência seguinte.

### Apresentação de Nota Fiscal:

- ☞ Impressa junto ao faturamento físico sem erros, rasuras ou omissões e datado dentro do respectivo prazo acima;
- ☞ Eletrônica e/ ou digitalizada no momento do envio eletrônico dentro do respectivo prazo acima para o e-mail [contas.medicas@planoscs.com.br](mailto:contas.medicas@planoscs.com.br);
- ☞ As faturas sem as respectivas Notas Fiscais não serão recebidas, implicando na devolução do faturamento;
- ☞ Cabe ao prestador a obrigatoriedade e responsabilidade pelas informações de retenção de impostos.
- ☞ Alterações de domicílio bancário, comunicar até o dia 15 do mês através do e-mail: [contas.pagar@scs.com.br](mailto:contas.pagar@scs.com.br).

**Prestadores Isentos de Nota Fiscal:** Deverão comunicar ao PLANO DE SAUDE SANTA CASA DE SANTOS através de correspondência e entregar as faturas em formulário próprio da empresa contendo razão social, endereço completo e nº do CNPJ, especificando o valor total, quantidade total de guias, anexo ao faturamento.

Após o crédito bancário, emitir e enviar para ao PLANO DE SAUDE SANTA CASA DE SANTOS – Departamento de Contas a Pagar o recibo correspondente.

**Pessoa Física:** Obrigatória a entrega do RPA (Recibo de Profissional Autônomo). Após o crédito bancário, o prestador deverá emitir o RPA e enviar PLANO DE SAUDE SANTA CASA DE SANTOS - Departamento de Contas a Pagar o recibo correspondente.

- ☞ Caso o prestador de serviços seja ISENTO/ IMUNE/ NÃO INCIDENTE/ AMPARADO PELA SUSPENSÃO DE EXIGIBILIDADE de uma ou mais das contribuições acima, deverá preencher um formulário "DECLARAÇÃO DE ISENÇÃO DOS TRIBUTOS PREVISTOS NA LEI 10.833/2003".
- ☞ A declaração, deverá ser assinada pelo responsável legal da empresa, com seu carimbo e o da empresa, e encaminhada ao PLANO DE SAUDE SANTA CASA DE SANTOS – Departamento de Contabilidade.
- ☞ Documentos de Isenções e/ou Imunidades Fiscais, Tributárias e Eletrônicas, Declaração de Contribuição Previdenciária – INSS entre outros devem ser entregues de acordo com o formato legal dos órgãos responsáveis junto ao faturamento.
- ☞ As declarações entregues em atraso e/ou incompletas serão consideradas, cabendo aos prestadores de serviços preencherem enviarem a nova declaração, obedecendo às instruções e os prazos estabelecidos para que não haja a retenção na fonte e o recolhimento dos tributos no mês subsequente ao da entrega. Não nos responsabilizamos pela entrega em atraso por parte do Correo e não será considerada a data de postagem e sim a data de chegada do documento na PLANO DE SAUDE SANTA CASA DE SANTOS. Qualquer modificação no status de ISENÇÃO.

**Apresentação do Recurso de glosa:**

Através de e-mail para: [contas.medicas@planoscs.com.br](mailto:contas.medicas@planoscs.com.br) ou Protocolo de Entrega de Recurso de Glosa Eletrônico;

**Formulários/Documentos disponíveis do portal da Operadora: [www.planoscs.com.br](http://www.planoscs.com.br)**

- ☞ Autorizador Web (Anexo I A)
- ☞ Fluxo De Solicitação De Procedimentos Com OPME (Anexo I B)
- ☞ Formulário De Entrega De Faturamento
- ☞ Vias de autorização; cobertura e segmento dos procedimentos TUSS.

**DESCONTOS TRIBUTARIOS**

<i>Pessoa Física</i>	<i>Pessoa Jurídica (Lucro Presumido)</i>	<i>Pessoa Jurídica (Simples Nacional)</i>
<p>• I.S.S. Imposto Sobre Serviço</p> <p>Isentos: encaminhar ao e-mail de referência os comprovantes de pagamento da(s) respectiva(s) Prefeitura(s) onde o serviço foi prestado.</p> <p>Consultório - e-mail: <a href="mailto:contas.pagar@scssantos.com.br">contas.pagar@scssantos.com.br</a>.</p> <p>Demais Prestadores - e-mail: <a href="mailto:contas.medicas@scssantos.com.br">contas.medicas@scssantos.com.br</a>.</p>	<p>• I.S.S. Imposto Sobre Serviço</p> <p>Isentos: encaminhar ao e-mail de referência os comprovantes de pagamento da(s) respectiva(s) Prefeitura(s) onde o serviço foi prestado.</p> <p>Consultório - e-mail: <a href="mailto:contas.pagar@scssantos.com.br">contas.pagar@scssantos.com.br</a>.</p> <p>Demais Prestadores - e-mail: <a href="mailto:contas.medicas@scssantos.com.br">contas.medicas@scssantos.com.br</a>.</p>	<p>• I.S.S. - Imposto Sobre Serviço (alíquota variável)</p> <p>Obs.: Informar até o dia 10 de cada mês se houve alteração na alíquota de ISS.</p> <p>Consultório - e-mail: <a href="mailto:contas.pagar@scssantos.com.br">contas.pagar@scssantos.com.br</a>.</p> <p>Demais Prestadores - e-mail: <a href="mailto:contas.medicas@scssantos.com.br">contas.medicas@scssantos.com.br</a>.</p>
<p>• I.N.S.S. Instituto Nacional de Seguridade Social</p> <p>Obs.: Para evitar a dupla tributação, caso já sofra desconto do teto máximo por outra fonte pagadora, enviar a Declaração de recolhimento de INSS.</p> <p>Consultório - e-mail: <a href="mailto:contas.pagar@scssantos.com.br">contas.pagar@scssantos.com.br</a>.</p> <p>Demais Prestadores - e-mail: <a href="mailto:contas.medicas@scssantos.com.br">contas.medicas@scssantos.com.br</a>.</p>	<p>• I.R.R.F. Imposto de Renda Retido na Fonte</p>	
<p>• I.R.R.F. Imposto de Renda Retido na Fonte</p>	<p>• PIS / COFINS / CSLL</p>	

**CONTATOS**

Assuntos	Setor	Email	Telefone/Ramal
→ Reajustes; Extensões; Alteração de Dados; Acordos e tabelas.	Credenciamento	<a href="mailto:credenciamento@planoscs.com.br">credenciamento@planoscs.com.br</a>	(13) 3211-0600. R.: 611, 674
→ Autorizações (Pendências; Retificações; Intercorrências na emissão)	Autorizações	<a href="mailto:autorizacao@planoscs.com.br">autorizacao@planoscs.com.br</a>	(13) 3211-0600. R.: 621, 622, 635
→ Recibo de Pagamentos; Desconto de INSS.	Contas a Pagar	<a href="mailto:contas.pagar@planoscs.com.br">contas.pagar@planoscs.com.br</a>	(13) 3211-0600. R.: 605, 617
→ Envio de faturamento eletrônico (XML) e Envio de NF	Contas Medicas	<a href="mailto:contas.medicas@planoscs.com.br">contas.medicas@planoscs.com.br</a>	(13) 3211-0600. R.: 644, 646, 647
→ Central de atendimento destinada ao beneficiário (24 horas)	Atendimentos	<a href="mailto:central.atendimento@planoscs.com.br">central.atendimento@planoscs.com.br</a>	<b>4007-2250</b>
→ Informe de Rendimentos (IR)	Contabilidade	<a href="mailto:fiscal@planoscs.com.br">fiscal@planoscs.com.br</a>	(13) 3211-0600

**POSTOS DE AUTORIZAÇÃO**

Município	Endereço	Telefone
Santos	Rua Almeida de Moraes, nº 222, Vila Mathias.	(13) 4007-2250
São Vicente	Rua Jacob Emmerich, nº 667, Bairro Centro - Próximo a Pernambucanas.	(13) 3466-2454
Guaruja	Av. Artur Costa Filho, nº 215, Vila Maia - Centro Médico Medical Care.	(13) 3355-7551
Praia Grande	Av Ayrton Senna da Silva, nº 1511, Bairro Intermars - Litoral Plaza Shopping.	(13) 3346-6400

Horário de Funcionamento: Segunda a Sexta das 08:00 às 18:00