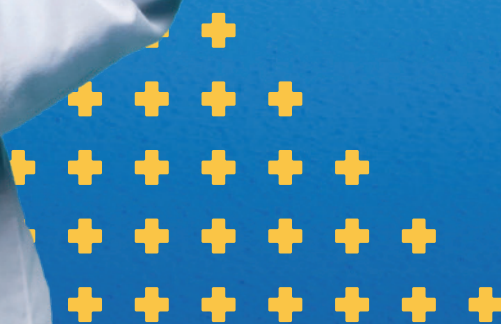




Manual do Referenciado

TOKEN

Golden Cross!





SUMÁRIO

Apresentação TOKEN	03
Principais alterações com uso do TOKEN	04
Acesso a área restrita do Portal	05
Como identificar o beneficiário Golden Cross	06
Planos Golden Cross	07
Solicitação de Procedimento no Ambulatório	08
Terapias (Sessão de fisioterapia, psicologia, fonoaudiologia, entre outros)	11
Solicitar status da Autorização	14
Solicitação de Procedimento em Pronto-Socorro	17
Validação do Token na Internação Eletiva	22
Verificar Elegibilidade	25
FAQ	25
Canais de Relacionamento	28

Prezado(a) Referenciado(a),

A Golden Cross apresenta o TOKEN, uma novidade que vai proporcionar mais segurança e eficiência nos atendimentos médicos realizados na Rede Referenciada.

O TOKEN modifica o processo de atendimento ao Beneficiário Golden Cross, com validação dos atendimentos ambulatoriais, em pronto-socorro e internação eletiva, permitindo mais transparência no processo, além de ser mais um aliado na redução das divergências administrativas e contratuais.



TOKEN
Golden Cross!



PRINCIPAIS ALTERAÇÕES COM O USO DO TOKEN



O Código de validação TOKEN, será enviado para o Beneficiário através de Notificação no APP, SMS ou e-mail.

Todos os atendimentos (consultas, demais procedimentos ambulatoriais e de pronto-socorro, além das internações eletivas) deverão ser validados.

A Guia de Consulta **não será mais utilizada**. Para validar o atendimento (consulta, demais procedimentos ambulatoriais e de pronto-socorro), você deverá selecionar a opção "Solicitação de Procedimento /Solicitar SP/SADT".

Não será mais necessário utilizar a opção "Verificar Elegibilidade" antes do atendimento. A Elegibilidade será realizada de forma automática, durante o preenchimento da tela "Solicitar SP/SADT" ou "Solicitação de Status da autorização", tornando o atendimento mais ágil.

Após o preenchimento dos procedimentos e, se autorizados, será solicitado o código TOKEN. Nesse momento, o Beneficiário já terá recebido o código em um dos canais mencionados acima.

Caso seu faturamento seja realizado através do portal.goldentiss.com.br, a cobrança deverá ser realizada através do "Lote Guias" "SPSADT". Digitando o número da guia da operadora, o sistema irá recuperar automaticamente os dados da autorização.

Caso seu faturamento seja realizado através de Upload, atentar para a necessidade de informar o número da guia atribuído pela operadora, conforme padrão TISS.

A tela "Verificar Elegibilidade", poderá ser utilizada no momento do agendamento, porém, não irá gerar TOKEN. O processo de autorização também foi alterado conforme instrução da nova versão da TISS, e terá duas opções de "Etapa da autorização", a saber:

- **Solicitação de autorização prévia:**

Esta opção não gera TOKEN. Deverá ser utilizada para solicitação de autorização de procedimentos que necessitam de senha. A validação destes atendimentos será realizada através da tela "Status autorização", onde deverá ser preenchido o código do TOKEN.

Para Procedimento Seriado, a validação do atendimento deverá ser realizada a cada sessão, necessitando assim do TOKEN. Nesta tela haverá controle da quantidade de sessões autorizadas/executadas. A Golden Cross poderá autorizá-la ou negá-la em até 2 (dois) dias úteis de antecedência do prazo do atendimento do Beneficiário, conforme previsto na legislação editada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

- **Solicitação de autorização pelo prestador executante:**

Deverá ser utilizada na presença do Beneficiário para eventos consultas, procedimentos e exames eletivos que não exigem autorização prévia e deverá ser informado o código TOKEN para validação do atendimento.



Além destas etapas de autorização disponíveis em "Solicitar SP/SADT", o pedido da autorização da internação eletiva à operadora está disponível na "Solicitação de Procedimento" > "Solicitar Internação Eletiva", opção etapa da autorização "Solicitação de Autorização pelo Prestador Executante".

ATENÇÃO: após a autorização dos atendimentos com validação do TOKEN será necessário imprimir a guia SP/SADT para envio ao faturamento, sem a obrigatoriedade da assinatura. Para os atendimentos presenciais, nas guias sem validação do TOKEN ou com motivo de ausência do TOKEN, deverão constar a assinatura do Beneficiário. Para atendimentos realizados na modalidade TELECONSULTA, o TOKEN é obrigatório pois substituirá a assinatura do paciente ou responsável e não poderá ser justificado. Caso faça seu faturamento através de "Upload" no Portal Golden TISS, é necessário usar a versão TISS atualizada.

Em caso de dúvidas, sugestões ou eventuais problemas, estamos à disposição através do telefone 4020-2811 (de Seg a Qui de 8h às 17h e Sex de 8h às 16h)/ 4002-2001 (24 horas), ou no Portal Golden TISS (<http://portal.goldentiss.com.br>), opção "Contato".

ACESSO A ÁREA RESTRITA DO PORTAL



É necessário que você tenha login e senha do Portal Golden Cross. Caso ainda não possua, acesse www.goldencross.com.br e selecione o ícone Login. Em seguida, escolha a opção 'Quero me cadastrar', destacada na imagem abaixo em amarelo.

The screenshot shows the Golden Cross website interface. At the top, there is a navigation bar with the Golden Cross logo and several menu items: "A Golden Cross", "Perfil", "Seja Golden", "Nossos Planos", "Contato", and a "Login" button with a user icon. The main banner area features the text "Atendimento Digital" and "Você sabia que existem várias formas de entrar em contato com a Golden Cross?" with a "Saiba mais" button. On the right side, a login overlay is visible, containing fields for "Login" and "Senha", an "Entrar >" button, and two links: "Esqueci minha senha" and "Quero me cadastrar". The "Quero me cadastrar" link is highlighted with a yellow rectangular box.

Na tela de cadastro, clique no link da frase "Se o seu perfil for de Referenciado clique aqui".

! IMPORTANTE: A senha operacional é exclusivamente para solicitação de senhas, validação de exames/ procedimentos ambulatoriais no Portal TISS, verificação de Elegibilidade do Beneficiário e, acompanhamento das autorizações dos procedimentos/exames através do status de Autorização, essa senha é gerada também no login do Referenciado.

COMO IDENTIFICAR O BENEFICIÁRIO GOLDEN

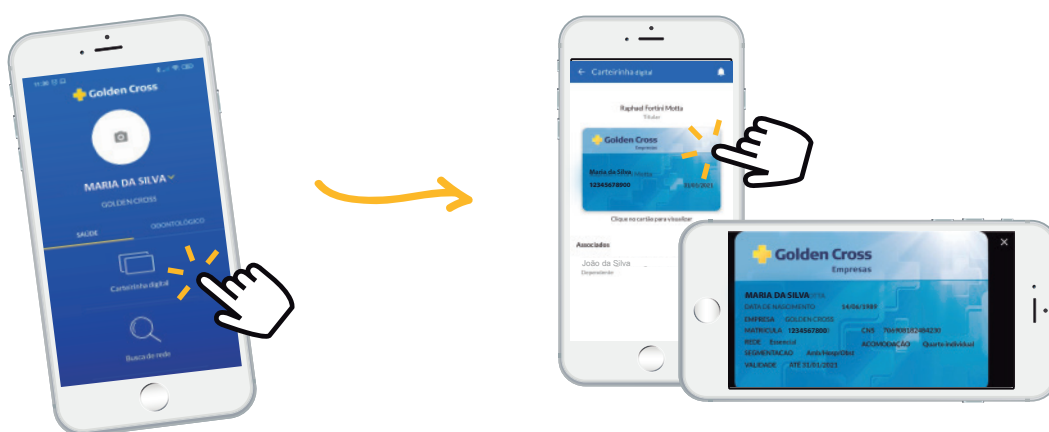


A Golden Cross possui diversos planos com rede de atendimento distribuída em todo o país. Importante verificar no Contrato do Referenciado - documento em anexo ao Manual ou em Aditivo Contratual - qual rede foi negociada contratualmente com você!

Modelo de Carteira Física



Carteira Digital no Aplicativo Golden Cross Clientes



Documentação exigida no atendimento:

- Carteira Física ou Digital do Plano de Saúde
- Documento Pessoal de Identificação Oficial com foto





GOLDEN FIT



GOLDEN CARE



GOLDEN CARE SG



SUPERMED



BÁSICO



FUNDAMENTAL



ESSENCIAL



GOLDEN SELECT



PLENA



ESPECIAL



Importante verificar quais planos
você é elegível para atender.

SUPERIOR



1. SOLICITAÇÃO DE PROCEDIMENTO NO AMBULATÓRIO



Acesse o Portal TISS - <http://portal.goldentiss.com.br> e informe no LOGIN (CNPJ /CPF do Referenciado) e a respectiva senha cadastrada.



1.1. Solicitação de Procedimento SP/SADT

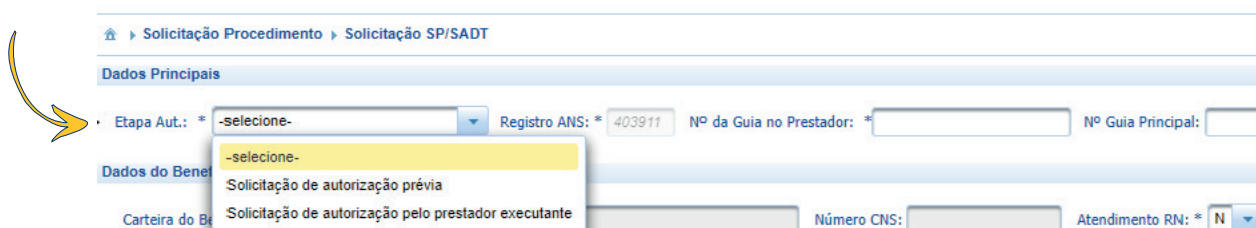
No menu Solicitação de Procedimento utilize a opção abaixo:



Solicitar SP/SADT: Solicitar autorização de consultas e/ou procedimentos;

• Consulta Eletiva

Informar na Etapa da Autorização a opção "Solicitação de autorização pelo prestador executante".



No momento do preenchimento do nº da matrícula, será realizada automaticamente a elegibilidade. Nessa etapa, será verificado se o Beneficiário está "ativo" ou "inativo" e se o Referenciado está contratado para atendê-lo.

Solicitação Procedimento > Solicitação SP/SADT

Dados Principais

Registro ANS: * 403911 Nº da Guia no Prestador: * 202001211456 Nº Guia Principal:

Dados do Beneficiário

Carteira do Beneficiário: * nº matrícula

Resposta à verificação de elegibilidade

Dados do Beneficiário

Número da carteira do beneficiário: nº matrícula
Nome Beneficiário: nome beneficiário

Dados da Elegibilidade

Indicador Elegibilidade: Sim
Situação: ELEGÍVEL ATÉ O MOMENTO

Atendimento RN: * N

Se o Beneficiário não estiver elegível, será informado o motivo. Em caso de dúvida, entre em contato com a central Golden Cross.

Resposta à verificação de elegibilidade

Dados do Beneficiário

Número da carteira do beneficiário: nº matrícula
Nome Beneficiário: nome beneficiário

Dados da Elegibilidade

Indicador Elegibilidade: Não
Código da Glosa: 1006
Descrição da Glosa: ATENDIMENTO APÓS O DESLIGAMENTO DO BENEFICIÁRIO

No caso das consultas, deverá ser informado o CBOS correspondente a especialidade a ser autorizada.

Profissional Solicitante

Nome Profissional: nomonomo Conselho Profissional: * Conselho Regional de Medicina (CRM)

Nº Conselho: * 123456 UF: * RIO DE JANEIRO CBOS: * 225120 - Cardiologista

Preencha os dados de procedimento em "Adicionar Procedimentos" e clique em "Autorizar" para que o pedido seja encaminhado.

Procedimentos Solicitados

Adicionar Procedimento

Dados Existentes

Código da Operadora: *
Observação:
Observação:

Procedimentos

Código Tabela: * 22 - Procedimentos e ev.
Código do Procedimento: * 48101010
Descrição do Procedimento: ECG convencional de até 12 derivações
Quantidade Solicitada: * 1

900 caracteres restantes

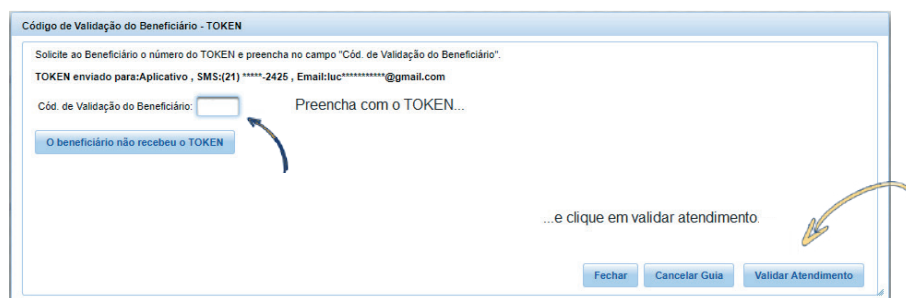
Autorizar

Após a avaliação dos procedimentos solicitados, e sendo autorizados, o sistema disponibilizará a tela do TOKEN para validação do atendimento. Nesse momento, solicite ao Beneficiário o código recebido através de Notificação no APP, SMS ou email. Caso os procedimentos não sejam autorizados a tela de validação do TOKEN não será exibida.

Caso haja contato com a Central do Referenciado e liberação do procedimento negado, também há a necessidade de solicitar ao beneficiário o código de validação token.

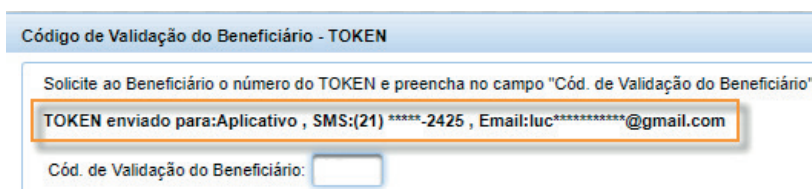


Informar o código do TOKEN e clicar na opção “Validar Atendimento”;

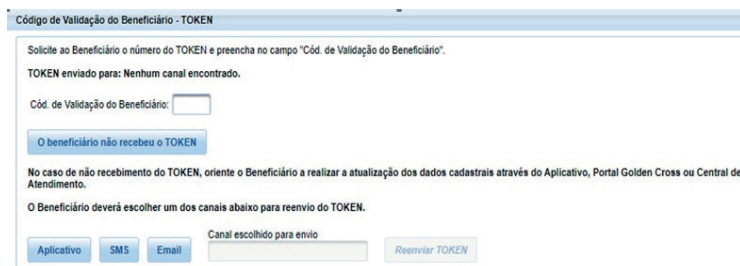


Após a validação do atendimento, clicar na opção “Fechar”, e imprimir a guia de solicitação para envio a Golden Cross após o fechamento do faturamento. Neste caso não é necessário solicitar a assinatura na guia impressa.

Caso o Beneficiário não tenha recebido o TOKEN, confirme com o mesmo os dados de telefone e e-mail demonstrados na tela de validação do TOKEN.



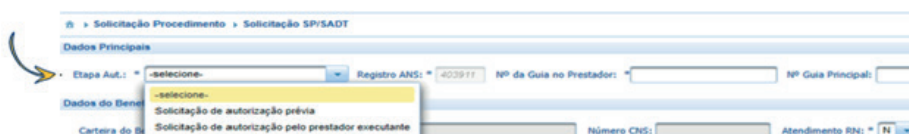
Caso os dados estejam atualizados, clique na opção “O Beneficiário não recebeu o TOKEN” para abrir as opções de reenvio. Selecione a opção escolhida pelo Beneficiário e clique em “Reenviar TOKEN”.



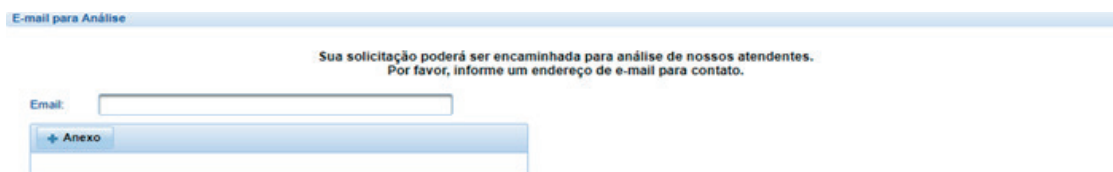
Caso os dados não estejam cadastrados ou desatualizados, informe ao Beneficiário que deverá atualizar a informação pelo APP, Portal Golden Cross ou ligando para a Central de Atendimento. Após a atualização dos dados, clique na opção “O Beneficiário não recebeu o TOKEN” para abrir as opções de reenvio.

● Demais procedimentos ambulatoriais

Para solicitar autorização de atendimentos ambulatoriais, fique atento quanto a “Etapa da Autorização” escolhida (campo “Etapa Aut.”), são elas:



Solicitação de Autorização Prévia: Esta opção não gera TOKEN. Deverá ser utilizada para solicitação de autorização de procedimentos que necessitam de senha. Para as solicitações que ficarem “em análise”, o sistema solicitará um e-mail para contato e os documentos complementares. Após análise será enviado um e-mail com a resposta da análise. Tal retorno também estará disponível na tela “Status Autorização”



A validação do TOKEN para os atendimentos solicitados nessa etapa, deverá ser realizada na tela “Solicitar Status de Autorização”, cujo funcionamento descrevemos mais abaixo

Solicitação de Autorização pelo Prestador Executante: Esta opção deverá ser utilizada para atendimentos que não necessitam da análise prévia, e na presença do Beneficiário. O sistema enviará o TOKEN automaticamente para o Beneficiário.

Preencha os dados de procedimento em “Adicionar Procedimentos” e clique em “Autorizar” para que o pedido seja encaminhado.



● Terapias (Sessão de fisioterapia, psicologia, fonoaudiologia, entre outros)

Solicitação da Senha: No agendamento, o Referenciado deverá realizar a solicitação da senha para o tratamento, escolhendo “Solicitação de Autorização Prévia” na “Etapa Aut.”; lembrando que esta etapa da autorização não gera código de TOKEN.

Para um melhor controle das validações, orientamos que a guia de autorização seja impressa. Nos casos de validação com motivo de ausência do TOKEN colha a assinatura do Beneficiário no campo correspondente a data do atendimento. Assim, ao final das sessões a guia estará pronta para envio à Golden Cross no fechamento do faturamento.

Na data do atendimento, a validação do TOKEN será realizada no Portal TISS na opção “Solicitação Procedimento / Solicitar Status Autorização” clique em “confirmar presença/nova sessão”.

A cada sessão será gerado código do TOKEN e será obrigatória a validação.

Resposta à solicitação Status Autorização Registro ANS: 403916

Dados do Prestador

Código do contratado executante na operadora: [REDACTED]
Nome do contratado executante: [REDACTED]
Código no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde do executante: [REDACTED]

Dados do Beneficiário

Número da carteira do beneficiário: [REDACTED]
Indicador de atendimento ao recém-nato: N
Nome do beneficiário: [REDACTED]
Cartão Nacional de Saúde: [REDACTED]

Dados da Autorização

Número da guia no prestador: 202001171026
Número da guia atribuído pela operadora: 20000000000040556726
Etapa da Autorização: Solicitação de autorização prévia
Data da autorização: 17/01/2020
Status da Solicitação: Autorização

Dados dos Procedimentos

Tabela	Código	Descrição	Qtd Solic.	Qtd Aut.	Qtd Exec.	ID Motivo Negativa	Descrição Motivo Negativa
22	31104061	ELETROCOAGULACAO END...	1	1	1		

Atendimentos

Seq.	Data Atendimento	Descrição
1	17/01/2020	Token: 311099

Confirmar Presença/Novo Sessão

Informe o código TOKEN e clique na opção "Validar Atendimento";

Código de Validação do Beneficiário - TOKEN

Solicite ao Beneficiário o número do TOKEN e preencha no campo "Cód. de Validação do Beneficiário".

TOKEN enviado para: Aplicativo, SMS:(21) *****-2425, Email:luc*****@gmail.com

Cód. de Validação do Beneficiário: Preencha com o TOKEN...

O beneficiário não recebeu o TOKEN

...e clique em validar atendimento.

Fechar Cancelar Guia Validar Atendimento

Após a validação do atendimento, clique na opção "Fechar".



DICA: Nos casos de validação com motivo de ausência do TOKEN colha a assinatura do Beneficiário no campo correspondente a data do atendimento.

Caso o Beneficiário não tenha recebido o TOKEN, confirme os dados de telefone e e-mail demonstrados na tela de validação do TOKEN.

Código de Validação do Beneficiário - TOKEN

Solicite ao Beneficiário o número do TOKEN e preencha no campo "Cód. de Validação do Beneficiário".

TOKEN enviado para: Aplicativo, SMS:(21) *****-2425, Email:luc*****@gmail.com

Cód. de Validação do Beneficiário:



Caso os dados estejam atualizados clique na opção "O Beneficiário não recebeu o TOKEN" para abrir as opções de reenvio.

Selecione a opção escolhida pelo Beneficiário e clique em "Reenviar TOKEN"

Código de Validação do Beneficiário - TOKEN

Solicite ao Beneficiário o número do TOKEN e preencha no campo "Cód. de Validação do Beneficiário".

TOKEN enviado para: Nenhum canal encontrado.

Cód. de Validação do Beneficiário:

O beneficiário não recebeu o TOKEN

No caso de não recebimento do TOKEN, oriente o Beneficiário a realizar a atualização dos dados cadastrais através do Aplicativo, Portal Golden Cross ou Central de Atendimento.

O Beneficiário deverá escolher um dos canais abaixo para reenvio do TOKEN.

Canal escolhido para envio:

Após cada sessão validada, a quantidade executada será atualizada, bem como a informação do TOKEN.

Procedimentos								
Tabela	Código	Descrição	Qtd Solic.	Qtd Aut.	Qtd Exec.	ID Motivo Negativa	Descrição Motivo Negativa	
22	50000446	RPG	3	3	3			

Atendimentos		
Seq.	Data Atendimento	Descrição
1	23/11/2019	Token: 932441
2	24/11/2019	Token: 932451
3	25/11/2019	Token: 932461

• Como identificar os procedimentos que exigem senha?

Antes da solicitação dos procedimentos médicos no Portal TISS, consulte a relação da codificação TUSS classificadas com S ou A, disponível na área restrita do Referenciado no Portal Golden Cross (www.goldencross.com.br), na aba de Destaques.

NATUREZA TUSS	ROL ANS	DESCRIÇÃO NATUREZA DE SERVIÇO	INDICADOR SENHA	IND. SENHA AUTOMÁTICA
40806200	Sim	RX - VIDEOFECEGRAMA	S	
40807061	Sim	RX - URETROCISTOGRAFIA DE CRIANÇA (ATE 12 ANOS)	S	
40808114	Sim	RX - ESQUELETO (INCIDENCIAS BASICAS DE: CRANIO, COLUNA, BACIA E MEMBROS)	S	
40808122	Sim	DENSITOMETRIA OSSEA (UM SEGMENTO)		A

A" (automática) > Os procedimentos médicos ou diagnósticos classificados com Senha A, poderão ser autorizados de forma imediata, antecipando o agendamento. "S" (Sim) > Os procedimentos médicos ou diagnósticos classificados com a Senha S, na sua grande maioria possuem diretriz de utilização e demandam análise técnica e o status ficará "em análise" para validação da Central Golden Cross.



Todas as solicitações de autorização realizadas no portal.goldentiss.com.br, cujo procedimento está classificado com senha "S" ou "A", serão submetidas à autorização prévia da Golden Cross para avaliação da cobertura contratual do Beneficiário e do Referenciado. Para tanto será necessário escolher a Etapa da Autorização: "Solicitação de autorização prévia".

Não será gerado código TOKEN para o Beneficiário, neste momento. Neste caso, a validação presencial através do TOKEN, será feita no(s) dia(s) do atendimento, através da opção 'Solicitar Status de Autorização'.

A Golden Cross poderá autorizá-la ou negá-la em até 2 (dois) dias úteis de antecedência do prazo do atendimento do Beneficiário, conforme previsto na legislação editada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

1.2. Solicitar Status da Autorização:

No menu Solicitação de Procedimento utilize a opção abaixo:



Ao informar o nº da matrícula, a lista de guias é automaticamente preenchida com todas as guias solicitadas pelo prestador para este Beneficiário. Escolha a guia desejada e clique no botão "Enviar". Também é possível informar a senha autorizada para recuperar os dados da guia.

A imagem mostra o formulário 'Status Autorização' no portal. No topo, há uma barra de progresso com o texto 'Solicitação Procedimento > Status Autorização'. O formulário é dividido em seções: 'Dados do Beneficiário' com campos para 'Carteira do Beneficiário: *' (contendo 'nº matrícula'), 'Número CNS:' e 'Atendimento RN: *' (com uma seta amarela apontando para o campo); 'Dados Principais' com campos para 'Reg. ANS: *' (contendo '403911'), 'Nº da Guia no Prestador: *' (contendo 'Lista de guias deste beneficiário, neste prestador.'), 'Senha:' (contendo 'senha') e um botão 'Enviar'; e 'Dados Contratado' com campos para 'Tipo de Identificação: *' (contendo 'CNPJ'), 'CNPJ: *' e 'Nome: *'. Setas amarelas destacam os campos 'Carteira do Beneficiário', 'Senha' e o botão 'Enviar'.

A tela abrirá trazendo todas as informações referentes a solicitação de autorização: A guia operadora, a data, o status, a senha quando houver, as quantidades solicitadas, aprovadas e as executadas, quando for o caso. Também estará disponível o botão "Confirmar Presença/Nova Sessão" para realizar a validação do atendimento informando o TOKEN. A cada sessão o sistema solicitará o código do TOKEN para validação do atendimento.

Solicitação Procedimento > Status Autorização

Resposta à solicitação Status Autorização Registro ANS: 403911

Dados do Prestador

Código do contratado executante na operadora: [REDACTED]
 Nome do contratado executante: [REDACTED]
 Código no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde do executante: [REDACTED]

Dados do Beneficiário

Número da carteira do beneficiário: [REDACTED]
 Indicador de atendimento ao recém-nato: N
 Nome do beneficiário: [REDACTED]
 Cartão Nacional de Saúde: [REDACTED]

Dados da Autorização

Número da guia no prestador: 202001171025
 Número da guia atribuído pela operadora: 20000000000040556726
 Etapa da Autorização: Solicitação de autorização prévia
 Data da autorização: 17/01/2020
 Status da Solicitação: Autorizado

Dados dos Procedimentos

Procedimentos							
Tabela	Código	Descrição	Qtd Solic.	Qtd Aut.	Qtd Exec.	ID Motivo Negativa	Descrição Motivo Negativa
22	31104061	ELETROCOAGULACAO END...	1	1	1		

Atendimentos

Seq.	Data Atendimento	Descrição
1	17/01/2020	Token: 311099

Confirmar Presença/Nova Sessão

No exemplo abaixo, temos um procedimento autorizado, porém ainda não validado com TOKEN.

Dados dos Procedimentos

Procedimentos							
Tabela	Código	Descrição	Qtd Solic.	Qtd Aut.	Qtd Exec.	ID Motivo Negativa	Descrição Motivo Negativa
22	31403310	Ressecção de neuroma	1	1	0		

Atendimentos

Seq.	Data Atendimento	Descrição
Sem registros.		

Confirmar Presença/Nova Sessão

Após a validação, o sistema atualizará a quantidade executada nos dados do atendimento:

Procedimentos							
Tabela	Código	Descrição	Qtd Solic.	Qtd Aut.	Qtd Exec.	ID Motivo Negativa	Descrição Motivo Negativa
22	31403310	Ressecção de neuroma	1	1	1		

Atendimentos

Seq.	Data Atendimento	Descrição
1	21/01/2020	Token: 932441

Confirmar Presença/Nova Sessão



Caso persista o não recebimento do código do TOKEN, valide o atendimento escolhendo um Motivo de Ausência e após no botão "Validar atendimento".

Imprima a guia SP/SADT para assinatura do Beneficiário. Esta guia impressa e assinada deverá ser encaminhada a Operadora após o fechamento do faturamento.

Quando ocorrer recusa por parte do Beneficiário para informar o código TOKEN, valide o atendimento escolhendo um "Motivo de Ausência" e clique em "Validar atendimento". Imprima a guia SP/SADT para assinatura do Beneficiário.

O Referenciado deverá realizar o atendimento conforme as instruções descritas na tela.

Código de Validação do Beneficiário - TOKEN

Solicite ao Beneficiário o número do TOKEN e preencha no campo "Cód. de Validação do Beneficiário".

TOKEN enviado para: Nenhum canal encontrado.

Cód. de Validação do Beneficiário:

O beneficiário não recebeu o TOKEN

No caso de não recebimento do TOKEN, oriente o Beneficiário a realizar a atualização dos dados cadastrais através do Aplicativo, Portal Golden Cross ou Central de Atendimento.

O Beneficiário deverá escolher um dos canais abaixo para reenvio do TOKEN.

Aplicativo SMS Email Canal escolhido para envio Reenviar TOKEN

O beneficiário não informou TOKEN

Motivo de Ausência do TOKEN: --selecione--

- selecione--
- Beneficiário Internado
- Beneficiário em situação de urgência/emergência
- Intermitência/Instabilidade de sistemas e regularização do atendimento após saída do beneficiário do prestador de serviço
- Beneficiário se negou a transmitir o número do token
- Beneficiário em coleta domiciliar
- Material para exames enviado ao prestador por terceiros
- Beneficiário não possui celular

Validar Atendimento

Nos casos de desistência do atendimento, por parte do Beneficiário, utilizar a opção "Cancelar Guia", invalidando o código do TOKEN.

Se no momento da inclusão do procedimento consulta, já houver indicação de realização de procedimentos complementares, poderá ser preenchido na mesma solicitação.

Caso a consulta já esteja autorizada, os outros procedimentos deverão ser solicitados em uma nova solicitação (Vide orientação em "Demais Procedimentos").

2- SOLICITAÇÃO DE PROCEDIMENTO EM PRONTO-SOCORRO



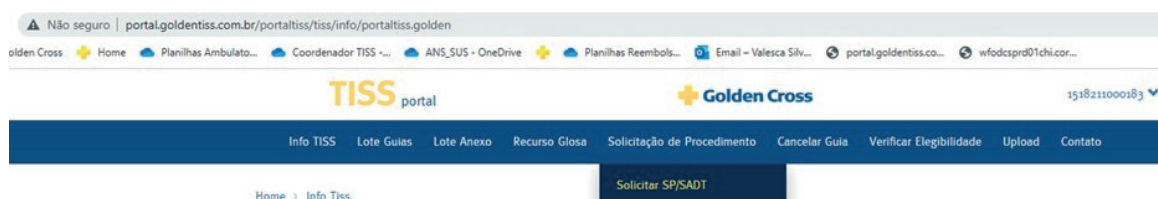
Ao recepcionar o beneficiário no pronto-socorro, todos os procedimentos realizados no atendimento devem ser autorizados através do Portal Golden TISS e validados através do Token. Atentar para exceção abaixo.



IMPORTANTE: para o beneficiário em situação de atendimento imediato ou risco de vida, não será necessário a validação do token, porém deve ser justificado, conforme padrão TISS ("Beneficiário em situação de urgência/ emergência"). Em hipótese alguma, o atendimento deverá ser dificultado em função do processo de validação da presença.

• Consulta do Pronto-Socorro

No menu Solicitação de Procedimento utilize a opção abaixo.



Informar na "Etapa Autorização" a opção "Solicitação de autorização pelo prestador executante".



No momento do preenchimento do nº da matrícula será realizada automaticamente a elegibilidade. Nessa etapa será verificado se o beneficiário está "ativo" ou "inativo" e se o referenciado está contratado para atendê-lo.

Se o beneficiário não estiver elegível, será informado o motivo, conforme padrão TISS. Em caso de dúvida, entrar em contato com a Central Golden Cross.

No caso das consultas deverá ser informado o CBOS correspondente a especialidade a ser autorizada.



Preencher o campo "Caráter Atendimento" como "Urgência/ Emergência" e clicar em "Adicionar Procedimento".

TISS portal Golden Cross

Info TISS Lote Guias Lote Anexo Recurso Glosa Solicitação de Procedimento Cancelar Guia Verificar Elegibilidade Upload Contato

Solicitação de Procedimento > Solicitação SP/SADT

Dados Principais

Etapas Aut.: * Solicitação de autorização pelo prestador Registro ANSI: * 402811 Nº da Guia no Prestador: * 12345678 Nº Guia Principal: *

Dados do Beneficiário

Carteira do Beneficiário: * 2034746300 Nome: * [REDACTED] Número CNIS: 708601574453186 Atendimento RH: *

Contratado Solicitante

Tipo de Identificação: * CPF: * [REDACTED] Nome: *

Profissional Solicitante

Nome Profissional: * testestestes Conselho Profissional: * Conselho Regional de Medicina (CRM) Nº Conselho: * 123456 UF: * RIO DE JANEIRO CBO: * 225125 - Clínica

Dados da Solicitação

Data Solicitação: * 14/03/2022 Caráter Atendimento: * Urgência/Emergência

Indicação Clínica

2000 caracteres restantes

Procedimentos Solicitados

Adicionar Procedimento

Escolher a opção no campo "Código Tabela" "22 - Procedimentos e eventos em saúde (medicina, odonto e demais áreas de saúde)".

Preencher o campo "Código do Procedimento" com a natureza TUISS de consulta em pronto socorro e o campo "Quantidade Solicitada" preencher com a quantidade 1.

Clicar em "Salvar Procedimento".

TISS portal Golden Cross

Info TISS Lote Guias Lote Anexo Recurso Glosa Solicitação de Procedimento Cancelar Guia Verificar Elegibilidade Upload

Solicitação de Procedimento > Solicitação SP/SADT

Dados Principais

Etapas Aut.: * Solicitação de autorização pelo prestador Registro ANSI: * 402811 Nº da Guia no Prestador: * 12345678 Nº Guia Principal: *

Dados do Beneficiário

Carteira do Beneficiário: * 2034746300

Contratado Solicitante

Tipo de Identificação: * CPF

Profissional Solicitante

Nome Profissional: * testestestes Nº Conselho: * 123456

Dados da Solicitação

Data Solicitação: * 14/03/2022 Caráter Atendimento: * Urgência/Emergência

Procedimentos

Código Tabela: * 22 - Procedimentos e eventos

Código do Procedimento: * 10101039

Descrição do Procedimento: * Consulta em pronto socorro

Quantidade Solicitada: * 1

Salvar Procedimento



Clicar em Autorizar.

Contrato Solicitante

Tipo de Identificação: * CPF: * Nome: *

Profissional Solicitante

Nome Profissional: Conselho Profissional: *
Nº Conselho: * UF: * CBO: *

Dados da Solicitação

Data Solicitação: * Caracter Acordamento: *
Indicação Clínica:
1000 caracteres restantes

Procedimentos Solicitados

Adicionar Procedimento

Sequencial	Tabela	Código	Descrição	Quantidade Solicitada	Opções
1	22 - Procedimentos e eventos em saúde (medicina, odontologia e demais áreas de saúde)	10101039	Consulta em pronto socorro	1	

Dados Executante

Código na Operadora: * Nome do Contratado: * CHES: *

Observação

Observação:
500 caracteres restantes

Informar o código do TOKEN e clicar na opção "Validar Atendimento".

Código de Validação do Beneficiário - TOKEN

Solicite ao Beneficiário o número do TOKEN e preencha no campo "Cód. de Validação do Beneficiário".
TOKEN enviado para: Aplicativo, SMS: (21) *****-4783, Email: val*****@hotmail.com

Cód. de Validação do Beneficiário: **Preencha com o TOKEN...**

... e clique em **Validar Atendimento**.

Após a validação do atendimento, clicar na opção "Fechar", e imprimir a guia de solicitação para envio a Golden Cross após o fechamento do faturamento. Neste caso não é necessário solicitar a assinatura na guia impressa.

Caso o Beneficiário não tenha recebido o TOKEN, confirme com o mesmo os dados de telefone e e-mail demonstrados na tela de validação do TOKEN.

Código de Validação do Beneficiário - TOKEN

Solicite ao Beneficiário o número do TOKEN e preencha no campo "Cód. de Validação do Beneficiário".

TOKEN enviado para: Aplicativo, SMS: (21) *****-4783, Email: val*****@hotmail.com

Cód. de Validação do Beneficiário:



Caso os dados estejam atualizados, clique na opção "O Beneficiário não recebeu o TOKEN" para abrir as opções de reenvio. Selecione a opção escolhida pelo Beneficiário e clique em "Reenviar TOKEN".

Código de Validação do Beneficiário - TOKEN

Solicite ao Beneficiário o número do TOKEN e preencha no campo "Cód. de Validação do Beneficiário".

TOKEN enviado para: Nenhum canal encontrado.

Cód. de Validação do Beneficiário:

O beneficiário não recebeu o TOKEN

No caso de não recebimento do TOKEN, oriente o Beneficiário a realizar a atualização dos dados cadastrais através do Aplicativo, Portal Golden Cross ou Central de Atendimento.

O Beneficiário deverá escolher um dos canais abaixo para reenvio do TOKEN.

Canal escolhido para envio

Aplicativo SMS Email

Reenviar TOKEN

Caso os dados não estejam cadastrados ou desatualizados, informe ao beneficiário que deverá atualizar a informação pelo APP, Portal Golden Cross ou ligando para a Central de Atendimento. Após a atualização dos dados, clique na opção "O Beneficiário não recebeu o TOKEN" para abrir as opções de reenvio.

Caso persista o não recebimento do código do TOKEN, valide o atendimento escolhendo um Motivo de Ausência e após no botão "Validar atendimento". Imprima a guia SP/SADT para assinatura do Beneficiário. Esta guia impressa e assinada deverá ser encaminhada a Operadora após o fechamento do faturamento.

Código de Validação do Beneficiário - TOKEN

Solicite ao Beneficiário o número do TOKEN e preencha no campo "Cód. de Validação do Beneficiário".

TOKEN enviado para: SMS:(21) *****4783

Cód. de Validação do Beneficiário:

O beneficiário não recebeu o TOKEN

No caso de não recebimento do TOKEN, oriente o Beneficiário a realizar a atualização dos dados cadastrais através do Aplicativo, Portal Golden Cross ou Central de Atendimento.

O Beneficiário deverá escolher um dos canais abaixo para reenvio do TOKEN.

Canal escolhido para envio

Aplicativo SMS Email

SMS (21) *****4783

Reenviar TOKEN

O beneficiário não informou TOKEN

Motivo de Ausência do TOKEN: --selecione--

- selecione--
- Beneficiário Internado
- Beneficiário em situação de urgência/emergência
- Intermitência/Instabilidade de sistemas e regularização do atendimento após saída do beneficiário do prestador de serviço
- Beneficiário se negou a transmitir o número do token
- Beneficiário em coleta domiciliar
- Material para exames enviado ao prestador por terceiros
- Beneficiário não possui celular

Validar Atendimento

Nos casos de desistência do atendimento, por parte do Beneficiário, utilizar a opção "Cancelar Guia", invalidando o código do TOKEN.



Se no momento da inclusão do procedimento consulta, já houver indicação de realização de procedimentos complementares, poderá ser preenchido na mesma solicitação. Caso a consulta já esteja autorizada, os outros procedimentos deverão ser solicitados em uma nova solicitação (vide orientação em “Demais Procedimentos”).

ATENÇÃO: Caso seja necessária internação de urgência, NÃO É NECESSÁRIO nova geração do TOKEN, em caso dúvida consulte FAQ pergunta 18.

• Demais procedimentos em Pronto-Socorro

Neste caso, como o procedimento é complementar à consulta inicial já validada, o Portal não solicitará uma nova validação do atendimento recuperando o token informado no atendimento inicial.

Para autorizar e validar o atendimento de procedimentos complementares em caráter de urgência, reiniciar o processo descrito acima com a respectiva natureza e clicar em autorizar.

Em seguida, aparecerá a tela de “Resposta à solicitação de procedimento SP/ SADT”.

Caso seja necessário verificar a autorização com a recuperação do token, seguir as instruções da página 11.



3. VALIDAÇÃO DO TOKEN NA INTERNAÇÃO ELETIVA



De posse da senha de internação eletiva, no ato da chegada do beneficiário para a realização do procedimento, o atendimento deve ser validado através da solicitação de status da autorização.

- **Solicitação Status Autorização**

No menu Solicitação de Procedimento utilize a opção abaixo:

The screenshot shows the TISS portal interface. At the top, there are logos for 'TISS portal' and 'Golden Cross'. Below the logos is a navigation bar with the following links: 'Info TISS', 'Lote Guias', 'Lote Anexo', 'Recurso Glosa', 'Solicitação de Procedimento', and 'Cancelar Guia'. The 'Solicitação de Procedimento' link is highlighted. Below the navigation bar, there is a sidebar menu with the following options: 'Solicitar SP/SADT', 'Solicitar Internação', 'Solicitar Complemento', 'Solicitar Prorrogação', 'Solicitar Odontologia', and 'Solicitar Status Autorização'. The 'Solicitar Status Autorização' option is highlighted with a yellow box. The main content area shows the 'Info TISS' section with the title 'Instruções TISS para o Referenciado M' and a description: 'Conforme determina a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) sobre o processo de implantação do PADRÃO TISS.' Below this, there are links for 'Manuais de preenchimento:' and 'Manual do Fornecedor OPME:'. The 'Solicitar Status Autorização' option is highlighted with a yellow box.

Ao informar o nº da matrícula do beneficiário, a lista de guias é automaticamente preenchida com todas as guias solicitadas pelo prestador para este Beneficiário. Escolha a guia desejada e clique no botão "Enviar". Também é possível informar a senha autorizada para recuperar os dados da guia.

The screenshot shows the 'Solicitação de Procedimento - Status Autorização' form. The form has a header with the breadcrumb 'Solicitação de Procedimento > Status Autorização'. Below the header, there are sections for 'Dados do Beneficiário', 'Dados Principais', and 'Dados Contratado'. The 'Dados do Beneficiário' section includes fields for 'Carteira do Beneficiário *', 'Nome: *', 'Número CNS:', and 'Atendimento RN: *'. The 'Dados Principais' section includes fields for 'Reg. ANS: *', 'Número da Guia no Prestador: *', and 'Senha: *'. The 'Dados Contratado' section includes fields for 'Tipo de Identificação: *', 'CNPJ: *', and 'Nome: *'. The 'Enviar' button is located at the bottom right of the form. The 'Senha' field is highlighted with a yellow box.



A tela abrirá trazendo todas as informações referentes a solicitação de autorização: a guia operadora, a data, o status, a senha, os procedimentos solicitados e aprovados. Também estará disponível o botão "Confirmar Presença/ Nova Sessão" para realizar a validação do atendimento informando o TOKEN.

Info TISS Lote Guias Lote Anexo Recurso Glosa Solicitação de Procedimento Cancelar Guia Verificar Elegibilidade Carteira Digital Upload Contato

Solicitação Procedimento > Status Autorização

Resposta à solicitação de procedimentos Internação Registro ANS: 403911

Dados do Prestador

Código do contrato executante na operadora: [REDACTED]
 Nome do contrato executante: [REDACTED]
 Código no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde do executante: [REDACTED]

Dados do Beneficiário

Número da carteira do beneficiário: [REDACTED]
 Indicador de atendimento ao recém-nato: N
 Nome do beneficiário: [REDACTED]
 Cartão Nacional de Saúde: [REDACTED]

Dados da Autorização

Número da guia no prestador: [REDACTED]
 Número da guia atribuído pela operadora: 1265897
 Senha: MF3BP75
 Status da Solicitação: Autorizado

Dados dos Procedimentos

Sequencial	Tabela	Código	Descrição	Qtd Solic.	Qtd Aut.	ID Motivo Negativa	Descrição Motivo Negativa
1	22	30101450	Exérese e sutura de lesões (circulares ou não) com rotação de retalhos cutâneos	1	1		

Atendimentos - Internação

Seq.	Data Atendimento	Descrição
Sem registros.		

Confirmar Presença/Nova Sessão

Informe o código TOKEN e clique na opção "Validar Atendimento".

Código de Validação do Beneficiário - TOKEN

Solicite ao Beneficiário o número do TOKEN e preencha no campo "Cód. de Validação do Beneficiário".

TOKEN enviado para: Aplicativo , SMS:(21) *****4783 , Email:val*****@hotmail.com

Cód. de Validação do Beneficiário: Preencha com o TOKEN...

O beneficiário não recebeu o TOKEN

... e clique em Validar Atendimento.

Validar Atendimento

Após a validação do atendimento, clique na opção "Fechar".

Caso o Beneficiário não tenha recebido o token, confirme os dados de telefone e e-mail demonstrados na tela de validação do TOKEN.

Código de Validação do Beneficiário - TOKEN

Solicite ao Beneficiário o número do TOKEN e preencha no campo "Cód. de Validação do Beneficiário".

TOKEN enviado para: Aplicativo , SMS:(21) *****2425 , Email:luc*****@gmail.com

Cód. de Validação do Beneficiário:



Caso os dados estejam desatualizados, peça para o Beneficiário acessar o APP Golden Cross e em Dados Cadastrais, alterar. Clique na opção "O Beneficiário não recebeu o TOKEN" para abrir as opções de reenvio.

Selecione a opção escolhida pelo Beneficiário e clique em "Reenviar TOKEN".

Caso persista o não recebimento do código do TOKEN, valide o atendimento escolhendo um "Motivo de Ausência" e clicando em "Validar Atendimento".

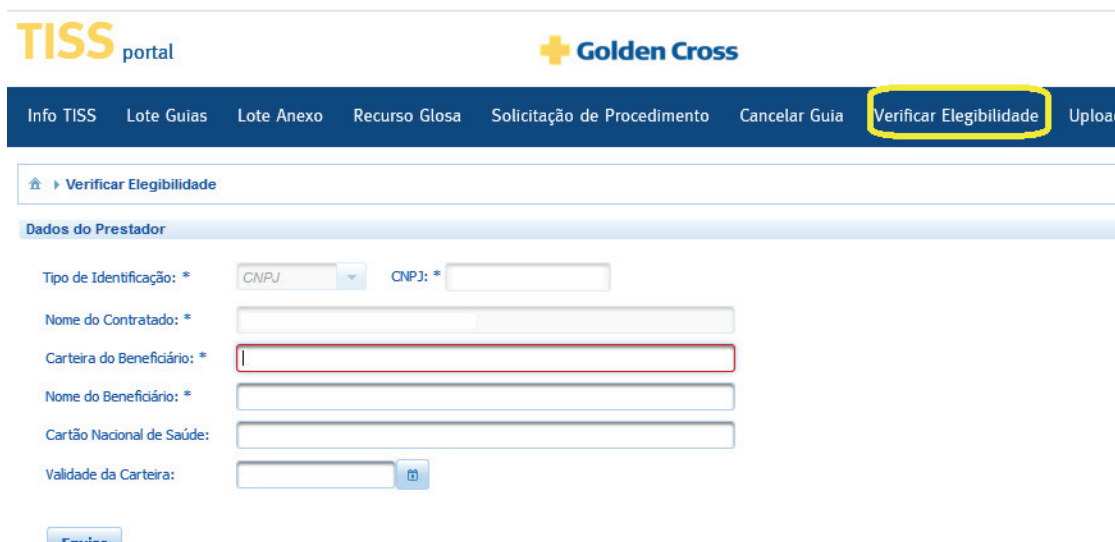
Nos casos de desistência do atendimento, por parte do Beneficiário, utilizar a opção "Cancelar Guia", invalidando o código do TOKEN.

4. VERIFICAR ELEGIBILIDADE



A elegibilidade poderá ser realizada no agendamento (somente para consultar a situação do Beneficiário e Referenciado), a fim de evitar agendamentos que possam ser negados no momento do atendimento. Esta consulta não gera TOKEN.

 **Atenção:** A validação do atendimento só ocorrerá no momento do atendimento onde será gerado código TOKEN.



The screenshot shows the TISS portal interface. At the top, there's a header with 'TISS portal' and 'Golden Cross' logos. Below the header is a navigation bar with several links: 'Info TISS', 'Lote Guias', 'Lote Anexo', 'Recurso Glosa', 'Solicitação de Procedimento', 'Cancelar Guia', 'Verificar Elegibilidade' (highlighted with a yellow box), and 'Upload'. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: 'Início > Verificar Elegibilidade'. The main section is titled 'Dados do Prestador' and contains several input fields: 'Tipo de Identificação: *' (with a dropdown menu showing 'CNPJ'), 'CNPJ: *', 'Nome do Contratado: *', 'Carteira do Beneficiário: *' (with a red border), 'Nome do Beneficiário: *', 'Cartão Nacional de Saúde:', and 'Validade da Carteira:'. There is a small calendar icon next to the 'Validade da Carteira' field. At the bottom of the form is a blue button labeled 'Enviar'.

FAQ - PERGUNTAS FREQUENTES



1) O que é o TOKEN?

O Token é a assinatura digital do Beneficiário Golden Cross, que validará o atendimento presencial através do código de identificação recebida por notificação no APP, SMS ou e-mail.

2) Quais os tipos de prestadores Golden Cross serão elegíveis a essa novidade?

Neste momento serão elegíveis os hospitais com serviços de Pronto Socorro, Ambulatório e Internação Eletiva.

3) Como o prestador será informado que está elegível à utilização do TOKEN?

Através de comunicações oficiais da Golden Cross, via e-mail e comunicados impressos.



4) O TOKEN isenta apresentação de documento de identificação do beneficiário?

Não. O Referenciado deverá identificar o Beneficiário no momento do atendimento, item este previsto no Contrato de Referenciamento.

5) A utilização do TOKEN dispensa a elegibilidade no portal.goldentiss.com.br?

O processo ficou ainda mais simples, pois a elegibilidade será realizada de forma automática quando encaminhar uma Solicitação de Procedimento, ou seja, não é necessária a realização da "Verificar Elegibilidade", no ato do atendimento. Será realizada uma única transação. Caso o Referenciado queira verificar se o Beneficiário está elegível quando está agendando o atendimento, poderá fazê-lo na Mensagem "Verificar Elegibilidade", porém esta mensagem não irá gerar o TOKEN.

6) Qual o prazo de validade do TOKEN?

O Token é válido apenas para o momento do atendimento do Beneficiário, e no prestador que solicitou a validação.

7) O TOKEN dispensa o preenchimento e envio da guia no faturamento?

Não. O Token é a assinatura eletrônica do Beneficiário, permanecendo inalterada a rotina para o fechamento do faturamento. Se o código Token foi validado, o Referenciado deverá imprimir a respectiva, que será encaminhada sem a assinatura do Beneficiário. Caso o TOKEN não tenha sido validado, deverá ser exigido a assinatura do Beneficiário na guia de solicitação que será encaminhada com o faturamento.

Em caso de impossibilidade técnica de uso do sistema, exemplo: falta de luz, sem sinal de internet ou computador indisponível, a cobrança será diretamente pelo Lote Guia SP/SADT e não haverá "Token" ou "Motivo de Ausência do TOKEN", para estes casos o pagamento estará sujeito a análise da Operadora.

8) Em que momento o Beneficiário receberá o TOKEN?

O Token será enviado imediatamente, após a solicitação de autorização para o Beneficiário, realizada no portal.goldentiss.com.br. Estaremos viabilizando a validação do atendimento para prestadores com uso de Webservice em poucos dias.

9) Quando o atendimento for realizado ao Beneficiário acompanhado por terceiro, qual telefone será utilizado para validar o atendimento?

O telefone que receberá o TOKEN é o que consta no cadastro da Golden Cross e poderá ser alterado pelo Beneficiário através do APP, Portal ou Central de Atendimento. Caso o Beneficiário ou responsável, não tenham recebido o TOKEN e em caso de impossibilidade de atualização do telefone no momento do atendimento, deverá ser preenchido o motivo de ausência do número do TOKEN.

10) Caso o Beneficiário não tenha o aplicativo Golden Cross, como proceder?

O número do TOKEN também será encaminhado por SMS ou e-mail, caso o Beneficiário não tenha acesso ao APP.



11) Quando o Beneficiário informar que não recebeu o TOKEN?

O Beneficiário deverá ser orientado a atualizar o telefone e/ou e-mail no APP Golden Cross, no Portal Golden ou através da Central de atendimento para o recebimento do Token. Após atualização, o Referenciado deverá reenviar o código TOKEN ao Beneficiário. Caso ainda assim o Beneficiário não identifique o recebimento, este atendimento deverá ser justificado com os códigos de motivo de ausência do TOKEN, criados pela ANS.

12) Quando o Beneficiário não aceitar informar o TOKEN para o Referenciado?

O atendimento poderá ser realizado no portal.goldentiss.com.br com a justificativa de ausência do Token, por recusa do Beneficiário em informar o código digital.

13) O Referenciado poderá utilizar a Guia de Consulta no TOKEN?

Não. Todos os atendimentos deverão ser realizados através da Solicitação de Procedimento e o faturamento gerado através da Guia de SP/SADT. A Solicitação permitirá a realização de consultas e procedimentos (sem senha) em uma mesma autorização.

14) Como será utilizado o TOKEN nos Procedimentos Terapêuticos/Seriados?

- a. A Solicitação de Senha permanece inalterada na Guia de Solicitação de Procedimento SP/SADT. Utilize a Etapa da Autorização: "Solicitação Autorização prévia".
- b. Em cada sessão deverá ser gerado um TOKEN, na tela de Solicitação de Status de Autorização, utilizando a mesma senha, até concluir a quantidade de sessões autorizadas.

15) Como proceder nos atendimentos ambulatoriais de Beneficiários internados?

A rotina de Solicitação de Procedimento permanece inalterada. O Referenciado deverá informar no campo Ausência do Código de Validação = (01) BENEFICIÁRIO INTERNADO, ficando desobrigado da validação Token.

16) Se o Beneficiário desistir do atendimento após a validação do TOKEN?

Deverá ser realizado a transação de "cancela guia" e automaticamente o código do TOKEN perderá a validade.

17) Como será utilizado o TOKEN nos Procedimentos Terapêuticos/Seriados?

O prestador precisa usar a versão TISS atualizada.

18) Como proceder nos atendimentos ambulatoriais de Beneficiários internados?

O TOKEN já foi validado no início do atendimento do pronto socorro, portanto NÃO É NECESSÁRIO nova validação.

Caso o Beneficiário venha transferido de outro hospital com caráter internação de urgência também não é necessário validação do atendimento.





CANAIS DE RELACIONAMENTO



Em caso de dúvidas, estamos à disposição através dos nossos Canais de Relacionamento!

Centrais de Atendimento ao Referenciado:

4020-2811 (de Seg a Qui de 8h às 17h e Sex de 8h às 16h)

4002-2001 (24h)

www.token.goldencrosss.com.br

