



GUIA DE ORIENTAÇÕES AO  
CREDENCIADO  
ÁREA ODONTOLÓGICA

Edição 2018

## GUIA DE ORIENTAÇÕES ODONTOLÓGICAS AO CREDENCIADO AGROS

Com o objetivo de tornar mais eficiente o processo de autorização, faturamento e pagamento dos atendimentos odontológicos, recomendamos a leitura completa e minuciosa das orientações descritas neste guia.

A sua colaboração e atenção quanto às orientações dispostas neste guia são indispensáveis para um bom funcionamento de todo o processo assistencial odontológico.

### ROTINA

#### 1. Leitura completa do Referencial de Procedimentos Odontológicos.

Atenção para a coluna “Observações”.

#### 2. Agendamento

Orientar o responsável pelo agendamento sobre a necessidade de triagem dos casos, efetuando o agendamento somente dos atendimentos abrangidos pelos procedimentos contratados.

#### 3. Consulta odontológica

Solicitar ao beneficiário a carteira do plano de saúde e documento de identificação com foto, para verificar sua elegibilidade.

O atendimento do beneficiário deverá ocorrer mediante a apresentação do documento de identificação e da Carteira Assistencial, observando o plano de inscrição e os períodos de carências indicados na carteira. Somente os planos Agros Saúde I com Odontologia, Agros Saúde II com Odontologia, Agros Saúde III com Odontologia e Agros Saúde IV com Odontologia dão direito à assistência odontológica.

Solicitar, via portal autorizador, AUTORIZAÇÃO para realizar a Consulta Odontológica.

Caso seja a primeira consulta odontológica anual do beneficiário, orientamos solicitar o código 81000065 – Consulta Odontológica Inicial. Nesta sessão será realizada a anamnese do paciente, diagnóstico e planejamento, conforme preconizado tecnicamente.

Caso a consulta seja de retorno para avaliação preventiva e avaliações de novas queixas, orientamos solicitar o código 81000030 – Consulta Odontológica, desde que a primeira consulta (81000065) tenha sido realizada no mesmo ano calendário. O motivo do retorno deve ser exposto em relatório de justificativa.

Todos os procedimentos só podem ser executados quando a condição retornada pelo sistema / status for “LIBERADO”.

#### 4. Solicitação dos Procedimentos

Após consulta e planejamento do tratamento odontológico, estando o beneficiário esclarecido e de acordo com os procedimentos a serem realizados, o credenciado deverá solicitá-los via portal: AUTORIZAÇÕES – ODONTOLÓGICO – PLANO DE TRATAMENTO. Os procedimentos devem ser inclusos no plano de tratamento de forma cronológica, ou seja, na ordem de realização.

**Atenção:** orientamos excluir as datas de realização após selecionar o procedimento para incluir no plano de tratamento. A senha deverá ser emitida no dia da sessão em que o procedimento for realizado, ou seja, no momento do atendimento.

Após incluir os procedimentos no plano de tratamento estes devem ser selecionados para REGULAÇÃO.

Alguns procedimentos são autorizados automaticamente pelo sistema, outros, conforme descrito no Referencial de Procedimentos Odontológicos Agros e Rol de Procedimentos e Eventos com cobertura obrigatória da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), possuem Diretrizes de Utilização (DUT) e necessitam de justificativas técnicas ou análise de documentação para autorização inicial.

Orientamos que o PRESTADOR (profissional credenciado), ao solicitar uma Autorização ou Plano de tratamento, anote o número da solicitação para acompanhar as avaliações da operadora (Auditoria Técnica).

## 5. Faturamento e preenchimento do Relatório de Procedimentos Odontológicos Realizados

O Relatório de Procedimentos Odontológicos Realizados deverá ser preenchido considerando:

- Cronologia de atendimentos realizados, não sendo necessário um Relatório de Procedimentos Odontológicos Realizados para cada paciente;
- Campo Credenciado: preencher com nome completo do prestador de serviço (cirurgião dentista responsável pelos atendimentos ou, se for pessoa jurídica, com o nome da empresa conforme contrato firmado com o Agros);
- Campo CPF/CNPJ: preencher conforme personalidade (física ou jurídica) contratada;
- Campo Período: preencher com data inicial do mês de referência para faturamento;
- Campo N° da carteira: informar a matrícula do beneficiário que foi atendido;
- Campo Nome do Paciente: informar **nome completo** do beneficiário atendido. Não serão aceitos nomes incompletos e o primeiro e último nome não podem ser abreviados;
- Campo Data da realização: informar data em que o procedimento foi efetivamente executado, que deverá ser igual à data de emissão da senha no Portal Autorizador (GTO);
- Campo Senha: Preencher com a senha gerada para cada procedimento/atendimento realizado. Somente os procedimentos que possuem senhas emitidas poderão ser faturados. Não serão auditados procedimentos que tenham somente o número da solicitação ou que não possuam o campo preenchido;
- Campo Código do procedimento: informar o código do procedimento que foi realizado, conforme Referencial de Procedimentos Odontológicos Agros;
- Campo Dente / Região: preenchimento necessário para os procedimentos que exigem a identificação do nº do dente, conforme Referencial de Procedimentos Odontológicos Agros;
- Campo Faces: este campo deverá ser preenchido para os procedimentos que exigem a identificação da face do dente, conforme Referencial de Procedimentos Odontológicos Agros;
- Campo Valor: informar o valor correspondente ao procedimento descrito no Referencial de Procedimentos Odontológicos vigente;
- Campo Assinatura: solicitar ao beneficiário que assine o Relatório após a realização dos procedimentos. É necessário esclarecer ao beneficiário quais os procedimentos foram realizados. O campo pode ser assinado pelo paciente ou seu responsável. Nos casos em que não for possível colher a assinatura, o campo deve ser preenchido pela digital do paciente;
- Carimbo e Assinatura do Prestador de Serviço: indispensável para auditoria das faturas apresentadas. Para o caso de contratos firmados com pessoa jurídica, o carimbo deve conter informações da pessoa jurídica (razão social e CNPJ);
- Campo Total: deverá ser informado o valor do somatório dos procedimentos listados, por folha, do Relatório de Procedimentos Odontológicos Realizados. No final, informar o valor total da fatura

(somatório de todas as folhas). Sugerimos que sejam feitas cópias dos relatórios enviados antes da entrega da cobrança.

As cobranças devem ser encaminhadas ao Agros no primeiro dia útil do mês subsequente aos atendimentos, conforme estabelecido em contrato.

O Agros possui cronograma para pagamento dos atendimentos executados pelos prestadores da rede credenciada, no intuito de manter um histórico correto e organizado dos procedimentos realizados pelos beneficiários e o devido controle da utilização e coparticipação.

#### **6. Documentação complementar ao Relatório de Procedimentos Odontológicos Realizados**

No caso de impossibilidade de anexar a documentação complementar solicitada (ver coluna Observações do Referencial de Procedimentos Odontológicos), o credenciado deve enviar, anexo ao Relatório de Procedimentos Odontológicos Realizados, um relatório técnico que justifique o impedimento e descrever a situação clínica inicial diagnosticada.

#### **7. Organizar documentação complementar**

Encaminhamentos de Radiografias, Laudos e outras documentações.

As radiografias para a Auditoria Inicial e, ou, Final dos procedimentos odontológicos devem ser anexadas no momento da inclusão do procedimento no plano de tratamento (portal) e/ou encaminhadas para a Auditoria Odontológica do Agros dentro de um envelope devidamente identificado e lacrado.

O Agros fornece as cartelas para serem utilizadas exclusivamente no envio de documentação ao plano de saúde, e que devem ser reutilizadas nas próximas faturas. Na cartela em que estão acondicionadas as radiografias ou em receituário anexo, anotar:

- Nome do paciente;
  - Matrícula Agros;
  - Data da realização da(s) radiografia(s);
  - Identificação do(s) dente(s) ou região/regiões a ser(em) examinado(s);
  - Número da solicitação (guia).
- Não grampear ou colar durex nas radiografias;
- **Evitar o corte da película radiográfica digital.**

As radiografias digitais, quando compartilhadas com outros profissionais, podem ser encaminhadas para o e-mail [auditoriaodonto@agros.org.br](mailto:auditoriaodonto@agros.org.br), devidamente identificadas. Nestes casos informar no Relatório de Procedimentos Realizados a data de envio do e-mail

#### **8. Pagamento**

Para fins de pagamento, será considerando o valor do Referencial de Procedimentos Odontológicos vigente à data do atendimento.

O demonstrativo e os discriminativos são enviados para o e-mail que consta no cadastro do credenciado, logo após a liberação do pagamento.

## 9. Glosas

As glosas podem ocorrer pelas seguintes questões técnicas:

- Falta de informações que possibilitem a conclusão da auditoria técnica;
- Procedimentos realizados em desacordo com: a legislação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), a Consolidação das Normas para Procedimentos nos Conselhos de Odontologia, o Código de Ética Odontológica, a Política Institucional e da Gerência de Assistência à Saúde e as normas internas do Agros;
- Ausência de documentação para auditoria dos procedimentos, quando necessária sua apresentação de acordo com o Referencial de Procedimentos Odontológicos;
- Resultado final do procedimento odontológico realizado que não esteja em conformidade com a técnica preconizada em bibliografia, reconhecida pelo Conselho Federal de Odontologia.

As glosas podem também ocorrer por questões administrativas:

- Preenchimento incompleto e/ou incorreto do Relatório de Procedimentos Odontológicos Realizados;
- Relatórios rasurados e/ou com dados ilegíveis;
- Falta da senha ou senha errada;
- Falta de assinatura do paciente ou responsável;
- Falta da assinatura e carimbo do profissional ou estabelecimento contratado no Relatório de Procedimentos Odontológicos Realizados;
- Falta ou incompatibilidade da data de realização dos procedimentos;
- Inexistência, incompletude ou incorreção de qualquer informação necessária para conclusão da auditoria.

## 10. Revisão de Glosa

Os recursos devem ser apresentados ao Agros, obrigatoriamente, no formulário de Revisão de Glosa, no prazo máximo de até 90 (noventa) dias a contar da data do processamento.

A justificativa deve ser relatada no campo “Observações/Justificativas”, de forma clara e objetiva. Caso necessário, enviar documentação (radiografias, laudos, relatórios, declaração de ciência do beneficiário) para análise da Auditoria.

## 11. Considerações finais

Em situações específicas, o Agros poderá solicitar auditoria clínica para complementar a análise técnica dos procedimentos odontológicos solicitados e ou realizados.

A Auditoria Odontológica do Agros está disponível para atendimento aos beneficiários, realização de auditorias iniciais e finais e liberações de cirurgias e próteses, **exclusivamente, às quartas-feiras, das 14h às 18h, e às sextas-feiras, das 8h às 12h.**

Nos demais dias, a Auditora realiza trabalhos internos, não sendo possível atendimento presencial aos beneficiários. Solicitamos que orientem os pacientes sobre esses horários, para que compareçam ao Agros nos dias reservados para atendimento.

## **Telefones e horários de funcionamento do Agros**

### **Atendimento presencial**

#### **Em Viçosa:**

De segunda a quinta-feira, das 8h às 12h e 14h às 17h30min.

Sexta-feira, das 8h às 12h e 14h às 16h.

#### **Em Florestal:**

De segunda a quinta-feira, das 8h às 12h e 14h às 18h.

Sexta-feira, das 8h às 12h e 14h às 16h.

#### **Em Rio Paranaíba:**

De segunda a quinta-feira, das 14h às 18h.

Sexta-feira, das 14h às 16h

### **Atendimento telefônico geral**

Telefone: (31) 3899-6550

De segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

### **Atendimento de Urgência e/ou Emergência dos Planos de Saúde**

Telefone: (31) 3899-6560

Funcionamento pelo telefone de segunda a sexta-feira das 19h às 7h, nos fins de semana e feriados.