



Como os associados podem ter acesso aos contatos do meu consultório?

Os associados podem obter seus dados de 3 formas:

- Manual do Associado: no manual, os prestadores são divulgados de acordo com os locais de atendimento e especialidades atendidas.
- Portal MetLife: para visualizar a melhor opção de atendimento, o associado poderá escolher seu dentista realizando uma consulta segmentada da Rede Credenciada, escolhendo pelos critérios de CEP, Estado, Cidade, Bairro, Especialidade.
- Concierge: o Concierge é o sistema de indicação de dentistas e marcação de consultas para associados através da central de atendimento telefônico. Quando o associado entra em contato com a MetLife, os atendentes informam opções de dentistas de acordo com as solicitações dos associados em relação aos locais de atendimento e especialidades. O Concierge também atua como uma ferramenta de relacionamento com os dentistas e orientação em saúde bucal dos associados.
- Via SMS: o associado poderá ainda acessar a rede credenciada através de SMS, com comodidade e facilidade na consulta dos dados, que são atualizados continuamente.

Como obter autorização para o tratamento?

A autorização do tratamento odontológico pode ser obtida de duas formas:

- Núcleo de Liberação de Tratamentos (NLT): O NLT é o sistema de solicitação de aprovação de tratamentos através de uma central de atendimento telefônico. A aprovação dos tratamentos pode ser realizada enquanto o associado está na clínica, o que torna o processo de autorização de tratamentos muito mais ágil e menos burocrático, além de proporcionar aos dentistas redução de custo e segurança quanto à realização do tratamento. Observados os critérios administrativos e técnicos, os procedimentos autorizados pelo Núcleo de Liberação de Tratamentos serão pagos ao final do tratamento.
- Portal MetLife: Para ter acesso ao portal, o dentista credenciado à MetLife deverá efetuar um cadastro na página inicial do site www.metlife.com.br. Para isso, deverá acessar Serviços Online, escolher a opção Dentista e o link "Cadastre-se", assim conseguirá obter a liberação de seu acesso. Posteriormente, será possível inserir novas Guias de Tratamento Odontológico para autorização.

Qual o prazo para autorização da Guia?

Quando solicitada por meio do Núcleo de Liberação de Tratamentos, a autorização é imediata para os procedimentos clínicos. Procedimentos que exijam auditoria inicial de radiografias são autorizados em até 5 dias úteis após recebimento dos exames na MetLife.

Quando solicitada por meio do Portal do Prestador, a autorização é imediata para procedimentos clínicos que não apresentem nenhum tipo de restrição, sendo os demais avaliados em até 01 dia útil. Da mesma forma que no NLT, os procedimentos com radiografias são liberados em até 05 dias úteis após recebimento das radiografias na MetLife.

Como devo fazer se precisar alterar ou complementar um procedimento na guia que já tenha sido autorizada?

O cancelamento pode ser realizado de 02 maneiras:

Por contato com o Núcleo de Liberação de Tratamentos: solicitar cancelamento do procedimento na Guia já aprovada e abertura de uma nova Guia de Tratamento Odontológico, informando somente o novo procedimento;

Por acesso no Portal: selecionar o procedimento que deseja cancelar na Guia já aprovada (deve estar no status "Aprovado") e abrir outra Guia com o novo procedimento.

Para complementar algum procedimento, basta abrir nova Guia, observando-se o processo normal de autorização de tratamento.



O que devo fazer quando o paciente não retornar para dar continuidade ao tratamento? E se ele retornar depois?

Os procedimentos aprovados que não tiverem sido realizados devem ser cancelados com a justificativa de “desistência do associado”. Os demais procedimentos devem ser enviados na Guia pré-aprovada para pagamento. Caso o associado retorne, deve ser aberta uma nova guia e informados somente os procedimentos que não foram feitos na primeira guia. Todo o processo de autorização de tratamento deve ser repetido.

O que devo fazer em caso de atendimento de urgência?

Se o associado já estiver em tratamento com você, deve ser aberta uma nova guia de tratamento diante da necessidade de se acrescentar algum procedimento não planejado inicialmente. Caso contrário, os atendimentos de urgência são considerados inclusos na rotina sem necessidade de abertura de nova Guia. Se o associado não estiver em tratamento com você, o atendimento deve ser feito com a prévia identificação do associado (apresentação do cartão de identificação MetLife e um documento de identidade), preenchida e enviada a Guia de Tratamento Odontológico juntamente com a assinatura do associado e radiografias quando indicadas, sem necessidade de prévia autorização.

O que deve ser feito quando o plano do associado possuir co-participação?

Dentro dos serviços cobertos pelo plano, o associado não vai acertar nenhum valor com o cirurgião dentista, pois o valor da co-participação é descontado diretamente na folha de pagamento do funcionário. Desta forma, o processo de abertura e envio de guias é o mesmo considerando que é a MetLife responsável por realizar o pagamento dos serviços cobertos para o profissional no valor total do tratamento.

Como é o procedimento quando houver rasura em uma Guia?

Em caso de rasura, a Guia deve ser cancelada e aberta uma nova em substituição, repetindo-se o processo de aprovação e posterior preenchimento com data e assinatura.

Até qual data devem ser enviadas as Guias de Tratamento Odontológico para pagamento?

Não existe uma data específica para o envio das Guias de Tratamento Odontológico (GTO) para pagamento. Contudo, todas as guias devem ser recebidas na MetLife até o dia 15 de cada mês para pagamento até o dia 15 do mês seguinte.

Como devo enviar as Guias de Tratamento Odontológico para pagamento?

Após o término do tratamento, as Guias de Tratamento Odontológico, com ou sem radiografias, devem ser enviadas pelo correio para análise e pagamento. Devem constar todos os procedimentos realizados, com data e assinatura do associado. A responsabilidade no envio destas Guias é do cirurgião dentista e a MetLife não se responsabiliza por eventuais extravios pelos Correios, sugerindo-se assim a postagem por Carta registrada.

Como fazer alteração dos dados cadastrais (telefone, endereço, dados bancários, especialidades)?

As alterações cadastrais, endereço, telefone, dados bancários e áreas de especialidade de atendimento deverão ser feitas mediante solicitação por escrito pelo e-mail credenciamento@metlife.com ao departamento de Rede Credenciada.

No caso de alteração de especialidades, o dentista deverá enviar ao departamento de Rede uma cópia do certificado de especialização para verificação e registro no cadastro.

Um aditivo contratual será elaborado pelo Departamento, assinado e enviado para o dentista quando ocorrerem alterações no valor do USO, inclusão de especialidade. O profissional deverá assinar uma via e devolver para a MetLife.

Como devo proceder se pretendo me credenciar à MetLife?

MetLife[®]



O cirurgião dentista deve enviar o seu currículo para o e-mail credenciamento@metlife.com e aguardar contato do Departamento responsável.