



O papel da secretária no combate às glosas

Glosa (ou glosa médica) é um termo que se refere a um procedimento adotado pelas operadoras de planos de saúde que consiste no não pagamento de valores de consultas, tratamentos, consultas ou materiais usados ou feitos pelos prestadores ou médicos. É uma prática cada vez mais usada pelas operadoras e que causa grandes prejuízos aos profissionais credenciados.

Muitas vezes, as glosas são causadas por erros no preenchimento dos formulários e planilhas que serão enviadas à operadora, como valores cobrados incorretos, erros nas datas, códigos de procedimentos ou número da carteira do paciente.

A inexperiência ao lidar com aspectos de gestão é a principal causa das glosas administrativas, causadas por erros em números de códigos, rasuras de guias e diferentes tipos de planos de saúde da mesma operadora. Isso pode ter a ver não só com o faturamento, mas também com o modo de trabalhar da equipe do consultório, caso ele não seja devidamente pensado.

Fazer o faturamento enquanto realiza outras funções, como atender os pacientes ou o telefone, distrai a secretária na hora de montar o material que deve ser enviado ao convênio? e isso pode acabar gerando glosas desnecessárias.

Além de ter atenção ao preencher os dados, é preciso conhecer as ferramentas para o seu envio, como a guia TISS (Troca de Informação em Saúde Suplementar). Há algumas dicas que também podem ser seguidas para uma boa relação com as operadoras de saúde:

Preenchimento da guia: preencha a guia do plano de saúde com letra legível e sem rasuras. A descrição do procedimento deve ser simples e objetiva, nos espaços reservados do formulário. Deve-se mencionar todos os procedimentos feitos.

Faturamento: independentemente se é você ou um computador que faz o faturamento, é importante saber como é feita a relação de procedimentos para poder detectar erros e diferenças.

Divisão do trabalho: mesmo em consultórios pequenos, a secretária não deve se ocupar com as funções de atendimento e faturamento. Uma falta de atenção no preenchimento da guia pode significar um procedimento glosado.

Contrato: a secretária deve estar ciente das cláusulas do contrato de credenciado com a operadora de saúde. Com embasamento, pode-se conhecer o que se pode ou não fazer, com ou sem autorização do plano.

Especialização: se a secretária não possui conhecimento na área, há cursos de gerenciamento na área médica em universidades e entidades de classe, importantes tanto para os funcionários quanto para o médico.
