

Perguntas frequentes

Sobre o Token

1. O que é o Token?

É um código composto por 6 (seis) números e será único por pedido e por Beneficiário. O Token recebido pelo Beneficiário deve ser informado ao prestador no momento do atendimento, para que seja realizado o processo de **confirmação de atendimento**.

2. Para que serve o Token?

Para garantir a presença do Beneficiário no momento do atendimento.

3. Quais vantagens encontro no Token?

O processo garante a elegibilidade do Beneficiário e também a habilitação do Credenciado para procedimentos e rede junto à Operadora, impedindo erros e retrabalho na cobrança de contas médicas.

4. Como o Beneficiário recebe o Token?

Após a **validação do atendimento**, o Token é disponibilizado no aplicativo Amil Clientes, no Portal do Beneficiário e, simultaneamente, enviado para o e-mail cadastrado em nosso sistema. Se o Beneficiário não puder acessar nenhum desses canais, um SMS será enviado para o número de celular cadastrado pelo Beneficiário na Operadora.

Solicitação de Token para consultas eletivas e exames

5. Até quanto tempo depois do atendimento eu posso solicitar o Token?

O Token é a garantia da presença do Beneficiário no momento do atendimento. Mas, no início de sua implementação, falhas podem acontecer e o Credenciado terá prazo de 4 (quatro) dias para **confirmar o atendimento**.

6. Quem utiliza biometria facial também precisará solicitar o Token?

Não. Nesses casos, a **confirmação de atendimento** será feita a partir da biometria, processo já realizado atualmente nas unidades.

7. Quanto tempo leva, em média, entre a validação do atendimento e a chegada do Token para o Beneficiário?

O Token é enviado imediatamente após a validação do atendimento.

8. O Beneficiário não recebeu o Token no momento da consulta. O que devo fazer?

Você pode solicitar o reenvio do Token no Portal do Credenciado, em nosso teleatendimento ou através do SisMed.

9. Posso solicitar o Token após o atendimento?

O Token é a garantia da presença do Beneficiário no momento do atendimento.

No entanto, neste processo inicial, você terá até 4 (quatro) dias para **confirmar o atendimento**.

10. Posso solicitar o Token no momento da consulta?

Este é o procedimento padrão.

11. Para atendimento de vulneráveis (crianças, idosos e portadores de necessidades especiais) com acompanhante, como funcionará o Token?

A definição de quem receberá o Token é do Beneficiário e/ou seu responsável.

12. O Token informado pelo Beneficiário não confirma o atendimento no sistema. O que devo fazer?

Você pode solicitar o reenvio do Token no Portal do Credenciado, em nosso teleatendimento ou através do SisMed.

Beneficiário sem Token

13. Como acontecerá a confirmação do atendimento, caso o Beneficiário não receba ou não tenha o Token?

O Token é disponibilizado no aplicativo Amil Clientes, no Portal do Beneficiário e, simultaneamente, enviado para o e-mail cadastrado em nosso sistema. Se o Beneficiário não puder acessar nenhum desses canais, um SMS será enviado para o número de celular cadastrado pelo Beneficiário na Operadora.

14. E se o Beneficiário não possuir telefone celular?

O atendimento poderá ser **confirmado** mediante justificativa no Portal do Credenciado.

15. Como devo proceder se o Beneficiário estiver sem telefone celular ou se o telefone estiver sem bateria no momento do atendimento?

O Token é disponibilizado no aplicativo Amil Clientes, no Portal do Beneficiário e, simultaneamente, enviado para o e-mail cadastrado pelo Beneficiário em nosso sistema. Se nenhum destes canais puder ser acessado e se o Beneficiário estiver sem celular, você terá o prazo de até 4 (quatro) dias para **confirmar o atendimento**. Ainda assim, o atendimento poderá, temporariamente, ser confirmado mediante justificativa no Portal do Credenciado.

16. Como devo proceder se o telefone do Beneficiário estiver errado no sistema da Amil?

Oriente o Beneficiário sobre a obrigatoriedade de manter o cadastro atualizado na Amil.

Para que o atendimento não seja prejudicado, ele tem o prazo de até 4 (quatro) dias para informar o Token.

E você poderá, temporariamente, **confirmar o atendimento** mediante justificativa no Portal do Credenciado.

Token para cirurgias eletivas

17. Após a solicitação de autorização para uma cirurgia, em que momento o Beneficiário receberá o Token?

O Token é enviado imediatamente após a **validação do atendimento**.

18. Se o Beneficiário não receber o Token até a data da internação, o que devo fazer?

Verifique se o seu pedido de internação foi autorizado. Se tiver sido, o Token foi enviado ao Beneficiário. Nesse caso, você pode solicitar o reenvio do Token no Portal do Credenciado, em nosso teletendimento ou através do SisMed.

Além disso, oriente o Beneficiário sobre a obrigatoriedade de manter o cadastro atualizado na Amil. Para que o atendimento não seja prejudicado, ele tem o prazo de até 4 (quatro) dias para informar o Token a você. Ainda assim, o atendimento poderá, temporariamente, ser confirmado mediante justificativa no Portal do Credenciado.

Token para exames/procedimentos

19. Quando não for possível realizar o procedimento/exame e ocorrer o cancelamento do pedido, o Token será automaticamente cancelado?

Sim.

20. O Token é gerado por procedimento ou por guia/pedido?

O Token é único por pedido e por Beneficiário.

21. Na Guia, são solicitados diversos procedimentos. O Token é um só?

Sim.

22. Se o Beneficiário fizer mais de um exame/procedimento, devo solicitar mais de um Token?

Não. O Token é único por pedido e por Beneficiário.

23. Solicitei autorização para cinco procedimentos e um deles foi negado. Como fica o Token?

O Token será gerado com a informação "Validação Parcial" e você será capaz de visualizar o detalhe do pedido no Portal do Credenciado.

Faturamento

24. Onde devo informar o Token na Guia de Cobrança?

O Token não deve ser informado na Guia de Cobrança. O número do Token deve ser inserido durante a **confirmação de atendimento** realizada no Portal do Credenciado.

25. Devo informar senha ou Token no momento do faturamento?

Apenas a senha deve ser informada.

26. Se eu não informar o Token no faturamento, serei glosado?

Não. Não há necessidade de informar o Token no seu faturamento.

- 27. E se eu informar apenas a senha no momento do faturamento, haverá glosa?**
Não. Somente a senha é necessária no momento do seu faturamento.
- 28. E se eu informar apenas o Token no momento do faturamento, serei glosado?**
O seu faturamento não mudou. Continue informando apenas a senha.
- 29. Se o meu faturamento não for pago por algum erro relacionado ao Token, como devo proceder?**
Todas as críticas relacionadas ao Token ocorrem no momento da **confirmação do atendimento** no Portal do Credenciado.

Mais dúvidas

- 30. Caso seja necessário cancelar um pedido e solicitar um novo, o Token será mantido?**
Não. A cada novo pedido, um novo Token será gerado.
- 31. Informe um Token inválido. E agora?**
O Token é a chave utilizada para confirmar o atendimento no Portal do Credenciado. Todas as críticas relacionadas ao Token ocorrem no momento da **confirmação do atendimento**. Se você não seguiu o procedimento padrão, será necessário requisitar junto ao Beneficiário o número correto do Token e rerepresentar a conta.