

## Manual de Orientação ao Cliente

Bem vindo à



### Prezado Associado:

Nós da **São Miguel Saúde** sentimo-nos honrados em poder atender você e sua família disponibilizando serviços médicos com qualidade.

Seu Plano de Assistência à Saúde é regido pela Lei nº 9.656 de 03 de Junho de 1998 e sua respectiva regulamentação.

O seu plano tem uma denominação específica, a qual está de acordo com sua opção na Proposta de Adesão e no seu Contrato (em caso de Plano Individual ou Familiar) ou no Contrato e Ficha de Adesão em poder de sua empresa (em caso de Plano Empresarial) e que lhe dará uma cobertura específica relacionada a Rede Credenciada e Tipo de Acomodação.

O objetivo deste manual é orientá-lo (a) na utilização dos serviços médicos mais adequados às suas necessidades. Sempre que houver alguma dúvida, entre em contato com o SAC (Serviço de Apoio ao Cliente), pelo Telefone **(11) 2182-2400** ou através do site [www.saomiguelsaude.com.br](http://www.saomiguelsaude.com.br).

Por meio do endereço eletrônico [www.saomiguelsaude.com.br](http://www.saomiguelsaude.com.br), você poderá solicitar serviços, obter informações, acessar o orientador médico com as mais recentes atualizações, enviar elogios, sugestões e críticas.

Alterações na rede credenciada podem ocorrer, portanto, sempre que possível, entre em contato com o SAC (Serviço de Apoio ao Cliente) ou pelo site, teremos imenso prazer em atendê-lo (a).

Para nós da **São Miguel Saúde**, é de suma importância conhecer suas necessidades, bem como atender as suas expectativas.

A sua opinião é muito importante! É através dela que poderemos continuamente aperfeiçoar os nossos serviços.

Seja bem vindo (a) à **São Miguel Saúde!**

## **SAIBA ANTES DE USAR**

### **Leia com atenção:**

Caso possua dúvidas sobre a melhor forma de utilizar os serviços da São Miguel Saúde, entre em contato com nosso SAC (Serviço de Apoio ao Cliente), pelo telefone **(11) 2182-2400**.

Procure manter contato com um médico de sua confiança para orientá-lo e encaminhá-lo a recursos adequados, evitando assim consultas e exames desnecessários.

Só vá ao Pronto Socorro em caso de Urgência.

Em caso de perda do Cartão de Identificação do Plano, comunique imediatamente ao nosso Serviço de Atendimento ao Cliente através do telefone **(11) 2182-2400**.

Tenha o cartão de identificação sempre em mãos ao entrar em contato com a **São Miguel Saúde** ou ao utilizar os serviços da rede credenciada.

No dia e hora marcada para sua consulta você deverá comparecer munido de:

- Carteira de Identificação (RG e/ou Certidão de Nascimento).
- Comprovante do último pagamento (exceto para planos empresariais).
- Quando necessário guia de autorização do convênio.
- Cartão de Identificação (carteirinha), este é o documento mais importante do associado, pois contém todas as informações necessárias à sua identificação, registrando as características do produto contratado para que você e seus dependentes possam ser atendidos. Este cartão é pessoal e intransferível, portanto somente o associado poderá utilizá-lo.

## **SERVIÇO DE REMOÇÃO**

Somente haverá cobertura dos custos referente à remoção do paciente, de hospital para hospital, desde que comprovadamente necessária, observando o que segue:

- a) Previa autorização da **São Miguel Saúde**.
- b) Impossibilidade de locomoção do beneficiário de hospital para hospital.
- c) Remoção por serviços credenciados e através de ambulância terrestre.
- d) Remoção somente entre hospitais localizados dentro da área de abrangência geográfica do plano contratado.

Não haverá remoção de residência para hospital.

## CONTRATO

Ao contratar o plano São Miguel Saúde, você recebe no ato da assinatura:

- Contrato original (para planos Individuais/Familiares)
- Cópia do contrato (para planos empresariais, o original fica no Departamento Pessoal de sua empresa )
- Cópia da proposta de adesão que explica seus direitos, deveres, benefícios e carências (disponível no Departamento Pessoal de sua empresa)

Seu contrato pode também ser acrescido de aditivos que passam fazer parte integrante do contrato.

### **Importante:**

A São Miguel Saúde não se responsabiliza por qualquer informação ou promessa que não esteja assinada por pessoa autorizada, nem mesmo por informações promessas, promoções ou outros comprometimentos que não sejam do contrato, exceto se previamente aprovados por escrito pela operadora.

## DECLARAÇÃO DE CONDIÇÕES DE SAÚDE:

O preenchimento da Declaração de Condições de Saúde é de responsabilidade exclusiva do beneficiário ou de seu representante legal, não delegue a terceiros e/ou corretores de vendas o seu preenchimento.

Antes do preenchimento da Declaração de Condições de Saúde, leia atentamente a carta de orientação aos beneficiários instituída pela ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

É um documento obrigatório, através do qual você presta informações sobre seu estado de saúde atual e passado, além do estado de saúde dos demais beneficiários que fazem parte do seu contrato.

Não omita nenhuma informação, nem assine qualquer documento em branco, pois dessa forma, você poderá evitar transtornos ou até mesmo responder por comportamento fraudulento.

Havendo declaração de doença pré-existente, o beneficiário poderá optar por CPT (Cobertura Parcial Temporária). Optando pela CPT o beneficiário não terá direito aos:

- a) Procedimentos de Alta Complexidade (PAC) constantes no Rol de Procedimentos da ANS; Angioplastia, Angiografia, Cateterismo Cardíaco, Cintilografia, Ressonância Magnética, Tomografia Computadorizada, Hemodiálise, Implante de Marca-Passo, Quimioterapia, Radioterapia entre outros.
- b) Leitos de Alta Tecnologia: (UTI, CTI, Unidades Neonatal, Coronariana ou Semi-Intensiva).
- c) Procedimentos Cirúrgicos.
- d) Procedimentos relacionados à doença ou lesão pré-existente.

Todos os procedimentos relacionados à doença ou lesão pré-existente declarada, não terá cobertura por um período máximo de 24 (vinte e quatro) meses ou poderá optar pelo

agravo, acréscimo no valor da mensalidade, para que se possa utilizar toda a cobertura contratada depois de cumpridos os prazos de carência contratual.

Após contratação do plano São Miguel Saúde o beneficiário poderá a qualquer momento efetuar a retificação da Declaração de Condições de Saúde comparecendo em nossa sede administrativa, sito à Rua Eva Périco Rachid, 48 – São Miguel Paulista – SP, evitando assim, ser responsabilizado por omissão, podendo a São Miguel Saúde a rescindir o contrato por fraude.

## **CARACTERÍSTICAS E TIPOS DE PRODUTOS SÃO MIGUEL SAÚDE:**

Os planos São Miguel Saúde são planos de cobertura de custos, para despesas médico-hospitalares, pelos quais os clientes poderão utilizar os serviços de:

- a) Consultas em todas as especialidades;
- b) Serviços Auxiliares de Diagnósticos e/ou Tratamento;
- c) Hospitais.

## **CARÊNCIAS:**

Antes de marcar qualquer procedimento, certifique-se de haver cumprido os **PRAZOS DE CARÊNCIAS** do seu plano, observe as normas estabelecidas em seu contrato e aditivos complementares.

No verso do seu cartão de identificação São Miguel Saúde, você encontrará as informações sobre os prazos de carências.

## **COMO UTILIZAR SEU PLANO?**

É comum surgirem dúvidas sobre a melhor maneira de utilizar seu plano de saúde. A São Miguel Saúde estará sempre a sua disposição para esclarecê-lo e orientá-lo em todas as situações.

Em caso de dúvidas entre em contato com nosso SAC (Serviço de Apoio ao Cliente), através do telefone **(11) 2182-2400**

## **COMO PROCEDER NOS CASOS DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA?**

Em caso de Urgência procure os prontos-socorros que a São Miguel Saúde coloca a sua disposição, em caso de dúvidas entre em contato com nosso SAC (Serviço de Apoio ao Cliente) pelo telefone **(11) 2182-2400**.

Esteja sempre com o cartão de identificação, documento de identidade e comprovante de pagamento (exceto para os planos empresariais).

Acidente Pessoal devidamente comprovado terá cobertura integral após 24hs da assinatura do contrato. Em casos de internação de urgência, a guia será liberada mediante solicitação do hospital e relatório médico via fax.

Ao procurar os prontos socorros credenciados em situações extremas e ocorrendo a necessidade de internação, estando o associado liberado pelo médico assistente é facultado a **São Miguel Saúde** remover o paciente em ambulância completa para Hospital da Rede Preferencial.

Estando o (a) associado (a) cumprindo carência para internação, o mesmo terá atendimento ambulatorial por um período de até 12hs, evoluindo o atendimento para internação, o mesmo terá direito a remoção para uma unidade do SUS – Sistema Único de Saúde ou se preferir continuar o tratamento na mesma unidade hospitalar, a responsabilidade financeira passa a ser do associado, não cabendo nenhum ônus a São Miguel Saúde.

Estando o associado cumprindo carência para Parto e necessitando de atendimento ambulatorial por um período de até 12 horas, evoluindo o atendimento para internação, a mesma terá direito a remoção para uma unidade do SUS – Sistema Único de Saúde ou se preferir continuar o tratamento na mesma unidade hospitalar a responsabilidade financeira passa a ser do (a) associado (a), não cabendo nenhum ônus à São Miguel Saúde.

A Liberação de exames de atendimento nos casos de urgência e/ou emergência estará limitada aos prazos de carências já cumpridos, conforme consta em cláusula contratual ou no Termo Aditivo de Redução de Carências assinado na contratação do plano.

Estando o (a) associado (a) cumprindo CPT – Cobertura Parcial Temporária para Doenças e Lesões Preexistente – 24meses – para eventos cirúrgicos, leitos de alta tecnologia e/ou procedimentos de alta complexidade, o mesmo terá atendimento ambulatorial por um período de até 12 horas, evoluindo o atendimento para internação, o mesmo terá direito a remoção para uma unidade do SUS – Sistema Único de Saúde ou se preferir continuar o tratamento na mesma unidade hospitalar, a responsabilidade financeira passa a ser do associado (a), não cabendo nenhum ônus a São Miguel Saúde.

### **Atenção:**

A São Miguel Saúde não se responsabilizará por:

- Despesas extras como telefonemas, aluguel de TV, vídeo e alimentações de acompanhantes de pacientes maiores de 18 anos e menores de 65 anos.
- Se o associado (a) optar por acomodação superior a que o plano dá direito, deverá o mesmo efetuar o pagamento diretamente ao hospital da diferença de valores decorrentes da acomodação e da equipe médica.

## **COMO FAÇO PARA MARCAR CONSULTAS?**

As consultas médicas de rotinas devem ser realizadas nos consultórios médicos credenciados.

Veja neste site, na opção Rede Credenciada, preenchendo seu tipo de plano, o nome, endereço e telefone do médico escolhido.

Marque o dia e hora de sua consulta.

O associado (a) poderá obter guia de autorização através do telefone **(11) 2182-2400**, ou no e-mail [centralguias@saomiguelsaude.com.br](mailto:centralguias@saomiguelsaude.com.br), ou se preferir, comparecendo em nossa sede administrativa na Rua Eva Périco Rachid, 48 – São Miguel Paulista – São Paulo/SP.

## **O MÉDICO SOLICITOU EXAMES, COMO DEVO PROCEDER?**

Para facilitar a autorização da liberação de seu exame é necessário:

- Justificativa Clínica
- Hipótese Diagnóstica
- Procedimentos a realizar (legível)
- Carimbo com CRM e assinatura do médico
- Guia SADT com todos os campos preenchidos

O associado (a) poderá obter guia de autorização através do telefone **(11) 2182-2400**, ou no e-mail [centralguias@saomiguelsaude.com.br](mailto:centralguias@saomiguelsaude.com.br), ou se preferir, comparecendo em nossa sede administrativa na Rua Eva Périco Rachid, 48 – São Miguel Paulista – São Paulo/SP de 2ª a 6ª feira das 8:00 às 18:00 horas.

## **EXAMES SUJEITOS À AUDITORIA MÉDICA**

Os exames e procedimentos abaixo deverão ser solicitados mediante encaminhamento de relatório médico com história progressa da doença e laudo de exame realizado anteriormente.

Seguem alguns exemplos:

- Angiografia
- Angioflueresceinografia
- Broncoscopia
- Cateterismo
- Colangiopancreatografia
- Histeroscopia Diagnóstica e Cirúrgica
- Internação Cirúrgica (eletivas)
- Litotripsia
- Medicina Nuclear
- Quimioterapia
- Radiologia Intervencionista
- Radioterapia
- Ressonância Magnética
- Tomografia

## **OS LOCAIS DE ATENDIMENTO SERÃO DIRECIONADOS PELA SÃO MIGUEL SAÚDE**

## **Use bem, use sempre!**

- 1) Não faça peregrinação por vários médicos. Em caso de dúvida procure um clínico geral e ele saberá orientá-lo corretamente e se necessário indicará o especialista certo para seu problema.
- 2) PRONTO-SOCORRO, só deve ser utilizado em casos de real emergência, pois as consultas realizadas em pronto-socorro podem expor você a riscos de contrair doenças típicas de ambientes hospitalares. Deve-se evitar o pronto-socorro para situações de rotina. Observação: Entendem-se como Atendimento de Urgência e Emergência, aqueles em que o paciente apresenta risco de morte e situações em que o mesmo necessita de atendimento imediato.
- 3) Exames médicos são importantes a qualquer momento. Portanto guarde-os pelo menos 01 ano, pois um dia você poderá precisar deles. Quando for a uma consulta médica, leve consigo os exames anteriores para auxiliar no diagnóstico do médico.  
**Importante** procure não fazer várias vezes o mesmo exame. Se você realizou um exame recentemente, leve-o e apresente ao seu médico.
- 4) Esteja sempre alerta, não assine comprovantes de consultas e exames em branco. Confira os procedimentos apresentados pela clínica e laboratório.
- 5) Se perder o cartão, informe imediatamente a São Miguel Saúde, que irá tomar as providências.
- 6) Não troque de especialidade a todo tempo, pois o profissional necessita realizar o acompanhamento e a evolução do tratamento para um bom resultado.
- 7) Não se auto medique, ato que poderá ser prejudicial a sua saúde ou ao tratamento que seu médico indicou ou iniciará.
- 8) Nunca solicite exames por conta própria.
- 9) Após a consulta, siga rigorosamente o tratamento e as prescrições do seu médico antes de agendar uma segunda consulta com outro profissional.
- 10) As remoções somente poderão ser realizadas mediante solicitação médica. Para tanto, é necessário entrar em contato com nosso SAC - Serviço de Apoio ao Cliente **(11) 2182-2400**.