

# MANUAL TÉCNICO E OPERACIONAL





## VERSÃO 1 – JANEIRO 2020

O **CIRURGIA SEGURA** valoriza o seu conhecimento e sabe que é por meio dele que conseguiremos contribuir para o processo de melhoria contínua na busca incessante pela excelência na prestação de nossos serviços.

Este material foi elaborado com muito cuidado e atenção. Tem por objetivo, de maneira clara e sucinta, abordar os vários aspectos técnicos e operacionais da nossa proteção financeira.

O **CIRURGIA SEGURA** espera que todos os profissionais de nossa equipe comercial possam se apropriar dos conhecimentos aqui expostos e que essas informações contribuam para o nosso sucesso.

Diretoria Comercial

# SUMÁRIO

<b>Intercorrências Cirúrgicas: desafios para médicos e pacientes.....</b>	<b>1</b>
<b>Cirurgia Segura: o que é?.....</b>	<b>2</b>
<b>Especialidades e tipos de cirurgias.....</b>	<b>2</b>
<b>Abrangência.....</b>	<b>4</b>
<b>Prazo de vigência.....</b>	<b>4</b>
<b>Precificação.....</b>	<b>4</b>
<b>Formas de pagamento.....</b>	<b>5</b>
<b>Cancelamento.....</b>	<b>5</b>
<b>Elementos técnicos para aplicação de preço.....</b>	<b>5</b>
<b>Comunicação de intercorrência/auditoria.....</b>	<b>8</b>
<b>Condições para reembolso/pagamento.....</b>	<b>9</b>
<b>Reembolso.....</b>	<b>10</b>
<b>Riscos incluídos e excluídos.....</b>	<b>11</b>
<b>Perguntas e respostas.....</b>	<b>12</b>
<b>Tutorial para o Sistema Cirurgia Segura.....</b>	<b>21</b>

## 1. INTERCORRÊNCIAS CIRÚRGICAS: DESAFIOS PARA MÉDICOS E PACIENTES

No enfrentamento de ocasiões de complicações pós-operatórias, este talvez seja o momento mais delicado na vida de médicos e pacientes e em especial na relação entre ambos.

Quando ocorre a indicação ou necessidade de uma cirurgia, uma ampla miríade de variáveis passa a ser ponderada para assegurar que o procedimento seja bem-sucedido.

Intercorrência é o termo que define a ocorrência de um evento inesperado em um procedimento médico, que não poderia ser em geral previsto ou alertado ao paciente.

Todo e qualquer procedimento, desde o mais simples até o mais complexo, está sujeito a complicações inesperadas, o que não incorre necessariamente em erro médico.

Isso acontece devido ao fato de que, muito embora o médico possa realizar o procedimento corretamente, seguindo todos os padrões de segurança e todas as normas técnicas, as reações orgânicas dos pacientes ao tratamento podem variar de pessoa a pessoa. O processo de cicatrização pode ser pior que a média, a pessoa pode ser mais susceptível que outras a infecções ou pode ter variações anatômicas imprevisíveis em relação à normalidade, que são genéticas e impossível ao médico prever.

Um exemplo é a de uma paciente que faz uma cirurgia plástica para colocação de prótese de mama. O médico faz tudo corretamente: limpeza, assepsia, colocação absolutamente correta da prótese e, ainda assim, a paciente apresenta rejeição à prótese e encapsulamento da mesma. Nestes casos, a justiça entende que não houve erro médico, uma vez que todos os protocolos corretos e passíveis de seguimento pelo médico foram seguidos, e os maus resultados ocorreram em decorrência de reações imprevisíveis do organismo do paciente.

Alergias são outro bom exemplo. É absolutamente impossível prevenir ou prever o aparecimento delas quando o paciente não relata ao médico já as ter tido a alguma substância, pois são completamente impossíveis de evitar a menos que se conheça previamente a causa.

Portanto, um paciente que toma um medicamento que nunca tomou e que apresenta alergia tem uma "intercorrência médica"; uma variação a reação de seu próprio organismo.

Isso também se aplica ao processo de cicatrização do paciente. Quando uma cirurgia plástica ou procedimento estético, embora realizado corretamente, a estética da cicatriz (como aparecimento de quelóides, cicatrizes hipertróficas ou atróficas) depende muito mais das reações orgânicas do paciente do que das técnicas utilizadas, e observada conduta adequada do profissional quanto a realização do procedimento, também são classificadas como intercorrência médica.

## 2. CIRURGIA SEGURA: O QUE É?

### CIRURGIA SEGURA É UMA PROTEÇÃO FINANCEIRA PARA DESPESAS COM INTERCORRÊNCIAS CIRÚRGICAS

Geralmente os custos provenientes de uma intercorrência cirúrgica são arcados pelo médico, paciente ou pela família do paciente. Entretanto, o custo com este gasto não era previsto no orçamento original e gera uma série de disputas que envolvem a instituição, profissional e paciente.

O **CIRURGIA SEGURA** é uma proteção financeira para atender as despesas com intercorrências cirúrgicas e suas eventuais complicações (per/pós-operatórias) experimentadas pelo paciente e das quais decorram necessidades de novos procedimentos ou novas condutas terapêuticas, através de uma contratação pelo nosso sistema.

O produto é ideal para preservar o relacionamento entre instituições de saúde, médicos e seus pacientes. O produto oferece uma proteção financeira de até R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), para o reembolso/pagamento das despesas médico-hospitalares, sem comprometer o capital financeiro do contratante, hospital, clínica, médico ou paciente.

## 3. ESPECIALIDADES E TIPOS DE CIRURGIAS

As especialidades médicas que fazem parte do **CIRURGIA SEGURA** hoje são: cirurgia plástica, ginecologia (sem obstetrícia), otorrinolaringologia e oftalmologia.

Os **principais** tipos de cirurgias protegidas pelo **CIRURGIA SEGURA** são:

### a) Cirurgia Plástica:

- **Blefaroplastia:** olhos/pálpebras;
- **Rinoplastia:** nariz;
- **Otoplastia:** orelhas;
- **Mentoplastia:** queixo;
- **Mastopexia com ou sem prótese:** mamas;
- **Abdominoplastia, lipoaspiração ou lipoescultura:** contorno corporal; e
- **Lifting:** redução da flacidez.

### b) Cirurgia Ginecológica (sem obstetrícia):

- **Histerectomia total ou parcial:** abdominal ou vaginal, cirurgia que retira totalmente ou parcialmente o corpo e colo do útero;

- **Miomectomia:** utilizada no tratamento de miomas grandes e múltiplos, sangramentos sem causa aparente e alguns tipos de câncer;
- **Biopsia:** é a retirada de parte do colo do útero. Geralmente utilizada para diagnosticar e tratar lesões do colo do útero, malignas ou não;
- **Ooforectomia:** é a retirada dos ovários;
- **Salpingectomia:** é a retirada das trompas;
- **Laparoscopia:** utilizada para sanar a endometriose, dentre outros diagnósticos; e
- **Ninfloplastia:** retirada do tecido gorduroso e dos gânglios (linfonodos) que se encontram junto com os vasos e nervos da pelve, estética vaginal.

### c) Cirurgia Otorrinolaringológica

- **Cirurgia das amígdalas** ou tonsilas palatinas;
- **Cirurgia das adenoides** ou tonsilas faríngeas;
- **Septoplastia:** cirurgia de correção do desvio de septo nasal;
- **Conchas nasais:** cornetos nasais;
- **Endoscópica nasossinusal:** seios da face;
- **Timpanoplastia:** cirurgia que visa reparar uma perfuração da membrana timpânica através de enxerto obtido do próprio paciente;
- **Timpanomastoidectomia:** cirurgia para infecção crônica do ouvido;
- **Microcirurgia da laringe:** cirurgia para tratamento de diversas lesões nas pregas vocais, bandas ventriculares e laringe, como pólipos, cistos, hemangiomas, papilomas, tumores malignos e biópsias;
- **Tireoplastia:** cirurgia realizada no esqueleto laríngeo, através de acesso externo no pescoço, em que a estrutura da cartilagem tireóidea é modificada com objetivo de melhorar a voz em determinadas situações de distúrbios vocais;
- **Rinoplastia:** cirurgia plástica no nariz; e
- **Otoplastia:** cirurgia plástica nas orelhas.

### d) Cirurgia Oftalmológica

- **Catarata:** facectomia com implante de lente intraocular;
- **Cirurgia refrativa:** correção visual;

- **Cirurgia de córnea;**
- **Estrabismo;**
- **Trabeculectomia:** cirurgia para glaucoma;
- **Blefaroplastia:** cirurgia plástica da região dos olhos/pálpebras; e
- **Retina e vítreo:** laser/anti-angiogênico/vitrectomia.

#### 4. ABRANGÊNCIA

O fato gerador para a abrangência do **CIRURGIA SEGURA** é a intercorrência cirúrgica.

Portanto, o **CIRURGIA SEGURA** oferece proteção financeira para reembolso/pagamento das despesas médicas e hospitalares emergenciais e necessárias para o atendimento, recuperação e restabelecimento (até a alta hospitalar) de paciente submetido a procedimento cirúrgico, desde que estas despesas tenham resultado diretamente de complicações do procedimento cirúrgico original (contratado), sem o concurso de outras causas pré-existentes, concomitantes ou supervenientes.

Poderá ser efetuada a contratação do **CIRURGIA SEGURA** para qualquer procedimento que esteja dentro do nosso rol de proteção realizada e em qualquer parte do território nacional, independentemente da região onde o procedimento médico será realizado.

#### 5. PRAZO DE VIGÊNCIA

A vigência do **CIRURGIA SEGURA** inicia a partir do momento da internação hospitalar para fins de realização do procedimento cirúrgico, e termina 60 dias após a data de internação. Poderá ser contratada uma ampliação do prazo de vigência para mais 30 (trinta) dias, totalizando 90 (noventa) dias de proteção. O valor dessa extensão de prazo representará adicional de 50% (cinquenta por cento) do valor da contratação original.

Para que a contratação tenha validade e a abrangência acima, ela deve ser efetuada por meio do registro dos dados da cirurgia no site **www.cirurgiasegura.com**, e o pagamento deve ser realizado até às 23h e 59 minutos do dia anterior ao ato cirúrgico.

**IMPORTANTE:** a execução dos procedimentos que visem correção das intercorrências verificadas poderá ser realizada em até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias após o procedimento cirúrgico principal, desde que aberto o aviso de intercorrência no período de sua vigência.

#### 6. PRECIFICAÇÃO

Em caso de **contratação individual (CPF)**, o preço a ser cobrado dependerá de critérios dos riscos associados a cada paciente e serão calculados individualmente conforme o score de risco do ato cirúrgico contratado (vide capítulo 9), podendo variar entre baixo risco (valor menor) a alto risco (valor maior). Considerar tabela de preço vigente.



Em caso de **contratação por pacotes de cirurgias (CNPJ)**, o valor a ser cobrado dependerá dos critérios de negociação comercial e serão calculados mediante os seguintes pontos: características das cirurgias a serem contratadas, média de cirurgias mensais e índice de intercorrências cirúrgicas observadas no hospital/clínica. Nesses casos, pode-se negociar preços fixos sem a necessidade da observação de score de risco individual.

## 7. FORMAS DE PAGAMENTO

Em caso de **contratação individual (CPF)**, as formas de pagamento aceitas são: boleto em nome do contratante ou cartão de crédito. Sempre em cota única, não há parcelamento.

Em caso de **contratação por pacotes de cirurgias (CNPJ)**, o pagamento poderá ser realizado em um período conforme negociação prévia, via boleto bancário e referente às cirurgias realizadas no período acordado.

## 8. CANCELAMENTO

Em caso de cancelamento do procedimento cirúrgico, o valor pago pela contratação será ressarcido integralmente no prazo de até 30 (trinta) dias, desde que o cancelamento seja notificado em até 24 horas antecedentes a data que seria realizada a cirurgia, sob pena de perda do direito ao ressarcimento.

Considera-se como cirurgia cancelada todos os procedimentos cadastrados na contratação.

## 9. ELEMENTOS TÉCNICOS PARA APURAÇÃO DE PREÇO

O preço da contratação individual é determinado de acordo com o score de risco cirúrgico.

O menor score possível (9 pontos), corresponde ao somatório do menor grau de complexidade em cada item e terá o menor preço. O maior score possível (14 pontos) é representado pelo somatório do maior grau de complexidade de cada item e terá o maior preço.

Score com resultado maior ou igual 15 **não** poderá contratar o **CIRURGIA SEGURA**.

### Tabela pontuação de risco cirúrgico (score)

Tempo cirúrgico	Pontuação
< 4 horas	1
4 - 6 horas	2
> 6 horas	4

Associação de procedimentos	Pontuação
Um pequeno/médio/grande	1
Duas associações	2
Três associações	4

Índice de Massa Corporal (IMC)	Pontuação
18 – 29.9 Kg/m <sup>2</sup>	1
30 – 35 Kg/m <sup>2</sup>	2
> 35 Kg/m <sup>2</sup>	4

Área corporal	Pontuação
Até 20%	1
20 a 30%	2
30 a 40%	4

ASA	Pontuação
ASA 1	1
ASA 2	2
ASA 3	4

Fenômenos tromboembólicos	Pontuação
Até um fator	1
Dois fatores	2
Três ou mais fatores	4

#### a) Classificação das cirurgias plásticas:

**Cirurgia Pequena:** blefaroplastia; lifting; ocidentalização; correção lóbulo de orelha; correção de cicatriz; lipoaspiração de papada; minilifting; e ninfoplastia.

**Cirurgia Média:** lipoaspiração: lipoescultura; mastopexia; rinoplastia; rinoseptoplastia; prótese mento/bíceps/panturrilha; troca de prótese; otoplastia; miniabdominoplastia; ginecomastia; mentoplastia; prótese de glúteos; ritidoplastia; mastopexia com prótese; torsoplastia; vibrolipoaspiração; lipoenxertia; enxerto de glúteos; e mastectomia.

**Cirurgia Grande:** lipoabdominoplastia; dermolipectomia; e abdominoplastia.

#### b) Classificação das cirurgias ginecológicas:

**Cirurgia Pequena:** inserção do DIU/SIU; colocação de implante subdérmico de etonogestrel; biópsias excisionais e inscisionais; mamotomia; e biópsia.

**Cirurgia Média:** videolaparoscopia; exérese de nódulo de mama; exérese de glândula; curetagem uterina; biópsias de pele em região perineal e vulvar; ninfoplastia; cistos e abscesso da glândula de Bartholin; excisões de neoplasias do colo uterino; mastectomia;

setorectomia; histerectomia; laparoscopia; cirurgia de marshall-marchetti-krantz, cirurgia de burch; sling; reparo vaginal do prolapso de cúpula vaginal; reparo vaginal da restocele e enterocele; reparo vaginal da cistocele; histerectomia vaginal; esterelização tubária; tuboplastia; ooforectomia; ooforoplastia; histerectomia abdominal subtotal; histerectomia abdominal total; e miomectomia.

**Cirurgia Grande:** reconstrução mamária.

### **c) Classificação das cirurgias otorrinolaringológicas:**

**Cirurgia pequena:** timpanoplastia; mastoidectomia; estapedectomia (cirurgia da otosclerose); adeinodectomia; amigdalectomia; otoplastia; rinoplastia; septoplastia; sinusotomia; polipectomia; timpanotomia para tubo de ventilação (carretel); turbinoplastia; uvulopalato-faringoplastia e microcirurgia de laringe.

### **d) Classificação das cirurgias oftalmológicas:**

**Cirurgia Pequena:** autotransplante conjuntival; estrabismo horizontal – monocular pterígio – exérese (qualquer tecniridectomia (laser ou cirúrgica); reconstituição de fundo de saco; remoção de hifema telecanto – correção cirúrgica; sondagem das vias lacrimais, paracentese da câmara anterior; evisceração de globo ocular; crioterapia (grupo de até 5 lesões) vitrectomia anterior; e reposicionamento de lente intra-ocular.

**Cirurgia de catarata:** facectomia com ou sem implante de lente; reposicionamento de lente intraocular; e face emulsificação com implante de lente.

**Cirurgia de córnea:** biópsia de córnea; reconstrução de cama anterior; ceratectomia superficial; sutura de córnea; implante de anel intraestromal; e transplante de córnea.

**Cirurgia de estrabismo:** estrabismo ciclo vertical/transpo; e correção cirúrgica de estrabismo.

**Cirurgia de glaucoma:** cirurgias fistulizantes antiglaucoma; cirurgias fistulizantes com implante; fototrabeculoplastia; goniotomia ou trabeculotomia; e tratamento cirúrgico de glaucoma.

**Cirurgia de pálpebra:** dermatocalaze ou blefarocalaze.

**Cirurgia plástica ocular:** fototrabeculoplastia à laser; enucleação de globo ocular; punctoplastia; tratamento cirúrgico de triquiase; sutura de pálpebras; coloboma com plástica; fechamento dos pontos lacrimais; biópsia de pálpebra; tarsorrafia; epilação de cílios; biópsia de conjuntiva; epilação por eletrolise por sess; xantelasma palpebral; exérese abscesso de pálpebra; sutura de pálpebra; lagoftalmo; correção cirúrgica; blefaroplastia; calázio; correção de bolsas palpebrais, simbléfaro com ou sem enxerto; exérese de tumor de esclera; enxerto de membrana amniótica; dacriocistectomia unilateral; cirurgia da glândula lacrimal; tumor de conjuntiva-exerece; reconstrução total de super cílios; reconstrução parcial de cavidade; externo de esclera; reconstrução de pálpebra; cantoplastia lateral; enucleação ou evisceração; exérese de tumor de órbita; reconstituição de vias lacrimais; sutura de esclera; correção cirúrgica de ectrópio dacriocistorrinostomia; e ressecção de tumores palpebrais.

**Cirurgia refrativa:** delaminação corneana com fotoablação; e fotoablação de superfície convencional.

**Cirurgia de retina:** vitrectomia vias pars plana; retinopexia com introflexão; membranectomia epi ou sub-retina; retinopexia pneumática; vitrectomia posterior; e vitrectomia posterior com infusão.

### **Classificação ASA (American Society of Anesthesiology):**

**ASA 1** - Sem distúrbios fisiológicos, bioquímicos ou psiquiátricos.

**ASA 2** - Leve a moderado distúrbio fisiológico, controlado (HAS controlada, idade > 70 anos, obesidade). Sem comprometimento da atividade normal. A condição pode afetar a cirurgia ou anestesia.

**ASA 3** - Doença sistêmica grave. Distúrbio sistêmico importante, de difícil controle, com comprometimento da atividade normal e com impacto sobre a anestesia e cirurgia, mas não incapacitante. (Obesidade mórbida, doença respiratória sintomática).

**Fatores de risco para fenômenos tromboembólicos:** idade maior que 40 anos, obesidade (IMC > 30), presença de varizes, antecedente pessoal ou familiar de trombose venosa ou embolia pulmonar, gravidez ou puerpério (nas primeiras 6 semanas após o parto), uso de estrógenos (pílulas anticoncepcionais, terapia de reposição hormonal, tamoxifeno), tabagismo, qualquer tipo de câncer (tratado ou em tratamento), cirurgia ou trauma pélvico/lombar recente (últimos 3 meses), viagem prolongada recente, imobilização recente de membro inferior (últimos 3 meses) por mais de 24h, desidratação, infarto agudo do miocárdio há menos de 3 semanas, infecção, AVC, insuficiência cardíaca congestiva, doenças renais, doenças inflamatórias intestinais, doença hematológica que favoreça a trombose (policitemia, trombocitose, fator V de Leiden, deficiência de anti-trombina III, etc.), doença de Behcet, vasculites (arterite de Takayasu, lúpus eritematoso sistêmico, síndrome do anticorpo antifosfolípideo, esclerodermia) e cirurgia bariátrica.

## **10. CIRURGIA SEGURA: COMUNICAÇÃO DA INTERCORRÊNCIA / AUDITORIA**

Em caso de intercorrência per ou pós-operatória, o paciente/médico/clínica/hospital deverá notificar o **CIRURGIA SEGURA** e enviar o protocolo de intercorrência preenchido, dentro do prazo de até 72 (setenta e duas) horas da constatação/diagnóstico da intercorrência, abrindo então o **AVISO DE INTERCORRÊNCIA**.

O Aviso de Intercorrência deverá ser realizado através de comunicação no sistema **www.cirurgiasegura.com** na aba: **comunicar intercorrência** ou através dos demais canais: e-mail para: **atendimento@cirurgiasegura.com** ou por telefone: **0800-61-3333** (Central de Atendimento – 24h).

A documentação pertinente a intercorrência deverá ser anexada no link de comunicação de intercorrência no sistema e/ou enviada para o e-mail: **atendimento@cirurgiasegura.com**.

Os documentos necessários ao pagamento/reembolso são:

- prontuário médico do atendimento da intercorrência, no qual deverá constar: histórico clínico, relatório cirúrgico, consentimento informado, prescrição médica e de enfermagem;
- diagnóstico da intercorrência com data e hora de constatação;
- laudos e exames complementares;
- ficha anestésica;
- conta hospitalar detalhada (referente ao atendimento da intercorrência);
- ficha de evolução da enfermagem;
- notas fiscais e descrição de notas;
- no caso de extensão para infecção, será exigido apresentação de exame de cultura com a identificação da bactéria; e
- dados bancários para reembolso.

**Importante:** Todos os documentos acima são indispensáveis.

A auditoria das contas hospitalares será realizada com base nas tabelas referenciais para materiais e medicamentos SIMPRO – BRASINDICE, obedecendo o limite da nossa tabela regionalizada.

O pagamento/reembolso se dará independentemente de verificação de culpa da equipe médica e/ou hospitalar.

## 11. CIRURGIA SEGURA: CONDIÇÕES PARA REEMBOLSO/PAGAMENTOS

As despesas passíveis de reembolso/pagamento deverão possuir nexos causal com o procedimento cirúrgico contratado e deverão ser exclusivamente decorrentes da cirurgia previamente cadastrada no momento da efetivação da contratação.

Somente terá direito ao reembolso se o procedimento cirúrgico for realizado por um profissional legalmente habilitado na correspondente especialidade médica, conforme informações prestadas na contratação.

Para ter direito ao reembolso/pagamento, a intercorrência deverá ser comunicada no prazo de 72 (setenta e duas) horas da constatação/diagnóstico da intercorrência, e que a mesma tenha sido detectada dentro de período de proteção contratado (60 ou 90 dias).

Somente será permitida a contratação de procedimentos cadastrados no CIRURGIA SEGURA e de acordo com a nomenclatura. Caso o procedimento realizado não condisser com o procedimento cadastrado, não haverá direito ao pagamento/reembolso.

Não será efetuado o reembolso/pagamento de despesas com intercorrências de cirurgias reparadoras provenientes da intercorrência associada a outros procedimentos cirúrgicos não contratados.

Não será efetuado o reembolso/pagamento de honorários do cirurgião responsável pelo primeiro procedimento cirúrgico.

Não haverá o reembolso/pagamento de medicamentos, terapias e fisioterapia de acompanhamento domiciliar (home care), assim como Câmara Hiperbárica, ozonioterapia, curativos especiais ou curativos a vácuo, mesmo sendo realizados em internação.

## 12. CIRURGIA SEGURA: REEMBOLSO

O **CIRURGIA SEGURA** possibilita o reembolso/pagamento de despesas para intercorrências de até R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), desde que respeitadas as condições para reembolso/pagamento (capítulo 11).

O reembolso/pagamento das despesas com intercorrências será realizado no prazo de até 04 (quatro) dias úteis, desde que recebido a documentação contratual e **após o deferimento** pela equipe de perícia e auditoria do **CIRURGIA SEGURA**.

O pagamento/reembolso será feito mediante perícia documental com possível verificação in loco pela equipe de auditoria.

O paciente/médico/clínica/hospital podem, no prazo de 30 (trinta) dias da ciência do relatório da auditoria, interpor recurso requerendo reanálise do valor a ser reembolsado/pago.

Os honorários médicos serão analisados separadamente da conta aberta do hospital, tendo como referência a tabela CBHPM 16 (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos) com adicional de 30% (trinta por cento).

As despesas pela prestação dos serviços hospitalares serão referenciadas dentro das seguintes tabelas:

- Tabela CBHPM 16 com adicional 20% (vinte por cento) para Procedimentos e Serviços Auxiliares de Apoio, Diagnóstico e Tratamento, incluindo análise laboratorial de patologia e imagem.
- Tabela SIMPRO E BRASINDICE para materiais e medicamentos.
- Tabelas regionais (disponíveis no site [www.cirurgiasegura.com](http://www.cirurgiasegura.com)) para taxas hospitalares.
- Exames radiológicos serão reembolsados/pagos de acordo com o Colégio Brasileiro de Radiologia o valor de R\$27,79 (vinte e sete reais e setenta e nove centavos).

Haverá **ARQUIVAMENTO** temporário do processo de reembolso quando não for enviada a documentação necessária para abertura do Aviso de Intercorrência, no prazo de 10 (dez) dias. O processo será reaberto com data do envio completo da documentação necessária, respeitando a data limite de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias a partir da data da internação. Após 365 dias, e não havendo envio da documentação necessária, o processo será encerrado.

### 13. CIRURGIA SEGURA: RISCOS INCLUÍDOS E EXCLUÍDOS

#### a) Cirurgia Plástica – Riscos Incluídos

Rompimento involuntário de pontos cirúrgicos; necrose de tecidos; drenagem de hematomas e seromas do procedimento cirúrgico contratado; choque anafilático; choque anestésico; trombose venosa profunda; embolia pulmonar; choque hipovolêmico; queimadura; ectrópio e parada cardiorrespiratória em quaisquer procedimentos.

#### b) Cirurgia Plástica – Riscos Excluídos

Infecções (pode ser contratada a proteção adicional); complicações pós-cirúrgicas provocadas por negligência comportamental ou culpa exclusiva do paciente ou de terceiros estranhos à equipe médico-hospitalar responsável pelo procedimento cirúrgico; defeitos de fabricação; conservação ou manuseio de órteses ou próteses; e qualquer tipo de prótese; falha nos equipamentos hospitalares; danos provocados por acidentes naturais ou fenômenos da natureza; complicações pós-cirúrgicas provocadas por outros fatores; sem relação de causa e efeito com o procedimento cirúrgico contratado; cicatrizes hipertróficas ou queloidianas; assimetrias inestéticas; estrias; home care; parto; tratamentos continuados e permanentes; equipamentos de ambulância mecânica; quimioterapia; radioterapia; iodoterapia; transplante de órgãos; substituição de órteses ou próteses defeituosas; qualquer tipo de diálises, dietas especiais; curativos a vácuo; cobertura para tratamento de feridas; oxigenioterapia hiperbárica; ozonioterapia; telas e outros materiais aloplásticos especiais; sequelas motoras; sequelas neurológicas; paralisias ou parestesias; contratatura capsular, rompimento de prótese; alargamento das cicatrizes; recidiva da diástase; orelhas laterais de pele; olhos encovados; irregularidades na pele; flacidez de pele na região lipoaspirada; fibrose; tratamento psicológico; danos corporais; danos estéticos; danos morais; danos existenciais; lucros cessantes; judiciais indenizatórios; e procedimentos experimentais e sem registro nos órgãos fiscalizadores competentes.

#### c) Ginecologia (sem obstetrícia) – Riscos Incluídos

Sangramento vaginal; prolapso cúpula vaginal; obstrução tubária (pós esterilização prévia); sangramento excessivo do sítio cirúrgico; perfuração da parede vaginal; formação de hematoma retropúbico; erosão de parede vaginal; reação alérgica, braquicardia; hipotensão; depressão respiratória; apneia; convulsões; embolia pulmonar; complicações anestésicas; lacerações cervicais; reação vaso vago; necrose do retalho de pele; marsupialização e exérese de glândula.

#### d) Ginecologia (sem obstetrícia) – Riscos Excluídos

Infecções (pode ser contratada a proteção adicional); lesão de ureter; hérnia incisional; lesão vesical; lesão intestinal; hemorragia; incontinência urinária; lesão nervosa; dor na coxa; dispareunia; fístula vesicovaginal; fístula vesicocutânea; edema cerebral; reflexo vago; edema agudo de pulmão; dano neurológico; fístula láctea; pneumotórax; recidiva de tumor; lesões térmicas da pele; complicações vasculares e linfáticas; linfedema; e fibrose.

#### **e) Otorrinolaringologia – Riscos Incluídos**

Hematomas; paralisia do nervo facial; necrose do tímpano; perfuração timpânica residual ou redicivante; deslocamento de prótese; intercorrências anestésicas; episódios hemorrágicos; choque anafilático e choque anestésico.

#### **f) Otorrinolaringologia – Riscos Excluídos**

Infecções (pode ser contratada a proteção adicional); insatisfação estética; assimetria e aparelhos auditivos; alergias; secreção; fistula liquórica; e abscessos.

#### **g) Oftalmologia – Riscos Incluídos**

Edema macular cistóide; ptose palpebral; opacidade de cápsula posterior; lesões na córnea; hematoma; hemorragia ocular; edema de córnea; deslocamento de retina; recidiva; linfangite; deslocamento hemorrágico de coroide; ruptura de cápsula posterior; luxação de cristalino para o vítreo; e deiscência.

#### **h) Oftalmologia – Riscos Excluídos**

Infecções (pode ser contratada a proteção adicional); insatisfação estética; lentes intraoculares e infecções; irritação grave por processo alérgico; erro de lente intraocular (cálculo) e abscessos.

## **14. CIRURGIA SEGURA: PERGUNTAS E RESPOSTAS**

### **POR QUE O CIRURGIA SEGURA É IMPORTANTE?**

Oferecemos uma proteção financeira para pagamento de despesas com intercorrências cirúrgicas (imprevisíveis), sem comprometer o capital financeiro do paciente, médico e/ou hospital.

Lembrando que intercorrências cirúrgicas, segundo nossos estudos, podem ocorrer entre 1,7 a 10% do total de cirurgias realizadas.

### **EXISTE TAXA DE ADESÃO PARA O CADASTRO DO MÉDICO NO CIRURGIA SEGURA?**

Quando cadastrados diretamente na Central do **CIRURGIA SEGURA** a cobrança é obrigatória, no valor R\$ 295,00, pagamento via boleto bancário.

Quando cadastrado via representante comercial, é facultada a cobrança da taxa aos representantes, tal como de sua responsabilidade de recebimento.

### **O MÉDICO PRECISA SER MEMBRO DA SOCIEDADE QUE REGE SUA ESPECIALIDADE?**

Não precisa ser membro de qualquer sociedade de classe (por exemplo: Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica, ou outras), porém é exigida a especialização reconhecida pelos órgãos oficiais competentes.

### **QUEM PODE CONTRATAR CIRURGIA SEGURA?**

- Médicos especialistas, mediante a realização de cadastro no site **www.cirurgiasegura.com**.
- Hospitais e clínicas, mediante contrato comercial assinado com **CIRURGIA SEGURA**.
- Representantes outorgados pelo médico ou pela instituição contratada.



## **MÉDICO RESIDENTE PODE SE CADASTRAR NO SISTEMA CIRURGIA SEGURA?**

Não, é necessário que tenha concluído sua especialização.

## **O PACIENTE PODE CONTRATAR DIRETAMENTE NO SISTEMA?**

Não. O paciente que será submetido a cirurgia não pode contratar diretamente. O CIRURGIA SEGURA não realiza venda direta, havendo a necessidade do médico para prestar informações do risco cirúrgico do paciente, sendo assim somente o médico/hospital/clínica poderá realizar a contratação.

## **QUAIS PROCEDIMENTOS CIRURGICOS PODEM SER CADASTRADOS?**

Todos os procedimentos disponibilizados no sistema CIRURGIA SEGURA.

## **O QUE É SCORE DE RISCO?**

A avaliação pré-operatória deve ser capaz de estimar possíveis riscos decorrentes do procedimento cirúrgico em cada paciente e, se possível, orientar condutas que possam minimizá-los.

O **CIRURGIA SEGURA** utiliza o score de risco utilizado pela SBCP (Sociedade Brasileira de Cirurgia Plástica) e classifica o paciente conforme seu estado clínico geral a partir da presença ou ausência de doença sistêmica.

Vale lembrar que o score de risco é uma informação que deve ser relatada/cadastrada pelo médico responsável pela cirurgia após avaliação individual antes de cada cirurgia.

Cada item do score é pontuado em três graus de complexidade (1, 2 e 4 pontos). O menor score possível (9 pontos), corresponde ao somatório do menor grau de complexidade em cada item, e o maior score possível (14 pontos) é representado pelo somatório do maior grau de complexidade de cada item.

Score < ou = (sinal 9) = R\$ xxx

Score igual 10 R\$ xxx

Score igual 11 R\$ xxx

Score igual 12 R\$ xxx

Score igual 13 R\$ xxx

Score igual 14 R\$ xxx

**Score maior ou igual 15 não poderá contratar o Cirurgia Segura.**

## **CIRURGIA REALIZADA EM PACIENTE COM IMC > 35 PODE SER COBERTA PELO CIRURGIA SEGURA?**

Não é possível a contratação do **CIRURGIA SEGURA** em paciente com índice IMC>35 pois não é recomendada a cirurgia, dada a relação de risco e/ou complicação no procedimento.

## **COMO CONTRATAR O CIRURGIA SEGURA SE O SEU CLIENTE É UM MÉDICO (PESSOA FÍSICA)?**

Exclusivamente via sistema.

É necessário cadastro do médico junto a área comercial para obtenção de login e senha.

No campo “Adesão/Cadastrar Adesão” será solicitado o preenchimento de todos os dados do paciente e os procedimentos que serão realizados para que seja realizada a avaliação do score de risco individual e a precificação da contratação.

### **COMO CONTRATAR O CIRURGIA SEGURA SE O SEU CLIENTE É UMA CLÍNICA OU HOSPITAL (PJ)?**

O procedimento de contratação/adesão é igual a resposta da questão anterior.

Porém, para cadastrar um hospital ou uma clínica (PJ) é necessária prévia negociação da precificação (pode ser fixa ou mediante avaliação do score de risco) a ser negociada e assinatura de contrato junto a área comercial do CIRURGIA SEGURA.

### **É POSSÍVEL CONTRATAR UM PACOTE DE CIRURGIAS COM UM MÉDICO (PF) A PREÇO FIXO (SEM A REALIZAÇÃO DO SCORE DE RISCO)?**

Sim, é possível fazer um contrato com médico (PF) como se fosse uma clínica/hospital (PJ).

Porém deve ser avaliado previamente junto a área comercial.

### **QUAIS INFORMAÇÕES SÃO NECESSÁRIAS PARA CONTRATAÇÃO INDIVIDUAL?**

Dados pessoais do(a) paciente: Nome, CPF, idade, todos os dados do procedimento cirúrgico a ser realizado e todos os dados necessários para a correta avaliação do score de risco cirúrgico.

### **COMO FAZER PARA CADASTRAR UM MÉDICO/CLÍNICA/HOSPITAL NO SISTEMA CIRURGIA SEGURA?**

Acompanhar o tutorial de sistema no próximo capítulo desse manual.

### **COMO FAÇO PARA REDEFINIR A SENHA DE ACESSO?**

A qualquer momento através dos nossos canais de autoatendimento: **0800 61 3333** ou **atendimento@cirurgiasegura.com**, ou no campo “esqueci senha” na página inicial, que será enviada para o e-mail cadastrado.

### **O CONTRATO DO CIRURGIA SEGURA É TRANSFERÍVEL?**

Não. A adesão é individual, personalizada e intransferível.

### **QUAL O PRAZO PARA CONTRATAÇÃO?**

É obrigatória a adesão do paciente e pagamento da proteção até as 23h59 minutos do dia anterior ao procedimento cirúrgico.

Adesões que não respeitem o limite acima mencionado não serão permitidas no sistema.

## **É POSSÍVEL CONTRATAR EXTENSÃO PARA INFECÇÕES? COMO FAZER?**

Sim, no momento da contratação é possível selecionar a opção de extensão para infecções, que possibilita ao contratante o reembolso/pagamento das despesas relacionadas a infecções, desde que possuam nexo causal com procedimento cirúrgico contratado. Valor Adicional: R\$ 490,00 (quatrocentos e noventa reais).

## **PODE CONTRATAR A EXTENSÃO DO PRAZO DE 60 (SESSENTA) DIAS? COMO FAZER?**

Sim, no momento da contratação original é possível selecionar a contratação de extensão de prazo para +30 (trinta) dias, ou seja, o prazo total de cobertura pode ser de até 90 (noventa) dias. Valor Adicional: +50% (cinquenta por cento) sobre o valor da contratação original.

## **QUAL O LIMITE PARA PROTEÇÃO DO CIRURGIA SEGURA?**

Até R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais).

## **O VALOR LIMITE DE CONTRATAÇÃO MUDA SE FOR CONTRATADA A EXTENSÃO PARA INFECÇÃO?**

Não, o valor de até R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais) permanece inalterado, mesmo contratando a extensão para infecção.

## **SE FOR REALIZADO DOIS OU MAIS PROCEDIMENTOS, É POSSIVEL CONTRATAR O PLANO PARA APENAS UM DELES?**

Não, a adesão deverá ser preenchida corretamente com todos os procedimentos a serem realizados.

## **É PRECISO FAZER UMA ADESÃO PARA CADA PROCEDIMENTO CIRURGICO?**

Não, no ato da adesão adicionar todos os procedimentos a serem realizados, respeitando o limite de três procedimentos.

## **SE NÃO SOUBER DAS INFORMAÇÕES DO SCORE DE RISCO, PODE INSERIR INFORMAÇÕES APROXIMADAS?**

A adesão deverá ser preenchida corretamente com todos os dados do paciente, procedimentos e risco cirúrgico fornecido pelo médico, caso contrário será passível de indeferimento em uma possível intercorrência.

## **QUAL VIGÊNCIA DO CONTRATO INDIVIDUAL (PF)?**

60 (sessenta) dias, a contar da data de internação.

Em caso de intercorrência, a mesma deverá ser comunicada em até 72 (setenta e duas) horas, a partir da identificação da intercorrência ao **CIRURGIA SEGURA**, em até 60 (sessenta) dias da data da cirurgia contratada. Porém, o tratamento da intercorrência poderá ser realizado pelo médico em até 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias da data de internação.

## **QUAL VIGÊNCIA DO CONTRATO COMERCIAL PARA CLÍNICAS/HOSPITAIS (PJ) E MÉDICOS COM PACOTE FIXO?**

O contrato terá validade inicial de 90 (noventa) dias, e após avaliação desse período inicial poderá ser validado para 01 (hum) ano.

Fatores que serão levados em consideração: número de cirurgias realizadas por mês versus o número (%) de intercorrências no período. Se o índice de intercorrências for igual ou superior a 60% (sessenta por cento) das contratações, o contrato deverá ser reavaliado e poderá ser cancelado.

Lembrando que o contrato da cirurgia não se altera.

## **PODE CONTRATAR O CIRURGIA SEGURA E APÓS A DATA DA CIRURGIA CONTRATAR A EXTENSÃO DE PRAZO?**

Não, a escolha do prazo de vigência do **CIRURGIA SEGURA** deve ser definida no ato da contratação original.

## **O QUE ACONTECE SE FIZER O CADASTRO NO SISTEMA E NÃO EFETUAR O PAGAMENTO (BOLETO OU CARTÃO DE CRÉDITO)?**

A contratação do **CIRURGIA SEGURA** não será validada e, portanto, o (a) paciente não estará sujeita ao reembolso/pagamento.

**IMPORTANTE:** Atenção vendedores aos procedimentos corretos de cadastro e adesão no sistema.

## **PODE CANCELAR A ADESÃO AO CIRURGIA SEGURA?**

Sim, até 24h antes do procedimento, através dos canais de atendimento: **0800 61 3333** ou **atendimento@cirurgiasegura.com**.

## **QUAL O PRAZO DE REEMBOLSO SE A ADESÃO FOR CANCELADA?**

Até 30 (trinta) dias.

## **QUAL O VALOR SERÁ REEMBOLSADO/INDENIZADO CASO HAJA UMA INTERCORRÊNCIA?**

O **CIRURGIA SEGURA** utiliza tabelas específicas para reembolso/pagamento.

- CBHPM16: a Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM) é o ordenamento dos métodos e procedimentos existentes tanto no campo terapêutico quanto no diagnóstico. Estabelece portes de acordo com a complexidade, tecnologia e técnicas envolvidas em cada ato cirúrgico ou terapêutico. O **CIRURGIA SEGURA** utiliza a tabela vinculada ao ano de 2016 e garante CBHPM16 +30% (trinta por cento) para honorários médicos e CBHPM16 + 20% (vinte por cento) para prestação de serviços hospitalares.

- SIMPRO: referencial de preços de medicamentos e produtos para a saúde, utilizado como parâmetro nas negociações entre hospitais e operadoras de saúde para faturamento, análise de contas médicas, cotações e licitações.
- BRASINDICE: guia farmacêutico indicador de pesquisa de preços de medicamentos e materiais hospitalares, que serve de referência como fator de remuneração para contratação de serviços médico hospitalares.

**Importante:** Sempre observando o limite das nossas tabelas regionalizadas e o limite de R\$150.000,00 (cento e cinquenta mil reais).

### **SE HOUVER UMA INTERCORRÊNCIA E O/A PACIENTE NÃO TIVER RECURSOS PARA ARCAR COM OS CUSTOS DESTA INTERCORRÊNCIA?**

Se houver, na cidade ou região, um Hospital de Referência do **CIRURGIA SEGURA**, o paciente deverá ser encaminhado para atendimento neste hospital.

Caso não seja possível, e o atendimento ao paciente tenha que ser realizado em hospital não referenciado, o **CIRURGIA SEGURA** é um produto cujas regras de pagamento atendem por meio de reembolso, após perícia/auditoria e análise documental dos gastos apresentados. Portanto não existe possibilidade de antecipação de valores para pagamento das despesas.

### **O QUE É UM HOSPITAL DE REFERÊNCIA DO CIRURGIA SEGURA?**

O **CIRURGIA SEGURA** negociará diretamente com hospitais nas principais cidades para atendimento aos pacientes contratantes do **CIRURGIA SEGURA**.

Estes hospitais serão chamados Hospitais de Referência e prestarão os serviços de atendimento às intercorrências.

Pacientes atendidos nestes hospitais serão dispensados do processo de pagamento/reembolso das intercorrências, uma vez que o **CIRURGIA SEGURA** se responsabilizará pelo pagamento das despesas diretamente ao hospital.

Verificar lista de Hospitais de Referência em [www.cirurgiasegura.com](http://www.cirurgiasegura.com)

### **SE UM PACIENTE FAZ UMA CIRURGIA EM SÃO PAULO, MAS DURANTE O PERÍODO DE 60 (SESSENTA) DIAS OCORRE UM INTERCORRÊNCIA E ELE PRECISA DE ATENDIMENTO EM PORTO ALEGRE. ELE (A) PODERÁ BUSCAR ATENDIMENTO NESSA CIDADE?**

Sim, a abrangência do **CIRURGIA SEGURA** é em todo o território nacional.

### **CIRURGIA SEGURA OFERECE PROTEÇÃO PARA IMPLANTES DE SILICONE? OU PROTESES/ORTESSES?**

Não.

### **SE UM PACIENTE PRECISA DE ATENDIMENTO MÉDICO DURANTE UMA INTERCORRÊNCIA, PRECISA SER ATENDIDO (A) PELO MESMO MÉDICO QUE FEZ A CIRURGIA?**

Não, pode ser outro médico.

**SE UM PACIENTE EM CASO DE NECESSIDADE DE ATENDIMENTO DE UMA INTERCORRÊNCIA, TIVER QUE CONTINUAR O TRATAMENTO EM CASA (HOME CARE). O CIRURGIA SEGURA COBRE ATENDIMENTO HOME CARE?**

Não, o **CIRURGIA SEGURA** cobre todas as despesas hospitalares durante o período de internação até a alta hospitalar.

**SE UM PACIENTE NÃO ESTÁ SATISFEITO COM A RESULTADO DE SUA CIRURGIA E PRETENDE FAZER UMA NOVA CIRURGIA PARA CORREÇÃO, O CIRURGIA SEGRE COBRE?**

Não, o **CIRURGIA SEGURA** protege intercorrências. Partindo desse princípio, elimina-se insatisfação e retoques não oriundos de intercorrência. Não são todas as intercorrências que o produto protege, por isso a importância de conhecer muito bem a abrangência do mesmo, por exemplo: queloides não são protegidos pelo **CIRURGIA SEGURA**.

**SE UM PACIENTE TEM PLANO DE SAÚDE PRECISA/PODE CONTRATAR O CIRURGIA SEGURA? OU É SÓ PARA QUEM NÃO TEM PLANO DE SAÚDE?**

O **CIRURGIA SEGURA** é uma proteção financeira ofertada para pacientes que possuem ou não plano de saúde, visando a proteção financeira do contratante, pois possibilita o reembolso/pagamento das despesas com intercorrências cirúrgicas.

Diferente do plano de saúde que determina o atendimento de acordo com o ROL disponibilizado pela ANS (Agência Nacional da Saúde), podendo ser deferido ou indeferido de acordo com o plano de saúde contratado.

O **CIRURGIA SEGURA** oferece a proteção financeira para as intercorrências cirúrgicas e suas eventuais complicações (per/pós-operatórias): diárias hospitalares, exames laboratoriais, exames de diagnóstico por imagem, transfusão sanguínea, diárias em Centro de Tratamento Intensivo, traslado em UTI terrestre, taxas, equipamentos, materiais e medicamentos evoluídos e checados constantes no boletim anestésico e na prescrição médica. Desde que realizada a contratação, pagamento e análise de auditoria técnica.

**SE UM PACIENTE VIER A ÓBITO, POR DECORRÊNCIA DE UMA INTERCORRÊNCIA CIRÚRGICA, O CIRURGIA SEGURA PROTEGE AS DESPESAS DO FUNERAL?**

Não. O **CIRURGIA SEGURA** protege as intercorrências. Despesas decorrentes de pacientes que venha a óbito são de responsabilidade de seguros de vida ou específicos para funeral.

**O REEMBOLSO/PAGAMENTO DE UMA INTERCORRÊNCIA É REALIZADO DE FORMA INTEGRAL, OU PODE ACONTECER DO REEMBOLSO/PAGAMENTO SER PARCIAL?**

O pagamento pode ser realizado de forma integral ou parcial, conforme análise da auditoria das despesas apresentadas.

Assim sendo, é muito importante para o representante no ato da negociação, esclarecer para o cliente os parâmetros utilizados pelo **CIRURGIA SEGURA** para reembolso/pagamento de uma intercorrência.

## **COMO É O PROCESSO DE APROVAÇÃO DAS DESPESAS PELO NOSSO DEPTO. DE AUDITORIA?**

a) Deverá ser realizada a notificação da intercorrência, até o prazo de até 72h após a identificação da intercorrência.

1. Pelo sistema **CIRURGIA SEGURA**, na aba "Intercorrências";
2. Por e-mail **atendimento@cirurgiasegura.com**, ou
3. Central de atendimento (24h): **0800 613333**.

b) Envio de documentos - cópias.

c) Análise documental. Até 05 (cinco) dias úteis após o recebimento total das documentações solicitada.

d) Solicitação de complementação de documentos (caso seja necessário).

e) Auditoria do prontuário e conta hospitalar.

f) Emissão de relatório técnico.

g) Envio de relatório ao contratado. Os itens c, e, f e g serão realizados em até 05 (cinco) dias úteis após o envio total da documentação exigida.

h) Análise de recurso. Se houver interposição do valor a ser reembolsado, nosso depto. de auditoria terá mais 05 (cinco) dias úteis para análise de recurso.

i) Pagamento do reembolso. Até 04 (quatro) dias úteis após a finalização da auditoria.

### **SE UM PACIENTE, EM CASO DE INTERCORRÊNCIA, BUSCA ATENDIMENTO EM UM HOSPITAL DE ALTO PADRÃO, O QUE ACONTECE?**

O paciente será reembolsado/pago parcialmente, ou seja, possivelmente os valores a ser apresentados pelo paciente serão muito maiores que os assistidos pela proteção do CIRURGIA SEGURA e, portanto, o valor de reembolso/pagamento poderá ser menor do que as despesas apresentadas.

Para tanto deverá ser observada nossas tabelas regionais disponibilizadas em nosso site.

### **NÃO HAVENDO CONCORDÂNCIA COM O PARECER DA AUDITORIA, COM O VALOR DO REEMBOLSO/PAGAMENTO, O QUE FAZER?**

Toda análise de intercorrência realizada pelo departamento de auditoria do **CIRURGIA SEGURA** é cabível de recurso.

O prazo para interpor recurso e requerer uma nova análise é de 30 (trinta) dias após a decisão da auditoria.

### **COMO PROCEDER COM O RECURSO?**

Formalizar por e-mail **atendimento@cirurgiasegura.com** a justificativa e pleito.

Enviar a documentação comprobatória.

### **QUEM PODE ENTRAR COM O RECURSO?**

O contratante (médico) ou representante legal de hospitais/clínicas.

### **A NOTA FISCAL DOS GASTOS HOSPITALARES DEVE SER EMITIDA EM NOME DO CIRURGIA SEGURA?**

- Quando PF: Não, em nome do contratante.
- Quando PJ: Conforme contrato assinado.

### **COMO É REALIZADO O PAGAMENTO AOS CORRETORES? E QUAL PROCENTAGEM?**

O **CIRURGIA SEGURA** emite um relatório com toda a venda mensal individualizada, até é dia 10 de cada mês, com isso o corretor emite a nota fiscal com o valor do relatório. A partir desse momento, o departamento financeiro tem um prazo de 05 (cinco) dias para realizar o pagamento. A comissão é de 10% (dez por cento) de todos os procedimentos que o médico contratar.

### **O CIRURGIA SEGURA EMITE NOTA FISCAL?**

Não é emitido nota fiscal, pois o **CIRURGIA SEGURA** se equipara a operação financeira, e quem rege é o IOF, já aplicado nos valores do produto. A garantia do paciente é o contrato emitido no ato da adesão.

### **O REPRESENTANTE TEM ACESSO À FICHA DO PACIENTE?**

O representante não possui acesso a documentação do paciente (prontuário médico e outros) essa documentação é de conhecimento exclusivo da auditoria médica do **CIRURGIA SEGURA**. O representante possui acesso apenas aos dados fornecidos na contratação e poderá também acompanhar o status do processo de auditoria.



## 15. TUTORIAL PARA SISTEMA CIRURGIA SEGURA

### Página Inicial do CIRURGIA SEGURA (www.cirurgiasegura.com):

- Inserir usuário e senha para representantes e médicos já cadastrados ou clicar em cadastrar-se para novos usuários.



### Para realizar o cadastro:

- Preencher todos os dados solicitados e clicar em "continuar" tanto para médicos, representantes e corretoras.

Nome de Usuário *	CPF *	
Senha *	Confirmar Senha *	
Nome Completo *		
E-mail *	Telefone *	
CEP *	Logradouro *	Bairro *
UF *	Cidade *	
Número *	Complemento	

- Após preencher os dados solicitados na primeira página, escolher a função que irá exercer no **CIRURGIA SEGURA**.

**Funções disponíveis**  
Qual função inicial você deseja exercer no cirurgia segura?



Médico



Representante  
Comercial



Representante  
Administrativo

[RETORNAR](#)

### Para médicos:

- Clicar na função e preencher os dados solicitados. Clicar no ícone verde “Adicionar Especialidade” e em seguida em “Continuar”.

**Cadastro de Médico**

Prezado (a) Dr. (a), seja bem-vindo (a) ao programa pioneiro de assistência para intercorrências cirúrgicas no Brasil. Por gentileza, tenha em mãos seu CRM e anexe uma cópia deste documento no campo indicado abaixo.

CRM

Especialidade  Estado do Registro

[ADICIONAR ESPECIALIDADE +](#)

CRM	ESPECIALIDADE	ESTADO	ANEXO (opcional)	AÇÕES
-----	---------------	--------	------------------	-------

[RETORNAR](#) [CONTINUAR](#)

- Será solicitado o CPF do corretor para a vinculação. Clicar “Finalizar”.

### Você possui vínculos?

Esta etapa é obrigatória apenas para corretores! Informe a partir do CPF ou CNPJ seus vínculos caso existam, é possível adicionar outros vínculos em momento posterior ao cadastro.

Meu Corretor (Opcional)

CPF	Nome	Telefone
-----	------	----------

RETORNAR
FINALIZAR CADASTRO

#### Para corretoras:

- Preencher a página inicial com todos os dados solicitados, em seguida na opção “Funções” escolher “Representante Administrativo”.
- Preencher todos os dados da sua empresa.
- Em “tipo de entidade jurídica” escolher a opção “Corretora” e “Finalizar cadastro”.
- A ativação definitiva do cadastro no sistema, será realizada pelo **CIRURGIA SEGURA** após análise das informações.

### Cadastro de Administrador

Tenha em mãos o CNPJ de sua entidade jurídica, e preencha corretamente as informações de endereço e telefone da empresa.

CNPJ	Razão Social	Nome Fantasia
Telefone	CEP	UF SELECIONE UMA OPÇÃO! ▼
Cidade	Logradouro	Número
Bairro		
Complemento		

Tipo da Entidade Jurídica

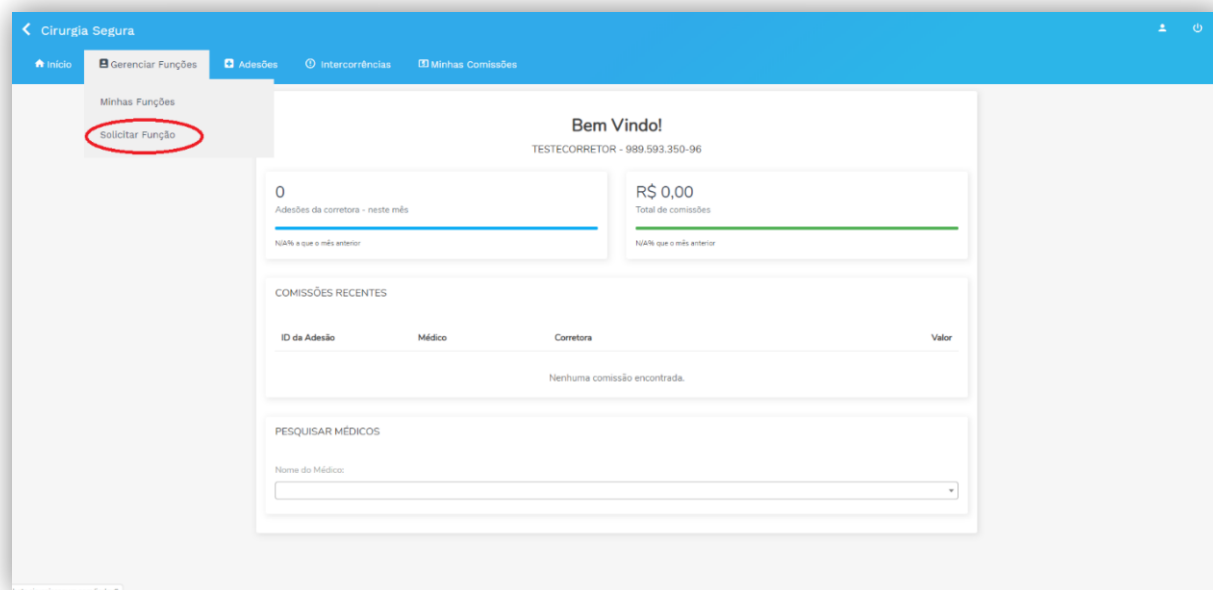
Selecione uma opção!

Hospital

Corretora

RETORNAR
FINALIZAR CADASTRO

**Para corretoras que também são representantes:** após a liberação do cadastro inicial, para ativar sua função de representante comercial, basta entrar com usuário e senha na página inicial, e no campo “Gerenciar Funções” escolher “Solicitar Funções”. Clicar em “Representante Comercial”, digitar o número do CNPJ da empresa e finalizar.



**Para cadastrar hospitais e/ou clínicas:** são necessários os dados do responsável da instituição para realizar o cadastro base e em seguida solicitarmos a função “Representante Administrativo”. Preencher todos os dados solicitados da empresa tal como CNPJ, nome fantasia e escolher como entidade jurídica “Hospital”.

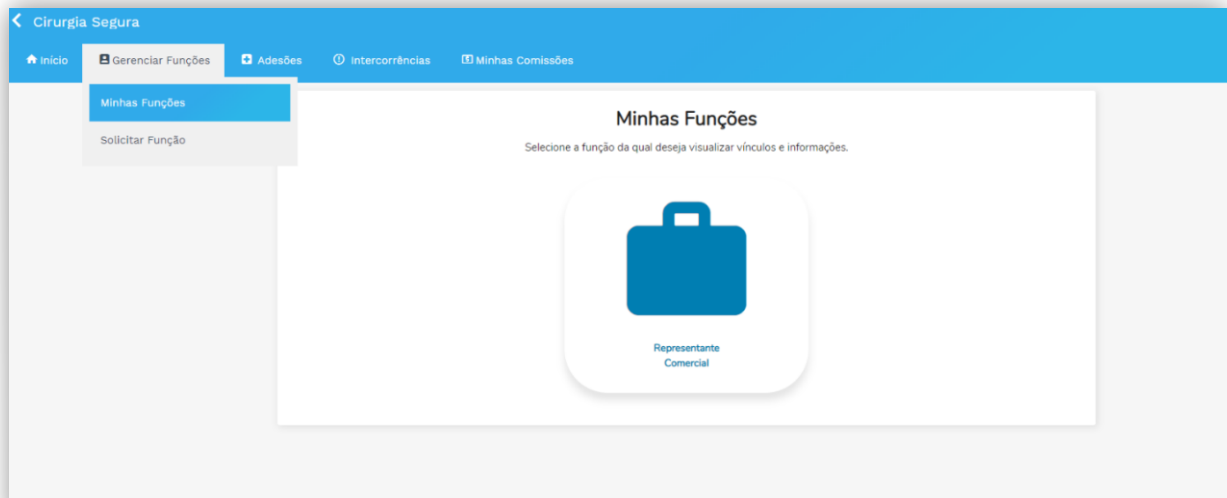
O formulário 'Cadastro de Administrador' solicita as seguintes informações:

- CNPJ
- Razão Social
- Nome Fantasia
- Telefone
- CEP
- UF (menu suspenso com a opção 'SELECIONE UMA OPÇÃO!')
- Cidade
- Logradouro
- Bairro
- Número
- Complemento
- Tipo da Entidade Jurídica (menu suspenso com as opções 'Hospital' e 'Corretora', onde 'Hospital' está circunscrito em vermelho)

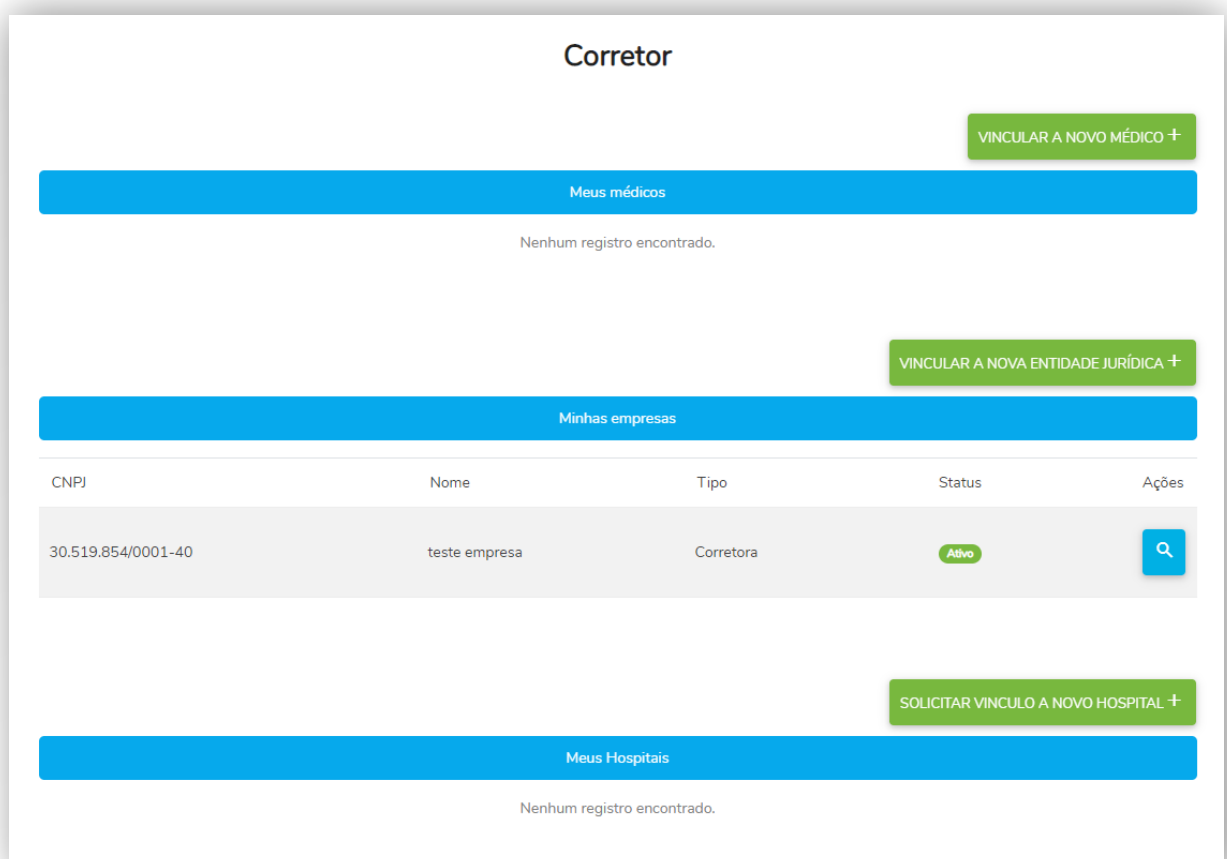
Na base do formulário, há dois botões: 'RETORNAR' e 'FINALIZAR CADASTRO'.

### Para corretores:

- Verificar médicos da sua base, hospitais e corretora, basta clicar em “Gerenciar Funções”, “Minhas Funções” e clicar na função “Representante Comercial”

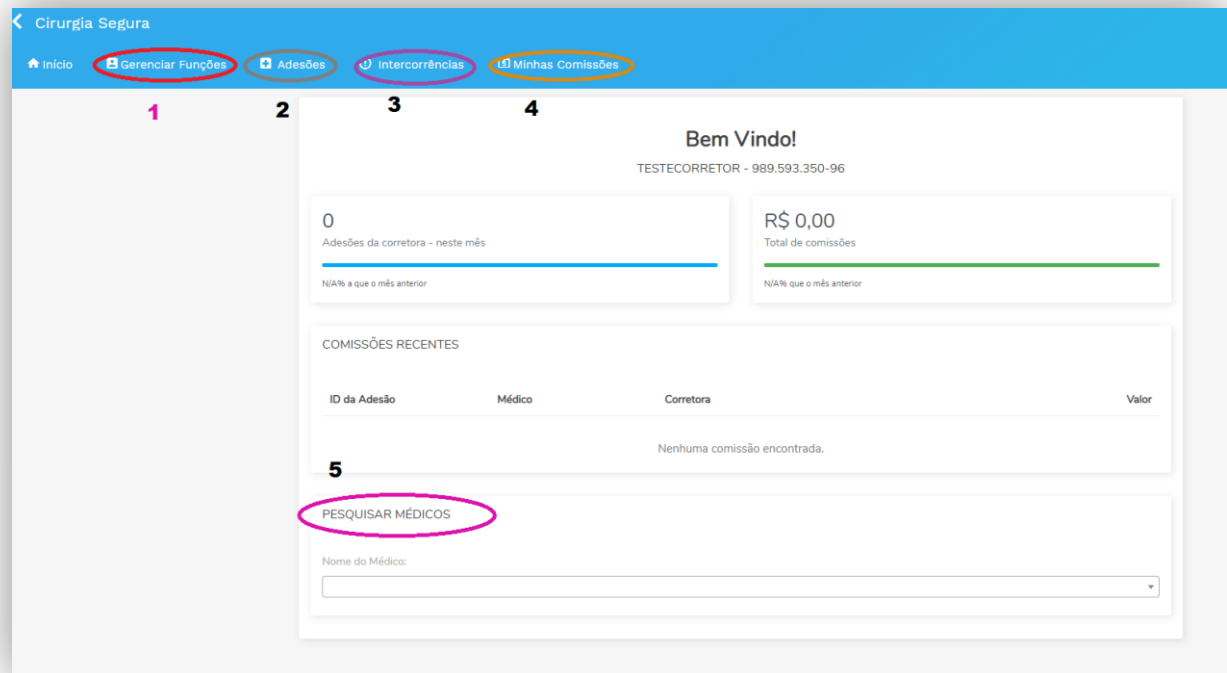


- Nessa opção, tem a possibilidade de vincular médicos, hospitais e visualizar toda a sua base de clientes.

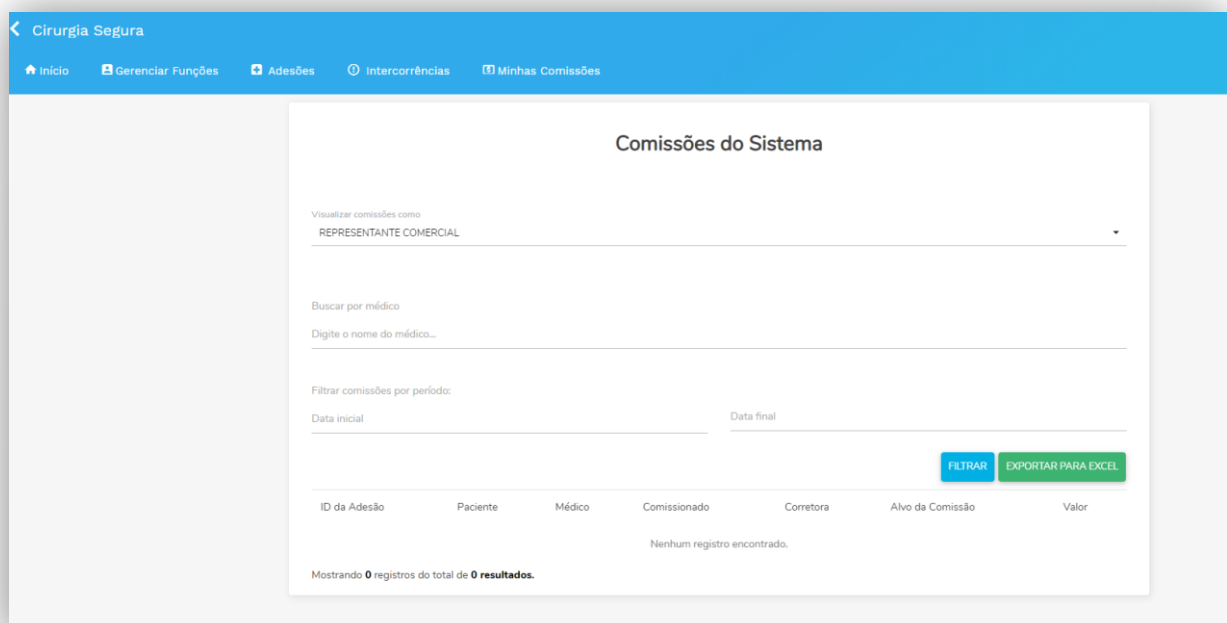


## Na página do corretor é possível fazer toda a gestão do seu negócio:

1. Gerenciar suas funções, tais como vincular médicos e/ou hospitais e visualizar médicos da sua base;
2. Consultar adesões que foram realizadas vinculados ao seu CPF;
3. Visualizar intercorrências ocorridas vinculados ao seu CPF;
4. Visualizar suas comissões; e
5. Pesquisa rápida de médicos.



- No campo “Minhas Comissões” você tem a opção de filtrar por médico, por períodos.



- O mesmo ocorre no campo “Adesões”.

**Lista de adesões**

Nome do Paciente: Digite o nome do paciente... Estado: SELECIONE... Buscar por médico: Digite o nome do médico...

Buscar por ID: Digite o ID da adesão... Buscar por Protocolo: Digite o protocolo da adesão...

Filtrar por cirurgias no período:  
Data inicial: \_\_\_\_\_ Data final: \_\_\_\_\_

Filtrar por adesões criadas no período:  
Data inicial: \_\_\_\_\_ Data final: \_\_\_\_\_

Paciente Fumante

[FILTRAR](#) [EXPORTAR PARA EXCEL](#)

Nenhum registro encontrado.

Mostrando 0 registros do total de 0 resultados.

### Como cadastrar adesões:

- Somente o médico/hospital/clínica podem cadastrar adesões do **CIRURGIA SEGURA**.
- Portanto, se você é corretora/representante, para proceder com o cadastro da adesão, deverá ter acesso ao usuário/senha dos médicos/hospitais/clínicas.
- No campo “Adesões” “Cadastrar Adesões”

**Bem Vindo!**  
TESTE MEDICO - 220.290.770-03

0 Adesões neste mês  
N/A% a que o mês anterior

0 Pacientes Protegidos  
N/A% que o mês anterior

0 Adesões não cobertas  
R\$ 0,00 pendentes

**ADESÕES RECENTES**

ID	Protocolo	Procedimento	Paciente	Status
Nenhuma adesão encontrada.				

**INTERAÇÕES EM INTERCORRÊNCIAS**

Nenhuma comissão encontrada.

- Caso o médico possua mais de uma especialidade, escolher a especialidade e prosseguir.

**Registrar Adesão**

Para cadastrar uma adesão tenha em mãos os dados do paciente e do médico que estarão envolvidos. A adesão não poderá ser editada normalmente, exceto por usuários com função de administrador do sistema. Verifique atentamente os dados preenchidos e forneça as reais informações.

**Responsáveis**

Você deseja cadastrar a adesão como:  
MÉDICO

Médico responsável:  
TESTE MEDICO

Especialidade  
SELECIONE UMA OPÇÃO

Venda direta

PROSSEGUIR

- Inserir o CPF do paciente.

**Registrar Adesão**

Para cadastrar uma adesão tenha em mãos os dados do paciente e do médico que estarão envolvidos. A adesão não poderá ser editada normalmente, exceto por usuários com função de administrador do sistema. Verifique atentamente os dados preenchidos e forneça as reais informações.

**Dados do Paciente**

CPF do Paciente

RETORNAR

PROSSEGUIR



- Inserir todos os dados do paciente e prosseguir.

Dados do Paciente

CPF do Paciente  
551.612.600-25

Nome \*

RG ou Passaporte \*

Data de Nascimento \*

Email \*

Telefone \*

Altura (CM) \*

Peso (KG) \*

IMC

Sexo \*  
SELECIONE UMA OPÇÃO!

É fumante? \*  
SELECIONE UMA OPÇÃO!

Possui alguma dessas doenças?  
SELECIONE UMA OPÇÃO!

CEP \*      Logradouro \*

Bairro \*

UF \*  
SELECIONE UMA OPÇÃO!

Cidade \*

Número \*

Complemento

RETORNAR
PROSSEGUIR

- Inserir dados cirúrgicos do paciente. Lembrar que aqui são necessárias informações do risco cirúrgico do paciente (informados pelo médico) e que influenciarão o valor (R\$) a ser estipulado.

Dados de Cirurgia

Hospital do Procedimento \*  
Hospital Brasilia

Data da Cirurgia \*  
13/01/2020

Tipo de cirurgia  
ABDOMINOPLASTIA, LIPOASPIRAÇÃO, MASTOPEXIA COM PRÓTESE

Horário \*  
07:00

Tempo Cirúrgico \*  
> 6 HORAS

Área da Cirurgia \*  
20% A 30%

Risco Cirúrgico \*  
ASA I

Fatores Tromboembólicos \*  
ATÉ UM FATOR

Estender proteção por 30 dias  Aderir proteção de infecções

**Valor Final**  
**R\$ 300,00**

Forma de Pagamento\*  
BOLETO BANCÁRIO

---

Dar ciência do contrato ao: \*  
PACIENTE

**RETORNAR** **CADASTRAR ADESÃO**

- Caso opte por cartão de credito: após clicar em “Cadastrar Adesão” abrirá uma tela para inserir os dados do cartão de credito, clicar em “Pagar” e em seguida “Finalizar”.

Descrição	Valor
Adesão	R\$ 300,00
Subtotal	R\$ 300,00
Desconto	R\$ 0,00
<b>Total</b>	<b>R\$ 300,00</b>

**Pagar Fatura**

Efetue o pagamento com segurança pela internet ou em uma agência bancária.

Confira as opções de pagamento para esta fatura.

Cartão de Crédito VISA

**Pagar**

**FECHAR** **FINALIZAR**

- Para consultar adesões já realizadas basta clicar em "Consultar Adesões" e aplicar o filtro desejado.

### Lista de adesões

Nome do Paciente

Digite o nome do paciente...

Estado

SELECIONE...

Buscar por médico

Digite o nome do médico...

Buscar por ID

Digite o ID da adesão...

Buscar por Protocolo

Digite o protocolo da adesão...

Filtrar por cirurgias no período:

Data inicial \_\_\_\_\_ Data final \_\_\_\_\_

Filtrar por adesões criadas no período:

Data inicial \_\_\_\_\_ Data final \_\_\_\_\_

Paciente Fumante

[FILTRAR](#) [EXPORTAR PARA EXCEL](#)

Nenhum registro encontrado.

Mostrando 0 registros do total de 0 resultados.

**Ao consultar as adesões aparecerá todas as informações da adesão contratada:**

- Em vermelho que está pendente de pagamento.
- Verde que o pagamento já foi realizado.
- Caso a cirurgia seja cancelada é possível pedir o reembolso através do botão laranja.

**\*A opção "Editar" e cancelar está disponível apenas para administradores do CIRURGIA SEGURA, onde permite cancelar a adesão para ser refeita, alterar data de cirurgia, horário.**

#55113 Pendente

**Paciente:** Luana Natal Felipe Xavier da Silva

**Preço:** R\$ 225,00

**Cirurgia(s):** Abdominoplastia  
Lipoaspiração  
Mamoplastia de Aumento

[EDITAR](#) [FATURA](#) [HISTÓRICO](#)

[CANCELAR](#) [HISTÓRICO DA FATURA](#)

#55112 Pendente

**Paciente:** ELIANA CONCEIÇÃO ANTUNES

**Preço:** R\$ 150,00

**Cirurgia(s):** Blefaroplastia

[EDITAR](#) [FATURA](#) [HISTÓRICO](#)




[CANCELAR](#) [HISTÓRICO DA FATURA](#)



#55088 Confirmada


Paciente: Marta Santana Alves

Preço: R\$ 150,00

Cirurgia(s): Mastopexia com Prótese

EDITAR  FATURA  HISTÓRICO 

CANCELAR  REEMBOLSO 

HISTÓRICO DA FATURA 

**Para obter detalhes da adesão cadastrada e reaver o boleto para pagamento e contrato do paciente, basta clicar na adesão desejada e clicar nos ícones de impressora para reaver os documentos:**

1. Reaver o contrato do paciente.
2. Reaver o boleto bancário.

Paciente é fumante: Não

Paciente tem doenças: Não

Paciente IMC: 28,65

Data: 13/01/2020

Cirurgias: Abdominoplastia , Lipoaspiração , Mamoplastia de Aumento

Tempo cirúrgico: > 6 horas

Área cirúrgica: 20% a 30%

Hospital do procedimento: Hospital São Rafael

Valor da Adesão: R\$ 225,00

Hospital possui uti: Não

Garantia estendida: Não

Fatores Tromboembólicos: Até um fator


Risco: ASA I

Cobertura de Infecção: Não



Tipo de Pagamento: Boleto Bancário

Data de Pagamento: Em Aberto

Status: **Pendente**

Contrato:  **1**

Boletos:

Descrição	Valor	Data de Validade	<b>2</b> Situação	Link
Valor a cobrar	R\$ 225,00	10/01/2020	 <b>Em Aberto</b>	

CLOSE

## Para notificar intercorrências clicar na opção “Intercorrências”:

1. Digitar o ID ou Protocolo do paciente.
2. Registro de intercorrência.

- A partir desse momento será atualizado no campo intercorrência todo o status do processo de auditoria. Onde será anexado a documentação solicitada e todos os pareceres da auditoria.









**Central de Atendimento 24 horas: 0800-61-3333**

SHS Quadra 02 - Bloco J - Salas 101/102 - CEP 70322-901 - Mezanino - Brasília (DF)

[www.cirurgiasegura.com](http://www.cirurgiasegura.com)

 @cirurgiasegura    /cirurgiasegura

Impresso em fevereiro de 2020. Valores e informações podem ser alterados sem aviso prévio.  
Para informações atualizadas consulte o site ou se informe pelo 0800 61 3333.