



Z·E·N·V·I·A

NLU

Olá! Eu sou a assistente virtual do *Bradesco CapTISS*.

October 4th 2022, 9:11:50 am

Para prosseguir com segurança, preciso validar algumas informações.

October 4th 2022, 9:11:50 am

Por favor, digite o *número da sua matrícula*.

October 4th 2022, 9:11:50 am

I417197

October 4th 2022, 9:12:24 am

Qual a data do seu nascimento?

October 4th 2022, 9:12:24 am

28/09/2000

October 4th 2022, 9:12:28 am

Agradeço as informações 😊

October 4th 2022, 9:12:30 am

Sobre o que você gostaria de falar?

1. Acompanhar ticket
2. Liminar/ NIP/ Mídia
3. Reversões
4. Crítica de faturamento (Fature)
5. Crítica autorize
6. Críticas fisioterapia
7. Dúvidas de demonstrativos TISS
8. Dúvidas de tributação
9. Dúvidas de conciliação de conta
10. Recurso de glosa
11. Posição de pagamento de contas em aberto
12. Outros assuntos

October 4th 2022, 9:12:30 am

Dúvidas de demonstrativos TISS

October 4th 2022, 9:12:37 am

Para melhor te ajudar, preciso que você descreva as suas *Dúvidas de demonstrativos TISS*.

October 4th 2022, 9:12:37 am

Lote:31097 N° Protocolo: 340092434435 Glosa: 5035 Senha: 35WY459
Gostaria de entender o motivo de uma glosa. São materiais cobrados conforme tabela Simpro eletrônica, códigos ativos, com desconto de 8% para setor CIM conforme acordado. Poderiam me esclarecer se o motivo apresentado no demonstrativo condiz com o real motivo da glosa? Prestador: 17214149000176/ Hospital Felício Rocho COD: 314447

October 4th 2022, 9:14:30 am

Você gostaria de anexar algum arquivo?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 9:14:31 am

Não

October 4th 2022, 9:14:34 am

Agradeço pelas informações. O número do seu ticket é:

PS08-1664885671112323

October 4th 2022, 9:14:34 am

A solicitação foi encaminhada para um de nossos analistas e, quando houver atualizações, mandaremos um e-mail.

***Importante*:** Lembre-se de verificar a caixa de SPAM.

Você também pode acompanhar seu ticket pelo nosso chat. É só escolher a opção **"Acompanhar ticket"** no menu.

October 4th 2022, 9:14:34 am

O que você gostaria de fazer agora?

1. Voltar para o Menu CapTISS
2. Encerrar atendimento

October 4th 2022, 9:14:34 am

Voltar para o Menu CapTISS

October 4th 2022, 9:15:12 am

Sobre o que você gostaria de falar?

1. Acompanhar ticket
2. Liminar/ NIP/ Mídia
3. Reversões
4. Crítica de faturamento (Fature)
5. Crítica autorize
6. Críticas fisioterapia
7. Dúvidas de demonstrativos TISS
8. Dúvidas de tributação
9. Dúvidas de conciliação de conta
10. Recurso de glosa
11. Posição de pagamento de contas em aberto
12. Outros assuntos

October 4th 2022, 9:15:12 am

Dúvidas de demonstrativos TISS

October 4th 2022, 9:31:48 am

Para melhor te ajudar, preciso que você descreva as suas *Dúvidas de demonstrativos TISS*.

October 4th 2022, 9:31:48 am

Cod Ref 505340 Nome: RECUPERAR CLIN DE FISIOTERAPIA LTDA
LOTE:15072022 N° Protocolo: 340092570154 Glosa:3062

October 4th 2022, 9:31:59 am

Você gostaria de anexar algum arquivo?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 9:31:59 am

Sim

October 4th 2022, 9:32:01 am

Por favor, anexe o arquivo.

October 4th 2022, 9:32:01 am

https://prime.altubots.com/chats/bradescosaude/6886f1c97704cf385e81050f3666966ec-d021-424e-bf01660ad3a3/20221004123215491_Demonstrativo_de_Analise28092022.pdf

October 4th 2022, 9:32:19 am

Gostaria de anexar outro arquivo?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 9:32:21 am

Não

October 4th 2022, 9:32:23 am

Agradeço pelas informações. O número do seu ticket é:

PS08-1664886719726324

October 4th 2022, 9:32:23 am

A solicitação foi encaminhada para um de nossos analistas e, quando houver atualizações, mandaremos um e-mail.

Importante: Lembre-se de verificar a caixa de SPAM.

Você também pode acompanhar seu ticket pelo nosso chat. É só escolher a opção **"Acompanhar ticket"** no menu.

October 4th 2022, 9:32:23 am

O que você gostaria de fazer agora?

1. Voltar para o Menu CapTISS
2. Encerrar atendimento

October 4th 2022, 9:32:23 am

Voltar para o Menu CapTISS

October 4th 2022, 9:33:58 am

Sobre o que você gostaria de falar?

1. Acompanhar ticket
2. Liminar/ NIP/ Mídia
3. Reversões
4. Crítica de faturamento (Fature)
5. Crítica autorize
6. Críticas fisioterapia

7. Dúvidas de demonstrativos TISS
8. Dúvidas de tributação
9. Dúvidas de conciliação de conta
10. Recurso de glosa
11. Posição de pagamento de contas em aberto
12. Outros assuntos

October 4th 2022, 9:33:58 am

Dúvidas de demonstrativos TISS

October 4th 2022, 9:51:10 am

Para melhor te ajudar, preciso que você descreva as suas *Dúvidas de demonstrativos TISS*.

October 4th 2022, 9:51:10 am

Cod Ref 665533 Nome: AXIAL Prestador questiona glosas apresentadas em procedimento: 40901211 - US - ESTR SUPERF Guia:1032252056 Senha: 3KZ7D29 Glosa:1813 Guia: 741138420 Glosa: 2712 Guia: 741138422 Glosa: 2712 Guia: 741138426 Glosa: 2712 Guia: 741138428 Glosa: 2712 Guia: 741138429 Glosa: 2712 Guia: 741138423 Glosa: 2712

October 4th 2022, 9:51:53 am

Você gostaria de anexar algum arquivo?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 9:51:54 am

Sim

October 4th 2022, 9:51:56 am

Por favor, anexe o arquivo.

October 4th 2022, 9:51:56 am

https://prime.altubots.com/chats/bradescosaude/6886f1c97704cf385e81050f3666966ec-d021-424e-bf01660ad3a3/20221004125256260_AXIAL_665533.pdf

October 4th 2022, 9:53:06 am

Gostaria de anexar outro arquivo?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 9:53:08 am

Não

October 4th 2022, 9:53:50 am

Agradeço pelas informações. O número do seu ticket é:

PS08-1664887914298325

October 4th 2022, 9:53:50 am

A solicitação foi encaminhada para um de nossos analistas e, quando houver atualizações, mandaremos um e-mail.

Importante: Lembre-se de verificar a caixa de SPAM.

Você também pode acompanhar seu ticket pelo nosso chat. É só escolher a opção **"Acompanhar ticket"** no menu.

October 4th 2022, 9:53:50 am

O que você gostaria de fazer agora?

1. Voltar para o Menu CapTISS
2. Encerrar atendimento

October 4th 2022, 9:53:50 am

Voltar para o Menu CapTISS

October 4th 2022, 9:55:25 am

Sobre o que você gostaria de falar?

1. Acompanhar ticket
2. Liminar/ NIP/ Mídia
3. Reversões
4. Crítica de faturamento (Fature)
5. Crítica autorize
6. Críticas fisioterapia
7. Dúvidas de demonstrativos TISS
8. Dúvidas de tributação
9. Dúvidas de conciliação de conta
10. Recurso de glosa
11. Posição de pagamento de contas em aberto
12. Outros assuntos

October 4th 2022, 9:55:25 am

Dúvidas de demonstrativos TISS

October 4th 2022, 9:59:25 am

Para melhor te ajudar, preciso que você descreva as suas *Dúvidas de demonstrativos TISS*.

October 4th 2022, 9:59:25 am

HOSPITAL FELICIO ROCHO COD 613202 Estamos utilizando o código referenciado correto e ainda assim a glosa dos exames e a negativa de autorização persistem. Tentamos solicitar os códigos do Prick teste pelo site do Bradesco, conforme orientado, mas o erro permanece. Solicitamos a autorização pela Orizon para que o paciente pudesse realizar o teste, mas a negativa dos códigos informados anteriormente também permanecem. Precisamos da seguintes orientações: - Qual é a forma correta de solicitar a autorização para estes testes? - Podemos ou não continuar a solicitar os testes para o Bradesco? Observação: O Prick Teste é um procedimento comum para o início dos tratamentos no Centro de Alergia. Demonstrativo das últimas glosas: OBS: Notamos que os procedimentos 41401085 e o 41401530, vem sendo glosado também no BRADESCO S.A. Referente às glosas da competência 07/2022, temos os exemplos da Bradesco S.A., atendimentos 5500673, 5514759 e 5540342, e na competência 08/2022, o atendimento 5597049. Com o mesmo motivo de glosa: "1214 - CREDENCIADO NAO HABILITADO A REALIZAR O PROCEDIMENTO"

October 4th 2022, 10:00:07 am

Você gostaria de anexar algum arquivo?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 10:00:07 am

Sim

October 4th 2022, 10:00:12 am

Por favor, anexe o arquivo.

October 4th 2022, 10:00:12 am

https://prime.altubots.com/chats/bradescosauade/6886f1c97704cf385e81050f3666966ec-d021-424e-bf01660ad3a3/20221004130038776_613202_FELICIO_ROCHO.pdf

October 4th 2022, 10:00:41 am

Gostaria de anexar outro arquivo?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 10:00:44 am

Não

October 4th 2022, 10:00:46 am

Agradeço pelas informações. O número do seu ticket é:

PS08-1664888407852326

October 4th 2022, 10:00:46 am

A solicitação foi encaminhada para um de nossos analistas e, quando houver atualizações, mandaremos um e-mail.

Importante: Lembre-se de verificar a caixa de SPAM.

Você também pode acompanhar seu ticket pelo nosso chat. É só escolher a opção **"Acompanhar ticket"** no menu.

October 4th 2022, 10:00:46 am

O que você gostaria de fazer agora?

1. Voltar para o Menu CapTISS
2. Encerrar atendimento

October 4th 2022, 10:00:46 am

Voltar para o Menu CapTISS

October 4th 2022, 10:03:37 am

Sobre o que você gostaria de falar?

1. Acompanhar ticket
2. Liminar/ NIP/ Mídia
3. Reversões
4. Crítica de faturamento (Fature)
5. Crítica autorize
6. Críticas fisioterapia
7. Dúvidas de demonstrativos TISS
8. Dúvidas de tributação
9. Dúvidas de conciliação de conta
10. Recurso de glosa
11. Posição de pagamento de contas em aberto
12. Outros assuntos

October 4th 2022, 10:03:37 am

Dúvidas de demonstrativos TISS

October 4th 2022, 10:03:59 am

Para melhor te ajudar, preciso que você descreva as suas *Dúvidas de demonstrativos TISS*.

October 4th 2022, 10:03:59 am

COD: 728977 Nome: SERVICO DE ANATOMIA PATOLOGICA VIRCHOW As glosas são referente aos procedimentos 40601110 (biópsia simples) e 40601269 (coloração especial). Inclusive a meses atrás o convênio vem glosado o procedimento 40601269 e até hoje não consegui entender o motivo, sendo que os exames de antro e corpo necessitam de coloração especial. Protocolo: 340089189972 (valor glosado R\$ 2.696,24) Protocolo: 340089190195 (valor glosado R\$ 432,12) Glosa: 3019 - Evento sob análise técnica, aguardando liberação de confirmação para posterior pagamento. Glosa: 1812 - Cobrança de procedimento não correlacionado ao relatório específico. Além das glosas no protocolo 340089189972 o valor do final da página é de R\$ 7.706,54. No demonstrativo de pagamento o valor informado está divergente R\$ 2.696,24. Onde está o restante do valor?

October 4th 2022, 10:04:04 am

Você gostaria de anexar algum arquivo?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 10:04:05 am

Sim

October 4th 2022, 10:04:10 am

Por favor, anexe o arquivo.

October 4th 2022, 10:04:11 am

https://prime.altubots.com/chats/bradescosaude/6886f1c97704cf385e81050f3666966ec-d021-424e-bf01660ad3a3/20221004130426226_LABORATORIO_VIRCHOW.pdf

October 4th 2022, 10:04:33 am

Gostaria de anexar outro arquivo?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 10:04:36 am

Não

October 4th 2022, 10:05:13 am

Agradeço pelas informações. O número do seu ticket é:

PS08-1664888645177327

October 4th 2022, 10:05:14 am

A solicitação foi encaminhada para um de nossos analistas e, quando houver atualizações, mandaremos um e-mail.

Importante: Lembre-se de verificar a caixa de SPAM.

Você também pode acompanhar seu ticket pelo nosso chat. É só escolher a opção **"Acompanhar ticket"** no menu.

October 4th 2022, 10:05:14 am

O que você gostaria de fazer agora?

1. Voltar para o Menu CapTISS
2. Encerrar atendimento

October 4th 2022, 10:05:14 am

Encerrar atendimento

October 4th 2022, 10:15:53 am

Antes de finalizar, gostaria de saber o que achou do meu atendimento



October 4th 2022, 10:15:53 am

Baseado na sua experiência, em uma escala de 0 a 10, quanto você ***recomendaria o chat do Bradesco CapTISS***?

October 4th 2022, 10:15:53 am

10

October 4th 2022, 10:16:01 am

Sua solicitação foi resolvida neste contato?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 10:16:01 am

Sim

October 4th 2022, 10:16:04 am

Gostaria de deixar seu *elogio*, *reclamação* ou *sugestão*?

1. Sim
2. Não

October 4th 2022, 10:16:04 am

Não

October 4th 2022, 10:16:06 am

Agradeço o contato e, sempre que precisar, estou à disposição 😊

October 4th 2022, 10:16:06 am

Fim do Chat