



APRESENTAÇÃO

Este Manual do Credenciado – Odontológico tem como objetivo orientar os profissionais e clínicas que fazem parte da rede credenciada da **ODONTOVIDA** sobre normas, rotinas, atendimentos, tabela de procedimentos, enquadramento de códigos, auditoria e pagamentos, complementando as informações constantes no Contrato de Prestação de Serviços.

A Assistência Odontológica compreende um rol de procedimentos preventivos, curativos e de promoção da saúde bucal dos usuários da **ODONTOVIDA** em todas as especialidades da odontologia.

A **ODONTOVIDA** é uma Operadora de planos odontológicos regulamentada pela Lei 9656/98, registrada na Agência Nacional de Saúde Suplementar, a ANS, sob o número 41.666-5, com administração própria, envolvendo uma equipe de empregados, dentre eles um Odontólogo auditor; e independentes, os quais são Auditoria Externa, Consultoria em Saúde Suplementar, Sistema de Controle de Planos de Saúde e os serviços são prestados pela rede de credenciada.

CRENCIAMENTO

A prestação dos serviços somente poderá ser realizada após a formalização do Contrato de Prestação de Serviços entre a **ODONTOVIDA** e o profissional ou clínica.

O serviço prestado pelo credenciado não implicará em hipótese alguma, no estabelecimento de vínculo empregatício ou de qualquer outra natureza entre o credenciado e a **ODONTOVIDA**.

A **ODONTOVIDA** se obriga a divulgar a relação de profissionais e clínicas credenciadas entre seus usuários, tendo estes a inteira liberdade de escolher dentre aqueles o que melhor lhes convier.

ALTERAÇÕES DE DADOS CADASTRAIS

Para a correta identificação e agilidade no relacionamento com os credenciados, tanto por parte da **ODONTOVIDA** quanto pelos seus usuários, qualquer alteração dos dados cadastrais, tais como: endereço, telefone, conta de depósito, nome fantasia, razão social,

responsável técnico, e-mail, entre outros dados, deve ser comunicada de imediato através do e-mail credenciamento@odontovidasaude.com.br.

No caso de Pessoa Jurídica, a alteração do corpo clínico deve ser comunicada à **ODONTOVIDA**, de imediato.

DESCRENCIAMENTO

O descenciamento ocorrerá:

A qualquer momento, por iniciativa de uma das partes, mediante comunicação por escrito; com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, a partir da data da comunicação.

Caso ocorram eventuais irregularidades ou tentativas de não cumprimento das normas e instruções, pode ainda a **ODONTOVIDA** determinar o não pagamento do valor correspondente aos serviços irregularmente prestados.

RESCISÃO DO CONTRATO – POR JUSTO MOTIVO

O contrato é rescindido por justo motivo na reincidência de descumprimento das cláusulas contratuais; na falta grave comprovada ou com propósito de auferir vantagem ilícita, mesmo que desses fatos não resultem prejuízos financeiros à **ODONTOVIDA** ou seus usuários.

O contrato é denunciado, também, por justo motivo com antecedência de 30 (trinta) dias, nas seguintes situações:

- Paralisação dos serviços sem justa causa e prévia comunicação;
- Infração comprovada às normas sanitárias em vigor;
- Alteração do contrato social que prejudique a execução do objeto contratual;
- Liquidação extrajudicial, decretação de concordata ou falência;
- Fraudes ou dolos praticados e devidamente comprovados;
- Impedimento, obstrução ou embaraço para fins de realização de qualquer exame ou diligência necessária ao resguardo dos direitos das partes.

ADVERTÊNCIA

A advertência é aplicada na comprovação de falta ou descumprimento de cláusulas contratuais, a exemplo das situações a seguir:

- Recusa ou mau atendimento aos beneficiários;
- Não cumprimento das condições contratadas;
- Não acatamento das orientações deste Manual;
- Irregularidades observadas pela **ODONTOVIDA** em conferência de faturas e relatórios;
- Não aceitação de acompanhamento do seu trabalho pela **ODONTOVIDA** ou auditoria designada.

ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

Os Planos Odontológicos **ODONTOVIDA** prevêm abrangência Estadual e oferece as seguintes coberturas aos seus usuários que serão realizadas nos consultórios particulares e nas clínicas, dentro das respectivas especialidades para as quais foram credenciados:

- Profilaxia (tartarotomia, aplicação de flúor etc.);
- Tratamento das afecções dentárias, inclusive cirurgia odontológica;
- Tratamento de canal;
- Extrações diversas;
- Obturações e restaurações protéticas;
- Curetagem, raspagem, polimento;
- Exames radiográficos e clínico-odontológicos;
- Tratamentos ortodônticos.

Especialidades oferecidas pelos Planos Odontológicos **ODONTOVIDA**:

- Cirurgia e traumatologia buco-maxilo-faciais;
- Dentística;
- Endodontia;
- Odontopediatria;
- Periodontia;
- Radiologia odontológica.
- Ortodontia;
- Ortopedia Funcional dos Maxilares;
- Prótese Dentária;
- Implantes.

TABELA DE PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS

A Tabela de Procedimentos compõe o rol de previstos na Assistência Odontológica. Tem por finalidade estabelecer a remuneração e critérios de aplicação dos procedimentos odontológicos dos Planos odontológicos **ODONTOVIDA**, com valores fixados em moeda corrente.

PROCEDIMENTOS NÃO CODIFICADOS NA TABELA

Os procedimentos de cirurgia buco-maxilo-facial maior e implantes não estão codificados na Tabela de Procedimentos. Eles fazem parte de uma tabela diferenciada, e só serão disponibilizadas para os credenciados nesta especialidade.

AUTORIZAÇÃO PRÉVIA

Avaliação técnica é realizada pelos Auditores Independentes ou pelo Odontólogo Auditor da **ODONTOVIDA**, que precede a realização de quaisquer procedimentos. Os procedimentos com Autorização Prévia é obrigatória e compreende TODOS os que estão listados na tabela com exceção das Urgências e Emergências. Estes últimos deverão ser executados e posteriormente providenciada a respectiva autorização.

Essas autorizações deverão ser solicitadas através do Portal Corporativo **ODONTOVIDA**, via internet e o prazo para a liberação da senha de autorização é de aproximadamente 2 (dois) e no máximo 5 (cinco) dias úteis.

Na necessidade ou indisponibilidade do credenciado ou clínica em utilizar o Portal Corporativo **ODONTOVIDA**, poderão utilizar a via fax, através da guia de procedimentos devidamente preenchida, fornecida pela operadora, pelo número (49) 3566.4332

A **ODONTOVIDA** se exime do pagamento de procedimentos realizados sem a devida Autorização Prévia, ficando o Credenciado com o ônus de toda a despesa decorrente.

A **ODONTOVIDA** pode, a seu critério e a qualquer momento, incluir a obrigatoriedade ou a dispensa de autorização prévia para procedimentos.

ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

Após a autorização prévia, os credenciados terão pleno direito de executar os procedimentos solicitados.

Não haverá sistemicamente, necessidade de apresentação de comprovação inicial e final, podendo sê-lo feito aleatoriamente sem prévio aviso, quando a seu critério, a **ODONTOVIDA** entender indispensável.

IDENTIFICAÇÃO DO USUÁRIO

No ato do atendimento é imprescindível a identificação do usuário, que se fará da seguinte forma:

Apresentação do Cartão de identificação de Usuário **ODONTOVIDA** (figura abaixo), acompanhada de um documento oficial de identificação.



PAGAMENTO

Os pagamentos dos procedimentos realizados são efetuados mediante a apresentação das Guias de Procedimento Odontológico, as quais são emitidas através do Portal Corporativo ODontovida ou manualmente quando da impossibilidade do uso da internet que segue o modelo padrão estabelecido pela ANS, denominado **TISS** – Troca de Informações em Saúde Suplementar. É devido o pagamento de procedimentos realizados pelo Credenciado, desde que cumpridas às cláusulas contratuais, o Manual do Credenciado Odontológico, a Tabela Odontológica, o correto preenchimento da Guia TISS e as normas da **ODONTOVIDA**.

Para fins administrativos e de auditoria foram estabelecidos limitadores, como:

- Prazo máximo para apresentação da guia odontológica = 60 dias após a conclusão do tratamento;
- Abandono de tratamento (paciente que não comparece para atendimento por um período superior a dois meses consecutivos, sem comunicação formal).

Não será devido o pagamento de procedimentos:

- Preenchidos incorretamente ou com informações incompletas;
- Sem a(s) radiografia(s), quando exigida sua apresentação;
- Sem Autorização Prévia, quando exigida sua realização;
- Guia sem a assinatura do beneficiário e o carimbo do profissional assistente;
- Guia sem o devido preenchimento dos campos obrigatórios;

- Sem data ou data equivocada;
- Sem a documentação solicitada pela **ODONTOVIDA**.

O preenchimento de documentos (procedimento odontológico e outros) não é remunerado ao credenciado.

As guias de tratamento odontológico do padrão TISS são os modelos formais e obrigatórios de representação e descrição documental sobre os eventos assistenciais realizados no usuário e enviadas do credenciado para a **ODONTOVIDA**.

O pagamento é efetuado mediante a apresentação das guias de procedimento odontológico, devidamente preenchidas com os procedimentos executados e assinadas pelo beneficiário ou seu responsável e, ainda, pelo credenciado, sob carimbo;

As guias de procedimento odontológico deverão ser encaminhadas à **ODONTOVIDA** para pagamento até o último dia útil do mês, pois comprovam a realização do procedimento pelo Credenciado, e quantidade de guias enviadas.

Até o primeiro dia útil da segunda quinzena após a apresentação das guias de procedimento odontológico será creditado o valor referente aos procedimentos realizados, por meio de crédito em conta de depósito do credenciado;

Será enviado por e-mail o Demonstrativo de Pagamento modelo padrão da ANS que estarão listados as guias e os respectivos valores pagos no mês, glosas, motivos de glosa e retenção de impostos.

A **ODONTOVIDA** fará o desconto dos impostos previstos em lei. A falta de dados, assinatura do empregado ou de seu representante autorizado, ou ainda, incorreções no preenchimento da documentação implicará na devolução das guias entregues pelo credenciado, para serem providenciados os acertos necessários.

As cobranças que estiverem em desacordo com os parâmetros estabelecidos na tabela adotada, cuja especificação ou quantidade for considerada anormal, ou ainda que não venham acompanhadas das autorizações prévias, senhas e justificativas necessárias, quando for o caso, serão glosadas.

As reapresentações das glosas poderão ser efetuadas até, no máximo, 90 (noventa) dias após a realização da ordem bancária de crédito.

Os documentos e as cobranças deverão ser entregues nos escritórios da **ODONTOVIDA** ou encaminhados pelos Correios:

ODONTOVIDA – Planos Odontológicos

Rua Veneriano dos Passos, 303, Sala 02 - Centro – Videira-SC - CEP:
89.560-000

É vedado ao credenciado cobrar diretamente do beneficiário quaisquer importâncias a título de pagamento de serviços prestados.

HONORÁRIOS PROFISSIONAIS E PREÇOS DOS SERVIÇOS

Os pagamentos dos honorários odontológicos serão feitos de acordo com o previsto na tabela da **ODONTOVIDA**.

A **ODONTOVIDA** poderá, a qualquer tempo, efetuar alterações de valores, a fim de corrigir distorções e ajustar as tabelas às variações do mercado.

As eventuais alterações, assim como as datas de vigência das mesmas, serão comunicadas, pela **ODONTOVIDA**, aos credenciados.

CONTROLE E FISCALIZAÇÃO

Serão realizadas inspeções periódicas nas instalações dos credenciados, de forma a avaliar as condições técnicas e de funcionamento dos hospitais, clínicas e consultórios.

Será objeto de constante acompanhamento, a qualidade dos serviços prestados, os níveis de utilização dos serviços bem como a observância às condições e às limitações estabelecidas para os atendimentos.

Sempre que ocorram falhas e reclamações por parte dos usuários que possam vir a prejudicar o sistema, serão exigidos esclarecimentos e justificativas dos credenciados.

As eventuais irregularidades constatadas ou a tentativa de infração das condições aqui estabelecidas poderão determinar o imediato descredenciamento do profissional ou clínica, além de implicar, conforme o caso, no não pagamento do valor correspondente aos serviços, até que seja esclarecida a ocorrência.

INSTRUÇÕES DE PREENCHIMENTO DAS GUIAS DE TRATAMENTO

As guias **TISS** (Guias de Tratamento) são baseadas nos padrões da **ANS**. Sua apresentação e descrição documental sobre os eventos assistenciais realizados nos beneficiários e trocados entre o credenciado e a **ODONTOVIDA** é obrigatória e serão brevemente disponibilizadas no Portal Corporativo **ODONTOVIDA**.

O layout das guias deve ser seguido integralmente, não sendo admitido nenhum tipo de alteração em sua estrutura.

Para maiores informações sobre os formulários TISS, acessar a página da **ANS** no endereço www.ans.gov.br

Guia de Tratamento Odontológico – Cobrança ou Guia de Tratamento Odontológico (GTO)

A Guia de Tratamento Odontológico (**GTO**) e a Guia de Tratamento Odontológico– Cobranças têm a mesma finalidade, elaborar o plano de tratamento, autorizar procedimentos e faturar os procedimentos odontológicos.

Uma vez preenchido o formulário, o mesmo não poderá sofrer alterações no tocante ao plano de tratamento. Caso necessário, tais alterações de procedimentos já solicitados serão acordadas entre a **ODONTOVIDA** e o credenciado. No caso de inclusão de novos procedimentos, isto deverá ser feito em uma nova guia. Para isso, esta nova guia deverá conter no campo “Número da Guia Principal”, o número da guia a qual ela está ligada.

MOTIVOS DE GLOSA

Código	Descrição
001	Número da carteira inválido
002	Solicitação Anterior à Inclusão do Beneficiário
003	Atendimento anterior à inclusão do Beneficiário
004	Atendimento após o desligamento do Beneficiário
005	Assinatura divergente
006	Assinatura do Titular / Responsável inexistente
007	Identificação do beneficiário não consistente
008	Beneficiário com data de exclusão
009	Beneficiário com atendimento suspenso
010	Data Validade da Carteira Vencida
011	Empresa do beneficiário suspensa / excluída
012	Família do Beneficiário com atendimento suspenso
013	Via de Cartão do Beneficiário Cancelada
014	Nome do titular inválido
015	Plano não existente
016	Outros
017	Quantidade de Guias informadas no Protocolo diferente das cadastradas
018	Valor total do protocolo diferente do valor total das guias
019	Atendimento fora da vigência do contrato com o

	credenciado
020	Número do CNES inválido
021	Código Prestador inválido
022	Admissão anterior à inclusão do credenciado na rede
023	CPF / CNPJ inválido
024	Credenciado não pertence à Rede Credenciada
025	Solicitação anterior à inclusão do Credenciado
026	Solicitação após o desligamento do Credenciado
027	Solicitante Credenciado não cadastrado
028	Assinatura / Carimbo do Credenciado inexistente
029	Atendimento / Referência fora da vigência do contrato do prestador
030	Credenciado não habilitado a realizar o procedimento
031	Especialidade não cadastrada
032	Especialidade não cadastrada para o prestador
033	Tipo Guia inválido
034	Não existe o Número Guia Principal informado
035	Item pago em outra Guia
036	Número da guia inválido
037	Guia já apresentada
038	Prestador executante não informado
039	Prestador contratado não informado
040	Guia com rasura
041	Guia sem assinatura e/ou carimbo do credenciado.
042	Guia sem data do ato cirúrgico.
043	Guia sem data do atendimento
044	Guia com código de serviço preenchido incorretamente.
045	Guia sem assinatura do assistido.
046	Identificação do assistido incompleta
047	Validade da guia expirada
048	Procedimento não autorizado
049	Não existe informação sobre a senha de autorização do procedimento
050	Não existe guia de autorização relacionada
051	Data de Validade da Senha é anterior a Data do Atendimento
052	Número da Senha informado diferente do liberado
053	Quantidade Serviço Solicitada acima da Autorizada
054	Solicitante não Informado
055	Data de validade da senha expirada
056	Procedimento não autorizado para o usuário
057	Solicitante não Cadastrado
058	Solicitante não habilitado
059	Solicitante suspenso

060	Serviço solicitado já autorizado
061	Serviço solicitado fora da cobertura
062	Especialidade não cadastrada para o Solicitante
063	Necessita pré-autorização da empresa
064	Procedimento odontológico não autorizado
065	Procedimento não autorizado, dente ausente
066	Urgência não aplicável
067	Reincidência no atendimento
068	Tipo de atendimento inválido ou não informado
069	Consulta não autorizada
070	Cobrança fora do prazo de validade
071	Cobrança de procedimento em duplicidade
072	Valor cobrado superior ao acordado em pacote
073	Valor apresentado a maior
074	Não existe valor para o procedimento realizado
075	Valor do serviço superior ao valor de tabela
076	Percentual de redução/acréscimo fora dos valores definidos em tabela
077	Procedimento inválido
078	Cobrança de procedimento não executado
079	Procedimento não autorizado
080	Cobrança de procedimento incluso no procedimento principal
081	Cobrança de procedimento que exige autorização prévia
082	Procedimento realizado pelo mesmo profissional, na mesma especialidade, no prazo inferior ao estipulado sem justificativa
083	O código cobrado é diferente do código autorizado
084	Serviço não contratado para o prestador
085	Quantidade cobrada diferente da realizada
086	Cobrança de procedimento/exame sem justificativa para realização ou com justificativa insuficiente.
087	Cobrança de procedimento/exame com data de autorização posterior à do atendimento.
088	Exame não autorizado
089	Cobrança de exame em quantidade incompatível com o procedimento/evolução clínica
090	Cobrança de procedimento incluso no procedimento principal
091	Cobrança de exame que exige autorização prévia
092	Cobrança de exame em quantidade acima da máxima permitida/autorizada
093	Cobrança de exame não compatível com a idade.
094	Cobrança de exame com ausência de resultado ou laudo

	técnico.
095	Exame cobrado não corresponde ao exame executado
096	Cobrança de exame ambulatorial com data de autorização posterior à do atendimento.
097	Exames não justificam caráter de urgência
098	Procedimento odontológico inválido
099	Cobrança de procedimento odontológico que exige autorização prévia
100	Cobrança de procedimento odontológico em quantidade acima da máxima permitida/autorizada
101	Cobrança de procedimento odontológico incluso no procedimento principal
102	Cobrança de procedimento odontológico não executado
103	Cobrança de procedimento não solicitado pelo cirurgião-dentista
104	Cobrança de procedimento odontológico não correlacionado ao relatório específico
105	Cobrança de procedimento odontológico com data de autorização posterior à do atendimento.
107	Evento sob análise técnica, aguardando liberação de confirmação para posterior pagamento
108	Evento restrito à especialistas
109	Procedimento cobrado não é igual ao executado

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muito embora as normas expressas neste “Manual do Credenciado” deverão ser seguidas integralmente, salientamos que sempre estaremos à disposição dos nossos parceiros credenciados para dirimir qualquer dúvida que por vezes possam ocorrer inclusive as que se referem o “Contrato de Prestação de Serviços”, modalidades de planos, emissão de guias, etc.

O Portal Corporativo Odontovida abrigará todas as informações do seu cadastro, alteração, faturas e guias, sendo acessado através de “login” e “senha” fornecidos pela Operadora no momento do primeiro atendimento.

CANAIS DE RELACIONAMENTO

Portal Corporativo Odontovida: www.odontovida.saude.com.br

E-mail: credenciamento@odontovida.saude.com.br

Telefone/Fax: (49) 3566-4332 ou (49) 3566-5472

“O prazer de sorrir passa pelas suas mãos!”