

# FAQ

---

*Prestadores SF Odonto*

### 1. Qual o telefone de contato da SF Odonto para tirar minhas dúvidas?

Estamos à disposição para quaisquer esclarecimentos de dúvidas, contamos com um canal de atendimento exclusivo para o Prestador.

**Serviço de Atendimento ao Prestador (SAP):** 0800 710 90 90 ou (16) 3797. 8155

### 2. Devo solicitar autorização para todos os procedimentos?

Sim, para todos procedimentos cobertos pelo plano do beneficiário, é necessária a solicitação de autorização, inclusive para atendimentos de urgência.

Se o procedimento não for coberto pelo plano, não é necessária a solicitação da autorização.

Você pode consultar a cobertura dos procedimentos na Tabela TUSS, disponível no Site da SF Odonto.

Link: <http://www.saofranciscoodontologia.com.br/site/sfo/tissemanuais.php>

### 3. O que é considerado consulta de urgência?

Toda a situação que **exige uma intervenção imediata**, principalmente para alívio da dor.

### 4. Como devo proceder para realizar os atendimentos?

Nos atendimentos, proceda da seguinte forma:

- Antes de Iniciar o Atendimento:
  - Identifique o beneficiário
  - Requeira a apresentação de Documento oficial com foto e Cartão de Identificação SF Odonto.
  - Caso o beneficiário não apresente o Cartão de Identificação SF Odonto, consulte no **Aplicativo SF Odonto** pelo CPF do beneficiário.
  - Solicite uma Guia de Tratamento Odontológico.
  - **Aplicativo SF Odonto:** Clicar em “Emitir GTO”, selecionar o “Local de Atendimento” e Inserir o código do beneficiário/CPF. Em seguida, insira o código do procedimento equivalente existente na Tabela TUSS.

**Processo Lista Presencial:** Gerar e imprimir Guia de Comprovante Presencial disponível no **Aplicativo SF Odonto**.

Após o Atendimento e término do Tratamento:

- **LISTA PRESENCIAL:** Realizar, pelo **Aplicativo SF Odonto**, a Confirmação dos Atendimentos (inserir data) concluídos e o Encerramento da GTO antes de enviar a Lista Presencial para pagamento à Operadora.
- Ao realizar os atendimentos preencher os seguintes campos da Lista de Presença:
- Campo 11 – Data: preencher com a data de realização do atendimento;
- Campo 12 – Número da Carteira: preencher com o código do Beneficiário;
- Campo 13 – Nome do Beneficiário: preencher com o nome do Beneficiário Completo;
- Campo 14 – Número da Guia Principal: preencher com o número da guia atribuído na Operadora emitida via Web (número da senha);
- Campo 15 - Assinatura: solicitar assinatura do Beneficiário;
- Campo 16 – Data: data de envio da Lista Presencial;
- Campo 17 – Assinatura do Contratado: assinatura do prestador
- Envie a Guia de Comprovante Presencial para pagamento.

## 5. Como devo solicitar autorização de prótese?

Deve ser solicitada uma Guia de Tratamento Odontológico pelo Aplicativo SF Credenciado com os procedimentos que serão realizados. Os procedimentos protéticos serão autorizados automaticamente, desde de que não haja restrição para o Prestador (Especialidade) ou cadastro do Beneficiário.

O cirurgião-dentista deverá observar os aspectos técnicos da indicação, oportunidade e viabilidade do planejamento protético. Somente inicie o tratamento após concordância do beneficiário com o planejamento e eventual incidência de valores de co-participação. Os procedimentos cobertos pelo plano do beneficiário devem ser realizados sem qualquer cobrança adicional.

Para o pagamento dos procedimentos realizados são necessárias as seguintes documentações: radiografia periapical inicial e final dos elementos.

Sugere-se também, que seja preenchido o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido e Plano de Tratamento preenchidos, disponível para impressão no link abaixo.

Link: <http://www.saofranciscoodontologia.com.br/site/sfo/tissemanuais.php>

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido deverá ser preenchido com 3 opções de tratamento viáveis para a reabilitação protética do dente. Sendo que, necessariamente, uma das opções deverá conter a prótese definitiva coberta pelo plano.

A remuneração do tratamento está condicionada à qualidade final, observados os parâmetros técnicos e científicos atuais.

Deve-se verificar antes de enviar a GTO para pagamento, a qualidade da imagem, bem como se a imagem é compatível com o código utilizado, se a anatomia é compatível com o dente reabilitado, se há excesso ou falta de material, se os pontos de contato e adaptação estão adequados e se há área radiolúcida sobre a peça que inviabilize sua análise.

**IMPORTANTE:** Para que a imagem fique com boa visualização, a radiografia deve ser fotografada sobre o negatoscópio ligado. Fotografe sempre a película do lado correto (direito e esquerdo) e certifique – se de que seja possível a visualização do elemento dental por inteiro (sem corte da região apical).

## 6. Quando eu posso cobrar um procedimento do usuário?

Poderão ser cobrados apenas os procedimentos não cobertos pelo plano e as exclusões contratuais.

A Operadora sugere que nesses casos seja preenchido o Termo de Consentimento Livre Esclarecido com opções de tratamentos viáveis para a reabilitação do dente/arcada.

Sendo que, em uma das opções, deverá conter o tratamento coberto pelo plano (se houver). O documento está disponível para impressão no link abaixo:

Link: <http://www.saofranciscoodontologia.com.br/site/sfo/tissemanuais.php>

Consulte em sua Tabela TUSS a relação dos procedimentos cobertos em cada Plano.

Em caso de eventuais dúvidas, contate o Serviço de Atendimento ao Prestador **SAP** (0800 710 9090 ou 16-3797.8155) para evitar cobrança indevida.

## 7. Como devo proceder para solicitar exames em clínica radiológica?

O dentista deve fazer a solicitação do exame em receituário próprio, identificando o nome do beneficiário, o exame radiográfico a ser realizado e a finalidade do mesmo. Não se esqueça de datar, assinar e carimbar.

Este pedido deve ser entregue ao beneficiário que procurará uma clínica radiológica credenciada para realizar a documentação radiográfica.

## 8. Como devo proceder se a validade da guia venceu e não concluí todo o tratamento?

A Guia tem prazo de validade de **150 dias**. Os procedimentos realizados em guia vencida (Expirada) não serão pagos e nem serão passíveis de Recurso de Glosa. Para os procedimentos não realizados deverá ser aberta nova Guia, justificar e anexar as imagens dos elementos dentais que não foram tratados. Cabe ressaltar, que é de responsabilidade do Prestador realizar o controle do prazo de validade das Guias para garantir o repasse dos procedimentos realizados.

## 9. Como devo proceder para cancelar uma GTO?

É possível apenas o **cancelamento total** do plano de tratamento. Para tanto, deve ser acessado no Aplicativo SF Odonto, a opção “Cancelar GTO”. Pesquise a Guia para Cancelamento pelo N° Guia Atribuído na Operadora (campo 7 da guia Impressa) ou pela data de emissão (Inicial e Final). Clique em “Pesquisar”.

No grid aparecerá todas as guias emitidas. Selecione a Guia que deseja CANCELAR e clique em “SOLICITAR CANCELAMENTO”;

Abrirá a tela com todos os dados da guia, insira uma Justificativa. Clique em “Solicitar”;

**Nota: Guias que não podem ser canceladas** - Não é possível o cancelamento de guia que tenha sido Confirmada pelo Aplicativo e que foram encaminhadas para pagamento. Para os casos em que já foi gerada a cobrança da co-participação para o beneficiário, a Guia a ser cancelada será encaminhada para análise na operadora. Após análise, será incluída uma justificativa da Operadora que poderá ser visualizada no Recibo de Cancelamento.

## 10. Como devo proceder para corrigir o procedimento de uma GTO já autorizada?

Se houver necessidade de alterações ou inclusões de procedimentos no plano de tratamento já autorizado, o dentista deverá **cancelar a Guia autorizada** e, em seguida, abrir uma nova GTO com as alterações necessárias. Informe no campo de observações, no momento da abertura da nova Guia, o motivo da mudança no plano de tratamento.

## 11. Beneficiário menor de idade pode assinar a Guia de Tratamento Odontológico?

Não. Para os beneficiários menores de 18 anos, a guia deverá ser assinada pelo responsável.

## 12. Como devo proceder quando um procedimento não for pago?

Quando um procedimento tiver o pagamento glosado, o dentista deverá verificar qual foi o motivo da glosa e realizar Recurso de glosa pelo **Aplicativo SF Odonto**.

As glosas deverão ser acompanhadas no Demonstrativo de Pagamento, no campo (34) - tipo de glosa (número com 4 dígitos);

No site SF Odonto – em Dentistas Prestadores – Portal TISS e Manuais você encontra o arquivo “Motivos de Glosa” que apresenta a descrição de todas as glosas e como devem ser recursadas.

Link: <http://www.saofranciscoodontologia.com.br/site/sfo/tissemanuais.php>

O Prestador tem 30 dias para recursar as guias glosadas, contadas a partir da data do pagamento que gerou a glosa.

Se o Recurso de Glosa for julgado procedente será realizado um depósito em conta corrente, em até 45 dias úteis após o envio do Recurso. Poderá ser verificado o Status do Recurso de Glosa, no Aplicativo SF Odonto em “Consultar Recursos”.

## 13. Posso enviar Lista Presencial com rasura para pagamento?

Não. Em caso de rasura o credenciado deverá imprimir novamente a Guia Comprovante Presencial e preencher os campos obrigatórios de forma legível.

#### 14. Para qual endereço envio as Guias (Lista Presencial) para pagamento?

SÃO FRANCISCO ODONTOLOGIA  
A/C SETOR CONTAS ODONTOLÓGICAS

Rua: José Bianchi, nº555 - 15º andar

Bairro: Nova Ribeirânia

Cidade: Ribeirão Preto/SP

CEP: 14096-730

#### 15. Como são feitos os pagamentos dos Tratamentos realizados?

Para receber pelos tratamentos concluídos, você deve enviar as Listas de Presença e aguardar seu processamento.

Os pagamentos serão realizados através de depósito em Conta Bancária informada e cadastrada na SF Odonto.

**IMPORTANTE:** só devem ser enviadas Guias para cobrança com procedimentos previamente aprovados e realizados. Solicite a assinatura do associado na Lista Presencial em cada consulta. Realizar a Confirmação dos Atendimentos concluídos e o Encerramento da GTO antes de enviar para pagamento.

#### 16. Qual o prazo para pagamento?

Após o término do tratamento, as Listas de Presença deverão ser enviadas pelo correio para análise e pagamento. A responsabilidade pelo envio das Listas, dentro do prazo de validade das Guias, é do prestador. A SF Odonto não se responsabiliza por eventuais extravios pelos Correios. Sugerimos a postagem por carta registrada. As radiografias/fotografias que não estiverem anexadas às Guias através do Aplicativo deverão ser enviadas junto às Listas Presenciais, devidamente organizadas e identificadas.

##### Credenciados Pessoa Física e Pessoa Jurídica:

Para o pagamento dos tratamentos realizados, serão observadas as datas de recebimento das Listas de Presença. Serão considerados 3 (três) datas mensais limites para a entrega das mesmas:

- **Pagamento dia 08:** Listas de Presença recebidas na operadora de 01-10;

- **Pagamento dia 16:** Listas de Presença recebidas na operadora de 11-20;

- **Pagamento dia 26:** Listas de Presença recebidas na operadora de 21-31;

Nos casos de as datas dos períodos acima indicados coincidirem com finais de semana, feriados ou datas comemorativas, a data aceita para recebimento das documentações será a do último dia útil.

**Nota:** Para credenciados *Pessoa Jurídica* o pagamento está condicionado ao recebimento também da Nota Fiscal, no valor que será informado pela SF Odonto por e-mail após o processamento das Guias.

#### 17. Quais são os tributos que incidem obrigatoriamente em credenciados Pessoa Física e Pessoa Jurídica?

Sobre o valor bruto incidirão obrigatoriamente tributos conforme a legislação vigente. São alguns deles: Imposto de Renda, Contribuição ao INSS, entre outros.

- O credenciado **Pessoa Física** poderá enviar anualmente a Declaração de Isenção de INSS para que a SF Odonto não recolha 11% (onze por cento) sobre o valor de sua produção. Caso o Credenciado possua o recolhimento do INSS em outra fonte, poderá encaminhar mensalmente o comprovante para abatermos parcialmente ou integralmente o valor recolhido até atingir o teto. Enviar documento digitalizado para o e-mail [contasodontologica@saofrancisco.com.br](mailto:contasodontologica@saofrancisco.com.br)

- Os credenciados **Pessoa Jurídica** podem encaminhar a Declaração de Adesão ao Simples Nacional para recolhimento de impostos nesse regime tributário. Enviar documento digitalizado para o e-mail [contasodontologica@saofrancisco.com.br](mailto:contasodontologica@saofrancisco.com.br)

#### 18. Sou credenciado como Pessoa Jurídica. Quando devo enviar a Nota Fiscal?

Primeiramente você deve enviar as Listas de Presença referente às Guias previamente aprovadas e com os tratamentos concluídos para a Operadora e aguardar o processamento.

**IMPORTANTE:** O pagamento dos credenciados Pessoa Jurídica fica condicionado ao recebimento de Nota Fiscal corretamente preenchida, de acordo com o valor bruto enviado através do email [notafiscalodonto@saofrancisco.com.br](mailto:notafiscalodonto@saofrancisco.com.br). Para o envio da Nota Fiscal, encaminhar para o email: [notafiscalodonto@saofrancisco.com.br](mailto:notafiscalodonto@saofrancisco.com.br)

#### Dados para emissão da Nota Fiscal

Nome/Razão Social: **SÃO FRANCISCO ODONTOLOGIA LTDA**  
CPF/CNPJ: **02.727.724/0001-67**  
Inscrição Municipal: **125053-01**  
Endereço: **AV. PORTUGAL, 545**  
Andar: **TÉRREO** Bairro: **JARDIM AMÉRICA**  
CEP: **14020-115**  
Município: **Ribeirão Preto UF: SP**  
E-mail: [notafiscalodonto@saofrancisco.com.br](mailto:notafiscalodonto@saofrancisco.com.br)

**IMPORTANTE:** Informar na descrição da nota fiscal – Prestação de Serviços e a data completa do pagamento.  
**Exemplo:** Prestação de Serviços – 16/08/2017

#### **19. Sou credenciado como Pessoa Jurídica. Após o envio da Nota Fiscal qual o prazo para pagamento?**

A SF Odonto recebe a Nota Fiscal, realiza a conferência dos dados (validade da Nota, valor informado, nome e CNPJ do tomador e prestador de serviço) e autoriza o repasse.

Após o recebimento da Nota Fiscal pela SF Odonto será realizado crédito em Conta Bancária, que ocorrerá em até 05 dias úteis.

#### **20. Como devo proceder para corrigir meus dados cadastrais?**

Qualquer alteração de dados cadastrais, como endereço, telefone / fax, e-mail, horário de atendimento, dados bancários e outros, deve ser solicitada através do **SAP** (Serviço de Atendimento ao Prestador) – 0800 710 9090 ou (16) 3797 8155

**IMPORTANTE:** Para alteração de dados bancários é necessário encaminhar para a SAP uma cópia para Comprovação dos dados da Conta Bancária.

#### **21. Como devo proceder para indicar um colega Dentista para credenciamento junto à SF Odonto?**

Para indicação de novos profissionais não credenciados à Operadora orientamos que seja realizado o cadastro através do site SF Odonto na opção “Seja um CREDENCIADO”.

**Link:** [http://www.saofrancisco.com.br/site/sfo/rede\\_atendimento.php](http://www.saofrancisco.com.br/site/sfo/rede_atendimento.php)

A equipe de Gestão de Rede irá analisar os dados, bem como será verificada a necessidade de credenciamento na região e um retorno será efetuado em até 15 dias úteis.

Em algumas regiões, nossa rede credenciada está dimensionada. Entretanto, formamos um banco de dados com os cadastros recebidos, à medida que surgirem oportunidades para credenciamento os interessados poderão ser contatados.

Para inclusão de Corpo Clínico (Pessoa Jurídica), deverá entrar em contato através do **SAP** (Serviço de Atendimento ao Prestador) – 0800 710 9090 ou (16) 3797 8155 e solicitar a inclusão.

## 22. Como devo proceder caso não consiga acessar o Aplicativo SF Odonto ou Portal do Prestador?

Caso tenha problemas no acesso aos Aplicativos SF Odonto ou Portal do Prestador, deverá entrar em contato através do SAP (Serviço de Atendimento ao Prestador) – 0800 710 9090 ou (16) 3797 8155.

## 23. Como devo proceder em caso de abandono de tratamento?

Se o beneficiário faltar a 3 (três) consultas consecutivas ou ausentar-se injustificadamente pelo período de 30 (trinta) dias ou mais, seu tratamento poderá ser encerrado. **Não** realizar a Confirmação de Atendimento dos procedimentos não realizados/abandono de tratamento. Todos os eventos realizados, assinados e acompanhados das imagens (quando necessário), serão pagos ao cirurgião-dentista após análise técnica.

**IMPORTANTE:** Caso não consiga acessar o Aplicativo SF Odonto, utilize nosso Portal SF Odonto com todas as funcionalidades no link:

<https://portalprestador.sfodonto.com.br/Modulo/ControleAcesso/Login/Login.aspx?ReturnUrl=%2fdefault.aspx>