



MANUAL INTERNO

Gestão de Rede

Sumário

APRESENTAÇÃO

ACESSOS

6

ODONTOLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS

8

Quem somos

8

Estrutura – Gestão de Rede

8

Processo Credenciamento

9

Sobre o processo de credenciamento

9

Tabela base para as áreas de atuação

9

Cálculo de valor dos procedimentos

9

Modalidade de credenciamento

9

Documentos solicitados para o credenciamento de pessoa física

10

Documentos solicitados para o credenciamento de pessoa jurídica

10

Migração de cadastro

10

Processo Cadastro

10

Processo Treinamento

11

Processo Relacionamento

11

Processo Retenção

11

TERMOS BÁSICOS DA ODONTOLOGIA

12

ANATOMIA DO DENTE

13

FACES DO DENTE

13

Visão tridimensional

13

Visão geral

13

CLASSIFICAÇÃO DOS DENTES

14

Dentes Permanentes

14

Arcada Superior e Inferior

14

Segmentos

14

Dentes Decíduos

15

ÁREAS DE ATUAÇÃO

15

Diagnóstico

15

Prevenção

16

Dentística

16

Endodontia

16

Cirurgia

16

Próteses

17

Periodontia

17

Odontopediatria

18

Radiologia	18
Ortodontia	18
Principais procedimentos realizados	19
POLÍTICA DE ANÁLISE DE REDE	19
PAINÉIS	20
PAINEL ODONTOLIFE	21
Como Efetuar o Login	21
Informações Superiores	22
Menu Lateral	22
SAD Atendimento	22
Como Verificar a Demanda OdontoLife	23
Como Visualizar a Protocolo OdontoLife	24
Como Pesquisar um Protocolo OdontoLife	26
Como Abrir um Protocolo OdontoLife	27
PAINEL DENTAL UNI	30
Como Efetuar o Login	30
Informações Superiores	31
Menu Lateral	31
Credenciamento	32
GRC Atendimento	32
SAB Atendimento	33
SAE Atendimento	33
SRI Requisições	33
Como Verificar a Demanda Dental Uni	33
Como Visualizar o Protocolo Dental Uni	34
Como Pesquisar um Protocolo Dental Uni	36
Como Abrir um Protocolo Dental Uni	38
GESTÃO DE REDE	40
Pesquisar Dentista da Rede	40
Visualizar Limítrofes	42
Checagem da Rede de Atendimento	43
UNIOWEB	44
Como Acessar o Unioweb	44
Menu lateral	45
SIO – SISTEMA INTEGRADO ODONTOLÓGICO	45
Como Acessar o SIO	45
Menu Central	46
RECOMENDAÇÕES DE TRATATIVA	47

SISTEMA ODONTOLIFE	47
Portal OdontoLife	47
Atendimento Beneficiário OdontoLife	49
Atendimento Beneficiário Interoperadoras – Redes Parceiras	50
Abertura da Guia	51
Inserindo os Procedimentos na Guia	52
Exame Radiológico	54
Solicitação de Raio X Periapical e Interproximal com Receituário	54
Solicitação de Raio X Panorâmico com Receituário	55
Urgência e Emergência	55
Como Cancelar os Procedimentos na Guia	57
Validando os Atos	58
Liberação da Guia	59
Como Consultar Guias	60
Validando o Token	62
Formas de Validar o Token	63
Imprimir a Guia de Tratamento	65
Como Cancelar a Guia	66
Prontuário Virtual	66
Visualizar Imagens	67
Incluir Nova Imagem à Guia de Tratamento	67
Conclusão de Guia e Entrega de Produção	69
Como Concluir a Guia	69
Confirmando a Entrega	71
Dicas para facilitar a Conclusão da Guia	72
Data de Fechamento e Pagamento da Produção	72
Como Gerar o Relatório de Produção	73
Como Gerar o Aviso de Crédito	73
Entendendo o Aviso de Crédito	74
Entendendo o Resumo de Pagamento	75
Faturamento Pessoa Física	77
Faturamento Pessoa Jurídica	77
Como Emitir a Nota Fiscal	77
Como Iniciar o Tratamento Ortodôntico	78
Planejamento Ortodôntico	78
Documentação Ortodôntica	79
Aprovação e Início do Tratamento	79
Solicitação de Prorrogação de Tratamento	79
Troca de Profissional	80
RECURSO DE GLOSA	80
Como Identificar as Guias com Procedimentos Glosados	80
Como Realizar o Recurso de Glosa	81
Motivos de Glosa	84

ATO COMPLEMENTAR	88
Como Liberar a Guia de Ato Complementar	88
Pagamento de Ato Complementar com Boleto	89
Pagamento de Ato Complementar com Cartão de Crédito	92
ORIENTAÇÕES PARA ATUAÇÃO NOS PAINÉIS	98
ORIENTAÇÕES - MOTIVOS DE RETENÇÃO	100
Valores Inviáveis	100
Desligamento de Prestadores	101
Profissional com Problema de Saúde ou Sem Local de Atendimento	101
Baixa Procura	102
Falta de Pagamento	102
Burocracia	102
Token	102
Beneficiário Grosseiro (PJ)	102
Beneficiário Grosseiro (PF)	102
Perda de Contato	103
PRINCIPAIS DÚVIDAS DOS DENTISTAS	103
CONSULTA DE CARÊNCIAS	107

| APRESENTAÇÃO

Prezado colaborador,

Desejamos que essa seja uma parceria de muito sucesso. Daqui para frente, estamos com você nessa jornada! Tudo é possível com compromisso e dedicação. Com amor pelo que fazemos, vamos mais além.

Esse material tem o objetivo de unir as informações principais dos processos efetuados pelos dentistas e como prestar o suporte adequado. O mesmo irá sanar dúvidas básicas do processo e deve ser utilizado como a primeira ferramenta na busca por informações.

Neste documento você encontra as orientações e informações técnicas básicas necessárias para o seu dia a dia, conhecendo melhor nossas ferramentas para se familiarizar com os serviços prestados, como o Sistema Integrado Odontológico – SIO, entre outros. Assim, você terá uma percepção completa dos mecanismos que facilitam o relacionamento entre beneficiário, cirurgião-dentista e Operadora.

E se mesmo assim ficar aquela dúvida, saiba que estamos aqui para te ajudar no que precisar. Conte com a gente e não hesite em nos procurar.

Estas informações são necessárias para manter o elevado padrão de qualidade de atendimento.

Faça bom uso deste Manual de Integração e o tenha sempre em mãos para consulta e orientação.

| ACESSOS

OdontoLife

Login: _____

Senha: _____

<https://www.OdontoLifeodontologia.com.br/painel>

<https://www.unioweb.com.br/Odonto/Trade.do>

Dental Uni

Login: _____

Senha: _____

<https://www.dentaluni.com.br/painel>

<https://sio.dentaluni.com.br/DentalUni/Uniweb.do>

E-Mail Corporativo

Login: _____

Senha: _____

<https://outlook.mandic.com.br>

CRM Zurmo

Login: _____

Senha: _____

<https://crm.OdontoLifeodontologia.com.br/app/index.php/zurmo/default/login>

| ODONTOLIFE PLANOS ODONTOLÓGICOS

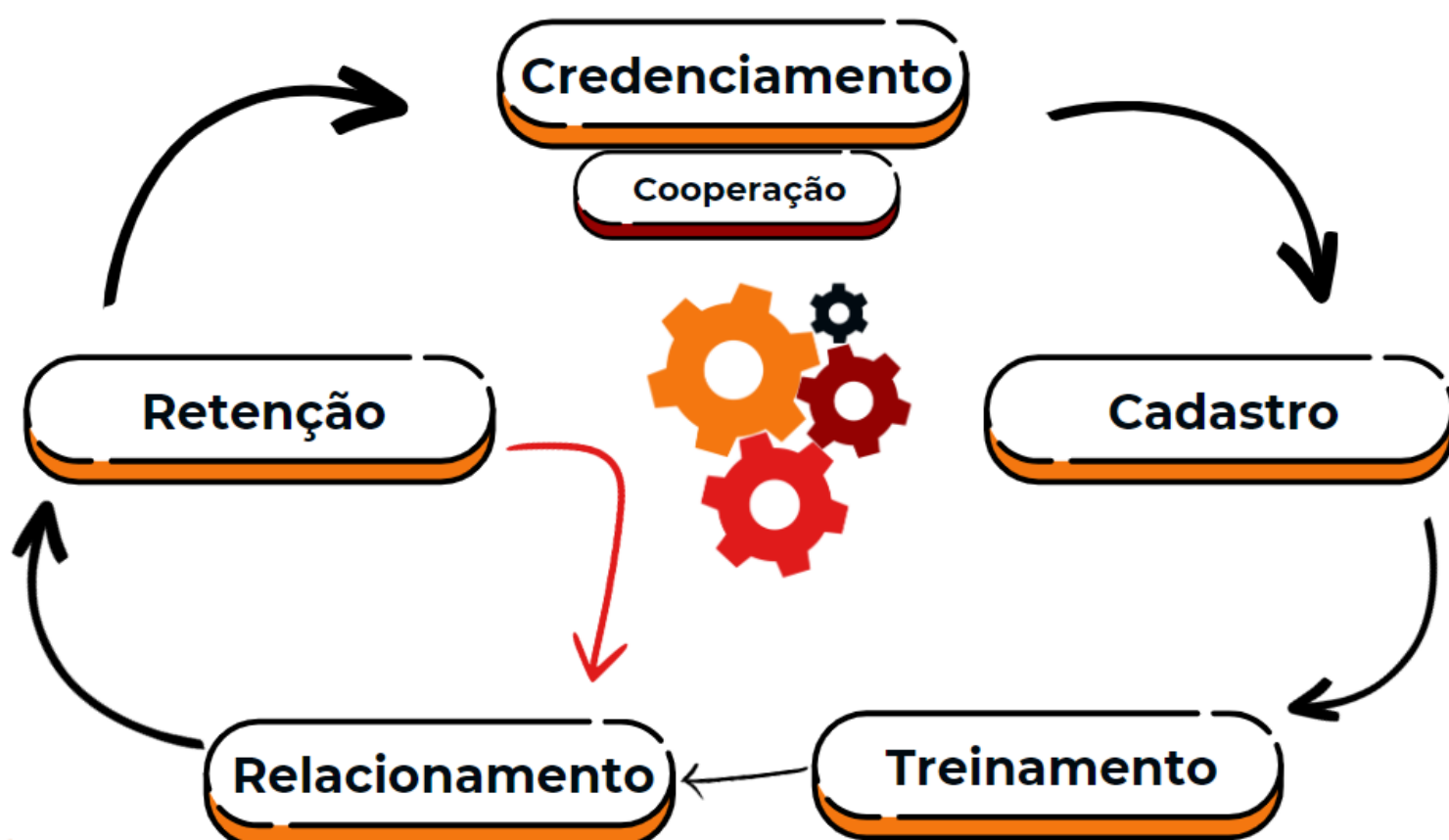
Quem somos

Somos a OdontoLife, uma empresa que oferece assistência odontológica há mais de 20 anos. Atuando em todo o Brasil, somos um canal importante entre o profissional dentista e a operadora odontológica.

Atualmente, temos como principal cliente e parceira a Cooperativa Odontológica Dental Uni, uma das maiores operadoras do Brasil. A parceria OdontoLife e Dental Uni existe a mais de 9 anos e permite que os dentistas OdontoLife possam atender a todos os beneficiários de ambas as redes.

Estrutura – Gestão de Rede

Gestão de Rede



Processo Credenciamento

É o setor responsável por localizar profissional para atenderem pelo plano, dentre as principais funções está a prospecção no Google, operadoras concorrentes e redes sociais, mas todo o esclarecimento, convencimento e negociação para que o doutor de credencie ao plano. As ações de credenciamento são executadas de forma remota e presencial.

1. Receber solicitação via protocolo SAE
2. Localizar profissionais e realizar o envio da proposta de credenciamento
3. Documentar ações e atualizações no chamado
4. Acompanhar pós-envio de proposta. Se necessário, negociar valores
5. Havendo confirmação de interesse, pedir documentos
6. Com todos os documentos, o cadastro é realizado e o treinamento deverá ser agendado
7. Após o treinamento, cobrar termo de liberação para que o profissional esteja qualificado para atendimento
8. Profissional divulgado no site com sucesso

Sobre o processo de credenciamento

Para que o profissional faça parte de nossa rede é necessária a confirmação de nosso contrato, manual, tabela e envie os documentos obrigatórios.

- **Arquivos para Proposta:** Apresentação OdontoLife, Manual, Contrato, Tabela e Termos.
- **Tabela base de atuação:** moeda 0,30. A OdontoLife está aberta a negociação com possíveis sugestões do profissional (a depender da cidade e regiões).

Tabela base para as áreas de atuação

- **Atendimento clínico:** Tabela inicial 0,30
- **Urgência e Emergência:** O acordo é firmado em pagamento por atendimento fechado, sendo valor inicial 60,00 reais.
- **Radiologia:** Tabela inicial 0,30

Cálculo de valor dos procedimentos

Valor da moeda × Quantidade de USO do procedimento = Valor do procedimento

Modalidade de credenciamento

- Pessoa Física
- Pessoa Jurídica

Documentos solicitados para o credenciamento de pessoa física

- Termo de Adesão – Consultório Isolado
- CRO (Frente e verso)
- Comprovante Bancário (vinculado ao CPF)
- Comprovante do INSS
- Alvará da Vigilância Sanitária

Documentos solicitados para o credenciamento de pessoa jurídica

- Termo de Adesão – Clínica Especializada
- CRO (Frente e verso) – de cada prestador
- Comprovante Bancário (vinculado ao CNPJ)
- Comprovante CNPJ
- Comprovante Optante Simples Nacional (Caso haja)
- Alvará da Vigilância Sanitária

Migração de Cadastro

Caso recebam solicitação de migração de cadastro, segue abaixo documentos necessários para a ação. Lembrando que apenas sinalizamos os documentos, quem recepciona e realiza a ação é:

Cadastro: No caso de mudança apenas de modalidade, onde os endereço e areas se mantém.

Credenciamento: No caso de mudança de modalidade, onde há alteração de endereço ou inclusão de novos prestadores.

Processo Cadastro

É o setor responsável por validar os dados e registrá-los em sistema internos, além de manter estas informações atualizadas para movimentações interna de pagamento, faturamento, deduções entre outras ações.

1. Receber solicitação via protocolo
2. Conferir documentos
3. Documentar as ações no protocolo e histórico
4. Realizar a transcrição dos dados em sistema

Processo Treinamento

É o setor responsável por orientar/qualificar o profissional sobre os processos do plano para que ele passa estar apto para atendimento após divulgação no site.

1. Receber a solicitação via protocolo
2. Conferir agendamento em calendário
3. Repassar o treinamento, conforme a modalidade disponível na sala
4. Receber termo de liberação com a confirmação do treinamento
5. Por fim, direcionar termo de liberação para o cadastro
6. Atualizar ações via protocolo

Processo Relacionamento

É o setor responsável por dar apoio ao dentista, orientação e esclarecimento os processos do plano no dia-a-dia do dentista. No intuito de manter o profissional atendo e satisfeito.

1. Receber demandas via protocolo
2. Analisar protocolo e identificar: validação ou orientação
3. Aplicar orientações ou confirmações
4. Documentar ações no protocolo

Processo Retenção

É o setor responsável por filtrar as insatisfações que levaram o profissional a pedir o desligamento e trazerem apoio, esclarecimento e atenção a estes pontos no intuito de reverter o cenário retendo o doutor.

1. Receber demanda via protocolo
2. Analisar informações repassadas antes de realizar contato
3. Realizar o contato para filtrar insatisfações
4. Trazer resposta e possíveis soluções para cada ponto citado pelo dentista
5. Atualizar protocolo com informações

| TERMOS BÁSICOS DA ODONTOLOGIA

Elemento: É o nome técnico para o dente.

Elemento decíduo: Os primeiros dentes são chamados de dentes decíduos, também conhecidos como dentes de leite.

Elemento decíduo: é a denominação dada ao dente que sucede a dentição decídua.

Incisivos: Na frente da boca estão oito dentes finos e retos chamados que cortam a comida que você come e ajudam a pronunciar as palavras que você fala.

Caninos: Esses dentes são pontiagudos e, tal como os incisivos, cortam ou esfaçalham a comida e dão suporte aos lábios.

Pré-molares: Atrás dos caninos estão os pré-molares, que têm o topo achatado e são usados para mastigar a comida e manter a altura do rosto.

Molares: Esses são os seus dentes mais largos e mais achatados, e somam 12 ao total são descritos como os dentes do siso como os quatro molares no fundo da boca.

Dentes Supranumerários: Às vezes os dentes se desenvolvem fora do seu processo normal, e um exemplo disso são os dentes supranumerários ou extranumerários.

Dentes Neonatais: são aqueles que aparecem já desde o nascimento da criança, ocorrência que se dá. Eles costumam aparecer na gengiva inferior.

Face: As faces do dente são os "lados do dente".

Faces proximais: são as duas faces que fazem contato com os dentes vizinhos.

Faces livres: são aquelas que não mantêm contato com outros dentes.

Face vestibular: é a frente do dente. Essa face fica voltada para os lábios ou bochecha.

Face lingual/palatal: é parte de trás do dente. Essa face fica voltada para o palato ou para a língua.

Face mesial: é a face voltada para a linha média.

Face distal: é a face voltada para o fim do arco.

Face oclusal: é o topo dos dentes posteriores. Essa face também pode ser reconhecida como o lado cortante dos posteriores, que fica voltada para o dente antagonista.

Arcadas: é o conjunto de dentes e de seus tecidos de sustentação, que formam o arco da mandíbula e da maxila.

Hemiarcos: é a divisão da arcada em 2. A boca é composta por 4 hemiarcadas (2 superiores e 2 inferiores)

Segmentos: são divisões das arcadas em 6 setores – 3 superiores e 3 inferiores

Glosa: bloqueio de pagamento temporário que é passível de recurso

Lesão cariosa: doença infecto-contagiosa, cavidade por desmineralização

Cerômero: são resinas misturadas com porcelana, que trazem uma boa estética e maior durabilidade quando comparada às resinas comuns.

Fotopolimerizável: procedimento que utiliza um fotopolimerizador (um aparelho de luz no espectro azul com comprimento de onda de aproximadamente 470 nanômetro) que ativa canforoquinona presente na resina e produtos odontológicos endurecendo-os. Utilizado na restauração em resina foto-ativada.

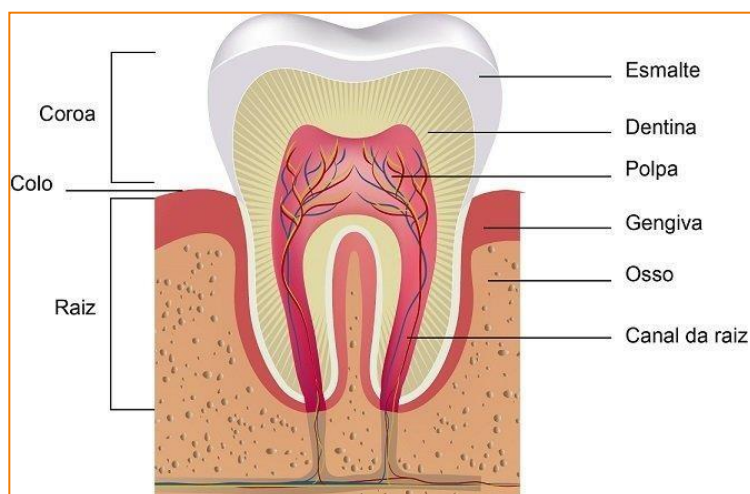
Abcesso: O problema se dá por uma infecção bacteriana que gera um acúmulo de pus no dente ou na gengiva.

Faceta: São procedimentos odontológicos destinados a recobrir os dentes para melhorar sua estética e função. Podem ser confeccionadas em resina fotopolimerizável ou em porcelana.

Coroa: A coroa é o nome dado à parte superior do dente. Quando há partes deterioradas, as próteses dentárias, que também são chamadas de coroas, fazem a substituição dele.

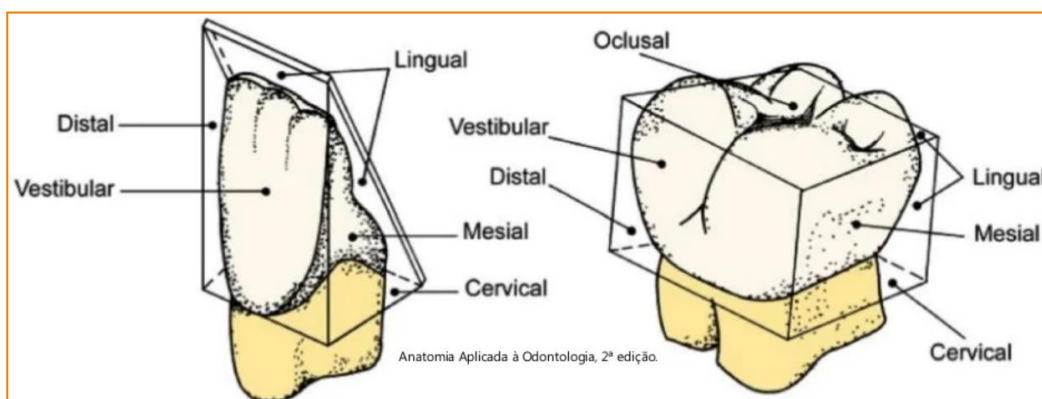
Restauração: A restauração é um procedimento odontológico que visa reconstruir a forma do dente em áreas que foram deterioradas.

| ANATOMIA DO DENTE

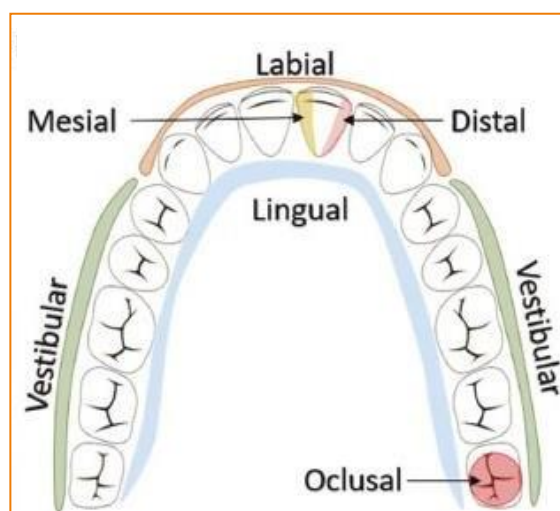


| FACES DO DENTE

Visão tridimensional



Visão geral



| CLASSIFICAÇÃO DOS DENTES

Dentes Permanentes

NOTAÇÃO DENTARIA NÚMERO DE DENTES

DIVISÃO DA BOCA
POR HEMI-ARCADA,
QUADRANTE E
NÚMERO DE
DENTES



ARCOS - SÃO 2 → Superior
Inferior

HEMIARCOS - SÃO 4 - 2 SUP e 2 INF → HASD - HASE
HAID - HAIE

Arcada Superior: < **HASD:** Hemiarcada Superior Direita
HASE: Hemiarcada Superior Esquerda

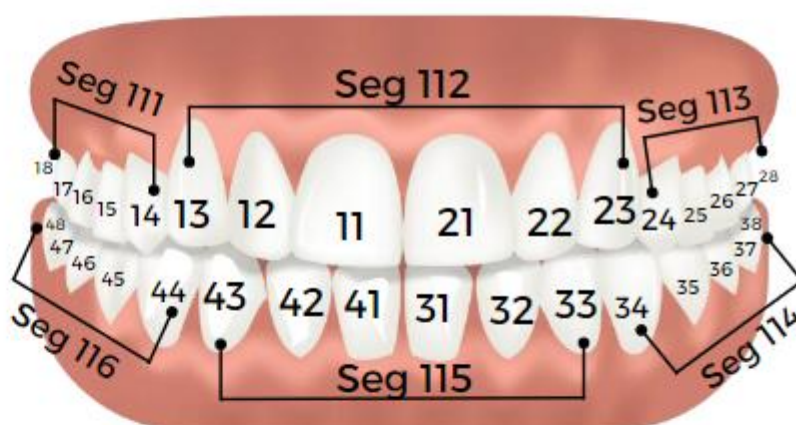
Arcada Inferior: < **HAIE:** Hemiarcada Inferior Esquerda
HAID: Hemiarcada Inferior Direita

Segmentos: São 6 segmentos (3 superiores e 3 inferiores)

SEGMENTO DENTARIO



**DIVISÃO DA BOCA
POR SEGUIMENTO**



SEGMENTOS SÃO 6 - 3 SUPERIOR E 3 INFERIOR

Superior - Seg: 111 - 112 - 113

Inferior - Seg: 114 - 115 - 116

Seg 111	Seg 112	Seg 113
18 17 16 15 14	13 12 11 - 21 22 23	24 25 26 27 28
48 47 46 45 44	43 42 41 - 31 32 33	34 35 36 37 38
Seg 116	Seg 115	Seg 114

Dentes Decíduos

Curiosidade

“Dente de leite”

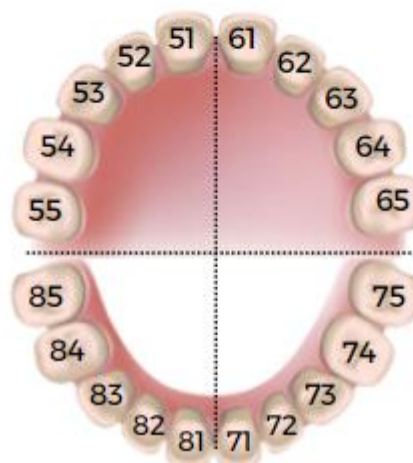
O **dente decíduo**, **dentição decídua**, **dentição de leite**, ou **dentição temporária**, conhecida também **dentição infantil**, primeira dentição ou dente-de-leite, é o primeiro conjunto de dentes que aparecem durante a **ontogenia** de humanos e outros mamíferos.



Ontogenia: desenvolvimento de um indivíduo desde a concepção até a maturidade; ontogênese.



**DIVISÃO DA BOCA
POR NÚMERO
“DENTE DE LEITE”**



- 1:** Entre os 6 e 8 meses – Dois incisivos inferiores centrais
- 2:** Por volta dos 8 meses – Dois incisivos superiores centrais
- 3:** Entre os 8 e 12 meses – Dois incisivos superiores laterais
- 4:** Entre os 10 e 12 meses - Dois incisivos inferiores laterais
- 5:** Entre os 14 e 20 meses – Quatro primeiros pré-molares

| ÁREAS DE ATUAÇÃO

Veremos a seguir, as principais **áreas da Odontologia**, as suas características:

Diagnóstico

- **Consulta** – autorizada 01 consulta a cada 06 meses.

Prevenção

- **Aplicação tópica de flúor** – autorizado para menores de 13 anos (incluso ATF, profilaxia, orientação de higiene, controle e evidenciação de placa, remoção de fatores de retenção e atividade educativa).
- **Profilaxia** – autorizado para maiores de 13 anos (incluso ATF, profilaxia, orientação de higiene, controle e evidenciação de placa, remoção de fatores de retenção e atividade educativa).

Dentística

- **Restauração em resina fotopolimerizável 1 face, 2 faces, 3 faces ou 4 faces** - Para restauração direta, conforme regra do manual, solicitamos imagem inicial (foto ou rx

que devem estar anexadas no sistema) para dentes posteriores (molares e pré-molares) com envolvimento de face proximal.

Observação: A auditoria pode solicitar, quando julgar necessário, informações adicionais referente ao tratamento de seus beneficiários (novas imagens e justificativas). Nestes casos, o profissional é avisado antes da autorização da guia (através campo observações clínicas da guia).

- **Faceta direta em resina fotopolimerizável** – necessário foto inicial na solicitação e foto final na produção.

Endodontia

- **Tratamento endodôntico unirradicular, birradicular ou multirradicular** - necessário rx inicial e final na produção.
- **Retratamento endodôntico unirradicular, birradicular ou multirradicular** - necessário rx inicial e final na produção.

As radiografias devem estar bem processadas, de forma que permitam análise e corretamente posicionadas no sistema.

Trocas de curativo (medicação intracanal), material de obturação (cimentos e cones) inclusos nos procedimentos de endodontia. As radiografias periapicais devem ser realizadas no consultório.

Remoção de material obturador – incluso no ato de retratamento.

Cirurgia

- **Procedimentos de exodontia simples, raiz residual ou exodontia a retalho** – não solicitamos rx inicial e final.
- **Procedimento de remoção de dentes inclusos, semi inclusos** – enviar rx inicial na produção.
- **Procedimentos de exodontias de dentes supra-numerários** – enviar rx inicial e final.

Observação: Procedimentos de odontosecção, alveoloplastia, osteotomia, osteoplastia, curetagem apical, remoção de sutura e preservação inclusos nos atos de cirurgia.

Próteses

Procedimentos de prótese exigem pré-autorização. Ao lançar a guia no sistema já anexar a imagem radiográfica inicial para análise.

Procedimentos de prótese a comprovação vai variar conforme o procedimento os principais:

- **Núcleo Metálico Fundido** – rx inicial na solicitação e rx final na produção.
- **Pino Pré-Fabricado** - rx inicial na solicitação e rx final na produção.
- **Coroa Provisória** – rx inicial na solicitação e foto final (com a coroa instalada) na produção.
- **Coroa Total Metálica** (procedimentos para dentes posteriores) - rx inicial na solicitação e rx final na produção.
- **Restauração Metálica Fundida** - rx inicial na solicitação e rx final na produção.
- **Coroa Em Cerômero** (procedimento para dentes anteriores) - rx inicial na solicitação e rx final na produção e foto final com a prótese em cerômero instalada.
- **Prótese Total** – rx inicial na solicitação e foto final com a prótese instalada na produção.
- **Prótese Parcial Removível** – rx inicial na solicitação e foto final com a prótese instalada na produção.

Periodontia

- **Raspagem supra gengival** – para beneficiários adultos acima de 18 anos (incluso profilaxia, orientação de higiene, controle e evidenciação de placa, remoção de fatores de retenção e atividade educativa).
- **Raspagem Subgengival** - para beneficiários adultos acima de 18 anos (incluso profilaxia, raspagem supra gengival, orientação de higiene, controle e evidenciação de placa, remoção de fatores de retenção e atividade educativa). Necessário periograma preenchido na produção.
- **Cirurgia Periodontal** – anexar rx inicial na solicitação. Somente para pacientes adultos.
- **Aumento De Coroa Clínica** – necessário rx inicial na solicitação e rx final na produção.
- **Gengivectomia** – necessário foto inicial na solicitação.
- **Gengivoplastia** – necessário foto inicial na solicitação.

Odontopediatria

- **Tratamento Endodôntico em Dente Decíduo** – enviar rx inicial e final na produção.
- **Restauração em Ionômero (1 Face, 2 Faces, 3 Faces Ou 4 Faces)** – não necessita de rx ou foto – autorizado somente para Odontopediatria (para menores de 12 anos).
- **Selante Em Dente Permanente** – autorizado para menores de 12 anos. Não necessita de rx ou foto.
- **Selante em Dente Decíduo** – autorizado para menores de 07 anos. Não necessita de rx ou foto.
- **Condicionamento Odontopediátrico** – autorizado para menores de 07 anos.

Radiologia

- **Levantamento radiográfico e panorâmica** – são procedimentos exclusivos de laboratório de Radiologia.
- **Levantamento radiográfico** – autorizado somente para adultos com necessidade de tratamento periodontal.
- **Rx panorâmico** – autorizado para finalidade cirúrgica.

Indicação dos exames:

- **Levantamento Periapical** - Indicado para Tratamento periodontal.
- **Doc. Ortodôntica** - Indicado para Tratamento ortodôntico.
- **Panorâmica** - Indicado para Cirurgias, avaliação óssea, prótese etc.
- **Bite wing** - Indicado para Carie.
- **Periapical** - Indicado para Canal, Carie, fraturas etc.

Envio de Raio X ou Imagem:

- **Restaurações** - RX inicial. Pode enviar foto se a lesão cariosa for visível ou RX se não for visível
- **Cirurgia** - inclusos e semi inclusos impactados e supra numerários (RX inicial e final)
- **Tratamento endodôntico** - RX inicial e final
- **Raspagem supra** - não precisa imagem
- **Raspagem sub** - solicitamos preencher periograma

Ortodontia

Aparelho metálico fixo convencional – NÃO pode ser cobrado (nem da operadora nem do beneficiário) – procedimento tem o valor diluído nas manutenções.

Enviar plano de tratamento inicial para análise. Após análise do plano de tratamento receberá um retorno com as informações (se o procedimento está coberto ou não e como conduzir).

Observação: Contenção, colocação e remoção, para quem fez o tratamento completo está incluso diluído nas manutenções.

Informações Importantes

- Atos cobertos não podem ser cobrados do beneficiários.
- Lançar as guias em sistema para verificar se os atos estão cobertos ou não
- Procedimentos com finalidade estética – não estão contemplados na cobertura
- As imagens enviadas devem apresentar boa qualidade com possibilidade de visualização da solicitação.
- As imagens devem estar corretamente anexadas no sistema.

Observação: A auditoria pode solicitar, quando julgar necessário (independente do procedimento), informações adicionais referente ao tratamento de seus beneficiários, podendo ser novas imagens e/ou justificativas. Nestes casos, o profissional é avisado antes da autorização da guia, através campo observações clínicas da guia.

Procedimentos que necessitam de autorização prévia só serão autorizados desde que estes possuam indicação clínica, seja imagem inicial ou laudo.

Procedimentos autorizados automaticamente em sistema serão analisados na produção e só serão pagos desde que comprovada a indicação clínica do procedimento com imagem inicial e a execução do mesmo dentro dos padrões técnicos operatórios com imagem final.

Principais procedimentos realizados

Abaixo teremos uma lista dos principais procedimentos realizados nos consultórios odontológicos de nossa rede credenciada.

Código	Descrição	Imagens
82000875	Exodontia Simples	Não precisa de RX
82000859	Exodontia Raiz	Não precisa de RX
82000816	Exodontia de Retalho	Não precisa de RX
82001294	Exodontia Semi Incluso	RX inicial
82001286	Exodontia Incluso	RX inicial
00005015	Extração de Supranumerário	RX inicial
00005181	Remoção de Supranumerário	RX inicial
81000421	RX Periapical	RX inicial
81000375	RX Interproximal – Bite Wing	RX inicial
85100196	Restauração 1 Face	Foto ou RX inicial face M ou D
85100200	Restauração 2 Faces	Foto ou RX inicial face M ou D
85100218	Restauração 3 Faces	Foto ou RX inicial face M ou D
85100226	Restauração 4 Faces	Foto ou RX inicial face M ou D
85200166	Canal Unirradicular	RX inicial e Final
85200140	Canal Biradicular	RX inicial e Final
85200158	Canal Multi Radicular	RX inicial e Final
85200115	Retratamento Unirradicular	RX inicial e Final
85200140	Retratamento Birradicular	RX inicial e Final
85200107	Retratamento Multirradicular	RX inicial e Final

| POLÍTICA DE ANÁLISE DE REDE

Devemos atender em quesito rede o parâmetro de ao menos 1 dentistas para 50 vidas. Consideramos como apta a rede que possui um profissional para cada uma das áreas de atuação listadas:

- Clínica Geral
- Cirurgia
- Endodontia
- Odontopediatria
- Periodontia
- Prótese Dentária
- Radiologia
- Urgência e Emergência

Cientes das principais áreas de atuação a serem atendidas, os profissionais devem realizar os procedimentos ROL conforme detalhado abaixo:

Clínica Geral: Consulta, Aplicação tópica de Flúor, Profilaxia

Cirurgia: Exodontia simples, remoção de raiz residual, remoção de dentes inclusos, semi-inclusos e exodontias de dentes supranumerários

Endodontia:- Tratamento endodôntico (em molares e pré-molares), retratamento endodôntico (em molares e pré-molares).

Odontopediatria: Tratamento endodôntico em dente decíduo, Selante em dente permanente, Condicionamento odontopediátrico, Selante em dente decíduo, Restauração em ionômero.

Periodontia: Raspagem supra gengival, raspagem subgengival, cirurgia periodontal, aumento de coroa clínica, gengivectomia e gengivoplastia.

Prótese Dentária: Núcleo metálico fundido, pino pré-fabricado, coroa provisória, coroa total metálica, restauração metálica fundida, coroa em cerômero, prótese total e prótese parcial removível.

Para ausência de rede na cidade ou impossibilidade de credenciamento, consideramos como apta a rede das cidades limítrofes.

No caso de solicitação de indicação para atendimento de urgência e emergência, se não houve rede disponível, é necessária ação de contatos com credenciados para verificar possibilidade de inclusão da área.

Caso haja credenciados a multiplicador que ultrapassem a tabela base da operadora é necessária atuação ativa para credenciamento de novos profissionais dentro da tabela base ou da realidade da operadora.

| PAINÉIS

Os setores da OdontoLife utilizam os painéis corporativos para receber as demandas são solicitadas pelos dentistas e demais setores. O colaborador deve estar sempre atento ao painel OdontoLife e Dental Uni para que nenhum protocolo fique atrasado ou sem tratativa.

Neste manual, veremos como identificar a demanda e como deve ser efetuada a tratativa dos protocolos. Siga as instruções para que os setores mantenham sempre a ordem e a excelência na resolução dos protocolos.

| PAINEL ODONTOLIFE

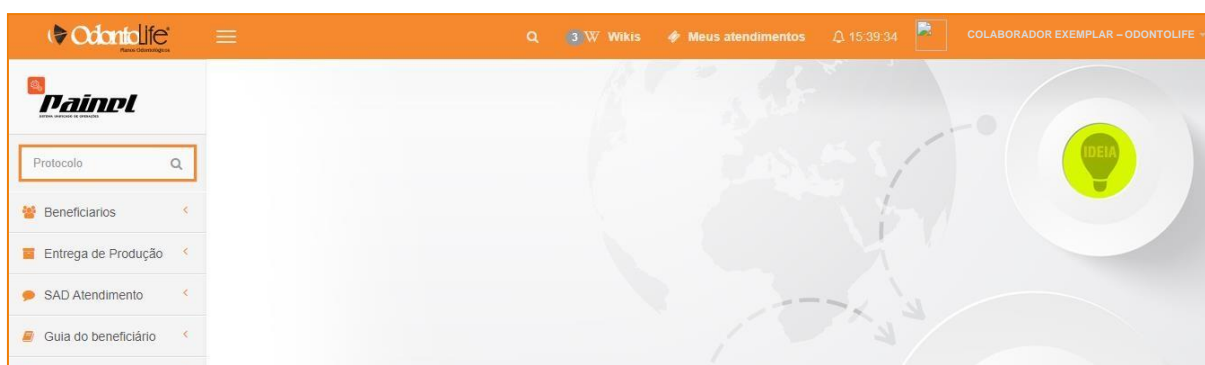
O painel OdontoLife é o nosso canal de **entrada principal da demanda** de alguns setores. Sendo utilizado o **protocolo SAD** para a tratativa. O **ticket** é um protocolo de atendimento que foi registrado pela central de atendimento ou pode ser um chamado aberto pelo **próprio dentista** já credenciado ou demais setores da OdontoLife.

Como Efetuar o Login

Faça o login dentro do sistema, utilize o site **www.OdontoLifeodontologia.com.br/painel**.



Observação: Verifique com a gestão os acessos individuais para utilizar este sistema.



Clique em **Acessar** e entre no sistema para visualizar a página principal do painel.

Na página principal, temos alguns elementos importantes que devem ser visualizados.

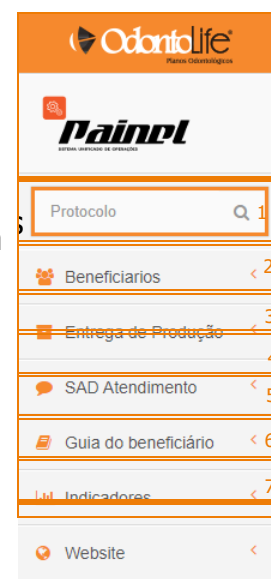
Informações Superiores



1. **Pesquisar Protocolo:** Campo para consultar protocolos
2. **Wikis:** Base de conhecimento do sistema
3. **Meus atendimentos:** Protocolos que estão registrados para o dentista
4. **Perfil:** Identificação do colaborador que está utilizando o sistema

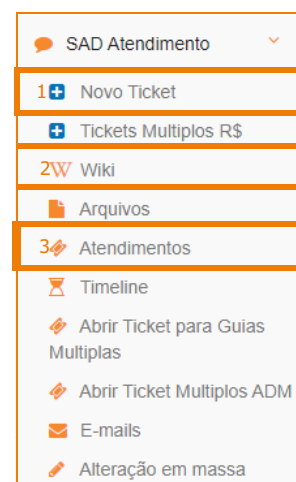
Menu Lateral

1. **Pesquisar Protocolo:** Campo para consultar protocolos
2. **Beneficiários:** Campo para consultar dados de beneficiários
3. **Entrega de Produção:** Campo para consultar produção dos dentistas
4. **SAD Atendimento:** Campo para abertura, consulta e acompanhamento de protocolos no sistema
5. **Guia do beneficiário:** Verificar guias de beneficiários
6. **Indicadores:** Dados das demandas dos setores da OdontoLife
7. **Website:** Informações de imagens que estão no site



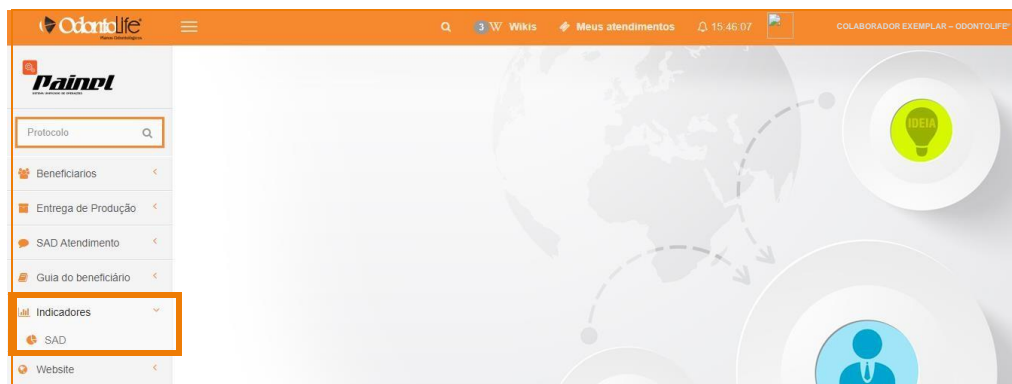
SAD Atendimento

1. **Novo Protocolo:** Abre um novo protocolo de atendimento para o dentista ou clínica
2. **Wiki:** Base de conhecimento do painel OdontoLife
3. **Atendimento:** Filtros de pesquisa de protocolos

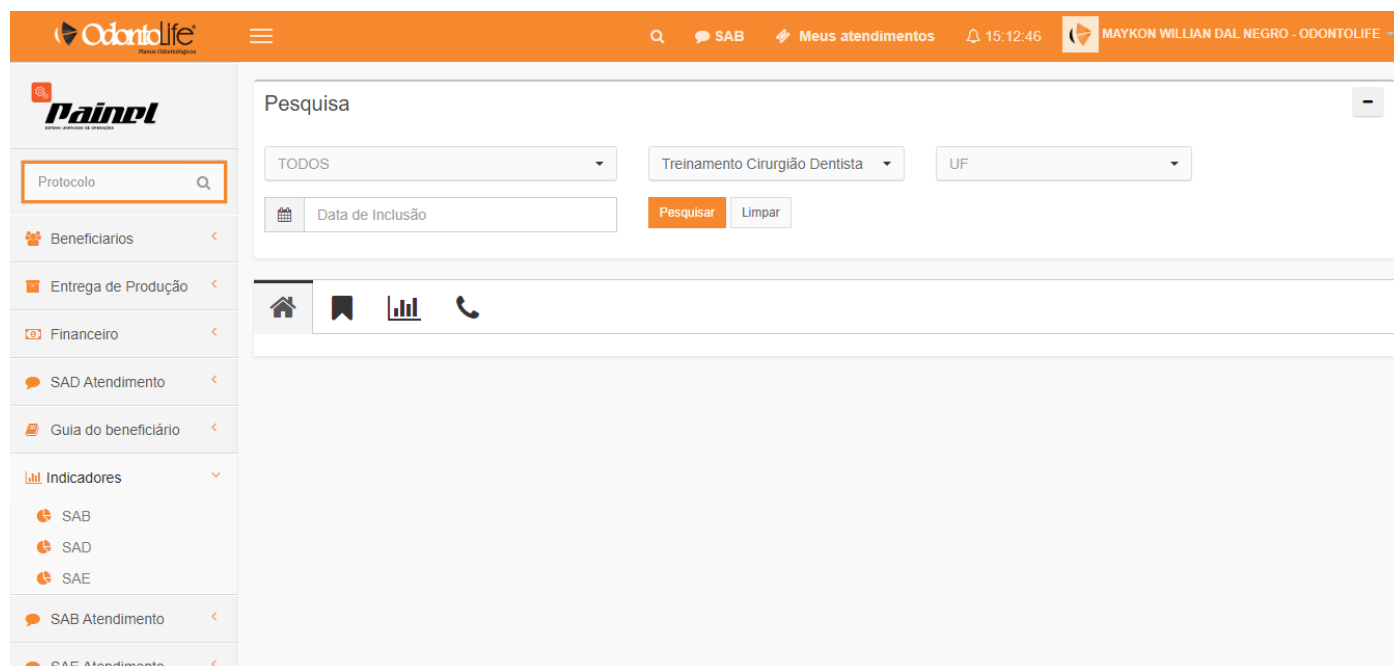


Como Verificar a Demanda OdontoLife

Faça a verificação da demanda do setor acessando o menu lateral e clicando em **Indicadores**.



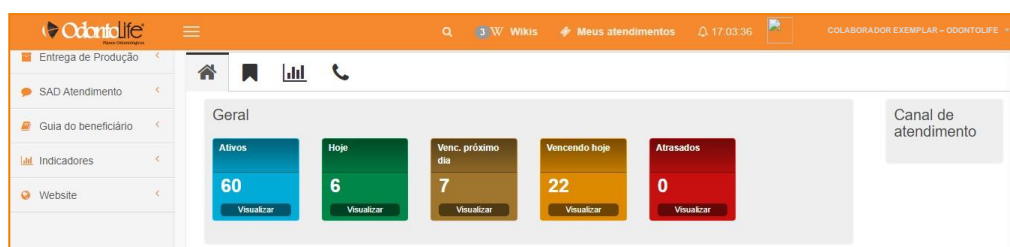
Indique o departamento a ser consultado e clique em **Pesquisar**



Na tela aparecerá um quadro com os números atuais de protocolos que estão em tratativa pelo setor de treinamentos, como: protocolo ativos, protocolo abertos no dia, com vencimento próximo, vencendo no dia ou atrasados.

O indicador é basicamente o nosso termômetro ou medidor que trás o nosso total demandas e situação deles se atraso, se esta preste a atrasar ou se está normalizado.

- **Vermelho** - São todos os protocolos que já ultrapassaram a SLA.
- **Amarelo** - São todos os protocolos que vencem no dia.
- **Marrom** - São todos os protocolos que vão vencer amanhã.



Para verificar um grupo de protocolos, basta clicar em uma das seções destacadas.


Na parte inferior da página, temos um parâmetro mais amplo do status dos protocolos, como: abertos, em retorno agendado, em andamento e aguardando retorno, de acordo com o quadro mostrado acima.

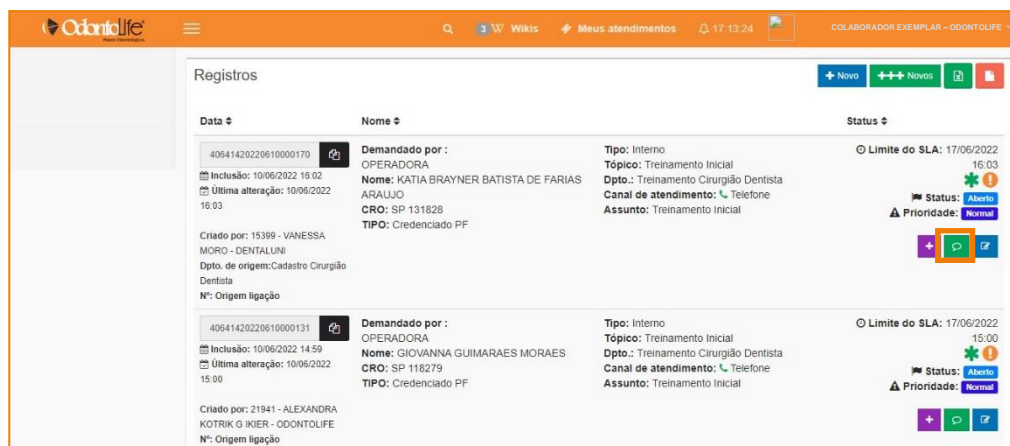
The screenshot shows a detailed view of protocol statuses for 'Treinamento Cirurgião Dentista (60)'. It includes filters for 'Departamentos', 'Status', and 'Tópicos'. The main table displays the following data:

Status	Count	Visualizar
Aberto	23	Visualizar
Aguardando Retorno	0	Visualizar
Em Andamento	0	Visualizar
Retorno Agendado	37	Visualizar
Retorno Atendimento Chat	0	Visualizar

Como Visualizar o Protocolo OdontoLife

Ao clicar em um protocolo, o painel irá mostrar as informações da solicitação e do dentista para o qual este protocolo foi aberto. Abaixo veremos como visualizar o protocolo.

Ao selecionar o grupo de protocolo representado nas imagens anteriores, os protocolos irão abrir na tela em lista. Clique no botão verde  para abrir o protocolo.

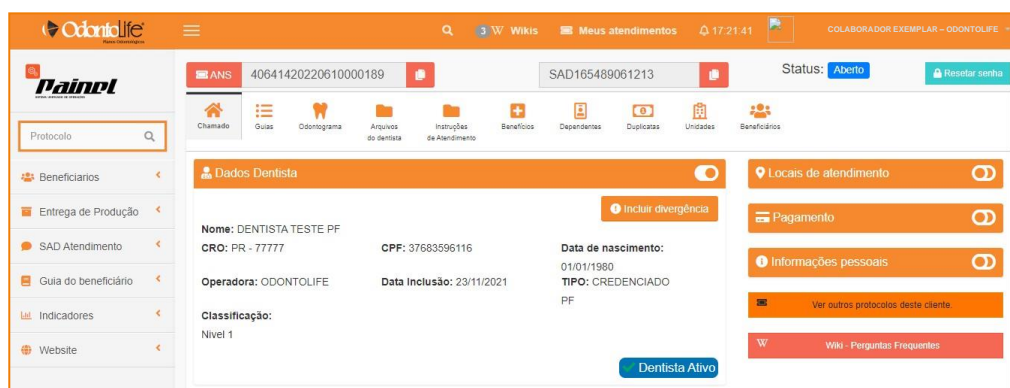


O protocolo selecionado irá abrir na tela e temos um conjunto de informações que são trazidos pelo sistema.

Em sua área superior, é possível visualizar o número de protocolo gerado para a ANS e o

protocolo interno gerado para a OdontoLife, além do status do protocolo.

Na parte principal, vemos os **dados do dentista**, como: Nome, CRO, CPF, data de nascimento, operadora, data de inclusão, tipo de cadastro e classificação.



Na área lateral também será possível encontrar dados dos locais de atendimento,

informações bancárias e informações pessoais dos dentistas credenciados.

Observação: Esteja atento quanto às regras de **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)** para que nenhuma informação seja vazada para terceiros que não necessitam desta informação. Os dados devem estar restrito apenas para informação ao sistema.

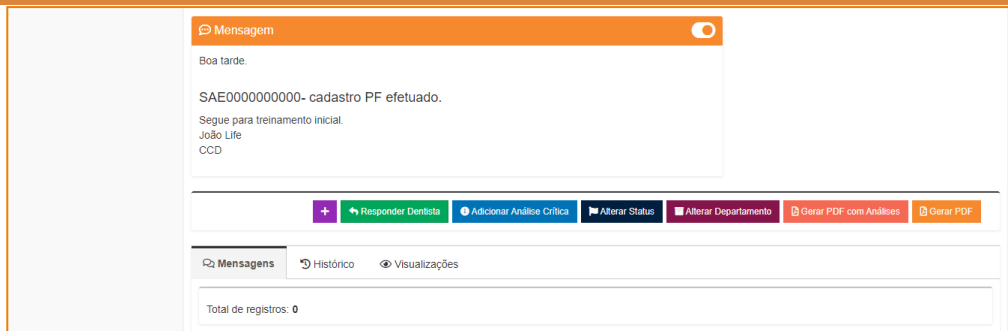
Na área central temos os **dados do chamado** com informações, como: Data de abertura, SLA, prioridade, canal de atendimento proveniente, departamento em que o protocolo se encontra, tipo de protocolo e o tópico de ajuda.

Além disso, o chamado ainda traz consigo a informação se está **visível ou não** para o dentista e se foi aberto pelo dentista ou pela operadora. Estas informações auxiliam no momento da tratativa do protocolo. Também encontraremos aqui o **Assunto** do protocolo.

Dados Chamado			
Data:	SLA:	Prioridade:	Canal de atendimento:
10/06/2022 16:50	17/06/2022	Normal	Telefone
Departamento: Treinamento Cirurgião Dentista		Tipo: Interno	
Tópico de ajuda: Treinamento Inicial			
Demandado por:		Mostrar para o dentista?	
OPERADORA		Sim	
Assunto			
Treinamento Inicial			

Na parte inferior da página teremos a mensagem de solicitação que expressa o motivo da abertura do atendimento. Além disso temos também alguns **botões de ação** para efetuar a tratativa do protocolo.

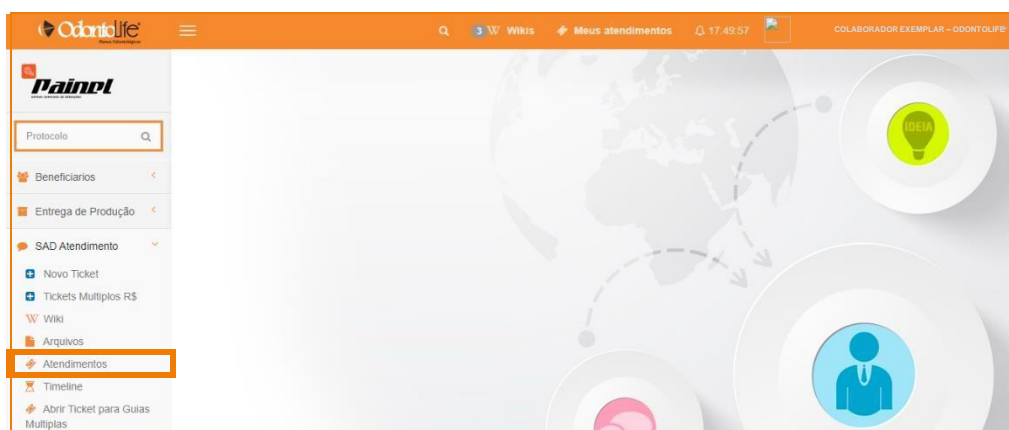
- **Responder Dentista:** deve ser utilizada para enviar e-mail para o dentista dentro do chamado.
- **Adicionar Análise Crítica:** deve ser utilizado para incluir Nota Interna que será visualizado somente pelos setores da OdontoLife.
- **Alterar Status:** pode ser utilizado para atualizar o estado em que se encontra o protocolo, seja para Retorno Agendado ou Resolvido.
- **Alterar Departamento:** pode ser utilizado para transferir este protocolo para outro departamento para que a tratativa seja prosseguida pelo próximo setor.



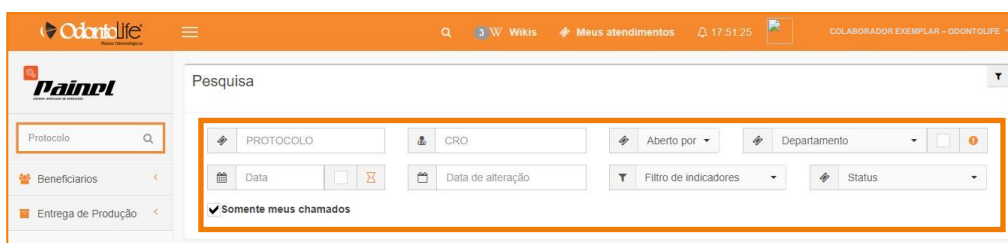
Além disso, é possível visualizar as notas internas descritas por outros colaboradores que acessaram o protocolo; o histórico do protocolo, indicando a sua trajetória desde a sua abertura; e também as visualizações dos colaboradores, sendo registrada a visualização de todos que buscaram o protocolo.

Como Pesquisar um Protocolo OdontoLife

O painel possui um campo para pesquisar os protocolos que estão em sistema, independente do status em que se encontra. Veremos como consultar um protocolo dentro do painel ao utilizar a opção **SAD Atendimentos** no menu lateral.



Na próxima tela teremos os **filtros de pesquisa** que ajudarão a encontrar o protocolo dentro do sistema.



O protocolo pode ser consultado utilizando o número do protocolo, o CRO, por departamento, data de abertura, data de alteração, filtro de indicadores, status.

Para buscar o protocolo em todos os âmbitos, siga as instruções:

1. Digite o **CRO** do dentista
2. Selecione todos os **departamentos**
3. Desmarque a opção **Somente meus chamados**
4. Selecione todos os **Status**
5. Clique em **Pesquisar**

Pesquisa

PROTOCOLO CRO Aberto por Selecionado 21 de 21

Data Data de alteração Filtro de indicadores Selecionado 9 de 9

☒ Somente meus chamados

Legenda

- Ticket Urgentes
- Ticket Vencem próximo dia Útil
- Ticket Vencem Hoje
- Ticket Atrasados

Registros

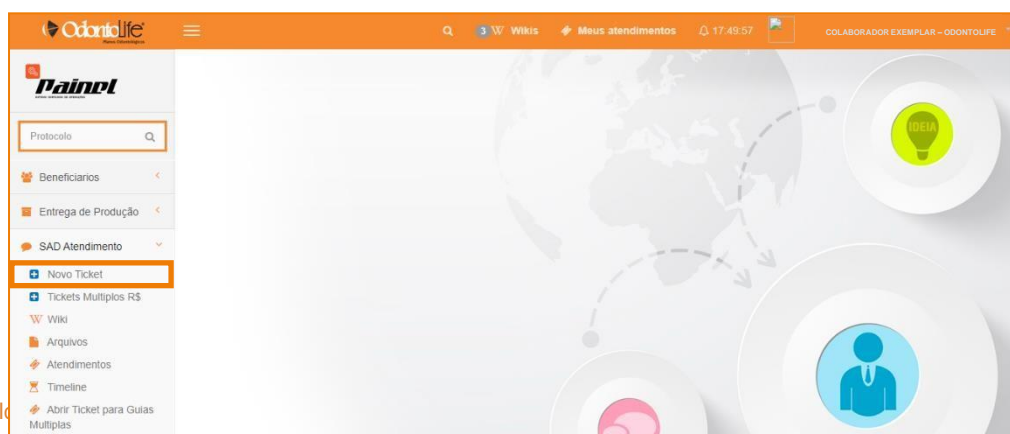
Data	Nome	Status
40841420220610000176	Demandado por : DENTISTA Nome: DENTISTA TESTE PF CRO: PR 77777 TIPO: prestador	Tipo: Solicitação Tópico: INSS Dpto.: Cadastro Cirurgião Dentista Canal de atendimento: Via site (Dentista) Assunto: Declaração de INSS Status: Cancelado Prioridade: Normal
40841420220610000189	Demandado por : OPERADORA Nome: DENTISTA TESTE PF	Tipo: Interno Tópico: Treinamento Inicial Dpto.: Treinamento Cirurgião Dentista Status: Aberto

Todos os protocolos relacionado a este dentista surgirão na tela em lista.

Como Abrir um Protocolo OdontoLife

Algumas vezes o setor de treinamento receberá solicitações diretamente no WhatsApp ou no e-mail e terá que abrir um protocolo para a solicitação deste dentista que será agendado. Veremos como abrir um protocolo no painel OdontoLife.

No menu lateral, clique em **SAD Atendimento** e selecione a opção **Novo Ticket**.



Nesta próxima tela, indique a **UF** e o **CRO** do dentista da solicitação e clique em **Pesquisar**.

The screenshot shows the OdontoLife Painel interface. On the left is a sidebar with navigation links: Painel, Beneficiários, Entrega de Produção, SAD Atendimento, Novo Ticket, Tickets Múltiplos RS, Wiki, and Arquivos. The main area is titled 'Pesquisa' and contains search filters: Nome, CPF, CNPJ, UF (dropdown), PR (dropdown), and CRO. Below these are buttons for 'Pesquisar' (highlighted), 'Limpar', and 'Protocolo Anônimo'. The 'Resultados' section below the filters displays the message: 'Não foi encontrado nenhum dentista para o(s) filtro(s) informado(s)!'

Como resultado da pesquisa, surgirá abaixo as informações do dentista correspondente. Faça a verificação das informações e clique em **Abrir Atendimento**.

The screenshot shows the OdontoLife Painel interface with search results. The search filters are the same as in the previous screenshot, but the CRO field is now filled with '77777'. The 'Pesquisar' button is highlighted. The 'Resultados' section displays the following information:

Tipo de cadastro: Credenciado Pessoa física Operadora: ODONTOLIFE Situação: ATIVO Data de inclusão: 23/11/2021 Data de alteração: 23/11/2021 Nome: DENTISTA TESTE PF CPF: 37683896116 CRO: 77777 Data de nascimento: 01/01/1980	Status do Endereço: Ativo Endereço Principal: SIM Cidade/Estado: CURITIBA - PR Lograd.: RUA IRMA FLAVIA BORLET Nº 197 Bairro: HAUER CEP: 81630170 Telefones: (41) 33711900
---	---

An 'Abrir Atendimento' button is highlighted in the top right corner of the results section.

O protocolo abrirá para edição das informações iniciais do chamado e a especificação da mensagem.

Indique o **tipo de demanda** e escolha se o protocolo deve ser visualizado ou não pelo dentista. Em seguida, selecione o **tópico de ajuda**, o departamento, o status e o canal de atendimento do chamado.

Observação: Os chamados registrados como “demandado por” DENTISTA, devem ser abertos quando a solicitação for do dentista, ao qual o mesmo precisa de um retorno.

Quando a abertura do chamado ocorrer por processos internos, ao qual o dentista não está esperando uma resposta, o mesmo deve ser registrado como demanda por OPERADORA.

Digite a dúvida, solicitação ou tratativa de acordo com o que foi exposto pelo dentista.

Em seguida, se necessário, inclua algum anexo no chamado e clique em **Salvar**.

Enviar arquivos

Clique aqui para selecionar arquivos para enviar

Voltar

Salvar

O sistema irá indicar a mensagem **"Sucesso! O atendimento foi salvo com sucesso!"**.

Painel

Protocolo

Beneficiários

Entrega de Produção

SAD Atendimento

ANS

40641420220613000050

SAD165512740710

Reseta senha

Adicionar análise crítica

Responder ao Dentista

Chamado

Guias

Arquivos do dentista

Instruções de Atendimento

Benefícios

Dependentes

Duplicatas

Unidades

Beneficiários

Data Ticket:

Status do dentista na abertura:

ID Ligação:

Locais de atendimento

Sucesso! O atendimento foi salvo com sucesso!

| PAINEL DENTAL UNI

O painel Dental Uni é o nosso segundo canal de **entrada de demanda** dos setores. Sendo utilizado o **protocolo GRC** para a tratativa. O **ticket** é um protocolo de atendimento que foi registrado pela central de atendimento ou pode ser um chamado aberto pelo **próprio dentista, beneficiário ou empresa** da rede credenciada ou demais setores da OdontoLife.

Como Efetuar o Login

Faça o login dentro do sistema, utilize o site **www.dentaluni.com.br/painel**.

Painel

Utilize seu usuário e senha do SIO para acessar seu perfil

COLABORADOR

Usuário

Senha

Acessar

DENTALUNI

PLANOS ODONTOLÓGICOS

Observação: Verifique com a gestão os acessos individuais para utilizar este sistema.

Clique em **Acessar** e entre no sistema para visualizar a página principal do painel.

Na página principal, temos alguns elementos importantes que devem ser visualizados.



Informações Superiores



1. **Pesquisar Protocolo:** Campo para consultar protocolos
2. **Wikis:** Base de conhecimento do sistema
3. **SAB:** Campo para abrir ou visualizar protocolos de Atendimento ao Beneficiário
4. **SRI:** Campo para abrir ou visualizar protocolos do Serviço de Registro de Incidente
5. **Meus atendimentos:** Protocolos que estão registrados para o dentista
6. **Perfil:** Identificação do colaborador que está utilizando o sistema

Menu Lateral

1. **Pesquisar Protocolo:** Campo para consultar protocolos
2. **Beneficiários:** Campo para consultar dados de beneficiários
3. **Configurações:** Campo para consultar e-mails de tratativas
4. **Credenciamento:** Campo para abertura, consulta e acompanhamento de protocolos de credenciamento no sistema
5. **Dentistas:** Consulta de dentistas que substituíram descredenciados
6. **E-mail Departamental:** Verificação de e-mails enviados pelo sistema
7. **Financeiro:** Consulta de nota de crédito aos dentistas cooperados
8. **Gestão de Rede:** Consulta da rede de atendimento Dental Uni
9. **GRC Atendimento:** Campo para abertura, consulta e acompanhamento de protocolos no sistema



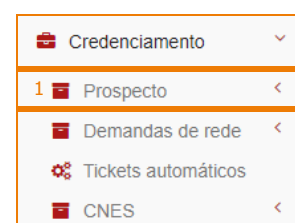
10. **Guia do beneficiário:** Verificar guias de beneficiários



- 11. Indicadores:** Dados das demandas dos setores da Dental Uni
- 12. Logística:** Campo para acompanhar encomendas
- 13. SAB Atendimento:** Campo para abertura, consulta e acompanhamento de Atendimento ao Beneficiário
- 14. SAE Atendimento:** Campo para abertura, consulta e acompanhamento de Atendimento às Empresas
- 15. SRI Atendimento:** Campo para abertura, consulta e acompanhamento de Serviço de Registro de Incidente
- 16. Website:** Informações de imagens que estão no site
- 17. Gerenciador de Arquivos:** Acesso às pastas de arquivos da Dental Uni

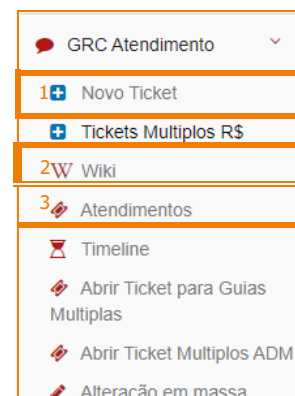
Credenciamento

- 1. Prospecto:** Identificação dos prospectos para credenciamento de novos dentistas na rede OdontoLife por meio da opção Lista

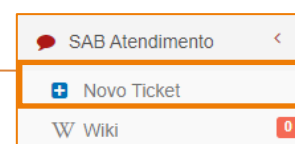


GRC Atendimento

- 1. Novo Ticket:** Abre um novo protocolo de atendimento para o dentista ou clínica
- 2. Wiki:** Base de conhecimento do painel Dental Uni
- 3. Atendimento:** Filtros de pesquisa de protocolos



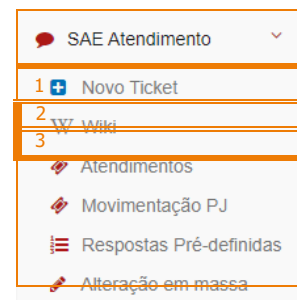
SAB Atendimento



1. **Novo Ticket:** Abre um novo protocolo de atendimento para o dentista ou clínica
2. **Wiki:** Base de conhecimento do painel Dental Uni
3. **Atendimento:** Filtros de pesquisa de protocolos

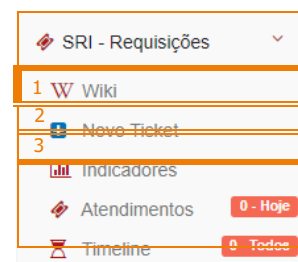
SAE Atendimento

1. **Novo Ticket:** Abre um novo protocolo de atendimento para o dentista ou clínica
2. **Wiki:** Base de conhecimento do painel Dental Uni
3. **Atendimento:** Filtros de pesquisa de protocolos



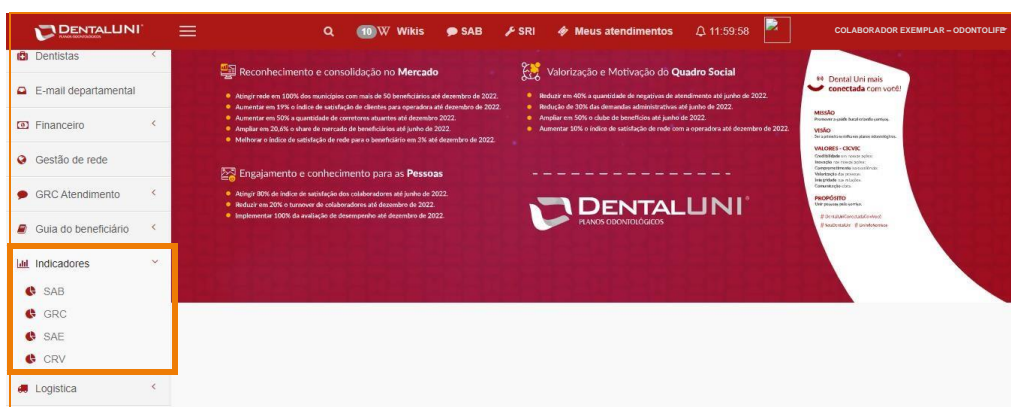
SRI Requisições

1. **Wiki:** Base de conhecimento do painel Dental Uni
2. **Novo Ticket:** Abre um novo protocolo SRI de atendimento para um setor específico da Dental Uni
3. **Atendimento:** Filtros de pesquisa de requisições

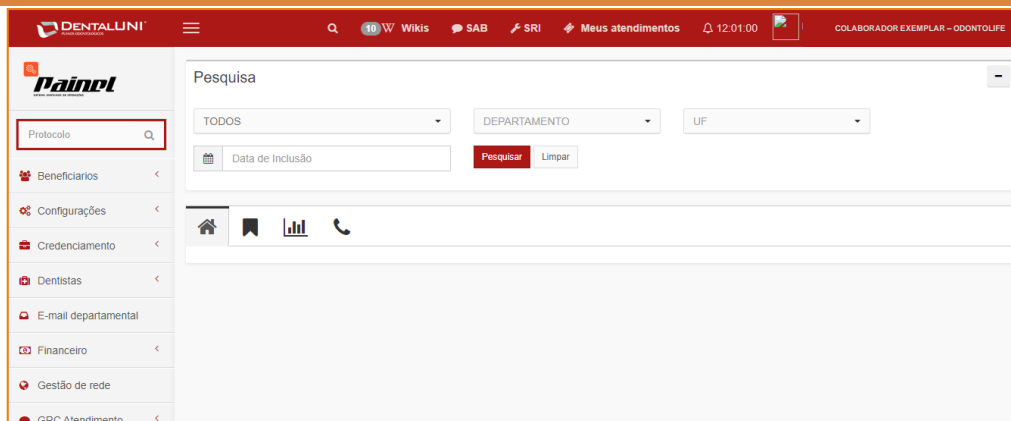


Como Verificar Demanda Dental Uni

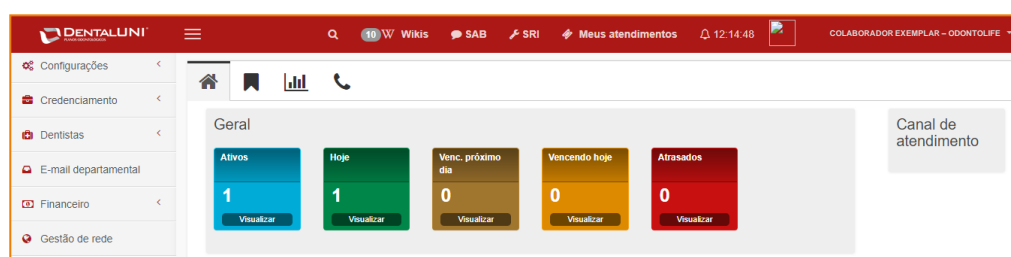
Faça a verificação da demanda do setor acessando o menu lateral e clicando em **Indicadores**.



Indique o departamento a ser consultado e clique em **Pesquisar**.



Na tela aparecerá um quadro com os números atuais de protocolos que estão em tratativa pelo setor consultado, como: protocolo ativos, protocolo abertos no dia, com vencimento próximo, vencendo no dia ou atrasados.




Para verificar um grupo de protocolos, basta clicar em uma das seções destacadas.

O indicador é basicamente o nosso termômetro ou medidor que trás o nosso total demandas e situação deles se atraso, se esta preste a atrasar ou se está normalizado.

- **Vermelho** - São todos os protocolos que já ultrapassaram a SLA.
- **Amarelo** - São todos os protocolos que vencem no dia.
- **Marrom** - São todos os protocolos que vão vencer amanhã.

Como Visualizar o Protocolo Dental Uni

Ao clicar em um protocolo, o painel irá mostrar as informações da solicitação e do dentista para o qual este protocolo foi aberto. Abaixo veremos como visualizar o protocolo.

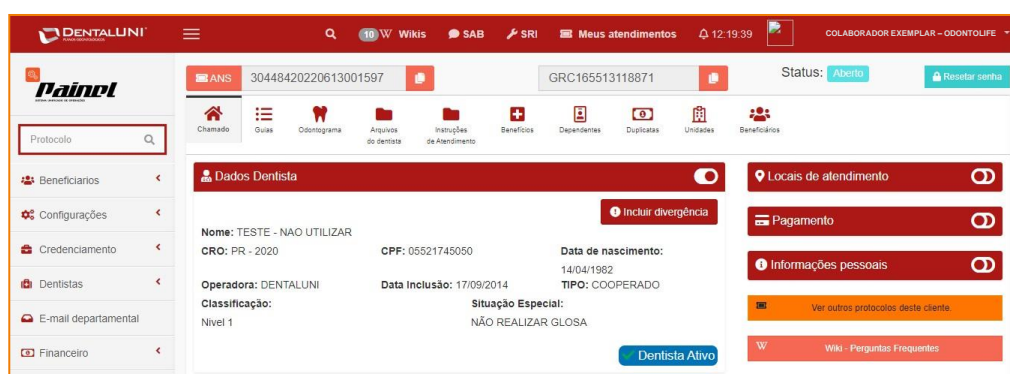
Ao selecionar o grupo de protocolo representado nas imagens anteriores, os protocolos irão abrir na tela em lista. Clique no botão verde  para abrir o protocolo.



O protocolo selecionado irá abrir na tela e temos um conjunto de informações que são trazidos pelo sistema.

Em sua área superior, é possível visualizar o número de protocolo gerado para a ANS e o protocolo interno gerado para a Dental Uni, além do status do protocolo.

Na parte principal, vemos os **dados do dentista**, como: Nome, CRO, CPF, data de nascimento, operadora, data de inclusão, tipo de cadastro e classificação.



Na área lateral também será possível encontrar dados dos locais de atendimento, informações bancárias e informações pessoais dos dentistas credenciados.

Observação: Esteja atento quanto às regras de **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)** para que nenhuma informação seja vazada para terceiros que não necessitam desta informação. Os dados devem estar restrito apenas para informação ao sistema.

Na área central temos os **dados do chamado** com informações, como: Data de abertura, SLA, prioridade, canal de atendimento proveniente, departamento em que o protocolo se encontra, tipo de protocolo e o tópico de ajuda.

Além disso, o chamado ainda traz consigo a informação se está **visível ou não** para o dentista e se foi aberto pelo dentista ou pela operadora. Estas informações auxiliam no

momento da tratativa do protocolo. Também encontraremos aqui o **Assunto** do protocolo.

A interface de atendimento do OdontoLife apresenta um menu lateral com opções como 'Gestão de rede', 'GRC Atendimento', 'Novo Ticket', 'Tickets Múltiplos R\$', 'Wiki', 'Atendimentos', 'Timeline', 'Abrir Ticket para Guias Múltiplas', 'Abrir Ticket Múltiplos ADM', 'Alteração em massa', 'Guia do beneficiário' e 'Indicadores'. O formulário principal, intitulado 'Dados Chamado', contém os seguintes campos: 'Data:' (13/06/2022 11:39), 'SLA:' (20/06/2022), 'Prioridade:' (Normal), 'Canal de atendimento:' (Treinamento), 'Departamento:' (Treinamento Cirurgião Dentista), 'Tipo:' (Treinamento) e 'Tópico de ajuda:' (Treinamento). Abaixo, há campos para 'Demandado por:' (DENTISTA) e 'Mostrar para o dentista?' (Sim). O campo 'Assunto' contém o texto 'Treinamento'.

Na parte inferior da página teremos a mensagem de solicitação que expressa o motivo da abertura do atendimento. Além disso temos também alguns **botões de ação** para efetuar a tratativa do protocolo.

- **Responder Dentista:** deve ser utilizada para enviar e-mail para o dentista dentro do chamado.
- **Adicionar Análise Crítica:** deve ser utilizado para incluir Nota Interna que será visualizado somente pelos setores da OdontoLife.
- **Alterar Status:** pode ser utilizado para atualizar o estado em que se encontra o protocolo, seja para Retorno Agendado ou Resolvido.
- **Alterar Departamento:** pode ser utilizado para transferir este protocolo para outro departamento para que a tratativa seja prosseguida pelo próximo setor.

A interface de atendimento do OdontoLife apresenta um menu lateral com opções como 'Indicadores', 'Logística', 'SAB Atendimento', 'SAE Atendimento' e 'SRI - Requisições'. A seção 'Mensagem' contém um campo de texto com o valor 'undefined'. Abaixo, há uma barra de ação com botões: '+', 'Responder Dentista', 'Adicionar Análise Crítica', 'Alterar Status', 'Alterar Departamento', 'Gerar PDF com Análises' e 'Gerar PDF'.

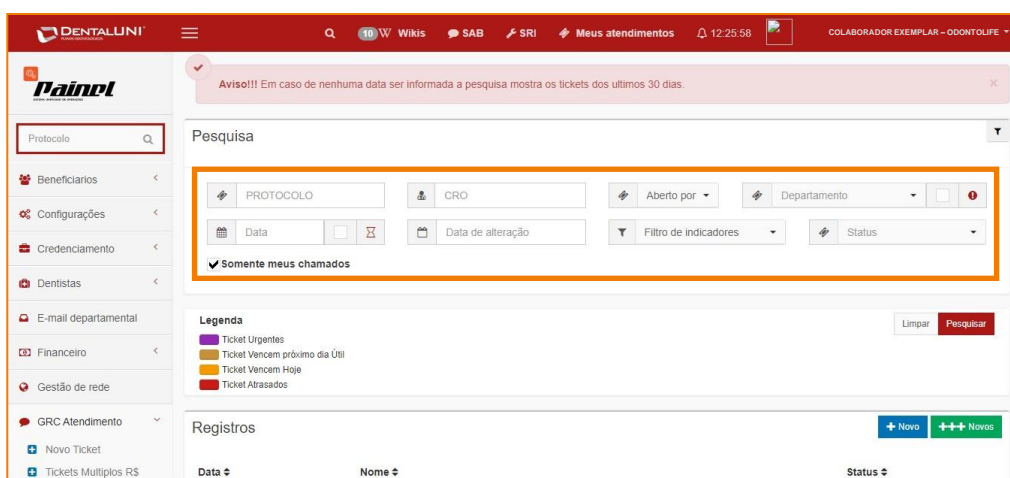
Além disso, é possível visualizar as notas internas descritas por outros colaboradores que acessaram o protocolo; o histórico do protocolo, indicando a sua trajetória desde a sua abertura; e também as visualizações do colaboradores, sendo registrada a visualização de todos que buscaram o protocolo.

Como Pesquisar um Protocolo Dental Uni

O painel possui um campo para pesquisar os protocolo que estão em sistema, independente do status em que se encontra. Veremos como consultar um protocolo dentro do painel ao utilizar a opção **GRC Atendimentos** no menu lateral.



Na próxima tela teremos os **filtros de pesquisa** que ajudarão a encontrar o protocolo dentro do sistema.



O protocolo pode ser consultado utilizando o número do protocolo, o CRO, por departamento, data de abertura, data de alteração, filtro de indicadores, status.

Para buscar o protocolo em todos os âmbitos, siga as instruções:

1. Digite o **CRO** do dentista
2. Selecione todos os **departamentos**
3. Desmarque a opção **Somente meus chamados**
4. Selecione todos os **Status**
5. Clique em **Pesquisar**

Registros

Data **Nome** **Status**

30448420220613001597 **Demandado por :** DENTISTA **Tipo:** Treinamento **Limite do SLA:** 20/06/2022 11:43
Inclusão: 13/06/2022 11:39 **Nome:** TESTE - NAO UTILIZAR **Tópico:** Treinamento **Dpto.:** Treinamento Cirurgião Dentista **Status:** Aberto
Última alteração: 13/06/2022 11:43 **CRO:** PR 2020 **Canal de atendimento:** **Prioridade:** Normal
TIPO: Cooperado **Assunto:** Treinamento

Criado por: 14615 - RODRIGO RIBEIRO DE FREITAS - ODONTOLIFE
 Dpto. de origem: Gestão de Rede
 Nº: Origem ligação

30448420220613001579 **Demandado por :** DENTISTA **Tipo:** Solicitação **Limite do SLA:** 13/06/2022 11:37
Inclusão: 13/06/2022 11:37 **Nome:** TESTE - NAO UTILIZAR **Tópico:** Atendimento ao Dentista **Dpto.:** GRC Atendimentos **Status:** Aberto
Última alteração: 13/06/2022 11:37 **CRO:** PR 2020 **Canal de atendimento:** Atendimento ao dentista **Prioridade:** Baixa
TIPO: Cooperado **Assunto:** Atendimento ao dentista

Criado por: 14615 - RODRIGO RIBEIRO DE FREITAS - ODONTOLIFE

Todos os protocolos relacionado a este dentista surgirão na tela em lista.

Como Abrir um Protocolo Dental Uni

Algumas vezes o setor de treinamento receberá solicitações diretamente no WhatsApp ou no e-mail e terá que abrir um protocolo para a solicitação deste dentista que será agendado. Veremos como abrir um protocolo no painel OdontoLife.

No menu lateral, clique em **GRC Atendimento** e selecione a opção **Novo Ticket**.

DENTALUNI

Configurações < Credenciamento < Dentistas < E-mail departamental < Financeiro < Gestão de rede < **GRC Atendimento** > Novo Ticket Tickets Múltiplos R\$ Wiki Atendimentos Timeline

10 Wikis SAB SRI Meus atendimentos 12:39:21 COLABORADOR EXEMPLAR - ODONTOLIFE®

Reconhecimento e consolidação no Mercado

- Aumentar o ticket médio em 4% até dezembro de 2022.
- Chegar ao teto de 25% de custo administrativo até dezembro de 2022.
- Aumentar em 20% o faturamento até dezembro de 2022.
- Atingir 4% de resultado operacional do faturamento até dezembro de 2022.
- Atingir R\$ 30 milhões de investimento até dezembro de 2022.
- Manter, no máximo 41% de inexistência até dezembro de 2022.
- Reduzir em 12% o turnover até dezembro de 2022.

Engajamento e conhecimento para as Pessoas

- Atingir 80% de índice de satisfação dos colaboradores até junho de 2022.
- Reduzir em 20% o turnover de colaboradores até dezembro de 2022.
- Implementar 100% da avaliação de desempenho até dezembro de 2022.

Valorização e Motivação do Quadro Social

- Reduzir em 50% os riscos da LGPD até dezembro de 2022.
- Atingir 95% de qualidade dos dados cadastrais até dezembro de 2022.
- Mantiver a nota do DGS da Dental Uni acima de 0,81 em 2022.
- Adesão de no mínimo 70% aos temas de governança corporativa até dezembro de 2022.
- Implementar novas tecnologias até dezembro de 2022.
- Reduzir em 40% a quantidade de negativas de atendimento até junho de 2022.
- Redução de 10% das demandas administrativas até junho de 2022.
- Aumentar em 50% o índice de benefícios até junho de 2022.
- Aumentar 10% o índice de satisfação de rede com a operadora até dezembro de 2022.

DENTALUNI
PLANOS ODONTOLIFE

Dental Uni mais conectada com você!

MISSÃO
Promover saúde bucal acessível, com excelência e inovação.

VALORES - CÍRCULO
Qualidade e segurança, respeito ao cliente, compromisso com a comunidade, inovação e excelência, integridade no trabalho, sustentabilidade.

PROPOSITO
Ser o melhor plano de saúde bucal do Brasil, com o melhor atendimento e tecnologia.

Nesta próxima tela, indique a **UF** e o **CRO** do dentista da solicitação e clique em **Pesquisar**.

DENTALUNI

10 Wikis SAB SRI Meus atendimentos 12:08:30 COLABORADOR EXEMPLAR - ODONTOLIFE®

Painel

Protocolos Beneficiários < Configurações < Credenciamento < Dentistas < E-mail departamental <

Pesquisa

Nome CPF CNPJ UF PR CRO

Pesquisar Limpar

Protocolo Anônimo

Resultados

Não foi encontrado nenhum dentista para o(s) filtro(s) informado(s)!

Como resultado da pesquisa, surgirá abaixo as informações do dentista correspondente. Faça a verificação das informações e clique em **Abrir Atendimento**.

Pesquisa

Nome: _____ CPF: _____ CNPJ: _____ UF: _____ PR: _____ CRO: 2020

Pesquisar **Limpar**

Protocolo Anônimo

Resultados

Tipo de cadastro: Cooperado
Operadora: DENTALUNI
Situação: ATIVO
Data de inclusão: 17/09/2014
Data de alteração: 03/06/2022

Nome: TESTE - NAO UTILIZAR
CPF: 05621745050
CRO: 2020
Data de nascimento: 14/04/1982

Status do Endereço: **Ativo**
Endereço Principal: **SIM**
Cidade/Estado: CURITIBA - PR
Lograd.: MERCEDES STRESSER Nº 895
Bairro: BAIRRO ALTO
CEP: 82620240

Telefones: (41) 33711901

Abrir Atendimento

O protocolo abrirá para edição das informações iniciais do chamado e a especificação da mensagem.

ANS 30448420220613001597 **GRC165513118871**

Resetar senha **Adicionar análise crítica** **Responder ao Dentista**

Chamado **Guias** **Arquivos do dentista** **Instruções de Atendimento** **Benefícios** **Dependentes** **Duplicatas** **Unidades** **Beneficiários**

Data Ticket: 13/06/2022 11:39
SLA/Prioridade:

Status do dentista na abertura: **ATIVO** ID Ligação:

Nº chamado: GRC165513118871 CRO: 2020 UF: PR Data de nascimento: 31/12/1969

Nome: TESTE - NAO UTILIZAR

Operadora: DENTALUNI Tipo: Cooperado

Data Inclusão: 17/09/2014 Data Desativação: dd/mm/aaaa Data Atualização: 03/06/2022

Locais de atendimento **Pagamento** **Informações cadastrais** **Informações pessoais**

Ver outros protocolos deste cliente **Wiki - Perguntas Frequentes**

Indique o **tipo de demanda** e escolha se o protocolo deve ser visualizado ou não pelo dentista.

Observação: Os chamados registrados como "demandado por" DENTISTA, devem ser abertos quando a solicitação for do dentista, ao qual o mesmo precisa de um retorno.

Quando a abertura do chamado ocorrer por processos internos, ao qual o dentista não está esperando uma resposta, o mesmo deve ser registrado como demandado por OPERADORA.

Em seguida, selecione o **tópico de ajuda**, o departamento, o status e o canal de atendimento do chamado.

Demandado por:
 Mostrar para o dentista?

Tópico de ajuda:
 Departamento:
 Status:
 Canal de atendimento:

Recomendações ☐

Digite a mensagem de solicitação de treinamento de acordo com o exposto pelo dentista.

Assunto:

Mensagem

undefined

Resposta pré-definida: Atenção ao selecionar uma respostas pré-definidas ou um tópico que a contenha, elas são incluídas automaticamente ao final do texto já incluído no editor.

Em seguida, se necessário, inclua algum anexo no chamado e clique em **Salvar**.

Enviar arquivos

O sistema irá indicar a mensagem **"Sucesso! O atendimento foi salvo com sucesso!"**.

Painel

Protocolo

GRC165513118871

Data Ticket: 13/06/2022 11:39
 SLA/Prioridade: Normal 5 dias
 N° chamado: GRC165513118871
 CRO: 2020
 UF: PR
 Data de nascimento: 31/12/1969

Status do dentista na abertura: **ATIVO**
 ID Ligação:

Agora o seu ticket ficou registrado no sistema e poderá seguir tratativa com o dentista ou beneficiário.

Observação: Caso seja necessário, informe o setor responsável sobre o protocolo que foi aberto. Em casos de prioridade, peça ao gestor que reforce a situação com o setor indicado para que a tratativa seja feita o mais rápido possível.

| GESTÃO DE REDE

Pesquisar Dentista da Rede

Veremos agora como consultar a rede de beneficiários e dentistas Dental Uni por cidade ou estado.

Na página inicial do painel, clique na opção **Gestão de Rede**.



Na próxima tela, indique o **estado** e o **nome da cidade** a ser consultado. Logo após, clique em **Pesquisar**.

Gestão de rede

Painel / Gestão de rede

* Última atualização dos dados realizada pelo servidor em: 11/05/2022 23:02

Pesquisar

Selecione o estado

Selecione a cidade

Selecione o bairro

Filtros condicionais

Selecione

Selecione

Digite o valor...

+

Limpar

Pesquisar

Os dados pesquisados surgirão na tela. Clique no **nome da cidade** para abrir mais detalhes.

OdontoLifeodontologia.com.br

43

Gestão de rede

Painel / Gestão de rede

■ Possui no mínimo 1 beneficiário e não há dentista
■ Possui no mínimo 1 dentista e não há beneficiário
■ Possui 0 dentista e 0 beneficiário

Pesquisar

Cidade	UF	Qtd. Beneficiários	Qtd. Empresas	Qtd. Dentistas	Qtd. Cirurgiões CFO	Unidade mais próxima	População
CURITIBA	PR	305532	6671	748	7484	SEDE	1948626

Mostrando de 1 até 1 de 1 registros Nenhuma linha selecionada

Após clicar no nome da cidade, o sistema trará informações como: Nº de beneficiários, nº de dentistas, nº de empresas, população e nº de dentistas cadastrados no CFO.

Gestão de rede

Painel / Gestão de rede

CURITIBA PR

305532
Beneficiários

748
Dentistas

6671
Empresas

1948626
População

7484
Dentistas CFO

Unidade mais próxima: SEDE Permite credenciado? Sim **Visualizar limites**

Visualizar Limitrofes

Além disso, teremos a opção de verificar as limitrofes para caso queira verificar os municípios do entorno da cidade consultada.

Gestão de rede

Painel / Gestão de rede

CURITIBA PR

305532
Beneficiários

748
Dentistas

6671
Empresas

1948626
População

7484
Dentistas CFO

Unidade mais próxima: SEDE Permite credenciado? Sim **Visualizar limites**

Clique na opção **Visualizar limitrofes** e aguarde o carregamento do sistema.

Limitrofes

Limitrofes de CURITIBA-PR

Pesquisar

Limitrofe	Qtd. beneficiários	Qtd. dentistas	Qtd. Empresas	Traçar rota	Raio	Kilômetros	Tempo estimado
ALMIRANTE TAMANDARÉ	8582	4	127		13,60 KM	17,08 KM	00:21
ARAUCARIA	13246	14	230		21,95 KM	27,19 KM	00:27
CAMPO LARGO	11808	17	167		25,97 KM	29,57 KM	00:28
CAMPO MAGRO	2210	2	57		17,24 KM	19,88 KM	00:28
COLOMBO	20360	22	404		16,05 KM	19,15 KM	00:25
FAZENDA RIO GRANDE	14917	12	164		23,74 KM	26,35 KM	00:24
PINHAIS	15548	23	459		7,37 KM	8,54 KM	00:12
SÃO JOSE DOS PINHAIS	41586	68	770		13,69 KM	15,49 KM	00:22

Aqui poderemos visualizar a quantidade de dentistas e beneficiários nas cidades do entorno. Também é possível ver a distância em quilômetros e o tempo estimado de viagem entre uma e outra.

Checagem da Rede de Atendimento

Outra função existente dentro da opção Gestão de Rede é a possibilidade de ver os dentistas que atuam com outros planos odontológicos.



Clique em **Visualizar** no campo verde em que descreve a opção **Dentista**.

Gestão de rede

Painel / Gestão de rede

CURITIBA PR

305532 Beneficiários	748 Dentistas Visualizar	6671 Empresas Visualizar	1948626 População	7484 Dentistas CFO
-------------------------	--	---------------------------------------	----------------------	-----------------------

Unidade mais próxima: **SEDE** Permite credenciado? **Sim** **Visualizar limitrofes**

Aguarde o carregamento das informações e consulte os dentistas existentes na rede no campo **Pesquisar**.



CRO/UF	Nome	Especialidades	Área de atuação	Urgência	Endereço	Telefones	Multiplicador	Operadora
/PR	CLÍNICA DE URGÊNCIA ODONTOLÓGICA DENTAL UNI			SIM	Logradouro: - Nº - Complemento: Bairro: CURITIBA - PR CEP:		0.00	DENTAL UNI
10006/PR	MARIA AUGUSTA RAMIRES	Prótese Dentária	Clínico Geral Endodontia Implantodontia	NÃO	Logradouro: AVENIDA JOAO GUALBERTO - Nº 1873	(41) 996734949	0.00	DENTALUNI

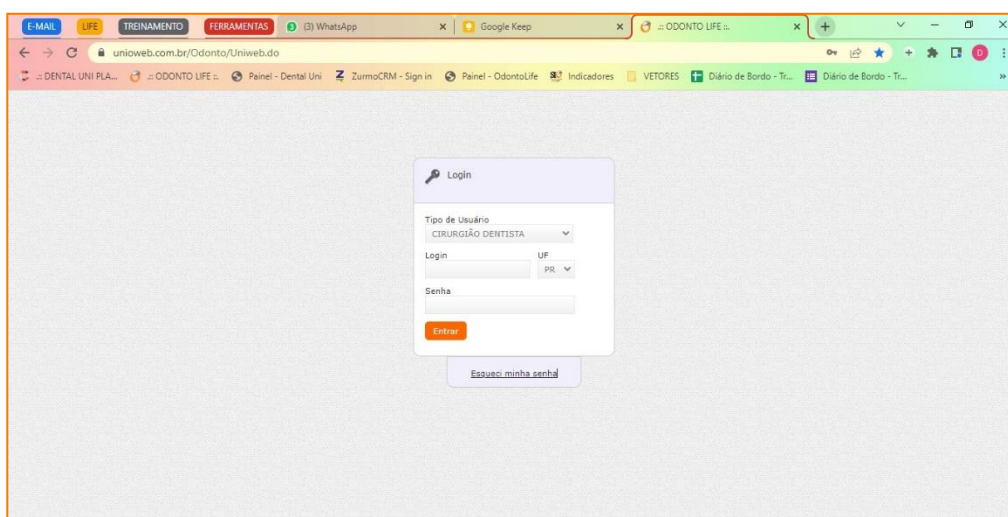
| UNIOWEB

O Unioweb é o sistema de controle dos dados de toda a rede credenciada e beneficiária da OdontoLife e suas redes parceiras. Utilize este sistema integrado para identificar informações essenciais para a sua função, seja consultar os dados de uma clínica, os dados de um dentista ou beneficiário e até mesmo consultar guias lançadas.

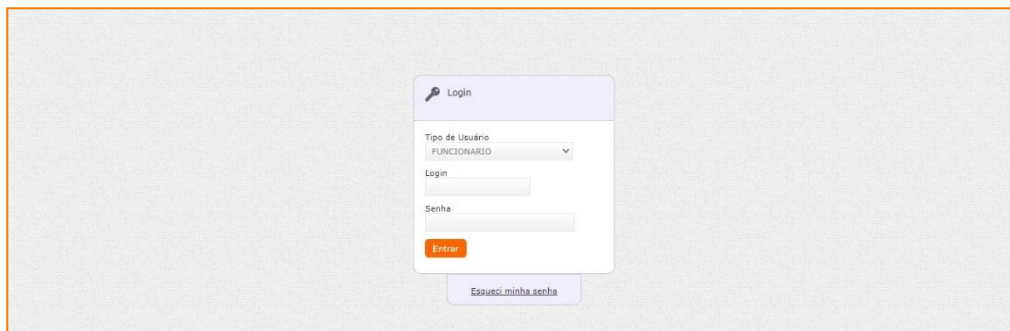
Veremos neste tópico como acessar este sistema.

Como Acessar o Unioweb

No seu navegador, acesse o site <https://www.unioweb.com.br/Odonto/Uniweb.do>.



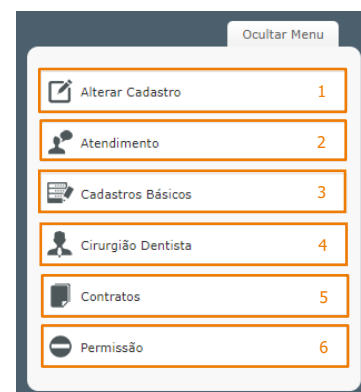
Selecione o tipo de usuário **Funcionário** e digite suas credenciais de acesso e clique em **Entrar**.



Observação: Verifique com a gestão as suas credenciais de acesso. Lembre-se os acessos são intransferíveis e não deve ser utilizado de forma livre. As informações presentes neste sistema são compostas por dados sensíveis. Esteja por dentro das regras de LGPD.

Menu lateral

1. **Alterar Cadastro:** Campo para alterar informações de acesso do colaborador
2. **Atendimento:** Campo para lançamento e consulta de guias
3. **Cadastros Básicos:** Campo para consultar dados de endereço das clínicas e dentistas credenciados
4. **Cirurgião Dentista:** Campo para verificar consultar cadastros, dados, relatórios de produção e aviso de crédito de dentistas
5. **Contratos:** Campo para consultar contratos de beneficiários
6. **Permissão:** Campo para alterar permissões dos dentistas ao sistema



Observação: Verifique as principais funções a ser utilizadas com o time de integração.

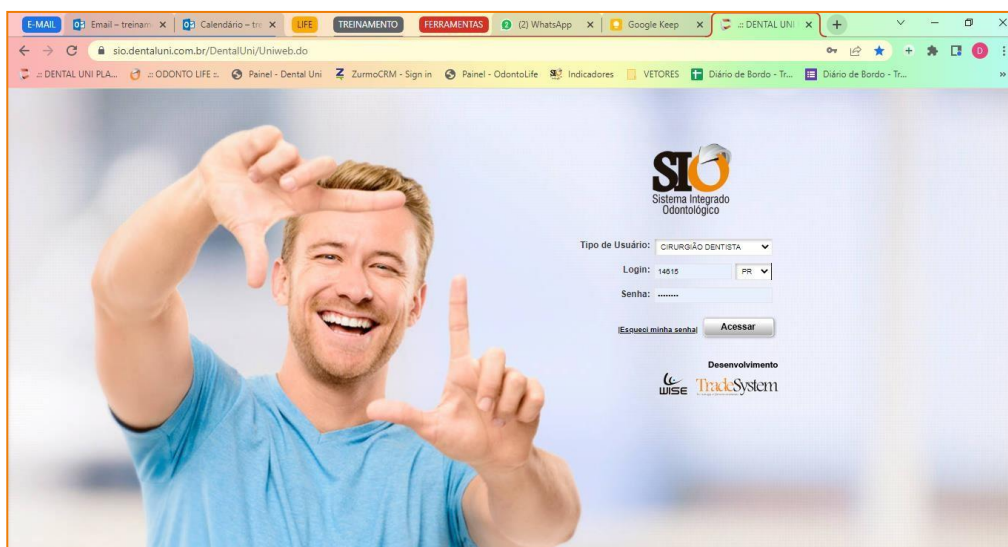
| SIO – SISTEMA INTEGRADO ODONTOLÓGICO

O SIO é o sistema de controle dos dados de toda a rede credenciada e beneficiária da Dental Uni. Utilize este sistema integrado para identificar informações essenciais para a sua função, seja consultar os dados de uma clínica, os dados de um dentista ou beneficiário e até mesmo consultar guias lançadas.

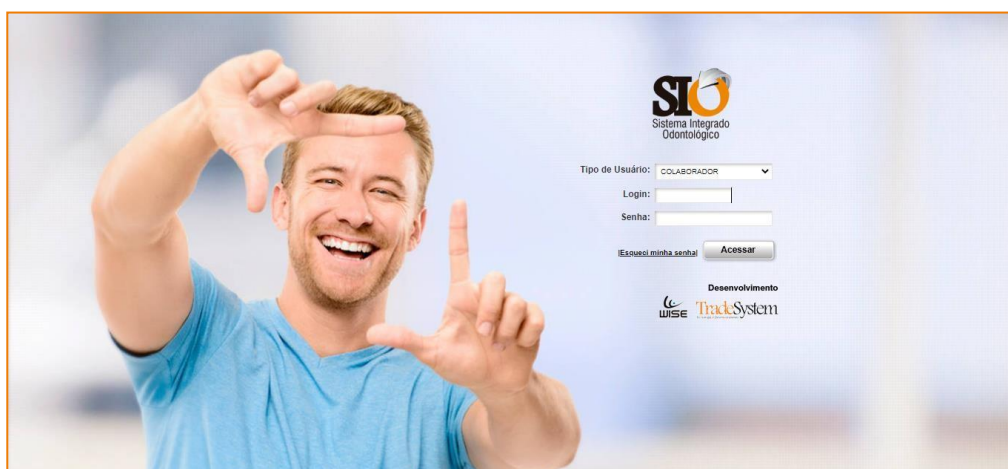
Veremos neste tópico como acessar este sistema.

Como Acessar o SIO

No seu navegador, acesse o site <https://sio.dentaluni.com.br/DentalUni/Uniweb.do>.



Selecione o tipo de usuário **Colaborador** e digite suas credenciais de acesso e clique em **Acessar**.



Observação: Verifique com a gestão as suas credenciais de acesso. Lembre-se os acessos são intransferíveis e não deve ser utilizado de forma livre. As informações presentes neste sistema são compostas por dados sensíveis. Esteja por dentro das regras de LGPD.

Menu Central



Acima é possível visualizar diversas funções dentro do sistema. Veremos as descrições delas abaixo:

1. **Alterar Cadastro:** Campo para alterar informações de acesso do colaborador
2. **Cadastros Básico:** Campo para consultar dados de endereço das clínicas e dentistas credenciados
3. **Contratos:** Campo para consultar contratos de beneficiários
4. **Permissão:** Campo para alterar permissões dos dentistas ao sistema
5. **Reimpressão:** Campo para efetuar a reimpressão de Notas Fiscais
6. **Atendimento:** Campo para lançamento e consulta de guias
7. **Cirurgião Dentista:** Campo para verificar consultar cadastros, dados, relatórios de produção e aviso de crédito de dentistas
8. **Financeiro:** Campo para consulta de relatórios financeiros e duplicatas dos dentistas cooperados
9. **Prontuário Virtual:** Campo para visualizar todas as imagens enviadas pelos dentistas e vinculados à um beneficiário
10. **Relatórios:** Campo para emissão de etiqueta para os beneficiários

Observação: Verifique as principais funções a ser utilizadas com o time de integração.

| RECOMENDAÇÕES DE TRATATIVA

- Sempre responder todos os questionamentos do cliente;
- Utilizar a máscara dos canais de atendimento que já vem preenchido na resposta;
- Para as situações em que cabem, utilizar as respostas pré-definidas na opção de resposta;
- Ser cordial e não utilizar abreviações;
- Lembrar que a descrição deve ser em linguagem que o cliente precisa entender;

| SISTEMA ODONTOLIFE

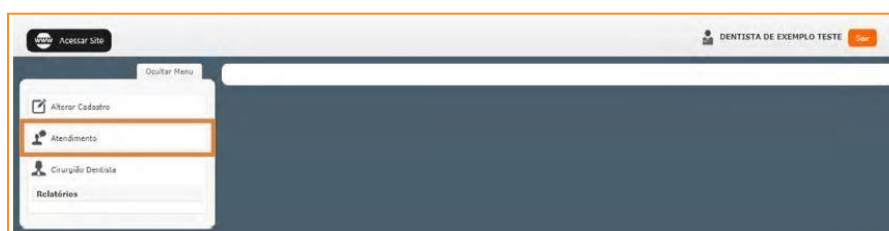
Neste tópico, veremos como o dentista deve utilizar o sistema OdontoLife. Estas informações são necessárias para que possa orientar o dentista da melhor maneira possível.

Portal OdontoLife

No menu “Autoatendimento”, clique na opção “Consulta/Liberação de GTO”.



Você será direcionado para a próxima tela.



Bem-vindo! Este é o **Sistema Integrado Odontológico da OdontoLife – SIO**. É um sistema simples, prático e seguro.

O menu de ações está do lado esquerdo da tela. Nele você poderá escolher qual tela do sistema deseja exibir. Estas telas estão organizadas em módulos:

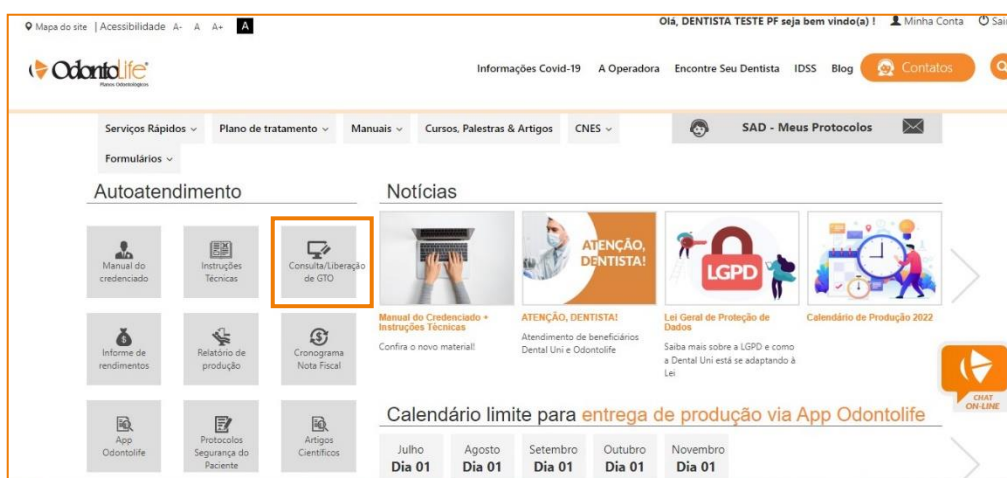
- **Alterar Cadastro:** neste módulo você poderá conferir os seus dados cadastrais, corrigir determinadas informações e alterar a senha de acesso ao sistema.
- **Atendimento:** neste módulo você poderá criar guias para atendimento de beneficiários (beneficiário OdontoLife e de Empresas parceiras – Interoperação), acompanhar o andamento das liberações e processar as guias de recursos de glosas.
- **Cirurgião-Dentista:** neste módulo você terá acesso ao relatório de produção e ao aviso de crédito. Nas próximas seções, apresentaremos cada uma destas possibilidades. Após conhecer a tela inicial do Sistema, vamos dar continuidade a solicitação de uma guia de tratamento:

Observação: Para lançar a guia corretamente, identifique por meio da carteirinha qual a operadora que o beneficiário pertence. Lembrando que, você poderá atender os pacientes: **OdontoLife e das Parceiras DentalUni e SESI Viva+.**

Atendimento Beneficiário OdontoLife

Para solicitar uma guia de tratamento, é necessário que o dentista acesse o site **www.OdontoLifeodontologia.com.br** e utilize o seu CRO para login e senha.

Em seguida, na página inicial, o dentista deverá selecionar a opção **"Consulta/Liberação de GTO"**.



Para a solicitação da guia selecione a opção **"Atendimento" > "Guia" > "Guia"**.

No campo **Código do Beneficiário**, digite o **número do cartão do beneficiário**. Ao clicar fora do campo ou pressionar a tecla **TAB**, os demais dados do beneficiário serão carregados automaticamente.

O próximo passo é o preenchimento da **Situação Atual do Paciente**. Este odontograma deverá ser preenchido de acordo com a atual situação da cavidade bucal do beneficiário.

Para o preenchimento, basta clicar sobre o status, na legenda logo abaixo, e clicar sobre o elemento a ser alterado. Quando concluir o preenchimento de todos os elementos, clique em **Confirmar**.

O botão **Remover Alterações** apaga as alterações realizadas no odontograma e permite que o processo seja refeito.

Caso não haja alterações no preenchimento da situação atual clique em **Confirmar sem a situação atual**, em seguida confirme.

The screenshot shows the 'Beneficiário' form with a message dialog box overlaid. The dialog box contains a warning icon and the text: 'Deseja incluir essa guia sem vinculá-la a uma Situação Atual?'. Below the text are two buttons: 'Sim' and 'Não'.

Atendimento Beneficiário Interoperadoras - Redes Parceiras

A solicitação de guias para a rede parceira será realizada no menu **"Atendimento"** > **"Rede Prestadora"** > **"Rede Prestadora – Usuário Externo"**.

No campo **Código do Beneficiário**, digite o número do **cartão do beneficiário**. Ao clicar fora do campo ou pressionar a tecla **TAB**, os demais dados do beneficiário serão carregados automaticamente.

The screenshot shows the 'Atendimento - (Guia Rede Prestadora - Beneficiário Externo)' form. It includes a sidebar with navigation options like 'Alterar Cadastro', 'Atendimento', 'Guia', 'Rede Prestadora', 'Consultas', and 'Elegibilidade'. The main form area contains fields for 'Dados do Cirurgião Dentista' (CRO, PR, Nome) and 'Beneficiário' (Código Beneficiário, Nome, CPF). A 'Data Criação' field is also present.

O próximo passo é o preenchimento da **Situação Atual do Paciente**. Este odontograma deverá ser preenchido de acordo com a atual situação da cavidade bucal do beneficiário. Para o preenchimento, basta clicar sobre o status, na legenda logo abaixo, e clicar sobre o elemento a ser alterado. Quando concluir o preenchimento de todos os elementos, clique em **Confirmar**.

The screenshot shows the 'Beneficiário' form with the 'Situação Atual do Paciente' section expanded. It displays a grid of boxes for teeth, categorized by 'Permanentes' and 'Decíduos'. Below the grid is a legend with status options: Ausente, Cariado, Extração Indicada, Higido, Não Eruptado, Restaurado Amálgama, Restaurado Prótese, and Restaurado Resina. At the bottom are buttons for 'Remover alterações', 'Confirmar', and 'Confirmar sem a situação atual'.

O botão **Remover Alterações** apaga as alterações realizadas no odontograma e permite que o processo seja refeito.

Caso não haja alterações no preenchimento da situação atual clique em **Confirmar sem a situação atual**, em seguida confirme.

Abertura da Guia

Ao confirmar os dados do beneficiário, a guia será registrada no sistema e a partir deste momento ela terá um número que a identifica. **Esse é o número da guia.**

Observação: Toda guia no sistema tem validade de 90 dias (data de validade da guia consta no campo 07 da GTO). Após este prazo a guia será cancelada automaticamente, impossibilitando o seu pagamento. A guia deve ser faturada dentro do prazo de validade. **Esteja atento!**

Inserindo os Procedimentos na Guia

Digite o código do procedimento no campo **Código** e pressione a tecla (ou clique fora do campo). Você também pode localizar um procedimento pelo nome. No campo **Procedimento** digite a nomenclatura do procedimento e clique no botão **Lupa** à direita do campo. O sistema localizará um procedimento mesmo que você forneça apenas uma parte do nome. Esse processo deve ser repetido para cada ato necessário para o tratamento do beneficiário.

Novo Ato

Código: Procedimento: 🔍

Incluir Imagens Visualizar Prontuário Beneficiário

Declaração de Comparecimento

Assim que localizado o ato, clique no ícone de confirmação ao lado direito e em seguida no botão **"ADICIONAR"** para que o mesmo seja fixado na guia.

Código	Cód. especial	Procedimento	
81000048		CONSULTA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA	
81000027		CONSULTA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA 24HS	
81000045		CONSULTA ODONTOLÓGICA INICIAL	
81000030		CONSULTA ODONTOLÓGICA	
81000073		CONSULTA PARA AVALIAÇÃO TÉCNICA DE AUDITORIA	
81000090		CONSULTA PARA TÉCNICA DE CLAREAMENTO DENTÁRIO CASERO	

Alguns procedimentos irão exigir seleção dos segmentos em que serão efetuados. Esse processo deverá ser repetido para cada ato necessário para o tratamento do beneficiário.

Beneficiário

Dados do Beneficiário

Código Beneficiário: 00202503800400046201 Nome: TESTE ANA SEIXA Data Nascimento: 29/07/2015 Empresa: DENTAL UNI COOPERATIVA ODONTOLÓGICA Plano: POS REDE PRESTADORA

Alterar Guia Situação Atual

Novo Ato

Código: 82100200 Procedimento: RESTAURAÇÃO RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 2 FACES 🔍

Fece: Direite:

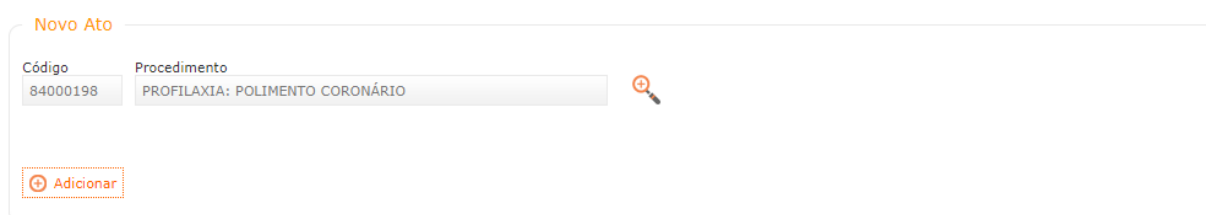
H.M.O. Valor: 00 R\$ 39,00 **Adicionar**

Incluir Imagens Visualizar Prontuário Beneficiário

Declaração de Comparecimento

Conforme a aplicação do procedimento, o sistema solicitará informações extras para descrever corretamente o ato. Por exemplo, para restaurações será necessário informar o número do elemento e as faces envolvidas. Utilize a representação do elemento para determinar a face.

Procedimentos que envolvam mais de uma arcada, hemiarcada ou segmento poderão ser lançados de uma única vez. Para tanto, clique nas regiões necessárias. Caso você tenha incluído algum procedimento por equívoco, clique no botão "X" na linha do procedimento em questão.



Exame Radiológico

O dentista **Credenciado Radiologia** receberá a solicitação do procedimento por meio de um receituário (com o pedido do procedimento e a justificativa técnica) ou através do próprio sistema OdontoLife.

Em caso de solicitação por receituário, este deverá ter o carimbo e assinatura do cirurgião-dentista solicitante para que seja aceito no sistema. O receituário a ser utilizado pode ser modelo próprio da clínica ou em papel timbrado.

Solicitação de Raio X Periapical e Interproximal com Receituário

Ao solicitar a guia para os exames **Raio X Periapical** e **Interproximal**, a clínica radiológica terá que indicar a região em que será executado o procedimento:

- Região Incisivo Superior
- Região Incisivo Inferior
- Região Molares Superior Direito
- Região Molares Inferior Direito
- Região Molares Superior Esquerdo
- Região Molares Inferior Esquerdo

Atenção: Ao passar o curso em cima do desenho aparecerá o nome de qual região corresponde para ser selecionada, após basta **clicar** em cima do segmento que deseja e clicar em **"Adicionar"**.

Beneficiário

Dados do Beneficiário

Código Beneficiário: 00202503800400031901 | Nome: BENEFICIÁRIO TESTE DENTALUNI | Data Nascimento: 20/02/1970 | Empresa: DENTAL UNI COOPERATIVA ODONTOLÓGICA | Plano: POS REDE PRESTADORA

Novo Ato

Código: 81000421 | Procedimento: RX PERIAPICAL

Região: RPSD, RJS, RII, RPID

Observação: Não esqueça de anexar o **Prontuário de Solicitação de Exame** dentro da guia do paciente. **Este anexo deverá conter a justificativa técnica para este procedimento.**

Solicitação de Raio X Panorâmico com Receituário

Para lançamento de guia para **Radiografia Panorâmicas**, o sistema irá solicitar a justificativa técnica para a liberação do procedimento.

Novo Ato

Código: 81000405 | Procedimento: RADIOGRAFIA PANORÂMICA DE MANDÍBULA / MAXILA (ORTOPANT)

Justificativa

H.N.O.: 78

Adicionar

Incluir Imagem **Visualizar Imagem**

Declaração de Comparecimento

Após incluir a justificativa, clique em **"Adicionar"** para confirmar o procedimento na guia.

Observação: A justificativa deve conter informações técnicas, para autorização do procedimento. O preenchimento inadequado implicará no **cancelamento** do procedimento ou da guia.

As radiografias efetuadas devem ser anexadas na guia do paciente em sistema.

Urgência e Emergência

As clínicas de urgência e emergência envolvem condições que potencializam o risco de morte ao beneficiário e situações que determinam prioridade para o atendimento para evitar possíveis riscos, e por isso, é necessário que haja o diagnóstico e a prevenção do cirurgião-dentista com o seu paciente.

O atendimento de urgência e emergência é caracterizado por ser realizado por clínicas 24 horas que atuam diretamente com procedimentos como: prescrição de medicamentos, curativos, tratamento de odontalgia, realização de abertura coronária, drenagem de abscessos, tratamento de alveolite, entre outros.

É importante ressaltar que clínicas de urgência e emergência não podem realizar tratamentos caracterizados como eletivos. Dessa forma, o beneficiário deverá ser direcionado para uma clínica de atendimento eletivo para que o tratamento possa ser iniciado.

As clínicas devem lançar a consulta de urgência/emergência junto com o procedimento a ser realizado. Lance a consulta e os procedimentos informando o elemento dentário ou região em que serão realizados o tratamento.

É necessário a inclusão de justificativa para os procedimento de urgência/emergência.

Esse processo deverá ser repetido para cada ato necessário para o tratamento do beneficiário.

O dentista deverá clicar em **"Adicionar"** para que o procedimento seja incluso na guia:

Dados do Beneficiário

Código Beneficiário	Nome	Data Nascimento	Empresa
00202538241500000101	BENEFICIARIO TESTE TREINAMENTO	01/01/1980	DENTAL UNI COOPERATIVA ODONTOLOGICA

Plano
POS REDE PRESTADORA

Alterar Guia Situação Atual

Novo Ato

Código	Procedimento
81000049	CONSULTA DE URGENCIA

Justificativa

H.M.O. Valor
34 R\$ 15,30

Adicionar

O mesmo deve ser feito para o procedimento a ser realizado. Para a liberação deste procedimento é necessário a solicitação de consulta de urgência na mesma guia. **Este ato não poderá ser validado sozinho.** Inclua o número do elemento no campo abaixo da justificativa e clique em **"Adicionar"**.

Dados do Beneficiário

Código Beneficiário

Nome

Data Nascimento

Empresa

Plano

00202538241500000101

BENEFICIARIO TESTE TREINAMENTO

01/01/1980

DENTAL UNI COOPERATIVA ODONTOLOGICA

POS REDE PRESTADORA

Alterar Guia

Situação Atual

Novo Ato

Código

Procedimento

85100056

CURATIVO DE DEMORA EM ENDODONTIA

Justificativa

☐ Usar Para Todos os Dentes

Dente

Emergência

H.M.O.

Valor

R\$ 3,60

Adicionar

Observação: Existe diferença entre Consulta de Urgência e Consulta 24 horas

81000049 - Consulta Urgência: lançamento indicado para clínica que fazem **atendimento eletivo e urgência por encaixe**.

81000059 - Consulta de Urgência e Emergência 24 horas: lançamento indicado para consultórios/clínicas que atendem **apenas urgência e emergência**.

Após incluir os procedimentos na guia, clique em **"Validar Atos"** para que o sistema analise e libere a guia para atendimento. Caso contrário, será cancelada automaticamente após 24 horas de sua criação.

Incluir Imagens		Visualizar Prontuário Beneficiário						
Código	Procedimento	RX/Foto/Imagem	Aplicação	Valor	H.M.O.	Excluir	Garantia	Ação
81000049	CONSULTA ODONTOLOGICA DE URGENCIA			R\$ 15,30	34	X		
85100056	CURATIVO DE DEMORA EM ENDODONTIA		36	R\$ 3,60	8	X		
Total Orçado				R\$ 18,90	42			
Validar Atos		Cancelar Guia						

Observação: Guias de urgência e emergência **NÃO** necessitam de validação de código Token com o beneficiário. A guia assumirá o status **"Pendente de Liberação"** temporariamente, em seguida, irá portar o status **"Autorizado"**.

Como Cancelar os Procedimentos na Guia

Com a guia aberta em tela, localize o procedimento que deseja cancelar e clique na ação **"Cancelar"**.

The screenshot shows a table with columns: Código, Procedimento, RX/Foto/Imagem, Aplicação, Valor, H.M.O., Garantia, and Ação. The first row has the code 81000030 and the procedure CONSULTA ODONTOLÓGICA. The 'Ação' column for this row contains a button labeled 'Cancelar'. Below the table, there are buttons for 'Incluir Imagens', 'Visualizar Imagens', 'Informar Token', and 'Cancelar Guia'. At the bottom, there are checkboxes for 'AC Ato - Complementar', 'PP Pós Pagamento', 'AEC Carência', 'ACO Co-participação', and 'ATR Transferidos'.

O sistema mostrará os motivos de cancelamento disponíveis. Selecione o motivo do cancelamento e em seguida clicar para **"Confirmar"**.

The screenshot shows a dialog box titled 'Motivo Cancelamento'. It contains a dropdown menu with the text 'Selecione' and a list of reasons for cancellation: 'TRATAMENTO NÃO REALIZADO', 'BENEFICIÁRIO ENCAMINHADO PARA ESPECIALISTA', 'GUIA PRÓXIMO AO VENCIMENTO', 'MUDANÇA NO PLANO DE TRATAMENTO', 'BENEFICIÁRIO ABANDONOU O TRATAMENTO', 'DESISTÊNCIA DO TRATAMENTO', and 'ATO COMPLEMENTAR'.

Nesse momento, o sistema apresentará a mensagem de procedimento cancelado.

The screenshot shows a 'Mensagem' dialog box with the text 'Ato cancelado com sucesso.' and an 'OK' button. In the background, a form is visible with fields for 'Guia: 728974', 'Status: AUTORIZADO', 'Data Criação: 04/10/2021', 'Validade: 02/01/2022', 'Mensagens SIOFast: 6656278', 'Dados do Cirurgião De', 'CRO: 99999', 'PR: DENTISTA DE EXEMPLO TESTE', and an information icon.

Validando os Atos

Quando estiver satisfeito com o plano de tratamento, clique em **Validar Atos**, conforme a figura abaixo:

The screenshot shows a table with columns: Código, Procedimento, RX/Foto/Imagem, Aplicação, Valor, H.M.O., Excluir, Garantia, and Ação. The first row has the code 81000030 and the procedure CONSULTA ODONTOLÓGICA. The 'Excluir' column for this row contains a red 'X' button. The second row has the code 84000198 and the procedure PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO. The 'Aplicação' column for this row contains the value 011. The third row has the code 84000198 and the procedure PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO. The 'Aplicação' column for this row contains the value 012. The fourth row has the code 84000198 and the procedure PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO. The 'Aplicação' column for this row contains the value 014. The fifth row has the code 84000198 and the procedure PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO. The 'Aplicação' column for this row contains the value 013. The sixth row has the code 85100200 and the procedure RESTAURAÇÃO RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 2 FACES. The 'RX/Foto/Imagem' column for this row contains the value 'Raio X Inicial'. The 'Aplicação' column for this row contains the value 35-D,L. The 'Valor' column for this row contains the value R\$ 39,60. The 'H.M.O.' column for this row contains the value 88. The 'Excluir' column for this row contains a red 'X' button. Below the table, there are buttons for 'Validar Atos', 'Cancelar Guia', 'Imagens da Guia', and 'Justificativas'.

Em uma mesma guia podem ser inseridos até **14 procedimentos**. Se o plano de tratamento demandar mais procedimentos, será necessário abrir uma nova guia.

Observação: A Consulta inicial tem como finalidade elaborar o plano de tratamento do beneficiário. Neste momento é importante orientar o paciente sobre os procedimentos que serão realizados, bem como explicar a necessidade e importância de realizá-los.

Neste momento também é fundamental orientar o paciente das rotinas de atendimento do consultório como horários de atendimentos, agendamentos, cancelamentos de consultas e cobranças de faltas sem justificativa.

Liberação da Guia

Após a validação dos atos, a guia irá assumir o status **"Pendente de liberação de intercâmbio"**. Isto indica que a guia está em análise. No prazo de até **48 horas**, terá seu status alterado.

O dentista deverá aguardar a liberação da guia para executar os procedimentos. Quando estiver liberada, o status da guia será alterado para **"Aguardando Token do Beneficiário"**.

Após estar **"Autorizada"**, o dentista deverá imprimir a guia de tratamento. Para imprimir, basta clicar na opção "Guia de Tratamento", conforme ilustrado a imagem abaixo.

85100200	RESTAURAÇÃO RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 2 FACES	Raio X Inicial	36-D,L	R\$ 39,60	88	Autorizado	Cancelar
Total Orçado				R\$ 39,60	88		

Cancelar Guia

AC Ato - Complementar PP Pós Pagamento AEC Carência ACO Co-participação ATR Transferidos

Imagens da Guia Justificativas

Declaração de Comparecimento **Guia de Tratamento**

Após a realização do exame, o beneficiário data e assina nos **campos 40, 42 e 52** da guia e o profissional executante inclui sua assinatura, data e carimbo nos **campos 50 e 51**.

Após os todos os procedimentos da guia serem executados, a mesma deve ser enviada para pagamento na produção através do **App OdontoLife**.

Como Consultar Guias

Após selecionar a opção **"Consulta/Liberação de GTO"** esta opção o dentista será direcionado para o **SIO - Sistema Integrado Odontológico**. Para prosseguir com a consulta da guia, nesta opção ele deve acessar **"Atendimento" > "Consulta" > "Consulta"**.











Na próxima tela clique na opção **"Limpar"**.



Atendimento → Consulta

Consulta

Mostrar filtros Gerar CSV Limpar

4 Resultados » Página: 1 de 1

Período	Número da Guia	Recurso de Glosa	Beneficiário	Status	Atendimento	Operadora	Imprimir	Possui Imagens
16/12/2021	819401		BENEFICIÁRIO TESTE TREINAMENTO	AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	 	Sim
14/12/2021	816953		BENEFICIÁRIO TESTE TREINAMENTO	AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	 	Sim
14/12/2021	816080		BENEFICIÁRIO TESTE TREINAMENTO	AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	 	Sim
13/12/2021	814980		BENEFICIÁRIO TESTE TREINAMENTO	AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	 	Sim

Legenda:
 SIOFast  Solicitação de Exame

Os filtros de pesquisa surgirão na tela. Tenha em mãos o **número da guia**. Digite o número no campo correspondente.

Consulta

Número da Guia

Código Nome do Beneficiário

Código Nome do Beneficiário Rede Prestadora

Período Status

De a TODOS

☐ Guias Liberadas Pós Pendência ☐ Apenas guias locais

☐ SIOFast ☐ Apenas guias com imagens

Consultar Gerar CSV Limpar

Caso não tenha o número da guia, poderá realizar a busca através dos filtros com o período de lançamento da guia:

Período Status

De 01/09/2021 a 08/10/2021 TODOS

☐ Guias Liberadas Pós Pendência ☐ Apenas guias locais

☐ SIOFast ☐ Apenas guias com imagens

Consultar Gerar CSV Limpar

Observação: Não esqueça de manter a opção status marcada em **"Todos"**.

A guia pode ser consultada por meio do código da carteirinha do beneficiário:

Período
 De a

Status
 TODOS

☐ Guias Liberadas Pós Pendência
 ☐ Apenas guias locais

☐ SIOFast
 ☐ Apenas guias com imagens







Consultar
 Gerar CSV
 Limpar

Ao localizar a guia, basta clicar sobre ela para abri-la.

Consulta

Mostrar filtros
 Gerar CSV
 Limpar

6 Resultados » Página: 1 de 1

Período	Número da Guia	Recurso de Glosa	Beneficiário	Status	Atendimento	Operadora	Imprimir	Possui Imagens
08/10/2021	734521		FRANCIELLY	AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLOGICA		
05/10/2021	730495		BENEFICIARIO TESTE ACESSO	AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLOGICA		
05/10/2021	729692		RONALDO	AUTORIZADO	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO			Sim
04/10/2021	728981		CRISTIANE	AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLOGICA		
04/10/2021	728974		CRISTIANE	AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLOGICA		
01/10/2021	726823		RONALDO	AUTORIZADO	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO			

Legenda:
 SIOFast
Solicitação de Exame

Após clicar no número da guia, ela abrirá na tela:

Acessar Site
 DENTISTA TESTE PF
 Sair

Ocultar Menu
 Alterar Cadastro
 Atendimento
 Guia
 Rede Prestadora
 Consulta
 Elegibilidade
 Cirurgião Dentista

Atendimento - (Guia Rede Prestadora - Beneficiário Externo)
 Guia: 1022231 Status: AGUARDANDO TOKEN DO BENEFICIÁRIO Data Criação: 15/06/2022 Validade: 13/09/2022
 Mensagens SIOFast: 7225618 7225637
 Dados do Cirurgião Dentista
 CRO: 77777 PR: DENTISTA TESTE PF
 Beneficiário
 Status do Beneficiário
 Código Beneficiário: 002023824-1500000101 Nome: BENEFICIARIO TESTE TREINAMENTO Data Nascimento: 01/02/1980 Empresa: DENTAL UNI COOPERATIVA ODONTOLOGICA Plano: POS REDE PRESTADORA
 Observações Clínicas
 Alterar Guia Situação Atual

Agora basta verificar a sua guia e validar o token se estiver liberada.

Validando o Token

Após verificar o status **"Aguardando Token do Beneficiário"**, clique no número da guia. Em seguida clique na opção **"Informar Token"**, presente abaixo da lista de procedimentos, para que a guia seja validada.

O sistema irá direcionar para a tela abaixo no qual será enviado o Token para o beneficiário conforme as formas citadas anteriormente.

Após a validação do token, surgirá a mensagem **"Token validado com sucesso"**.

A guia assumirá o status de **"Autorizado"**, com isso o dentista poderá dar sequência aos procedimentos do beneficiário.

A captura de tela mostra a interface do OdontoLife. No topo, há uma barra de navegação com o nome de usuário 'DENTISTA DE EXEMPLO TESTE'. À esquerda, há um menu lateral com opções como 'Alterar Cadastro', 'Atendimento', 'Guia', 'Rede Prestadora', 'Notas', 'Consulta' e 'Cirurgião Dentista'. O painel principal exibe a 'Guia de Atendimento' com o status 'AUTORIZADO' em uma caixa laranja. Abaixo, há campos para 'Dados do Cirurgião Dentista' (CRM, Nome) e 'Beneficiário' (Código Beneficiário, Nome, Data Nascimento, Empresa, Plano). Botões 'Alterar Guia' e 'Liberação Nova' estão no rodapé.

Formas de Validar o Token

1) Envio por SMS

Ao inserir o DDD e celular será enviado gratuitamente um SMS para o número indicado.

A captura de tela mostra a interface do OdontoLife com uma janela modal de validação de token. O texto na janela indica: 'Token de Atendimento (Código de segurança e validação de beneficiário). Para dar continuidade na solicitação de tratamento, informe o número do celular do beneficiário no campo abaixo e clique em enviar SMS.' Há campos para 'DDD' e 'Celular', e um botão 'Enviar SMS'. Abaixo, há um campo para 'Informe o token do beneficiário para iniciar o atendimento:' e um botão 'Validar'. Outras opções de envio são 'E-mail' e 'Serviço de Atendimento ao Beneficiário'.

Ao receber a mensagem, o beneficiário deve fornecer o número ao dentista, que preencherá o campo indicado e clicará em **"Validar"** para realizar a liberação do tratamento.

A captura de tela mostra a interface do OdontoLife com a mesma janela modal de validação de token. O campo 'Celular' está preenchido. Uma mensagem de sucesso 'Mensagem' aparece no topo da janela, indicando 'Token enviado com sucesso.' com um ícone de informação e um botão 'OK'. O botão 'Validar' permanece visível.

Caso o beneficiário deseje alterar seu telefone celular de contato, o profissional pode realizar a atualização pelo sistema.

2) Envio por E-mail

Para realizar o envio do token via e-mail, o dentista deverá clicar na opção **"E-mail"**.



Em seguida, preencha corretamente o endereço eletrônico fornecido pelo beneficiário e o CPF. Ao receber o e-mail, o beneficiário deve fornecer o número ao dentista, que preencherá o campo indicado e clicará em **"Validar"** para realizar a liberação do tratamento.



Após a validação do token a guia assumirá o status **"Autorizado"** onde a mesma pode ser impressa e os procedimentos executados.

Com o token validado com o beneficiário é necessário imprimir a guia para assinatura, preenchimento e conclusão

Imprimir a Guia de Tratamento

Para imprimir a guia de tratamento, clique no botão Guia de Tratamento no final da tela.

Código	Procedimento	RX/Foto/Imagem	Aplicação	Valor	H.M.O.	Status	Garantia	Ação
81000030	CONSULTA ODONTOLÓGICA			R\$ 15,30	34	Realizado		Cancelar
85300047	RASPAGEM SUPRA-GENGIVAL		011	R\$ 16,20	36	Realizado		Cancelar
85300047	RASPAGEM SUPRA-GENGIVAL		012	R\$ 16,20	36	Realizado		Cancelar
85300047	RASPAGEM SUPRA-GENGIVAL		013	R\$ 16,20	36	Realizado		Cancelar
85300047	RASPAGEM SUPRA-GENGIVAL		014	R\$ 16,20	36	Realizado		Cancelar
85100200	RESTAURAÇÃO RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 2 FACES	Raio X Inicial	47-O-L	R\$ 39,60	88	Realizado		Cancelar
Total Orcado				R\$ 119,70	266			

Cancelar Guia

AC - Complementar PP - Pós Pagamento AEC - Carência ACO - Co-participação ATR - Transferidos

Declaração de Comparcimento Guia de Tratamento

A guia autorizada e impressa deverá ser assinada e carimbada pelo cirurgião-dentista e assinada e datada pelo beneficiário nos campos apropriados.

- **Campos 50 e 51** – devem estar datados e com a assinatura do profissional.
- **Campo 40** – deve estar com a data de realização do procedimento preenchida.
- **Campo 42** – deve estar com a assinatura do beneficiário.
- **Campo 52** - deve estar datado e com a assinatura do beneficiário.

Observação: Os campos 40 e 42 da guia só devem ser preenchidos após a realização dos procedimentos. Nunca solicite a assinatura do beneficiário antes da conclusão do procedimento. Campo 52 deverá ser assinado ao final do tratamento.

Como Cancelar a Guia

Com a guia aberta em tela, logo após a listagem dos procedimentos, terá a opção “Cancelar Guia”.

Código	Procedimento	RX/Foto/Imagem	Aplicação	Valor	H.M.O.	Status	Garantia	Ação
81000057	CONSULTA ODONTOLÓGICA DE URGÊNCIA 24 HS			R\$ 15,30	34	Autorizado		Cancelar
Total Orcado				R\$ 15,30	34			

Cancelar Guia

AC - Complementar PP - Pós Pagamento AEC - Carência ACO - Co-participação ATR - Transferidos

Declaração de Comparcimento Guia de Tratamento

O sistema mostrará os motivos de cancelamento disponíveis. Selecione o motivo do cancelamento e em seguida clicar para **"Confirmar"**.



Nesse momento, o sistema apresentará a mensagem de guia cancelada.

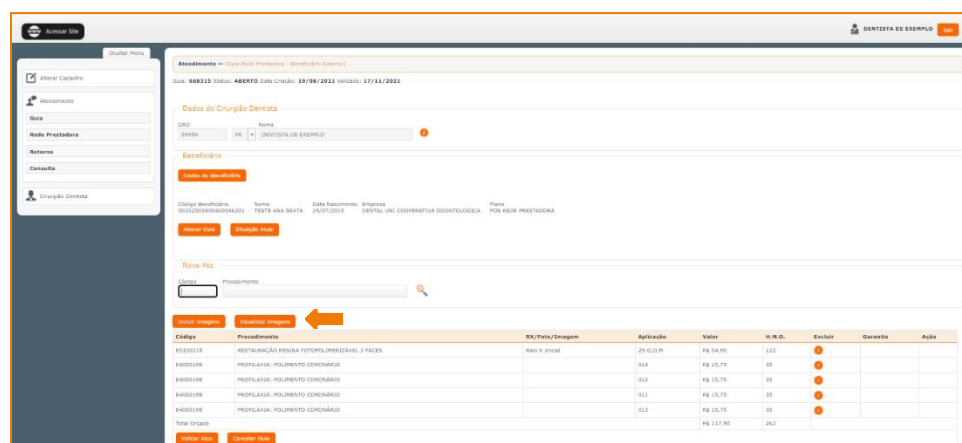


Prontuário Virtual

O objetivo do **Prontuário Virtual** é o compartilhamento de imagens necessárias no tratamento odontológico do beneficiário para facilitar e auxiliar a comunicação entre cirurgião-dentista, laboratório radiológico e OdontoLife. Isto agiliza e assegura a continuidade do tratamento, bem como o acesso simultâneo às imagens, fotos e radiografias indicadas para o início e término do tratamento.

Visualizar Imagens

Para visualizar as imagens do beneficiário, clicar no botão **"Visualizar Imagens"**. Desta forma serão apresentadas as imagens já inseridas no prontuário do beneficiário.



Neste momento serão apresentadas imagens que estão cadastradas no **Prontuário Virtual do Beneficiário**, exibidas em tamanho reduzido, ordenadas por data de inclusão da mais recente para a mais antiga.

Código	Procedimento	RX/Foto/Imagem	Aplicação	Valor	H.M.O.	Excluir	Garantia	Ação
85100218	RESTAURAÇÃO RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 3 FACES	Raio X Inicial	25-D,O,M	R\$ 54,90	122			
84000198	PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO		014	R\$ 15,75	35			
84000198	PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO		012	R\$ 15,75	35			
84000198	PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO		011	R\$ 15,75	35			
84000198	PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO		013	R\$ 15,75	35			
Total Orçado				R\$ 117,90	262			

Validar Atos Cancelar Guia

Imagens Justificativas

Galeria

Selecionar Selecionar Selecionar Selecionar

Incluir Nova Imagem à Guia de Tratamento

Para inclusão de nova imagem, serão necessárias as seguintes configurações:

- Formato da Imagem em JPEG, JPG ou PDF;
- Tamanho do arquivo de no máximo 3MB;
- Resolução ideal de 3.264 x 2.448 pixel.

Clique no botão **"Incluir Imagens"**. Esse processo utiliza as imagens que estão nos dispositivos de armazenamento de imagens/arquivos (computador/notebook/pendrive/celular/maquina fotográfica/ etc.) que o cirurgião-dentista utiliza.

Consulta

Cirurgião Dentista

Dados do Beneficiário

Código Beneficiário: 00202503800400046201 Nome: TESTE ANA SEXTA Data Nascimento: 29/07/2015 Empresa: DENTAL UNI COOPERATIVA ODONTOLÓGICA Plano: POS REDE PRESTADORA

Alterar Guia Situação Atual

Novo Ato

Código: Procedimento:

Incluir Imagens Visualizar Imagens

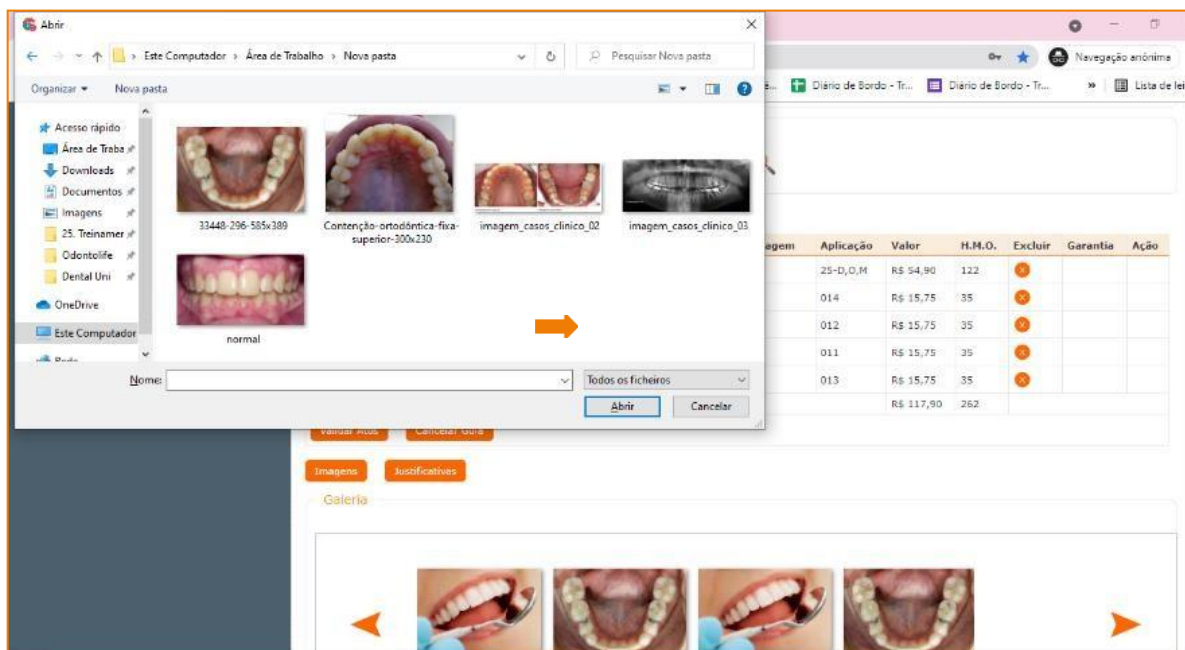
Código	Procedimento	RX/Foto/Imagem	Aplicação	Valor	H.M.O.	Excluir	Garantia	Ação
85100218	RESTAURAÇÃO RESINA FOTOPOLIMERIZÁVEL 3 FACES	Raio X Inicial	25-D,O,M	R\$ 54,90	122			
84000198	PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO		014	R\$ 15,75	35			
84000198	PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO		012	R\$ 15,75	35			
84000198	PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO		011	R\$ 15,75	35			
84000198	PROFILAXIA: POLIMENTO CORONÁRIO		013	R\$ 15,75	35			
Total Orçado				R\$ 117,90	262			

Validar Atos Cancelar Guia

Imagens Justificativas

Selecionar Selecionar Selecionar Selecionar

Localizar no dispositivo as imagens, selecionar os arquivos desejados, sendo possível anexar ao mesmo tempo até 5 (cinco) imagens e clicar em **"Abrir"**.



O sistema irá apenas carregar os arquivos selecionados, mas não os incluirá ainda. Somente nesse momento o cirurgião-dentista poderá excluir ou trocar os arquivos. Clique em **"Carregar Imagens"** para inserir as imagens no prontuário virtual do beneficiário e associá-las à guia de tratamento.



Conclusão de Guia e Entrega de Produção

Com o objetivo de facilitar e viabilizar a conclusão das guias, lançamos o **App OdontoLife**.

Neste aplicativo o processo de entrega de produção é totalmente on-line através do registro da foto completa da guia de tratamento. As etapas abaixo esclarecem o passo a passo de como realizar esta nova funcionalidade.

Como Concluir a Guia



PRIMEIRO PASSO

Realize seu **LOGIN** no aplicativo na área do Cirurgião Dentista

SEGUNDO PASSO

Acesse a opção **CONCLUIR GUIAS** localizada na parte inferior do menu do aplicativo;



TERCEIRO PASSO

Na sequência estarão disponibilizadas duas opções de enquadramento para escanear e concluir as suas guias.

Modo Clássico

Nesta opção **você pode ajustar o enquadramento** antes de escanear a guia.



Observação: Posicione a sua guia em um ambiente bem iluminado e deixe-a sobre uma superfície escura para que a inteligência do aplicativo possa identificar as bordas da guia. A impressão deve ser feita em modo retrato. Caso a guia seja impressa com o código de barras incompleto ou rasurado, o aplicativo não irá identificar a guia para conclusão.

Modo Dinâmico

Neste modo, **sua guia é fotografada sem a opção de ajuste do enquadramento**, ou seja, a captura é automática.



Observação: Posicione a sua guia em um ambiente bem iluminado e deixe-a sobre uma superfície escura para que a inteligência do aplicativo possa identificar as bordas da guia. A impressão deve ser feita em modo retrato. Caso a guia seja impressa com o código de barras incompleto ou rasurado, o aplicativo não irá identificar a guia para conclusão.

Confirmando a Entrega

Após a captura da imagem reconhecerá o **código de barras** e **concluirá a GTO** no sistema com uma **foto completa** da guia. Aparecerá a mensagem de confirmação em tela informando que a guia foi concluída com sucesso. Nesse momento foi realizada a conclusão e entrega da guia no sistema, sem a necessidade do envio da guia física.



Dica: Na dúvida se sua guia foi concluída, realize a consulta da guia em sistema e verifique o status **"CONCLUÍDO"**.

Dicas para Facilitar a Conclusão da Guia

- Para que o aplicativo possa realizar a conclusão e envio da GTO ela precisa estar com o status "Autorizada";
- Antes de concluir a guia, não esqueça de incluir as imagens dos procedimentos;
- A impressão deve ser feita em modo retrato;
- Verifique também se a guia possui o carimbo, datas e assinaturas; (Verique o manual de preenchimento da guia);
- Confira se a guia impressa não possui cortes, rasuras, ou o código de barras incompleto;
- Certifique-se de que está em um ambiente com boa iluminação;
- Coloque a guia sobre uma superfície de cor escura para facilitar que o aplicativo delimite a folha e reconheça a guia;
- É necessário realizar o enquadramento completo da guia e não somente do código de barras;
- A guia só poderá ser reconhecida quando a seleção verde ficar disponível;

Observação: Para conferir se a conclusão e entrega foram realizadas, basta acessar seu relatório de produção que também pode ser verificado no aplicativo OdontoLife.

Data de Fechamento e Pagamento da Produção

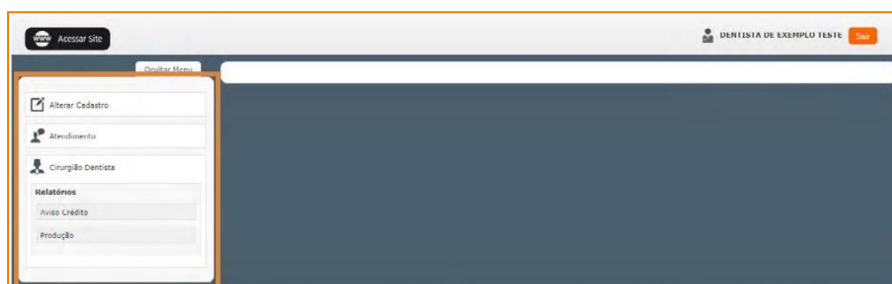
O fechamento da produção é realizado até o **dia 20** (vinte) **de cada mês** (caso dia 20 seja feriado ou final de semana o fechamento acontecerá no próximo dia útil).

Após o fechamento da produção, no **dia 21** (vinte e um), é disponibilizado o acesso ao **Aviso de Crédito**. Através deste Relatório, o profissional poderá verificar todas as guias que foram processadas na competência, glosas, assim como as deduções tributárias.

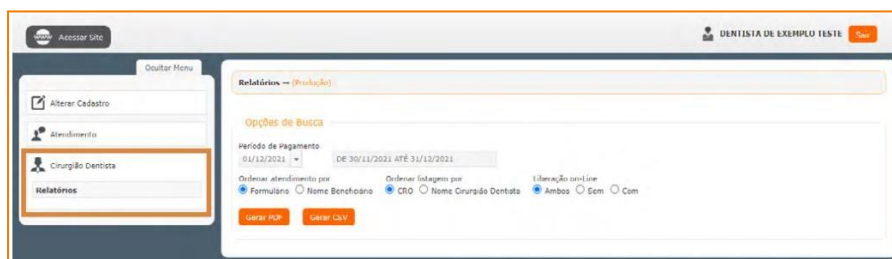
O pagamento da produção é realizado **no último dia útil** de cada mês. Os valores serão creditados em conta corrente informada pelo profissional no momento do credenciamento.

Como Gerar o Relatório de Produção

O **Relatório de Produção** é a relação de guias que foram concluídas para pagamento. Você poderá visualizar este relatório pelo **Aplicativo** ou pelo **Sistema OdontoLife**.



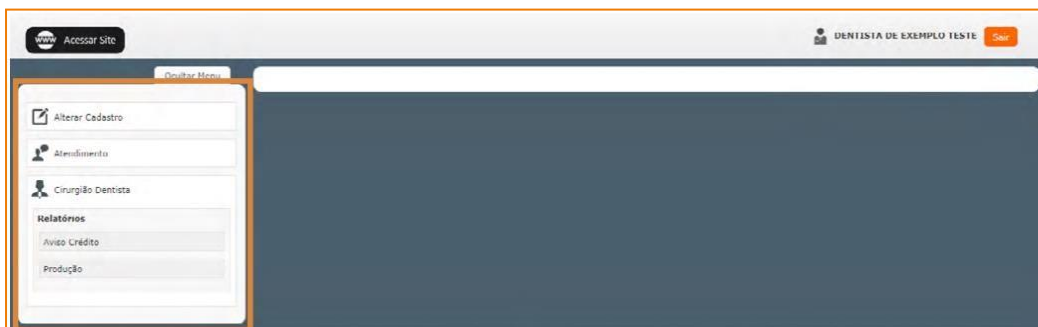
Para acessar o **Relatório de Produção**: Na tela apresentada, selecione a data de entrega da produção no campo Período de pagamento e clique em **"Gerar PDF"**.



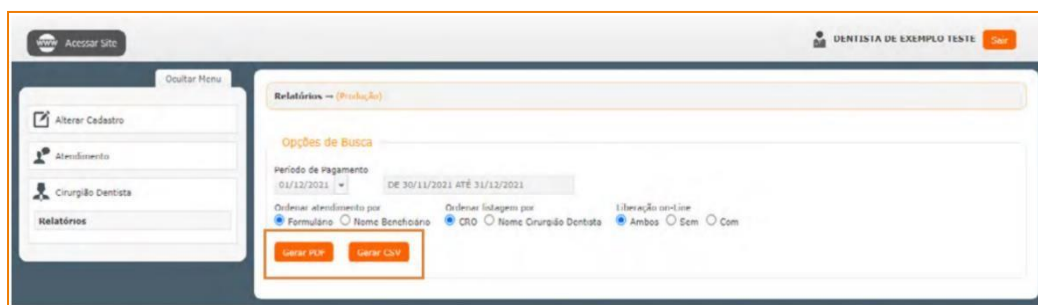
Depois que gerar o PDF, o sistema disponibilizará o relatório para download. O documento estará disponível para visualização e impressão.

Como Gerar o Aviso de Crédito

O **Aviso de crédito** é o relatório de pagamento mensal do dentista e é disponibilizado no sistema a partir do **dia 21** de cada mês. Nele estarão discriminados os **pagamentos de guias, descontos e glosas do dentista**.



Para acessar o **Relatório de Aviso de Crédito**: Esta é uma área restrita e será necessário fornecer a sua senha de acesso aos informes de rendimentos. Depois que fornecer a senha de acesso aos rendimentos, selecione a data de pagamento e clique em **"Gerar PDF"**:



Observação: Para Pessoa Jurídica, as informações de produção e faturamento ficarão disponíveis apenas ao Responsável Técnico da clínica.

Entendendo o Aviso de Crédito

Abaixo disponibilizamos algumas informações e nomenclaturas utilizadas no Relatório de Aviso de Crédito.

- **Período de Competência:** Refere-se às guias que estão sendo pagas dentro do período informado.
- **Guia:** Número da Guia de Tratamento Odontológico (GTO)

Marcação ao lado do número da GTO indica o tipo de guia.

É representado por letras:

I – Guia de Intercâmbio;

E – Guia de Atendimento Emergencial;

P – Guia de pós pagamento (possui procedimentos faturados para a empresa);

G – Guia de Recurso de Glosa.

- **Número Cartão:** Representa o código do cartão do beneficiário atendido.
- **Tipo de Beneficiário/Contratação:** Identifica se o beneficiário atendido tem uma contratação PF (Pessoa Física) ou PJ (Pessoa Jurídica);
- **Nome do Beneficiário:** Identifica o nome do beneficiário atendido.
- **Data:** Refere-se a data de solicitação da guia.
- **Tipo de Ato:** indica o tipo de ato que está sendo pago.

COB – Ato Coberto;

AC – Ato Complementar;

ACO – Ato Co-Participação;

PP - Ato Pós-Pagamento.

- **Valor bruto:** Representa o valor bruto da guia entregue na produção.
- **Glosa:** Representa o valor de glosa realizado na guia.
- **Descrição:** Identifica a forma de pagamento, quantidade de USO e o multiplicador utilizado para pagamento da Guia.
- **Valor:** Indica o valor que está sendo pago da GTO.
- **Crédito/Débito:** refere-se ao número da nova duplicata debitada ou creditada na produção.
- **Duplicata:** Número da Duplicata/Documento.
- **Descrição:** Descrição da duplicata debitada ou creditada ao cirurgião-dentista.
- **Vencimento:** Refere-se à data do vencimento da duplicata.
- **Tipo:** "D" – Débito e "C" – Crédito.

Observação: Entenda e confira sempre o seu aviso crédito

								
Relatório: Aviso de Crédito - Informe de Rendimentos								
Período de Competência: FEVEREIRO/2020								
Operadora: ODONTO LIFE ASSISTENCIA ODONTOLOGICA LTDA CNPJ: 01468033000123								
Cirurgião Dentista: 99999/PR - DENTISTA DE EXEMPLO TESTE (1475)								
Operadora de Atendimento: 25 - DENTAL UNI								
Guia	Número Cartão	Nome do Beneficiário	Data	Tp Ato	Vir Bruto	Glosa	Descrição	Valor
272415-I	00202503800400031901	PJ - BENEFICIARIO TESTE DENTALUNI	17/01/2020	COB	10,88	0,00	PARC: 1 DE 1 - (34 / 1) = 34 X 0,32 =	10,88

Entendendo o Resumo de Pagamento

- **Total de Atos Cobertos (COB):** valor dos atos cobertos.
- **Total de Atos Complementares (AC):** valor dos atos complementares.
- **Total de Atos Coparticipação (ACO):** valor dos atos coparticipação.
- **Total de Atos Pós Pagamento (PP):** valor dos atos pós-pagamento.
- **Total Bruto de Guias:** valor da soma dos totais dos tipos de atos.
- **Total de Glosas:** valor das glosas realizadas na produção.
- **Total de (Guias – Glosas):** valor total bruto de guias (-) menos o total de glosas realizadas.
- **Total de Crédito(s):** valores das duplicatas creditadas.
- **Total de Débito(s):** valores das duplicatas debitadas.
- **Total de Créditos(s)/Débito(s):** total das duplicatas creditadas/debitadas.
- **Total Bruto:** valor bruto da produção.
- **Base Cálculo INSS - PF:** valor dos atendimentos realizados aos beneficiários PF, multiplicados sobre percentual de 11%, resulta no TOTAL INSS Pessoa Física.
- **Base Cálculo INSS - PJ:** valor dos atendimentos realizados aos beneficiários PJ, multiplicados sobre percentual de 11%, resulta no TOTAL INSS Pessoa Jurídica.
- **Base Cálculo INSS BENEF:** valor dos atendimentos realizados aos beneficiários de contratos beneficentes, multiplicados sobre percentual de 11%, resulta no TOTAL INSS Beneficiário.
- **Total Contribuição INSS no Período:** representa o recolhimento de INSS de outras fontes pagadoras e/ou outros convênios apresentados pelo cirurgião-dentista.
- **Total INSS:** valor de INSS (Previdência Social) descontado no mês.
- **Base de Cálculo IRRF:** valor sobre o qual será deduzido o IRRF (Imposto de Renda Retido na Fonte).
- **Alíquota de retenção IRRF:** Alíquota (%) de retenção de IRRF.
- **Dedução IRRF:** valor de dedução para o recolhimento de IRRF
- **Total IRRF:** valor do IRRF (Imposto de Renda Retido na Fonte) retido.
- **Dedução de Dependentes IRRF:** valor da dedução de dependentes. Importante: O desconto ocorrerá sobre a produção do cirurgião-dentista, somente sobre atos cobertos.
- **Total Líquido:** valor a receber.

- **Taxas:** visualização do recolhimento das taxas.

Resumo do Pagamento por Operadora									
Total Alca Coberto (CUB)		Breve Cálculo R\$55 PP	% PP	Total R\$55 PP	Breve Cálculo	% RPP	Dedução RPP	Total RPP	
0,00		0,00	0,00	0,00	1.431,17	0,00	0,00	0,00	
Total Alca Participações (AC)		Breve Cálculo R\$55 P/L	% P/L	Total R\$55 P/L		% RPL	Dedução RPL	Total RPL	
0,00		1.008,00	0,00	176,00		0,00	0,00	0,00	
Total Alca Co-participação (AC/CS)		Breve Cálculo R\$55 Revend.	% Revend.	Total R\$55 Revend.		% COMP/RP	Dedução COMP/RP	Total COMP/RP	
0,00		0,00	0,00	0,00		0,00	0,00	0,00	
Total de Taxa Pagamento (TP)				Total Contribuição R\$55 em Percentual		% CS/L	Dedução CS/L	Total CS/L	
Local	R\$	Valor	R\$55 Revend.			0,00	0,00	0,00	
0,00		0,00	0,00						
Total Bruto de Dólar						Dedução Dependentes		Deposito Juros	
1.720,00	¹²	TOTAL R\$55				0,00	0		
Total de Clases		176,00							
112,00									
Total de (Classe - Classe)									TOTAL LIQUIDO
- 1.608,00									R\$ 1.431,12
Total Oribenclatado									
0,00	⁹								
Total (Oribenclat)									
Total (Oribenclat)									
Total (Contribuintes)									
Total Bruto	R\$ 1.608,00								

O valor líquido acima está creditado em sua conta corrente no Banco indicado em:

Data de Crédito: 31/03/2022

Número:

Agravo: 60

Conta Corrente: 63

O pagamento da prestação do Proseco Jurídica está condicionado à emissão de nota fiscal de prestação de serviços pelo credenciado.

A nota fiscal deverá ser emitida em nome de Dental Uno para os protótipos de maio de 2017 em diante. Razão Social: Dental Uno - Cooperativas Odontológicas; CNPJ: BR.736.1016001-51, Inscrição Municipal: 178365-5, Endereço: Rua Imã Filávia Bofel, 197 Hauer | Curitiba/PR: 81330-170.

O valor bruto da nota fiscal deve ser igual ao valor informado no campo Total Bruto do Anexo do Cadastro. A nota fiscal deve ser enviada para o setor de faturamento de Odontológico e o prazo máximo estabelecido no calendário de produção disponível no mesmo site.

A Odontológico seletará a remissão de notas que não estiverem de acordo com as orientações acima.

Em caso de dívidas, ligue para 4007 2828 – capitais e regiões metropolitanas ou 0800 000 2828 – demais localidades.

TÍTULOS DE CRÉDITOS			
CASA	TITULAR/CARTEI	CONTO DO DEVEDOR	DATA
RIT	0013	KATH FERI	18/03/2022
Procedimento: 91000375	Aplicação:	Motivo da Classe: 3081	Descrição: 3081 - RADIOGRAFIAFOTO #FICAL NÃO EMANADA
Procedimento: 91000375	Aplicação:	Motivo da Classe: 3081	Descrição: 3081 - RADIOGRAFIAFOTO #FICAL NÃO EMANADA
Procedimento: 91000375	Aplicação:	Motivo da Classe: 3081	Descrição: 3081 - RADIOGRAFIAFOTO #FICAL NÃO EMANADA
Procedimento: 91000375	Aplicação:	Motivo da Classe: 3081	Descrição: 3081 - RADIOGRAFIAFOTO #FICAL NÃO EMANADA
Procedimento: 91000421	Aplicação:	Motivo da Classe: 3081	Descrição: 3081 - RADIOGRAFIAFOTO #FICAL NÃO EMANADA

NOTA FISCAL PARA PESSOA JURÍDICA O dentista Credenciado Pessoa Jurídica recebe o pagamento de sua produção através do envio de nota fiscal de prestação de serviços. O envio da nota é feito através de protocolo no SAD – Meus Protocolos.

O valor a ser emitido na Nota Fiscal deve ser verificado dentro do Aviso de crédito que é o relatório de pagamento mensal do dentista e é disponibilizado no sistema a partir do dia 21 de cada mês. Nele estão discriminados os pagamentos de guias, descontos e glosas do dentista. O Aviso de Crédito apresenta totalizadores para produções OdontoLife (Verificar Manual de Relatórios de produção e faturamento).

COMO EMITIR A NOTA A partir de Agosto/2022 a NOTA FISCAL deverá ser emitida conforme a operadora de atendimento:

Beneficiários Dental Uni cartão de início 002025 - tomador Dental Uni, emitir nota com base nos dados abaixo: RAZÃO SOCIAL: DENTAL UNI COOPERATIVA ODONTOLÓGICA CNPJ DENTAL UNI: 78.738.101/0001-51 Inscrição Municipal: 178392-5 Endereço: Rua Irmã Flávia Borlet, 197 Hauer - Curitiba/PR 81630-170.

Caso haja atendimentos aos Beneficiários OdontoLife cartão de início 406414 - tomador Odonto Life, emitir nota com base nos dados abaixo: RAZÃO SOCIAL: ODONTO LIFE ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA S/A CNPJ ODONTOLIFE: 01.468.033/0001-23 Inscrição Municipal: 04 22 664607-7 Endereço: Rua 24 de maio, 1365 Rebouças - Curitiba/PR 80.230 - 080.

- O prazo máximo para emissão de uma nota fiscal de uma produção é até 180 dias a partir da data de disponibilização do aviso de crédito. A não emissão da nota fiscal no referido prazo importará em renúncia pelo credenciado do pagamento.
- O valor da nota fiscal deve ser igual ao campo “Total Bruto do Aviso de Crédito.”
- Para envio da Nota Fiscal registre um protocolo no SAD - Meus Protocolos até a data limite informada no Cronograma de Produção. Utilize o Tópico de Ajuda “Nota Fisca

I Faturamento Pessoa Física

O dentista **Credenciado Pessoa Física** recebe o pagamento de sua produção diretamente em sua conta bancária dentro do prazo de pagamento no último dia útil do mês. Não sendo necessário envio de Nota Fiscal e nem recibos.

Optante do Simples: Realiza o envio da nota sem dedução de imposto, pois faz o recolhimento dos mesmos direto pelo órgão Simples Nacional.

Não Optante do Simples: Realiza o envio da nota com a dedução de imposto, conforme constam as porcentagens em seu Aviso de crédito e no caso de dúvidas deve acionar o seu contador.

A Nota Fiscal deverá ser enviada por meio do portal **SAD – Meus Protocolos**.

Como Iniciar o Tratamento Ortodôntico

Para solicitações de tratamento ortodôntico é necessário que o profissional siga os passos abaixo:

- Solicitar exame de documentação ortodôntica ao beneficiário;
- Certificar-se que a documentação ortodôntica está anexa ao prontuário virtual do beneficiário;
- Enviar o planejamento ortodôntico e documentação ortodôntica devidamente preenchido para análise através de protocolo no SAD Atendimentos;
- Aguardar o retorno da análise para iniciar o tratamento com as orientações de lançamento da primeira manutenção

Planejamento Ortodôntico

O Planejamento de Tratamento Ortodôntico Inicial é um documento disponível no site **(formulário disponível no site na aba Plano de Tratamento)** que deve ser preenchido pelo profissional para beneficiários que necessitam de tratamento ortodôntico.

Este documento deve ser encaminhado por protocolo. Abrir um novo protocolo no **SAD**

- **Meus Protocolos**, selecionar o Tópico de Ajuda “**Planejamento Ortodôntico**”. Preencha o formulário e anexe ao protocolo junto com a documentação ortodôntica. Seu protocolo será respondido em até **07 (sete) dias úteis** com as orientações de cobertura do beneficiário assim como as informações sobre os procedimentos para solicitação do tratamento.

[illegible]

Documentação Ortodôntica

A documentação ortodôntica deve ser solicitada do paciente por meio de um receituário. Este deverá conter a solicitação da documentação e a justificativa técnica para que a clínica radiológica possa lançar a guia em sistema.

O receituário deve estar devidamente assinado e carimbado. O dentista deverá entregá-lo ao beneficiário que irá buscar a clínica radiológica em nossa rede credenciada.

Abaixo temos os códigos e descrições dos tipos de documentação ortodôntica:

- **Código 345 - Documentação Ortodôntica A:** 01 Radiografia Panorâmica, 01 Telerradiografia, 01 Traçado cefalométrico, 08 fotos (frente, perfil e intrabucais), modelo de estudo superior e inferior.

- **Código 346 - Documentação Ortodôntica B:** 01 Radiografia Panorâmica, 01 Telerradiografia, 01 Traçado cefalométrico, 05 fotos (frente, perfil e intrabucais), modelo de estudo superior e inferior.
- **Código 348 - Documentação Ortodôntica E:** 01 Radiografia Panorâmica, 01 Telerradiografia, 01 Traçado cefalométrico, 02 fotos (frente, perfil), modelo de estudo superior e inferior.

Aprovação e Início do Tratamento

O retorno referente a aprovação do tratamento é realizado através do mesmo protocolo, onde são realizadas as orientações referentes a prazos e cobertura dos procedimentos.

Após a aprovação no protocolo, o profissional poderá iniciar as manutenções que deverão ser lançadas a cada mês até o fim do tratamento.

Os profissionais deverão lançar na guia do paciente **SOMENTE** o procedimento de manutenção. O valor do aparelho ortodôntico fixo metálico sempre estará diluído nas manutenções, sejam cobertas ou por ato complementar. O profissional **NÃO** deve lançar o procedimento de instalação do aparelho fixo metálico em guia.

Solicitação de Prorrogação de Tratamento

Em casos de necessidade de prorrogação de tratamento, é necessário enviar um novo planejamento com o motivo de não conclusão no período pré estabelecido através de

protocolo. O profissional deve aguardar o retorno da aprovação para dar continuidade ao tratamento do beneficiário.

Troca de Profissional

Em casos de troca de dentista no meio do tratamento, a continuidade também fica sujeita ao envio do planejamento para análise, bem como ao envio de fotos atuais da arcada superior e inferior do beneficiário para comprovação da utilização do aparelho.

Após a aprovação no protocolo, o profissional poderá iniciar as manutenções que deverão ser lançadas a cada mês até o fim do tratamento.

- Solicitações de liberação do tratamento ortodôntico deve ser direcionadas ao setor de ortodontia (quando o planejamento e documentação estiver incluso)


através do **SAD – Meus Protocolos**.

- Em casos de dúvidas com relação aos códigos que devem ser utilizados, consulte o Manual de Regras técnicas.
- Dúvidas com relação a cobertura do beneficiário, solicite o procedimento em guia para que a análise seja realizada.

| RECURSO DE GLOSA

Como Identificar as Guias com Procedimentos Glosados

Ao gerar o **Aviso de Crédito** dos pagamentos relacionados ao mês desejado, foram criadas as colunas **Valor Bruto** que está relacionado ao valor em reais da guia apresentada pelo cirurgião dentista e a coluna **Glosa**, que trará os valores em reais das glosas realizadas na guia de tratamento.

								
Relatório: Aviso de Crédito - Informe de Rendimentos								
Período de Competência: DEZEMBRO/2021								
Operadora: ODONTO LIFE ASSISTENCIA ODONTOLOGICA LTDA CNPJ: 01468033000123								
Razão Social:								
CNPJ: null (null)								
Operadora de Atendimento: 25 - DENTAL UNI								
Cirurgião Dentista: PRESTADOR								
Guia	Número Cartão	Nome do Beneficiário	Data	Tp Ato	Vir Bruto	Glosa	Descrição	Valor
785908-I	0020253981	PJ - RAFAEL	19/11/2021	COB	13,94	0,00	PARC: 1 DE 1 - (34 / 1) = 34 X 0,41 =	13,94
785922-I	0020254316	PJ - LUCIANA	19/11/2021	COB	13,94	0,00	PARC: 1 DE 1 - (34 / 1) = 34 X 0,41 =	13,94
790119-I	0020254103	EB - MARIA FERNANDA	22/11/2021		149,85	149,85	GUIA TOTALMENTE GLOSADA APOS CONCLUIDA.	0,00
790201-I	0020250606	EB - LEIDIANE	22/11/2021		363,78	363,78	GUIA TOTALMENTE GLOSADA APOS CONCLUIDA.	0,00
790248-I	0020251055	EB - RENATA	22/11/2021		13,94	13,94	GUIA TOTALMENTE GLOSADA APOS CONCLUIDA.	0,00
790264-I	0020251055	EB - RENATA	22/11/2021		501,02	501,02	GUIA TOTALMENTE GLOSADA APOS CONCLUIDA.	0,00
790265-I	0020251055	EB - RENATA	22/11/2021		6,30	6,30	GUIA TOTALMENTE GLOSADA APOS CONCLUIDA.	0,00

No resumo do **Relatório de Aviso de Crédito** foram criados os totalizadores de **Total Bruto de Guias**, ao qual corresponde a quantidade de guias e a soma de todas as guias do relatório, **Total de Glosas**, soma da coluna glosas das guias demonstradas **no Aviso de Crédito e Total de Guias – Glosas** correspondentes ao cálculo dos valores de guias com as glosas realizadas pela OdontoLife.

Resumo do Pagamento por Operadora									
Total Alcos Cobertos (COB)	Base Cálculo INSS PF	% PF	Total INSS PF	Base Cálculo	% IRRF	Dedução IRRF	Total IRRF		
Local Rede Prestadora	0,00	11,00	0,00	1.717,58	0,00	0,00	0,00		
Total Alcos Complementares (AC)	Base Cálculo INSS PJ	% PJ	Total INSS PJ		% PBS	Dedução PBS	Total PBS		
Local Rede	1.929,98	11,00	212,30		0,00	0,00	0,00		
Total Alcos Co-participação (ACO)	Base Cálculo INSS Benef	% Benef	Total INSS Benef		% CONFINS	Dedução CONFINS	Total CONFINS		
Local Rede	0,00	11,00	0,00		0,00	0,00	0,00		
Total Alcos Paga Pagamento (PPP)					% CSLL	Dedução CSLL	Total CSLL		
Local Rede					0,00	0,00	0,00		
Total Bruto de Guias(s)									
4.773,93									
Total de Glosas									
2.843,95									
Total de (Guias - Glosas)									
1.929,98									
Total Orçodentia(s)									
0,00									
Total Crédito(s)									
0									
Total Débito(s)									
0									
Total Crédito/Débito									
0									
					Dedução Dependentes		Deprements taxes		
					0,00		0		
					TOTAL INSS				
					212,30				
							TOTAL LIQUIDO		
							R\$ 1.717,58		

Logo abaixo ao **Resumo de Pagamento** são apresentadas as **Guias Glosadas**. Nessa relação poderão ser visualizados os dados da guia e o motivo da glosa realizada.

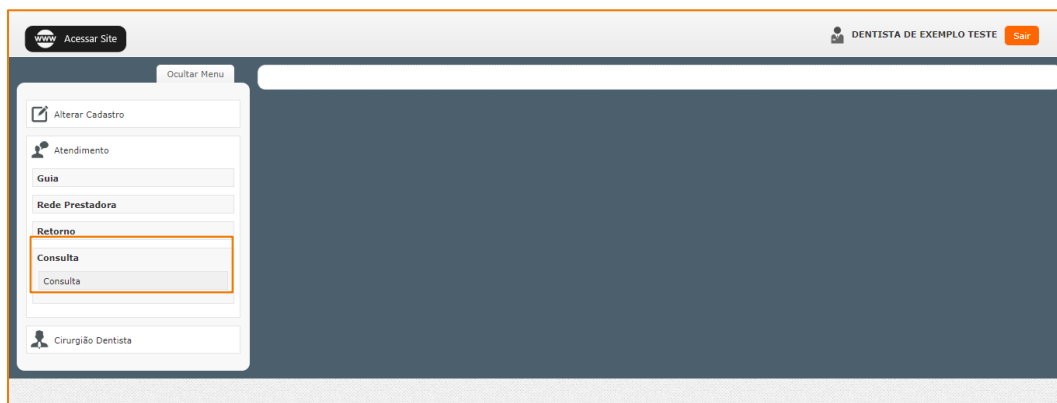
Para saber detalhadamente o motivo da glosa, consulte a guia citada e entre no campo observações clínicas.

GUIAS GLOSADAS			
Guia	Número Cartão	Nome do Beneficiário	Data
790119	00202541031	MARIA	22/11/2021
Procedimento: 85200140	Aplicação: 24	Motivo da Glosa: 3040	Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE)
Guia	Número Cartão	Nome do Beneficiário	Data
790201	002025060657	LEIDIANE	22/11/2021
Procedimento: 85200166	Aplicação: 11	Motivo da Glosa: 3040	Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE)
Procedimento: 85200166	Aplicação: 21	Motivo da Glosa: 3040	Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE)
Procedimento: 85200166	Aplicação: 22	Motivo da Glosa: 3040	Descrição: 3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE)
Guia	Número Cartão	Nome do Beneficiário	Data
790248	002025105506	RENATA	22/11/2021
Procedimento: 81000030	Aplicação:	Motivo da Glosa: 3011	Descrição: 3011 - PROCEDIMENTO ODONTOLOGICO SEM REGISTRO DE EXECUCAO

Observação: O profissional tem o prazo de **30 dias** após a notificação da glosa no Aviso de Crédito para realizar o Recurso.

Como Realizar o Recurso de Glosa

Após selecionar opção **"Consulta/Liberação de Guia"** o dentista será direcionado para o sistema interno. Para prosseguir com o recurso de glosa, deverá consultar a guia em sistema. Para consulta a guia, acesse: **"Atendimento" > "Consulta" > "Consulta"**.



Observação: O profissional deverá ter em mãos o número da Guia Glosada para iniciar o processo.

Na tela de Consulta, **limpe os filtros** para pesquisar a guia utilizando o seu número.

Logo após, digite apenas o número da guia glosada e clique na opção **"Consultar"**.

Em tela, surgirá o resultado da pesquisa com a guia consultada e junto a ela, na coluna ao lado, haverá a guia de recurso que é disponível automaticamente pelo sistema. **Clique no número da guia da coluna recurso de glosa.**

Período	Número da Guia	Recurso de Glosa	Beneficiário	Status	Atendimento	Operadora	Possui Imagens
30/11/2021	801203	824292	CAYO	RECURSO DE GLOSA	GUIA DE INTERCÂMBIO - BENEFICIÁRIO EXTERNO	DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA	Sim

Legenda:
SIOFast Solicitação de Exame

Nesse momento o Sistema abre a guia de **Recurso de Glosa** referente à guia informada anteriormente, com os procedimentos e o motivo de glosa aplicada, onde o profissional deverá incluir a informação de justificativa e imagens solicitadas no campo **"Justificativa da Guia"**. Trazendo o maior número de informações possíveis.

Dados do Beneficiário

Código Beneficiário: 00205528306300015201 Nome: CAYO RODRIGUES DE LEMOS Data Nascimento: 25/01/1996 Empresa: SENIOR SISTEMAS S.A. Plano: PLANO POS PAGAMENTO REDE PRESTADORA

Observações Clínicas: 3040 rx final sugere outro dente... Guia concluída pela tela de ajustes e verificações.

Justificativa da Guia:

Incluir Imagens **Visualizar Prescrição Beneficiário**

Código	Procedimento	RX/Foto/Imagem	Aplicação	Valor	H.M.O.	Garantia	Justificativa do Ato
85200158	TRATAMENTO ENDODONTICO MULTIRRADICULAR	Raio X Inicial, Raio X Final	46	R\$ 250,51	533	3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE)	

Total Orçado: 0

Validar Ato

Após clicar em **"Validar Atos"**, a guia irá assumir o status **"Autorizado"**. Em seguida a guia deverá ser impressa. Para imprimir a guia, desça a página até o final e clique em **"Guia de Recurso de Glosa"**.

Justificativa da Guia

Alterar Guia

Situação Atual

Incluir Imagens

Visualizar Prontuário Beneficiário

Código	Procedimento	RX/Foto/Imagem	Aplicação	Valor	H.M.O.	Garantia	Justificativa do Ato
85200158	TRATAMENTO ENDODÔNTICO MULTIRRADICULAR	Raio X Inicial, Raio X Final	46	R\$ 250,51	533	3040 - GLOSA TECNICA (ESPECIFICAR DETALHADAMENTE)	
Total Orçado					0		

Validar Atos

AC

Ato - Complementar

PP

Pós Pagamento

AEC

Carência

ACO

Co-participação


ATR

Transferidos

Guia de Recurso de Glosa



Imagens da Guia

Justificativas



Declaração de
Comparecimento

A quia deverá ser assinada e concluída dentro do sistema.

 GUIA DE RECURSO DE GLOSAS		 624292
1 - Registro AHS: _____		2 - Nome da Operadora: _____
DENTAL UNI - COOPERATIVA ODONTOLÓGICA		3 - Objeto do Recurso: _____
4 - Número da Guia de Recursos da Glosas Atribuído pelo: _____		5 - Número da Guia de Recursos da Glosas Atribuído pelo: 8 2 4 2 9 2
6 - Contrato: _____		
7 - Nome do Contratado: _____		
8 - Código da Glosa: 3 8 3 9 5 1 7 4 8 6 1 		
9 - Nome do Prestador: _____		
10 - Número da Lote: _____	11 - Número do Protocolo: _____	12 - Código da Glosa do Protocolo: _____
13 - Justificativa: _____		14 - Justificativa: _____
15 - Nome da Guia no Prestador: _____		
16 - Número da Guia Atribuído pelo Operadora: 8 0 1 2 0 3 	17 - Status: RECURSO DE	
18 - Beneficiário: _____		
19 - Código da Glosa de Guia: _____		
20 - Justificativa (no caso de recurso de toda a guia): _____		
21 - Data da Guia: _____		
22 - Data de Realização do Procedimento: _____	23 - Dente/Região: _____	24 - Face: _____
25 - Valor Recusado: _____	26 - Justificativa do Procedimento: _____	27 - Descrição do Procedimento: _____
28 - Valor Autorado: _____		
29 - Código da Guia: _____		
30 - Justificativa (no caso de recurso de toda a guia): _____		
31 - Data de Realização do Procedimento: _____		
32 - Valor Recusado: _____		
33 - Valor Autorado: _____		
34 - Data do Recurso: _____		
35 - Assinatura do Prestador: _____		
36 - Data de Assinatura da Operadora: _____		
37 - Assinatura da Operadora: _____		

A conclusão deve ocorrer da mesma forma como a guia original, utilizando o **Aplicativo OdontoLife**.

Após concluir a guia, esta será analisada pela auditoria e a decisão sobre o pagamento será informado no campo de observações clínicas da guia.

Observação: Guias de Recurso de Glosa enviadas no formato de Guia de Tratamento não serão aceitas pela produção. O prazo de resposta da Operadora para o resultado final do recurso efetuado é de até 60 (sessenta) dias.

Motivos de Glosa

As glosas são bloqueios de pagamento que são passíveis de recurso e ocorrem somente mediante à falha no processo do dentista com as regras técnicas indicadas no Manual do Credenciado.

Nenhuma glosa é efetuada sem motivo, devido a isto, abaixo temos uma lista com os motivos que podem gerar glosa.

Nº Da Glosa	Descrição	Recurso de Glosa
1009	Beneficiário com pagamento em aberto	Gera
3031	Rx fora dos padrões técnicos	Gera
1008	Assinatura divergente	Gera
1211	Carimbo do cirurgião-dentista inexistente	Gera
1305	Procedimento pago em outra guia	Não gera
1308	Guia já apresentada	Não gera
1314	Guia sem assinatura e/ou carimbo do credenciado	Gera
1319	Guia sem assinatura do assistido	Não gera
1321	Validade da guia expirada	Não gera
1425	Necessita pré-autorização da empresa	Gera
3008	Procedimento odontológico incluso em outro procedimento	Não gera
3009	Cobrança de procedimento odontológico não executado	Não gera
3011	Procedimento odontológico sem registro de execução	Não gera
3016	Procedimento odontológico realizado pelo mesmo profissional	Gera
3018	Evento glosado por auditoria (especificar)	Gera
3020	Conforme documentação radiográfica enviada, evento realizado inadequadamente	Gera
3024	Não é possível em dentes decíduos	Gera
3025	Não é possível em dentes permanentes	Gera

3035	Paciente em tratamento com o mesmo profissional	Gera
3036	Paciente em tratamento com outro profissional	Gera
3038	Rx inicial incongruente com o rx final	Gera
3039	Rx não corresponde ao procedimento cobrado	Gera
3040	Glosa técnica - consultar motivos na guia	Gera
1430	Procedimento odontológico não autorizado	Não gera
3029	Evento não indicado pela auditoria inicial	Gera
3015	Procedimento odontológico com ausência de laudo técnico	Gera
1015	Idade do benef acima da idade limite	Não gera
1410	Procedimento solicitado em carência	Gera
1420	Serviço solicitado fora da cobertura	Gera
1824	Imagem radiográfica sugere outro código	Gera
1006	Atend posterior ao desligamento do benef	Não gera
1007	Atend dentro do prazo de carencia benef	Não gera
1499	Outros - especificar	Não gera
1207	Dentista não pertence a rede credenciada	Gera
1214	Dentista não habilitado a realizar proc	Não gera
1216	Especialidade não cadastrada	Não gera
1217	Especialidade não cadastrada ao dentista	Não gera
1301	Tipo de guia inválida	Não gera
1303	Não existe a guia principal informada	Não gera
1317	Guia sem data do atendimento	Gera
1407	Serviço solicitado não possui cobertura	Não gera
1415	Procedimento não autorizado ao benef	Não gera
1419	Serviço solicitado já autorizado	Não gera
1431	Proc não autorizado na face solicitada	Não gera
1432	Proc não autorizado no dente solicitado	Não gera
1433	Proc não autorizado dente ausente	Não gera
2901	Revisão de glosa inválida	Não gera
2902	Glosa mantida	Não gera
2903	Pedido de revisão sem justificativa	Não gera
2904	Recurso de glosa já apresentado	Não gera
3002	Procedimento sem autorização prévia	Gera
3003	Proc incompatível com idade beneficiário	Gera
3013	Falta justificativa para realização	Gera
3017	Procedimento não corresponde a avaliação	Gera
3019	Evento sob análise técnica	Não gera
3027	Desacordo entre dente e qtd de canais	Gera
3028	Evento restrito a especialista	Não gera
3030	Auditoria final consta que a restauração foi realizada em outro material	Gera

3034	Justificativa técnica insatisfatória	Gera
3037	Procedimento cobrado difere do executado	Gera
3026	Erro nas informações de ordem dos dentes inicial e final	Gera
3032	Intervalo da última mpp inferior a três meses	Gera
3033	Intervalo da última mpp inferior a quatro meses	Gera
3041	Aguardando documentação de ortodontia	Gera
3042	Após análise da radiografia inicial verificou-se exodontia de incluso	Gera
3043	Após análise da radiografia inicial verificou-se exodontia de semi-incluso	Gera
3044	Após análise da radiografia inicial verificou-se exodontia simples	Gera
3045	Após análise da radiografia inicial verificou-se exodontia de fragmento radicular	Gera
3046	Auditoria final consta que o procedimento foi realizado com outro material	Gera
3047	Ausência de imagem/foto diagnóstico pós procedimento odontológico	Gera
3048	Cancelamento do procedimento por solicitação do beneficiário	Gera
3049	Cancelamento do procedimento por solicitação do prestador	Gera
3050	Cobrança de urgência/emergência na vigência do tratamento odontológico	Gera
3051	Documentação em análise	Gera
3052	Documentação incompleta, incorreta ou ausente	Gera
3053	Elementos podem ser visualizados em uma mesma película	Gera
3054	Identificado conduto não obturado	Gera
3055	Identificado tratamento endodôntico em não retratamento	Gera
1431	Proc não autorizado na face solicitada	Não gera
1432	Proc não autorizado no dente solicitado	Não gera
1433	Proc não autorizado dente ausente	Não gera
2901	Revisão de glosa inválida	Não gera
2902	Glosa mantida	Não gera
3056	Na auditoria foi constatada a divergência na quantidade de faces restauradas	Não gera
3057	Não apresenta a quantidade mínima de elementos dentários por segmento	Gera
3058	Necessária auditoria final	Gera
3059	Necessária auditoria inicial	Gera
3060	Necessária auditoria intermediária	Gera
3061	Necessária avaliação de especialista	Gera

3062	Necessário enviar laudo ou relatório técnico sobre tratamento solicitado	Gera
3063	O plano de tratamento autorizado será cancelado devido a troca de profissional	Gera
3064	Procedimento autorizado somente para dentes tratados endodonticamente	Gera
3065	Procedimento autorizado somente para dentes anteriores	Gera
3066	Procedimento em desacordo com o anexo guia de tratamento odontológico situação inicial	Gera
3067	Radiografia final não enviada	Gera
3068	Radiografia final sem dissociação dos condutos	Gera
3069	Radiografia indica necessidade de tratamento endodôntico	Gera
3070	Radiografia indica presença de raiz residual no alvéolo	Gera
3071	Radiografia indica ausência de núcleo	Gera
3072	Radiografia indica canal (ais) não obturado (s)	Gera
3073	Radiografia indica desvio da trajetória do canal	Gera
3074	Radiografia indica excesso de material	Gera
3075	Radiografia indica falha na obturação do(s) conduto(s)	Gera
3076	Radiografia indica falta/falha de adaptação da coroa/núcleo	Gera
3077	Radiografia indica falta de adaptação da coroa/peça protética	Gera
3078	Radiografia indica núcleo inadequado	Gera
3079	Radiografia indica tratamento endodôntico e não retratamento endodôntico	Gera
3080	Radiografias inicial e final não enviadas	Gera
3081	Radiografia inicial não enviada	Gera
3082	Radiografia/imagem indica falha na restauração	Gera
3083	Reavaliar plano de tratamento observando critérios de indicação, oportunidade e viabilidade	Gera
3084	Relatório análise técnica sem carimbo/assinatura do prestador	Gera
3085	Radiografia/imagem não corresponde ao procedimento solicitado	Não gera
3086	Tratamento odontológico não caracterizado como urgência	Gera

| ATO COMPLEMENTAR

Os atos complementares são procedimentos que **não estão na cobertura contratada** do beneficiário. Após lançar o procedimento no sistema OdontoLife, se ele não estiver

previsto na cobertura do beneficiário, ele será considerado um ato complementar. Este ato é identificado pela cor rosa e precisa ser pago pelo beneficiário para que a guia seja autorizada.

O processo para liberação de ato complementar é simples e o sistema o guiará pelas etapas envolvidas. A guia estará no status **"Pendente de Ato Complementar"**.

ATENÇÃO – Para o dentista o recebimento do ATO COMPLEMENTAR é conforme tabela base do plano independente se há negociações de atos isolados.

- DentalUni – moeda 0,15
- OdontoLife – moeda 0,30

Como Liberar a Guia de Ato Complementar

Para efetuar o pagamento do ato complementar, clique no botão **"Sim"** imediatamente depois da frase **"Deseja fazer o pagamento dos atos complementares agora?"**.

O próximo passo será selecionar a **Forma de Pagamento**.

O pagamento de atos complementares pode ser realizado com Cartão de Crédito ou Boleto (o boleto é gerado para pagamento na rede bancária e lotéricas).

Pagamento de Ato Complementar com Boleto

Com a opção **Boleto** a condição de pagamento é à vista – em uma única parcela, com vencimento em até 10 (dez) dias. Selecione as condições apresentadas, depois clique em **"Continuar"**:

Consulta

676065 R\$ 117,00

Total: R\$ 117,00

Data 1ª Vota	Data Movimento	Valor Entrada	Valor Total
16/11/2021	16/11/2021	0,00	117,00

Descrição do Movimento

Selecione a forma de pagamento

☐ CARTÃO DE CRÉDITO ☒ PAGUE FÁCIL

Escolha a condição de pagamento

Selecione	Descrição	Valor de Entrada	Valor de Parcela
<input checked="" type="radio"/>	1 PARCELA - A VISTA	117,00	117,00

Continuar

Confirme as informações e, por fim, clique em **"Concluir Movimento"**.

Guia → Pagamento de ato complementar

Dados da guia

Descrição: TESTE AQUI SEIXTA

Guia	Valor
676065	R\$ 117,00

Total: R\$ 117,00

Data 1ª Vota	Data Movimento	Valor Entrada	Valor Total
16/11/2021	16/11/2021	117,00	117,00

Descrição do Movimento

Dup.	Seq.	Vencimento	Documento	Num. Documento	Banco	Agência	Operadora	Valor	Alterar Parcela
1		26/11/2021	PAGUE FÁCIL					R\$ 117,00	

Concluir Movimento

Após concluir movimentação constará a mensagem: **"Operação realizada com sucesso!"**. Clique em **"Ok"** para prosseguir.

Após Concluir Movimentação será apresentada a tela com opção de **"Boleto"** e **"Voltar à Guia"**.

Clique em **"Boleto"** para imprimir o arquivo ou compartilhá-lo com o beneficiário para pagamento.

A guia de tratamento assumirá o Status de **"Aguardando Compensação"**, nesse momento os procedimentos não estão autorizados para realização, isso acontecerá

somente após o pagamento do boleto e compensação bancária.

Após a compensação bancária, a guia assumirá o status de **"Aguardando Token do Beneficiário"**. (Verifique manual de envio de token). Insira o Token de segurança e então a guia assumirá o status de **"Autorizado"**. Agora com este status na guia, o tratamento poderá ser iniciado.

Observação: Enquanto a guia estiver com o Status de **"Aguardando Compensação"**, se necessário, o boleto pode ser reimpresso para o pagamento - **"Reimprimir Boleto"** - renovando o vencimento para até 10 (dez) dias.

Caso o beneficiário venha a solicitar a alteração da forma de pagamento de boleto para Cartão de Crédito, deverá clicar em **"Alterar Pagamento"**, com isso será cancelado o boleto e habilitará a opção de escolha da **"Forma de pagamento"**.

Escolhendo a opção de **"Cartão de Crédito"**, após alterar a forma de pagamento do **"Pague Fácil"** ou sendo diretamente essa a escolha desejada pelo beneficiário, seguir os passos do - **Pagamento de Ato Complementar com Cartão de Crédito**.

Pagamento de Ato Complementar com Cartão de Crédito

Após selecionar a Bandeira do Cartão de Crédito, você deverá selecionar a **"Condição de Pagamento"**. A quantidade de parcelas dependerá do valor total da compra e pode chegar até **12 vezes** sem juros. Depois que selecionar a forma desejada de parcelamento, clique em **"Continuar"**.

Observação: Neste contrato o parcelamento pode ser realizado em até 12 vezes sem juros, desde que a parcela mínima seja de R\$50,00.

Seleção a forma de pagamento:

☒ CARTÃO DE CRÉDITO ☐ PAGUE FÁCIL

Seleção a bandeira:

☐ DINERS ☐ DISCOVER ☐ ELO ☒ MASTERCARD ☐ VISA

Escolha a condição de pagamento:

Selecione	Descrição	Valor de Entrada	Valor de Parcela
<input type="radio"/>	1 PARCELA - A VISTA	117,00	117,00
<input type="radio"/>	1 PARCELA - CARTÃO DE CRÉDITO	117,00	117,00
<input type="radio"/>	2 PARCELAS - CARTÃO DE CRÉDITO	58,50	58,50
<input checked="" type="radio"/>	3 PARCELAS - CARTÃO DE CRÉDITO	39,00	39,00

[Continuar](#)

O sistema irá gerar o parcelamento. Confirme as informações e, por fim, clique em **"Concluir Movimento"**.

Atendimento

Guia

Rede Prestadora

Retorno

Consulta

Divulgação Direta

Selecione sua guia

Selecção TESTE ANA SEXTA

Guia

Valor

676065 R\$ 117,00

Total: R\$ 117,00

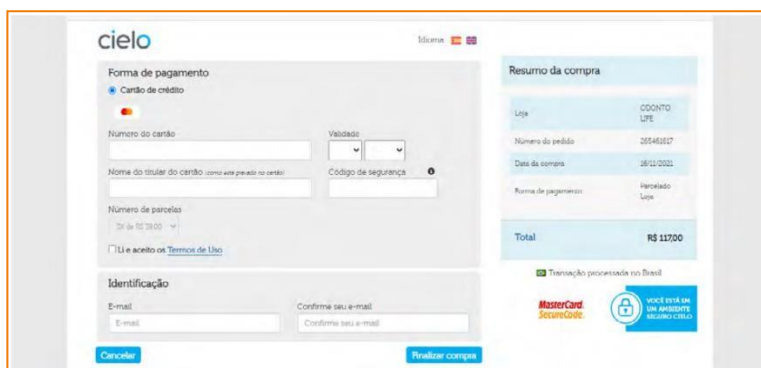
Data 1º Vcto: 17/12/2021 Data Movimento: 16/11/2021 Valor Entrada: 39,00 Valor Total: 117,00

Descrição do Movimento:

Dup.	Seq.	Vencimento	Documento	Num. Documento	Banco	Agência	Operadora	Valor	Alterar Parcela
	1	17/12/2021	CARTÃO DE CRÉDITO				MASTERCARD	R\$ 39,00	✎
	2	17/01/2022	CARTÃO DE CRÉDITO				MASTERCARD	R\$ 39,00	✎
	3	17/02/2022	CARTÃO DE CRÉDITO				MASTERCARD	R\$ 39,00	✎

[Concluir Movimento](#)

Nesse momento os dados serão enviados para a Plataforma de Pagamento On-Line, no qual os dados do Cartão de Crédito devem ser preenchidos. Depois clique em **"Finalizar Compra"**.



A **CIELO** é plataforma da OdontoLife para as bandeiras de cartão de crédito que realiza as transações de pagamento On-Line.

Observação: O período de comunicação ou compensação da compra On-line irá depender da operadora do cartão.

Se a Operadora do Cartão de Crédito confirmar a movimentação, você será redirecionado ao sistema e a guia estará com status **"Aguardando Token Beneficiário"**, devendo a guia ter o token informado.



Após a validação do **Token**, a guia mudará para o status de **"Autorizado"** e poderá ser impressa para início do tratamento e assinatura do beneficiário.

| ORIENTAÇÕES PARA ATUAÇÃO NOS PAINÉIS

Toda tentativa de contato realizada com um profissional via protocolos GRC/SAD ou validação deve ser documentada.

- **Retenção** - no mínimo 5 tentativas de contato em dias e horários diferentes.
- **Validação** - no mínimo 3 tentativas de contato em dias e horários diferentes.

GRC/SAD - Todo contato seja sucedido ou não, deve ser registrado em nota com a informação de qual número foi ligado e horário.

Validação - No caso de validação o registrado é o mesmo só que em planilha, ressaltando que após as 3 tentativas caso não haja sucesso deve ser registrado protocolo no CRO do doutor.

Se o protocolo estiver aberto ao profissional, as tentativas de contato devem estar visíveis para ele.

Quando tratarmos qualquer assunto com o dentista e o protocolo estiver visível para ele é

de suma importância que as tentativas de contato falhos sejam compartilhadas com ele.

Dessa forma, ele poderá ver o nosso esforço em tentar contato, podendo ser utilizado até para necessidades judiciais ou caso haja questionamentos que tenhamos respaldo sinalizando a importância.

Lembrando que cabe cautela neste sentido também para aqueles assuntos que seriam internos e que o profissional não pode visualizar. Nestes casos, utilize a **Nota Interna**.

Temos alguns **botões de ação** para efetuar a tratativa do protocolo.

- **Responder Dentista:** deve ser utilizada para enviar e-mail para o dentista dentro do chamado.
- **Adicionar Análise Crítica:** deve ser utilizado para incluir Nota Interna que será visualizado somente pelos setores da OdontoLife.
- **Alterar Status:** pode ser utilizado para atualizar o estado em que se encontra o protocolo, seja para Retorno Agendado ou Resolvido.
- **Alterar Departamento:** pode ser utilizado para transferir este protocolo para outro departamento para que a tratativa seja prosseguida pelo próximo setor.

Mensagem

Boa tarde.

SAE000000000000- cadastro PF efetuado.
Segue para treinamento inicial.
João Life
CCD

+

Responder Dentista

Adicionar Análise Crítica

Alterar Status

Alterar Departamento

Mensagens

Histórico

Visualizações

Total de registros: 0

Nota verde - Visível para Dentista **Nota azul** - Visível para Operadora

Utilização dos "Demandado por".

Indicadores > **GRC** > Demandado por (**TODOS, DENTISTA** ou **OPERADORA**) > Gestão de Rede
Indicadores > **SAD** > Demandado por (**TODOS, DENTISTA** ou **OPERADORA**) > Gestão de Rede
Indicadores > **SAB** > Demandado por (**TODOS, DENTISTA** ou **OPERADORA**) > Credenciamento
Indicadores > **SAE** > Demandado por (**TODOS, DENTISTA** ou **OPERADORA**) > Gestão de Rede
Indicadores > **GRC** > Demandado por (**TODOS, DENTISTA** ou **OPERADORA**) > Retenção
Indicadores > **SAD** > Demandado por (**TODOS, DENTISTA** ou **OPERADORA**) > Retenção



O que refere-se o Demandado por?

Como o próprio nome diz seria de onde a demanda veio. Se ela veio do **DENTISTA** ou se ela veio da **OPERADORA**.

| ORIENTAÇÕES - MOTIVOS DE RETENÇÃO

Valores Inviáveis

Explicar ao dentista que o valor do plano não alcança o valor de um atendimento particular, o lucro com o convênio ocorrerá pelo volume de atendimentos que o plano pode oferecer, garantido um maior giro de atendimentos, possibilitando que mais horários do consultório sejam preenchidos.

Outro ponto a ser abordado: o que não for de cobertura pelo plano, poderá ser executado em caráter particular, o que garante um bom retorno ao profissional. Se após a argumentação o dentista solicitar melhora de tabela e pedir valor dos principais procedimentos realizados pelo profissional, deverá montar contraproposta e apresentar para a coordenação aprovar.

No protocolo deverá detalhar se chegamos no valor máximo a ser trabalhado pela coordenação ou se após o envio da contraproposta o doutor não nos retornou mais, tendo perda de contato.

Desligamento de Prestadores

Não aceitamos mais a remoção do prestador como "motivo", o real motivo geralmente está ligado ao profissional conseguir seu próprio estabelecimento, mudar de cidade ou alterado

o ramo de atuação. Tudo menos apenas se desvincular. O motivo da saída deve ser detalhado da melhor maneira possível e informar os contatos pessoais do mesmo para que

possamos formalizar o desligamento ao prestador. Iremos utilizar o modelo de resposta padrão abaixo:

"Prezados, Bom dia.

Para prosseguirmos com a solicitação, por gentileza informar o motivo da retirada do profissional. Orientamos também que para o Desligamento de prestadores é necessário que a clínica confirme telefone/ celular pessoal do prestador ou e-mail para formalizarmos para o mesmo a desativação do cadastro e vínculo com a clínica.

Em complemento, teriam novos profissionais para incluir no cadastro?

Aguardo as informações e ficamos à disposição."

Observação: Lembrem de deixar o protocolo no status **AGUARDANDO RETORNO** se o mesmo estiver visível para clínica, caso não esteja o indicado é efetuar um registro a parte com o texto de exemplo e status **AGUARDANDO RETORNO** e encerrar o protocolo anterior com a informação do atual.

Com as informações vocês farão registro do protocolo SAE no modelo abaixo:

"Bom dia,

*Os doutores abaixo tiveram a divulgação retirada, por não trabalharem mais na clínica CLINICA ODONTOLOGICA LTDA - CNPJ 12345678910 - Cidade - UF. (SAD*****)*

Segue contato pessoal das dentistas para realizarmos a tentativa de credenciamento em seus novos locais de trabalho como novos cadastros.

- CRO UF NOME PRESTADOR - (DDD) 0000000000 - E-mail
- CRO UF NOME PRESTADOR - (DDD) 0000000000 - E-mail"

Profissional com Problema de Saúde ou Sem Local de Atendimento

Precisamos instigar o mesmo a nos dar uma previsão de retorno para que seja possível um novo contato afim de retermos o dentista. Sem a necessidade de desativar o cadastro, ele ficará suspenso, mas com os detalhes de quando iria retornar. Nesta situação, o protocolo ficaria em Retorno Agendado.

Baixa procura

Usar como argumentos que iremos acionar nosso setor comercial para divulgar o dentista no RH das empresas parceiras e que gostaríamos de ter o profissional como nossa referência na cidade.

Falta de Pagamento

Solicitar o número das guias para que possa ser verificado em sistema se não há erro no processo, glosas, falta de envio, validade, entre outros.

Burocracia

Deverá efetuar a devida orientação com o profissional sobre as documentações exigidas. Informe que estas são um respaldo e até mesmo uma segurança para a comprovação da boa execução do procedimento. Caso algum cliente venha a questionar sobre o serviço executado, o dentista terá o histórico de imagens comprovando o trabalho realizado.

Token

Deverá certificar que o procedimento foi realizado com o beneficiário. Efetue uma validação para garantir que realmente foi realizado, evitando fraudes.

Beneficiário Grosseiro (PJ)

Se mostrar disponível e ouvinte as queixas do dentista. Questionar dados para rastreabilidade do cliente (nome completo/ nº da guia/ data aproximada do atendimento), explicar ao dentista que esses dados são necessários para verificarmos o tipo de contrato que o cliente possui e assim com o apoio de nosso setor comercial, repassar a queixa ao RH da empresa contratante.

Informar ao dentista, que sente muito pelo ocorrido, e que pede um voto de confiança na forma como iremos conduzir a reclamação.

Beneficiário Grosseiro (PF)

Utilize o texto modelo para incentivar o dentista a permanecer na rede.

“Doutor(a), nós acreditamos muito em seu trabalho, realmente essa situação é desagradável e pedimos desculpas por esse inconveniente. Infelizmente no relacionar-se com pessoas, as vezes acabamos encontrando algum paciente mais ríspido, seja no convênio ou particular. No entanto, gostaríamos que o Sr(a) desse uma nova oportunidade para conhecer nossos outros beneficiários da região, e que o ocorrido não representa o nosso grupo de clientes como um todo.

O(a) senhor(a) é nossa referência na cidade, temos muitas vidas que irão utilizar sua clínica para atendimentos, e me coloco a disposição para auxilia-lo(a) no que for necessário daqui em diante, nós não queremos que essa situação venha a se repetir.”

Perda de Contato

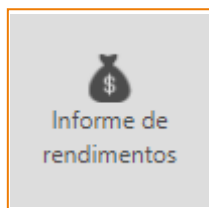
Reforçando que devem ser realizadas no mínimo 05 tentativas de contato. Caso os contatos do profissional estejam falhando, temos que tentar localizar outros números, seja nas redes sociais ou no Google Maps.

| PRINCIPAIS DÚVIDAS DOS DENTISTAS

Como realizo a consulta de meu aviso de crédito?

O aviso de crédito é disponibilizado no sistema a partir do dia 20 de cada mês. Nele estão discriminados os pagamentos de guias, descontos e glosas do dentista.

Para consulta-lo acesse ao site <https://www.OdontoLifeodontologia.com.br>, após o login selecione a opção **Informe de Rendimentos**.



Nesta opção é necessário informar a senha de acesso restrito direcionada ao e-mail do dentista, no caso de credenciado PJ, somente o responsável técnico tem acesso.

Após selecionada essa opção, clique em **Cirurgião Dentista > Relatórios > Aviso De Crédito**.



Na sequência irá aparecer a tela abaixo, selecione o período de pagamento e clique no botão **"Gerar PDF"**.



O acesso também fica disponível nos canais:

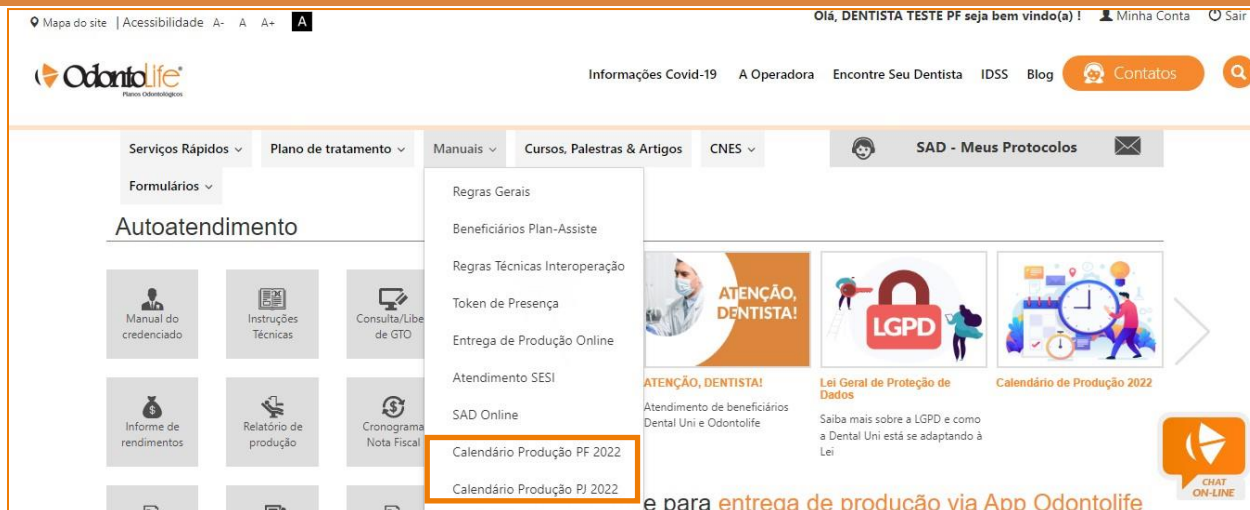
- App OdontoLife Mobile após realizar login na opção Aviso de Crédito;
- No Chat Online na opção Pagamentos > Aviso de Crédito.
- O operador também pode direcionar o Aviso de Crédito através do painel na abertura de protocolos.

Calendário de pagamento, para quais datas devo estar atento?

- **1º dia de cada mês:** o limite para a entrega da produção
- **Até o 10º dia do mês:** prazo para enviar os comprovantes de INSS (Credenciados PF)
- **Data de disponibilização calendário de pagamento:** próximo ao dia 20 de cada mês.
- **Data para envio da Nota Fiscal:** consultar cronograma no site
- **Pagamento:** último dia útil do mês

Consultar calendário

Acesse a área do dentista com seu login e senha no endereço eletrônico abaixo, na aba Manuais: **<https://www.odontolifeodontologia.com.br/credenciado>**



Quais são os impostos retidos PF/PF?

PF (Pessoa Física)

Base cálculo	
IRRF	
Até R\$1.903,98	Alíquota
De R\$ 1.903,99 à R\$ 2.826,65	7,50%
De R\$ 2.826,66 à R\$ 3.751,05	15%
De R\$ 3.751,06 à R\$ 4.664,68	22,50%
Acima de R\$ 4.664,68	27,50%
INSS	
11%	

- **IRRF** - Imposto de Renda Retido na Fonte, essa é uma obrigação tributária destinada à Receita Federal que pode ser cobrada tanto de pessoas físicas (PF) quanto de pessoas jurídicas (PJ)
- **INSS** - é o imposto responsável por formar o patrimônio da Previdência Social.

PJ (Pessoa Jurídica)

Base cálculo	
Acima de R\$ 215,00	
PIS	0,65%
COFINS	3%
CSLL	1%
Acima de R\$ 666,66	

	IRRF	1,5%	
	PIS	0,65%	
	COFINS	3%	
	CSLL	1%	
	Optante simples Nacional - Não há Retenção de impostos		

- **IRRF** - Imposto de Renda Retido na Fonte, essa é uma obrigação tributária destinada à Receita Federal que pode ser cobrada tanto de pessoas físicas (PF) quanto de pessoas jurídicas (PJ)
- **PIS** - Imposto designado à promoção da integração social dos trabalhadores: seus recursos são para pagamento do seguro-desemprego, abono salarial e participação na receita dos órgãos e entidades para os trabalhadores públicos e de empresas privadas.
- **COFINS** – Imposto designado ao recolhimento de fundos principalmente para a área da saúde pública e seguridade social do país, incluindo dispositivos como Previdência Social e Assistência Social.
- **CSLL** - Contribuição Social sobre Lucro Líquido, trata-se de um tributo de competência federal instituído pela Lei nº 7.689/1988. Esse tributo incide sobre todas as Pessoas Jurídicas no Brasil e o governo utiliza os recursos arrecadados para financiar a Seguridade Social, incluindo aposentadoria, assistência social e a saúde pública
- **Simplex Nacional** - O Simplex é o nome dado ao sistema de tributação simplificada criado em 1996 através de medida provisória e convertida na Lei nº 9.317/1996 pelo governo do Brasil cujo objetivo é facilitar o recolhimento de contribuições das microempresas e médias empresas.

Como posso consultar o motivo da minha guia ter sido glosada?

Quando o dentista encaminha uma guia de tratamento que por algum motivo, algum tratamento/condução está em desacordo com as regras da OdontoLife, esse item é glosado, ou seja, o dentista tem o pagamento suspenso temporariamente. Ele tem acesso ao motivo na guia de tratamento disponibilizada no sistema.

Ele poderá recorrer realizando o recurso de glosa.

O prazo para solicitar recurso de glosa é de no máximo 30 dias após a data da glosa. Após a realização, conclusão e envio do recurso de glosa, o prazo de retorno da operadora para análise é de até 60 dias.

Observação 1: Não existe recurso de glosa para uma guia de recurso de glosa.

Observação 2: Para guias de radiologia o recurso de glosa fica disponível para o responsável da radiologia e não para o dentista solicitante, uma vez que quem recebe pela guia de exame é a clínica radiológica.

Qual os prazos de validade das guias?

- Guias – Validade de 90 dias
- Recurso de glosa – Validade 30 dias

O beneficiário do plano informa que não recebeu o TOKEN por SMS, o que posso fazer nesses casos?

É possível que o beneficiário tenha acesso ao TOKEN pelos seguintes canais:

E-mail – utilizando a opção “Enviar E-mail”

App Minha Dental Uni – utilizando a opção “Gerar Token”

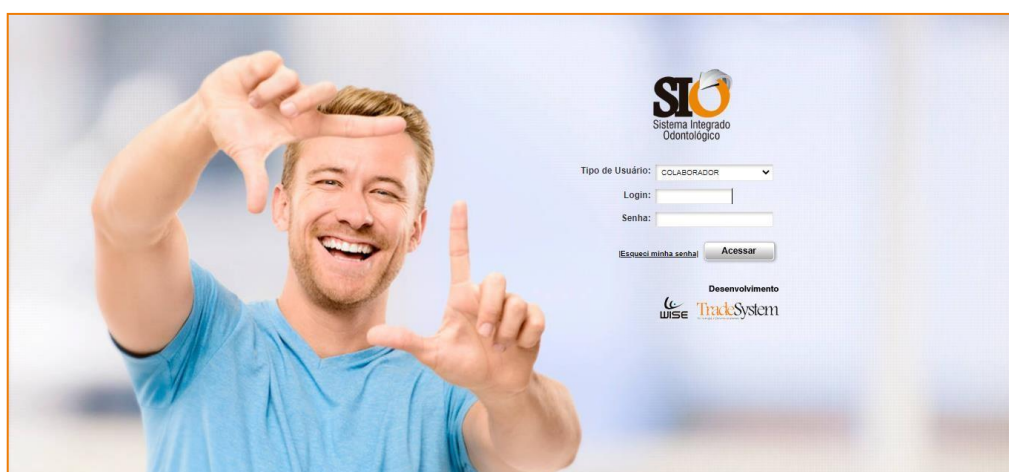
Chat Dental Uni

Central de Atendimento Beneficiário Dental Uni – 4007-2400 e 0800 643 4300;

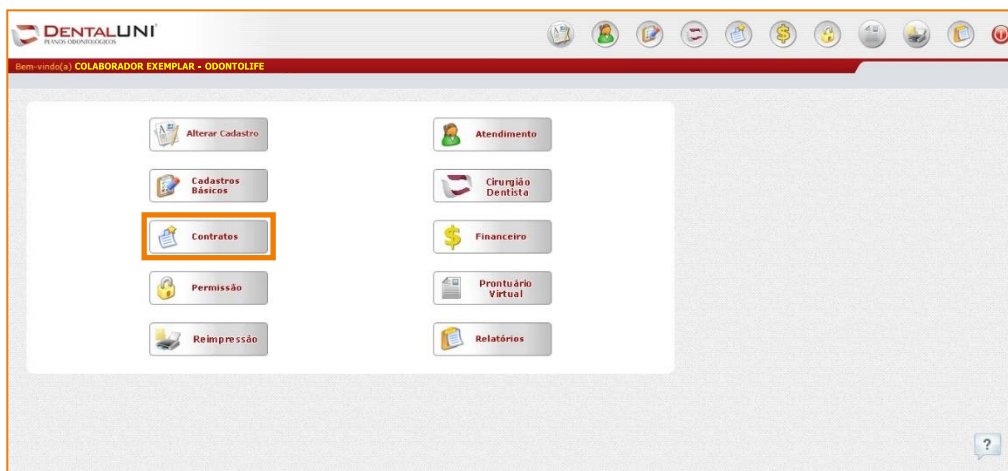
| CONSULTA DE CARÊNCIAS

O sistema Dental Uni também possibilita a visualização do cadastro dos beneficiários e a carência dos procedimentos ou do plano do beneficiário. Abaixo veremos como podemos efetuar esta consulta.

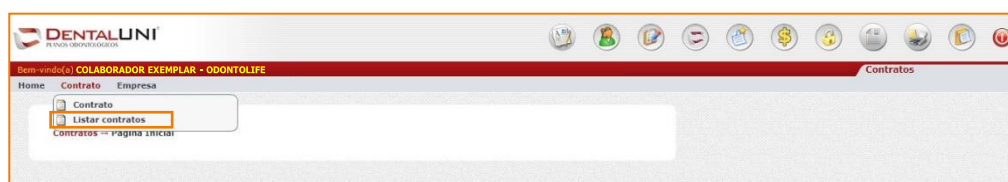
Faça o acesso ao **SIO – Dental Uni**



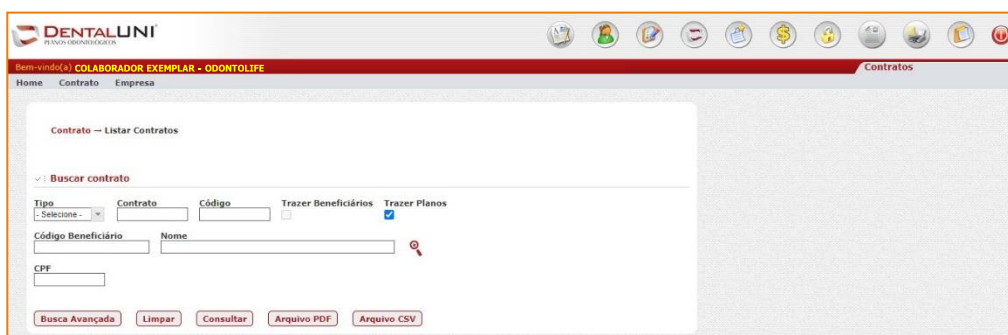
E no menu central, clique em **Contratos**.



Em seguida, clique em na opção **Contrato** e selecione a função **Listar Contratos**.



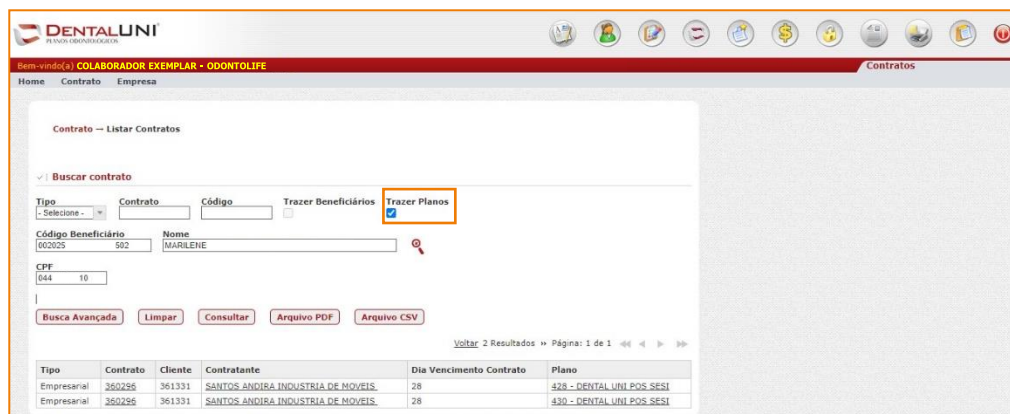
O sistema irá apresentar os filtros de pesquisa. A consulta pode ser feita utilizando a opção **Trazer Planos** e **Trazer Beneficiários** para identificar as carências do paciente.



Digite o **código da carteirinha** do paciente no campo correspondente e clique em **Consultar** para que o sistema apresente as informações solicitadas.

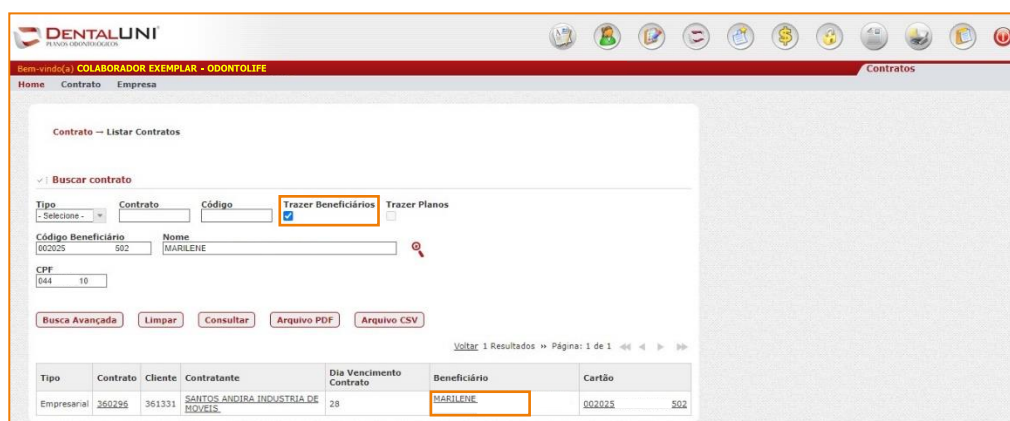
Pessoa Jurídica: Trazer Planos

Após efetuar a consulta, utilizando a marcação **Trazer Planos**, o sistema irá trazer a informação sobre o plano do beneficiário, indicando de este é cadastrado como **PJ**.



Verificação

Após efetuar a consulta, utilizando a marcação **Trazer Beneficiário**, o sistema irá trazer a informação sobre o cadastro do paciente, indicando a carências dos procedimentos, se este possuir.



Clique no nome do beneficiário para que o sistema indique as informações.



Clique na opção Beneficiários e selecione Carências. O sistema irá apontar a carência do plano ou dos procedimentos existentes no contrato deste beneficiário e de seus dependentes.

Pessoa Física: Trazer Planos

Após efetuar a consulta, utilizando a marcação **Trazer Planos**, o sistema irá trazer a informação sobre o plano do beneficiário, indicando de este é cadastrado como **PF**.

DENTALUNI
Bem-vindo(a) COLABORADOR EXEMPLAR - ODONTOLIFE

Home Contrato Empresa Contratos

Contrato -- Listar Contratos

✓ Buscar contrato

Tipo: Contrato Código: Trazer Beneficiários ☐ Trazer Planos ☒

Código Beneficiário: 002029 Nome: JOSE HENRIQUE

CPF: 02101620907

Busca Avançada Limpar Consultar Arquivo PDF Arquivo CSV

Voltar 1 Resultados Página: 1 de 1

Tipo	Contrato	Cliente	Contratante	Dia Vencimento Contrato	Plano
Pessoa Física	61648	61747.1	JOSE HENRIQUE	20	164 - PLANO AVANÇADO DEBITO SEM CARENÇA

Verificação

Após efetuar a consulta, utilizando a marcação **Trazer Beneficiário**, o sistema irá trazer a informação sobre o cadastro do paciente, indicando o período de carências do plano contratado, se este possuir.

DENTALUNI
Bem-vindo(a) COLABORADOR EXEMPLAR - ODONTOLIFE

Home Contrato Empresa Contratos

Gerar Planos Vendedores Beneficiários Taxas Migração Pós Venda Documentos Faturamento

✓ Contrato: Dados Gerais Salvar Listar

Código: 61648

Operadora: DENTAL UNI COOPERATIVA ODONTOLÓGICA Tipo: Pessoa Física Abrangência Contrato: Municipal

Início Vigência: 12/01/2009 Term. Vigência: 24 12/01/2011 Data 1a Mens.: 20/02/2009 Dia Vcto.: 20 Vcto. por Dia Útil: ☐ Programar Reajuste Para:

Carência
☐ Por Contrato ☒ Por Beneficiário Qtde. Dias: Início em:

Qtde. Dias Carteirainha: 1460 Data Rescisão: Grau de importância:

Coligada Centro de Custo: DENTAL UNI CENTRAL Convênio: -- Selecione -- Total Titulares: 1 Total Dependentes: 0

Potencial a Trabalhar: N° Ordem de Compra: Permanência:

Bloquear atraso: ☒ a partir de: 6 Bloquear atraso intercâmbio interno: ☒ a partir de: 6 Limite Migrações: 2 Inclusões Programadas: ☐ Exclussões Programadas: ☐

