Nova Operadora de Saúde – SulAmérica

PARANA , AM, AP, DF, PE, MG, RJ, SP, e BA

As informações abaixo referem-se exclusivamente aos Colaboradores abrangidos pela mudança da Operadora Bradesco Saúde para a SulAmérica Sáude. Não haverá mudança para os Colaboradores atendidos pelas Operadoras Abet (Cassi) e CNU (Unimed).

Perguntas Frequentes:

1) Quem é a SulAmérica Saúde?

- Maior grupo segurador independente do país;
- 119 anos de experiência;
- 5.000 colaboradores diretos;
- Mais de 29.000 prestadores de serviço de saúde;
- 6,7 milhões de clientes na carteira de produtos;
- Administra o plano de grandes empresas nacionais e multinacionais.

2) Qual o produto/plano que a Oi contratou?

Produto 592- Administrado

Planos - básico/especial/executivo (os mesmos existentes hoje).

3) Como saber se o prestador atende pela SulAmérica Saúde?

Informando o produto e o tipo de plano diretamente ao prestador.

Outras opções:

- Central de Serviços SulAmérica Saúde no 0800 970 0016 (Atendimento 24 horas em todo o Brasil);
- Aplicativo mobile SulAmérica Saúde (que pode ser baixado pela App Store e pelo Google Play)
- Site: www.sulamerica.com.br/saudeonline, opção **"segurado".**

4) Como fica o caso das Colaboradoras e dependentes gestantes que estão realizando pré-natal com médicos referenciados pela Bradesco?

Caso o médico que está realizando o pré-natal atenda pelo atual Plano Bradesco e eventualmente não atenda pelo Plano SulAmérica (Produto 592), acesse o Portal de Gente (Portal de Gente>>Área Restrita>>Notícias>>Informações sobre gestantes) e preencha as informações solicitadas até o dia 17/04. Serão avaliadas alternativas para que não haja descontinuidade do pré-natal.

5) Os pacientes internados até 30/04 e/ou seus acompanhantes deverão realizar algum procedimento junto ao hospital por conta da troca da Operadora de Saúde?

Não. A migração entre as Operadoras de Saúde deverá ocorrer administrativamente sem interrupção de atendimento ao paciente.

6) Quais são os serviços disponíveis no site da SulAmérica Saúde?

- Dados básicos do plano;
- Extrato de utilização dos últimos 3 meses;
- Solicitação de reembolso;
- Check list para reembolso;
- Prévia de reembolso de consulta;

- Demonstrativos de reembolso;
- Consultas à Validação Prévia de Procedimentos (VPP´s);
- Pesquisa de Rede de descontos (farmácias, medicamentos e dermocosméticos)
- Pesquisa à rede referenciada;
- Demonstrativos de IR;
- Consulta de coberturas, entre outros.

7) Até quando estarei coberto pelo plano da Bradesco?

Serão cobertos pela Bradesco os eventos ocorridos até às 23h59minh do dia 30/04/14. A partir de 00h00min do dia 01/05/14, os beneficiários estarão cobertos pela SulAmérica Saúde.

8) Meu médico não é credenciado, o que devo fazer?

Preferencialmente deverá buscar um médico credenciado na rede referenciada da SulAmércia, que conta com cerca de 29.000 prestadores. Eventualmente poderá ser solicitado o pedido de análise do credenciamento, informando para o Gente Atende (0800 280 7090) o nome do prestador, telefone de contato e especialidade médica.

Estas informações serão repassadas à SulAmérica que iniciará o processo de análise. Ressaltamos que as operadoras exigem critérios técnicos específicos do prestador para analisar novos credenciamentos.

Caso ocorra a aprovação conforme os critérios da operadora, deverá ser feita a negociação comercial entre as partes (operadora e prestador) e, em havendo o entendimento comercial, o credenciamento será efetivado.

9) Estou em tratamento médico em andamento. O que devo fazer?

Os beneficiários que estão em tratamento ou têm cirurgias agendadas a partir de 01/05/14, devem verificar com o seu médico se ele e/ou o hospital/clínica onde será realizado o procedimento fazem parte da rede referenciada da SulAmérica e se atendem o seu plano.

Caso não seja referenciado pela SulAmérica e não haja a possibilidade de mudança de prestador e nem o credenciamento, poderá ser realizado através do sistema de livre escolha (reembolso), conforme valores acordados entre a Oi e a SulAmérica Saúde.

10) Tenho uma cirurgia agendada após 30/04/14 e já autorizada pela Bradesco Saúde. O que devo fazer?

Para minimizar eventuais impactos, a Oi já solicitou essa informação para a Bradesco Saúde. No entanto, neste período de transição, se você se enquadra nessa situação, excepcionalmente encaminhe um e-mail para andreacarvalho@oi.net.br com o pedido médico, nome do hospital e data prevista para o procedimento.

11) Qual a previsão de entrega da minha carteirinha?

Até o final do mês de Abril, as carteirinhas e os livretos da rede credenciada serão entregues no endereço residencial atualmente cadastrado no Portal de Gente. Exceto Aposentados abrangidos pelo TRCA, as quais serão encaminhadas ao RH local.

12) Se a minha carteirinha não chegar até o final do mês de Abril, o que devo fazer?

Você poderá obter a numeração da sua carteirinha através da Central de Atendimento SulAmérica Saúde (0800 970 0016), informando o número do seu CPF. Com a numeração em mãos, poderá usufruir do aplicativo SulAmérica que, além de diversos benefícios, possui uma Carteirinha Virtual.

Por esse canal também é possível solicitar uma segunda via. Se eventualmente a carteirinha não chegar por divergência de endereço, excepcionalmente nesse caso, solicite à SulAmérica a atualização do endereço. Não se esqueça de atualizar seu endereço na Oi, através do Gente Atende (0800 280 7090) e/ou RH local.

É possível também emitir uma segunda via através do Portal de Gente (Área Restrita>>Saúde e Bem-Estar>>Carteirinha do plano médico).

13) Preciso ser atendido a partir de 01/05 e ainda não recebi minha carteirinha, o que devo fazer?

Se eventualmente a carteirinha não foi entregue, o atendimento poderá ser liberado, apresentando um documento de identificação com foto e CPF. A atendente deverá entrar em contato com a Central de Atendimento SulAmérica Saúde para confirmar o cadastro e solicitar a liberação.

É possível também emitir uma segunda via através do Portal de Gente (Área Restrita>>Saúde e Bem-Estar>>Carteirinha do plano médico).

14) Se eventualmente eu identificar algum problema na minha carteirinha ou dos dependentes, o que devo fazer?

Entre em contato com o Gente Atende (0800 280 7090) e informe o problema.

15) Qual a validade da nova carteirinha?

No documento não constará prazo de validade, entretanto a cobertura estará condicionada às regras de elegibilidade constante no Portal de Gente.

16) Caso eu perca o novo cartão ou seja roubado, o que devo fazer para solicitar a 2ª via do cartão e/ou comunicar o roubo?

Entre em contato com a Central de Atendimento SulAmérica (0800 970 0016 - atendimento 24h em todo o Brasil) para solicitar uma nova via da carteirinha. Ou acesse o site da SulAmérica Saúde (www.sulamerica.com.br/saudeonline), opção **"segurado"**.

17) A 2ª via do Cartão virá com a mesma numeração?

Sim.

18) Na SulAmérica Saúde são necessárias autorizações prévias para a realização de procedimentos?

Tanto na SulAmérica Saúde quanto nas demais operadoras, determinados procedimentos médicos e hospitalares necessitam de Autorização Prévia de Procedimentos, que será solicitada pela instituição referenciada para seu maior conforto e tranquilidade.

19) Tenho direito a reembolso de despesas médicas (serviços médicos realizados fora da rede referenciada)?

Sim, o Plano Médico já contempla a possibilidade de reembolso quando da utilização fora da rede referenciada.

20) Como saber o valor de reembolso de um determinado procedimento (prévia de reembolso)?

Se for necessário utilizar um serviço médico ou hospitalar fora da rede referenciada, a SulAmérica Saúde prevê o reembolso das despesas médicas e hospitalares cobertas pelo seguro, de acordo com o plano contratado.

Para saber o valor do reembolso, acesse os canais de atendimento da SulAmérica Saúde:

- Central de Serviços SulAmérica Saúde no 0800 970 0016 (Atendimento 24 horas em todo o Brasil);
- Aplicativo mobile SulAmérica Saúde (que pode ser baixado pela App Store e pelo

Google Play);

- Site www.sulamerica.com.br/saudeonline, opção **"segurado"**.

Em caso de dúvidas, entre em contato com o Gente Atende (pelo chat ou pelo 0800 280 7090) e/ou com o RH Local.