

MANUAL DO CREDENCIADO

Edição: prestadores São Francisco

Súmario

Introdução	4
1. Acesso ao sistema SAVI	5
2. Menu de utilização: biometria	7
3. Menu de utilização: autorização	10
4. Menu de utilização: relatório	14
5. Menu de utilização: produção (encerramento)	16
6. Menu de utilização: honorários médicos	17
7. Menu de utilização: solicitação	19
8. GNHAP – OPME	21
9. GNMED	22
10. Rotina para prorrogação de credenciados	24
11. Rotina para solicitações retroativas (credenciados e rede própria)	25
12. CPOM	26
12. Envio de produção e pagamento	28

Introdução

Prezado prestador,

A São Francisco saúde foi incorporada ao Sistema Hapvida. Devido à esta integração nossos sistemas foram unificados com o objetivo de tornar os processos mais rápidos e eficientes.

Um dos sistemas que será utilizado, a partir de agora, pela nossa rede credenciada será o SAVI, que tem como propósito realizar autorizações para os pacientes do plano de saúde que utilizam a rede credenciada. A ferramenta possui um menu que permite que o prestador realize autorizações de consultas, exames, internações e pequenos atendimentos, bem como disponibiliza suporte técnico 24h, por meio do Call Center (0300 313 0956 - opção 3) ou pelo chat.

Este manual tem como finalidade esclarecer as funcionalidades e as aplicações, para que o credenciado Hapvida consiga utilizar o sistema em sua totalidade.

Canais de atendimento:



Call Center:
0300 313 0956



Chat

1. Acesso ao Sistema SAVI

Link de acesso: <http://app.hapvida.com.br/savi3>



Para acessar o sistema SAVI, é necessário realizar um cadastro clicando na opção **Primeiro Acesso** que fica ao lado direito, no canto superior da página inicial. Após a conclusão do cadastro, você deve entrar em contato com o SAVI por meio dos canais de atendimento para efetuar a ativação.

Meu primeiro acesso

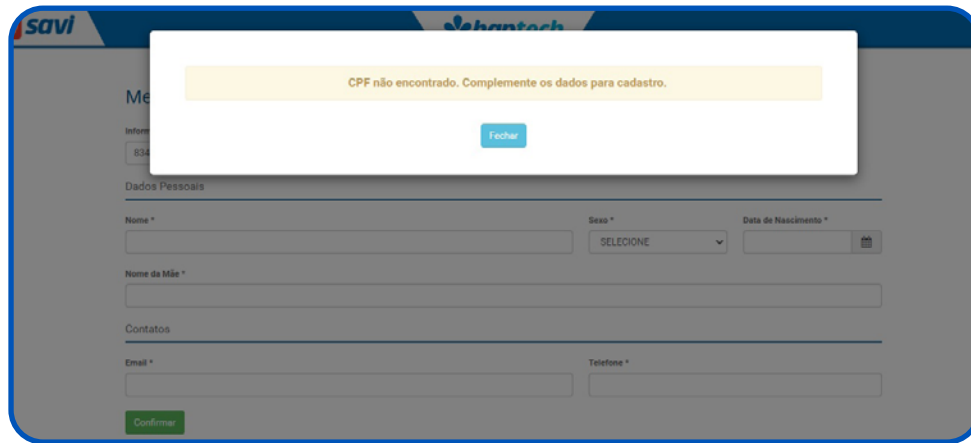
Informe seu CPF para iniciar *

Código de Segurança

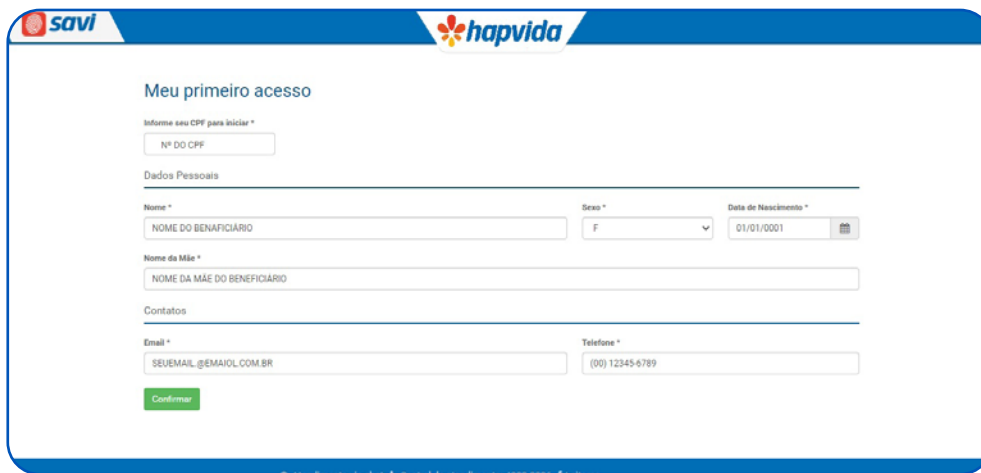


[Continuar](#)

Para iniciar o cadastro do login, você deve digitar o CPF, o código de segurança e deve clicar em **Continuar**, como ilustrado na imagem ao lado.



Após continuar, aparecerá a mensagem “CPF não encontrado” de acordo com a imagem acima. Preencha os campos com todos os dados solicitados como ilustra a imagem abaixo.



Clique em **Confirmar** e, após verificar a mensagem de confirmação de cadastro, entre em contato com o SAVI, por meio dos canais de atendimento, para realizar a ativação do *login* e da senha. Ao ativar o cadastro, você deverá realizar o *login* por meio do seu CPF e da senha informada pelo SAVI.



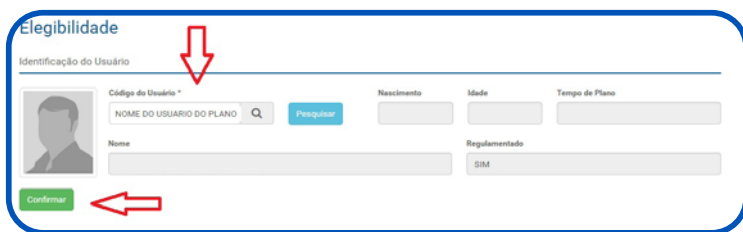
Ao realizar o *login*, você deve observar as informações necessárias, como o **Seu Nome** e os **Contatos**, para suporte do SAVI, como ilustra a imagem ao lado.

2. Menu de utilização: biometria

2.1 Cadastro da digital

É o momento de cadastro da biometria dos beneficiários, realizado no próprio sistema SAVI (Menu→Biometria→Elegibilidade→Digitar o código da carteira).

Realizar a coleta da biometria do beneficiário 3 vezes, de modo centralizado, para finalizar o cadastro. É importante auxiliar o paciente nesse momento para que o cadastro seja feito com qualidade, facilitando o reconhecimento nos próximos atendimentos.



Nota: Para cadastrar a digital, é obrigatório que o beneficiário apresente documento com foto.

2.1 Elegibilidade

É o ato de tornar o beneficiário elegível, por meio do reconhecimento biométrico.

2.2 O escaneamento digital

Procedimento para captar a imagem da digital do paciente. Após a coleta da digital, deve-se entrar em contato com o Call Center, para que a central realize o processo de confirmação de dados do paciente



2.3 Confirmação de dados do paciente

The screenshot shows the 'Elegibilidade' form. At the top, there is a section for 'Identificação do Usuário'. It includes a profile picture placeholder, a 'Código do Usuário *' field with a search icon and a 'Pesquisar' button, and fields for 'Nascimento', 'Idade', and 'Tempo de Plano'. Below these are 'Nome' and 'Regulamentado' (with a dropdown set to 'SIM'). A green 'Confirmar' button is at the bottom left. Red arrows point to the 'Pesquisar' and 'Confirmar' buttons.

Para realizar a elegibilidade, você deve digitar o código da carteira do paciente e clicar na opção **pesquisar**. Os dados serão automaticamente preenchidos nos campos. Em seguida, você deve clicar em **confirmar**, como ilustra a imagem acima. Após isso, peça ao paciente que insira a digital correspondente, conforme o sistema solicita, de acordo com a imagem abaixo.



Caso o Beneficiário não esteja com a carteirinha do plano em mãos, a pesquisa dela deve ser feita, conforme orientação abaixo.

The sequence shows three screenshots. The first is the 'Elegibilidade' form with a callout: 'Em **Elegibilidade**, clicar na lupa para pesquisar.' The second is the 'Pesquisa de Usuário' form with fields for 'Nº do CPF', 'Nome Completo (Exemplo: MARIA SILVA)', 'Código de Empresa/Pessoa', and 'NUMERODACARTERINHADOPLANODEORIGEM'. A callout says: 'Em seguida pesquisar pelo CPF ou pelo nome completo. **OBS: nunca utilizar mais de um campo de busca simultaneamente.**' The third is the search results table with columns: 'Cód. Usuário', 'Nome Completo', 'Data de Nascimento', and 'Nome da M...'. It shows 'No records found.'

Ao final, selecionar o beneficiário de acordo com a identificação apresentada por ele (carteirinha e documento) de um campo de busca simultâneos.

Os beneficiários que ainda estão com a carteira do plano São Francisco Saúde, deve-se utilizar para busca o código da carteirinha, no terceiro campo de busca **Código da empresa parceira**.

The image shows a search interface on the left and a health card on the right. The search form, titled 'Pesquisa de Usuário', has three input fields: 'Nº do CPF', 'Nome Completo (Exemplo: MARIA SILVA)', and 'Código de Empresa Parceira'. A green 'Pesquisar' button is below the fields. Below the button is a table with columns: 'Cód. Usuário', 'Nome Completo', 'Data de Nascimento', 'Nome da Mãe', and 'Selecionar'. The table currently shows 'No records found.' and has navigation arrows. To the right is a 'CARTÃO TESTE - PAI' card for 'SAO FRANCISCO SISTEMA DE SAUDE'. The card lists various dental services: ORTODONTIA, ENDODONTIA, RADIOLOGIA, RADIOLOGIA ESPECIALIZADA, CIRURGIA, URGÊNCIA, RADIOLOGIA, DENTÍSTICA, PREVENÇÃO, DENTÍSTICA, DIAGNÓSTICO, and PROTESE. Below the services is a barcode and the ID number '6525001253002 00000', which is highlighted by a red box. A red line connects this box to the 'Código de Empresa Parceira' field in the search form.

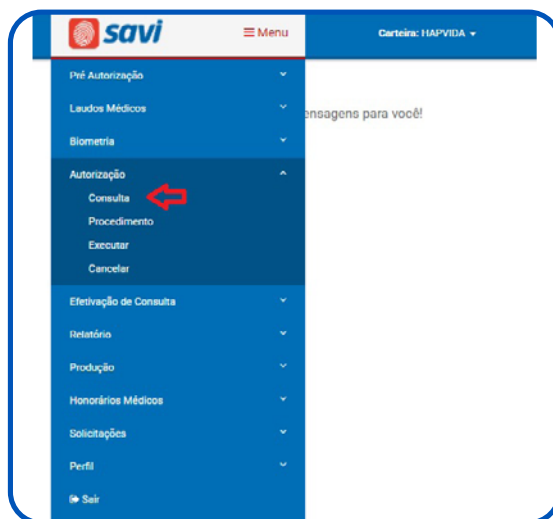
2.5 Não reconhecimento da digital

Quando o SAVI não reconhecer a digital do beneficiário, acione o suporte por meio dos canais de atendimento, para verificação e análise crítica. O suporte solicitará que o cliente esteja em linha para realizar uma confirmação de dados. Com a ligação sendo gravada, serão feitas perguntas de segurança dos dados cadastrais do cliente. Após esse processo, será dado seguimento à solicitação de autorização.

Nos casos em que o paciente chegar em estado crítico (direcionado direto para UTI, desacordado, com o membro de coleta da digital cadastrada com fratura, torção, dentre outras) ou está impossibilitado de inserir a digital para validação, um responsável ou acompanhante deverá realizar as confirmações dos dados de segurança.

3. Menu de utilização: autorização

3.1 Autorização de consultas



Para realizar a autorização da consulta, você deve clicar na opção **Autorização** e, em seguida selecionar a opção **Consulta**, como ilustra a imagem acima. Ao clicar na opção **consulta**, você deverá preencher os campos com todos os dados solicitados, como de acordo com a imagem e as orientções abaixo.

1. Digitar o código da carteira do paciente.
2. Selecionar o tipo de atendimento eletivo ou urgência.
3. Selecionar o prestador.
4. Digitar o CRM do médico solicitante.

5. Selecionar o código da consulta.
6. Digitar a queixa/diagnóstico do paciente.
7. Confirmar a autorização.

Caso não gere nenhuma restrição*, após a confirmação, será gerada a senha de autorização da consulta e, uma guia de consulta pronta para ser impressa e assinada pelo paciente. Após a confirmação de execução da senha, ela também estará disponível no relatório de produção, que será detalhada adiante. Caso haja restrição, entre em contato por meio dos canais de atendimento (Call Center 0300 313 0956 / opção 3 - ou *chat*).

*Restrição: sempre que houver algum bloqueio que impeça de gerar a senha da autorização. Exemplo: procedimentos que necessitem de análise do auditor.

3.2 Autorização de procedimentos



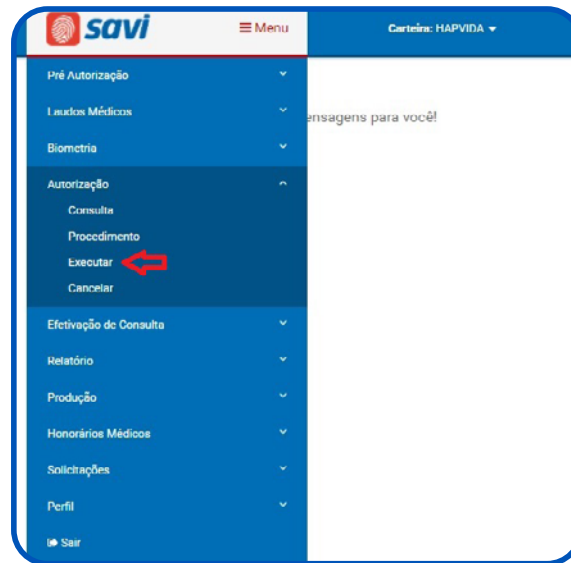
Para realizar autorização de procedimento, você deve clicar na opção **Autorização** e em seguida, selecionar a opção **Procedimento**, como ilustra a imagem acima. Ao clicar na opção **procedimento**, você deverá preencher os campos com todos os dados solicitados, de acordo com a imagem e as orientações abaixo.

1. Digitar o código da carteira do paciente.
2. Selecionar o tipo de atendimento eletivo ou urgência.
3. Selecionar o prestador.
4. Digitar o CRM do médico solicitante.
5. Digitar a queixa/diagnóstico do paciente.
6. Digitar o código do procedimento.
7. Confirmar o procedimento.
8. Confirmar a quantidade e/ou excluir (caso não seja o procedimento correto).
9. Confirmar a autorização.

Caso não gere nenhuma restrição, após a confirmação, será gerada uma senha de procedimento e, uma guia de procedimento pronta para ser impressa e assinada pelo paciente. Após a confirmação de execução da senha, a mesma também estará disponível no relatório de produção. Caso haja restrição, entre em contato com o Call Center (0300 313 0956 - opção 3) ou pelo chat.

3.3 Execução de senhas

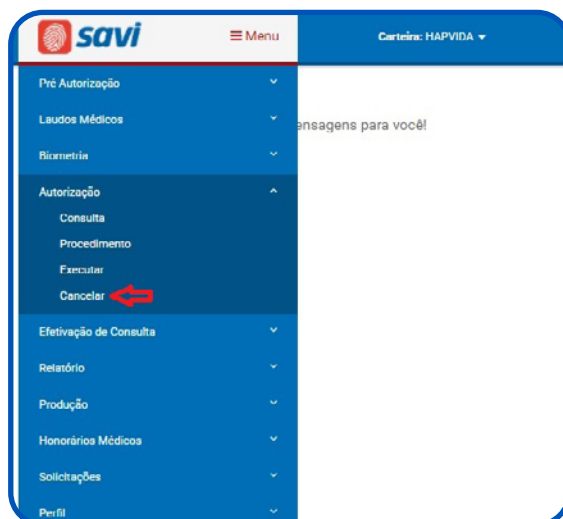
Caso o cliente já tenha a senha de autorização do procedimento emitida por outros meios da operadora ou após a liberação de uma restrição, você deverá executá-la.



Para executar clique na opção **Autorização** e, em seguida, selecione a opção **Executar**, como ilustra a imagem acima. Ao clicar na opção **Executar**, você deverá preencher os campos com todos os dados solicitados, de acordo com a imagem e as orientações abaixo.

1. Digitar a senha do procedimento.
2. O número da guia será preenchido automaticamente.
3. Digitar a quantidade.
4. Confirmar os dados do paciente.
5. Confirmar a execução da senha.

3.4 Cancelamento de senha



Para realizar o cancelamento de senhas, você deve clicar na opção **Autorização** e, em seguida, selecionar a opção **Cancelar**, como ilustra a imagem acima. Ao clicar na opção **Cancelar**, você deverá selecionar a caixa da senha e conferir os dados, de acordo com a imagem e as orientações abaixo.

The image shows the 'Cancelamento de Autorizações' screen in the SAVI application. At the top, there is a search bar for the provider, labeled 'Prestador' and 'NOME DO PRESTADOR'. Below the search bar are two buttons: 'Pesquisar' (green) and 'Cancelar' (red). Below the buttons is a table titled 'Procedimentos disponíveis'. The table has columns for 'Procedimento', 'Senha', 'Usuário', 'Qtde Real', 'Dt Execução', and 'Situação'. The first row of the table is selected, and a red number '1' is placed next to the search bar, '2' next to the 'Senha' column, '3' next to the 'Usuário' column, and '4' next to the 'Cancelar' button.

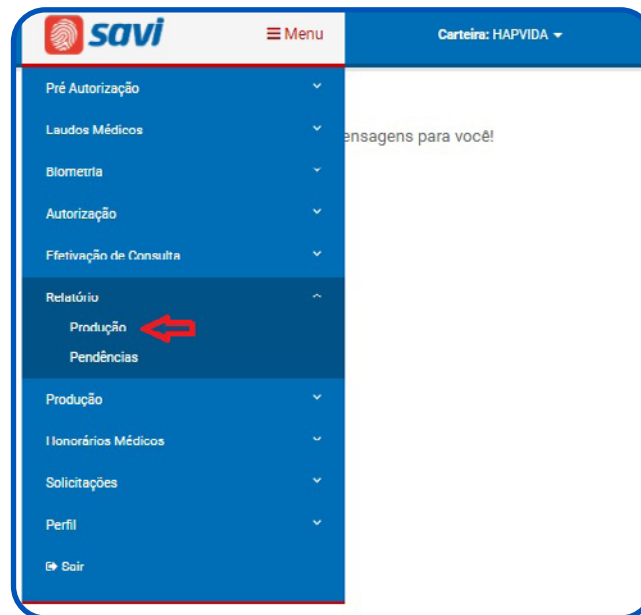
	Procedimento	Senha	Usuário	Qtde Real	Dt Execução	Situação
<input checked="" type="checkbox"/>	2		3	1		
<input type="checkbox"/>				1		
<input type="checkbox"/>				1		
<input type="checkbox"/>				1		
<input type="checkbox"/>				1		
<input type="checkbox"/>				1		
<input type="checkbox"/>				1		
<input type="checkbox"/>				1		

1. Selecionar o prestador.
2. Selecionar a caixa da senha que deseja cancelar.
3. Conferir os dados do paciente.
4. Clicar em **Cancelar** para e confirma o cancelamento.

4. Menu de utilização: relatório

4.1 Relatório de produção

O Relatório de produção, informa as senhas que estão executadas, ou seja, que já podem ser faturadas.



4.2 Relatório de pendências

O relatório de pendências informa as senhas que estão pendentes, com restrições e/ou que não foram executadas. São senhas aguardando execuções e/ou liberações. Para acessar o relatório de produção ou de pendência, você deve seguir as orientações da imagem abaixo.

Relatório de Produção

Relatório por: MÉDICO COMO PRESTADOR 1

Médico/Prestador: NOME DO PRESTADOR 2

Mês Referência: 04/2021 3

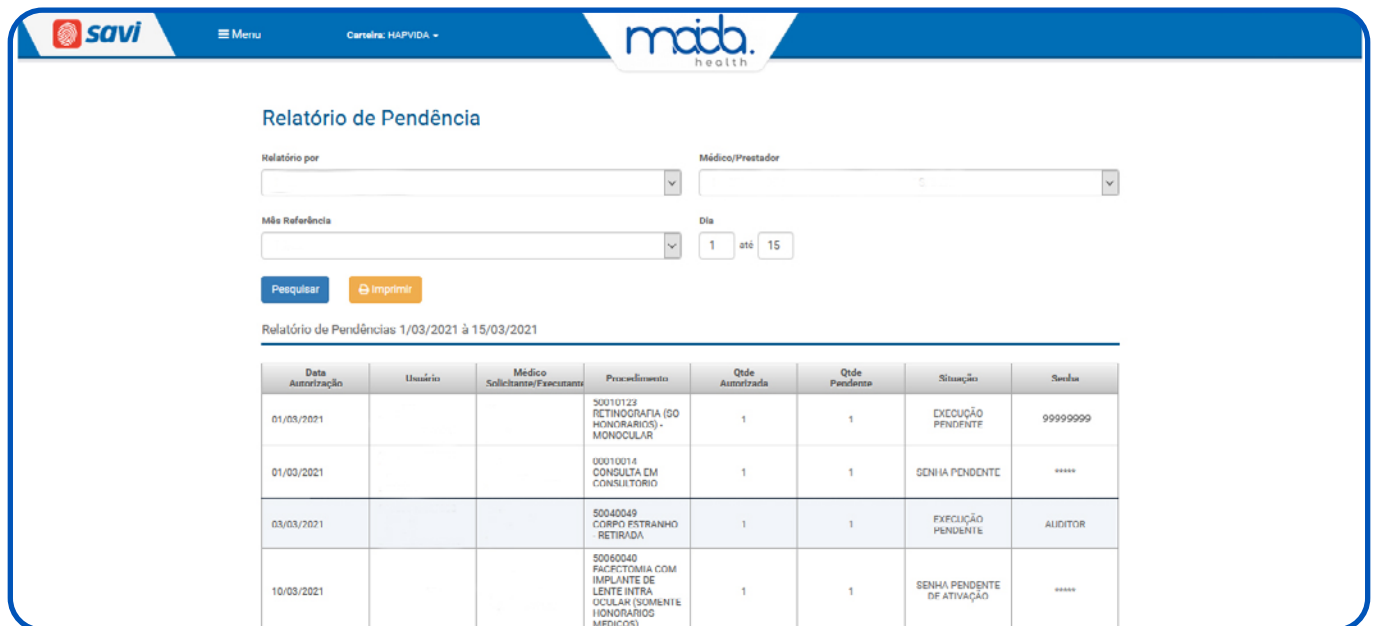
Dia: 4

5 Pesquisar

1. Selecionar o relatório do prestador ou solicitante.
2. Confirmar o prestador.
3. Escolher o mês que deseja obter o relatório.
4. Selecionar o prazo.
5. Clicar em **Pesquisar** para que o arquivo seja gerado.

5.2 Status das senhas

Confira abaixo o que significa os *status* das senhas de execução.



Data Autorização	Usuário	Médico Solicitante/Executante	Procedimento	Qtde Autorizada	Qtde Pendente	Situação	Senha
01/03/2021			50010129 RETINOGRÁFIA (SO HONORÁRIOS) - MONOCULAR	1	1	EXECUÇÃO PENDENTE	99999999
01/03/2021			00010014 CONSULTA EM CONSULTÓRIO	1	1	SENHA PENDENTE	*****
03/03/2021			50040049 CORPO ESTRANHO RETIRADA	1	1	EXCLUSÃO PENDENTE	AUDITOR
10/03/2021			50060040 FRACTOMIA COM IMPLANTE DE LENTE INTRA OCULAR (SOMENTE HONORÁRIOS MÉDICOS)	1	1	SENHA PENDENTE DE ATIVAÇÃO	*****

• Execução pendente com senha.

Quando o procedimento já tem uma senha autorizada, faltando apenas a execução pela biometria do paciente.

• Senha pendente

Procedimento com restrição. Neste caso, é necessário entrar em contato com os canais de atendimento para envio do procedimento para a análise do auditor.

• Auditor

Quando o procedimento está sendo analisado pela equipe de auditoria médica para possível liberação da senha. O prestador deverá aguardar a liberação da senha no relatório de pendência.

• Senha pendente de ativação

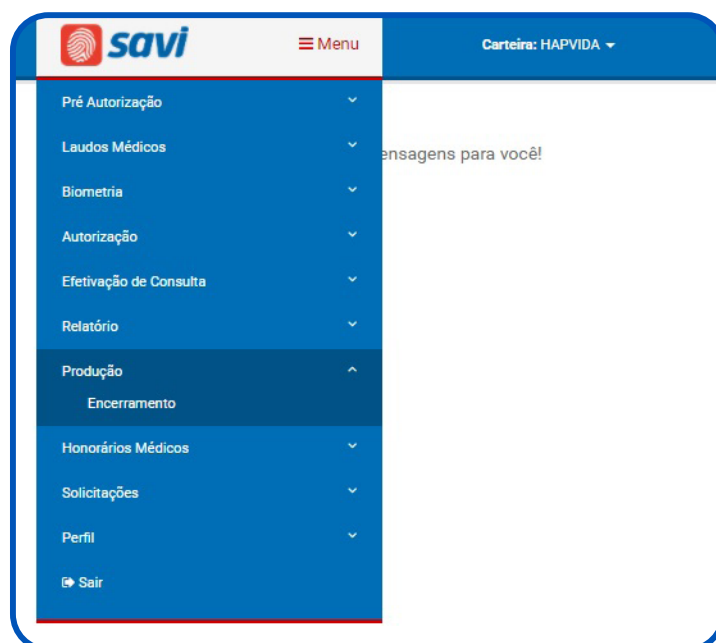
São procedimentos que necessitam de internação e que já estão autorizados. Para visualizar a senha, é necessário entrar em contato com o *Call Center* para sua liberação.

Obs: a ativação da senha deve ser feita no dia que o paciente for realizar o procedimento.

5. Menu de utilização: produção (encerramento)

5.1 Encerramento mensal

É a confirmação que o prestador emite por meio do SAVI para início do processo de contas e de pagamento.



Para realizar o encerramento mensal de produção, você deve clicar na opção **Produção** e, em seguida, selecionar a opção **Encerramento**, como ilustra a imagem acima. Ao clicar na opção **Encerramento**, você deverá selecionar as opções, de acordo e as orientações abaixo.

Encerramento de Produção

Dados da Produção

Ação
ENCERRAMENTO DE PRODUÇÃO 1

Médico/Prestador
NOME DO PRESTADOR 2

Senha *
..... 3

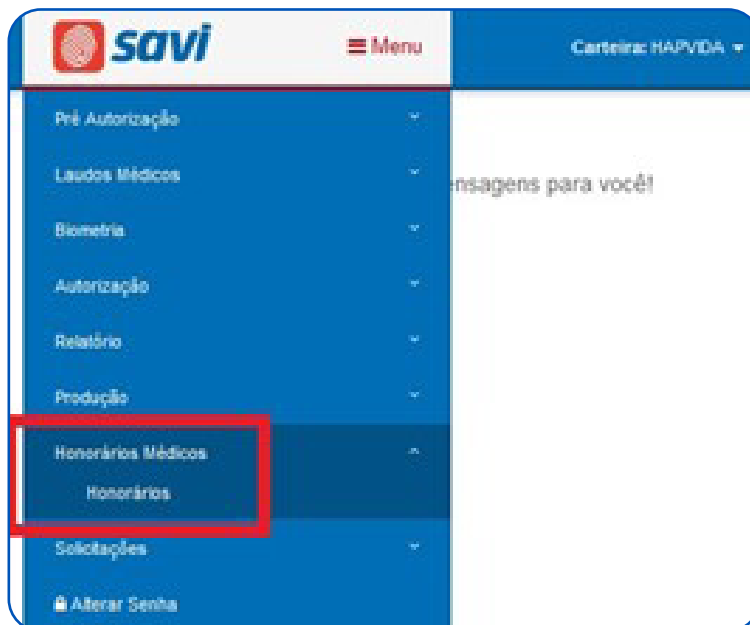
4 Confirmar Os campos com * são obrigatórios

1. Selecionar a opção de encerramento de produção.
2. Confirmar o prestador.
3. Digitar a senha
4. Confirmar e imprimir o arquivo gerado.

6. Menu de utilização: honorários médicos

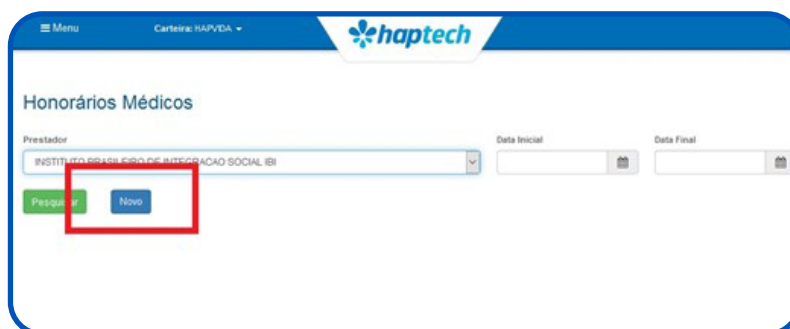
6.1 Honorário Médico

Para realizar o honorário médico, você deve clicar na opção **Honorários Médicos** e, em seguida, selecionar a opção **Honorários**, como ilustra a imagem abaixo.

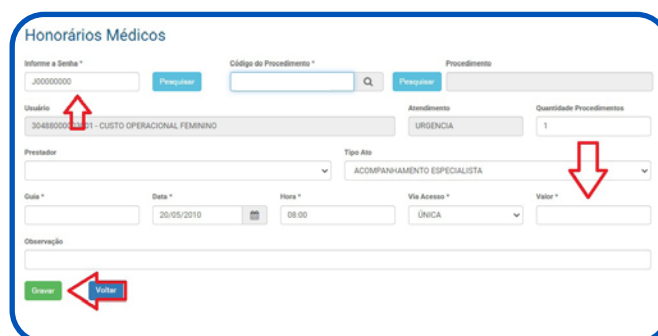


6.2 Novo Honorário Médico

Para incluir um novo honorário médico, você deve clicar na opção **Novo** e preencher os dados conforme a imagem abaixo.



Ao preencher o campo senha, clique em **Pesquisar** para carregar os dados, preencha o campo do valor e, em seguida, clique em **Gravar** para finalizar, conforme ilustra a imagem abaixo.



Para ter acesso às solicitações de honorários já digitados, preencha os campos com a data inicial e final, de acordo com a imagem abaixo.

The screenshot shows the 'Honorários Médicos' interface. At the top, there is a search bar for 'Prestador' with the text 'NOME DO MEDICO'. To the right, there are two date fields: 'Data Inicial' (01/04/2021) and 'Data Final' (15/04/2021), both with calendar icons. Below this is the section 'Honorários Disponíveis'. A table lists three honoraries. The first row is highlighted with a red box. At the bottom of the table, there is a 'Total Honorários: 336,00'. Below the table, there are two buttons: 'Pesquisar' (green) and 'Novo' (blue). A red arrow points to the 'Novo' button.

Usuário	Procedimento	Data Atendimento	Senha	Tipo Atividade	Valor	Excluir
	30720095 FRATURA E/OU LUXAÇÕES (INCLUINDO DESCOLAMENTO EPIFISÁRIO COTOVELO-PUNHO) - TRATAMENTO CIRÚRGICO	01/04/2021 08:00		CIRÚRGICO OU OBSTETRA	306,00	<input type="checkbox"/>
	30711029 MEMBRO INFERIOR	06/04/2021 15:00		CIRÚRGICO OU OBSTETRA	20,00	<input type="checkbox"/>
	30711010 IMOBILIZAÇÕES NÃO-GESSADAS (QUALQUER SEGMENTO)	07/04/2021 15:30		CIRÚRGICO OU OBSTETRA	10,00	<input type="checkbox"/>

Total Honorários: 336,00

Para lançar um novo honorário, clique em **Novo**, ao final da lista de honorários já enviados.

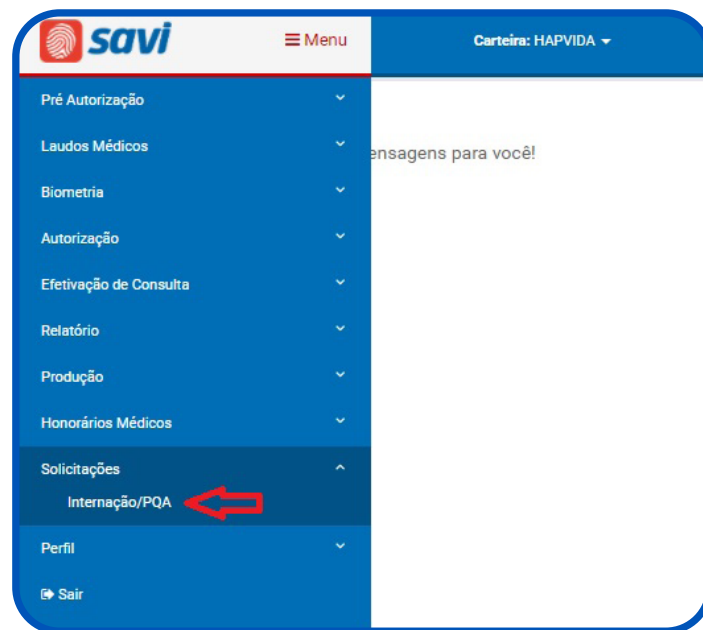
7. Menu de utilização: solicitação

7.1 Solicitação de internação eletiva

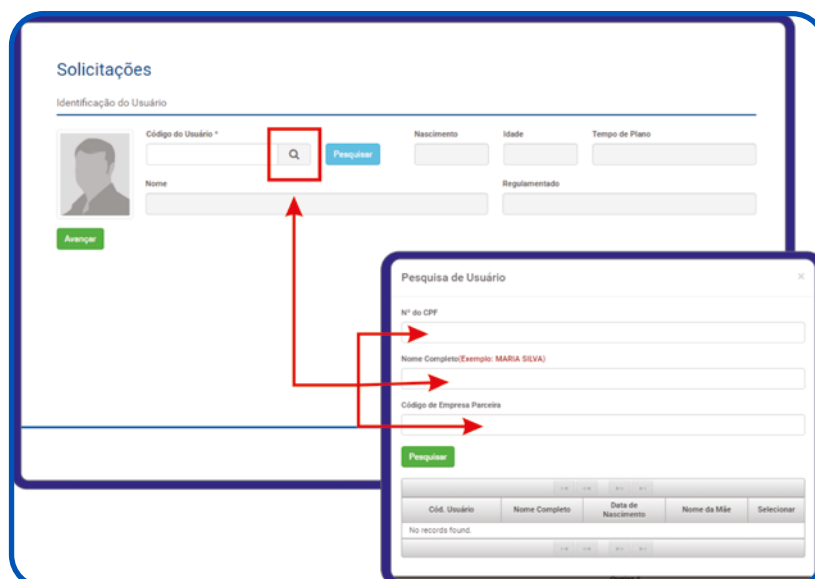
Para autorização de internações eletivas, cirúrgicas ou clínicas, o beneficiário deverá realizar a solicitação no *site* do Sistema Hapvida, na opção autorização *online*.

7.2 Solicitação de internação de urgência

As internações de urgência devem ser solicitadas pelo hospital que realizará a internação, por meio do SAVI.



Para realizar solicitações de procedimentos de PQA ou internações, você deve clicar na opção **Solicitações** e, em seguida, na opção **Internação/PQA**, como ilustra a imagem acima. Ao clicar na opção **Internação/PQA**, você deve preencher o campo com o código da carteira do paciente e clicar em avançar, de acordo com a imagem abaixo.





Ao realizar a elegibilidade do paciente, você deverá preencher todos os dados solicitados pelo sistema, de acordo com as imagens e as orientações abaixo.

Formulário de dados do usuário e dados da solicitação. Campos numerados de 1 a 5:

- 1. Campos de busca para Código do Usuário, Nascimento, Idade e Tempo de Plano.
- 2. Tipo de solicitação (dropdown).
- 3. Caráter da solicitação (dropdown).
- 4. Tipo de Tratamento (dropdown).
- 5. Código do Procedimento (dropdown).

Formulário de dados do solicitante e dados do paciente. Campos numerados de 6 a 10:

- 6. Solicitar OPME? (dropdown).
- 7. CRM do solicitante (dropdown).
- 8. CID do procedimento (dropdown).
- 9. Histórico Clínico / Diagnóstico (campo de texto).
- 10. Nome do(a) Atendente para Contato (campo de texto).

1. Confirmar os dados do paciente.
2. Selecionar PQA ou internação.
3. Selecionar o atendimento: Eletivo ou Urgência.
4. Selecionar o tipo de tratamento.
5. Inserir o código do procedimento.
6. Solicitar o material que será utilizado (OPME).
7. Inserir CRM do solicitante.
8. Inserir CID do procedimento.
9. Inserir histórico/diagnóstico do paciente.
10. Inserir contato do(a) atendente.
11. Fazer *upload* de arquivos (exames, relatórios médicos etc.) e confirmar a solicitação.

8. GNHAP – OPME

O GNHAP é o Grupo de Negociação do Hapvida. Este grupo tem como objetivo analisar a indicação de procedimentos que necessitem de OPMEs. OPMEs é a sigla utilizada para os insumos de Órtese, Prótese, Materiais Especiais e Síntese.

8.1 Procedimento para atendimento de urgência

A solicitação deve ser realizada por meio do SAVI, anexando o pedido médico, a descrição dos materiais cirúrgicos e os exames comprobatórios. Após o registro da solicitação, o prestador deverá acompanhar a solicitação por meio do relatório de pendência no SAVI. Se houver alguma divergência de informação, o time operacional entrará em contato. Os documentos necessários para solicitação estão descritos abaixo.

- Pedido médico com descrição do material que será utilizado (OPME).
- Exames relacionados (RX, TC, RM etc).
- Orçamento do material (OPME).

8.2 Procedimento para atendimento eletivo

Com o pedido médico eletivo, o beneficiário deverá solicitar a autorização por meio do canal *online* de autorização (**www.hapvida.com.br**) ou presencialmente em alguma unidade de emissão de guias ou Hapclinica. Os documentos necessários para solicitação estão descritos abaixo.

- Pedido médico com descrição do material que será utilizado (OPME).
- Exames relacionados (RX, TC, RM etc).

Após recebimento, o GNHAP acionará o prestador para verificar cotação dos materiais solicitados. Quando a autorização for concluída, a senha ficará disponível no relatório de pendência do prestador.

9. GNMED

O GNMED tem como objetivo auditar e regular solicitações de medicamentos classificados como de alto custo. Classifica-se como alto custo os tratamentos cujo valor total seja superior a R\$300,00 (trezentos reais).

9.1 Procedimento para solicitação da medicação de alto custo

O prestador poderá solicitar a autorização de medicações de alto custo somente quando o beneficiário estiver internado. A solicitação deverá ser enviada para os seguintes e-mails: **gnmed@hapvida.com.br** e **gnmedmedico@hapvida.com.br**. O atendimento nesses e-mail é 24 horas, sete dias por semana, incluindo feriados. Os dados que devem constar na solicitação de autorização estão descritos abaixo.

- Senha de autorização da internação do beneficiário.
- Nome do beneficiário.
- Nome do medicamento, posologia e duração do tratamento.
- Exames relacionados.
- Parecer da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH).

9.2 Procedimento para solicitação de hemodiálise

Hemodiálise Aguda

Realizados para pacientes que estejam internados. A solicitação deve ocorrer clicando no menu **Autorização**, depois **Procedimento** do SAVI. Após preencher os campos, atenção: o sistema identificará que o paciente está internado e perguntará se é **Intercorrência**. Coloque **Sim**. Após concluir a solicitação, envie os exames e os documentos para os seguintes e-mails: **gnmed@hapvida.com.br** e **gnmedmedico@hapvida.com.br**. O atendimento nesses e-mails é 24 horas, sete dias por semana, incluindo feriados. Os exames e os documentos que devem ser enviados estão descritos abaixo.

- Ureia.
- Creatinina.
- Sódio.
- Potássio.
- Gasometria.
- Balanço Hídrico.
- Pedido médico.
- Relatório do Nefrologista.

Hemodiálise Crônica

Início de tratamento: ureia, creatinina, sódio, potássio, fósforo, cálcio, ecocardiograma mais recente (se for cardiopata) + Pró-BNP (se for cardiopata), relatório médico detalhado informando as comorbidades do paciente e ultrassom do aparelho urinário.

Continuidade: guia ou relatório.

Sessões extras: folha de sala da última sessão realizada, relatório médico informando o motivo da sessão extra (ganho ponderal interdialítico excessivo, interrupção de sessão por perda de /obstrução de acesso/intercorrência clínica). Se a solicitação for por hipercalemia persistente ou hiperfosfatemia, enviar os valores de potássio e de fósforo para justificar a hemodiálise.

A primeira liberação é autorizada previamente durante o atendimento eletivo. O beneficiário deve apresentar a senha de autorização. Para os demais atendimentos, a solicitação deve ser realizada previamente por meio do SAVI.

10. Rotina para prorrogação de credenciados

A prorrogação de pacientes é realizada diariamente, incluindo finais de semana e feriados, com liberação de uma diária por dia.

Diariamente o prestador deverá enviar o censo das internações e das altas realizadas para o e-mail: prorrogacaosf@hapvida.com.br. O envio do censo deverá ocorrer até as 10h.

No caso de paciente clínico internado sem exames, deverá ser enviado os relatórios médicos com a proposta terapêutica para o tratamento. Se o paciente permanecer internado por quatro dias, será encaminhado um e-mail solicitando novos exames e relatório com proposta terapêutica durante o tempo de internação do paciente. Após isso, novas justificativas serão solicitadas a cada 2 dias.

Exemplos de patologias e exames a serem solicitados para cada uma delas:

- PNM: RX do tórax, hemograma.
- COVID: TC do tórax, hemograma, PCR, D-dímero.
- Dengue: hemograma, TGO, TGP, plaquetas.
- Cardiologia (IAM, FA, Arritmia, ICC): ECG, enzimas cardíacas.
- Infecção do Trato Urinário (ITU): Sumário de urina.
- Pancreatite: Exames laboratoriais (Lipase, Amilase, TGO, TGP, Gama-GT), USG de abdome/TC.
- Sepses: hemograma, PCR.
- Insuficiência Renal Aguda/Crônica (IRA/IRC): Ureia, creatinina.
- Abdome Agudo: USG, TC, exames laboratoriais.
- Trombose Venosa Profunda (TVP): Doppler, INR.
- AVC: TC/RNM de crânio.
- Icterícia: BTF.
- Obstetrícia (parto, curetagem; DHEG): USG, exames laboratoriais.
- Gastroenterite: hemograma, sódio, potássio.
- Fraturas: RX.
- Erisipela/Pé diabético (outras lesões): Hemograma, PCR, foto da lesão.

11. Rotina para solicitações retroativas (credenciados e rede própria)

Como regra, as solicitações devem ser realizadas antes da realização dos procedimentos. Nos casos de exceção, em que não, for possível realizar o pedido previamente, as regras para solicitações retroativas devem ser seguidas conforme abaixo.

Quando não houver liberação de senha pelo convênio, o prestador deverá ser orientado a fazer de imediato a solicitação, encaminhando também com a guia, o relatório médico e os exames. Nos casos de procedimentos cirúrgicos, enviar também o boletim cirúrgico para: **retroativosf@hapvida.com.br**.

12. CPOM

Com a junção da operadora São Francisco Sistema de Saúde Ltda e da operadora Hapvida Assistência Médica Ltda., os prestadores credenciados deverão realizar a emissão da nota fiscal contra o CNPJ da Hapvida Assistência Médica Ltda., sediada na cidade de Fortaleza - CE.

Para evitar a bitributação do Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISS) no município da prestação do serviço em Fortaleza - CE, o prestador deverá se cadastrar no CPOM, conforme as orientações abaixo.

Você conhece o CPOM?

O CPOM é a sigla para Cadastro de Prestadores de Outros Municípios. Esse cadastro deve ser realizado quando o prestador de serviço exercer atividade em um município diferente para o qual é emitida a nota fiscal.

Por que o CPOM deve ser realizado?

Os prestadores que emitem nota fiscal para tomadores em Fortaleza - CE e realizam prestação de serviço em outro município devem realizar o cadastro para evitar a bitributação do ISS.

Como realizar seu cadastro?

Para cadastrar-se no CPOM, o prestador de serviço, diretamente ou por meio de seu representante legal ou de seu mandatário (procurador), deverá realizar a inscrição no site: esefin.fortaleza.ce.gov.br/esefin/login.seam?cid=144676

Para que não haja retenção do ISS em Fortaleza - CE, a data do cadastro no CPOM deve ser anterior à data de emissão da nota fiscal.

Quais os documentos necessários para inscrição no CPOM?

O prestador de serviço de pessoa jurídica ou o seu representante legal deverá anexar ao pedido de inscrição o documentos descritos a seguir.

- Cópia autenticada do RG e do CPF do sócio responsável pelo pedido de inscrição.
- Procuração pública ou particular, com firma reconhecida e poderes específicos para realizar a inscrição, acompanhada de cópia do RG e do CPF do procurador, quando o signatário da protocolização de inscrição for procurador.
- Cópia do CNPJ do estabelecimento.
- Cópia do instrumento de constituição e, se for o caso, suas alterações posteriores, regularmente registradas no órgão competente.
- Cópia da notificação de lançamento do Imposto sobre a Propriedade Predial e Territorial Urbana (IPTU) do estabelecimento, referente ao exercício mais recente.
- Cópia do recibo de entrega da Relação Anual de Informações Sociais (RAIS), relativa ao estabelecimento, dos 2 exercícios anteriores ao do pedido de inscrição.
- Cópia de propriedade do imóvel utilizado pelo estabelecimento ou, se for o caso, do contrato de locação com firma reconhecida dos signatários.
- Cópia das faturas de pelo menos 1 telefone dos últimos 6 meses em que conste o endereço do estabelecimento.
- Cópia da última conta de energia elétrica em que conste o endereço do estabelecimento.
- 3 fotografias do estabelecimento, com o registro das seguintes imagens: fachada frontal, detalhe do número e instalações.

Como realizar seu cadastro?

Para consultar o status do seu cadastro, acesse o site:

issadmin.sefin.fortaleza.ce.gov.br/grpfor/pagesPublic/cpom/consultarCartaInscricao.seam

Status CPOM:

- **Ativa:** não sofre a tributação.
- **Ativa não regular:** não sofre a tributação.
- **Sem cadastro:** sofre a tributação.
- **Baixado de ofício:** sofre a tributação.

Em caso de dúvidas, acesse:

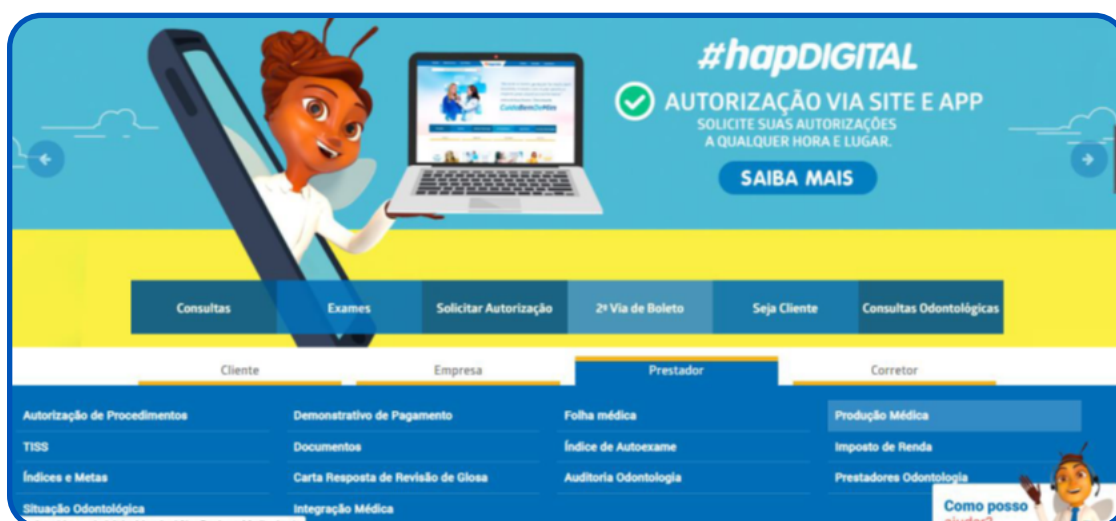
sefin.fortaleza.ce.gov.br/Canal/16/Generico/1192/Ler

12. Envio de produção e pagamento

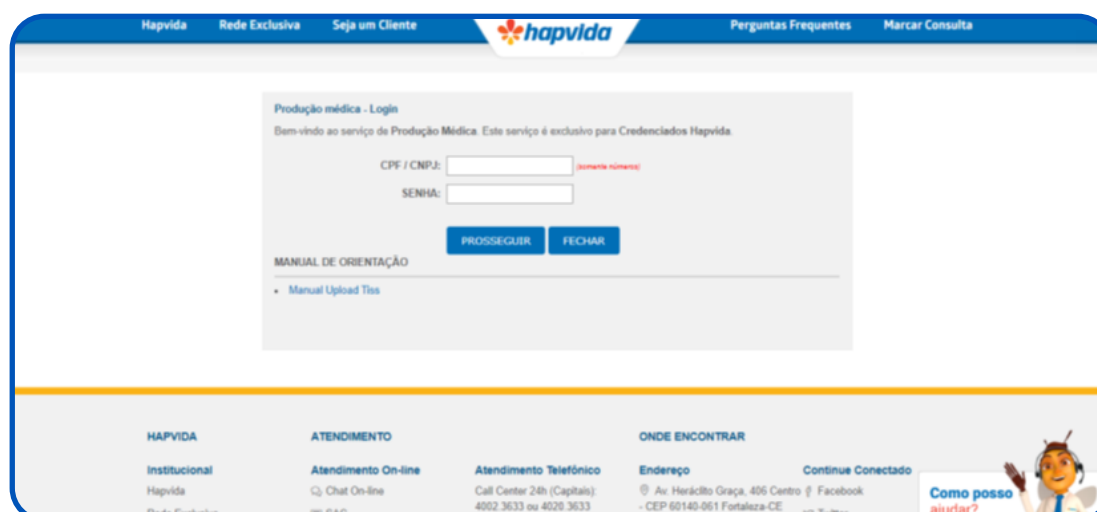
O site portalprestador.saofranciscosaude.com.br, a partir de 01/10/2021, será desabilitado para envio da produção em XML. A partir desta data, os arquivos XML deverão ser encaminhados por e-mail para o endereço importacaoxml@hapvida.com.br. Atenção: o código da operadora mudará. O novo código a ser utilizado no XML, a partir de 01/10/2021, será 36.825-3.

Seu cronograma de entrega de produção **não** sofrerá alterações. Sua entrega de produção continuará no mesmo período já estabelecido, sendo a apuração do dia 16 do mês anterior até o dia 15 do mês subsequente, com entrega até o dia 21 do mês em curso.

No site www.hapvida.com.br na aba **Prestador** no campo **Demonstrativo de pagamento**, você poderá visualizar os processos disponíveis para emissão da nota fiscal.



Seu *login* é o seu CNPJ, caso você seja prestador jurídico, ou CPF, se for prestador pessoa física. A sua senha inicial será os seis últimos dígitos do seu CNPJ ou CPF. No seu primeiro acesso, você poderá alterar esta senha.



Na tela seguinte, sua produção terá uma classificação no campo **Situação**. Se o *status* for análise, seu processo está em avaliação pela equipe de contas médicas. Se o *status* for FINANCEIRO sua produção está autorizada e você deverá emitir a nota fiscal. Para visualizar o valor da nota a ser emitida, clique no círculo ao lado do número do processo. Na janela seguinte, existirá um campo com o nome Valor Bruto NF. O valor demonstrado nesse campo será o mesmo valor da sua nota fiscal. **Atenção:** reforça-se que, para não haver bitributação de ISS, existe a obrigatoriedade do prestador estar cadastrado no CPOM. Para mais informações, consulte o item 12 (CPOM) deste manual.

A partir de 01/10/2021, o tomador de serviços será HAPVIDA ASSISTÊNCIA MÉDICA LTDA CNPJ 63.554.067/0001-98. Sua nota fiscal deverá ser enviada para o endereço **notafiscalsf@hapvida.com.br**, em PDF e XML. Cada processo deverá ter uma nota fiscal com seu respectivo XML. **Atenção:** se deve ter uma nota fiscal para vários processos. No título do e-mail, coloque o número da nota emitida e sua razão social. No corpo da nota fiscal, é obrigatório informar o número do processo. O número do processo você encontra no demonstrativo de pagamento no *site*: **www.hapvida.com.br**.

Atenção: ao emitir nota contra o CNPJ de Fortaleza-CE, você deve estar cadastrado no CPOM para que não haja a bitributação. Confira o item 12 deste manual e veja como realizar o cadastro

O envio da nota fiscal deve ocorrer até o dia 20 do mês vigente.

Após o recebimento da sua nota fiscal no e-mail- **notafiscalsf@hapvida.com.br**, nossa equipe analisará se todos os dados estão corretos. Por exemplo, valor bruto, tomador de serviços, emissão, competência no mês vigente, dentre outros. Se houver alguma divergência, você será sinalizado pelo seu e-mail para correção do erro. Se a nota fiscal estiver correta, seu pagamento ocorrerá conforme o cronograma de pagamento acordado.

Canais de atendimento:



Call Center:
0300 313 0956



Chat



ANS - Nº36825-3