

PLANO MÉDICO ASSISTENCIAL E ODONTOLÓGICO - PMO

Portal de Serviços - Manual do Usuário

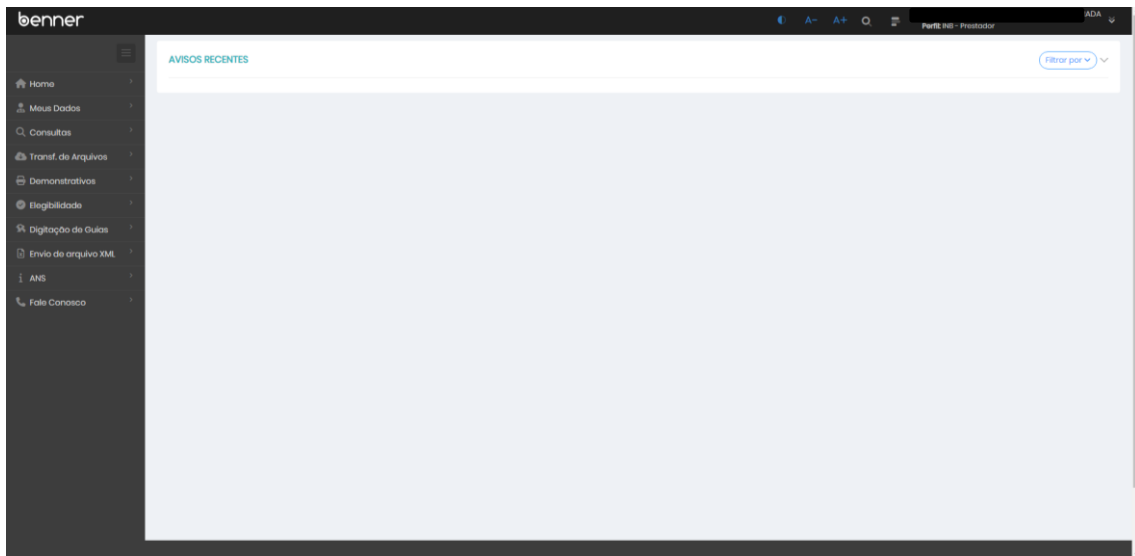
Perfil Prestador

Sumário

1. Home.....	3
2. Meus Dados	3
2.1. Dados Cadastrais	3
3. Consultas.....	5
3.1. Status do Protocolo	5
4. Demonstrativos.....	6
4.1. Demonstrativo de Pagamento.....	6
4.2. Demonstrativo de Análise de Conta.....	8
5. Elegibilidade	9
5.1. Consulta	9
6. Digitação de Guias	11
6.1. Novo Protocolo	11
6.2. Consultar Protocolos.....	16
6.3. Capa de Lote	17
7. Envio de Arquivo XML	19
7.1. Enviar Arquivo	19
7.2. Consultar Arquivos	21
8. ANS	28
9. Fale Conosco	28
9.1. Reclamações/Sugestões	28

1. Home

Ao acessar o Portal de Serviços com usuário do tipo Prestador, a seguinte tela será apresentada:

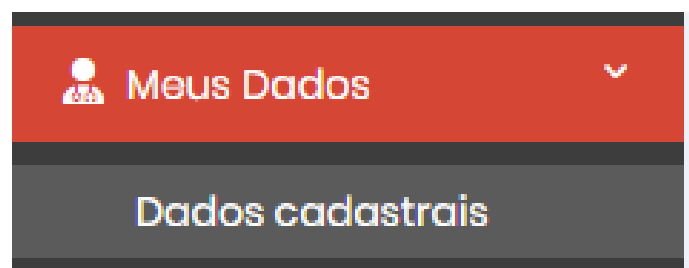


Portal de Serviços - Prestador - Tela Inicial.

A navegação na página ocorre pelo menu lateral esquerdo. No centro da página inicial, haverá avisos relevantes ao prestador.

2. Meus Dados

Neste menu é possível verificar e alterar os dados cadastrais do prestador conectado.

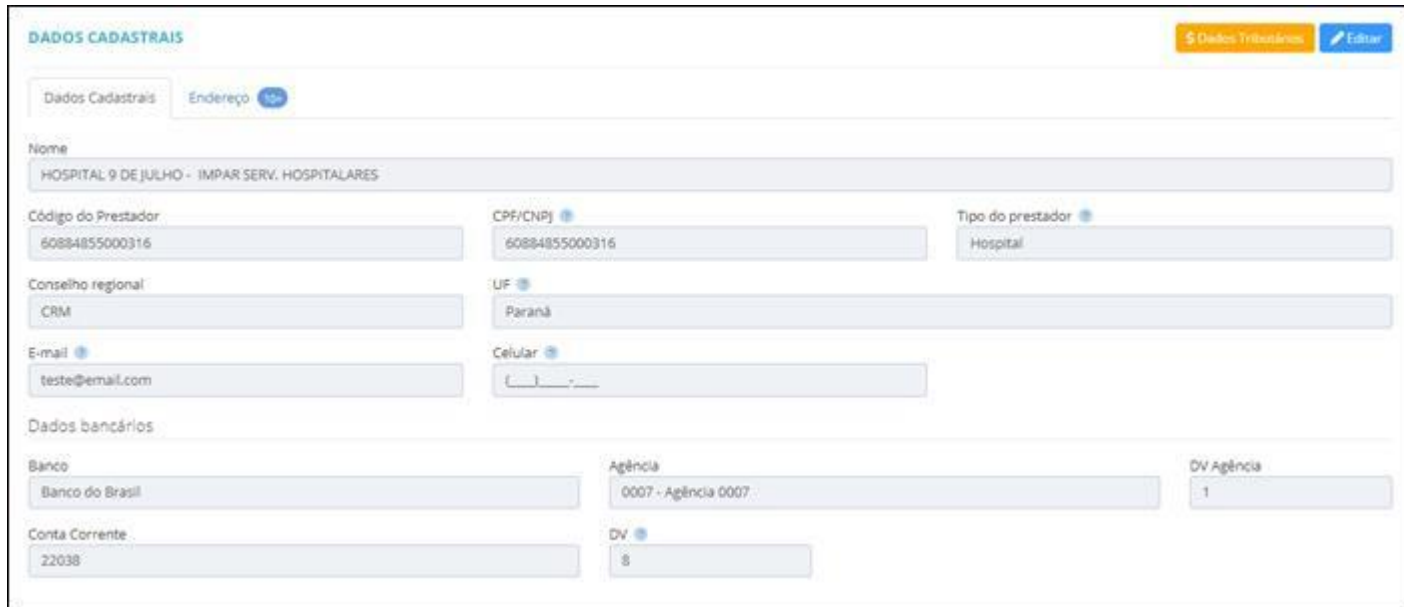


Dados Cadastrais.

2.1. Dados Cadastrais

Nesta opção, o usuário-prestador visualizará as informações cadastrais

registradas no Sistema.



DADOS CADASTRAIS 5 Dados Tributários Editar

Dados Cadastrais Endereço

Nome
HOSPITAL 9 DE JULHO - IMPAR SERV. HOSPITALARES

Código do Prestador
60884855000316

CPF/CNPJ
60884855000316

Tipo do prestador
Hospital

Conselho regional
CRM

UF
Paraná

E-mail
teste@email.com

Celular

Dados bancários

Banco
Banco do Brasil

Agência
0007 - Agência 0007

DV Agência
.1

Conta Corrente
22038

DV
8

Dados Cadastrais.

- **Nome**, nome do prestador em questão.
- **Código do Prestador**, código do prestador registrado no Sistema Benner.
- **CNPJ/CPF**, CNPJ ou CPF do prestador.
- **Tipo do prestador**, indica o tipo do prestador (médico, hospital etc.).
- **Conselho regional**, indica o conselho regional ao qual pertence.
- **UF**, indica o estado do conselho regional.
- **E-mail**, indica o endereço de e-mail do prestador.
- **Celular**, indica o telefone celular do prestador.
- **Banco**, indica o banco da conta financeira do prestador.
- **Agência**, indica a agência da conta financeira do prestador.
- **DV Agência**, indica o DV da agência do prestador.

- **Conta Corrente**, indica a conta corrente da conta financeira do prestador.
- **DV**, indica o DV da conta corrente do prestador.

3. Consultas

3.1. Status do Protocolo

Nesta opção, consulta-se a autorização mediante o número do protocolo. Basta informar o número a ser consultado e clicar em **Consultar**. Feito isso, será exibido o resultado da pesquisa.

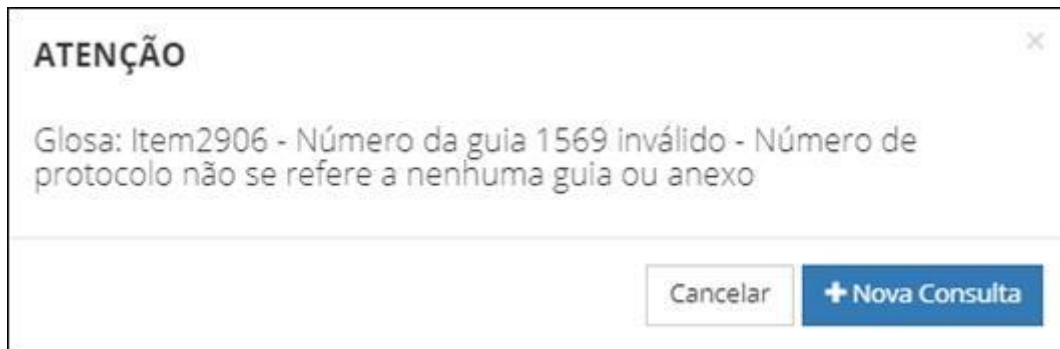
Informe o número do protocolo a ser consultado: ×

Protocolo.

PROTOCOLO CONSULTADO	PROTOCOLO 17335		
Protocolo: 17335	Data Recebimento	Situação	
	20/08/2020	Liberado para pagamento	
	Valor Total	Valor Glosado	Valor Pago
	R\$ 60,00	R\$ 100,00	R\$ 0,00
	Guias do Protocolo		
	GUIA	BENEFICIÁRIO	VALOR TOTAL
	65489	Henrique Silva	R\$ 60,00

Consulta realizada.

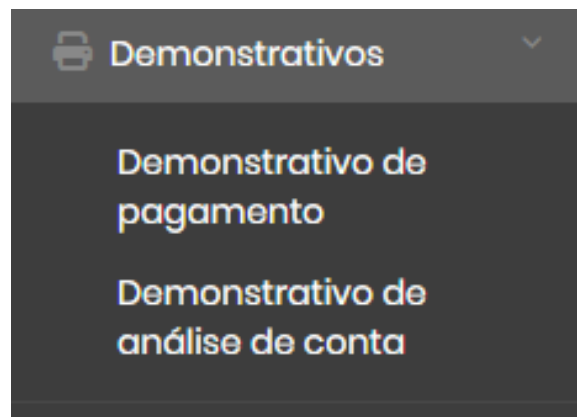
Caso informe um protocolo inexistente, aparecerá a seguinte mensagem:



Protocolo inexistente.

4. Demonstrativos

Ao acessar este menu, é possível visualizar os demonstrativos relacionados ao beneficiário.



Demonstrativos - Submenu.

4.1. Demonstrativo de Pagamento

Nesta opção, o usuário poderá gerar um demonstrativo dos pagamentos realizados pelo prestador.

Para emitir um demonstrativo, realize o processo:

1. Selecione o **Tipo de Demonstrativo**, que pode ser **Assistência Odontológica** ou **Assistência Médica**.
2. Selecione o **Período**, que pode ser por **Data de Pagamento** ou **Competência**.
3. Se optar por **Data de Pagamento**, insira dia, mês e ano referente ao pagamento.

4. Se optar por **Competência**, insira o mês e o ano referente ao pagamento.
5. Clique em **Emitir Relatório**.



DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO

Tipo de Demonstrativo*

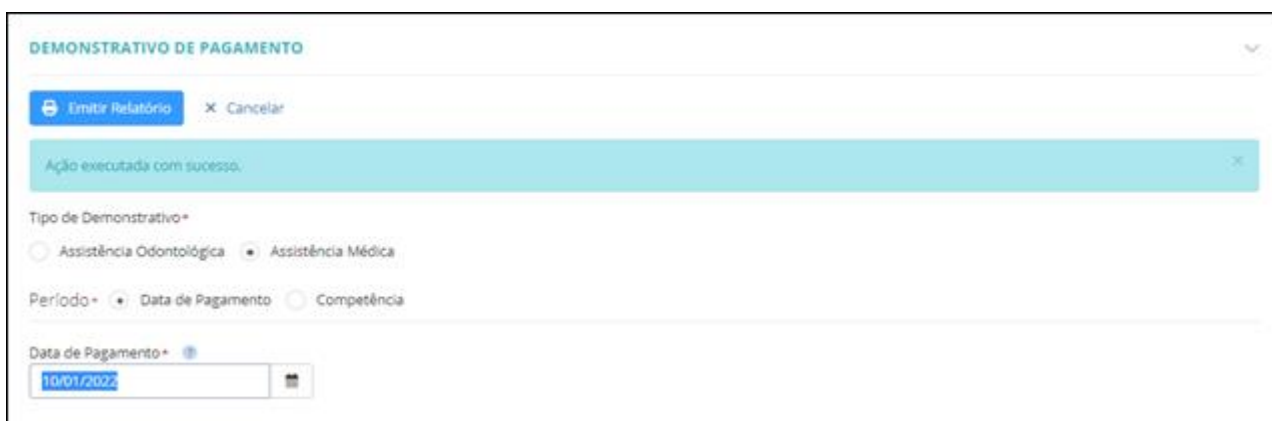
Assistência Odontológica Assistência Médica

Período* Data de Pagamento Competência

Data de Pagamento*

Demonstrativo.

Ao clicar, será feito o download automaticamente do arquivo e o sistema emitirá a seguinte mensagem:



DEMONSTRATIVO DE PAGAMENTO

Ação executada com sucesso.

Tipo de Demonstrativo*

Assistência Odontológica Assistência Médica

Período* Data de Pagamento Competência

Data de Pagamento*

Ação executada com sucesso.

4.2. Demonstrativo de Análise de Conta

Nesta opção, é possível visualizar os dados de conta de um protocolo específico.

DEMONSTRATIVO DE ANÁLISE DE CONTA

Emitir Relatório
× Cancelar

Número do Protocolo * ?

Ao clicar em **Visualizar**, será realizado automaticamente o download do arquivo em pdf do demonstrativo de análise de conta.

Report
1 / 1 | - 87% +
📄 🔄
📄 🖨️ ⋮

2021 © Banner PORTAL | Versão do Sistema

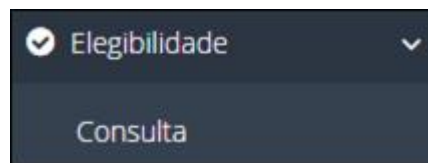
DEMONSTRATIVO DE ANÁLISE DE CONTA 2-Nº: 4342

1 - Registro ANS 999999		3 - Nome da Operadora ASSOCIACAO		4 - CNPJ da Operadora 17505793001094		5 - Data de emissão 26/05/2021	
Dados do Prestador							
6 - Código na Operadora 60884855000316		7 - Nome do Contratado HOSPITAL		8 - Código CNES 3169391			
Dados do Lote/Protocolo							
9 - Número da Lote 17335		10 - Número do Protocolo 17335		11 - Data do Protocolo 20/08/2020		12 - Código da Glosa do Protocolo	
						13 - Código da Situação do Protocolo 3	
Dados da Guia							
14 - Número da Guia no Prestador 65489		15 - Número da Guia Atribuído pela operadora 14447		16 - Senha 0200000140000460			
17 - Nome do beneficiário HENRIQUE		18 - Número da Carteira					
19 - Data do Início do Faturamento 26/05/2021		20 - Hora de Início do Faturamento		21 - Data do Fim do Faturamento		22 - Hora do Fim do Faturamento	
23 - Data de realização 15/08/2020		24 - Faltas 22		25 - Código do procedimento Item assistencial 10101012		26 - Descrição Consulta em consultório	
				27 - Grau Participação		28 - Valor Informado 100,00	
						29 - Quant. Executada 1	
						30 - Valor Processado 60,00	
						31 - Valor Liberado 0,00	
						32 - Valor Glosa 100,00	
						33 - Código da Situação da Guia 5	
Total da Guia							
34 - Valor Informado da Guia(R\$)		100,00		35 - Valor Processado da Guia(R\$)		60,00	
				36 - Valor Liberado da Guia(R\$)		0,00	
				37 - Valor Glosa da Guia(R\$)		100,00	
Total do Protocolo							
40 - Valor Informado de Protocolo(R\$)		100,00		41 - Valor Processado de Protocolo(R\$)		60,00	
				42 - Valor Liberado de Protocolo(R\$)		0,00	
				43 - Valor Glosa de Protocolo(R\$)		100,00	
Total Geral							
44 - Valor Informado Geral(R\$)		100,00		45 - Valor Processado Geral(R\$)		60,00	
				46 - Valor Liberado Geral(R\$)		0,00	
				47 - Valor Glosa Geral(R\$)		100,00	

Demonstrativo de Análise de Conta.

5. Elegibilidade

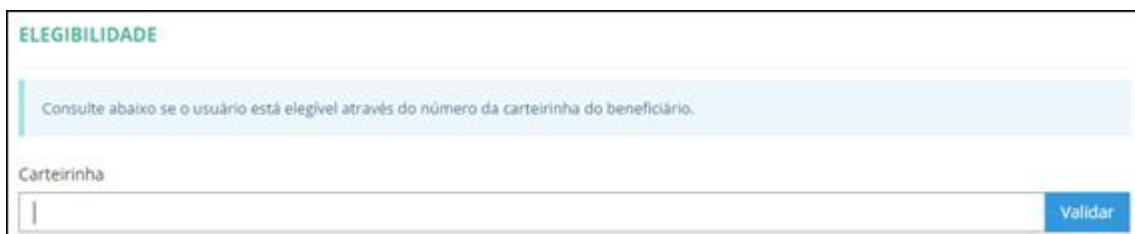
Este menu permitirá a pesquisa de elegibilidade do beneficiário. Essa pesquisa pode ser realizada acessando a opção **Consulta**, no submenu.



Elegibilidade – Submenu.

5.1. Consulta

Esta opção será utilizada para efetuar a verificação de elegibilidade do beneficiário.



Elegibilidade.

Para isso, proceda da seguinte forma:

1. Informe o campo:
 - **Carteirinha**, ou seja, o número da carteirinha do beneficiário.
2. Clique em **Validar**.

Após consultar, será mostrado como nas imagens abaixo, caso elegível, igual a primeira imagem, caso não, igual a segunda.

ELEGIBILIDADE

Consulte abaixo se o usuário está elegível através do número da carteirinha do beneficiário.

Carteirinha
300004436000037 Validar

Elegível: SIM

Dados do Beneficiário:
Carteirinha: 300004436000037
Nome: BRUNNA BRAGA PEREIRA

Imprimir

Beneficiário Elegível.

ELEGIBILIDADE

Consulte abaixo se o usuário está elegível através do número da carteirinha do beneficiário.

Carteirinha
1312312312312 Validar

Elegível: NÃO
Motivo: 560 - Beneficiário Inexistente

Dados do Beneficiário:
Carteirinha: 1312312312312

Imprimir

Beneficiário Inelegível.

Nos dois casos é possível imprimir a resposta, basta clicar no botão **Imprimir**.

09/02/2018 Elegibilidade

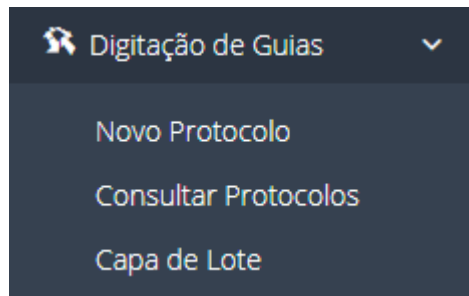
Elegível: NÃO
Motivo: 560 - Beneficiário Inexistente

Dados do Beneficiário:
Carteirinha: 1312312312312

Impressão.

6. Digitação de Guias

Neste menu, o usuário gerenciará os dados de protocolos e arquivos TISS.



Digitação de Guias - Submenu.

6.1. Novo Protocolo

Para criar um novo protocolo de guia TISS, siga os passos:



Novo Protocolo.

1. Informe os campos:

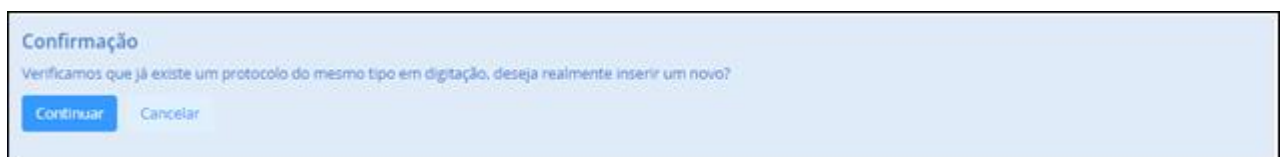
- **Registro na ANS**, ou seja, o registro da operadora na ANS.
- **Tipo de Guia TISS**, isto é, se a guia ser preenchida é do tipo **Guia de Consulta, Guia de Serviço**

Profissional, Guia de Resumo de Internação, Guia de Honorários ou Guia de Tratamento Odontológico.

- **Prestador**, ou seja, o prestador de origem da guia.

2. Clique no botão **Salvar**.

Ao salvar, o Sistema identifica se já existe um protocolo aberto do mesmo tipo da guia selecionada. Se existir, aparecerá a seguinte mensagem:



Mensagem de Confirmação.

3. Clique em **Continuar**.

Após salvar, irá aparecer a aba **Guias - Consulta** inserir as guias.



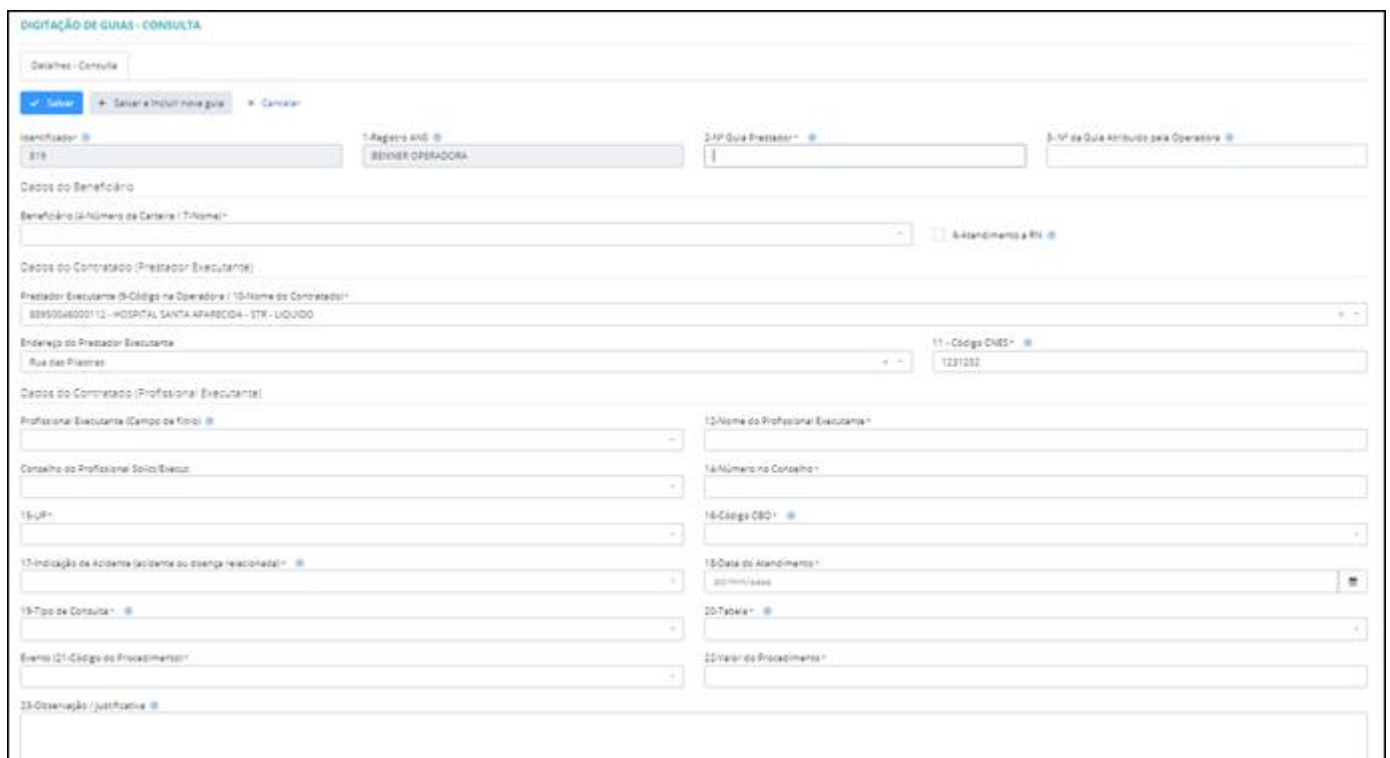
Protocolo Salvo com Nova Aba.

4. Clique na aba **Guias - Consulta** para acessar a seguinte tela.



Aba de Nova Guia de Consulta.

- Para inserir uma nova guia, clique no botão **Inserir uma nova guia**.



Guia de Consulta.

- Preencha os campos:

- 2 - Nº Guia Prestador**, ou seja, o número da guia atribuída pelo prestador.
- 3 - Nº da Guia Atribuído pela Operadora**, isto é, o número da guia atribuída pela operadora de saúde.
- Dados do Beneficiário**

- o **Beneficiário (4 - Número da Carteira/ 7 - Nome)**, ou seja, o registro do beneficiário. O Sistema preenche automaticamente os campos referentes ao beneficiário apenas preenchendo esse campo.
- **6 - Atendimento a RN**, se marcado, indica que o atendimento foi ao recém-nascido.
- **Dados do Contratado (Prestador Executante)**
 - o **Prestador Executante (9-Código na operadora/10 – Nome do contratado)**, isto é, o nome do prestador que realizará o atendimento. Preenchendo este campo, tanto o campo da guia indicando o código do contratado executante na operadora quanto o nome do contratado executante serão preenchidos na guia.
 - o **Endereço do Prestador Executante**, ou seja, o endereço do prestador em questão.
 - o **11 – Código CNES**, ou seja, o Código no Cadastro Nacional de Estabelecimento de Saúde do executante. Ao selecionar um endereço, o campo referente ao código CNES é alterado automaticamente. Caso o endereço selecionado não possua CNES vinculado, o próprio prestador deverá preenchê-lo.
- **Dados do Contratado (Profissional Executante)**
 - o **Profissional Executante (Campo de filtro)**, isto é, para filtrar, é necessário selecionar um profissional. Ao selecionar um profissional executante, automaticamente (caso o cadastro do prestador estiver correto na operadora) os campos 12, 13, 14, 15 e 16 serão preenchidos. Caso não forem preenchidos automaticamente, deverão ser preenchidos manualmente. Caso algum dado seja preenchido automaticamente, porém estiver errado, poderá ser corrigido.
 - o **12 – Nome do Profissional Executante**, ou seja, o nome do profissional que executou o procedimento.
 - o **13 – Conselho Profissional Solicit/Execut**, isto é, o

código do conselho profissional do executante do procedimento. Este campo será obrigatório quando o contratado for pessoa jurídica.

- o **14 – Número do Conselho**, ou seja, o código do conselho profissional do executante do procedimento.
- o **15 – UF**, isto é, a Unidade Federativa do Conselho Profissional do executante do procedimento.
- o **16 – Código CBO**, ou seja, o código na Classificação Brasileira de Ocupações do profissional executante do procedimento.
- o **17 - Indicação de Acidente (acidente ou doença relacionada)**, isto é, indica se o atendimento foi devido a acidente/doença relacionada ocorrido com o beneficiário ou não.
- o **18 – Data do Atendimento**, ou seja, a data em que o atendimento/procedimento foi realizado.
- o **19 – Tipo de Consulta**, isto é, o tipo de consulta realizada.
- o **20 – Tabela**, ou seja, a tabela utilizada para identificar os procedimentos realizados ou itens assistenciais utilizados.
- o **Evento (21 – Código do Procedimento)**, isto é, o código identificador do procedimento realizado pelo prestador. Por existir todas as tabelas de domínio TISS relacionadas a eventos, assim como tabelas próprias da operadora, esse campo não é de livre digitação, e sim de selecionar.
- o **22 – Valor do Procedimento**, ou seja, o valor unitário do procedimento realizado.
- o **23 – Observação/Justificativa**, caso seja necessário adicionar observações sobre o atendimento ou justificativas.

7. Clique em **Salvar**.

Caso queira salvar a guia e já entrar no processo de inclusão de uma nova guia de consulta basta clicar em **Salvar e incluir nova guia**. Se desejar **cancelar** cancelará todo o processo de digitação, clique em **Cancelar**.

8. Após salvar a guia, clique no botão **Finalizar Digitação**, no topo da página.



DIGITAÇÃO DE GUIAS - CONSULTA

Detalhes - Consulta

+ Novo Editar Excluir **Finalizar digitação**

Identificador 819 1-Registro ANS BENNER OPERADORA 2-Nº Guia Prestador 2802202301

Padrão do Beneficiário

Finalizar Digitação.

Ao acionar este botão, o Sistema o redirecionará para a tela de protocolo.



Detalhes do Protocolo Guias - Consulta Documentos Anexos

Edita Excluir **Finalizar digitação** Voltar

Geral Ocorrências

Identificador 819 Data de Entrada 28/02/2023 Registro na ANS BENNER OPERADORA

Tipo de Guia TISS
 Guia de Consulta Guia de Serviço Profissional Guia de Resumo de Internação Guia de Honorários Guia de Tratamento Odontológico

Prestador 88950046000112 - HOSPITAL SANTA APARECIDA - STR - LIQUIDO

Protocolo Após Digitação das Guias.

Vale lembrar que, caso queira digitar mais guias no protocolo, basta clicar na aba **Guias – Consulta** e continuar a digitação.

6.2. Consultar Protocolos

Nesta tela, é possível verificar os protocolos inseridos no Sistema e adicionar novos protocolos. Há também a possibilidade de editar os dados do protocolo e enviá-lo para a operadora, se assim desejar.

DIGITAÇÃO DE GUIAS

Em digitação 10+ Enviado para a Operadora 10+

+ Inserir novo protocolo

Protocolos: [v] + Tipo Guia TISS: (nenhum) [v] Identificador: [input type="text"]

Data Entrada - maior ou igual: dd/mm/aaaa [input type="text"] [calendar icon] Data Entrada - menor ou igual: dd/mm/aaaa [input type="text"] [calendar icon]

[refresh icon] [search icon]

Ações	Nº Protocolo na operadora	Identificador	Data Entrada	Tipo Guia TISS
[check] [cancel] [delete]		1666	16/06/2021	Guia de Consulta
[check] [cancel] [delete]		1659	16/06/2021	Guia de Consulta
[check] [cancel] [delete]		1653	16/06/2021	Guia de Consulta
[check] [cancel] [delete]		1651	16/06/2021	Guia de Consulta
[check] [cancel] [delete]		1650	16/06/2021	Guia de Consulta
[check] [cancel] [delete]		1644	16/06/2021	Guia de Consulta
[check] [cancel] [delete]		1648	16/06/2021	Guia de Consulta
[check] [cancel] [delete]		1635	06/05/2021	Guia de Consulta
[check] [cancel] [delete]		1631	29/04/2021	Guia de Honorários
[check] [cancel] [delete]		1629	29/04/2021	Guia de Resumo de Internação

[<] [>]

Consulta de Protocolos.

6.3. Capa de Lote

Nesta opção, é possível visualizar a capa de lote.

SOLICITAÇÃO DE CAPA DE LOTE

Emitir Relatório

Protocolo: [input type="text"]

CAPA DE LOTE

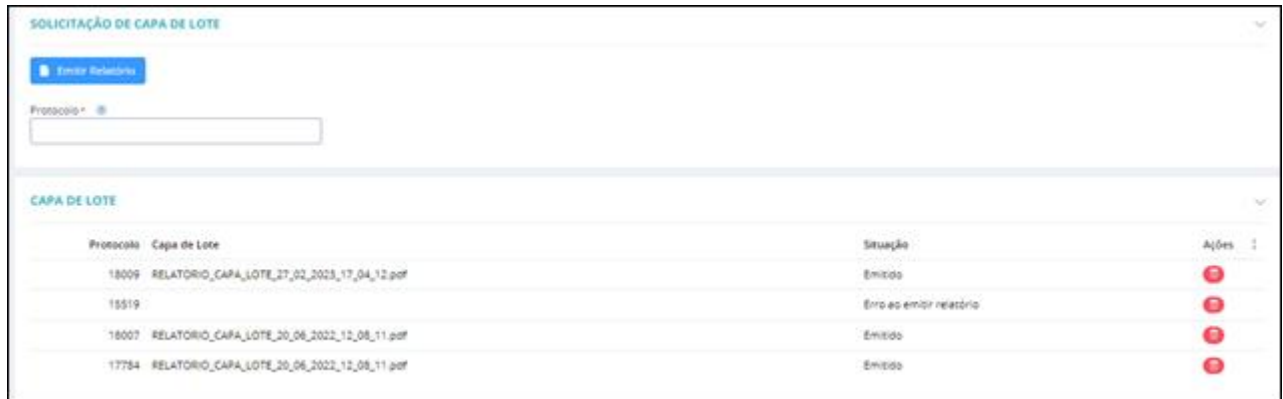
Protocolo	Capa de Lote	Situação	Ações
18009	RELATORIO_CAPA_LOTE_15_09_2022_15_38_48.pdf	Solicitado	[cancel]
15519		Erro ao emitir relatório	[cancel]
18007	RELATORIO_CAPA_LOTE_20_06_2022_12_08_11.pdf	Emitido	[cancel]
17784	RELATORIO_CAPA_LOTE_20_06_2022_12_08_11.pdf	Emitido	[cancel]

Solicitação de Capa de Lote.

Para realizar a solicitação, proceda da seguinte forma:

1. Preencha o campo:

- **Protocolo**, ou seja, o número do PEG que deseja emitir.



SOLICITAÇÃO DE CAPA DE LOTE

[Emitir Relatório](#)

Protocolo* @

CAPA DE LOTE

Protocolo	Capa de Lote	Situação	Ações
18009	RELATORIO_CAPA_LOTE_27_02_2023_17_04_12.pdf	Emitido	
18519		Erro ao emitir relatório	
18007	RELATORIO_CAPA_LOTE_20_06_2022_12_08_11.pdf	Emitido	
17784	RELATORIO_CAPA_LOTE_20_06_2022_12_08_11.pdf	Emitido	

Relatório Solicitado.

2. Clique novamente no botão **Emitir Relatório**.

Dessa forma, serão exibidas as informações a respeito do protocolo, tais como o tipo da guia, valores informado, glosado e liberado, nome do prestador, entre outras.



benner

Benner

ANS nº 999999

Envio de Lote Para Faturamento

Protocolo: 18009 Lote: 550 Envio: 21/06/2022

Tipo da Guia: TISS - CONSULTA Versão: TISS 3.05.00

Valor Informado: R\$ 2.100,00 Valor Glosado: R\$ 0,00 Valor Liberado: R\$ 0,00

Prestador: HOSPITAL 9 DE JULHO - IMPAR SERV. HOSPITALARES - 60884855000316

Código: 60884855000316 Tipo: Hospital Filial: FILIAL PADRÃO Auditoria: Externa

Nota Fiscal: 12312312 Emissão: 21/06/2022 Valor: R\$ 2.100,00 Envio NF: Valor bruto

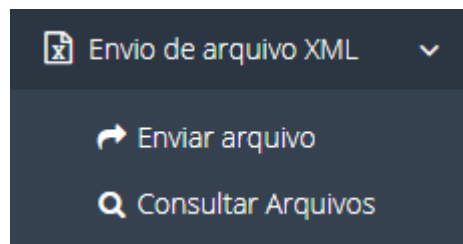
Resumo	Totais
Guias apresentadas	1
Guias glosadas	0
Itens apresentadas	1
Itens glosados	0

15/09/2022 13:38

Capa de Lote.

7. Envio de Arquivo XML

Esta opção será utilizada para o envio do arquivo de mensagem TISS (Troca de Informações em Saúde Suplementar) e para consultas. Para isso, será preciso utilizar os itens do submenu.



Envio de Arquivo XML – Submenu.

7.1. Enviar Arquivo

Para realizar o envio do arquivo de mensagem TISS, proceda da seguinte forma:



Envio de Mensagem TISS.

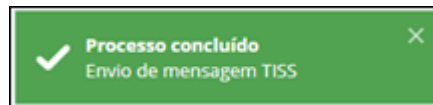
1. Na tela **Envio de Mensagem TISS**, informe o campo:
 - **Arquivo**, com upload do arquivo no formato XML que será enviado.
2. Clique em **Salvar**.

Após enviar o arquivo, aparecerá a seguinte mensagem




Processo Executando.

Ao finalizar o envio, aparecerá uma mensagem no canto inferior esquerdo.



Processo Concluído.




Importante



Só é permitido o envio de arquivo XML se o prestador logado no sistema for o mesmo informado no XML, caso não seja, será exibida a mensagem "O Recebedor do arquivo diverge do login utilizado".


ENVIO DE MENSAGEM TISS

✓ Salvar + Salvar/Novo ✕ Cancelar

O Recebedor do arquivo diverge do login utilizado

Arquivo * 

XMLEnviodeGuia.xml  

Ocorrências 

Mensagem.

7.2. Consultar Arquivos

Por meio desta opção, será possível visualizar os arquivos de mensagem TISS enviados.

CONSULTA DE ARQUIVOS DE MENSAGEM TISS

+ Novo Envio de Mensagem TISS Importar Mensagem TISS

Data/Hora Inclusão - maior ou igual: dd/mm/aaaa hh:mm Data/Hora Inclusão - menor ou igual: dd/mm/aaaa hh:mm

Número lote: Número protocolo: Tipo:

Data/Hora Inclusão	Situação	Número lote	Número protocolo	Valor total (R\$)	Tipo	Arquivo	Ações
01/02/2023 15:08	Aberta	2204	18415	R\$ 150,00	ENVIO_LOTE_GUIAS		
04/07/2022 17:14	Aberta	712		R\$ 300,00	ENVIO_LOTE_GUIAS		
04/07/2022 17:14	Aberta	712		R\$ 300,00	ENVIO_LOTE_GUIAS		
27/04/2021 10:23	Erro	6612851401		R\$ 226,76	ENVIO_LOTE_GUIAS		
12/03/2021 16:34	Processado	4644	13571	R\$ 412,00	ENVIO_LOTE_GUIAS		
12/03/2021 16:34	Processado	4644	13570	R\$ 360,00	ENVIO_LOTE_GUIAS		
12/03/2021 16:34	Processado	4644	13569	R\$ 266,00	ENVIO_LOTE_GUIAS		
11/03/2021 16:34	Processado	4644	13566	R\$ 200,00	ENVIO_LOTE_GUIAS		

DETALHES

Sem informações para exibir.

Consulta de Arquivos de Mensagem TISS.

Na tela de **Consulta de Arquivos de Mensagem TISS**, também é possível fazer envio de mensagem TISS. Para isso, siga os passos:

1. Clique no botão no **Novo Envio de Mensagem TISS**, para visualizar a tela **Envio de Mensagem TISS**.



ENVIO DE MENSAGEM TISS

✓ Salvar + Salvar/Novo × Cancelar

Arquivo* ?

Solte o arquivo aqui para enviar

Ocorrências ?

Envio de Mensagem TISS.

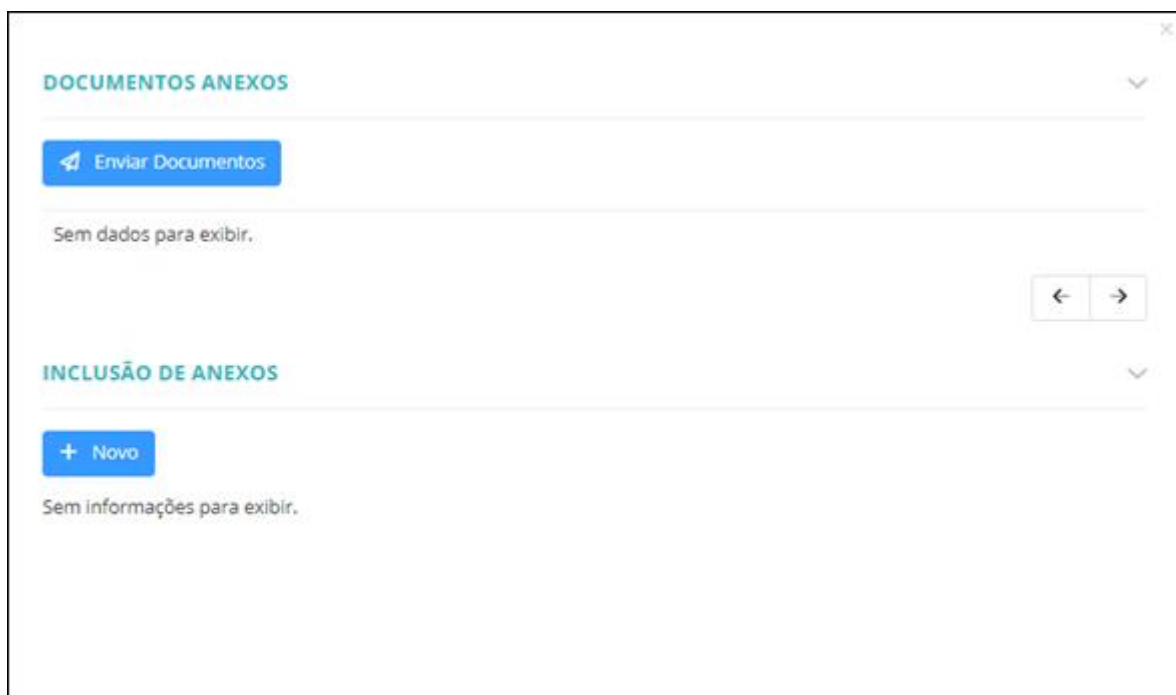
2. Informe o campo:

- **Arquivo**, isto é, a inclusão do arquivo a partir dos documentos do seu computador.

3. Clique no botão **Salvar**.

Botões - Ações

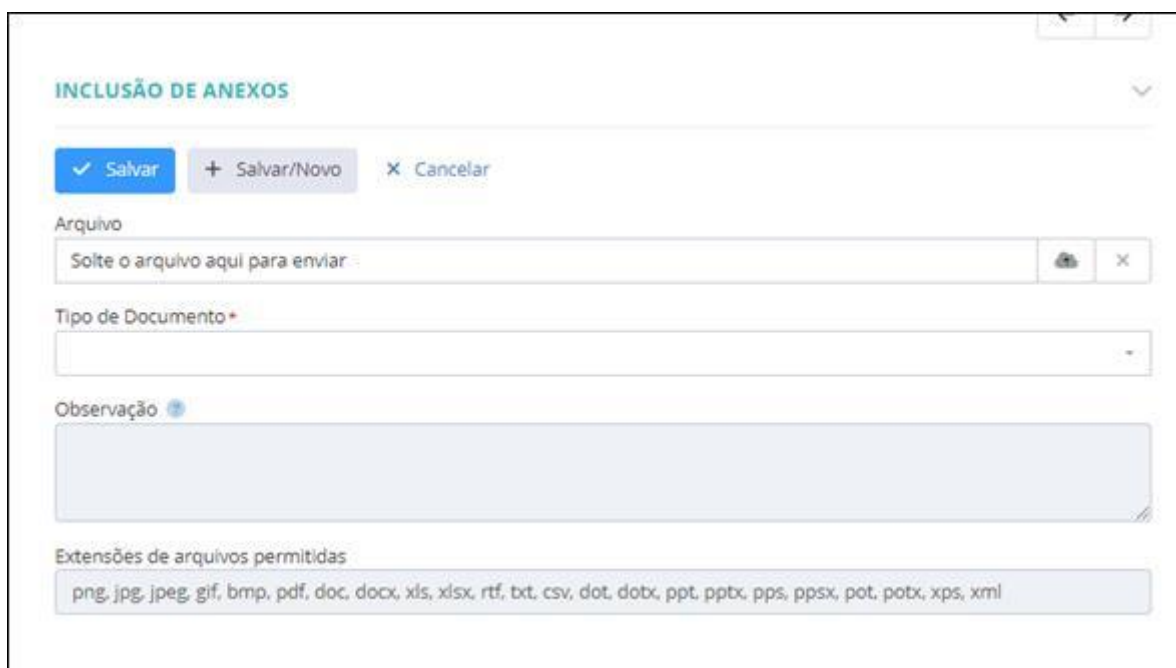
Anexo de Documentos: ao ser acionado, exibe a lista de arquivos já anexados (caso exista) ao protocolo em questão e permite a inclusão de novos arquivos, exclusão de arquivos existentes e envio dos arquivos ao sistema saúde.



Documentos Anexos.

Para inserir um novo anexo, basta seguir os seguintes passos:

4. Clique no botão **Novo**, na sessão **Inclusão de Anexos**.



Inclusão de Anexos.

5. Informe os campos:

- **Arquivo**, isto é, a inclusão do arquivo a partir dos documentos do seu computador.
- **Tipo de Documento**, ou seja, o tipo de documento válido para anexo. Para ser um tipo válido, o documento precisa ser anexo de PEG e estar vinculado ao tipo de prestador do usuário.

6. Clique no botão **Salvar**.

Ao salvar, o arquivo passa a fazer parte da lista de documentos na situação **Envio Pendente**.



Tipo de Documento	Situação	Arquivo	Ações
Nota Fiscal	Envio Pendente	Teste.docx	

Documento Anexado - Envio Pendente.

7. Clique no botão **Enviar Documentos**, para que o documento pendente seja enviado para o sistema.

Consultar situação protocolo: ao ser acionado, pode-se realizar uma chamada para a funcionalidade de consulta status do protocolo, sendo realizada a consulta com o protocolo gerado no envio de XML.

CONSULTA DE ARQUIVOS DE MENSAGEM TISS

+ Novo Envio de Mensagem TISS

Data/Hora Inclusão - maior ou igual: dd/mm/aa | hh:mm | Data/Hora Inclusão - menor ou igual: dd/mm/aa | hh:mm

Número lote: | Número protocolo: | Tipo: |

Ações	Data/Hora Inclusão	Situação	Número lote	Número protocolo	Valor total (R\$)	Tipo	Arquivo
	15/01/2021 10:49	Aberta			R\$ 0,00	VERIFICA_ELEGIBILIDADE	
	19/10/2020 14:11	Aberta	0		R\$ 0,00	RECURSO_GLOSA	
	19/10/2020 15:21	Aberta	200190718991		R\$ 129.547,96	ENVILOTE_GUIAS	
	19/10/2020 14:25	Aberta	200190718991		R\$ 129.547,96	ENVILOTE_GUIAS	
	19/10/2020 15:36	Aberta	200723172058	13539	R\$ 371,36	ENVILOTE_GUIAS	
	19/10/2020 15:28	Aberta	200723172058	13538	R\$ 371,36	ENVILOTE_GUIAS	
	19/10/2020 15:28	Aberta	200723172058	13537	R\$ 371,36	ENVILOTE_GUIAS	
	19/10/2020 14:28	Aberta	200723172058	13536	R\$ 371,36	ENVILOTE_GUIAS	
	12/08/2020 16:36	Aberta	200723172056	13453	R\$ 371,36	ENVILOTE_GUIAS	
	12/08/2020 16:16	Aberta	013667	13452	R\$ 404,74	ENVILOTE_GUIAS	

DETALHES

Sem informações para exibir.

Consulta Situação Protocolo.

PROTOCOLO CONSULTADO

Protocolo: 13539

PROTOCOLO 13539

Data Recebimento: 19/10/2020 | Situação: Recebido

Valor Total: R\$ 0,00 | Valor Glosado: R\$ 0,00 | Valor Pago: R\$ 0,00

Guias do Protocolo

GUIA	BENEFICIÁRIO	VALOR TOTAL
93530158	JOAOZINHOSILVA teste	R\$ 0,00

Protocolo Consultado.

Clicando em uma linha da tabela, abrirá uma tela de detalhes abaixo, com algumas informações do XML enviado e retornado.

DETALHES

Imprimir

Geral | Retorno | Ocorrências

Transação

Tipo	Data/Hora transação	Sequencial
ENVIO_LOTE_GUIAS	28/07/2020 15:15	013667

Recebimento

Prestador	Código prestador na operadora	CPF/CNPJ
HOSPITAL	11187085000185	
Número lote	Código ANS	Valor total das guias
013667	999999	R\$ 404,74

Arquivo

013667_90dbb9f37a9811de37c4c9fcb682f6a.xml

Arquivo TISS – Detalhes.

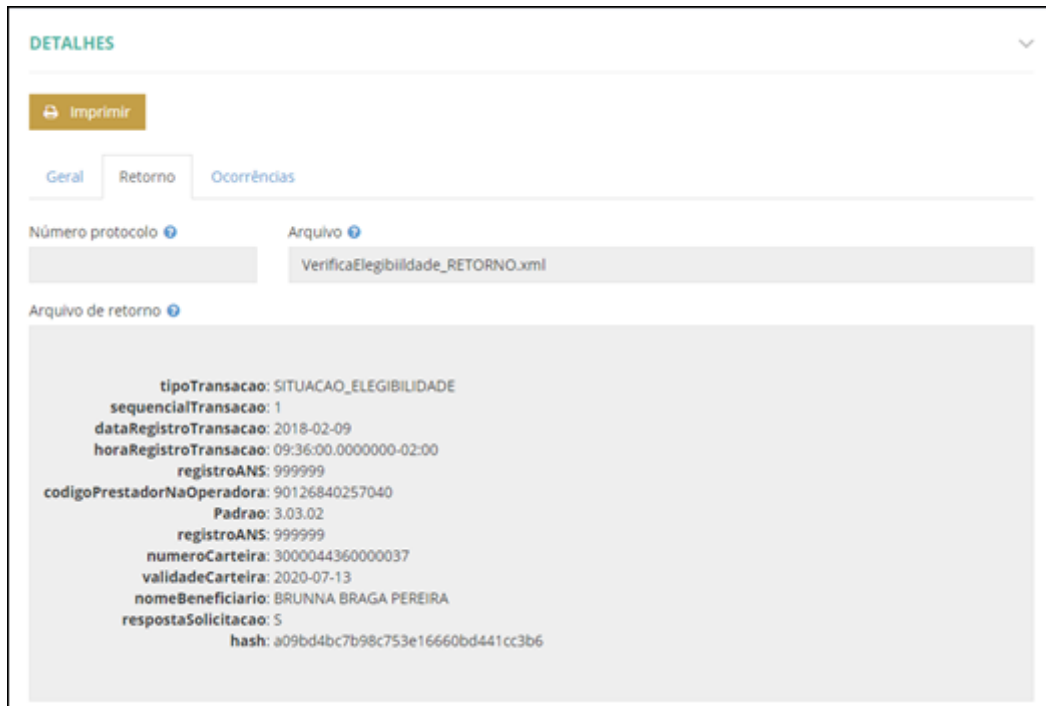
Aba Geral

Transação

- **Tipo**, tipo da transação do arquivo TISS a ser enviado.
- **Data/hora**, data e hora de envio.
- **Sequencial**, número único de identificação da mensagem enviada.
- **Recebimento**
 - o **Número lote**, número do lote/carta remessa.
 - o **Código prestador na operadora**, código de identificação do prestador na operadora de saúde.
 - o **Código ANS**, código da operadora na Agência Nacional de Saúde.
 - o **Prestador**, prestador responsável pelo envio do arquivo.
- **Arquivo**, nome do arquivo enviado pelo prestador à operadora.

Ao clicar em cima do arquivo, ele será baixado para a máquina.

Aba Retorno



DETALHES

Imprimir

Geral Retorno Ocorrências

Número protocolo Arquivo

VerificaElegibilidade_RETORNO.xml

Arquivo de retorno

```
tipoTransacao: SITUACAO_ELEGIBILIDADE
sequencialTransacao: 1
dataRegistroTransacao: 2018-02-09
horaRegistroTransacao: 09:36:00.0000000-02:00
registroANS: 999999
codigoPrestadorNaOperadora: 90126840257040
Padrao: 3.03.02
registroANS: 999999
numeroCarteira: 3000044360000037
validadeCarteira: 2020-07-13
nomeBeneficiario: BRUNNA BRAGA PEREIRA
respostaSolicitacao: S
hash: a09bd4bc7b98c753e16660bd441cc3b6
```

Detalhes – Aba Retorno.

- **Número protocolo**, número gerado pelo Sistema para informar ao usuário o protocolo da transmissão do arquivo.
- **Arquivo**, arquivo retorno disponibilizado pelo prestador.

Ao clicar no arquivo, dependendo do navegador, ele será baixado para seu computador ou aberto em uma nova tela para visualização com a possibilidade de salvá-lo.

- **Arquivo de retorno**, visualização do arquivo de retorno.

Aba Ocorrências

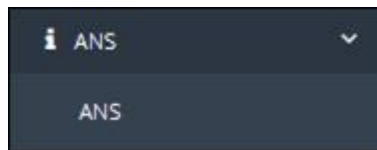


Detalhes – Aba Ocorrências.

Ocorrências: aqui serão listadas as ocorrências da importação do XML.

8. ANS

Nesta opção, o usuário-prestador terá acesso às informações referentes à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS) e Web Services.



ANS.



ANS.

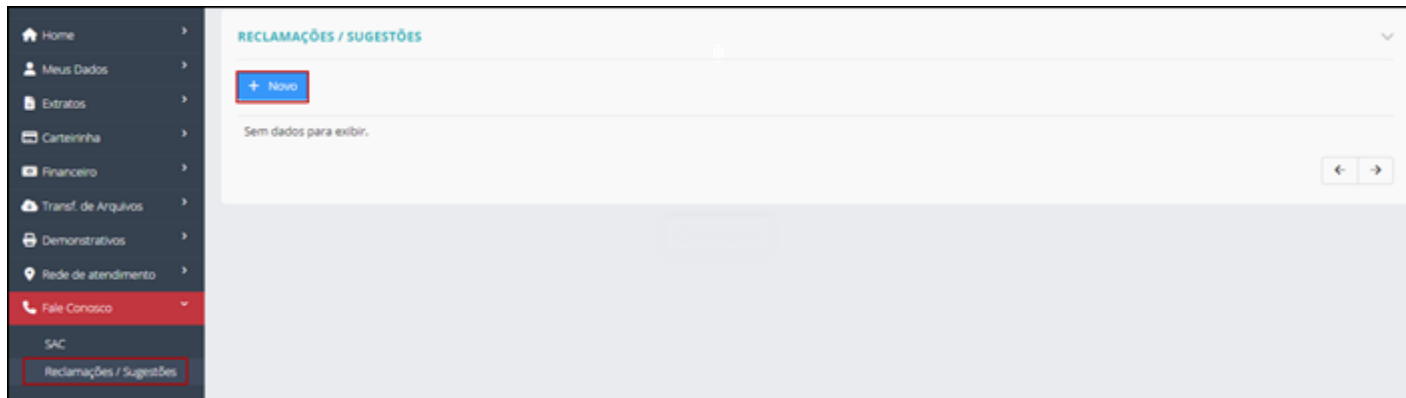
9. Fale Conosco

9.1. Reclamações/Sugestões

Neste menu é possível visualizar e cadastrar reclamações e sugestões sobre o sistema.

Para cadastrar uma nova reclamação

1. Clique na carga “Reclamações / Sugestões”.
2. Clique no botão **Novo**.



Reclamações – Novo Registro.

3. Preencha os seguintes campos:

Solicitação

- **Tipo de Serviço**, o tipo de serviço ao qual gostaria de relatar a solicitação.
- **Classificação**, a classificação da solicitação.
- **E-mail Resposta**, o e-mail ao qual será enviado a resposta da solicitação.
- **Mensagem**, a mensagem ao qual constará na solicitação.

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES

Solicitação Resposta

Protocolo Ouvidoria Prazo Solução

Tipo de Serviço*

Classificação*

Email Resposta

Mensagem*

Situação

Aguardando Sendo resolvido na central Encaminhado para filial Resolvido Cancelado
 Encaminhado para o Solicitante

Cadastro de Reclamações.

Resposta

- **Arquivo resposta**, campo disponível para fazer o upload da resposta referente a solicitação de reclamação.

CADASTRO DE RECLAMAÇÕES / SUGESTÕES


Solicitação Resposta

Arquivo Resposta

Solte o arquivo aqui para enviar

Mensagem Resposta

Resposta.

4. Clique no botão para  salvar.