

mediservice

Manual do Referenciado

Mediservice

- Médicos
- Hospitais
- Serviços Especializados

Índice

Apresentação 3

Central de Atendimento ao Prestador 4

Central de Regulação e Atendimento aos Beneficiários 24 Horas (autorização, prorrogação de senha e confirmação de Beneficiário) 4

Cartão de Identificação 5

Cartão Provisório 6

Normas de Atendimento aos Beneficiários 7

Atendimento ao Recém-nascido (RN) 7

Consultas Médicas Eletivas 7

Consultas Médicas de Urgência/Emergência em Pronto-socorro 8

Procedimentos Ambulatoriais 8

Serviços Auxiliares de Diagnose e Terapia 8

Internações Hospitalares 8

Tipos de Plano 10

Procedimentos Especiais que necessitam de Autorização Prévia (Senha) 11

Protocolo de Faturamento 12

Envio Manual 12

Envio Eletrônico 12

Faturamento 13

Pagamento 13

Recurso de Glosas 14

Sigilo das Informações 14

Informações Complementares 16

Relação de Clientes 16

Apresentação

A Mediservice é uma empresa especializada em administrar Planos de Saúde de empresas ou de grupos empresariais, vide a relação de Clientes Mediservice neste Manual.

A Mediservice disponibiliza aos Beneficiários dessas empresas uma rede de entidades médico-hospitalares, distribuídas nas principais capitais e em várias cidades, em todo o Brasil.

É função da Operadora disponibilizar a Rede Referenciada, gerenciar e auditar o atendimento, analisar e processar as contas médico-hospitalares e efetuar o seu pagamento, observando as características dos produtos registrados na ANS e contratados pelas Empresas Clientes.

Para que os Prestadores de Serviços Médico-hospitalares atendam os Beneficiários com segurança e possam apresentar suas cobranças adequadamente, recomendamos a leitura e observância deste **Manual do Referenciado**.

O Referenciado será divulgado aos Beneficiários em conformidade com os dados cadastrais, as especialidades e os serviços constantes no seu Acordo Operacional.

Solicitamos, portanto, que quaisquer alterações (endereço, telefone, serviços etc.) sejam comunicadas à Mediservice.

Central de Atendimento ao Prestador

- **Tel.:** 4004-2773
- **E-mail para envio de documentos de isenção ou retenção de impostos:** contfiscal@bradescoseguros.com.br

O Referenciado poderá acessar essa Central das 6h40min às 19h20min, de segunda a sexta-feira. E aos sábados das 6h40min às 13h.

Essa Central tem a finalidade de atender o Referenciado nos seguintes serviços:

- Orientação sobre atendimento, preenchimento de formulários;
- Orientação sobre codificação de procedimentos;
- Solicitação de formulários de atendimento;
- Esclarecimentos sobre pagamentos ao Referenciado;
- Atualizações cadastrais do Referenciado;
- Registro de reclamações do Referenciado;
- Recurso de glosa.

Central de Regulação e Atendimento aos Beneficiários 24 Horas

(autorização, prorrogação de senha e confirmação de Beneficiário)

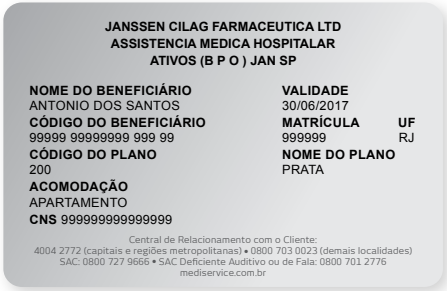
Tel.: (11) 4004-2710 ou 0800 701 1019

Atendimento 24 horas.

Cartão de Identificação

O Beneficiário Mediservice deve ser identificado pelo **Cartão de Identificação**, conforme modelo abaixo, tendo, no verso, a **data de validade**.





Exclusivamente para os Beneficiários da empresa Ford Inativos, deverão apresentar o Cartão, conforme modelo abaixo, e o boleto bancário (devidamente quitado) no qual constarão as informações sobre o plano, validade, acomodação etc.



O termo Beneficiário é o nome da pessoa que deverá estar mencionada no Cartão de Identificação, e a qual poderá utilizar os serviços médico-hospitalares, objeto do Acordo Operacional. Para sua própria segurança, o Referenciado deve tomar, no mínimo, as seguintes precauções ao efetuar o atendimento a um Beneficiário Mediservice:

- Verificar se o nome do paciente consta no Cartão de Identificação;
- Verificar se a data de validade não está vencida;
- Verificar se o nome do titular é o mesmo no Cartão;

- Checar o Documento de Identidade, verificando a Carteira de Identidade (R.G.) ou a Certidão de Nascimento quando se tratar de criança sem R.G.;
- O manuseio de qualquer informação de crianças menores de 12 anos apenas poderá ser realizado mediante o consentimento específico e destacado de um dos pais ou do responsável legal.

A Mediservice não se responsabiliza pelo pagamento de atendimento a Beneficiários não elegíveis no seu Cadastro de Beneficiários. Assim sendo, em caso de dúvida e para sua maior segurança, consulte a Central de Atendimento ao Referenciado ou o site www.mediservice.com.br.

Cartão Provisório

Será utilizado para a liberação de um determinado atendimento para Beneficiários que estejam sem o Cartão de Identificação ou para liberações pontuais de serviços admissionais.

Nesses casos, o Beneficiário apresenta o Documento de Identificação e a autorização de Cartão Provisório, conforme modelo abaixo, que contempla os dados necessários para o atendimento.



Cartão Provisório

Prezado Prestador,

O Beneficiário abaixo identificado está autorizado a receber o atendimento em seu estabelecimento de acordo com o contrato mantido com a Mediservice,

Este documento substitui provisoriamente a apresentação do Cartão de Identificação do Beneficiário.

Em caso de dúvida, solicitamos entrar em contato com a nossa Central de Atendimento 24 horas através do telefone 4004 2710 para São Paulo e Grande São Paulo ou 0800 701 1019 para demais localidades.

mediservice

0000155767719304O6
ANTONIO DOS SANTOS

Validade:
DE 10/07/2012 ATÉ 31/07/2012
DOW BRASIL SUDESTE INDUSTRIAL LTDA
GUARUJÁ-ATIVOS
200-PRATA APARTAMENTO
PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA E ODONTOLÓGICA

SAC: 0800 727 9666
Central de Atendimento ao Surdo: 0800 701 2776
mediservice.com.br

Solicitar a apresentação do documento de identidade.
(RG ou certidão de nascimento)

IMPORTANTE:
Este documento NÃO isenta a apresentação da Autorização Prévia ou Senha de Internação.

mediservice

ANS nº 33669

Normas de Atendimento aos Beneficiários

Para qualquer tipo de atendimento, o Referenciado deverá exigir a apresentação do **Cartão de Identificação e de um Documento de Identidade com foto**.

É vedado ao Referenciado qualquer tipo de cobrança complementar do Beneficiário, desde que o atendimento esteja em conformidade com os benefícios de seu tipo de Plano e de serviços contratados.

Os formulários de cobrança devem ser preenchidos em 2 (duas) vias, sendo a 1ª via enviada à Mediservice para a cobrança, e a 2ª via mantida sob guarda do Referenciado para controle e arquivo, sendo observados os prazos razoáveis e legais de retenção dos formulários.

Atendimento ao Recém-nascido (RN)

A partir da data do nascimento, o Beneficiário tem um prazo de 30 (trinta) dias para a inclusão do recém-nascido como seu dependente no Plano de Saúde.

Caso o RN necessite de um atendimento nesse período e não esteja mencionado no Cartão de Identificação, o Referenciado deverá efetuar o atendimento, observando as seguintes orientações:

- A mãe ou o pai deverá se identificar como Beneficiário apresentando seu Cartão de Identificação, vigente, seu Documento de Identidade e a Certidão de Nascimento do RN.
- É de responsabilidade do Referenciado garantir que a coleta e o tratamento de quaisquer informações pessoais do RN sejam realizados em conformidade com a legislação aplicável à privacidade e à proteção de dados pessoais.

Consultas Médicas Eletivas

O Referenciado deverá preencher um formulário específico de Consultas Médicas, que deverá ter a assinatura do Beneficiário ou responsável, confirmando o seu atendimento e CBO's do profissional.

As Requisições de Exames Complementares ou de Procedimento de Terapia deverão ser efetuadas em receituário próprio ou na Guia de Serviço Profissional/Serviço Auxiliar de Diagnósticos e Terapias - SP/SADT, constando nome, CRM do profissional, assinatura e carimbo, que deverão ser apresentados às entidades e/ou aos profissionais que executarão os respectivos procedimentos.

Consultas Médicas de Urgência/Emergência em Pronto-socorro

O Referenciado deverá preencher o formulário de **Guia de Serviço Profissional/Serviço Auxiliar de Diagnósticos e Terapias - SP/SADT e CBO's** do profissional, que deverão ter a assinatura do Beneficiário ou responsável, confirmando o seu atendimento.

Procedimentos Ambulatoriais

O Referenciado deverá preencher um formulário de cobrança **SADT**, que deverá ter a assinatura do Beneficiário ou responsável, confirmando o seu atendimento.

Serviços Auxiliares de Diagnose e Terapia

Para a execução de um procedimento de Diagnose e/ou Terapia, o Referenciado deverá exigir a apresentação da **Requisição Médica** (efetuada em receituário próprio do médico solicitante ou na Guia de Serviço Profissional/Serviço Auxiliar de Diagnósticos e Terapias - SP/SADT), do Cartão de Identificação e de um Documento de Identidade.

A validade da **Requisição Médica** é de 90 (noventa) dias da data da emissão.

Internações Hospitalares

Em caso da necessidade de Internação Hospitalar, o médico responsável pelo atendimento do paciente deverá preencher o Formulário de Solicitação de Internação, que deverá ser encaminhado ao hospital.

O hospital deverá obrigatoriamente solicitar uma **SENHA** pelo **site – Autorizador Eletrônico** ou pela **Central de Regulação** 24h pelos telefones: **(11) 4004-2710**, para São Paulo e Grande São Paulo, e **0800 701 10 19**, para as demais localidades.

A Senha de Internação é informada juntamente com a quantidade de diárias autorizadas.

O médico cirurgião/clínico, para a cobrança de seus honorários, deverá solicitar, junto ao hospital, o número da senha e informá-lo no **Formulário de Honorário Individual**.

A data da alta/saída médica também deve ser inserida no site pelo prestador contendo as condições e os motivos da saída.

Atenção

- A SENHA de Internação deverá ser solicitada durante as primeiras 12 (doze) horas do período de internação;
  - Para os procedimentos realizados no padrão hospital-dia (Day), também será obrigatória a solicitação de senha.
- Prorrogações para hospitais sem Auditoria In loco:
  - Após vencido o número inicial de diárias liberado na Senha de Internação, as diárias subsequentes deverão ser solicitadas obrigatoriamente enquanto o paciente estiver internado;
  - Caso o prazo seja expirado, a prorrogação deverá ser solicitada no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após a alta. Após esse prazo, a prorrogação não será mais concedida;
  - Somente serão aceitas contas médico-hospitalares cuja quantidade de diárias esteja devidamente autorizada na senha/prorrogação;
- As solicitações que envolvam material especial, cuja soma atinja valor superior a R$ 5.000,00, medicamento de alto custo e ou imunobiológico e tratamento oncológico exigem SENHA COMPLEMENTAR.

O Prestador deverá solicitar a SENHA, via web, e enviar a documentação para análise pelo do Fax: 4004 2762.

A confirmação do recebimento da documentação pode ser realizada na Central de Regulação pelos telefones: (11) 4004-2710, para São Paulo, e 0800 70 11 019, para demais localidades, e o andamento da SENHA via web.

O prazo de análise para solicitações ambulatoriais é de 72 (setenta e duas) horas e, para solicitação de alta complexidade, de 10 (dez) dias úteis.

- Em casos cirúrgicos de urgência, dentro das primeiras 24 (vinte e quatro) horas de internação, os materiais devem ser justificados em conta.

  - Em caso de **remoções ou transferências**, o hospital deverá acionar a Central de Regulação para dar suporte e orientação à operação.

Tipos de Plano

Os tipos de planos da Mediservice são os seguintes:

- **Plano Branco**
- **Plano Básico**
- **Plano Bronze**
- **Plano Prata**
- **Plano Ouro**
- **Plano Premium**
- **Plano Referência**

O Beneficiário poderá optar por acomodações e/ou serviços adicionais ou de nível superior àqueles correspondentes ao seu Cartão de Identificação. Entretanto, cabe ao Referenciado, nesse caso, cobrar a diferença de preço ao Beneficiário.

Em nenhuma outra hipótese, o Referenciado poderá cobrar serviços e/ou complementações diretamente do Beneficiário.

Procedimentos Especiais que necessitam de Autorização Prévia (Senha)

São procedimentos que somente poderão ser executados pelos Referenciados mediante apresentação de **Autorização Prévia** emitida pelo site da Mediservice (www.mediservice.com.br) ou pela Central de Regulação Mediservice.

Para **quimioterapia**, deverão ser enviadas, SOB SIGILO MÉDICO, com, pelo menos, 2 (dois) dias úteis de antecedência, pelo fax: (11) 4004-2762, as seguintes informações para a obtenção da Autorização Prévia:

- Formulário padrão PARA LIBERAÇÃO DE SENHA PARA QUIMIOTERAPIA E MEDICAMENTOS DE ALTO CUSTO, devidamente preenchido, conforme orientações para liberação de comunicação ao Referenciado do Portal da Mediservice, contendo:
  - Diagnóstico Histopatológico;
  - Localização do Tumor: Estadiamento;
  - Localização das Metástases;
  - Descrever Tratamentos Anteriores;
  - Data do Diagnóstico;
  - Protocolo a ser utilizado: Informar quimioterápicos, antieméticos e/ou medicações de suporte, doses, dias etc. Em caso de AUC, informar dose em mg;
  - Finalidade do Tratamento: Adjuvante, Neoadjuvante, Paliativo, Curativo;
  - Número de Ciclos Previstos;
  - Intervalo entre os Ciclos;
  - Data do 1º Ciclo;
  - Data(s) do(s) Evento(s) - Situação Atual;
  - Clearance de Creatinina;
  - Informações Adicionais: Histórico, Justificativa de Retorno ao Tratamento.

Protocolo de Faturamento

Envio Manual

A cada fechamento de faturamento, o Referenciado deverá preencher o formulário de Controle de Remessa para identificar os formulários de Consulta Médica, de SADT e de Internação que compõem a sua fatura.

Envio Eletrônico

A cada fechamento de lote eletrônico, o Referenciado deverá anexar o Protocolo Eletrônico - GRD (Guia de Remessa de Documentos).

Ressaltamos que a conta deve ser apresentada em até 90 (noventa) dias do atendimento.

Deverá ser preenchido um Controle de Remessa/GRD para cada Tipo de Atendimento:

- Um formulário para procedimentos em Pacientes Ambulatoriais – AMBULATÓRIO/SADT;
- Para procedimentos em Pacientes Internados – INTERNAÇÕES;
- Outro para Consultas Médicas – CONSULTAS.

Os prestadores de serviço Referenciados como Pessoa Jurídica devem, obrigatoriamente, preencher o campo do n.º da Nota Fiscal referente à fatura e anexar, obrigatoriamente, a Nota Fiscal de Serviços aos controles de remessa/GRD na ocasião da entrega do faturamento. Essas informações serão disponibilizadas também no site da Mediservice: (www.mediservice.com.br).

A apresentação da cobrança da prestação dos serviços é de inteira responsabilidade do Referenciado, estando a Mediservice impedida, pela auditoria, de efetuar qualquer rasura ou preenchimento no documento de cobrança do Referenciado.

Faturamento

As faturas deverão ser apresentadas à Mediservice nas datas previstas, conforme **Cronograma de Entrega e Pagamento**, constantes no Acordo Operacional.

O faturamento deve ser enviado à Mediservice pelo correio, no seguinte endereço:

Exemplo:

Mediservice Operadora de Planos de Saúde S/A
(A/C Contas Médicas)
Cx. Postal Nº 311
São Paulo – SP
CEP: 01031-970

Ou pessoalmente nos seguintes endereços, onde também poderá ser retirado formulário:

- **Joinville/SC:** Rua XV de Novembro, 672 - Térreo - Centro
  De 8h30min às 16h
- **Manaus/AM:** Rua Silva Ramos, 368 - Térreo - Centro
  De 8h30min às 16h
- **Rio de Janeiro/RJ:** Praça Pio X, 118 - 2º andar - Centro
  De segunda a sexta-feira, de 8h30 às 16h30
- **Salvador/BA:** Avenida Antônio Carlos Magalhães, 3.752, 3º andar - Pituba
  De 8h30min às 16h
- **São Paulo/SP:** Rua Achilles Orlando Curtolo, 580 - Barra Funda
  De 8h30min às 16h

Pagamento

O pagamento será efetuado por crédito na conta-corrente do Referenciado, nas datas previstas em cronograma.

O Referenciado deverá acessar o seu extrato de pagamentos no site da Mediservice (www.mediservice.com.br), no qual serão informados

o valor processado e a discriminação das contas apresentadas no respectivo cronograma.

Recurso de Glosas

Conferir os extratos de pagamento e Demonstrativos de Análise de Contas Médicas, disponíveis no site da Mediservice. Encontrando irregularidades/distorções, encaminhar para análise de Recurso de Glosa:

- Carta com justificativa + Demonstrativo de Análise de Conta Médica;
- Caso não seja localizada a conta/guia no extrato, encaminhar carta com solicitação de pagamento anexa à segunda via da conta/guia;
- Cartão de Beneficiário incorreto, encaminhar segunda via da conta/guia de atendimento com a correção da numeração + Demonstrativo de Análise de Conta Médica + carta com justificativa.

O prazo para resposta de todos os Recursos é de 60 (sessenta) dias da data do recebimento do Recurso da Mediservice.

Qualquer dúvida em relação ao processo do Recurso de Glosas deve ser esclarecida pela Central de Atendimento a Prestadores, no telefone: 4004-2773.

Sigilo das Informações, Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

O Acordo Operacional firmado entre a Mediservice e o Referenciado menciona claramente que os prestadores precisam seguir este Manual, principalmente no que se refere ao sigilo das informações incluindo, especialmente, a proteção de dados pessoais. É obrigação dos prestadores guardar a confidencialidade e o total sigilo sobre dados, informações, documentos e outros bens de propriedade da Mediservice, dos Beneficiários e/ou das Empresas Clientes, manipulados no decorrer da execução do objeto do Acordo Operacional entre a Mediservice e o prestador, não divulgando nem fornecendo, sob as penas da lei, dados e informações relativos aos serviços realizados ou sobre a Mediservice, os Beneficiários e/ou as Empresas Clientes, salvo por autorização escrita desse(s) último(s).

Os prestadores devem garantir que os dados pessoais, em especial os dados pessoais sensíveis, coletados e utilizados no decorrer da execução do objeto do Acordo Operacional sejam tratados em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei n.º 13.709/2018), bem como regulações correlatas sobre o tema, sem prejuízo das disposições aplicáveis, previstas no Anexo de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais do Acordo Operacional.

O Referenciado deve manter registro exato, relevante, atualizado, organizado e legível sobre o atendimento aos pacientes, conforme previsto no Código de Ética de sua Categoria Profissional.

Esses registros, assim como os demais dados pessoais dos pacientes, deverão ser conservados e organizados de forma a manter sua integridade, confidencialidade e segurança, mediante a utilização de proteções técnicas apropriadas.

Os médicos e demais profissionais responsáveis, direta ou indiretamente, pelo atendimento do Usuário deverão tratar os dados pessoais que tenham tomado conhecimento apenas para finalidades específicas, legítimas e informadas ao paciente, sempre em seu melhor interesse e em respeito à sua privacidade, coletando e utilizando apenas as informações que se fizerem necessárias para o desempenho da prestação dos serviços.

Nos envios e compartilhamentos de guias, formulários, relatórios, laudos médicos ou quaisquer documentos que contenham dados pessoais, deverão ser observadas as disposições do Acordo Operacional, assim como as recomendações contidas no presente Manual e na legislação vigente.

As obrigações previstas nesse item deverão permanecer em vigor mesmo após a extinção ou o término do Acordo Operacional entre a Mediservice e o prestador, seja a que título for.

Para mais informações, entre em contato com a Mediservice por meio do e-mail: protecao.dados@bradescoseguros.com.br.

Observação:

As solicitações de reajuste do Acordo Operacional (RN 42, 54 E 71 - Item 3.11.1) deverão ser realizadas pelo e-mail: gestao.redereajuste@mediservice.com.br. Os prazos de resposta estão descritos no referido item.

Informações Complementares

Razão Social:
Mediservice Operadora de Planos de Saúde S.A.

CNPJ: 57.746.455/0001-78

Endereço: Av. Alphaville n.º 779, 11º andar, Parte Empresarial 18 do Forte Barueri - SP - CEP: 06472-010

Registro na ANS: N.º 333689

Inscrição Municipal: 476327-8

Relação de Clientes

- AGF Seguros
- Ambev
- Azul Seguros
- BRQ
- Brasilit
- CAMARJ
- C&A Modas
- Care Plus
- Casas Pernambucanas
- Caterpillar Brasil
- Chocolates Garoto
- CHUBB
- Citibank
- Daiichi Sankyo
- Dow Química
- Editora Abril
- Eli Lilly
- Europ Assistance
- Fibria Celulose
- Ford Inativos
- Ford Nordeste
- Fundição Tupy
- GE
- Grupo Ultra
- Hospital Sírio-Libanês
- IRB do Brasil
- Johnson & Johnson
- Kaiser
- Lojas Renner
- Louis Dreyfus
- Man Latin America/ Volks Caminhões
- Mercer
- Merck Sharp & Dohme
- Nestlé Nordeste
- Omint
- Oxiteno
- Porto Seguro
- Procter & Gamble - Gillette
- Promon
- Raízen
- Roche
- Rockwell Automation
- Sama
- Sanofi Aventis
- Scania
- Sesc
- SESI/SENAI
- Solvay Indupa
- Syngenta
- Ultragaz
- Unilever
- Volkswagen do Brasil
- Whirlpool

mediservice

ANS - nº 333689