

**ORIENTAÇÕES GERAIS
PARA APRESENTAÇÃO DE
RECURSO DE GLOSAS DO
PLANO DE ASSISTÊNCIA À
SAÚDE DO SERPRO -
PAS/SERPRO**

APRESENTAÇÃO

O presente manual tem como objetivo orientar os prestadores de serviços de saúde credenciados ao PAS Serpro acerca da padronização da apresentação e prazo para envio dos recursos de glosas.

1. ORIENTAÇÕES GERAIS PARA RECURSO DE GLOSA – PAS Serpro

A Guia de Recurso de Glosas tem a finalidade de ser utilizada para recurso sobre glosa(s) ocorrida(s) em um lote/protocolo ou em guias do prestador.

Conforme orientações disponíveis no termo de credenciamento, o prazo para apresentação do recurso de glosa é de 60 (sessenta) dias a contar da data da notificação da fatura glosada, através do divulgação do Extrato de Pagamento.

O prazo para análise do recurso de glosas, pela operadora é de 60 (sessenta) dias contados a partir da data de recebimento do recurso.

Nesse sentido, a ausência de apresentação do Recurso de Glosa dentro do prazo indicado acima, não será objeto de análise e revisão em data posterior.

Os motivos das glosas realizadas serão identificados no relatório de itens não pagos, disponibilizado no Extrato de Contas de cada competência.

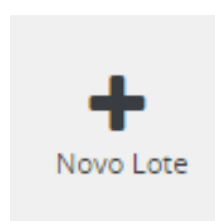
Em caso de comprovação por meio de evidências, o recurso deverá ser encaminhado, com as devidas justificativas e anexos para comprovação.

1.1 Recurso de Glosa através da Digitação de Guias



O recurso de glosas é realizado diretamente no sistema Serpro Qualirede acessando o módulo análise de contas > Recurso de Glosa > Digitação de Recursos

Em seguida clicar em “Novo Lote” e informar os dados solicitados:



Lote de Recurso de Glosa

Convênio: * SERPRO

Nr. Guia Recurso Glosa Prestador: *

Objeto de recurso: * Seleccione

Protocolo: *

Recurso de guia

Salvar Cancelar



Lote de Recurso de Glosa

Convênio: * SERPRO

Nr. Guia Recurso Glosa Prestador: *

Objeto de recurso: * Recurso de guia

Protocolo: * 19889

19889

Aguardar carregar o número do protocolo

Salvar Cancelar

- **Nr. Guia Recurso Glosa Prestador:** Número da guia da operadora em que ocorreu a glosa;
- **Objeto de recurso:** Seleccionar a opção “Recurso de Guia”;
- **Protocolo:** É o número do protocolo do lote no qual a guia foi faturada, que pode ser consultado na produção enviada. Após a digitação do número do protocolo aguardar o sistema localizá-lo (carregar) e clicar na barra azul de pesquisa;

Protocolo

* 40637

40637

Protocolo	ID	Lote
40637	487503	59831851401
04/2018-1		

Clicar em “Salvar”.

Em seguida clicar no número da guia de recurso de glosa que foi gerado para acessar a digitação do recurso:

Guia	Guia Principal	Nº Lote	Competência	Beneficiário	Valor Processado	Valor Glosado
27925295	8763266	59831851401	361	BENEFICIÁRIO TESTE	R\$ 6,60	R\$ 6,60

Identificar o item glosado, o valor e o motivo da glosa:

Glosas

1408 - QUANTIDADE SERVIÇO SOLICITADA ACIMA DA AUTORIZADA

Detalhamento do Motivo da Glosa Recusar?

Motivo da Glosa

i	Data	Inicio	Fim	Tab	Código	Descrição	Qtd Apre/Lib	Via Apre/Lib	Téc Apre/Lib	Fator	Vlr Unit	Vlr Total
	29/03/2018	11:42	11:42	22	40302423	Sódio - pesquisa e/ou dosagem	1 / 1	/	/	1,00	R\$ 3,08	R\$ 3,08

Item Glosado

\$	Vlr AN	Vlr HM	Vlr CO	Vlr Filme	Vlr Proc Un	Vlr Proc Total	Vlr Lib Total
	R\$ 0,00	R\$ 3,08	R\$ 0,00	R\$ 0,00	R\$ 3,08	R\$ 3,08	R\$ 0,00

Observação: Valor da glosa é a diferença entre o valor processado (Vlr. Proc Total) e o valor liberado (Vlr. Lib Total).

Se a glosa se referir ao valor integral da guia, a opção de recusar (sim ou não) estará disponível no cabeçalho da guia.

Após realizar a análise necessária para identificar a procedência da glosa, o prestador pode optar por realizar o recurso (Recusar SIM) ou acatar a Glosa (Recusar NÃO):

Recusar?

Ao clicar em “Recusar SIM” abrirá a tela para justificativa do recurso, na qual deverão ser inseridas as informações necessárias para rerepresentação do item glosado, ajustando-o aos parâmetros contratados (valores, regras de tabelas, autorização, auditoria técnica):

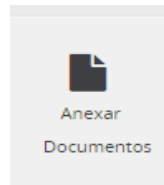
Justificativa

Justificativa *

Valor Justificado R\$ 3,08

Após incluir a justificativa, clicar em Recursar.

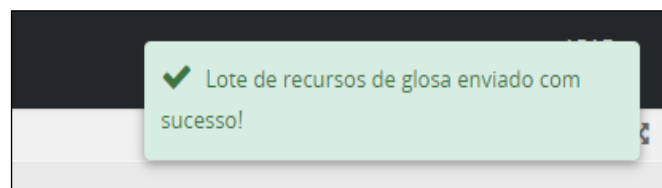
Se necessário, você também pode anexar documentos ao pedido para subsidiar a análise do Planserv. A opção está disponível e deve ser feita antes de finalizar a solicitação:



Após realizar o recurso de todas as guias do protocolo, ou acatar as glosas, é necessário voltar na página de “Guias de Recursos de Lote” e clicar em enviar o lote (Enviar todas as guias de uma só vez).



ATENÇÃO! Antes de enviar o lote, certifique-se de que todas as guias glosadas do protocolo, foram devidamente recursadas, bem como os valores preenchidos, pois após o envio do lote não será permitido recursar outras guias referente ao mesmo protocolo.



Depois do lote enviado não há possibilidade de editá-lo.

Caso seja necessário realizar alguma correção no lote após enviado, só será possível mediante o cancelamento do mesmo por parte da operadora. Sujeito à aprovação pela operadora mediante justificativa, pode ser solicitado através do registro de ocorrência.

Para aprimorar o processo de digitação de recurso de glosa e não ocorrer a perda de informações já digitadas em sistema, ocasionado pela queda de sessão durante preenchimento de recurso, por exemplo, pode-se utilizar o recurso *salvar* na tela de recurso de glosa para guia. Ao utilizar o botão

salvar, todos os dados preenchidos da guia e dos itens da guia serão salvos, e o sistema continuará na mesma tela para permitir que o usuário continue o processo de adicionar itens ou alterá-los.

Home / Recursos de Glosas / Guias de Recj

✓ O recurso de glosas foi cadastrado na guia 55437900 do lote 20006 com sucesso. Você pode continuar a cadastrar outros recursos de glosa na mesma guia

Recurso de Guia

Beneficiário: MARA REBOUCAS Prestador: PRESTADOR TESTE
 Vl. Glosado: R\$ 4.587,17

Salvar

Justificativa

Teste

Tabela	Código	Descrição	Valor a recusar
98	84508199	Parto Cesarea Feto Único Ou Multiplo - Hm Obstetra	
98	84508197	Parto Cesarea Feto Único Ou Multiplo - Hospital	R\$ 2.987,33
98	84508909	84508909 - Assistência Ao Recem Nascido - Hm Neonatologista	

Recusar **Cancelar**

Botão salvar

Caso o usuário necessite voltar posteriormente a essa guia e estando o status ainda em aberto (não clicar no botão “Recusar”) poderá continuar a edição do recurso seguindo os seguintes passos:

Home / Recursos de Glosas

Recursos de Glosas

Recursos de Glosas

+ Novo Lote **x** Remover Lotes

Filtro

Convênio: * Objeto Recurso: Selecione Número do Lote: Número do Protocolo: Valor Recusado: Status: Selecione Guia Prestador: Guia Operadora: Data Inicial: Data Final:

Pesquisar **Limpar**

O status deverá ficar em aberto

Lote	Protocolo	Data	Guia Prestador	Operadora	Objeto	Guia Operadora	Valor recusado	Valor acatado	Status
20006	999999	24/07/2020	99999999		Recurso de guia		R\$ 0,00	R\$ 0,00	Em aberto

Home / Recursos de Glosas / Guias de Recurso do Lote

Guias de Recurso do Lote

Status do lote: Em aberto Status deverá estar em aberto
 Código Prestador: 00000
 Razão Social Prestador: PRESTADOR TESTE
 Região Prestador:

+ Nova Guia ↗ Enviar Lote

Filtro

Numero Guia Operadora Numero Guia Prestador Profissional Glosa

Tabela Código Descrição

Pesquisar Limpar

Clicar na guia

Nº Guia Operadora	Nº Guia Prestador	Beneficiário	Valor Processado	Valor Glosado	Valor Liberado	Valor Recursado	Valor Acatado	Competencia Pagamento	Status
99999999	99999999	999999999999 MARA REBOUCAS	R\$ 4.587,17	R\$ 4.587,17	R\$ 0,00	R\$ 2.987,33	R\$ 0,00		

Processado R\$ 4.587,17 Glosado R\$ 4.587,17 Liberado R\$ 0,00 Recursado R\$ 2.987,33 Deferido R\$ 0,00 Indeferido R\$ 2.987,33

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Guia Recursada

Visualização da Guia Recursada

Anexar Anexos Beneficiário Historico Beneficiário Prestador Executante Guias Vinculadas **Editar**

Clicar em editar

Home / Recursos de Glosas / Guias de Recurso do Lote / Pesquisa de Guias / Guia de Interação

Guia de Interação

Recurso de guia para guia do tipo Interação

Anexar Anexos

Documentos

Glosas

9980 - CONTA FATURADA SEM VINCULO DO PROTOCOLO DE BIOMETRIA OU JUSTIFICATIVA

Recusar? **Sim** Não

Clicar na opção Recusar -> Sim

Detalhes Guia

Registro ANS Num. da Guia na Operadora Num. da Guia no Prestador

É possível editar os itens e em seguida clicar em recusar:

Home / Recursos de Glosas / Guias de Recurso do Lote / Pesquisa de Guias / Guia de INTERNACAO / Recurso de Guia

Recurso de Guia

Beneficiário: MARA REBOUCAS Prestador: PRESTADOR TESTE
 Vl. Glosado: R\$ 4.587,17 [Salvar](#)

Justificativa
 Teste

Poderá editar demais itens na guia e após clicar em Recusar

Tabela	Código	Descrição	Valor a recusar
98	84508199	Parto Cesarea Feto Unico Ou Multiplo - Hm Obstetra	<input type="text"/>
98	84508197	Parto Cesarea Feto Unico Ou Multiplo - Hospital	R\$ 2.987,33
98	84508909	84508909 - Assistencia Ao Recem Nascido - Hm Neonatologista	<input type="text"/>

[Clicar em Recusar](#) [Recusar](#) [Cancelar](#)

Dentro da guia no módulo *produção enviada* que existe um recurso efetivado.

Guia de Internação

Lote: 130948851301 | **Guia:** 12896461 | **Beneficiário:** BENEFICIÁRIO TESTE
Data de recebimento: 09/01/2019 | **Data fim de faturamento:** 23/11/2018 | **Intervalo de faturamento:** 47 dia(s)

[Anexos](#) [Beneficiário](#) [Imprimir](#) [Auditoria Concorrente](#) [Mensagens Guia](#) [Recurso Glosa](#) [Visualizar guia de solicitação](#)

[Detalhes Guia](#)

O recurso de glosas possui os seguintes status:

Status

Selecione

- Selecione
- Aguardando Análise
- Em análise
- Finalizado

Recursos de Glosas

Recursos de Glosas

Novo Lote Remover Lotes

Filtro

Convenio: *
Objeto Recurso: Seleccione
Número do Lote: 6604
Número do Protocolo:
Valor Recusado:
Status: Finalizado
Guia Prestador:
Guia Operadora:
Data Inicial:

Pesquisar Limpar

Selezione
Em aberto → Lote em digitação pelo prestador
Em análise → Lote sendo analisado pela operadora
Finalizado → Lote analisado e pagamento realizado
Aguardando Análise → Lote recebido pela operadora, mas ainda não está sendo analisado

Lote	Protocolo	Data	Guia Prestador	Operadora	Objeto	Guia Operadora	Valor recusado	Valor acatado	Status
<input type="checkbox"/>	6604	378313	25/04/2019	12505653	Recurso de guia		R\$ 890,00	R\$ 815,00	Finalizado

Ao clicar no número do lote, é possível visualizar as informações de guias glosadas, assim como, dos totalizadores informando os valores:

Número Guia Operadora: _____ Número Guia Prestador: _____ Profissional: _____ Glosa: _____

Tabela: Seleccione Código: _____ Descrição: _____

Pesquisar Limpar

N° Guia Operadora	N° Guia Prestador	Beneficiário	Valor Processado	Valor Glosado	Valor Liberado	Valor Recusado	Valor Acatado	Competência Pagamento	Status
12074692	12074692	BENEFICIÁRIO TESTE	R\$ 6.560,32	R\$ 400,00	R\$ 6.160,32	R\$ 400,00	R\$ 400,00	11/2019-1	Acatado
12896461	12896461		R\$ 2.970,82	R\$ 75,00	R\$ 2.895,82	R\$ 75,00	R\$ 0,00		Recusado
240813	240813	BENE	R\$ 3.599,82	R\$ 415,00	R\$ 3.184,82	R\$ 415,00	R\$ 415,00	11/2019-1	Acatado

Processado R\$ 13.130,96 Glosado R\$ 890,00 Liberado R\$ 12.240,96 Recusado R\$ 890,00 Deferido R\$ 815,00 Indeferido R\$ 75,00

Processado R\$ 2.970,82	Glosado R\$ 75,00	Liberado R\$ 2.895,82	Recusado R\$ 75,00	Deferido R\$ 0,00	Indeferido R\$ 75,00
-------------------------	-------------------	-----------------------	--------------------	-------------------	----------------------

Valores referentes a conta original do produção enviada

Valor recusado do item glosado em conta

Valor deferido após análise da conta

Valor indeferido após análise (Sendo que se a guia ainda não foi analisada o valor ficará como indeferido até que seja finalizada)