

Principais motivos de glosas e bloqueios

Cód. Glosa	Descrição (glosa)	Como proceder em caso de glosa de pagamento (repasso glosado)
1008	Assinatura divergente	Sem possibilidade de Recurso de Glosa. Salvo justificativa plausível sobre o motivo da assinatura do beneficiário estar divergente na Guia glosada.
1010	Assinatura do titular/responsável inexistente	Emitir nova guia na qual deverá constar assinatura do beneficiário ou responsável (para menores de 18 anos). Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada, além da justificativa do motivo da ausência da assinatura na Guia glosada.
1317	Guia sem data do atendimento	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador informando a data de realização do procedimento.
1321	Validade da guia expirada	Sem possibilidade de Recurso de Glosa.
1407	Serviço solicitado não possui cobertura	Sem possibilidade de Recurso de Glosa.
1433	Procedimento não autorizado dente ausente	Caso o elemento dental em questão estiver presente, realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador. Caso seja outro elemento dental Emitir Nova Guia com o dente correto e enviar com Raio-X final/Imagem anexo para análise e pagamento. Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada.
1703	Horário do atendimento não está na faixa de urgência/emergência	Consulta Odontológica de Urgência (código - 81000057) - faixa de horário urgência/emergência: sábados, domingos e feriados e dias úteis das 22h00 às 6h00. Caso tenha sido solicitado código errado, emitir guia de correção de glosa com o código 81000049 (Consulta Odontológica de Urgência).
1809	Cobrança de procedimento não executado	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar radiografia final comprovando que procedimento foi realizado de fato e/ou fazer as devidas Justificativas (caso a Imagens Inicial/Final enviadas não evidenciem a realização do procedimento). Para os procedimentos que não requerem Raio-X/Imagem, enviar documento feito de próprio punho, assinado pelo beneficiário afirmando ter realizado os procedimentos.
3008	Cobrança de procedimento odontológico incluso no procedimento principal	Sem possibilidade de Recurso de Glosa. O procedimento realizado, já está incluso no procedimento principal. Conforme critério estabelecido e informado na Tabela de Honorários São Francisco Odontologia. (Ex: capeamento pulpar + restauração; pulpotomia + tratamento endodôntico).
3011	Procedimento odontológico sem registro de execução	Passível de Recurso de Glosa somente quando o procedimento de fato foi realizado. Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador- informar a data em que o procedimento foi realizado e, se for o caso, fazer as devidas justificativas sobre as imagens.
3013	Cobrança de procedimento odontológico sem justificativa para realização ou com justificativa insuficiente	Sem possibilidade de Recurso de Glosa. Salvo justificativa Plausível para a realização do procedimento. Ex: restauração realizada em dente, cuja a imagem enviada não evidencia a necessidade (ausência de cárie).
3014	Cobrança de procedimento odontológico com data de autorização posterior a do atendimento	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Informar o motivo da emissão da guia posterior a data de realização do procedimento.
3015	Cobrança de procedimento odontológico com ausência de resultado ou laudo técnico	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar a documentação requerida Ex: Laudo Biópsia
3020	Conforme documentação radiográfica enviada, evento realizado inadequadamente.	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Refazer o procedimento e anexar a novo Raio-X final/Imagem com a correção.

3030	Auditoria final consta que a restauração foi realizada em outro material	Rever código do procedimento solicitado, em caso de erro no lançamento, emitir nova guia com código e material compatíveis com o que foi realizado. Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada. (Ex: Solicita restauração em amálgama e realiza em resina fotopolimerizável).
3031	Radiografia fora dos padrões técnicos	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Refazer Raio-X final com posicionamento correto e com padrão de qualidade técnica de revelação e fixação. Anexar imagem do Raio-X ao Recurso de Glosa para análise.
3034	Justificativa tecnicamente não satisfatória	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Informando justificativa plausível, bem como anexar documento feito de próprio punho assinado pelo beneficiário afirmando ter realizado os procedimentos.
3037	Procedimento cobrado não é igual ao executado	Rever o procedimento solicitado, em caso de erro, emitir nova guia com código, dentes e faces compatíveis com o que foi realizado. Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada, além de justificativa sobre a divergência na Guia glosada. (Ex: Dente/procedimento/face errada).
3038	Radiografia inicial incongruente com a radiografia final	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar as radiografias inicial e final corretas para análise
3039	Radiografia não corresponde ao procedimento cobrado	Rever o procedimento solicitado, em caso de erro, emitir nova guia com código, dentes e faces compatíveis com o que foi realizado. Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada, além de justificativa sobre a divergência na Guia glosada. (Ex: Dente/procedimento/face errada).
3040	Glosa técnica	Enviar email para recursodeglosaodonto@saofrancisco.com.br solicitando detalhamento da glosa. No email devem conter os seguintes dados: número da guia, nome completo e código do beneficiário e do prestador.
3042	Após análise da radiografia inicial verificou-se exodontia de incluso	Emitir nova guia na qual deverá constar o código correto da exodontia incluso (82001286). Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada.
3043	Após análise da radiografia inicial verificou-se exodontia de semi-incluso	Emitir nova guia na qual deverá constar o código correto da exodontia semi-incluso (82001294). Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada.
3044	Após análise da radiografia inicial verificou-se exodontia simples	Emitir nova guia na qual deverá constar o código correto da exodontia simples (82000875). Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada.
3045	Após análise da radiografia inicial verificou-se exodontia de fragmento radicular	Emitir nova guia na qual deverá constar o código correto da exodontia de raiz residual (82000859). Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada.
3046	Auditoria final consta que o procedimento foi realizado com outro material	Rever código do procedimento solicitado, emitir nova guia com código e material compatíveis com o que foi realizado. Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada, além de justificativa sobre a divergência na Guia glosada. (Ex: Casos de prótese realizada com material divergente).
3047	Ausência de imagem/foto/radiografia/diagnóstico pós procedimento odontológico	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar os Raios-x/Imagem para análise.
3050	Cobrança de urgência/emergência na vigência do tratamento odontológico	Sem possibilidade de Recurso de Glosa.
3052	Documentação incompleta, incorreta ou ausente	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar a documentação requerida. Ex 1: Ausência do encaminhamento do Ortodontista para extração de dente por razão Ortodôntica. Ex 2: Ausência do encaminhamento do Dentista solicitando radiografia panorâmica - para Clínica de Radiologia
3056	Na auditoria foi constatada divergência na quantidade de faces restauradas	Rever o procedimento solicitado, emitir nova guia com código e faces compatíveis com o que foi realizado. Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada.
3062	Necessário enviar laudo ou relatório técnico sobre o tratamento solicitado	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar laudo ou relatório técnico.
3064	Procedimento autorizado apenas para dentes tratados endodonticamente	Sem possibilidade de Recurso de Glosa. Conferir critério administrativo do procedimento na tabela de honorários e cobertura.

3065	Procedimento autorizado somente para dentes anteriores	Sem possibilidade de Recurso de Glosa.
3067	Radiografia final não enviada	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar Raio-X e enviar para análise. Nos casos de tratamento endodôntico a radiografia de prova do cone não é considerada como final. Para próteses fixas, a radiografia final é a considerada após a cimentação da peça protética.
3068	Radiografia final sem dissociação dos condutos	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar nova radiografia final da endodontia que permita visualização de todos os condutos (dissociando os condutos) e enviar para análise.
3069	Radiografia indica a necessidade de tratamento endodôntico	Fazer a correção necessária avaliar o caso clínico e radiografia, caso optar por manter o plano de tratamento realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Justificar e anexar Termo de Responsabilidade e Acompanhamento do Caso para análise, disponível no portal Dentistas/Prestadores / Portal TISS e Manuais / Termo de Responsabilidade
3070	Radiografia indica a presença de raiz residual no alvéolo	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Remover a raiz residual em segundo tempo cirúrgico, anexar Raio-X final/Imagem e enviar para análise.
3071	Radiografia indica ausência de núcleo	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Realizar o procedimento solicitado e anexar novo Raio-X final/Imagem comprovando a presença do núcleo (com comprimento adequado).
3072	Radiografia indica canal (ais) não obturado (s)	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Realizar tratamento endodôntico de todos os condutos, anexar Raio-X final de comprovação e enviar para análise. Caso haja impossibilidade técnica de refazer o procedimento, anexar Termo de Responsabilidade e Acompanhamento do Caso assinado pelo dentista e pelo beneficiário, disponível no portal Dentistas/Prestadores / Portal TISS e Manuais / Termo de Responsabilidade
3073	Radiografia indica desvio da trajetória do canal	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Retratar endodonticamente o elemento corrigindo trajetória do conduto e enviar com Raio-X final anexo para análise. Caso haja impossibilidade técnica de refazer o procedimento, anexar Termo de Responsabilidade e Acompanhamento do caso assinado pelo dentista e pelo beneficiário, disponível no portal Dentistas/Prestadores / Portal TISS e Manuais / Termo de Responsabilidade.
3074	Radiografia indica excesso de material	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Refazer procedimento eliminando excesso de material e anexar Raio-X final/Imagem com a correção para análise.
3075	Radiografia indica falha na obturação do (s) conduto (s)	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Refazer tratamento endodôntico adequadamente de todos os condutos, anexar Raio-X final com a correção e enviar para análise. Caso haja impossibilidade técnica de refazer o procedimento, anexar Termo de Responsabilidade e Acompanhamento do Caso assinado pelo dentista e pelo beneficiário, disponível no portal Dentistas/Prestadores / Portal TISS e Manuais / Termo de Responsabilidade. <u>Ex:</u> Obturação além/aquém do ápice.
3076	Radiografia indica falta de adaptação da coroa/núcleo	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Refazer procedimento corrigindo motivo da glosa, anexar Raio-X final com a correção para análise.
3077	Radiografia indica falta de adaptação da coroa/peça protética	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Refazer procedimento corrigindo motivo da glosa, anexar Raio-X final com a correção para análise.
3078	Radiografia indica núcleo inadequado	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Refazer procedimento corrigindo motivo da glosa, anexar Raio-X final com a correção para análise.
3079	Radiografia indica tratamento endodôntico e não retratamento endodôntico	Rever o procedimento solicitado, em caso de erro, emitir nova guia com código correto do tratamento. Justificar na solicitação da guia, ao gerar o bloqueio, da seguinte forma: GUIA EMITIDA PARA CORREÇÃO DE GLOSA . Informar o número da Guia glosada, além de justificativa da divergência na Guia glosada.
3080	Radiografia inicial e final não enviadas	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar Raio-X inicial e final e enviar para análise. Nos casos de tratamento endodôntico a radiografia de prova de cone não é considerada como final. Para próteses fixas, a radiografia final é a considerada após a cimentação da peça protética.
3081	Radiografia inicial não enviada	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar o Raio-X inicial e enviar para análise ou Apresentar Justificativa Plausível para a ausência do Raio-X Inicial.
3082	Radiografia/imagem indica falha na restauração	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Refazer procedimento corrigindo motivo da glosa, anexar novo Raio-X final/Imagem e enviar para análise. (<u>Ex:</u> Restaurações sem adaptação cervical e sem ponto de contato).
3083	Reavaliar o plano de tratamento observando os critérios de indicação, oportunidade e viabilidade	Sem possibilidade de recurso de glosa. (<u>Ex:</u> Restauração de sulco escurecido)

3086	Tratamento odontológico não caracterizado como urgência	Sem possibilidade de recurso de glosa. Se for o caso, emitir Guia com o procedimento clínico realizado. (Ex: Extração Simples)
3113	Necessário envio de radiografia periapical da região	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar a Raio-x/Imagem adequada da região requerida. Ex: Glosa por ter sido enviada o Raio-X Bite Wing (Interproximal) para endodontia.
3114	Necessário envio de radiografia interproximal da região	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar a Raio-x/Imagem da região requerida.
3116	Realização de procedimento com necessidade estética	Sem possibilidade de recurso de glosa. Ex: Troca estética (não possui cobertura).
3117	Procedimento odontológico com indicação técnica em prognóstico desfavorável	Avaliar caso clínico e radiografia, caso optar por manter o plano de tratamento realizar Recurso de - Justificar e anexar Termo de Responsabilidade - Prognóstico Desfavorável para análise da Auditoria, disponível no portal Dentistas/Prestadores / Portal TISS e Manuais / Termo de Responsabilidade
3118	Necessário enviar termo de consentimento informado	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar a documentação requerida, disponível no portal Dentistas/Prestadores / Portal TISS e Manuais
3119	Necessário enviar termo de responsabilidade profissional	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Anexar a documentação requerida, disponível no portal Dentistas/Prestadores / Portal TISS e Manuais / Termo de Responsabilidade
3124	Radiografia sugere indicação de exodontia	Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Realizar justificativa pertinente para realização do procedimento, bem como preencher o Termo de Responsabilidade - Prognóstico Desfavorável disponível no portal Dentistas/Prestadores / Portal TISS e Manuais / Termo de Responsabilidade. Ex: Restauração realizada em dente com prognóstico desfavorável.
3125	Radiografia sugere indicação de retratamento endodôntico	Fazer a correção necessária avaliar caso clínico e radiografia, caso optar por manter o plano de tratamento, realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Justificar e anexar Termo de Responsabilidade e Acompanhamento do Caso para análise, disponível no portal Dentistas/Prestadores / Portal TISS e Manuais / Termo de Responsabilidade
3129	Imagem sugere presença de corpo estranho	Fazer a correção necessária e/ou avaliar caso clínico e radiografia. Caso optar por manter o plano de tratamento, Realizar Recurso de Glosa diretamente pelo Aplicativo SF Odonto Credenciado ou pelo Portal do Prestador - Justificar e anexar Termo de Responsabilidade e Acompanhamento do Caso para análise, disponível no portal Dentistas/Prestadores / Portal TISS e Manuais / Termo de Responsabilidade
Motivo (bloqueio)	Descrição (bloqueio)	
3009	Cobrança de procedimento odontológico não executado	Procedimento emitido/autorizado e não realizado - Sem possibilidade de recurso de glosa.

Para acessar a planilha completa de glosas, favor consultar o manual TISS da ANS.

Obs: Para realizar Recurso de Glosa, preferencialmente, utilizar o Aplicativo SF Odonto Credenciado, acessando o menu Recursar Glosas.