

## COMUNICADO

Brasília, 08 de abril de 2020.

Prezado Prestador,

O PAS SERPRO- Plano de Assistência à Saúde do Serpro, registrado na Agência Nacional de Saúde Suplementar — ANS sob o nº 345474, com sede no endereço SGAN quadra 601 modulo V, Brasília/DF, CEP: 70.836-900, vem por meio deste, alinhar o seguinte fluxo:

Em conformidade com as medidas preventivas divulgadas pelos órgãos Federais e Estaduais referente a presença do COVID 19 em nosso país, informamos que **excepcionalmente durante o período de quarentena**, a partir de 01/04/2020 será possível o envio do faturamento apenas no formato eletrônico para fins de processamento das contas.

O envio deverá ser realizado única e exclusivamente pela plataforma CONECTA (<https://portalconectasaude.com.br/>), mediante a digitação e/ou a importação do arquivo (*upload* do XML). Os anexos específicos listados abaixo, também deverão ser encaminhados através da mesma plataforma.

Ressaltamos que apesar das ações preventivas publicadas pelos órgãos competentes e as medidas internas adotadas por alguns prestadores, o envio do faturamento físico **ainda deverá ser priorizado**, sendo adotado o apenas o arquivo eletrônico somente em caráter excepcional.

Para os prestadores que optarem pelo o envio apenas do arquivo eletrônico, ratificamos a importância de encaminhar também a documentação obrigatória,

devendo essa ser digitalizada e anexada em link específico disponibilizado na plataforma, como forma de evitar prejuízos no processamento da conta.

Reforçamos que o arquivo eletrônico é espelho da documentação física, portanto, será de responsabilidade dos Prestadores fornecer todas as informações conforme padrão TISS, bem como, anexar as documentações listadas como obrigatórias, caso contrário a análise da conta será prejudicada e o arquivo eletrônico encaminhado será devolvido.

Ratificamos que a excepcionalidade tratada nesse comunicado, **não exige a guarda e o envio posterior da documentação física**, as quais tem obrigatoriedade contratual. Caso o envio da documentação física, cujo processamento da conta ocorreu apenas com o arquivo eletrônico encaminhado durante o período de quarentena, não ocorra, o PAS SERPRO realizará o desconto da conta já processada e faturada no cronograma subsequente do processamento. Portanto, solicitamos que o encaminhamento da conta física que teve o arquivo eletrônico tratado, ocorra até **90 dias**.

A fim de evitar possíveis inconsistências no processamento durante esse período, solicitamos que a CAPA DE LOTE do arquivo eletronicamente enviado, seja impressa e anexada a conta física sendo colocada à mão, a seguinte observação: **COVID 19**. Através dessa observação escrita na CAPA DE LOTE, conseguiremos distinguir os lotes já processados e baixar as pendências quando do envio das contas físicas, para que o desconto aos prestadores, como o acima mencionado, não ocorra indevidamente.

Abaixo segue descritivo das documentações e orientação para inclusão dos anexos junto ao faturamento no Conecta.

## DOCUMENTOS POR TIPO DE GUIA:

### **1. AUDITORIA TÉCNICA – MÉDICA E DE ENFERMAGEM:**

- **Hemodiálise:** Conta ou guia TISS (valor total da conta); Folha de hemodiálise (ou assinaturas); Etiqueta dialisador; Suplemento V.O mandar relatório.
- **Hematologia:** Etiqueta bolsa de sangue; Prescrição de transfusão.
- **Endoscopia, Colonoscopia, Polipectomia e Mucosectomia:** Senha autorizada; Pedido médico; Laudo do exame; Anátomo patológico (se houver).
- **Ressonância e tomografia:** Enviar relatório médico ou laudo, com justificativa para o contraste.
- **Oncologia:** Senha Autorizada.
- **Internação:** Senha autorizada, Relatório médico constando diagnóstico do paciente.
- **Cirurgia em geral:** Descrição cirúrgica, Anátomo patológico (quando realizado), Relatório com justificativa médica.
- **Materiais especiais:** Etiquetas ou invólucros dos materiais.
- **Home Care:** Prescrição médica; Evolução da equipe multiprofissional.

## Inclusões de Anexos de Documentações no CONECTA

### 1. O documento poderá ser anexado em qual status do lote?

Quando o Lote estiver no status “Em Aberto”, após o envio (digitação ou upload) do arquivo XML, o prestador conseguirá anexar toda documentação física necessária referente ao lote enviado.

Detalhes

Nº Lote: 00000018765 Situação do Lote: Aberto

Data Incluído: 04/03/2020 Data Fichamento: Data Envio: Data Pagamento:

Operador: [POSTAL SAÚDE | 419133] Tipo de Guia: Cobrança (PIS/DACT)

Processo: Situação Processo: Não enviado

Valor Informado: R\$ 85.791,86 Valor Processado: R\$ 0,00 Valor Causado: R\$ 0,00 Valor Liberado: R\$ 0,00

Canal: Upload XML

NOTA FISCAL

Situação: Aguardando processamento da conta Nº Nota Fiscal: Vir. Nota: Emitido

Nº Documento: Descrição: Situação do Envio

DOCUMENTOS ANEXADOS AO LOTE

Nº Documento	Descrição	Data do Anexo	Situação

### Anexo de Documentos

Formatos de arquivo aceitos: **TODOS**

Tamanho máximo: **15 MB**

Clique aqui ou arraste um arquivo para esta área

Cancelar

Incluir

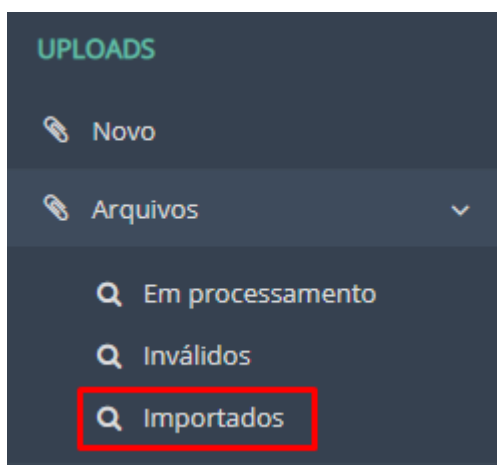
Incluir Anexo

<input type="checkbox"/>	Nº Documento	Descrição	Data do Anexo	Situação
<input type="checkbox"/>	2457	04-INDICACAO CLINICA	23/03/2020	Envio Pendente

Após envio do lote a situação do documento ficará como **ENVIADO**.

**2. Caso eu tenha enviado o lote, porém esqueci de anexar o documento, como proceder?**

- Verificar qual é o status do lote que foi esquecido a documentação.
- Os documentos podem ser enviados através do **MENU > UPLOADS > ARQUIVOS > IMPORTADOS**, selecionar o arquivo e anexar os documentos faltantes.



- Selecionar o arquivo que falta a documentação > Detalhes do Lote

## ARQUIVOS ENCONTRADOS

<input type="checkbox"/>	Data/Hora Inclusão	Arquivo	Críticas	Corrigido Online	Nº Lote
<input checked="" type="checkbox"/>	19/03/2020 10:24	00000000000000018765_00cb633ac2b367a6935aea855a5de4aa.xml	0	Não	000000018765
<input type="checkbox"/>	18/03/2020 15:14	00000000000000018765_00cb633ac2b367a6935aea855a5de4aa.xml	0	Não	000000018765
<input type="checkbox"/>	04/03/2020 09:23	DownloadFile.xml	0	Não	000000018765

- Incluir anexo

## DOCUMENTOS ANEXADOS AO LOTE

<input type="checkbox"/>	Nº Documento	Descrição	Data do Anexo	Situação
<input type="checkbox"/>	2442	03-EXAMES COMPLEMENTARES	20/03/2020	Enviado
<input type="checkbox"/>	2446	04-INDICACAO CLINICA	20/03/2020	Enviado
<input type="checkbox"/>	2448	19-JUSTIFICATIVA TÉCNICA PARA	20/03/2020	Enviado

No caso dos lotes estiverem com os status **faturado, pronto, cancelado e encerrado sem pagamento** o sistema não habilitará as inclusões dos anexos em sistema.

### 3. Até quantos documentos posso anexar no lote?

Não existe limite de quantidade de documentos anexados ao sistema, temos o limite de tamanho máximo de arquivo, por padrão 15 MB por documento.

O sistema também suporta qualquer tipo de extensão (PDF, WORD, ETC), porém preferencialmente pedimos envio de arquivo imagem (PDF, JPEG, GIF).

### 4. Como confirmar que o documento anexado foi recebido pela Operadora?

Todos os documentos enviados a operadora ficam com a situação ENVIADO nos anexos

Incluir Anexo

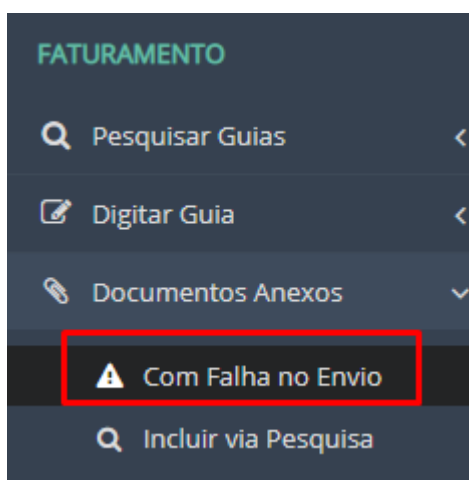
<input type="checkbox"/>	Nº Documento	Descrição	Data do Anexo	Situação
<input type="checkbox"/>	2442	03-EXAMES COMPLEMENTARES	20/03/2020	Enviado
<input type="checkbox"/>	2446	04-INDICACAO CLINICA	20/03/2020	Enviado
<input type="checkbox"/>	2448	19-JUSTIFICATIVA TÉCNICA PARA	20/03/2020	Enviado

**5. O meu lote consta como enviado, mas o documento como pendente/falha. Como saber se o documento foi enviado?**

Para confirmar se o documento foi enviado para operadora o mesmo precisar constar na Situação **ENVIADO**

**6. Como proceder quando identificar que o envio do documento este pendente ou com falha de envio?**

No Menu > Faturamento > Documentos Anexos > Com falha no Envio



O prestador consegue visualizar os documentos com falhas, os motivos das falhas e os detalhes desses documentos.

Após a tratativa das falhas o documento pode ser reenviado normalmente.



<input type="button" value="Reenviar Anexo"/>	<input type="button" value="Baixar Documento"/>	<input type="button" value="Excluir Anexo"/>	<input type="text" value="Pesquisar"/>			
<input type="checkbox"/>	Tipo de Guia	Nº Guia Prestador / Nº Lote	Nº Documento	Tipo de Documento	Data do Anexo	Motivo de Falha
<input type="checkbox"/>	Tratamento Odontológico	3715	2453	Laudo Médico	22/03/2020	Não encontrada tipo de documento válido com código 114.
<input type="checkbox"/>	Tratamento Odontológico	3714	2451	Laudo Médico	22/03/2020	Não encontrada tipo de documento válido com código 114.
<input checked="" type="checkbox"/>	Consulta	3464	2423	NOTA FISCAL	11/03/2020	A nota fiscal não foi anexada ao lote de pagamento. Motivo:

## 7. Como proceder se após o envio eu identificar que ficou faltando o envio de algum documento?

Se caso esquecer alguma documentação é necessário voltar ao lote enviado seleciona-lo e incluir o anexo, porém se o lote estiver nos status Pronto, Cancelado ou Devolvido sem pagamento o sistema não habilitará a inclusão.

## 8. Em caso de outras dúvidas devo contatar quem?

O contato se dá através central de atendimento do Prestador através do telefone 0800 888 9504 ou através do e-mail:

[faxserpro@bennerbposaude.com.br](mailto:faxserpro@bennerbposaude.com.br)