

capital
prev

Novo Sistema

TOTVS



Sumário

Introdução	03
Instruções para Acesso ao Portal Autorizador	04
Mensageria	05
Solicitações e Autorizações	06
Registro de Internação e Alta Hospitalar	07
Faturamento	08
Perguntas e Respostas	09

Introdução

A Capital Prev passa a utilizar o sistema TOTVS para gerenciar o atendimento aos prestadores de serviços. Com essa mudança, buscamos oferecer maior eficiência e controle na gestão dos serviços prestados aos nossos empregados e dependentes.

Informações importantes

Mantenha o cadastro do prestador atualizado. Entre em contato pelo e-mail: **prestadores@capitalprev.com.br**.

Procedimentos de urgência não necessitam de autorização prévia. Deverão ser lançados no Portal no ato do atendimento e terão prazo de até 72 horas para liberação da regulação médica.

Os manuais operacionais encontram-se disponíveis no site da Capital Prev através do endereço **www.capitalprev.com.br**.

Instruções para acesso ao Portal Autorizador

- ▶ Serão liberados acessos ao portal da Fundação Capital Previdência e Saúde (Capital Prev) e ao portal da CESAN.
- ▶ Para os beneficiários que apresentarem a carteirinha VIVA+, favor acessar ao portal da Capital Prev.
- ▶ Para os beneficiários que apresentarem a carteirinha CESAN, favor acessar ao portal da CESAN. Caso não consiga localizar o beneficiário neste portal, favor acessar ao da Capital Prev.
- ▶ Para trocar a operadora, utilize o ícone localizado no canto direito da tela, conforme demonstrado abaixo:



Mensageria

É o canal de comunicação e troca de informações entre a auditoria médica e o prestador.

Quando uma guia for direcionada para auditoria, o médico auditor poderá utilizar a mensageria para solicitar documentos e esclarecimentos.

Procedimento:

- ▶ Clicar na opção  para abrir a sala de interação com o médico auditor.



- ▶ Além de redigir uma informação complementar, também será possível anexar arquivos.



Solicitações e Autorizações

Somente poderão solicitar internações eletivas os **médicos credenciados** na operadora.

Todos os anexos pertinentes devem ser inseridos no Portal Autorizador junto à guia de solicitação para otimizar os processos da regulação.

Em casos de cirurgias eletivas, procedimentos e exames que necessitem de agendamento prévio, realizar o lançamento do pedido no Portal Autorizador para liberação ou avaliação da auditoria médica.

O agendamento da cirurgia, procedimento e exame deverá ser realizado somente após a liberação no Portal. Oriente o beneficiário a aguardar o retorno do pedido.

O prazo para retorno da auditoria médica é o estabelecido na RN 566/2023.

Registro de Internação e Alta Hospitalar

Para garantir o correto processamento das internações e evitar inconsistências no faturamento, os registros de internação, prorrogação e alta hospitalar dos pacientes devem ser realizados no Portal TOTVS no momento da ocorrência.

A ausência do registro pode implicar em glosas e na descontinuidade de atendimento ao paciente.

Faturamento

Opções de Faturamento:

Digitação Manual: O prestador poderá inserir as contas manualmente no sistema para gerar o arquivo eletrônico.

Criação de lote: O prestador poderá selecionar os atendimentos realizados no portal, e enviar um lote de guias destes atendimentos.

Envio Eletrônico (XML): As contas poderão ser enviadas diretamente por meio de transmissão eletrônica em XML. Orientações Importantes:

- ▶ Use corretamente os códigos de procedimentos acordados com a operadora.
- ▶ Mantenha sua tabela de procedimentos sempre atualizada para evitar erros de faturamento.
- ▶ Versão TISS: Será utilizada a versão 4.01.00.

Temporariamente, conforme calendário de entrega de faturas, o envio das guias físicas deverá ser realizado para o endereço abaixo:

Integra Gestão em Saúde - Faturamento Capital Prev - Av. Nossa Senhora dos Navegantes, 955 Sl 1301 - Enseada do Suá - Vitória - ES CEP:29050-335.

Demonstrativo de cobrança: O prestador poderá acessar ao demonstrativo no Portal.

Perguntas e Respostas

01. Não recebi o link para acessar o Portal TOTVS, o que devo fazer?

Enviar CNPJ e e-mail que receberá o acesso para portal@capitalprev.com.br.

02. Caso tenha esquecido login ou senha do TOTVS, o que devo fazer?

Neste caso o prestador poderá clicar em 'esqueci a senha' no site <https://capitalprev.hat.totvs.com.br/>. A senha chegará no e-mail cadastrado.

03. O beneficiário está inelegível para o atendimento. O que deve ser feito?

Observar as instruções para acesso ao portal autorizador neste manual. Atualizar a página, verificar se está logado na operadora correspondente ao plano do beneficiário. Persistindo o problema, entrar em contato com a operadora.

04. O TOTVS está apresentando instabilidade para a solicitação de senha e elegibilidade, o que deve ser feito?

Atualizar a página, verificar se está logado na operadora correspondente ao plano do beneficiário, persistindo, tentar realizar o acesso utilizando outro navegador de internet ou entrar em contato com a operadora.

05. Como devem solicitadas as senhas de urgência no site do TOTVS?

O pedido deverá ser gerado como Exames/Procedimentos em guia SP/SADT como caráter do atendimento Urgência com o código 10101039, exceto pacotes, que será utilizado o código 980017. O pedido pode permanecer pendente, para atuação da regulação médica em até 72 horas, mas o atendimento deve ser feito de imediato.

06. Para solicitar complemento em autorização em emergência e urgência, qual será o fluxo para autorização no TOTVS?

O prestador deverá gerar uma nova guia SP/SADT como Exames/Procedimentos, e vincular a senha inicial (urgência) no campo “Número da guia principal” da guia que está sendo gerada.

07. Qual o prazo para o envio de guia de atendimento?

O prestador possui o prazo de 90 dias para o envio de faturamento. Não serão aceitas guias de cobrança com prazo de atendimento maior que 90 dias.

08. O que muda no processo de envio de nota fiscal?

Com a migração, as notas deverão ser enviadas diretamente pelo sistema, seguindo o Cronograma de Entrega de Faturas (Disponível no site Capital Prev). As notas enviadas fora do prazo terão pagamento reagendados. **Por enquanto neste início de operação do Portal Autorizador, favor continuar enviando no e-mail faturamento@capitalprev.com.br.**

09. Como devem ser cobrados os atendimentos realizados antes da entrada do TOTVS?

Todos os atendimentos a partir de 01 de fevereiro de 2025 só serão aceitos quando solicitados no Portal TOTVS. Os atendimentos em data anterior deverão ser encaminhados a Capital Prev da forma anterior.

10. Como faço para enviar a nota fiscal no novo sistema?

Com a migração do novo sistema, a nota fiscal será enviada diretamente pelo portal através do menu: Faturamento > Nota Fiscal. Temporariamente neste início de operação, enviar para o e-mail **faturamento@capitalprev.com.br**.

11. Houve alteração na listagem de códigos de necessitam de autorização prévia de operadora?

Os procedimentos que necessitavam de autorização estão sendo autorizados diretamente pelo Portal, exceto os procedimentos que serão regulados pela auditoria médica.

12. Tenho uma senha autorizada e preciso incluir um novo código/procedimento, como devo proceder?

No sistema TOTVS não há a possibilidade de realizar a manutenção de senha. Caso necessário incluir novo código/procedimento, deve ser cancelada a senha e solicitada uma nova autorização. Também é possível solicitar uma nova autorização com o código faltante.

13. Tenho uma senha autorizada e preciso cancelar a autorização. Como proceder?

O prestador pode cancelar a senha no próprio sistema da TOTVS. Basta ir em > pesquisar autorizações; informar a senha que deseja cancelar e, após retorno da pesquisa, clicar em cancelar senha.

14. Qual a validade da senha autorizada?

As autorizações terão o prazo de validade de até 60 dias, independentemente do tipo de autorização.

15. O que muda no processo de autorização da diária de internação?

O prestador da rede hospitalar deverá informar o código de diária contratado. Para os prestadores clínicas e médicos, deverá ser informado o código 60000040.

16. O que muda no processo de autorização de imunobiológicos/ alto custo e intravenosos?

No sistema TOTVS, o prestador deverá informar o código TUSS da aplicação dos medicamentos e mais códigos de todos os medicamentos a guia SP/SADT ou pacote, conforme regra comercial do seu contrato. Ao lançar uma guia com o código do procedimento, deverá lançar também o código do medicamento na guia.

17. O que muda nas solicitações de senha do paciente internado?

Após a emissão da senha de internação (principal), o prestador deverá solicitar complementos SP/ SADT para solicitar novos itens, que serão vinculados a senha de internação principal. Outra importante mudança a ser observada é no formato de codificação na solicitação das autorizações, como por exemplo diárias, código TUSS medicação e etc.

18. Qual será o fluxo quando houver mudança na data do atendimento de oncologia?

A guia referente ao atendimento de oncologia deverá ser executada apenas no momento do atendimento.

19. Quantas guias posso enviar em um protocolo?

O prestador poderá enviar PEG (Protocolo de Entrega de Guias) de até 100 guias.

20. Quais são das versões TISS que o portal TOTVS utilizará?

Sempre a versão mais atualizada do padrão TISS. Atualmente, somente a versão 4.01.00.

21. É possível enviar faturamento sem ser via XML, no Portal TOTVS?

Sim, de 02 maneiras: Através do Menu - Faturamento > Digitação de guias. Reforçando que somente atendimentos no prazo de 90 (noventa) dias da data do atendimento serão processados ou por criação de lote direto no Portal (necessita solicitar à Operadora).

22. O que fazer com uma solicitação de senha negada por motivo de procedimento não contratado?

O sistema está parametrizado para liberação somente dos procedimentos contratados. Em caso de dúvidas, deve ser realizado contato com a operadora.

23. O que muda na solicitação senha para procedimentos odontológicos?

Todos os procedimentos odontológicos necessitam de senha, e ao solicitá-la, todos irão requerer a informação dente ou região e face. Todas as regras seguem o fluxo já acordado.

24. O que muda na solicitação de OPME?

O anexo de OPME será solicitado juntamente com senha de internação (vinculados). Ao gerar o anexo, o prestador informará o código TUSS ou próprio do material a ser utilizado. A liberação da internação só se dará após cotação e liberação do OPMEs solicitado.

**PARA DÚVIDAS, SEGUEM OS
CANAIS DE APOIO:**

Manuais para Download: www.capitalprev.com.br

Faturamento: faturamento@capitalprev.com.br

Cadastro: prestadores@capitalprev.com.br

Dúvidas: 27 99502-1396 (WhatsApp)

**capital
prev**