



Elaborado por Célio Lahoz Barbero	Data: 23/08/2007	Visto:
Verificado por: R.D./ Gestão da Qualidade	Data:	Visto:
Aprovado por:	Data:	Visto:

Registro de Revisões

[illegible]



PROCEDIMENTO		PROC.	
FATURAMENTO – EMISSÃO DE CONTA, GUIA TISS, RPS, E NFS-e NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA		REV. 1	PG. 2/7

Formas de entrada de Pacientes de Convênio e Particulares:

Ambulatório:

- 1) Paciente agenda no Call Center data para realização de determinado serviço;
- 2) Paciente comparece numa das recepções do InCor (CAPI, Consultório ou Laboratório de Análises Clínicas) onde é admitido no sistema para realização do serviço agendado;
- 3) Todas as guias de pacientes de convênio são encaminhadas à Unidade de Faturamento;
- 4) Pacientes particulares são encaminhados ao Caixa para efetivação do faturamento;
- 5) Paciente é encaminhado à área específica para realização do serviço e as guias de atendimento de pacientes de convênio são enviadas para a Unidade de Faturamento;
- 6) Os procedimentos são executados no sistema pela área executora;
- 7) A Unidade de Faturamento efetua o faturamento das contas de pacientes de convênio, conforme manual.

Pronto Socorro:

- 1) Paciente comparece à recepção do Pronto Socorro, onde é admitido no sistema;
- 2) Paciente é encaminhado ao médico para consulta e posteriormente, se necessário, à área específica para realização de exames;
- 3) Os procedimentos são executados no sistema pelas áreas executoras;
- 4) Pacientes com necessidade de internação são encaminhados à recepção de internação para admissão no sistema;
- 5) Todas as guias (de pacientes de convênio e particulares) são encaminhadas à Unidade de Faturamento.
- 6) A Unidade de Faturamento efetua o faturamento das contas de pacientes de convênio, conforme manual.

Internação:

- 1) Paciente comparece à recepção da Internação, onde é admitido no sistema;
- 2) Paciente é encaminhado ao apto onde ficará internado;
- 3) A guia de internação é encaminhada à Unidade de Faturamento, para efetivação do faturamento, conforme manual;
- 4) As diversas áreas executam os procedimentos e registram no sistema.



PROCEDIMENTO		PROC.	
FATURAMENTO – EMISSÃO DE CONTA, GUIA TISS, RPS, E NFS-e NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA		REV. 1	PG. 3/7

1. Objetivo

Estabelecer a sistemática para o Faturamento de contas de convênios e particulares.

2. Abrangência

InCor, Fundação Zerbini, Unidades apoiadas, Convênios, Paciente Particular (Físico / Jurídico) e outros clientes.

3. Definições

3.1 Contratos e Anexos

Documentação onde são definidos: Razão Social do Convênio, endereço, telefone para contato, pessoa responsável pelo faturamento, data do início e término do contrato, CNPJ, Inscrição Estadual, objeto, obrigações, serviços, preços, condição e forma de pagamento, responsabilidade, tabelas de preços, regras para atendimento e outras generalidades.

3.2 Manual de Convênios

Sistema onde registramos todos os convênios que mantemos contratos e parametrizamos todas as condições para admissão e atendimento dos pacientes (serviços que estamos autorizados a prestar, necessidade de autorização, parâmetros de faturamento, observações, etc).

3.3 Guia TISS / Senha / Autorização

A - Guia TISS: Documento utilizado para todos os convênios, para registrar dados do paciente e serviços prestados.

B – Senha: Código fornecido pelo convênio para atendimento do paciente.

C – Autorização: Documento fornecido pelo convênio para atendimento do paciente.

3.4 Conta Paciente

Documento onde são registrados (via sistema) todos os serviços prestados, taxas e os materiais e medicamentos fornecidos ao paciente onde constam os seguintes dados: nome do convênio ou paciente particular, dados do paciente (nome, código no convênio, registro no InCor), data de atendimento, senhas, os códigos e descrições dos serviços, quantidade fornecida e valor a ser faturado.



PROCEDIMENTO	PROC.	
FATURAMENTO – EMISSÃO DE CONTA, GUIA TISS, RPS, E NFS-e NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA	REV. 1	PG. 4/7

3.5 Termo de compromisso

Documento preenchido e assinado no ato da admissão do paciente, onde consta os dados do paciente e do devedor solidário.

É utilizado como garantia do pagamento da conta, tanto para pacientes particulares como de convênio, caso este se negue a pagar algum item da conta.

3.6 RPS – Recibo Provisório de serviços

Documento gerado eletronicamente para emissão da NFS-e com a finalidade de cobrança das faturas emitidas.

O RPS é o documento principal de controle da cobrança, pois seu nº. serve de base para registro nos sistemas financeiro e contábil da FZ.

3.7 NFS-e - Nota Fiscal de Serviços Eletrônica

Documento emitido via site da PMSP de acordo com as exigências da legislação tributária para efetiva cobrança das faturas.

4. Seqüência das Atividades

4.1 Planejamento

- 4.1.1 Elaborar orçamento anual de faturamento;
- 4.1.2 Determinar metas;
- 4.1.3 Determinar indicadores para controle avaliação das principais atividades do processo.

4.2 Emissão da Conta Paciente e Fatura (Internação)

- 4.2.1 Emitir Relatório de Pacientes Admitidos no Sistema (base dia anterior, ordenado por paciente);
- 4.2.2 Registrar dados dos pacientes (nome do convênio, nome do paciente, reg. InCor e data de admissão na guia “Internação” da planilha “Controle de contas em emissão.xls”;
- 4.2.3 Emitir Relatório de Altas no Sistema (base dia anterior);
- 4.2.4 Registrar data da alta na planilha “Controle de contas em emissão.xls” e transferir linha do paciente para guia “Pendentes”;
- 4.2.5 Classificar os dados da guia “Internação” da planilha “Controle de contas em emissão.xls” por data de internação+nome dos pacientes e abrir conta administrativa para paciente internados a mais de 10 dias (a conta adm deverá referir-se a um período de 10 dias);
- 4.2.6 Copiar linha do paciente para guia “Pendentes” da planilha “Controle de contas em emissão.xls” e registrar data da alta;
- 4.2.7 Alterar a data de admissão na guia “Internação” da planilha “Controle de contas em emissão.xls” para a data imediatamente superior a data da alta adm;
- 4.2.8 Validar semanalmente dados da planilha “Controle de contas em emissão.xls” com a planilha da USS “chk_fluxo v01.xls”;



PROCEDIMENTO	PROC.	
FATURAMENTO – EMISSÃO DE CONTA, GUIA TISS, RPS, E NFS-e NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA	REV. 1	PG. 5/7

- 4.2.9 Recepcionar contas pré-auditadas na USS, transferir dados dos pacientes da guia “Pendentes” para guia “Finalizada”;
- 4.2.10 Emitir RPS;
- 4.2.11 Pacientes particulares pular para o item 4.2.17 ao 4.2.19 e encaminhar ao Caixa;
- 4.2.12 Pacientes de convênio: Associar o RPS à guia TISS;
- 4.2.13 Emitir Guia TISS final;
- 4.2.14 Gerar arquivo magnético;
- 4.2.15 Exportar o arquivo magnético para o site da operadora;
- 4.2.16 Imprimir protocolo de recebimento do arquivo;
- 4.2.17 Gerar arquivo magnético para PMSP;
- 4.2.18 Exportar o arquivo magnético para o site da PMSP;
- 4.2.19 Imprimir NFS-e;
- 4.2.20 Encaminhar conta, guias; relatório de auditoria e protocolo do envio eletrônico à operadora.
- 4.2.21 Cobrar contas pendentes da USS.

4.3 Emissão da Conta Paciente (Ambulatório)

- 4.3.1 Gerar relatório de admissões do dia anterior;
- 4.3.2 Registrar dados na planilha “Controle de Admissões AMB e SADT”;
- 4.3.3 Recepcionar Guias das diversas áreas que admitem pacientes;
- 4.3.4 Registrar recebimento das guias na planilha “Controle de Admissões AMB e SADT”;
- 4.3.5 Emitir protocolo de recebimento;
- 4.3.6 Distribuir guias aos faturistas, conforme planilha de “Convênio por Faturista”;
- 4.3.7 Organizar as guias por convênio em ordem alfabética por paciente;
- 4.3.8 Processar as contas recebidas;
- 4.3.9 Emitir relatório para conferência os dados das guias (provedor, códigos, assinaturas, carimbo dos médicos, autorizações para procedimentos, etc);
- 4.3.10 Incluir itens não lançados pelas áreas;
- 4.3.11 Devolver para as áreas das guias com divergências para efetuar devidas correções;
- 4.3.12 Encaminhar à Unidade de Saúde Suplementar as contas do convênio Marítima para auditoria;
- 4.3.13 Efetuar correções nas contas do convênio Marítima apontadas pela auditoria;
- 4.3.14 Emitir Conta definitiva;
- 4.3.15 Associar o RPS à guia TISS;
- 4.3.16 Emitir Guia TISS final;
- 4.3.17 Gerar arquivo magnético;
- 4.3.18 Exportar o arquivo magnético para o site da operadora;
- 4.3.19 Imprimir protocolo de recebimento do arquivo;
- 4.3.20 Gerar arquivo magnético para PMSP;
- 4.3.21 Exportar o arquivo magnético para o site da PMSP;
- 4.3.22 Imprimir NFS-e;
- 4.3.23 Encaminhar conta, guias; relatório de auditoria e protocolo do envio eletrônico à operadora;
- 4.3.24 Cobrar guias pendentes das áreas que admitem pacientes.

4.4 Emissão da Conta Paciente (Pronto Socorro)

- 4.4.1 Gerar relatório de admissões do dia anterior;



PROCEDIMENTO	PROC.	
FATURAMENTO – EMISSÃO DE CONTA, GUIA TISS, RPS, E NFS-e NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA	REV. 1	PG. 6/7

- 4.4.2 Registrar dados na planilha “Controle de Admissões PS”;
- 4.4.3 Recepcionar Fichas de Atendimento e Guias do Pronto Socorro;
- 4.4.4 Registrar recebimento das guias na planilha “Controle de Admissões PS”;
- 4.4.5 Distribuir guias aos faturistas, conforme planilha de “Convênio por Faturista”;
- 4.4.6 Organizar as guias por provedor em ordem alfabética por paciente;
- 4.4.7 Processar as contas recebidas;
- 4.4.8 Emitir relatório para conferência os dados das guias (provedor, códigos, assinaturas, carimbo dos médicos, autorizações para procedimentos, etc);
- 4.4.9 Incluir itens não lançados pelas áreas;
- 4.4.10 Devolver ao PS guias com divergências para efetuar devidas correções;
- 4.4.11 Encaminhar à Unidade de Saúde Suplementar as contas de paciente particulares e dos convênios com negociação para auditoria;
- 4.4.12 Efetuar correções nas contas apontadas pela auditoria;
- 4.4.13 Emitir Conta definitiva;
- 4.4.14 Pacientes particulares pular para o item 4.4.20 ao 4.4.22 e encaminhar ao Caixa;
- 4.4.15 Pacientes de convênio: Associar o RPS à guia TISS;
- 4.4.16 Emitir Guia TISS final;
- 4.4.17 Gerar arquivo magnético;
- 4.4.18 Exportar o arquivo magnético para o site da operadora;
- 4.4.19 Imprimir protocolo de recebimento do arquivo;
- 4.4.20 Gerar arquivo magnético para PMSP;
- 4.4.21 Exportar o arquivo magnético para o site da PMSP;
- 4.4.22 Imprimir NFS-e;
- 4.4.23 Encaminhar conta, guias; relatório de auditoria e protocolo do envio eletrônico à operadora;
- 4.4.24 Cobrar guias pendentes do PS.

4.5 Emissão de Relatórios Gerenciais / Atividades Administrativas

- 4.5.1 Atualizar diariamente relatório “Faturamento de convênio – Particulares” e encaminhar às pessoas cadastradas para o recebimento diário;
- 4.5.2 Atualizar diariamente relatório “Internações – Atualização Diária” e encaminhar às pessoas cadastradas para o recebimento diário;
- 4.5.3 Acessar o site da PMSP; importar arquivo de emissão de NFS-e para o SI3;
- 4.5.4 Encaminhar e-mail à FZ informando as NFS-es que serão entregues no próximo dia;
- 4.5.5 Acompanhar entrega de contas no relatório de “Controle de emissão e cancelamento de RPS-NFS-e”;
- 4.5.6 Emitir mensalmente Relatório de RPSs cancelados para efeito de estorno de HM;
- 4.5.7 Emitir relatório final de faturamento para consolidação dos dados do SUS;
- 4.5.8 Emitir mensalmente Relatório de Faturamento para o HC.

4.6 Cancelamento de Notas Fiscais Eletrônicas

- 4.6.1 Recepcionar solicitações de cancelamento, devidamente autorizadas;
- 4.6.2 Emitir formulário padrão e enviar ao Setor Fiscal que fará o cancelamento no sistema e no site da PMSP;
- 4.6.3 Acompanhar o cancelamento das solicitações.



PROCEDIMENTO		PROC.	
FATURAMENTO – EMISSÃO DE CONTA, GUIA TISS, RPS, E NFS-e NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA		REV. 1	PG. 7/7

4.7 Carta de Correção

- 4.7.1 Recepcionar solicitação de correção de NFS-e;
- 4.7.2 Encaminhar solicitação ao Setor Fiscal;
- 4.7.3 Emitir carta de Correção no site da PMSP;
- 4.7.4 Enviar para o cliente.

4.8 Arquivos

- 4.8.1 Organizar envelopes contábeis de contas faturadas por mês de alta e letra inicial do nome dos pacientes;
- 4.8.2 Encaminhar envelopes para Metrofile, registrando dados em planilha específica na pasta “Público” do PC-58-FZ.

4.9 Controles / Ações Corretivas

- 4.9.1 Apurar os indicadores para acompanhamento das principais atividades;
- 4.9.2 Analisar o resultado de cada indicador;
- 4.9.3 Interagir junto às diversas áreas envolvidas, para apurar causas da piora de determinado indicador;
- 4.9.4 Propor mudanças ou correções para melhora dos resultados.