

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.

The screenshot displays the CAPESESP website interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text "Selecione um item ou digite o que precisa" and a button labeled "Acessar" with a right-pointing arrow. Below the search bar, the interface is divided into four main sections:

- Médico-Hospitalar:** A list of menu items including "Terapêutica Especial", "Procedimentos para Análise Especial", "Consulta Autorização Prévia", "Consulta Beneficiário Ativo", "Demonstrativo de Análise de Conta" (highlighted with a red border), "Demonstrativo de Pagamento" (marked with a "Novo" tag), "Demonstrativo de Pagamento - Individualizado por Processo", "Demonstrativo de Pagamento - Consolidado por Competência", "Cronograma de Pagamentos", "Formulários e Declarações", and "Comprovante Anual de Rendimentos e Retenções".
- Odontológica:** A list of menu items including "Cronograma de Pagamentos", "Extrato de Faturamento", "Comprovante Anual de Rendimentos e Retenções de Impostos", and "Downloads".
- Chat:** A section with a chat icon and the text "clique aqui", followed by the operating hours "De segunda a sexta, das 8h às 17 h".
- TISS:** A section with a TISS icon and a list of menu items including "Portal Protheus", "Eventos que precisam de autorização", and "Contingência TISS".

At the bottom left of the page, there is a circular graphic containing the number "2".

🔗 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-se 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.

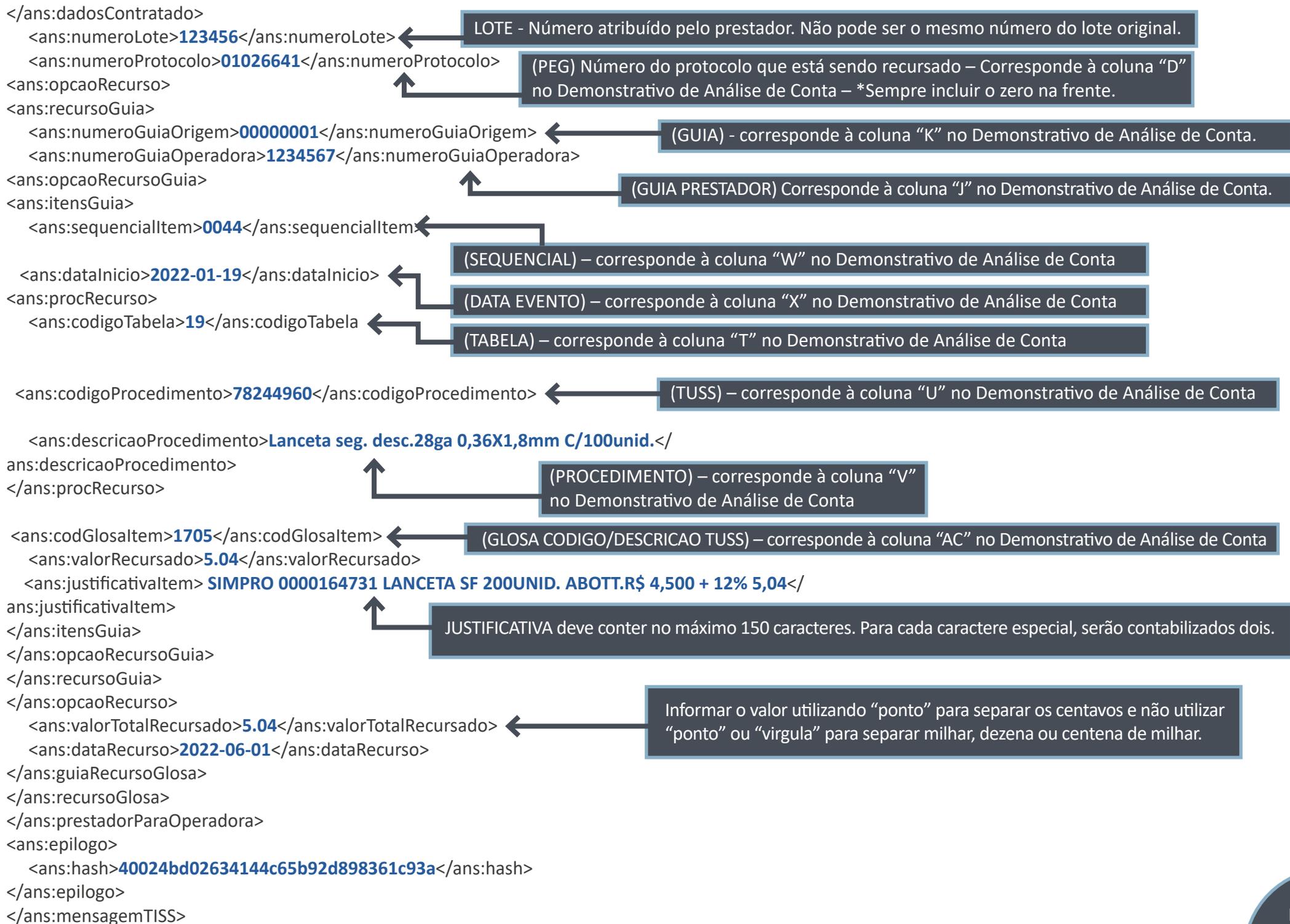
<ans:CodigoPrestadorNaOperadora>xxxxxx<ans:CodigoPrestadorNaOperadora> - Coluna "A" do demonstrativo de análise de conta.

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 placeholder text "Selecione um item ou digite o que precisa" and an "Acessar" button. Below the search bar, the interface is divided into three main sections: "Médico-Hospitalar", "Odontológica", and "Chat".

- Médico-Hospitalar:** This section contains a list of items including "Terapêutica Especial", "Procedimentos para Análise Especial", "Consulta Autorização Prévia", "Consulta Beneficiário Ativo", "Demonstrativo de Análise de Conta", "Demonstrativo de Pagamento" (marked as "Novo"), "Demonstrativo de Pagamento - Individualizado por Processo", "Demonstrativo de Pagamento - Consolidado por Competência", "Cronograma de Pagamentos", "Formulários e Declarações", and "Comprovante Anual de Rendimentos e Retenções".
- Odontológica:** This section contains a list of items including "Cronograma de Pagamentos", "Extrato de Faturamento", "Comprovante Anual de Rendimentos e Retenções de Impostos", and "Downloads".
- Outros:** This section contains a list of items including "Interações de Rede Credenciada" (marked as "Novo" and highlighted with a red box), "Alteração de senha de acesso", "Escritórios regionais", "Atualização de E-mail e Telefone", "Fator de Qualidade ANS", and "Solicitação de credenciamento".
- Chat:** This section features a chat icon and the text "clique aqui" with a subtext "De segunda a sexta, das 8h às 17 h".
- TISS:** This section contains a list of items including "Portal Protheus", "Eventos que precisam de autorização", and "Contingência TISS".



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 ▾

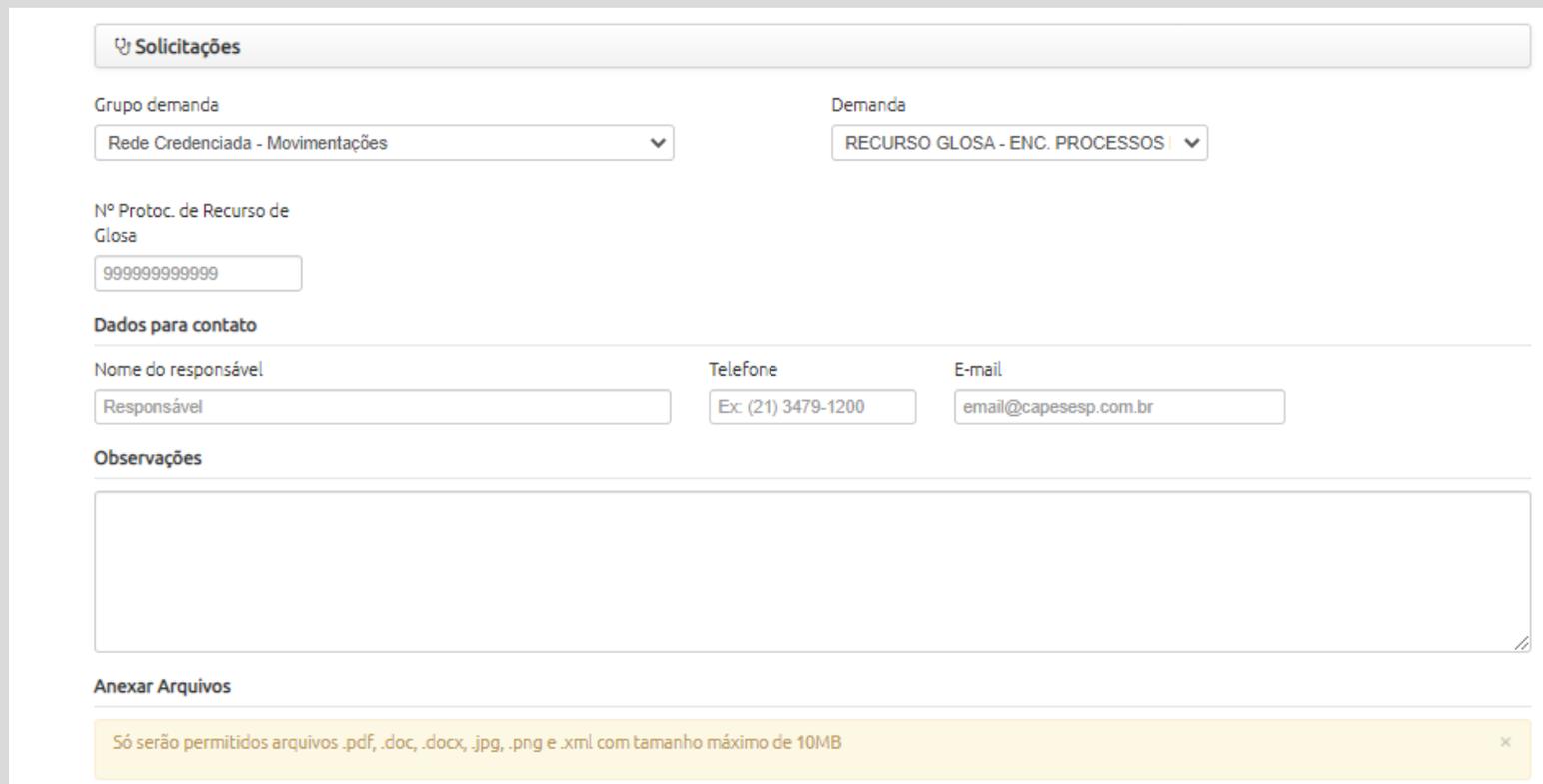
Demanda

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).