

MANUAL DE PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

Em cumprimento com a Resolução Normativa Nº 395 da Agência Nacional da Saúde Suplementar, vigente desde 15/05/2016, está disponível para visualização o número de protocolo para os casos em que a solicitação de autorização de procedimentos estiver com Status negada.

1 – PROCEDIMENTOS PARA ACESSAR O PROTOCOLO DE ATENDIMENTO:

- 1.1.** O número do Protocolo de Atendimento será gerado no Portal do Prestador – Tratamento Odontológico, após inserir os dados do beneficiário e os procedimentos necessários e clicar em **“Confirmar”** para finalizar guia,

Procedimentos autorizados:

| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|------------|-------------------------|------------------------------------|
| Nro Guia Prestador: | Dt. Hr. Autorização: | Senha: | Dt. Hr. Validade Senha: | Dt. Hr. Validade Solicitação Guia: |
| 1161408107 | 08/02/2017 17:42:21 | 1161408107 | 08/07/2017 23:59:59 | 08/02/2017 17:41:59 |
| Nro Guia Atribuído Operadora: | Status de Autorização Guia: | | | |
| 1772698 | AUTORIZADO | | | |

| Código do Procedimento | Procedimento | Código Operadora | Dente/Região | Face | Qtd. | Qtd. US | Franquia R\$ | Aut. |
|------------------------|------------------------|------------------|--------------|------|------|---------|--------------|------|
| 81000421 | Radiografia periapical | 81000421 | | | 1 | 12 | 0,00 | S |

Total de registros: 1

Prestador Solicitado: ALEXANDRE TAKASHI TEREZA -
Endereço:
Telefone:

Valor Total

Franquia - Cobrar do beneficiário

Co-participação - Não cobrar do beneficiário **0,00**

[Imprimir GUIA](#)

[Solicitar cancelamento SAP](#)
[Solicitar outra SAP para o beneficiário](#)
[Solicitar nova SAP](#)
[Protocolo](#)

- 1.2.** Caso ocorra algum bloqueio, a guia deverá ser enviada para análise da Operadora. O protocolo poderá ser informado ao beneficiário, antes de clicar em **“Motivo da Negativa/Solicitar Liberação”**;

São Francisco Odontolo: X | SysPEC - Tecnologia em X | Informações para Cred: X

Seguro | https://portalprestador.sfodonto.com.br/PLANO_SAUDE/SAP/Solicitar/VisualizarResultadoSAPPrestador.aspx

Procedimentos negados:

| | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|-------------|-------------------------|------------------------------------|
| Nro Guia Prestador: | Dt. Hr. Autorização: | Senha: | Dt. Hr. Validade Senha: | Dt. Hr. Validade Solicitação Guia: |
| NÃO EMITIDA | NÃO EMITIDA | NÃO EMITIDA | NÃO EMITIDA | 08/02/2017 17:37:06 |
| Nro Guia Atribuído Operadora: | Status de Autorização Guia: | | | |
| NÃO EMITIDA | NEGADO | | | |

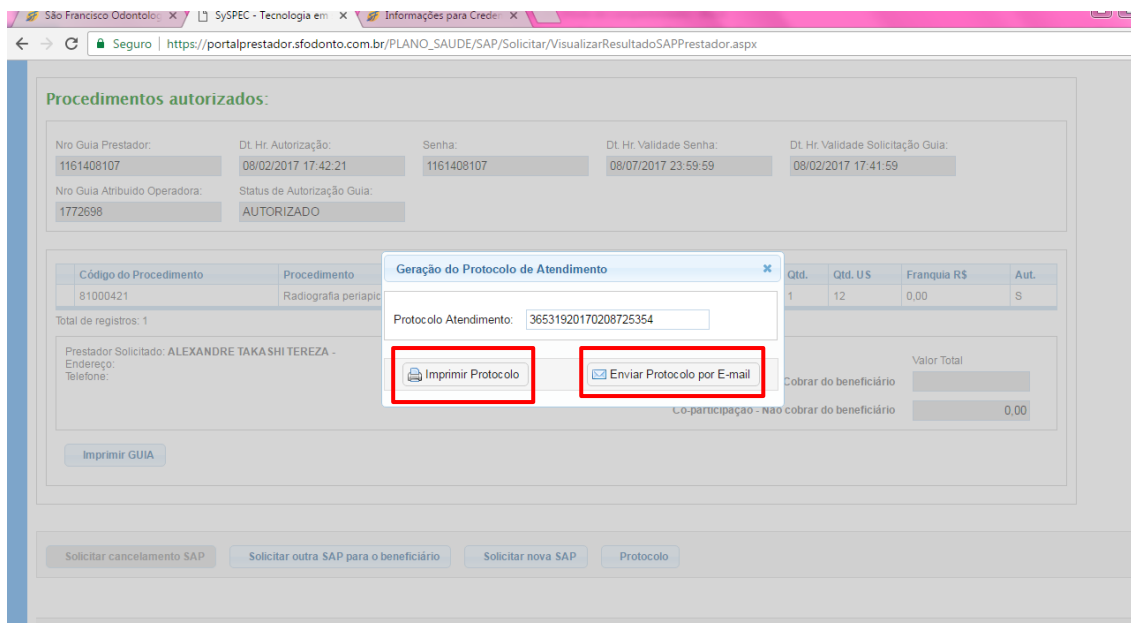
| Código do Procedimento | Procedimento | Código Operadora | Dente/Região | Face | Qtd. | Qtd. US | Aut. |
|------------------------|-----------------------------------------|------------------|--------------|------|------|---------|------|
| KIT 84000198 | PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO | 84000198 | | | 1 | 0 | N |
| KIT 84000090 | APLICAÇÃO TÓPICA DE FLÚOR | 84000090 | | | 1 | 0 | N |
| KIT 84000163 | CONTROLE DE BIOFILME (PLACA BACTERIANA) | 84000163 | | | 1 | 0 | N |
| KIT 84000139 | ATIVIDADE EDUCATIVA EM SAÚDE BUCAL | 84000139 | | | 1 | 0 | N |
| KIT 85300047 | RASPAGEM SUPRA-GENGIVAL | 85300047 | | | 1 | 22 | N |

Total de registros: 5

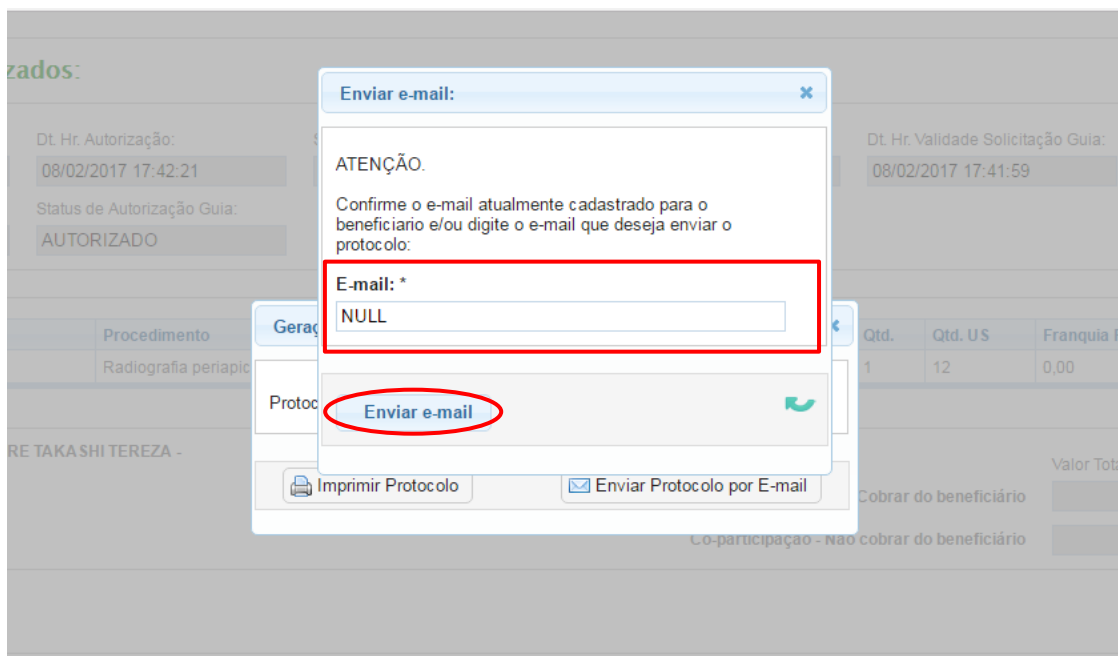
[Motivo de negativa/Solicitar liberação](#)

[Solicitar cancelamento SAP](#)
[Solicitar outra SAP para o beneficiário](#)
[Solicitar nova SAP](#)
[Protocolo](#)

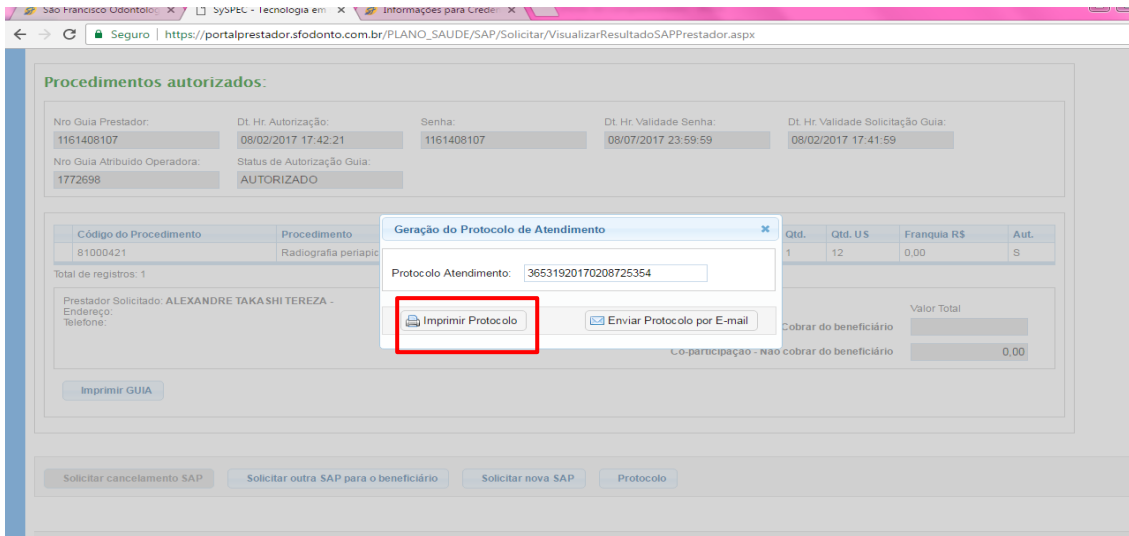
- 1.3. Ao clicar no botão “Protocolo”, o prestador terá duas opções: **“Imprimir Protocolo”** ou **“Enviar Protocolo por E-mail”**:



- 1.4. Para enviar por e-mail, clique no botão **“Enviar Protocolo por e-mail”**. Abirá uma tela que deverá ser informado o endereço de e-mail do beneficiário no local indicado e em seguida, clicar em ENVIAR:



1.5 Para imprimir, clique em “Imprimir Protocolo”;



Procedimentos autorizados:

Nro Guia Prestador: 1161408107 Dt. Hr. Autorização: 08/02/2017 17:42:21 Senha: 1161408107 Dt. Hr. Validade Senha: 08/07/2017 23:59:59 Dt. Hr. Validade Solicitação Guia: 08/02/2017 17:41:59

Nro Guia Atribuído Operadora: 1772698 Status de Autorização Guia: AUTORIZADO

| Código do Procedimento | Procedimento | Qtđ. | Qtđ. US | Franquia R\$ | Aut. |
|------------------------|------------------------|------|---------|--------------|------|
| 81000421 | Radiografia periapical | 1 | 12 | 0,00 | S |

Total de registros: 1

Prestador Solicitado: ALEXANDRE TAKASHI TEREZA - Endereço: Telefone:

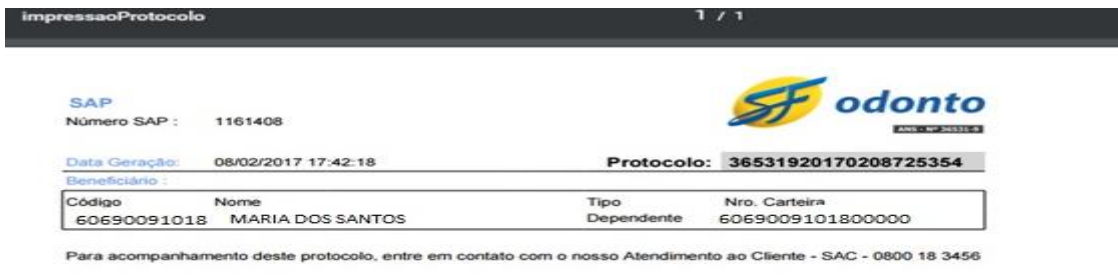
Valor Total: Cobrar do beneficiário: 0,00

U.O-participação: não cobrar do beneficiário

Imprimir GUIA

Solicitar cancelamento SAP Solicitar outra SAP para o beneficiário Solicitar nova SAP Protocolo

1.6 Abrirá o Protocolo de Atendimento abaixo:



impressoProtocolo 1 / 1

SAP
Número SAP : 1161408

Data Geração: 08/02/2017 17:42:18 Protocolo: 36531920170208725354

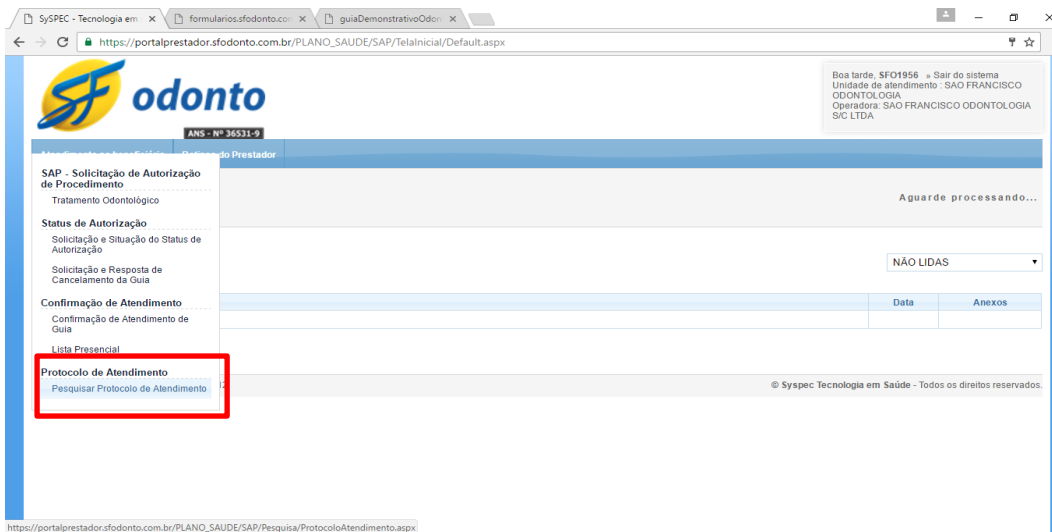
Beneficiário:

| Código | Nome | Tipo | Nro. Carteira |
|-------------|------------------|------------|------------------|
| 60690091018 | MARIA DOS SANTOS | Dependente | 6069009101800000 |

Para acompanhamento deste protocolo, entre em contato com o nosso Atendimento ao Cliente - SAC - 0800 18 3456

2- PESQUISAR PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

2.1. Para pesquisar um protocolo gerado, clique em “Atendimento ao beneficiário” e em seguida em “Pesquisar Protocolo de Atendimento”:



SF odonto
ANS - Nº 36531-9

Boa tarde, SFO1956 - Sair do sistema
Unidade de atendimento: SAO FRANCISCO ODONTOLOGIA
Operadora: SAO FRANCISCO ODONTOLOGIA S/C LTDA

SAP - Solicitação de Autorização de Procedimento
Tratamento Odontológico

Status de Autorização
Solicitação e Situação do Status de Autorização
Solicitação e Resposta de Cancelamento da Guia

Confirmação de Atendimento
Confirmação de Atendimento de Guia

Lista Presencial

Protocolo de Atendimento
Pesquisar Protocolo de Atendimento

Aguarde processando...

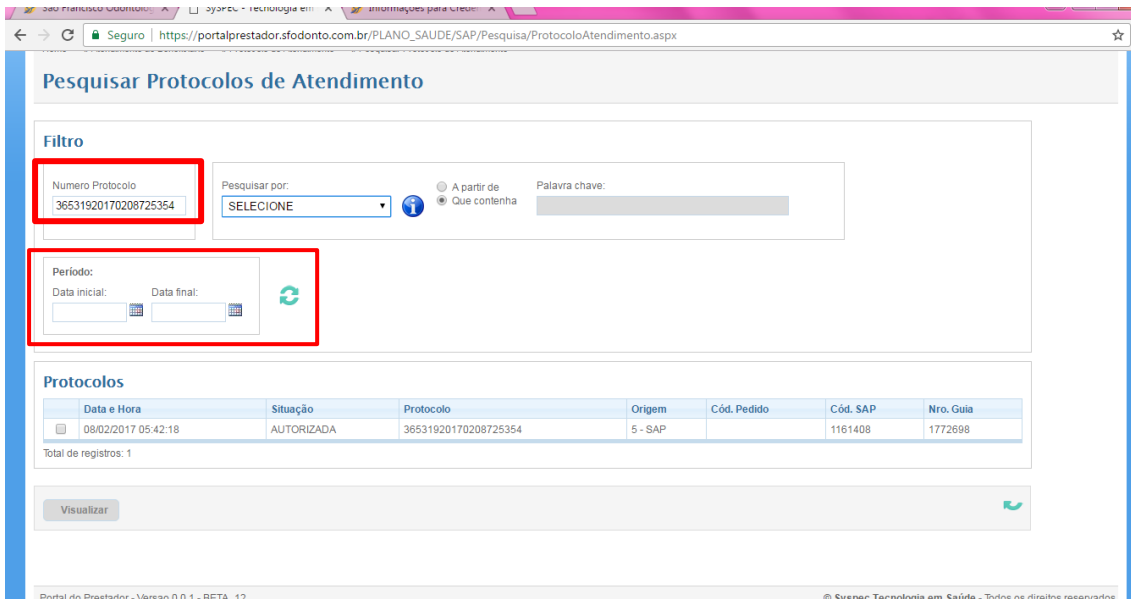
NÃO LIDAS

Data Anexos

© Syspec Tecnologia em Saúde - Todos os direitos reservados.

https://portalprestador.sfodonto.com.br/PLANO_SAUDE/SAP/Pesquisa/ProtocoloAtendimento.aspx

2.2. A pesquisa poderá ser feita através do número do protocolo, por período ou através dos filtros:



Pesquisar Protocolos de Atendimento

Filtro

Numero Protocolo: 36531920170208725354

Pesquisar por: SELECIONE

Palavra chave:

Período: Data inicial: Data final:

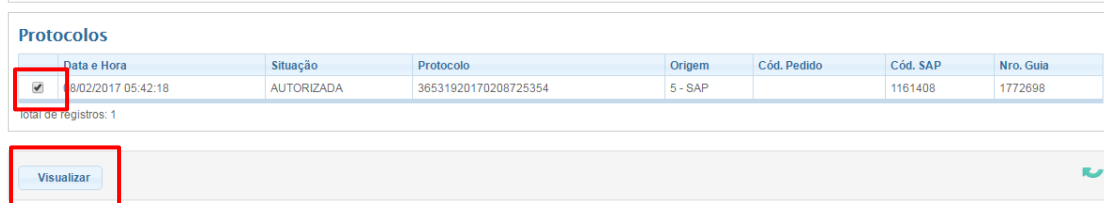
Protocolos

| Data e Hora | Situação | Protocolo | Origem | Cód. Pedido | Cód. SAP | Nro. Guia |
|---------------------|------------|----------------------|---------|-------------|----------|-----------|
| 08/02/2017 05:42:18 | AUTORIZADA | 36531920170208725354 | 5 - SAP | | 1161408 | 1772698 |

Total de registros: 1

Visualizar

2.3. Após pesquisar, selecione o registro e clique em “Visualizar”:



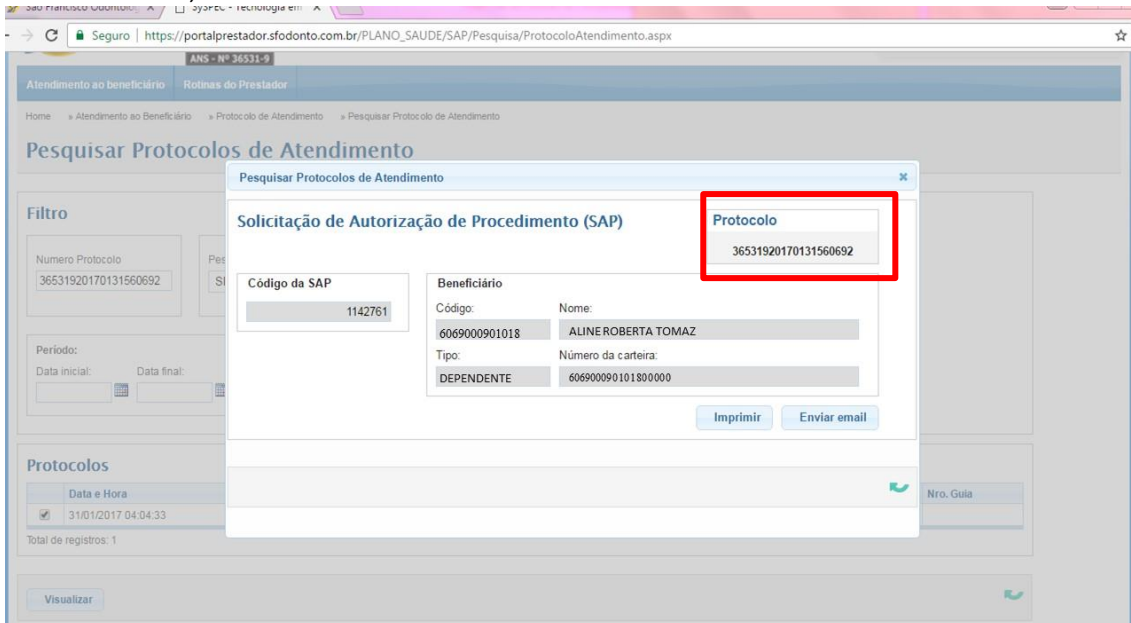
Protocolos

| Data e Hora | Situação | Protocolo | Origem | Cód. Pedido | Cód. SAP | Nro. Guia |
|---------------------------------------------------------|------------|----------------------|---------|-------------|----------|-----------|
| <input checked="" type="checkbox"/> 08/02/2017 05:42:18 | AUTORIZADA | 36531920170208725354 | 5 - SAP | | 1161408 | 1772698 |

Total de registros: 1

Visualizar

2.4. Aparecerá uma tela com o número do protocolo, dados do beneficiário e o número da SAP;



Pesquisar Protocolos de Atendimento

Solicitação de Autorização de Procedimento (SAP)

Protocolo: 36531920170131560692

Código da SAP: 1142761

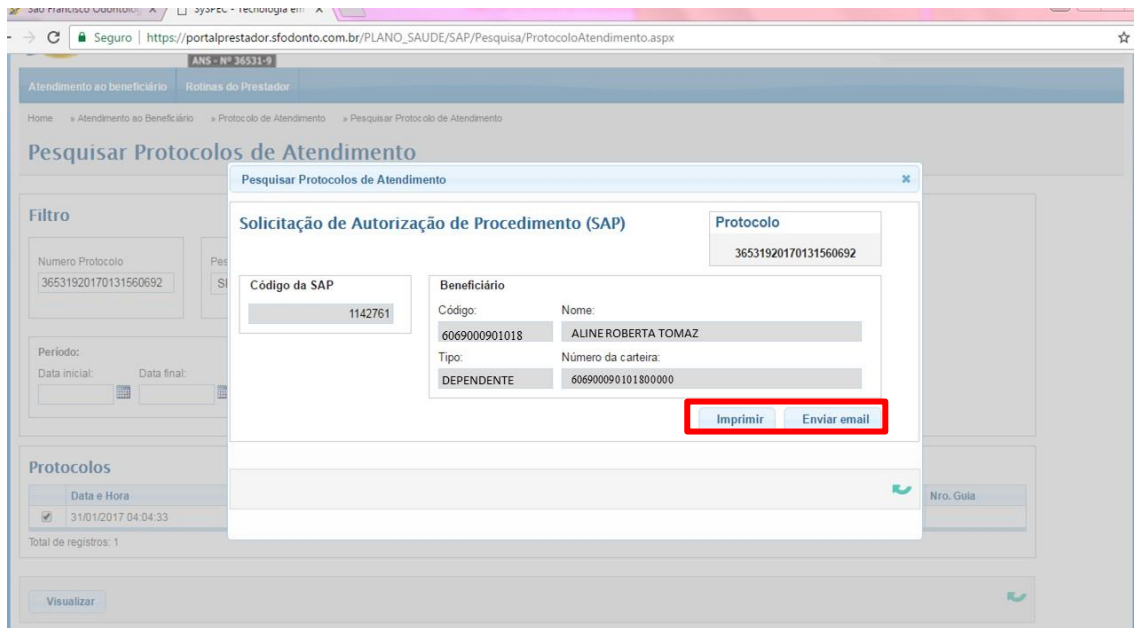
Beneficiário

Código: 6069000901018 Nome: ALINE ROBERTA TOMAZ

Tipo: DEPENDENTE Número da carteira: 606900090101800000

Imprimir Enviar email

2.5 Seleccione para “Imprimir” ou “Enviar E-mail”;



Atendimento ao beneficiário Rotinas do Prestador

Home » Atendimento ao Beneficiário » Protocolo de Atendimento » Pesquisar Protocolo de Atendimento

Pesquisar Protocolos de Atendimento

Pesquisar Protocolos de Atendimento

Solicitação de Autorização de Procedimento (SAP) Protocolo: 36531920170131560692

Código da SAP: 1142761

Beneficiário

| | |
|---------------|---------------------|
| Código: | Nome: |
| 6069000901018 | ALINE ROBERTA TOMAZ |
| Tipo: | Número da carteira: |
| DEPENDENTE | 606900090101800000 |

Imprimir Enviar email

Filtro

Numero Protocolo: 36531920170131560692

Período: Data inicial: Data final:

Protocolos

| Data e Hora |
|---------------------|
| 31/01/2017 04:04:33 |

Total de registros: 1

Visualizar

Nro. Guia

Ribeirão Preto, 10 de Fevereiro de 2017.
SÃO FRANCISCO ODONTOLOGIA
ANS nº. 36531