



capital prev

Manual Operacional



Atendimento

Interação

Central de atendimento ao Prestador
(27) 98109-7978

1. Apresentação

Prezado Prestador,

Este Manual de Operações apresenta as funcionalidades do sistema de atendimento da Capital Prev, no módulo de Atendimento.

O processo elencado neste material aborda o fluxo de solicitação de Internação prestados aos nossos beneficiários.

2. Acesso ao sistema

Acessar o sistema pelo link: <https://capitalprev.hat.totvs.com.br/>

Digitar o seu login e senha:



Figura 1 - Tela de login

Acesso aos perfis de operadoras:

No canto superior direito, no menu inicial, o primeiro Ícone (imagem 1), permitirá que o prestador altere os perfis de operadora ao qual está vinculado.

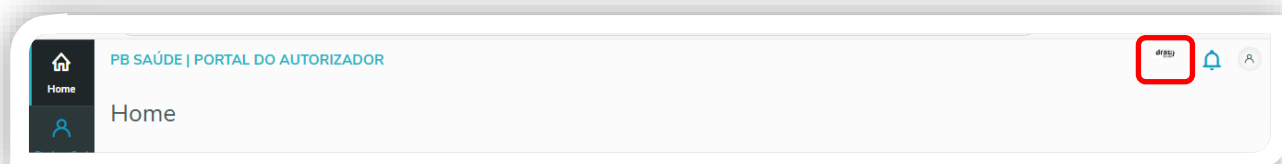
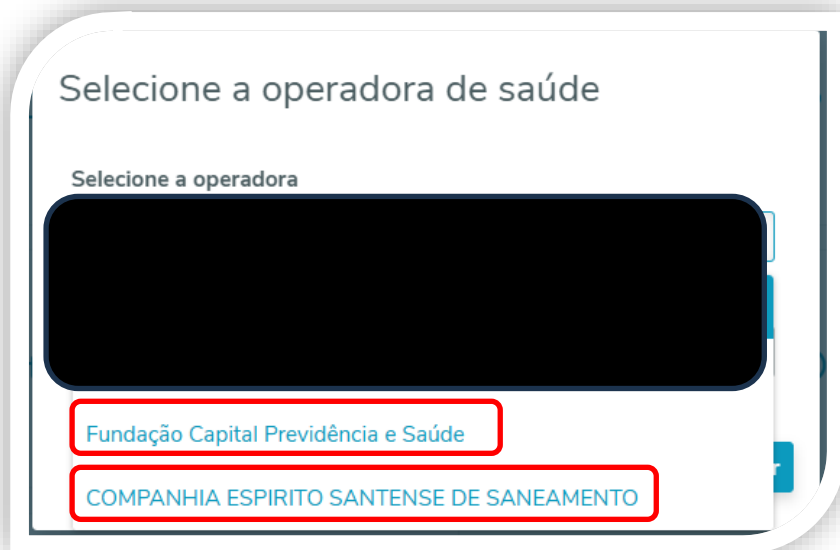


Imagem - 1

Sempre que prestar atendimento aos beneficiários da Capital Prev, será necessário identificar as operadoras a que este esteja vinculado.

Assim que clicar no ícone disposto na (imagem 1), a tela com opções de seleção de operadora surgirá conforme (imagem 2).



A imagem mostra uma interface de usuário com o título "Selecione a operadora de saúde". Abaixo do título, há um campo de seleção rotulado "Selecione a operadora". O campo é uma caixa preta retangular. Abaixo do campo, há duas opções de seleção listadas: "Fundação Capital Previdência e Saúde" e "COMPANHIA ESPIRITO SANTENSE DE SANEAMENTO". Ambas as opções estão destacadas por uma borda vermelha retangular.

Imagem - 2

Para seguir, basta clicar na opção correspondente à operadora do beneficiário.

Após acesso ao portal, o sistema exibirá na tela principal os módulos disponíveis para o perfil do prestador.

Para atender ao beneficiário, basta clicar na opção 'Atendimento'.

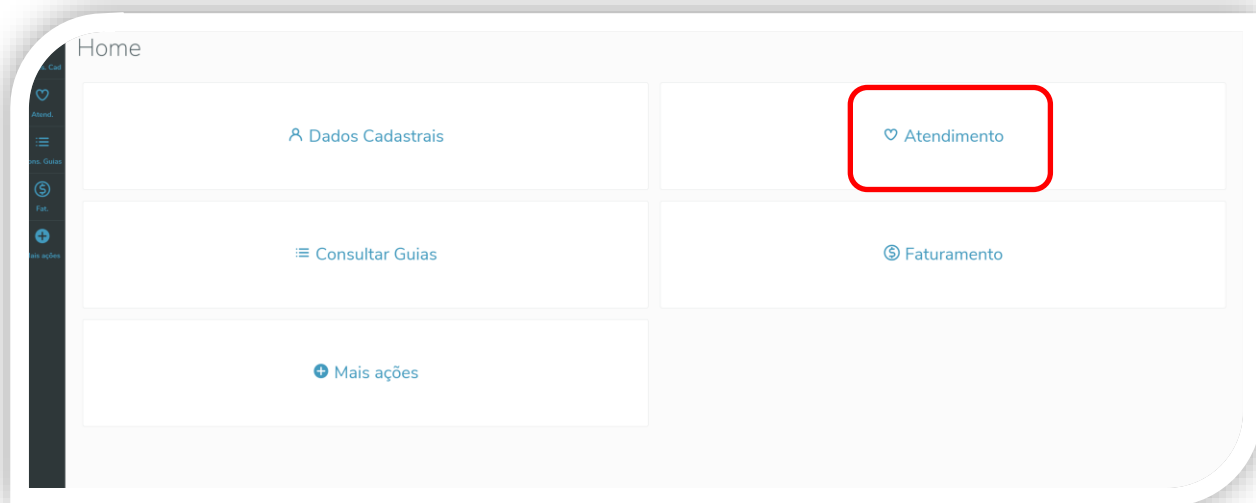


Figura 2 – Módulos de Atendimento

3. Solicitação de Internação

Acessando o módulo de atendimento, selecione a opção 'Internação'

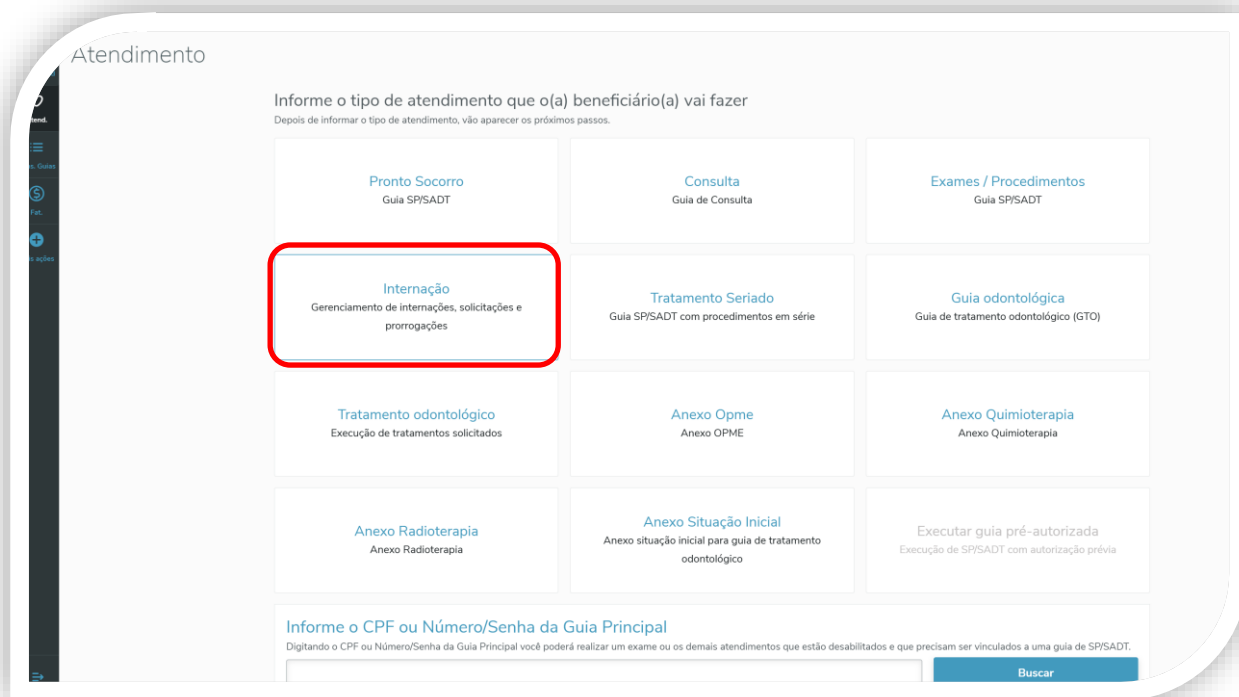


Figura 3 – Internação

O sistema apresenta as internações que estão vinculadas ao prestador de serviço.

Para solicitar uma nova internação, utilize a opção 'Solicitação de Internação'

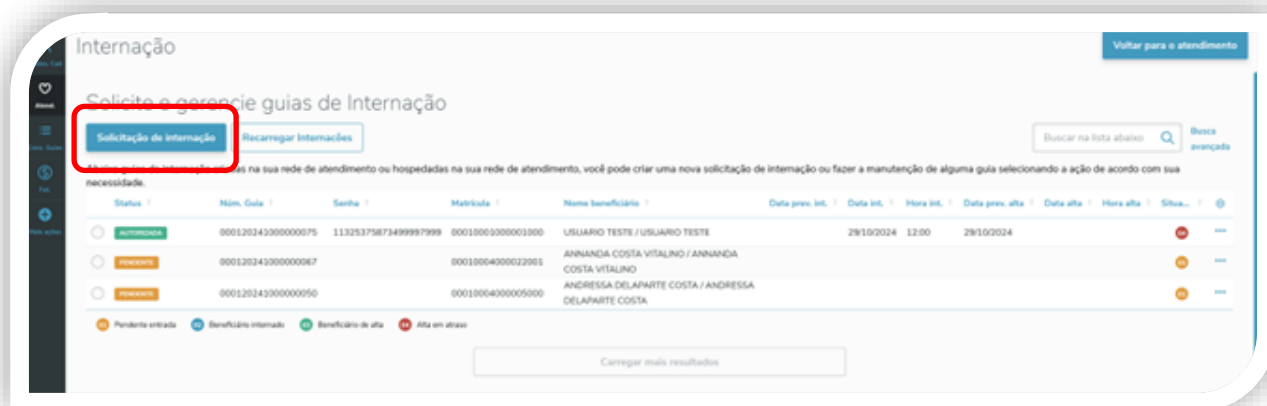


Figura 4 – Solicitação de Internação

Informe o número da matrícula ou o CPF do beneficiário.

O beneficiário também poderá ser identificado pelo nome e data de nascimento, basta clicar no ícone da lupa.

Exames / Procedimentos

Cancelar atendimento Informar o profissional

Identifique o(a) beneficiário(a) ?

Protocolo de atendimento: 42417020241028300008

Clique no cartão para identificar o(a) beneficiário(a) com a carteirinha

Ou informe o CPF ou a matrícula do(a) beneficiário(a) ?

CPF ou matrícula

Identificar o(a) beneficiário(a)

1 Identificar o(a) beneficiário(a)

2 Informar o profissional solicitante

3 Informar dados obrigatórios

4 Informar o(s) procedimento(s)

5 Anexar Documentos

6 Conclusão do atendimento

Figura 5 – Identificação do Beneficiário

Assim que os dados informados estiverem verificados pelo portal autorizador, o sistema exibirá uma tela para confirmação da identificação do beneficiário, através dos dados informados.

Confirme os dados da guia principal

Número da guia: 000120241000000064

Data da solicitação: 25/10/2024

Tipo de atendimento: Exame

Contratado Solicitante: AFECC – HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA

Nome Social: FILHO DO USUARIO TESTE

Beneficiário: FILHO DO USUARIO TESTE

Matrícula: 00010001000001018

CPF: 10593081773

Não, preencher número novamente Sim, esta é a guia

Figura 6 – Confirmação de Identificação

Após a confirmação do beneficiário, na próxima etapa do atendimento, será necessário informar o profissional solicitante do atendimento e a especialidade para qual será prestado o atendimento.

Internação

Cancelar atendimento Dados de Internação

Informar o profissional que solicitou o tratamento ⓘ

FILHO DO USUARIO TESTE
Matrícula: 00010001000001018

Plano: PRODUTO TESTE
Tipo de Acomodação: QUARTO PRIVATIVO / PARTICULAR

Protocolo de atendimento:
42417020241030300001

Sigla, número e estado do conselho regional e nome do profissional (*)

Busque pelo número do conselho ou nome

Especialidade

CBOS (*)

Informações para profissionais

Figura 6 – Dados do Solicitante

Na sequência, preencha os campos obrigatórios (*) referentes aos dados da Internação, após concluído, selecione a opção 'Informar Procedimentos'

Internação

Cancelar atendimento Informar procedimentos

Dados da Internação

FILHO DO USUARIO TESTE
Matrícula: 00010001000001018

Plano: PRODUTO TESTE
Tipo de Acomodação: QUARTO PRIVATIVO / PARTICULAR

Protocolo de atendimento:
42417020241030300001

Cnpj e nome do hospital de internação, campos 19 e 20. (*)

28137925000106 - AFECC 7 HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA - 001008 - Marechal Campos

Data sugerida para internação (*)

Carater Atendimento (*)
Referente ao campo 22 da guia

Tipo Internação (*)
Referente ao campo 23 da guia

Regime de Internação (*)
Referente ao campo 24 da guia

Quantidade de diárias solicitadas (*)
Referente ao campo 25 da guia

Indicação Clínica
A indicação clínica está no campo 28 da guia

Informe algum texto embasando a solicitação dos procedimentos

Indicação de Acidente (*)
Referente ao campo 33 da guia

Previsão de uso de OPME
Referente ao campo 26 da guia

Previsão de uso Quimioterapia
Referente ao campo 27 da guia

Observação Justificativa
A observação está no campo 23 da guia

Informe a observação

CID Principal
Referente ao campo 29 da guia

Figura 4 – Dados Obrigatórios

Salientamos que nesta etapa será necessária a informação da quantidade de diária solicitada para a internação, havendo assim, a necessidade de informar na etapa do procedimento a codificação de diárias e procedimentos pertinentes à solicitação de internação.

Após informar os procedimentos pertinentes à solicitação de internação, o portal habilitará a opção de anexar documentos.

A interface de 'Informar o(s) procedimento(s)' apresenta uma barra lateral com etapas: 1. Identificar o beneficiário, 2. Informar profissional solicitante, 3. Dados da Internação, 4. Informar o procedimento (destacada), 5. Anexar Documentos e 6. Conclusão do atendimento. O formulário principal contém campos para: 'FILHO DO USUARIO TESTE' (com matrícula 00010001000001018), 'Plano: PRODUTO TESTE' e 'Tipo de Acomodação: QUARTO PRIVATIVO / PARTICULAR'. Um campo 'Protocolo de atendimento: 42417020241030300001' também está preenchido. Abaixo, há uma seção 'Procedimentos mais utilizados' com um link 'Clique para expandir'. O campo principal 'Selecione o procedimento' possui uma barra de busca com o texto 'Procure o procedimento pelo código ou descrição'. Abaixo dele, uma mensagem indica 'Nenhum procedimento/evento adicionado'.

Figura 5 – Procedimentos

Na etapa de inclusão de documentação, é necessário que sejam anexadas todos os relatórios, exames e documentações comprobatórias que justifiquem a necessidade e pertinência, permitindo assim, que os médicos auditores tenham um parecer conforme a necessidade do paciente.

A interface de 'Anexar Documentos' mantém a mesma barra lateral de etapas, com a etapa 5 'Anexar Documentos' agora selecionada. O formulário mostra os mesmos dados de identificação do usuário e do atendimento. A seção principal, intitulada 'Anexar Arquivos', contém o texto 'Anexar documentos pertinentes ao atendimento.' e um botão 'Selecionar arquivos'. Abaixo, especifica os formatos aceitos: 'Formatos aceitos: PNG, JPG, JPEG e PDF' e o 'Limite de tamanho por arquivo: até 30 MB'. No canto superior direito, há dois botões: 'Cancelar atendimento' e 'Concluir Solicitação' (destacado com um retângulo vermelho).

Figura 8 – Anexar Documento

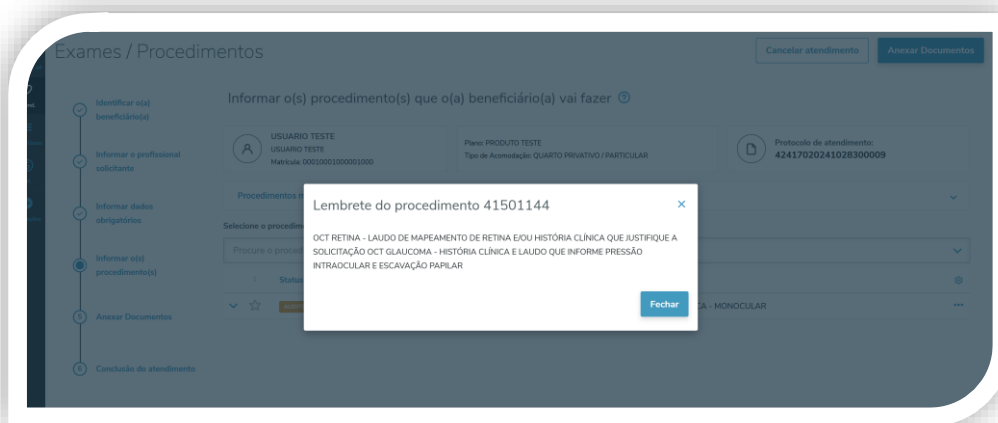
Após a inclusão de toda documentação comprobatória, será possível concluir a solicitação da internação.

Neste momento, a guia irá para a auditoria, onde os médicos realizarão análise com base nas documentações. Será necessário realizar acompanhamento dentro do prazo estabelecido pela ANS, para que se certifiquem deste parecer.

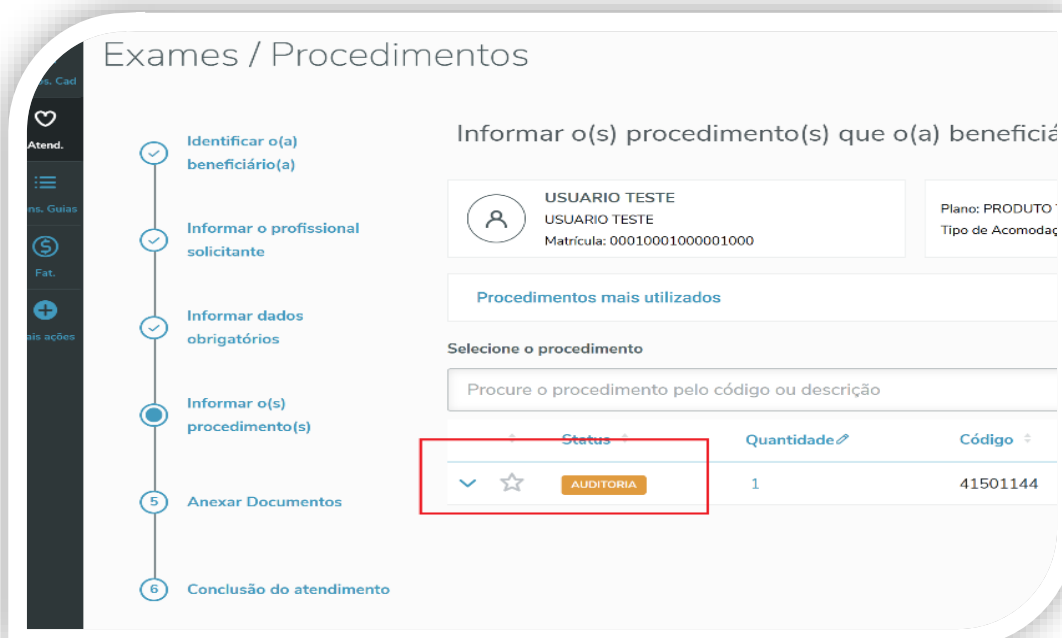
INFORMAÇÃO IMPORTANTE:

Para internações e procedimentos cirúrgicos, sempre haverá a necessidade de laudos adicionais. Serão exibidas mensagens no momento da digitação do código com o indicativo do documento (Imagem 1) necessário para autorização.

Para estes casos será apresentado o status 'Auditoria' (imagem 2), e a autorização será encaminhada para um parecer interno do auditor a respeito da liberação que levará o prazo para análise conforme as diretrizes da ANS.



(Imagem 01)



(Imagem 02)

IMPORTANTE:

Se em algum momento houver a necessidade de exclusão de algum procedimento informado ou em situações de negativas da guia, haverá a necessidade de visualização da crítica. Tais ações podem ser realizadas clicando nos 3 pontos localizados à direita do procedimento (imagem 01) e selecionando a ação que irá realizar.

Exames / Procedimentos

Cancelar atendimento Anexar Documentos

Identificar o(a) beneficiário(a)

Informar o profissional solicitante

Informar dados obrigatórios

Informar o(s) procedimento(s)

Anexar Documentos

Conclusão do atendimento

Informar o(s) procedimento(s) que o(a) beneficiário(a) vai fazer

USUARIO TESTE
USUARIO TESTE
Matrícula: 00010001000001000

Plano: PRODUTO TESTE
Tipo de Acomodação: QUARTO PRIVATIVO / PARTICULAR

Protocolo de atendimento:
42417020241028300009

Procedimentos mais utilizados Clique para expandir

Selecione o procedimento

Procure o procedimento pelo código ou descrição

Status	Quantidade	Código	Nome do procedimento
AUDITORIA	1	41501144	TOMOGRRAFIA DE COERENCIA OPTICA - MONOCULAR

Ver críticas
Excluir
Lembrete

(Imagem 01)

Após concluir a etapa de inclusão dos códigos, a etapa seguinte solicita que sejam anexados os documentos pertinentes à solicitação dos exames informados e, por fim, será habilitada a opção de 'concluir Solicitação'.

Exames / Procedimentos

Cancelar atendimento Concluir atendimento

Identificar o(a) beneficiário(a)

Informar o profissional solicitante

Informar dados obrigatórios

Informar o(s) procedimento(s)

Anexar Documentos

Conclusão do atendimento

Anexar Documentos

USUARIO TESTE
USUARIO TESTE
Matrícula: 00010001000001000

Plano: PRODUTO TESTE
Tipo de Acomodação: QUARTO PRIVATIVO / PARTICULAR

Protocolo de atendimento:
42417020241028300008

Anexar Arquivos
Anexar documentos pertinentes ao atendimento.
Selecione arquivos

Quantidade máxima: 10 arquivo(s)
Formatos adotados: PNG, JPG, JPEG e PDF.
Limite de tamanho por arquivo: até 30 MB

Figura 9 – Anexar Documentos

Em tempos, o prestador deverá acessar o portal para verificar se houve interação por parte da operadora ou se já houve a autorização da guia.



Selecione a internação para a qual deverá ser informada a data da internação. Nos 3 pontos localizados à direita da internação selecionada, busque a opção 'Entrada da Internação' (imagem 1)



O portal direcionará a página onde será necessária a inclusão da data e hora da internação.

Após o seu preenchimento, selecione 'Entrada Internação' (imagem 2)

Internação

Voltar para a lista de internações

Informe a data e horário da entrada do beneficiário na internação

Entrada de Internação

Beneficiário
FILHO DO USUARIO TESTE

Matrícula
00010001000001018

Hospital de Internação
AFECC - HOSPITAL SANTA RITA DE CÁSSIA

Data prevista de internação
30/10/2024

Diárias Autorizadas
1

Situação da Internação
PREENCHER INTERNAÇÃO

Data Oficial da entrada
30/10/2024

Hora Oficial da Entrada
12:00

Cancelar Entrar Internação

Imagem – 2

Após o processo, será apresentada a tela de confirmação. Caso esteja correto, selecione 'Sim, Internar Beneficiário' (imagem 3)

Informe a data e horário da entrada do beneficiário na internação

Entrada de Internação

Beneficiário
FILHO DO USUARIO TESTE

Matrícula
00010001000001018

Hospital de Internação
AFECC - HOSPITAL SANTA RITA DE CÁSSIA

Data prevista de internação
30/10/2024

Diárias Autorizadas
1

Data Oficial da entrada
30/10/2024

Hora Oficial da Entrada
12:00

Deseja internar o beneficiário?

FILHO DO USUARIO TESTE
CPF: 10593081773
Matrícula: 00010001000001018
Deseja confirmar internação para - 30/10/2024 às 12:00 ?

Cancelar Sim, internar beneficiário

Entrada Internação

Imagem – 3

Ao final do processo é apresentado o resumo. (imagem 4)

Internação Voltar para a lista de internações

Informe a data e horário da entrada do beneficiário na internação

Entrada de Internação

Beneficiário	Data prevista de internação	Data oficial de internação
FILHO DO USUARIO TESTE	30/10/2024	30/10/2024
Matricula	Diárias Autorizadas	Hora oficial de internação
00010001000001018	1	12:00
Hospital de Internação	Situação da internação	Data prevista de alta
AFECC - HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA	BENEFICIÁRIO INTERNADO	31/10/2024

Cancelar Entrada Internação

Imagem – 4

ALTA MÉDICA:

Selecione a internação para a qual deverá ser informada a data da alta. Nos 3 pontos localizados à direita da internação selecionada, busque a opção 'Alta Médica' (imagem 1)

Internação Voltar para o atendimento

Solicite e gerencie guias de Internação

Solicitação de internação Recarregar internações Buscar na lista abaixo Busca avançada

Abaixo guias de internação criadas na sua rede de atendimento ou hospedadas na sua rede de atendimento, você pode criar uma nova solicitação de internação ou fazer a manutenção de alguma guia selecionando a ação de acordo com sua necessidade.

Status	Núm. Guia	Senha	Matricula	Nome beneficiário	Data prev. int.	Data int.	Hora int.	Data prev. alta	Data alta	Hora alta	Situa...
AUTORIZADA	000120241000000083	75924429920399977799	00010001000001018	FILHO DO USUARIO TESTE / FILHO DO USUARIO TESTE	30/10/2024	30/10/2024	12:00	31/10/2024			
AUTORIZADA	000120241000000075	11325375873499997999	00010001000001000	USUARIO TESTE / USUARIO TESTE		29/10/2024	12:00	29/10/2024			
PENDENTE	000120241000000067		00010004000022001	ANNANDA COSTA VITALINO / ANNANDA COSTA VITALINO							
PENDENTE	000120241000000050		00010004000005000	ANDRESSA DELAPARTE COSTA / ANDRESSA DELAPARTE COSTA							

Pendente entrada Beneficiário internado Beneficiário de alta Alta em atraso

Carregar mais resultados

Menu de ações para a terceira guia:

- Entrada de Internação
- Promulgação ou Complemento
- Alta Médica**
- Histórico

imagem - 1

O portal direcionará a página ao local onde será necessária a inclusão da data, hora e o motivo da alta.

Após o seu preenchimento, selecione 'Alta Internação' (imagem 2).

The screenshot shows a web interface for 'Alta de Internação' (Discharge from Internation). The form is titled 'Informe a data e horário da alta do beneficiário na internação' (Inform the date and time of the beneficiary's discharge from internation). It contains the following fields:

- Beneficiário:** FILHO DO USUARIO TESTE
- Matrícula:** 00010001000001018
- Hospital de Internacao:** AFECC - HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA
- Data prevista de alta:** 31/10/2024
- Diarias Autorizadas:** 1
- Situação da Internação:** Beneficiário internado
- Data Oficial da alta:** 30/10/2024
- Hora Oficial da Alta:** 12:00
- Motivo de Saída:** 12 - Alta Melhorado

At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Alta Internação'. The 'Alta Internação' button is highlighted with a red box.

Imagem – 2

Será apresentada a tela de confirmação. Caso as informações estejam de acordo, selecione 'Sim, alta para o Beneficiário'

The screenshot shows a confirmation dialog box titled 'Alta médica para o beneficiário?' (Medical discharge for the beneficiary?). It contains the following information:

- FILHO DO USUARIO TESTE**
- CPF: 10593081773**
- Matrícula: 00010001000001018**
- Deseja confirmar a alta para - 30/10/2024 às 12:00 ?**

At the bottom right, there are two buttons: 'Cancelar' and 'Sim, alta para o beneficiário'. The 'Sim, alta para o beneficiário' button is highlighted with a red box.

Imagem – 3

Ao final do processo é apresentado o resumo da alta.

Informe a data e horário da alta do beneficiário na internação

Alta de Internação

Beneficiário FILHO DO USUARIO TESTE	Data prevista de alta 31/10/2024	Data oficial da Alta 30/10/2024
Matricula 00010001000001018	Diarias Autorizadas 1	Hora oficial da Alta 12:10
Hospital de Internação AFECC - HOSPITAL SANTA RITA DE CASSIA	Situação da internação Beneficiário de Alta	Motivo de Alta 12

Cancelar Alta Internação

Beneficiário de alta da internação - 30/10/2024 - 12:10

Imagem - 4

PRORROGAÇÃO/EVOLUIR INTERNAÇÃO:

Selecione a internação para a qual deverão ser informados os eventos referentes à prorrogação da internação. (imagem 1)

Solicite e gerencie guias de Internação

Solicitação de internação Recarregar Internações

Buscar na lista abaixo Busca avançada

Abaixo guias de internação criadas na sua rede de atendimento ou hospedadas na sua rede de atendimento, você pode criar uma nova solicitação de internação ou fazer a manutenção de alguma guia selecionando a ação de acordo com sua necessidade.

Status	Núm. Guia	Senha	Matricula	Nome beneficiário	Data prev. int.	Data int.	Hora int.	Data prev. alta	Data alta	Hora alta	Situa...
AUTORIZADA	00012024100000083	7592442992039997799	00010001000001018	FILHO DO USUARIO TESTE / FILHO DO USUARIO TESTE	30/10/2024	30/10/2024	12:00	31/10/2024	30/10/2024	12:10	...
AUTORIZADA	00012024100000075	11325375873499997999	00010001000001000	USUARIO TESTE / USUARIO TESTE	29/10/2024	29/10/2024	12:00	29/10/2024			...
PENDENTE	00012024100000067		00010004000022001	ANNANDA COSTA VITALINO / ANNANDA COSTA VITALINO							...
PENDENTE	00012024100000050		00010004000005000	ANDRESSA DELAPARTE COSTA / ANDRESSA DELAPARTE COSTA							...

Pendente entrada Beneficiário internado Beneficiário de alta Alta em atraso

Carregar mais resultados

Entrada de internação
Prorrogação ou Complementar
Alta Médica
Histórico

Imagem - 1

Após selecionar a opção de solicitação de prorrogação, As próximas etapas serão:

- >> Informar Profissional Solicitante;
- >> Preencher Dados Obrigatórios;
- >> Informar os Procedimentos;
- >> Anexar Documentação.

Assim que as etapas estiverem concluídas, o portal sinalizará que a guia está sob auditoria.