

**MANUAL DE APOIO PARA UTILIZAÇÃO DO TERMINAL DE CARTÃO  
MAGNÉTICO POS -Terminais Hypercom modelo T7 Plus  
(para Cooperado)**

**ÍNDICE**

<b>1 – INTRODUÇÃO .....</b>	<b>01</b>
<b>2 – TRANSAÇÕES DISPONÍVEIS .....</b>	<b>02</b>
<b>2.1 – SOLICITAÇÃO CONSULTAS MÉDICAS.....</b>	<b>02</b>
<b>2.2 – SOLICITAÇÃO DE EXAMES E / OU PROCEDIMENTOS.....</b>	<b>03</b>
<b>2.3 – MATERIAL E MEDICAMENTO – MAT/MED .....</b>	<b>04</b>
<b>3 – ESTORNO.....</b>	<b>05</b>
<b>4 – REIMPRESSÃO .....</b>	<b>05</b>
<b>5 – FECHAMENTO DIÁRIO.....</b>	<b>06</b>
<b>6 – SALDO MENSAL.....</b>	<b>06</b>
<b>7 – MENSAGENS DE ERRO NO VISOR .....</b>	<b>07</b>
<b>9 – MENSAGEM DE ERRO NO COMPROVANTE DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>08</b>
<b>10 – TELEFONES ÚTEIS .....</b>	<b>10</b>

# 1 – INTRODUÇÃO

Este sistema tem por objetivo atender às necessidades de automação dos consultórios dos cooperados da Unimed-Rio.

Esta automação permite, de forma on-line a autorização de consultas, exames e procedimentos através dos terminais HYPERCOM modelo T7 Plus, instalados nos endereços de atendimento dos cooperados da Unimed-Rio.

Todos os clientes da Unimed possuem um cartão magnético, que serve como identificação e forma de validação do atendimento/procedimento com o cooperado.

Os cooperados também possuem um cartão magnético diferenciado, que possibilita a identificação do mesmo no sistema Unimed-Rio.

A utilização do cartão magnético pelos clientes e cooperados proporciona benefícios expressivos, permitindo:

- simplificar procedimentos operacionais;
- maior qualidade, agilidade e segurança no atendimento;
- otimizar a cobrança e autorização dos serviços prestados.

São os seguintes os documentos necessários para o atendimento no POS:

- cartão magnético do cooperado Unimed-Rio;
- cartão magnético do cliente Unimed-Rio ou cliente intercâmbio;
- nota de serviços (Exames / procedimentos);
- lâmina de pagamento, no caso de cliente de plano particular.



## 2 – TRANSAÇÕES DISPONÍVEIS

### 2.1 – SOLICITAÇÃO DE CONSULTAS MÉDICAS

PASSO	MENSAGEM NO VISOR	AÇÃO A SER TOMADA PELO OPERADOR
01	UNIMED-RIO	Terminal pronto para ser utilizado. Tecle <Consulta>.
02	CÓDIGO DO MÉDICO PASSE O CARTÃO	Passe o cartão do cooperado que irá realizar a consulta.  Obs: O terminal armazena na memória o código do último cartão de cooperado nele utilizado. Portanto, se o médico for o mesmo da operação anterior, basta teclar <Enter>, sem precisar passar novamente o cartão.
03	CÓDIGO DO USUÁRIO PASSE O CARTÃO	Passe o cartão do cliente.
04	UNIMED CONSULTA DISCANDO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
05	UNIMED CONSULTA PROCESSANDO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
06	AGUARDE A IMPRESSÃO	A consulta foi autorizada e o comprovante de atendimento está sendo impresso. Destaque a 1ª.via e tecle <Enter> para emissão da 2ª. O cliente assina as duas vias e aguarda a consulta. As duas vias são do cooperado.  Se a consulta não for autorizada, será impresso o motivo.  Se houver algum problema de comunicação entre o terminal e os computadores da Unimed, o visor mostrará a mensagem TENTE DE NOVO - CE

## 2.2 – SOLICITAÇÃO DE EXAMES OU PROCEDIMENTOS

PASSO	MENSAGEM NO VISOR	AÇÃO A SER TOMADA PELO OPERADOR
01	UNIMED-RIO	Terminal pronto para ser utilizado. Tecele <Serviços>.
02	CÓDIGO DO MÉDICO PASSE O CARTÃO	<p>Passe o cartão do cooperado que irá realizar o exame ou procedimento.</p> <p>Obs: O terminal armazena na memória o código do último cartão de cooperado nele utilizado. Portanto, se o médico for o mesmo da operação anterior, basta teclar &lt;Enter&gt;, sem precisar passar novamente o cartão.</p>
03	CÓDIGO DO USUÁRIO PASSE O CARTÃO	Passe o cartão do cliente.
04	CÓDIGO DO MÉDICO SOLICITANTE	<p><i>Iniciado por 037</i> – Digite o código do cooperado que solicitou o procedimento sem o dígito.</p> <p><i>Iniciado por código diferente de 037</i> (Cooperado de outra Unimed) – Tecele &lt;Enter&gt;</p>
05	DIGITE O NÚMERO DA NOTA DE SERVIÇOS	<p>Digitar o número impresso na parte superior direita da nota de serviços. Tecele &lt;Enter&gt;.</p>
06	CÓDIGO DO SERVIÇO	<p>Digitar o código do procedimento (AMB) constante na nota de serviços. Tecele &lt;Enter&gt;.</p>
07	DIGITE A QUANTIDADE	<p>           Digite a quantidade solicitada (quantas vezes o serviço será realizado). Tecele &lt;Enter&gt;.         </p> <p>Obs: é obrigatório o uso de duas casas decimais. Portanto, se a quantidade solicitada é um, digite 1, 0 e 0, de modo que o visor exiba “1,00”.</p>
08	MAIS SERVIÇOS?	<p><i>Caso afirmativo:</i> Tecele &lt;Sim&gt; e o POS retornará ao passo 06, solicitando que seja digitado o código do próximo serviço e, em seguida, a respectiva quantidade. ATENÇÃO: Só podem ser digitados até 05 (cinco) serviços por nota.</p> <p><i>Caso negativo:</i> Tecele &lt;Não&gt;</p>
09	UNIMED SERVIÇOS DISCANDO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
10	UNIMED SERVIÇOS PROCESSANDO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
11	AGUARDE A IMPRESSÃO	<p>O exame/procedimento foi autorizado e o comprovante de atendimento está sendo impresso. Destaque a 1ª.via e tecele &lt;Enter&gt; para emissão da 2ª. O cliente assina as vias e aguarda a realização do</p>

		<p>exame/procedimento. As duas vias são do cooperado.</p> <p>Se o exame/procedimento não for autorizado, será impresso o motivo.</p> <p><b>Obs: Os serviços cujo valor supere de 300 CHs necessitam de autorização prévia da Central 24 Horas.</b></p> <p>Se houver algum problema de comunicação entre o terminal e os computadores da Unimed, o visor mostrará a mensagem TENTE DE NOVO - CE</p>
--	--	--

### 2.3 – MATERIAL E MEDICAMENTO – MAT/MED

Esta função permite que seja informado o valor do Material e Medicamento (MAT/MED) gasto para a realização do procedimento.

É importante ressaltar, que é obrigatório o código do material e medicamento estar vinculado, no sistema da Unimed, ao código de um procedimento AMB já autorizado. Nos casos em que não haja tal vinculação, o sistema avisará no visor, e será necessário o preenchimento manual da Nota de Serviços.

Portanto, a primeira transação a registrar no POS é o procedimento. Só depois se registra o material/medicamento.

PASSO	MENSAGEM NO VISOR	AÇÃO A SER TOMADA PELO OPERADOR
01	UNIMED-RIO	Terminal pronto para ser utilizado. Tecele <MAT/MED>.
02	CÓDIGO DO MÉDICO PASSE O CARTÃO	<p>Passe o cartão do cooperado que irá realizar o procedimento.</p> <p>Obs: O terminal armazena na memória o código do último cartão de cooperado nele utilizado. Portanto, se o médico for o mesmo da operação anterior, basta teclar &lt;Enter&gt;, sem precisar passar novamente o cartão.</p>
03	DIGITE O NÚMERO DA NOTA DE SERVIÇOS	Digite o número impresso na parte superior direita da nota de serviços. Tecele <Enter>.
04	DIGITE O NÚMERO DA AUTORIZAÇÃO	Digite o número da autorização do procedimento, impresso anteriormente no respectivo comprovante. Tecele <Enter>.
05	DIGITE O VALOR DO MAT/MED	<p>Digite o valor total referente ao material / medicamento. Tecele &lt;Enter&gt;.</p> <p><b>ATENÇÃO: o MAT/MED utilizado deverá ser detalhadamente discriminado por escrito no verso da nota de serviços.</b></p>

06	UNIMED MAT/MED DISCANDO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
07	UNIMED MAT/MED PROCESSANDO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
08	AGUARDE A IMPRESSÃO	O material/medicamento foi autorizado e o comprovante está sendo impresso. Destaque a 1ª.via e tecle <Enter> para emissão da 2ª. As duas vias são do cooperado.  Se a o material/medicamento não for autorizado, será impresso o motivo.  Se houver algum problema de comunicação entre o terminal e os computadores da Unimed, o visor mostrará a mensagem TENTE DE NOVO - CE

### 3 – ESTORNO

Esta transação permite ao cooperado estornar uma operação realizada.

PASSO	MENSAGEM NO VISOR	AÇÃO A SER TOMADA PELO OPERADOR
01	UNIMED-RIO	Tecele <Estorno>
02	CÓDIGO DO MÉDICO PASSE O CARTÃO	Passe o cartão do cooperado que irá realizar o estorno.
03	CÓDIGO DO USUÁRIO PASSE O CARTÃO	Passe o cartão do cliente, caso o cliente já tenha saído o código pode ser digitado.
04	DIGITE O NÚMERO DA AUTORIZAÇÃO	Digite o número da autorização do procedimento, que deseja estornar .Tecele <Enter>.
05	CONFIRMA	Tecele <Sim>. A boleta estornada será reimpressa. Se precisar de 2a. via da reimpressão, tecele <Enter> após a impressão da 1a. via.

### 4 - REIMPRESSÃO

Esta transação permite ao cooperado reimprimir a última operação realizada, para o caso de algum problema na impressão original.

PASSO	MENSAGEM NO VISOR	AÇÃO A SER TOMADA PELO OPERADOR
01	UNIMED-RIO	Tecele <Reimpressão>
02	CONFIRMA	Tecele <Sim>. A boleta emitida será reimpressa. Se precisar de 2ª. via da reimpressão, tecele <Enter>

		após a impressão da 1ª. via.
--	--	------------------------------

#### 4 – FECHAMENTO DIÁRIO

É uma transação on-line, que deverá ser efetuada ao final do dia em que tenha havido registro de consulta, exame/procedimento ou material/medicamento.

PASSO	MENSAGEM NO VISOR	AÇÃO A SER TOMADA PELO OPERADOR
01	UNIMED-RIO	Terminal pronto para ser utilizado. Tecele <Fechamento>.
02	FECHAMENTO CONFIRMA?	Tecele <Sim>.
03	PROCURANDO O LOTE. AGUARDE UM MOMENTO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
04	UNIMED FECHAMENTO DISCANDO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
05	UNIMED FECHAMENTO PROCESSANDO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
06	FECHAMENTO EFETUADO	Aguardar a emissão do comprovante de fechamento, no qual constará informação da produção diária de todos os cooperado registrados para aquele terminal.

**OBS:** Após o uso da função “fechamento”, para realizar qualquer outra operação será necessário passar o cartão do cooperado novamente.

#### 5 – SALDO MENSAL (Produção total)

PASSO	MENSAGEM NO VISOR	AÇÃO A SER TOMADA PELO OPERADOR
01	UNIMED-RIO	Terminal pronto para ser utilizado. Tecele <Saldo>.
02	SENHA DO COOPERADO	<p>Digitar a senha do cooperado. Tecele &lt;Enter&gt;.</p> <p><b>Obs: Caso o cooperado tenha perdido a senha, deverá solicitá-la pelo Ligue-Doutor.</b></p>
03	UNIMED SALDO CONFIRMA?	<p>Caso afirmativo: Tecele &lt;Sim&gt;.</p> <p>Caso negativo: Tecele &lt;Não&gt;.</p>

04	UNIMED SALDO DISCANDO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
05	UNIMED SALDO PROCESSANDO	O operador deve aguardar a resposta do terminal (visor).
06	IMPRESSÃO	Aguardar a emissão do comprovante de saldo, no qual constará informação da produção somente do cooperado que naquele momento está ligado ao POS.

## 6 – MENSAGENS DE ERRO NO VISOR

MENSAGEM	CAUSA	PROCEDIMENTO A ADOTAR
<b>CARTÃO INVÁLIDO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problema na leitura da tarja magnética do cartão do cooperado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Passar o cartão novamente. Persistindo a mensagem de erro, entre em contato com o Ligue-Doutor.</li> </ul>
<b>ERRO DO CARTÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problema na leitura da tarja magnética do cartão do usuário;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Passar o cartão novamente. Persistindo a mensagem de erro, entrar em contato com a Central Unimed 24 Horas.</li> </ul>
<b>LINHA OCUPADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não há linha telefônica conectada ao POS; ou</li> <li>• A linha telefônica está muda; ou</li> <li>• O telefone está sendo utilizado na extensão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar na extensão se há tom de linha telefônica;</li> <li>✓ Verificar tomadas;</li> <li>✓ Aguardar fim da ligação na extensão ou desliga-la.</li> </ul> <p>Persistindo o erro, entrar em contato com Help Desk.</p>
<b>TENTE DE NOVO CE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ocorreu problema com a transação;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Iniciar o processo de autorização novamente;</li> <li>✓ Persistindo a mensagem de erro, entrar em contato com o Help Desk. Para realizar o atendimento, ligar para a Central Unimed 24 Horas, obter a autorização e utilizar o formulário ORPAG.</li> </ul>
<b>IMPRESSORA NÃO IMPRIME</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Defeito na impressora;</li> <li>• Problemas de voltagem;</li> <li>• Falta de papel;</li> <li>• Fita gasta;</li> <li>• Problema na conexão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Verificar se falta papel</li> <li>✓ Persistindo a mensagem de erro, entrar em contato com o Help Desk.</li> </ul>

## 7 – MENSAGEM DE ERRO NO COMPROVANTE DE ATENDIMENTO

MENSAGEM	PROCEDIMENTO A ADOTAR
<b>UNIMED SEM INTERCÂMBIO ELETRÔNICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Consulta médica – preencher ORPAG, <b>respeitadas as regras para casos de intercâmbio.</b></li> <li>✓ Exames / procedimentos – preencher nota de serviços, <b>respeitadas as regras para casos de intercâmbio.</b></li> </ul>
<b>USUÁRIO EXCLUÍDO EM XX/XX/XX</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicar o cliente de que o atendimento não foi autorizado.</li> <li>✓ Se possível, recolher o cartão magnético do cliente e entregá-lo junto com a produção médica.</li> </ul>
<b>USUÁRIO NÃO CONSTA NO CADASTRO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicar o cliente de que o atendimento não autorizado;</li> <li>✓ Em caso de Plano Empresa, orientar o cliente a entrar em contato com o Departamento de Recursos Humanos da sua empresa.</li> <li>✓ Em caso de plano particular entrar em contato com a Central Unimed 24 horas</li> </ul>
<b>EXCEDEU LIMITES DE CHs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Entrar em contato com a Central 24 horas;</li> </ul>
<b>EMPRESA NÃO CADASTRADA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicar o cliente de que o atendimento não autorizado;</li> <li>✓ Orientar o cliente a entrar em contato com o Departamento de Recursos Humanos da sua empresa.</li> </ul>
<b>USUÁRIO MAIOR DE 18 ANOS EM PEDIATRIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Comunicar o cliente de que o atendimento não autorizado. Esclarecer que sua idade já não o autoriza a receber atendimento médico com este especialista.</li> </ul>

<b>SERVIÇO NÃO CADASTRADO</b>	✓ Entrar em contato com a Central Unimed 24 horas, pois o código do serviço solicitado não consta na tabela da AMB registrada no Sistema da Unimed.
<b>NECESSITA DE AUTORIZAÇÃO DA UNIMED</b>	✓ Entrar em contato com a Central 24 horas.
<b>PRECISA DE AUTORIZAÇÃO DA EMPRESA</b>	<p>✓ Cliente da Unimed-Rio: orientar o cliente a entrar em contato com o departamento de Recursos Humanos da empresa onde trabalha, pois é necessária autorização prévia da mesma.</p> <p>✓ Clientes # 037 (Intercâmbio): Entrar em contato com a Central Unimed 24 Horas.</p>
<b>SERVIÇO NÃO PERMITIDO PELA EMPRESA</b>	✓ Orientar o cliente a procurar o departamento de Recursos Humanos da sua Empresa, pois não há cobertura contratual para a realização desse serviço;
<b>COOPERADO EXCLUÍDO EM XX/XX/XX</b>	✓ Passar o cartão novamente. Persistindo o erro, entrar em contato com o Ligue-Doutor.
<b>SERVIÇO NÃO PERMITIDO PARA O COOPERADO</b>	✓ Entrar em contato com o Ligue-Doutor.
<b>VIA DO CARTÃO INVÁLIDA</b>	✓ Entrar em contato com a Central 24 horas para solicitar autorização para a consulta , serviço ou mat/méd.
<b>CONTATAR CENTRAL 24 HORAS</b>	✓ Não consta no sistema da Unimed o pagamento do mês corrente. Pedir ao cliente apresentação do comprovante de pagamento. Se ele o apresentar, entrar em contato com a Central 24 h para solicitar autorização e atender usando ORPAG e/ou nota de serviço.
<b>AUTORIZAÇÃO SOMENTE COM O CARIMBO DA EMPRESA</b>	✓ Caso não conste na nota de serviço do cliente a autorização da empresa, orientá-lo a procurar o Departamento de Recursos Humanos da mesma, para autorização.
<b>COOPERADO NÃO CADASTRADO</b>	✓ Entrar em contato com o Ligue-Doutor;
<b>COOPERADO NÃO AUTORIZADO PARA ESTE TERMINAL</b>	✓ Entrar em contato com o Ligue-Doutor;
<b>COOPERADO SOLICITANTE EXCLUÍDO EM XX/XX/XXXX</b>	✓ Comunicar ao cliente de que o atendimento não foi autorizado. Entrar em contato com a Central 24 Horas.
<b>SERVIÇO EM CARÊNCIA</b>	✓ Informar que o usuário está em carência para o serviço solicitado, e por isso o atendimento não foi autorizado.
<b>COOPERADO SOLICITANTE NÃO CADASTRADO</b>	✓ Entrar em contato com o Ligue-Doutor;

--	--

## 8 – TELEFONES ÚTEIS

- **Help Desk** – 2517-5625
- **Central 24 horas Unimed-Rio** – 3681–3681
- **Ligue-Doutor** – 3681–3681
- **Unidades de Atendimento:**
  - ✓ **Unidade Centro** – Av. Rio Branco nº 109 Sobreloja
  - ✓ **Unidade Tijuca** – Rua Conde de Bonfim nº99 sl. 301
  - ✓ **Unidade Barra da Tijuca** – Av. Armando Lombardi, 400.
  - ✓ **Unidade Campo Grande** – Rua Cesário de Melo nº 3006, loja 110
  - ✓ **Unidade Copacabana** – Rua Francisco Sá nº 23 sl. 1007
  - ✓ **Unidade Madureira** – Rua Dagmar da Fonseca nº 180, 2º andar.