

MANUAL DO RECURSO DE GLOSA ELETRÔNICO



MANUAL RECURSO DE GLOSA XML

De acordo com o Padrão TISS, o recurso de glosa eletrônico é um processo padronizado e obrigatório na troca de informações entre Operadoras e Prestadores de Serviços de Saúde.

Este Manual de Recurso de Glosa Eletrônico tem por objetivo orientar os credenciados sobre a estrutura do arquivo eletrônico de recurso, dentro dos padrões exigidos pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, bem como a correta submissão no Portal Protheus e o envio da documentação comprobatória digitalizada.

Para realização do recurso de glosas de itens não acatados na análise de contas da CAPESESP, faz-se necessário que o credenciado acesse o site www.capesesp.com.br e realize o download do Demonstrativo de Análise de Conta referente à competência e PEG (Protocolo de Entrega de Guias) que deseja recusar.

Selecione um item ou digite o que precisa Acessar →

- Médico-Hospitalar**
 - Terapêutica Especial
 - Procedimentos para Análise Especial
 - Consulta Autorização Prévia
 - Consulta Beneficiário Ativo
 - Demonstrativo de Análise de Conta**
 - Demonstrativo de Pagamento **Novo**
 - Demonstrativo de Pagamento - Individualizado por Processo
 - Demonstrativo de Pagamento - Consolidado por Competência
 - Cronograma de Pagamentos
 - Formulários e Declarações
 - Comprovante Anual de Rendimentos e Retenções
- Odontológica**
 - Cronograma de Pagamentos
 - Extrato de Faturamento
 - Comprovante Anual de Rendimentos e Retenções de Impostos
 - Downloads
- Outros**
 - Interações de Rede Credenciada **Novo**
 - Alteração de senha de acesso
 - Escritórios regionais
 - Atualização de E-mail e Telefone
 - Fator de Qualidade ANS
 - Solicitação de credenciamento
- Chat**
 - clique aqui
 - De segunda a sexta, das 8h às 17 h
- TISS**
 - Portal Protheus
 - Eventos que precisam de autorização
 - Contingência TISS

🔗 Demonstrativo de Análise de Conta

2023-03 ▾

Atualizar

Código do Prestador: 999999

PEGs

PEGs Recurso

PEG	Tipo	Situação	Total apresentado	Total glosado	Total bruto	
01123170	Guia de resumo de internacao	Em análise	12.427,69	0,00	0,00	↑ ↓
01123175	Guia de sp_sadt	Em análise	10.090,22	0,00	0,00	↑ ↓
01123666	Guia de resumo de internacao	Em análise	11.183,02	0,00	0,00	↑ ↓
01124051	Guia de resumo de internacao	Em análise	34.337,25	0,00	0,00	↑ ↓
01124137	Guia de resumo de internacao	Em análise	3.235,30	0,00	0,00	↑ ↓
01124247	Guia de resumo de internacao	Em análise	33.605,98	0,00	0,00	↑ ↓
01124376	Guia de resumo de internacao	Em análise	30.166,38	0,00	0,00	↑ ↓

Os arquivos XML deverão ser específicos de Recursos de Glosas, utilizando os layouts e schemas instituídos pelo Padrão TISS da ANS e devem tomar como base o Demonstrativo de Análise de Conta, onde se encontram todas as informações obrigatórias para o correto preenchimento do arquivo .xml de recurso de glosa.

Cumpra ressaltar que a submissão/importação sistêmica de arquivos XML específicos de Recursos de Glosas será possível somente para as cobranças originais geradas e transmitidas por meio das versões 4.01.00 e posteriores do Padrão TISS, estabelecidas pela ANS.

Os recursos de glosas eletrônicos devem ser enviados diretamente pelo PORTAL PROTHEUS, assim como ocorre com o faturamento mensal. Obedecendo o período de envio, compreendido para o seu grupo de faturamento (01 a 05; 06 a 10; ou 16 a 18).

Abaixo, segue um modelo de estrutura dos arquivos com orientações sobre as informações das TAGs necessárias para a correta submissão no sistema da CAPESESP.

RECURSO DE GLOSA - MODELO ESTRUTURAL DO ARQUIVO XML

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<ans:mensagemTISS xmlns:ans="http://www.ans.gov.br/padroes/tiss/schemas" xmlns="http://www.w3.org/2001/
XMLSchema">
<ans:cabecalho>
<ans:identificacaoTransacao>
  <ans:tipoTransacao>RECURSO_GLOSA</ans:tipoTransacao>
  <ans:sequencialTransacao>32603</ans:sequencialTransacao>
  <ans:dataRegistroTransacao>2022-06-01</ans:dataRegistroTransacao>
  <ans:horaRegistroTransacao>09:33:20</ans:horaRegistroTransacao>
</ans:identificacaoTransacao>
<ans:origem>
<ans:identificacaoPrestador>
  <ans:CNPJ>00000000000100</ans:CNPJ>
</ans:identificacaoPrestador>
</ans:origem>
<ans:destino>
  <ans:registroANS>324477</ans:registroANS>
</ans:destino>
  <ans:Padrao>4.01.00</ans:Padrao>
</ans:cabecalho>
<ans:prestadorParaOperadora>
<ans:recursoGlosa>
<ans:guiaRecursoGlosa>
  <ans:registroANS>324477</ans:registroANS>
  <ans:numeroGuiaRecGlosaPrestador>1234567</ans:numeroGuiaRecGlosaPrestador>
  <ans:nomeOperadora>CAPESESP-CAIXA DE PREV. E ASSIST. DOS SERV. DA FUND. NAC. DE SAUDE</
ans:nomeOperadora>
  <ans:objetoRecurso>2</ans:objetoRecurso>
  <ans:numeroGuiaRecGlosaOperadora>1234567</ans:numeroGuiaRecGlosaOperadora>
<ans:dadosContratado>
  <ans:cnpjContratado>00000000000100</ans:cnpjContratado>
```

Essa TAG também pode ser utilizada com a identificação do código do prestador na operadora, que se encontra na área do demonstrativo de conta, no site da CAPESESP.

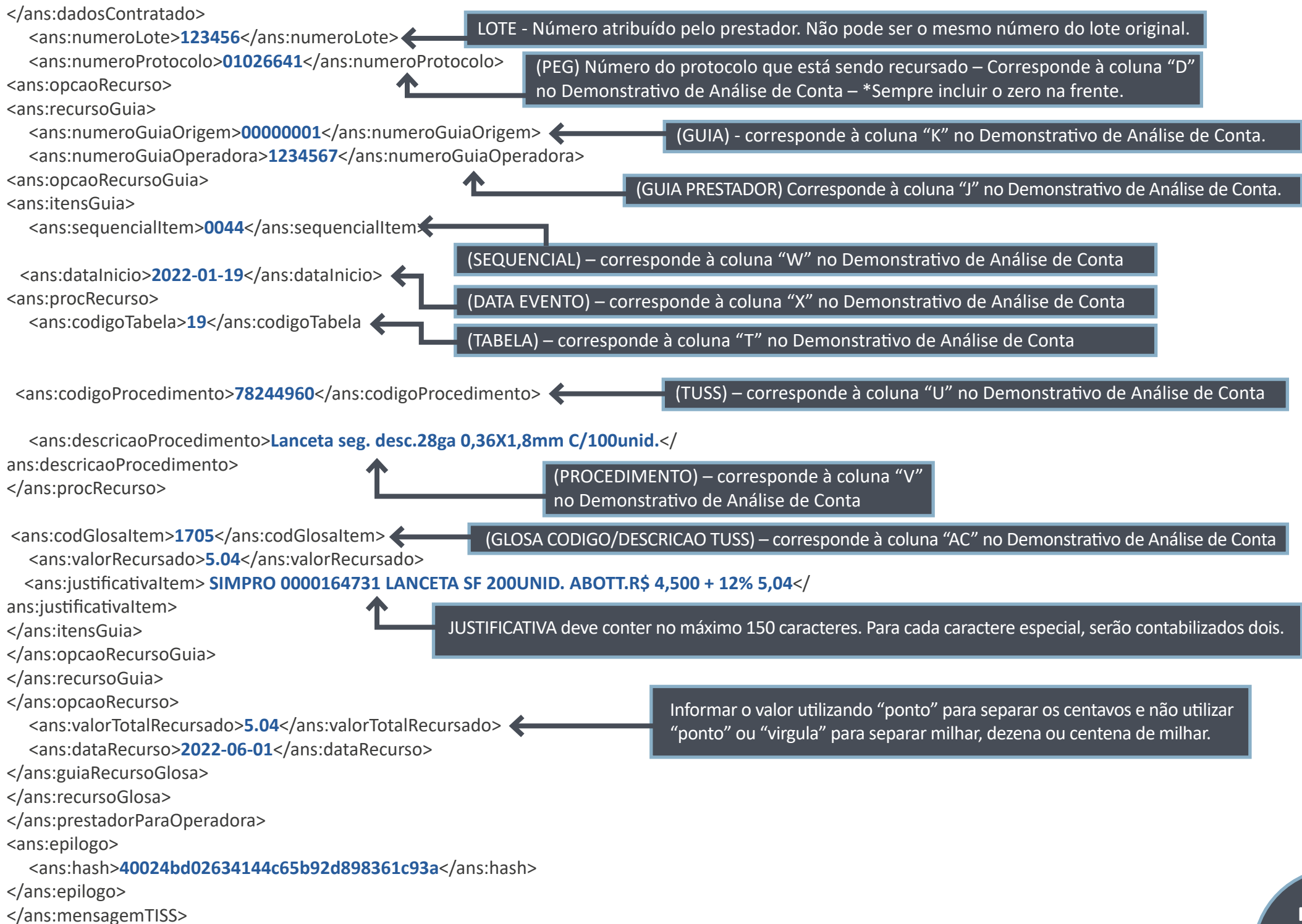
<ans:CodigoPrestadorNaOperadora>xxxxxx<ans:CodigoPrestadorNaOperadora> - Coluna "A" do demonstrativo de análise de conta.

Essa TAG deve ser preenchida com o registro ANS da operadora

(GUIA PRESTADOR) Corresponde à coluna "J" no Demonstrativo de Análise de Conta na área do credenciado

Informar o 2 para recurso de Guia.

(GUIA PRESTADOR) Corresponde à coluna "J" no Demonstrativo de Análise de Conta na área do credenciado



ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA DO RECURSO DE GLOSA

Após o envio do arquivo de recurso de glosa pelo Portal Protheus, de posse do número do protocolo, o credenciado deverá acessar o site da CAPESESP para envio da documentação comprobatória.

Após o login, acessar Atendimento Virtual no Menu Credenciado >> link de Interações de Rede Credenciada >> clicar em Nova Solicitação >> Selecionar a opção Rede Credenciada Movimentações e em seguida selecionar a opção >> Recurso de glosa – Enc. Processos digitalizados.

https://servicos.capesesp.com.br/credenciado/solicitacoes_workflow/adiciona_solicitacao.php

The screenshot displays the CAPESESP portal interface. At the top, there is a search bar with the text "Selecione um item ou digite o que precisa" and an "Acessar" button. Below this, the interface is divided into three main sections: Médico-Hospitalar, Odontológica, and Chat. The Médico-Hospitalar section lists various services such as "Terapêutica Especial", "Procedimentos para Análise Especial", and "Demonstrativo de Pagamento" (marked as "Novo"). The Odontológica section includes "Cronograma de Pagamentos", "Extrato de Faturamento", and "Downloads". The Chat section features a "clique aqui" button and a chat icon. Below the Chat section is the TISS section, which includes "Portal Protheus", "Eventos que precisam de autorização", and "Contingência TISS". The "Outros" section is also visible, with "Interações de Rede Credenciada" (marked as "Novo") highlighted by a red box. The interface is clean and organized, with a white background and orange accents.



Atendimento virtual ao credenciado CAPESESP

Médico-hospitalar ▾ Odontologia ▾ TISS ▾ Outros ▾

Solicitações

Nova Solicitação

Nº da Solicitação

Ex: 12345678

Matrícula associado

Ex: 090216100

Grupo de demandas

Selecione um grupo ▾

Data inicial

Data final



Data e Hora	Protocolo	Solicitação	Grupo Demanda	Demanda	Situação
2023-03-08 15:40:40	32447720230308051083	00498839	Rede Credenciada - Analise Especial	Retroativo - Prorrogação / Procedimento	Encerrada +
2023-03-03 16:01:36	32447720230303051895	00496161	Rede Credenciada - Movimentações	Recurso Glosa - Enc. Processos Digitalizados	Encerrada +



Atendimento virtual ao credenciado CAPESESP

Médico-hospitalar ▾ Odontologia ▾ TISS ▾ Outros ▾

Solicitações

Grupo demanda

Rede Credenciada - Movimentações ▾

Demanda

Selecione um item ▾

Selecione um item
ODONTOLOGIA - SOLIC PROCED AMBULATORIAIS
PEG -ENCAMINHAMENTO DE PROCESSOS DIGITALIZADOS
RECURSO GLOSA - ENC. PROCESSOS DIGITALIZADOS

Voltar

Na tela abaixo, preencher todas as informações, anexar a documentação e enviar.

Solicitações

Grupo demanda: Rede Credenciada - Movimentações

Demanda: RECURSO GLOSA - ENC. PROCESSOS

Nº Protoc. de Recurso de Glosa: 999999999999

Dados para contato

Nome do responsável: Responsável

Telefone: Ex: (21) 3479-1200

E-mail: email@capesesp.com.br

Observações

Anexar Arquivos

Só serão permitidos arquivos .pdf, .doc, .docx, .jpg, .png e .xml com tamanho máximo de 10MB

Vale ressaltar que é obrigatório o envio da documentação comprobatória ou uma carta com a justificativa do recurso.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- Recurso de glosa XML não permite mudança de código do evento. O recurso deve ser feito utilizando o mesmo código cobrado e glosado na fatura original. Caso contrário, apresentará críticas e não permitirá a submissão.
- Não serão acatadas solicitações de mudanças de códigos por meio da TAG “Justificativa de Recurso”.
- Conforme regra do padrão TISS, é permitida a apresentação de apenas 01 (um) recurso de glosa por Protocolo (PEG).
- O prazo para envio do recurso deve corresponder ao previsto no contrato de prestação de serviços.

Obs.: Orientações quanto ao envio de arquivos eletrônicos (XML), via portal Protheus, constam disponíveis no Manual de Utilização do Portal Protheus (pág. 20).