

	Procedimento Operacional	Número: POP RG 0001
		Edição: 00
Área: Recurso de Glosas		Página: 1/6
Assunto: Atividades da Área de Recurso de Glosas		Vigência: 01/07/2022

ÍNDICE

1. **OBJETIVO**
2. **ABRANGÊNCIA**
3. **RESPONSABILIDADES**
4. **DOCUMENTOS COMPLEMENTARES**
5. **DEFINIÇÕES**
6. **DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS**
7. **FLUXOGRAMAS**
8. **ANEXOS**
9. **REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA**

Edição	Alteração
00	Emissão inicial do documento – 01/07/2022

Elaborado por:		Aprovado por:	
Rodrigo Capuano Supervisor Comercial	01/07/22	Alexandre Polycarpo Diretor de Saúde Suplementar	

	Procedimento Operacional	Número: POP RG 0001
		Edição: 00
Área: Recurso de Glosas		Página: 2/6
Assunto: Atividades da Área de Recurso de Glosas		Vigência: 01/07/2022

1. OBJETIVO

1.1 Recuperação de valores retidos pelas operadoras de saúde, colaborando ativamente na sustentabilidade financeira da Instituição, mapeando os pontos críticos do processo de faturamento e propondo ações de melhoria, gerando informações para subsidiar tomada de decisões da Diretoria de Saúde Suplementar, manutenção e aprimoramento de controles.

2. ABRANGÊNCIA

- 2.1 Fundação Zerbini: Financeiro, Jurídico, Fiscal e Administração;
- 2.2 InCor: Diretoria Executiva, Diretoria Econômica e Financeira, Cobrança; Faturamento, Internação, CAPI, Laboratório, Reabilitação, Auditoria, Prorrogação, Comercial, Cadastro, Caixa;
- 2.3 Operadoras de saúde.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1 Todos os colaboradores da Unidade de Saúde Suplementar.

4. DOCUMENTOS COMPLEMENTARES

- 4.1 Grade de Alçada;

5. DEFINIÇÕES

- 5.1 **InCor:** Instituto do Coração;
- 5.2 **NA:** Não Aplicável;
- 5.3 **Glosa Administrativa:** decorrentes de falhas operacionais no processo de faturamento;
- 5.4 **Glosa Técnica:** divergências em procedimentos médicos e/ou de enfermagem;
- 5.5 **Glosa Devida:** são glosas em que o Hospital concorda com o apontamento da operadora.

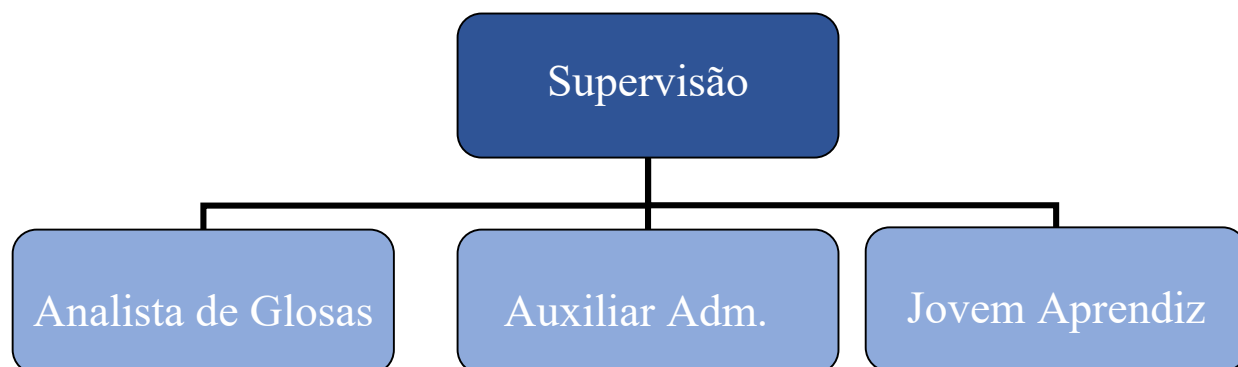
6. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

6.1 SUBORDINAÇÃO

- 6.1.1 Subordina-se à Diretoria de Saúde Suplementar;

	Procedimento Operacional	Número: POP RG 0001
		Edição: 00
Área: Recurso de Glosas		Página: 3/6
Assunto: Atividades da Área de Recurso de Glosas		Vigência: 01/07/2022

6.2 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



6.3 ATRIBUIÇÕES DO RECURSO DE GLOSAS

6.4 GENERALIDADES

6.4.1 À área de recurso atua na negociação de recuperação de valores provenientes de glosas apontadas pelas operadoras;

6.4.2 Garante o registro de todas as glosas apontadas pelas operadoras conforme sistema informatizado da Instituição;

6.4.3 Apoia as áreas de Faturamento, Cobrança e Caixa no controle de valores a receber e recebidos provenientes de atendimentos glosados pelas operadoras.

6.5 PROCESSO DE RECURSO DE GLOSAS

6.5.1 Extrair os relatórios de análises de contas médicas nos sites das operadoras, lançando as glosas apontadas em sistema SI3 módulo de glosas, sendo feito de forma manual (item a item) ou exportação de arquivo xml;

6.5.2 Verificar se a glosa é administrativa ou técnica, caso a glosa seja técnica enviar através do sistema SI3 para análise da equipe de auditoria (médica ou enfermagem), e após elaborar a justificativa técnica a ser enviada à operadora, caso a glosa seja administrativa, analisar e embasar a justificativa a ser enviada à operadora; caso a glosa seja decorrente de falha operacional das áreas de atendimento (INTERNAÇÃO, CAPI, PRONTO SOCORRO, LABORATÓRIO, REABILITAÇÃO) enviar através do sistema SI3 para análise da equipe e após elaborar justificativa a ser enviada à operadora;

	Procedimento Operacional	Número: POP RG 0001
		Edição: 00
Área: Recurso de Glosas		Página: 4/6
Assunto: Atividades da Área de Recurso de Glosas		Vigência: 01/07/2022

6.5.3 Caso identificar que a glosa é procedente, ou seja, houve de fato uma falha operacional no faturamento, aceitamos a glosa em sistema e comunicamos a área responsável por tal procedimento não conforme;

6.5.4 Enviado informativo ao setor de Cobrança para efetivação da baixa dos valores aceitos em sistemas informatizados da Instituição (Oracle-AR e SI3);

6.5.5 Caso seja identificado glosa de atendimentos por falta de cobertura, itens não contratados ou divergências contratuais, são encaminhados ao setor Comercial para negociação e posterior elaboração do recurso de glosas;

6.5.6 Caso seja identificado inconsistência no faturamento como codificações divergentes de autorizações e/ou negociações, o recurso efetua o refaturamento da conta e reenvio à operadora;

6.6 **GLOSA ACEITA**

6.6.1 Entende-se como glosa aceita quando de fato houve inconsistência no processo de faturamento e o Hospital concorda em conceder a glosa apontada pela operadora.

6.6.2 Todo processo de glosa aceita deve conter as assinaturas de acordo com Grade de Alçada vigente na Instituição.

6.6.3 **Ações Corretivas das Glosas Aceitas**

6.6.4 A Supervisão do recurso de glosas, com a validação da Diretoria de Saúde Suplementar, formalizar através de e-mail às áreas geradoras da glosa, orientando quanto a falha identificada e sendo possível propõe ações de melhorias;

6.6.5 Sendo identificada falha operacional ou processual, a comunicação é enviada à Chefia da área para reorientações das equipes e treinamentos;

6.6.6 Sendo identificada falha sistêmica, as propostas de ações de melhorias são direcionadas à Tecnologia da Informação.

6.7 **GLOSA RECURSADA**

6.7.1 O setor formula a justificativa a ser apresentada às operadoras, com todos os embasamentos e documentos comprobatórios necessários para a recuperação do valor;

6.7.2 Caso a operadora recepcione documentos físicos, são impressos os relatórios de glosas juntamente com cópia dos documentos comprobatórios e enviados via motoboy para entrega;

6.7.3 Caso a operadora recepcione recursos de glosas através do portal, o analista responsável pela carteira, insere as informações retiradas do sistema SI3 no site das operadoras;

6.7.4 Caso a operadora recepcione arquivo xml, a analista responsável pela carteira emite o arquivo xml do sistema SI3 e envia através do site da operadora;

6.8 **REANÁLISE DE GLOSAS**

	Procedimento Operacional	Número: POP RG 0001
		Edição: 00
Área: Recurso de Glosas		Página: 5/6
Assunto: Atividades da Área de Recurso de Glosas		Vigência: 01/07/2022

6.8.1 Em casos de glosa mantida pelas operadoras, o setor efetua uma reanálise do processo, com envio de relatórios e maiores evidências das cobranças realizadas pelo Hospital;

6.8.2 Tendo retorno positivo e o valor liquidado pela operadora, é lançado em planilha de recebimento de recurso de glosas;

6.8.3 Caso não haja consenso da operadora através da justificativa enviada no recurso de glosa, o caso é enviado à Diretoria de Saúde Suplementar para agendamento de reunião de negociação com as operadoras de saúde.

6.9 REVERSÃO PARTICULAR

6.9.1 Caso seja identificado motivo em que a operadora não tem obrigatoriedade em efetuar o pagamento ao Hospital, encaminhamos o processo ao setor Comercial para negociação junto às operadoras, em caso de nova negativa e antes de ser emitida cobrança particular, existe uma análise criteriosa da Supervisão do Recurso de Glosa em conjunto com a Diretoria de Saúde Suplementar;

6.9.2 Caso haja aval para a cobrança, aceitamos a glosa em sistema SI3 e emitimos carta para o setor de faturamento emitir a conta.

6.10 CONTROLES

6.10.1 O setor de glosa efetua o controle de processos recursados junto às operadoras, cobrando retorno quanto finda o prazo contratual para resposta do recurso, este contato é feito por diferentes canais de comunicação (e-mail, telefone e reuniões), a fim de contestar as glosas não respondidas ou mantidas;

6.10.2 Controla através de planilha as entradas financeiras provenientes dos processos de recursos de glosas, através dos demonstrativos de pagamentos retirado dos sites das operadoras bem como informações dos sistemas Oracle e SI3;

6.11 INDICADORES

6.11.1 Elaboração mensal de relatórios gerenciais;

6.11.2 Gerenciamento e controle dos índices iniciais de glosas;

6.11.3 Gerenciamento e controle da produtividade dos analistas de glosas (valores de glosas, quantidades de processos, guias e itens);

6.11.4 Gerenciamento e controle do tempo de resposta dos recursos junto às operadoras;

6.11.5 Gerenciamento e controle dos principais motivos de glosas, itens glosados e tipo de admissão;

6.11.6 Gerenciamento e controle de processos pendentes de análise;

6.11.7 Gerenciamento e controle de processos criados e finalizados;

6.11.8 Gerenciamento e controle das áreas geradoras de glosas;

	Procedimento Operacional	Número: POP RG 0001
		Edição: 00
Área: Recurso de Glosas		Página: 6/6
Assunto: Atividades da Área de Recurso de Glosas		Vigência: 01/07/2022

6.11.9 Gerenciamento e controle dos processos de reversão particular e refaturamentos.

6.12 **ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS**

6.12.1 Controle e solicitação de materiais da Unidade de Saúde Suplementar;

6.12.2 Digitalização de documentos comprobatórios dos recursos de glosas;

6.12.3 Arquivos diversos de documentos;

6.12.4 Controle de protocolos dos recursos enviados;

6.12.5 Preenchimento de planilhas de controle do setor de recurso de glosas;

6.12.6 Atendimentos e contatos com diversas áreas do Hospital;

6.12.7 Contato com as operadoras de saúde.

7. **FLUXOGRAMAS**

7.1 Não aplicável;

8. **ANEXOS**

8.1 Não aplicável.

9. **REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA**

9.1 Não aplicável.