

IAMSPE

DÚVIDAS FREQUENTES

P: É possível anexar documentos nos pedidos solicitados no sistema Medlink?

R: Ao incluir um pedido em sistema é possível anexar documentos. Após registro do pedido em sistema somente será possível anexar documentos se o Iamspe solicitar alguma exigência.

P: Qual o prazo para solicitação em sistema do pedido de autorização das Internações e Prorrogações?

R: Conforme Ofícios enviados aos Prestadores a inclusão dos pedidos de autorização de Internações em sistema devem ser solicitadas em até 72 horas da data de internação.

Já para solicitação de prorrogações o prazo é de 24 horas do término do tempo de permanência prevista no procedimento, não se esquecendo de que no Iamspe o pacote possui sempre o dobro de diárias. Exemplo: Internação para Pneumonia – Conforme Tabela Iamspe o pacote de Pneumonia contempla 04 diárias, logo o pacote terá direito à 08 diárias, portanto se o paciente permanecer internado no 9º dia o prestador deverá solicitar a prorrogação desta internação.

Se o paciente estiver internado em UTI, o Prestador deverá solicitar as diárias de UTI, pois as diárias de UTI não fazem parte de nenhum pacote, elas são cobradas a parte.

P: Qual o prazo para comunicação em sistema da data real de internação?

R: O prazo para comunicação é de 72 horas da data da internação.

P: Qual o prazo para comunicação em sistema da data real de alta?

R: O prazo para comunicação é de 72 horas da data da alta.

P: Quando um procedimento está como Trocado ou Indicado em sistema, isso quer dizer que os mesmos estão autorizados?

R: Não, o procedimento Indicado é o procedimento autorizado, porém o procedimento Trocado nunca estará autorizado.

P: Como deveremos proceder quando registramos no Autorizador exames eletivos que não necessitam de senha de autorização e estes geram as crítica 407 e 410?

R: Nestas situações o prestador deverá entrar em contato com a regulação nos telefones (11) 4573-9278, (11) 4573-8973 e (11) 4573-9275.

P: Quando registramos no Autorizador um exame realizado no Pronto Socorro e este gera a negativa 410 o que devemos fazer?

R: Neste caso o exame realizado em Pronto Socorro deve ser registrado em sistema acoplado a Consulta de Pronto Socorro, não se esquecendo de informar sempre o Número da Guia Principal, ou seja, o número da guia da Consulta de Pronto Socorro (informações contidas no Manual Rotina de Atendimento em Pronto Socorro).

P: Quando um paciente necessita realizar procedimentos, o sistema Medlink não autoriza, pois acusa erro de CBO-s com a negativa 908, mas na minha FPO o procedimento está contratado, o que fazer?

R: O preenchimento do CBO-s deve ser realizado apenas para as consultas eletivas ou de urgência. Exames e procedimentos não devem ter o campo preenchido para evitar negativas desnecessárias.

P: Nosso hospital atende todas as especialidades, inclusive na urgência, mas o sistema Medlink não permite a inclusão de Inter consulta de especialistas, como iremos lança-las?

R: Se o sistema está bloqueando determinada especialidade, é porque a relação de corpo clínico do hospital está desatualizada em nosso sistema. Você deverá entrar em contato com o suporte ao prestador pelos telefones (11) 4573-8741 e (11) 4573-9564 ou através do e-mail suporte.prestador@iamspe.sp.gov.br para conferir quais as especialidades que estão habilitadas em nosso sistema. Havendo necessidade, solicitaremos a atualização do corpo clínico junto ao hospital para evitar este tipo de negativa.

P: No lançamento de Raios-X ou Exames Laboratoriais de urgência, o sistema informa negativa no atendimento. O que fazer?

R: O sistema permite o lançamento de exames de urgência, desde que tenham sido solicitados na consulta do pronto socorro. Os exames devem ser lançados com todos os indicadores de urgência, e número da guia principal preenchidos corretamente. Caso o preenchimento dos campos esteja incompleto ou preenchido indevidamente, o sistema informará negativa no atendimento.

P: No atendimento de consulta eletiva, o sistema Medlink gera a negativa 430 – Consulta dentro do prazo de retorno. O que fazer?

R: O sistema Medlink informa os motivos prováveis que geraram a negativa e as possíveis soluções. Ressaltamos que o Iamspe prevê retorno no atendimento de consultas eletivas na mesma especialidade e em prazo inferior a 30 dias.

P: Quando eu faço o lançamento da carteirinha no sistema Medlink é gerado a negativa 101 – Cartão Não cadastrado e em algumas vezes a negativa 102 – Cartão Cancelado. Em qual local posso confirmar o numero da carteirinha do paciente?

R: O sistema Medlink informa os motivos prováveis que geraram a negativa e as possíveis soluções. Esclarecemos que as dúvidas sobre a carteirinha dos pacientes deverão ser obtidas diretamente na *regularização de cadastro* pelo telefone (11) 4573-8181 ou pelos emails cadastro@iamspe.sp.gov.br / arrecadacao@iamspe.sp.gov.br ou no Ceama de sua região.

P: O sistema Medlink gera a negativa 601 – Procedimento Exige Senha, para determinados exames, e desta forma não é possível fazer a transação. O que devo fazer?

R: O sistema Medlink informa os motivos prováveis que geraram a negativa e as possíveis soluções. Sempre verifique a tabela IAMSPE para confirmar o código do procedimento solicitado e verificar se o mesmo exige autorização prévia.

P: Posso enviar meu Recibo/Nota por e-mail?

R: Nota fiscal eletrônica "SIM", recibo e nota fiscal manual "Não", este documento deve ser enviado pelo Correios ou pessoalmente no Iamspe, situado na Av. Ibirapuera, 981 - Vila Clementino - CEP 04029-000 - São Paulo – SP

P: Posso antecipar a entrega do meu faturamento?

R: A entrega deve ser entre o período de 01 a 15 do mês seguinte ao atendimento.

P: Posso entregar dois faturamentos dentro do mesmo mês?

R: A entrega do faturamento é única e não pode ser fracionada dentro do período de 01 a 15 do mês seguinte ao atendimento.

P: Posso enviar carta de correção para Nota Fiscal?

R: Não, você deve trocar a Nota Fiscal.

P: Posso enviar carta de correção para Recibo?

R: Não, você deve trocar o Recibo.

P: Qual o valor que tenho para receber referente à competência "x"?

R: Você deve entrar em contato com o departamento financeiro do Iamspe, através do número (11) 4573-9331.

P: Onde encontro o relatório de glosas?

R: Enviar solicitação ao email recursodeglosa@iamspe.sp.gov.br.

P: Como faço para enviar meus arquivos, uma vez que não consigo pelo MIX?

R: Você deve corrigir as negativas apontadas no arquivo XML importado, excluir o lote na solução MIX e importar novamente.

P: Como faço para enviar meu arquivo de internações, pois enviei os arquivos de ambulatório, pronto socorro e SADT pelo site da Medlink, mas o de internação não estou conseguindo?

R: Você deve corrigir as negativas apontadas no seu arquivo XML importado, excluir o lote na solução MIX e importar novamente.

P: Meu arquivo está com erro de hash, como devo proceder?

R: Procure seu administrador de sistemas, pessoal de informática interno ou fornecedor do software que gera seu XML. Em último caso, baixe o arquivo "Calcula HASH" no site da Medlink no endereço:

<https://autorizador.iamspe.sp.gov.br/manuais/manuais.html>

Clique no ícone "Download Calcula Hash" , salve o arquivo em seu computador, faça a descompactação e siga as instruções no manual que acompanha o software.

P: Estou com dúvidas em relação à posição profissional 00, 01, 02 e 03 - ofício 004/2012?

R: Enviar o seu questionamento para o e-mail:

suporte.prestador@iamspe.sp.gov.br

P: Fechei minha GRD e até o momento não recebi o relatório analítico.

R: Entrar em contato com a Medlink pelo **Link "Dúvidas"** no canto superior direito datela do seu Aplicativo Medlink.

Erros mais comuns na geração do XML de SADT

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<ans:mensagemTISS xmlns:ans="http://www.ans.gov.br/padroes/tiss/schemas"
xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance"
xsi:schemaLocation="http://www.ans.gov.br/padroes/tiss/schemas
http://www.ans.gov.br/padroes/tiss/schemas/tissV2_02_01.xsd">
<ans:cabecalho>
<ans:identificacaoTransacao>
<ans:tipoTransacao>ENVIO_LOTE_GUIAS</ans:tipoTransacao>
<ans:sequencialTransacao>2189</ans:sequencialTransacao>
<ans:dataRegistroTransacao>2012-04-30</ans:dataRegistroTransacao>
<ans:horaRegistroTransacao>15:05:47</ans:horaRegistroTransacao>
</ans:identificacaoTransacao>
<ans:origem>
<ans:codigoPrestadorNaOperadora>
<ans:codigoPrestadorNaOperadora>000296</ans:codigoPrestadorNaOperadora>
</ans:codigoPrestadorNaOperadora>
</ans:origem>
<ans:destino>
ans:registroANS>000000</ans:registroANS>
</ans:destino>
<ans:versaoPadrao>2.02.01</ans:versaoPadrao>
</ans:cabecalho>
<ans:prestadorParaOperadora>
<ans:loteGuias>
<ans:numeroLote>2034</ans:numeroLote>
<ans:guias>
<ans:guiaFaturamento>
<ans:guiaSP_SADT>
<ans:identificacaoGuiaSADTSP>
<ans:identificacaoFontePagadora>
<ans:registroANS>000000</ans:registroANS>
</ans:identificacaoFontePagadora>
<ans:dataEmissaoGuia>2012-03-21</ans:dataEmissaoGuia>
<ans:numeroGuiaPrestador>A00521097</ans:numeroGuiaPrestador>
<ans:numeroGuiaOperadora>12345678901234</ans:numeroGuiaOperadora>
</ans:identificacaoGuiaSADTSP>
<ans:numeroGuiaPrincipal></ans:numeroGuiaPrincipal>
<ans:dadosAutorizacao>
<ans:dataAutorizacao>2012-03-15</ans:dataAutorizacao>
<ans:validadeSenha>2017-12-31</ans:validadeSenha>
</ans:dadosAutorizacao>
<ans:dadosBeneficiario>
<ans:numeroCarteira>1016400</ans:numeroCarteira>
<ans:nomeBeneficiario>ADALBERTO RODRIGUES DOS SANTOS</ans:nomeBeneficiario>
<ans:nomePlano>IAMSPE AMBULATORIO</ans:nomePlano>
<ans:numeroCNS>898000171445378</ans:numeroCNS>
<ans:identificadorBeneficiario></ans:identificadorBeneficiario>
</ans:dadosBeneficiario>
<ans:dadosSolicitante>
<ans:contratado>
<ans:identificacao>
<ans:codigoPrestadorNaOperadora>000296</ans:codigoPrestadorNaOperadora>
</ans:identificacao>
```

Sequencial Transação – É um número único, não pode coincidir com o número de outro arquivo xml já enviado para a operadora.

Código Prestador na Operadora –

Obrigatoriamente deve conter o seu **código de Prestador Iamspe**.

Registro ANS – O Iamspe usa como código ANS **000000**.

Versão Padrão – O Iamspe aceita apenas arquivos xml na versão **2.02.01**.

Número Lote – É um número único, não pode coincidir com o número de outro arquivo xml já enviado para a operadora.

Guia do Prestador – tem que ser numérico

Guia da Operadora – tem que ser o número da guia emitida pela Medlink (11 dígitos)

Guia Principal – só preencher quando a guia for complemento de outra guia principal. Ambas tem que ter sido passadas na Medlink. Só usada por Pronto Socorro.

Número Carteira – este é um campo numérico, deste modo, **não** permite “traços” ou “letras” ao informar o número da carteira.

Erros mais comuns na geração do XML de INTERNAÇÃO

```
<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1"?>
<ans:mensagemTISS xmlns:ans="http://www.ans.gov.br/padroes/tiss/schemas">
  <ans:cabecalho>
    <ans:identificacaoTransacao>
      <ans:tipoTransacao>ENVIO_LOTE_GUIAS</ans:tipoTransacao>
      <ans:sequencialTransacao>265</ans:sequencialTransacao>
      <ans:dataRegistroTransacao>2012-11-09</ans:dataRegistroTransacao>
      <ans:horaRegistroTransacao>07:34:16</ans:horaRegistroTransacao>
    </ans:identificacaoTransacao>
    <ans:origem>
      <ans:codigoPrestadorNaOperadora>
        <ans:codigoPrestadorNaOperadora>000087</ans:codigoPrestadorNaOperadora>
      </ans:codigoPrestadorNaOperadora>
    </ans:origem>
    <ans:destino>
      <ans:registroANS>000000</ans:registroANS>
    </ans:destino>
    <ans:versaoPadrao>2.02.01</ans:versaoPadrao>
  </ans:cabecalho>
  <ans:prestadorParaOperadora>
    <ans:loteGuias>
      <ans:numeroLote>259</ans:numeroLote>
    </ans:loteGuias>
    <ans:guias>
      <ans:guiaFaturamento>
        <ans:guiaResumoInternacao>
          <ans:identificacaoGuiaInternacao>
            <ans:identificacaoFontePagadora>
              <ans:registroANS>000000</ans:registroANS>
            </ans:identificacaoFontePagadora>
            <ans:dataEmissaoGuia>2012-11-08</ans:dataEmissaoGuia>
            <ans:numeroGuiaPrestador>303329</ans:numeroGuiaPrestador>
            <ans:numeroGuiaOperadora>1045597</ans:numeroGuiaOperadora>
          </ans:identificacaoGuiaInternacao>
          <ans:numeroGuiaSolicitacao>2134398</ans:numeroGuiaSolicitacao>
          <ans:dadosBeneficiario>
            <ans:numeroCarteira>209171201</ans:numeroCarteira>
            <ans:nomeBeneficiario>VICENTE SILVA DA CRUZ</ans:nomeBeneficiario>
            <ans:nomePlano>PLANO MÉDICO IAMSPE</ans:nomePlano>
          </ans:dadosBeneficiario>
          <ans:identificacaoExecutante>
            DADOS DO PRESTADOR EXECUTANTE
          </ans:identificacaoExecutante>
          <ans:dadosAutorizacao>
            <ans:dataAutorizacao>2012-10-15</ans:dataAutorizacao>
            <ans:senhaAutorizacao>1045597</ans:senhaAutorizacao>
          </ans:dadosAutorizacao>
        </ans:guiaFaturamento>
      </ans:guias>
    </ans:prestadorParaOperadora>
  </ans:mensagemTISS>
</pre>
```

Sequencial Transação – É um número único, não pode coincidir com o número de outro arquivo xml já enviado para a operadora.

Código Prestador na Operadora – Obrigatoriamente deve conter o seu **código de Prestador Iamspe**.

Registro ANS – O Iamspe usa como código ANS **000000**.

Versão Padrão – O Iamspe aceita apenas arquivos xml na versão **2.02.01**.

Número Lote – É um número único, não pode coincidir com o número de outro arquivo xml já enviado para a operadora.

Registro ANS – O Iamspe usa como código ANS **000000**.

Guia do Prestador – tem que ser numérico

Guia da Operadora – informar a senha de autorização da internação gerada no Medlink Web.

Número Carteira – este é um campo numérico, deste modo, **não** permite **“traços”** ou **“letras”** ao informar o número da carteira.

Senha de Autorização – informar a senha de autorização da Internação gerada no Medlink Web.

Acomodação – obrigatoriamente deve ser informada como **“1” - enfermaria**.

<ans:validadeSenha>2012-12-14</ans:validadeSenha>
</ans:dadosAutorizacao>
<ans:caraterInternacao>U</ans:caraterInternacao>
<ans:acomodacao>1</ans:acomodacao>

<ans:dataHoraInternacao>2012-10-13T18:00:00</ans:dataHoraInternacao>
<ans:dataHoraSaidaInternacao>2012-10-16T09:00:00</ans:dataHoraSaidaInternacao>
<ans:tipoInternacao>1</ans:tipoInternacao>
<ans:regimeInternacao>1</ans:regimeInternacao>

Abaixo os telefones e e-mail de contato para esclarecimento de dúvidas:

(11) 4573-8741 / (11) 4573-9564 / suporte.prestador@iamspe.sp.gov.br

Outros contatos:

Entrada de contas médicas:

(11) 4573-8840 / entradadecontas@iamspe.sp.gov.br

Regulação e autorizações:

(11) 4573-9278 / (11) 4573-8973 / (11) 4573-9275

Recurso de Glosa:

(11) 4573-8274 / recursodeglosa@iamspe.sp.gov.br

Solicitação de Guias SADT e Mapa Mensal:

impressoexpediente@iamspe.sp.gov.br