**🔁 Reembolso Assistencial**

**Informação para todos os canais de atendimento (CAT, Nina e Call)**

**📌Tópicos Presentes no Passo a Passo**

* 1. 🔁 Reembolso Assistencial
* 📄 Solicitação de Reembolso Assistencial
* 2.📑 Documentos Obrigatórios por Tipo de Atendimento.
* 3.💡 Sobre Atendimento Particular com Reembolso.
  + 📄 Documentos obrigatórios para reembolso:
  + √ Prazos para reembolso
* 4.🖥 Plataforma RS+ – Como Solicitar o Reembolso.
  + 📌 Acesso à Plataforma RS+.
  + 📝 Solicitação de Reembolso no RS+.
  + Atualização da Conta Bancária do Beneficiário via TASY:
* 5.🔎 Como Orientar o Beneficiário para Acompanhar uma Solicitação de Reembolso.
  + ✅ Opção 1: Acompanhamento via Plataforma RS+ (Online)
  + 📌 Acesso à Plataforma RS+.
* 6. 🔎 Quando o Beneficiário Solicita Informações Sobre a Análise do Reembolso
  + 🖥 Como Consultar o Reembolso no Sistema TASY.
  + 📌 Análise Dentro do Prazo (até 30 dias corridos)
  + ⌛ Análise Fora do Prazo (mais de 30 corridos)
  + 📄 Protocolo Finalizado – Consulta ao Parecer.
  + Se o beneficiário aceitar o parecer, registre e finalize o atendimento seguindo as seguintes orientações:
  + Se o beneficiário não aceitar o parecer:
  + ❗ Parecer Incompleto ou Ausente.
  + ❌ Reembolso Aprovado, mas Valor Não Recebido.
    - 1 Etapa 1: Verificação Inicial
    - 2 Conta Cadastrada no Reembolso e/ou Cadastro de Pessoa Física Está Correta e Atualizada.
    - 3 Conta Cadastrada (no cadastro de pessoa física ou reembolso) Está Incorreta ou Desatualizada.
* 📘 Solicitação de Reembolso via TASY (Apenas a CAT)
  + 📌 Quando Utilizar.
  + 🔢 Passo a Passo para Solicitação de Reembolso no TASY.
  + Acesso Inicial
  + Tela de Reembolso.
  + Responsável pelo Crédito.
  + Informações de Pagamento.
  + Validação dos Dados Bancários.
  + Demais Campos Obrigatórios.
  + Inclusão de Documentos.
  + Aba "Reembolso".
  + Cadastro do profissional
  + Aba "Glosas".
  + Finalização do Atendimento.

**⚠️IMPORTANTE:**  
1. Para maiores informações sobre a política de reembolso, você pode clicar aqui 👉[Política de Reembolso](https://unimedmaceio.mybeehome.com/wiki/201/detail)  
2.Para o beneficiário a política fica disponível na plataforma RS+ tanto na opção "Documentos" quanto ao clicar em solicitar reembolso > procedimentos e serviços, no qual só é possível prosseguir se clicar em "Li e concordo" a resgras/nova política de reembolso

**📄 Solicitação de Reembolso Assistencial**

**Principais Situações Elegíveis:**

1. **Ausência de rede credenciada no prazo da** **RN 566**
2. Urgência ou emergência
3. Terapias especiais (TEA, TDAH etc.)
4. Despesas de transporte (KM), quando não há rede disponível

A solicitação de reembolso não é realizada pelo setor de atendimento através de ligação e por WhatsApp (através do 📲4020-4949). Essa demanda deve ser feita diretamente pelo(a) próprio(a) beneficiário(a) por meio do 🔗 [**portal RS+**](https://rsmais.unimedmaceio.com.br/login-cliente), em conformidade com as diretrizes da LGPD OU presesencialmente na sede administrativa da Unimed Maceió no endereço 📌*Av. Fernandes Lima, 3113 – Farol, Maceió – AL, CEP: 57057-000*

🔎 O beneficiário possui direito à solicitação de reembolso, conforme previsto em contrato. Contudo, nos casos de **atendimento particular com reembolso**, o ressarcimento **somente será considerado** se houver **orientação prévia da operadora ao beneficiário ou responsável**, de acordo com a **Política de Reembolso vigente.**

📌 Para mais informações, clique no link a seguir e consulte a 👉[**Política de Reembolso**](https://unimedmaceio.mybeehome.com/wiki/201/detail)🔗

**📑 Documentos Obrigatórios por Tipo de Atendimento**

⚠️ A nota fiscal ou o Receita Saúde (🔗 [RFB 2.240/2024](https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/instrucao-normativa-rfb-n-2.240-de-11-de-dezembro-de-2024-601125755)) são aceitos como documento fiscal, mesmo para pessoa física.

| **Serviço** | **Documentos Necessário** |
| --- | --- |
| **Consultas** | NF/Receita Saúde, comprovante de pagamento, protocolo Unimed |
| **Despesas hospitalares** | NF/Receita Saúde, comprovante, relatório médico, conta hospitalar, protocolo |
| **Terapias (psico, fono, TO, nutri, fisio)** | NF por sessão, pedido médico, relatório com sessões e assinaturas, comprovante, protocolo |
| **Exames** | NF, pedido médico com justificativa, comprovante de pagamento, protocolo |
| **Quimio/Radioterapia** | NF, comprovante, diagnóstico, laudos, conta hospitalar, protocolo |
| **Honorários médicos** | NF com dados dos médicos, comprovante, protocolo |

**💡 Sobre Atendimento Particular com Reembolso**

**→**Este guia é destinado a orientar os atendentes da Unimed Maceió quanto aos procedimentos e prazos aplicáveis ao atendimento particular com reembolso, após aceite do beneficiário ou responsável.

👥 Mesmo após a orientação sobre a possibilidade de atendimento particular com reembolso, é indispensável que o beneficiário ou responsável **formalize sua concordância com a modalidade**. Somente após esse aceite o processo poderá ser concluído pela operadora.

Caso cliente **não concorde** com particular com reembolso, deve ser **aberta uma Ordem de Serviço (OS)** para provimentos.

**Regras:**

* A liberação **deve partir da operadora** antes do atendimento.
* A orientação pode ser fornecida por:
  + **Garantia Assistencial/Provimentos/TEU:** exames, procedimentos, terapias, translados
  + **Atendimento:** consultas (com direcionamento do setor responsável - Garantia Assistencial)
* **📄 Documentos obrigatórios para reembolso:**
  + **👨‍⚕️ CONSULTAS**
    - Nota Fiscal (profissionais PJ) ou Recibo de Saúde (profissionais PF)
    - Comprovante de pagamento
    - Número do protocolo gerado no contato com a Unimed Maceió.
  + **EXAMES**
    - Pedido médico (c*om Justificativa e dados clínicos, Data da solicitação, Descrição do serviço solicitado  Nome, CRM, especialidade, assinatura e carimbo do médico solicitante*)
    - Recibo de Saúde (profissionais PF) ou Nota fiscal (profissionais PJ)
    - Comprovante de pagamento
    - Número do protocolo gerado no contato com a Unimed Maceió
  + **DESPESAS MÉDICO/HOSPITALARES**
    - Relatório do médico assistente
    - Recibo de Saúde (profissionais PF)
    - Comprovante de pagamento
    - Número do protocolo gerado no contato com a Unimed Maceió
    - Conta Hospitalar detalhada com insumos, medicamentos, quantidades e valores
  + **QUIMIOTERAPIA E RADIOTERAPIA**
    - Nota Fiscal
    - Diagnóstico completo (estadiamento + laudos).
    - Prescrição do tratamento
    - Conta hospitalar detalhada com itens e valores.
    - Comprovante de pagamento.
    - Número do protocolo registrado na Unimed Maceió.
  + **PSICOTERAPIA, FONOTERAPIA, TERAPIA OCUPACIONAL, NUTRIÇÃO E FISIOTERAPIA**
    - Nota Fiscal (profissionais PJ) ou Recibo Saúde (profissionais PF)
    - Pedido médico atualizado
    - Relatório de atendimento (frequência)
    - Comprovante de pagamento.
    - Número do protocolo da Unimed Maceió.
  + **HONORÁRIOS MÉDICOS**
    - **Pedido médico**
    - Nota Fiscal (profissionais PJ) ou Recibo Saúde (profissionais PF)
    - **Relatório médico**
    - **Comprovante de pagamento.**
    - **Número do protocolo registrado na Unimed Maceió.**
  + **ISENÇÕES DE PROTOCOLO PRÉVIO:**
    - **Para urgência/emergência e contratos com livre escolha (Uni Premium), o protocolo prévio não é exigido. Nestes casos, deve-se apresentar também o relatório médico de admissão hospitalar.**
* √**Prazos para reembolso**:
  + **Para Consultas, Exames e Procedimentos**
    - **📆 Validade do protocolo: 30 dias após a liberação da operadora (válido para 1 atendimento).**
    - **📞 Para novos atendimentos:é necessário novo contato com a Unimed para verificar:**
      * **Se há direcionamento para a rede credenciada.**
      * **Ou se será mantida a orientação para atendimento particular com reembolso.**
    - **⌛ Prazo para solicitação do reembolso: até 360 dias após o atendimento.**
    - **⌛  Prazo para pagamento do reembolso: até 30 dias corridos após a solicitação via RS+.**
  + **Para Terapias Convencionais e Especiais**
    - **📆 Prazo para início do tratamento: até 30 dias após a liberação da operadora.**
    - **🗓 Após o início do tratamento, o beneficiário terá até 360 dias para solicitar o reembolso.**
    - **❌ Se o tratamento não iniciar em até 30 dias, será necessário novo contato com a operadora para liberação.**
    - **⌛ Prazo para solicitação do reembolso: até 360 dias após o atendimento.**

**🖥 Plataforma RS+ – Como Solicitar o Reembolso**

A Plataforma RS+ da Unimed Maceió é um canal exclusivo que permite aos beneficiários solicitar e acompanhar, de forma online, os reembolsos de despesas médicas, com mais praticidade, agilidade e segurança.

**Antes de iniciar a solicitação de reembolso, é fundamental que toda a documentação necessária esteja disponível, de acordo com o tipo de serviço realizado.**

➡️ Oriente o(a) beneficiário(a) ou responsável a manter os arquivos salvos previamente em seu celular ou computador, nos formatos PDF (preferencial), JPG ou JPEG.

❌ Arquivos fora dessas especificações não serão aceitos.

🔒 O tamanho máximo permitido por arquivo é de 5 MB.

**📌 Acesso à Plataforma RS+**

1. Acesse o site da **Unimed Maceió**.
2. Clique na opção **Cliente**.
3. Em seguida, selecione **Reembolso**.
4. Realize o **login na Plataforma RS+**:
   * Digite o número completo do cartão Unimed **(17 dígitos)**.
     + **OBS.:** Se o beneficiário atendido for menor de idade, o acesso à plataforma deve ser através do cartão do titular do plano, SALVO em casos em que o titular do plano for menor com plano sicredi)
   * Clique em **Próximo**.
   * Confirme o e-mail ou número de celular completo.
   * Clique em **Confirmar**.
   * Um código de acesso será enviado por e-mail ou SMS.
   * Insira o código e clique em **Login**.

**📝 Solicitação de Reembolso**

Após o login, siga os passos abaixo:

**1. Início da Solicitação**

* Clique na seta para a esquerda (⏩) no menu lateral.
* Selecione: **Solicitar Reembolso > Procedimentos/Serviços** (Para liminares, selecione: Decisão/Liminar).
* Leia as regras de reembolso**(nova política de reembolso)**.
* Marque a opção Li e concordo e clique em Próximo.

**2. Identificação do Beneficiário**

* Preencha os campos obrigatórios e selecione o beneficiário atendido.
  + (Se precisar atualizar, clicar em **Editar>edite o campo > salvar**)
* Clique em **Salvar > Próximo**.

**3. Detalhes do Atendimento**

* Informe o **caráter do atendimento, regime de atendimento** e detalhe a situação.
* No campo **Realizou contato prévio com a Unimed antes do atendimento?**:
  + ✅ **Sim:** inserir o número do protocolo de liberação.
  + ❌ **Não:** prosseguir com o preenchimento normalmente.
* Selecione o **tipo de atendimento** (*Atenção: só é permitido solicitar 1 tipo de atendimento por protocolo*).
* Clique em **Próximo**.

**4. Procedimento Realizado**

* Informe o **nome do procedimento** e clique em **Adicionar**.
* Informe a **quantidade** e o **valor**.
* Clique em **Próximo**.

**5. Envio dos Documentos**

* Preencha os dados do **Profissional Solicitante**.
* (Opcional) Preencha os dados do **Profissional Executor**.
* Preencha os dados da **Nota Fiscal (profissional pj)** ou **Receita Saúde (profissional pf)**.
* Anexe todos os **documentos obrigatórios** indicados pelo sistema (ex.: nota fiscal, relatório médico, solicitação médica, comprovante de pagamento).
* Clique em **Próximo**.

**6. Dados Bancários**

* Informe os **dados bancários do titular do contrato ou responsável financeiro**.
* Solicite que o beneficiário **valide se os dados estão corretos/atualizados**:
  + Se precisar atualizar, clicar em **Editar meus Dados Bancários**.

**⚠️ ATENÇÃO:**

* **Não é permitido informar dados bancários de terceiros.**
* Caso precise atualizar a conta bancária no sistema:

**Atualização da Conta bancária via TASY:**

1. Com atendimento em aberto, clique nos três tracinhos (☰) > **Chamada Externa**.
2. Acesse **Cadastro de Pessoa Física**.
3. Busque pelo titular ou responsável financeiro (por nome, nº CPF ou OPS-cartão ).
4. Acesse o menu à esquerda: **Complemento > Conta Bancária**.
   * Clique em **Ver** para editar ou em **Adicionar** para incluir nova conta.
5. Clique em **Salvar**.

**7. Finalização no RS+**

* Marque os **termos e condições**.
* Clique em**Finalizar** para concluir a solicitação.
* O sistema gerará um **protocolo de reembolso(ex.: 34326920250710900281)**.

**🔎 Como Orientar o Beneficiário para Acompanhar uma Solicitação de Reembolso**

**✅ Opção 1: Acompanhamento via Plataforma RS+ (Online)**

O beneficiário pode acompanhar o status da solicitação de reembolso de forma simples, seguindo o passo a passo abaixo:

**📌 Acesso à Plataforma RS+**

1. Acesse o site: [**Unimed Maceió**](https://www.unimed.coop.br/site/web/maceio)
2. Clique em **Cliente**
3. Em seguida, selecione a opção **Reembolso**

**🔐 Login na Plataforma RS+**

1. Digite o número completo do cartão Unimed (17 dígitos) e clique em Próximo
   * **OBS.:** Se o beneficiário atendido for menor de idade, o acesso à plataforma deve ser através do cartão do titular do plano, SALVO em casos em que o titular do plano for menor (a exemplo dos beneficiários com plano sicredi).
2. Confirme o e-mail ou número de celular cadastrado e clique em Confirmar
3. Um código de acesso será enviado por e-mail ou SMS
4. Digite o código recebido e clique em Login

**🔍 Acompanhamento da Solicitação**

1. Na tela inicial, clique na seta para a esquerda (⏩)  no menu lateral
2. Selecione a opção Acompanhar Solicitação
3. No campo de filtro (🌪️), insira o número do protocolo
4. Verifique o status da solicitação:
   * Caso o reembolso esteja finalizado, o parecer estará disponível em "Clique aqui para saber mais"

**📣 Importante para o (a) Atendente:**

* Oriente o beneficiário a reunir previamente o número do protocolo para agilizar a consulta
* Caso ele não localize o parecer ou tenha dúvidas sobre o resultado, oriente sobre a possibilidade de contato pelos canais:
  + 📞 Central: (82) 4020-4949
  + 📍 Atendimento presencial ou WhatsApp (Nina)

**🔎Quando o Beneficiário Solicita Informações Sobre a Análise do Reembolso**

**🖥️ Como Consultar o Reembolso no Sistema TASY**

1. Abra o atendimento do beneficiário
2. Clique com o botão direito do mouse na parte esquerda da tela
3. Acesse: **Chamada Externa > Dossiê do Beneficiário**
4. No Dossiê, clique em Reembolso e verifique:
   * Data da solicitação
   * Status atual

**📌 Análise Dentro do Prazo (até 30 dias úteis)**

* Verifique a data do protocolo no sistema
* Informe ao beneficiário que o reembolso está em análise e dentro do prazo, sendo de até 30 dias corridos a partir da data do protocolo
* Registre a solicitação no atendimento em aberto selecionando:
  + Ocorrência “**Reembolso**”
  + Evento “Informações sobre Reembolso” e clique em “**Salvar**”.
  + Clique em “**cancelar**” no pop-up que aparecerá para abertura de ordem de serviço
  + Com o botão direito no lado direito da tela, vá em “**Gerar > Gerar histórico para evento**”
  + Insira o detalhamento da demanda atendida e clique em “**Confirmar**”
    1. Ex:  *Sr Cordeiro, sob o CPF (...) entrou em contato conosco através do atendimento CALL CENTER/RECEPTIVO para verificar o andamento do seu reembolso solicitado na data [00/00/0000]. Informamos que o protocolo se encontra dentro do prazo de análise de 30 dias corridos, conforme estabelecido, e orientamos que permaneça no aguardo da finalização e emissão do parecer.*
  + Com botão direito no lado esquerdo da tela, clique em “**Finalizar > Finalizar Atendimento**”

**⌛ Análise Fora do Prazo (mais de 30 dias úteis)**

* Peça desculpas pelo atraso e informe que irá notificar o setor responsável e solicitar priorização, segue modelo de script: "*Pedimos desculpas pelo atraso. Sua solicitação ultrapassou o prazo de análise e será encaminhada para priorização junto à equipe responsável."*
  + **Devido à alta demanda de solicitações de análise de reembolso**, pode haver atrasos no processo. Assim, conforme orientação da liderança do Núcleo de Reembolso, solicitamos que o beneficiário permaneça no aguardo, **considerando um prazo adicional de até 10 dias úteis para a finalização do protocolo**.
* **Registre a solicitação no sistema com o motivo do encaminhamento**
  + Ocorrência “**Reembolso**”
  + Evento “**Informações sobre Reembolso**” e clique em “**Salvar**”.
  + Clique em “**cancelar**” no pop-up que aparecerá para abertura de ordem de serviço
  + Com o botão direito no lado direito da tela, vá em “**Gerar > Gerar histórico para evento”**
  + Insira o detalhamento da demanda atendida e clique em “**Confirmar**”
    1. Ex: *Sr Cordeiro, sob o CPF (...) entrou em contato conosco através do atendimento CALL CENTER/RECEPTIVO para verificar o andamento do seu reembolso solicitado na data [00/00/0000]. Informamos que o protocolo se encontra dentro do prazo de análise de 30 dias corridos, conforme estabelecido, e orientamos que permaneça no aguardo da finalização e emissão do parecer.*
  + Com botão direito no lado esquerdo da tela, clique em “**Finalizar > Finalizar Atendimento**”

**📄 Protocolo Finalizado – Consulta ao Parecer**

* **Copie o número do protocolo de reembolso no Dossiê do Beneficiário > Reembolso**, atentando-se ao status do protocolo finalizado, se:  
  **◘  Liberado para Pagamento 🔵🟢•◘•** **Encerrado sem Pagamento 🔴◘**
  1. **Clique nos três tracinhos (Chamada Externa - ☰) > Utilitários > Impressão de Relatórios**
  2. **Ao abrir a opção, deverá dar dois cliques nas opções: Plano de saúde ² > Ops – Atendimento ² > Parecer Reembolso ²**
* Ao abrir o relatório, localizar o campo: **Motivo Indeferimento** ou **Motivo Deferimento** ou **Motivo Cancelamento** 📄

**🟢SE O BENEFICIÁRIO ACEITAR O PARECER:**

1. Registrar a solicitação como **Reembolso > Informações sobre Reembolso > salvar** ✔️
2. Cancelar pop-up da OS
3. Clicar com o botão direito (lado direito da tela) > **Gerar > Gerar histórico para evento**
4. Detalhar a demanda. Exemplo:
   * ***Beneficiário: Sr. Cordeiro, CPF: 000.000.000-00****, nos contatou via call/receptivo solicitando andamento do protocolo de reembolso solicitado em 00/00/0000. Informamos que o protocolo já possui parecer emitido: “Indeferido por ausência de documentação, conforme política vigente (Art. 4º, item VII). Para nova análise, necessário envio da NF, relatório de frequência assinado e solicitação médica”. Beneficiário orientado quanto aos documentos necessários e acompanhamento via RS+. Cliente ciente. 🧾*
5. Botão direito (lado esquerdo) > **Finalizar > Finalizar Atendimento** ✅

**🔴SE O BENEFICIÁRIO NÃO ACEITAR O PARECER:**

1. Informar que o parecer é emitido pela **auditoria (provimentos)**
2. Caso insista, entrar em contato com o setor responsável via **ramal do mural ou Uninews** ☎️
3. Se o setor manter o parecer: seguir fluxo como se o beneficiário tivesse aceitado
4. Se o setor identificar parecer como indevido:
   * Orientar o beneficiário a **enviar nova solicitação via RS+** 🔄
   * Orientar que pode ligar ou enviar mensagem via WhatsApp 4020-4949 e solicitar prioridade no atendimento
   * Registrar como **Reembolso > Encerrado Indevidamente > salvar**
   * Cancelar pop-up da OS
   * Gerar histórico com detalhamento da tratativa
   * Finalizar atendimento:
     1. *Exemplo:****Beneficiário: Sr. Cordeiro, CPF: 000.000.000-00****, nos contactou via call/receptivo solicitando andamento do protocolo de reembolso solicitado em 00/00/0000. Identificamos que houve indeferimento indevido. Contatado o setor responsável (colaborador: Nome) via RAMAL/Uninews, recebemos orientação de que o beneficiário deve realizar novo envio via RS+. Cliente orientado quanto à possibilidade de solicitar brevidade. Cliente ciente.*

**❓CASOS EM QUE O PARECER NÃO ESTIVER COMPLETO OU AUSENTE:**

* Clicar nos três tracinhos (Chamada Externa - ☰) > **Utilitários > Impressão de Relatórios**
* Dar dois cliques: **Plano de saúde ² > Ops – Atendimento ² > Parecer Reembolso ²**
* Ao abrir o relatório, verificar o campo: **Motivo Indeferimento** ou **Motivo Deferimento** ou **Motivo Cancelamento**
  1. Se não houver motivo informado, solicitar ao beneficiário o **reenvio via RS+** 🔁
  2. Registrar como **Reembolso > Sem Motivo do Indeferimento > salvar**
  3. Cancelar pop-up da OS
  4. Gerar histórico com detalhamento da tratativa
     1. Ex.:   *O Sr. Cordeiro, CPF: [informar], entrou em contato via Call Center/Receptivo para verificar o reembolso solicitado em [00/00/0000]. Identificamos que o protocolo foi finalizado com sem o parecer devido. Após contato com o setor de Reembolso (colaborador: [nome], via RAML/Uninews), foi orientado que será necessário refazer a solicitação na plataforma RS+. Beneficiário orientado sobre o novo envio, possibilidade de acompanhar pelo site RS+ e, se possível, solicitar brevidade na análise junto à Unimed. Cliente ciente.*
  5. Finalizar atendimento

**❎REEMBOLSO APROVADO, MAS NÃO RECEBEU O VALOR** 💰

1. Verificar se os dados bancários estão corretos
2. Dossiê do Beneficiário > Reembolso > clicar em "Ver"
3. Verificar se a conta é do titular ou responsável financeiro e se os dados estão preenchidos corretamente
4. Se necessário, verificar também no **Cadastro de Pessoa Física (☰ > Cadastro de Pessoa Física > buscar nome, CPF ou cartão OPS > Complemento > Conta Bancária)**
5. Se a conta estiver correta e atualizada:
   * Copiar o número do título (dois cliques no reembolso > Aba Reembolso > Títulos a Pagar)
   * Encaminhar o título ao **BackOffice via Uninews** e solicitar reapresentação para pagamento
   * Orientar: “O título será reapresentado para pagamento na próxima data disponível (segunda, quarta ou sexta-feira).” 📆
   * Registrar: **Reembolso > Pago em Sistema não Recebido > salvar**
   * Gerar histórico com detalhamento da tratativa
     + Ex:  O Sr. Cordeiro, CPF: [informar], entrou em contato via Call Center/Receptivo para verificar o reembolso solicitado em [00/00/0000]. Constatamos que o protocolo foi finalizado com parecer favorável e valor liberado. No entanto, mesmo após o prazo de 30 dias, o pagamento não foi efetivado, apesar de a conta bancária estar corretamente cadastrada no sistema. Após validação, a solicitação de reapresentação do título foi encaminhada ao BackOffice do setor responsável. Pedimos desculpas ao beneficiário/responsável e orientamos que permaneça no aguardo até a próxima data de pagamento (segunda, quarta ou sexta-feira). Cliente ciente.
   * Finalizar atendimento

**⚠️SE A CONTA ESTIVER INCORRETA OU DESATUALIZADA**

**Localização da Conta Bancária no Sistema**

* Com o atendimento em aberto, clique nos três tracinhos (☰) > Chamada Externa
* Acesse Cadastro de Pessoa Física
* **Busque pelo titular ou responsável financeiro**
* Você pode buscar pelo nome, número do CPF ou pelo número do cartão OPS
* **Acesse o menu à esquerda** eclique em Complemento > Conta Bancária
* Clique em Ver para editar, caso já possua conta cadastrada e esteja desatualizada
* Ou clique em Adicionar para incluir nova conta
* Clique em Salvar

**🔁Próximos Passos**

* **Copie o número do título gerado no protocolo de reembolso**
* No Dossiê, dê duplo clique no reembolso
* Na aba Reembolso (canto direito), clique em Títulos a Pagar
* Copie o número do título
* **Encaminhe o número do título ao BackOffice**
* Via chat do Uninews, envie à área solicitando a reapresentação
* **Orientação ao Beneficiário**
  + “O título será reapresentado para pagamento na próxima data disponível (segunda, quarta ou sexta-feira).”

**❌Finalização**

* **Registre a interação no sistema**
* **Ocorrência:** Reembolso
* **Evento:** Pago em Sistema não Recebido
* Clique em Salvar
* **Com o botão direito no lado direito da tela**, clique em Gerar > Gerar histórico para evento
* **Insira o detalhamento da demanda atendida e clique em Confirmar**  
  ***Exemplo de texto:****O Sr. Cordeiro, CPF: [informar], entrou em contato via Call Center/Receptivo para verificar o reembolso solicitado em [00/00/0000]. Constatamos que o protocolo foi finalizado com parecer favorável e valor liberado. No entanto, mesmo após o prazo de 30 dias, o pagamento não foi efetivado, apesar de a conta bancária estar corretamente cadastrada no sistema. Após validação, a solicitação de reapresentação do título foi encaminhada ao BackOffice do setor responsável. Pedimos desculpas ao beneficiário/responsável e orientamos que permaneça no aguardo até a próxima data de pagamento (segunda, quarta ou sexta-feira). Cliente ciente.*

**📑CAT – SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO:**

📚Acesso Inicial

• Acesse o protocolo de atendimento em aberto.  
• Selecione: Ocorrência > Reembolso  
• Evento: Solicitação de Reembolso (CAT)  
• Clique em Salvar para acessar a tela de reembolso.

⏩Tela de Reembolso

• Selecione Guia SP/SADT.  
• Verifique o campo Beneficiário (preenchido automaticamente) para ciência de que a solicitação será aberta para o beneficiário ATENDIDO.

💳Responsável pelo Crédito

• No campo “Responsável pelo crédito”, selecione “Beneficiário”

* **Planos Pessoa Física (PF):** Titular ou Responsável Financeiro.
* **Planos Pessoa Jurídica (PJ):** Apenas Titular (não utilizar Responsável Financeiro).

💸Informações de Pagamento

• Condição de Pagamento: À vista.  
• Forma de Pagamento: Depósito Bancário.

🔎Validação dos Dados Bancários

• Verifique se os dados estão corretos.

**✏️Para editar (se necessário):**

* Com atendimento em aberto, clique no menu lateral.
* Acesse **Chamada Externa.**
* Acesse **Cadastro de Pessoa Física**.
* Busque pelo titular ou responsável financeiro (por nome, número do CPF ou número do cartão OPS).
* Acesse o menu à esquerda: **Complemento > Conta Bancária.**
* Clique em Ver para editar (caso já possua conta cadastrada e estiver desatualizada) ou em Adicionar para incluir nova conta e clique em Salvar.

• Retorne à tela de reembolso e alterne a forma de pagamento para atualizar os dados.

⚙️Demais Campos Obrigatórios

* Selecionar o “**Motivo do Reembolso**” de acordo com a demanda
  + Ex: Consultas Eletivas.
* Número da Nota Fiscal
* Protocolo de Atendimento
* Cidade de Atendimento + UF
* **Médico Solicitante:** Informar o CRM do médico que solicitou o serviço.  
  + Ex: Caráter do Atendimento ou Justificativa do Atendimento
* Verifique e memorize o número do protocolo (parte superior à esquerda da tela).
* Clique em Salvar.
* Dê duplo clique no protocolo salvo (já fica selecionado) para continuar.

📑Inclusão de Documentos

• Aba "**Documentos**"  
• Clique em Adicionar.  
• Selecione o tipo do documento de acordo com a demanda, insira a data de realização e anexe o arquivo salvo no computador, como visto antes do início do presente fluxo.  
• Clique em Salvar.

📥Aba "Reembolso"

• Clique em Adicionar.  
• Preencha todos os campos obrigatórios.

* Data Emissão: Data do dia que está solicitando o reembolso
* Guia: Pode ser preenchido com o número da nota fiscal / recibo saúde.
* Tipo documento: Nota fiscal ou recibo (recibo saúde)
* Tipo atendimento: De acordo com o que foi realizado pelo beneficiário (consulta, ou exames, etc)
* Número documento: Número da nota fiscal ou Recibo saúde
* Data documento: Data da emissão da nota fiscal ou do recibo saúde
* Pessoa física: Nome do médico solicitante

**Mesmo que a nota fiscal esteja em nome de PJ, o campo "Pessoa Física" é obrigatório.**

* Pessoa jurídica (caso tenha sido realizado em uma pessoa jurídica – nota fiscal): nome do prestador executante PJ
* Profissional Executor: Profissional que executou o serviço

**Caso ao buscar ao Profissional na lupa, não consiga encontrar no sistema, será necessário realizar o cadastro do Executor na ops – cadastro médico (mesmo que não seja médico):**

**OBS.: Porém, antes de realizar o cadastro do profissional em sistema, antes é necessário verificar se tem cadastro válido e ativo no Conselho Federal de sua profissão, a exemplo:**

* Para médico, acesse o portal de busca do Conselho Federal de Medicina
* Insira os dados para busca, como nome e UF, CRM e UF, etc e clique em “Enviar”
* Caso o CRM tenha cadastro, irá aparecer os dados de especialidade (se registrada), se está ativo, nome completo, etc.
* Agora com a validação que se trata de um CRM ativo e válido, prossiga com o cadastro do médico.

   ✅Cadastro do Profissional

1. Acesse: **Menu > Funções > Cadastro Médico**
2. Feche a tela que será apresentada de busca, pois você irá realizar um cadastro
3. Clique em Adicionar
4. Preencha os campos obrigatórios, inclusive:

* Conselho de Classe
* Código do Profissional
* Se o campo **“Número CPF**” estiver como campo obrigatório, siga as orientações abaixo (uma vez que no documento não é obrigatório ter o CPF do médico):
  + Utilize ferramenta geradora de CPF online
  + Gere sem pontuação
  + Selecione o estado de origem
  + Clique em Gerar
  + Copie o número aleatório gerado
  + Cole o número copiado no campo “Número CPF”
* No campo “**CBO saúde**” insira a especialidade do médico e após isso clique em “**Salvar**”
* No pop-up, clique em “**OK**”
* Em seguida, será necessário preencher na aba médico, os seguintes campos obrigatórios:
  + Nome Usual
  + Número do Conselho
  + UF Conselho
  + Vínculo
  + Em seguida, clique em Salvar

1. No pop-up que irá aparecer, novamente, clique em OK
2. No lado direito da tela, dê duplo clique na linha “Médicos”
3. Vá em **Relacionamento > Especialidade > Adicionar**
4. Ao clicar em adicionar, preencha: **Especialidade e CBO** e clique em Salva
5. Acesse a aba **TISS CBO Saúde**
6. **Clique em Adicionar**
7. **Informe:** Versão (selecione s**empre a última versão**), CBO e Especialidade e clique em Salvar

**🔁 Retorne à tela de reembolso**  
• Na aba Reembolso, selecione “Regime de atendimento” de acordo com o atendimento (ambulatorial, internação, etc)  
• Clique em Salvar

📥Aba "Glosas"

• No lado direito da tela, dê duplo clique na linha do reembolso  
• Acesse: **Reembolso > Glosas > Serviços > Adicionar**  
• Preencha os campos obrigatórios

* Origem do procedimento, se:
  + **TUSS:**Padrão da ANS, obrigatório. Usa códigos unificados de procedimentos, exames, materiais e medicamentos
  + **CBHPM:**Tabela da AMB para valores médicos. Muito usada.
  + **AMB:** Versão antiga da CBHPM. Ainda existe em alguns contratos.
  + **Própria:** Criada por operadoras ou hospitais. Precisa seguir a TUSS para ANS

* Procedimento (buscando por código ou descrição do serviço)
* Quantidade apresentada
* Data Procedimento
* Valor apresentado

• Clique em “**Salvar**”

**✅Finalização do Atendimento**

**Informar ao Beneficiário**  
• Número do protocolo gerado  
• Prazo de análise: até 30 dias corridos  
• Canais para acompanhamento:

* **Plataforma RS+**
* WhatsApp ou telefone: **(82) 4020-4949**
* Atendimento presencial na operadora: Sede Administrativa Unimed Maceió, Av. Fernandes Lima, 3113 - Bloco A

**📑Registro Final**

• Ocorrência e evento já selecionados: **“Reembolso”** → “**Solicitação de Reembolso CAT**”  
• Com o botão direito no lado direito da tela, vá em “**Gerar > Gerar histórico para evento**”  
• Insira o detalhamento da demanda atendida e clique em “**Confirmar**”

* **Exemplo:***O Sr. Cordeiro, CPF: [informar], compareceu à sede administrativa para solicitar auxílio na solicitação de reembolso, relatando dificuldades e erros ao tentar realizá-la. A solicitação foi registrada conforme a documentação apresentada, sob o protocolo nº 1353823. O beneficiário foi orientado sobre o prazo de até 30 dias para análise, possibilidade de não aprovação mesmo com apoio do atendimento, e que a solicitação está sujeita à auditoria. Foi informado também que pode acompanhar o andamento pela plataforma RS+, pelo número 4020-4949 (ligação ou WhatsApp) ou presencialmente.*

• Com botão direito no lado esquerdo da tela, clique em “**Finalizar > Finalizar Atendimento”**