

# MANUAL DO BENEFICIÁRIO



Conte sempre com o Boa.  
Inclusive para saber como  
usar bem os seus benefícios.



## Prezado (a) beneficiário (a),

Seja bem-vindo ao BOA SAÚDE Plano Ambulatorial.

Você acaba de adquirir um bem muito importante: um plano que cuida da sua saúde.

O Boa Saúde Plano Ambulatorial, presente desde 2011 no Município de Salvador, tem como diferenciais a humanização no atendimento e a transparência na relação com clientes, parceiros, colaboradores e comunidade médica, além de possuir clínica própria e rede credenciada.

O Boa Saúde Plano Ambulatorial contempla a prestação de serviços de saúde que compreende consultas médicas em clínicas ou consultórios, exames, tratamentos e demais procedimentos ambulatoriais, além de serviços de atendimentos de urgência/emergência. Nesse último caso, estão limitados até as primeiras 12 horas do atendimento. A realização de procedimentos exclusivos da cobertura hospitalar fica sob responsabilidade do beneficiário, mesmo sendo feito na mesma unidade de prestação de serviços e em tempo menor que 12 horas, conforme regulamentado pela ANS–Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Possuímos centro médico próprio localizado na Rua Arquimedes Gonçalves, nº 219, Salvador, Bahia, Brasil 40.050-300, um local central e de fácil acesso em Salvador/BA. Com instalações confortáveis e atendimento humanizado, a clínica disponibiliza consultas pré-agendadas em 18 especialidades médicas e uma não médica (nutrição), através de atendimento presencial e videoconsulta.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a nossa Central de Relacionamento com o Cliente – CRC 2101-3400 ou com a nossa equipe no atendimento presencial - Autorização, localizada no Ed. Empire Center, na Av. Antônio Carlos Magalhães, loja 8, 1º andar - Parque Bela Vista, Salvador-BA.

# Índice:

INFORMAÇÕES PARA UTILIZAR BEM SEU PLANO	4
SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO – EXAMES	8
URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS	9
CRC – CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE	10
FALE CONOSCO	10
OUIDORIA	10

# INFORMAÇÕES PARA UTILIZAR BEM SEU PLANO

Para melhor utilização de seu plano de saúde, baixe o APP e acesse a carteirinha.

Ao comparecer numa consulta médica, tenha sempre em mãos a carteira do beneficiário digital ou física e um documento de identificação com fotos.

## Conheça nosso aplicativo e acesse:



**Sua carteirinha digital  
(pessoal e intransferível)**



**2ª via de boletos**



**A Rede  
Credenciada**



**Botão de  
emergência**



**Demonstrativos  
financeiros**



**Contato direto  
com CRC  
e Vitalfone**

Para maior conforto, qualidade e agilidade no agendamento, as especialidades abaixo estarão disponíveis na clínica própria da operadora, o Centro Médico Boa Saúde, em Nazaré:

Clínica Médica | Cardiologia | Angiologia | Dermatologia | Ginecologia | Obstetrícia | Pediatria | Ortopedia | Geriatria | Endocrinologia | Infectologia | Neurologia | Pneumologia | Hepatologista | Gastroenterologia | Mastologista | Nutricionista | Telemedicina | Exames: Raio X, Preventivo Ginecológico

## TABELA DE CARÊNCIAS

Casos Clínicos	Serviços Auxiliares TERAPIAS	Exames Complementares DIAGNOSE	Consultas Médicas	Tempo de Carência
Urgência/ Emergência	Remoção	_____	_____	24h
_____	_____	Patologia clínica, Exames Laboratórios (exceto Imunologia e Hormônios) e Radiologia Simples	Todas as especialidades, exceto Psiquiatria	30 Dias
_____	_____	Patologia Clínica, Mapeamento de retina, Eletrocardiograma, Tonometria Ocular, Exame de fundo de Olho	_____	60 Dias
_____	_____	Ultrassonografia(exceto em Angiologia,trans retal/vaginal) Eletroencefalograma Convencional e Teste Alérgicos	Consulta com Nutricionista	90 Dias
Biopsia de pele e de tumores superficiais (subcutâneos)	_____	Eletroneuromiografia, provas de função Pulmonar. Mamografia, Densitometria Óssea, Endoscopias, procedimentos Especias de Radiodiagnostico, liquirorologia	_____	120 Dias
Cirurgias de Pequeno Porte	Fisioterapia, Acupuntura, Quimio/ Radioterapia, Hemodialise e Dialise em caso Renal, CAPD litotripsia, Hemoterapia	Medicina Nuclear. Ultrassonografias Trans retal/ Vaginal. Tomografia, fluxo a cores. Holter, MAPA, teste Ergométrico, Ressonância Magnética. Ecocardiografias . outros aqui não citado	Consulta com Psiquiatria, Psicologia, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional	180 Dias

As consultas serão em estrutura de saúde própria ou indicada pelo Boa Saúde, com atendimento realizado por profissionais generalistas que efetuarão o acolhimento do beneficiário, com a finalidade de ser em resolutivos nas necessidades apresentadas no caso ou na definição do melhor encaminhamento junto à rede prestadora de serviço, orientando e encaminhando através de guia de encaminhamento para a especialidade necessária na rede referenciada.

Caso seja necessária a realização de exames complementares ou procedimentos especiais, solicite a autorização prévia na Autorização, localizada no Ed. Empire Center, na Av. Antônio Carlos Magalhães, loja 8, 1º andar-Parque Bela Vista, Salvador-BA.



Para sua maior segurança, confirme a autorização do seu exame antes de fazer a marcação. **Lembre-se de guardar seus exames e levá-los sempre com você quando for realizar nova consulta.**

As autorizações emitidas para um credenciado específico têm um prazo de validade de 60 (sessenta) dias. Caso não possa comparecer para a realização do procedimento ou do exame e a guia de autorização fique vencida, você deverá comparecer à operadora com a solicitação atualizada pelo seu médico para solicitar a revalidação da autorização emitida anteriormente. As solicitações médicas também têm prazo de validade de 60 (sessenta) dias.

Para o cumprimento dos prazos estabelecidos, será considerado o acesso a qualquer prestador da rede assistencial, habilitado para o atendimento no município onde o beneficiário o demandar e, não necessariamente, a um prestador específico escolhido pelo beneficiário.



**Não assine nenhuma guia de atendimento em branco e confira os procedimentos realizados antes de assiná-la.**

Caso tenha dificuldade de atendimento na rede credenciada, para qualquer especialidade, faça contato imediatamente com a operadora através do telefone (71) 2101-3400.

## DICAS

Compareça à consulta com 30 minutos de antecedência, munido da sua carteira de beneficiário e de um documento oficial de identidade com foto e traga os resultados de exames que tenha realizado.



Caso não possa comparecer à consulta, avise com antecedência de, no mínimo, 24 horas.



Após a consulta, se o médico solicitar exames ou procedimentos, verifique no ato:

- se o pedido está legível;
- se o nome do paciente está correto;
- se o pedido contém a descrição da doença e/ou CID;
- se o pedido está datado e assinado;
- se tem o carimbo com o nome e CRM do médico solicitante.

Em situação de urgência ou emergência, os atendimentos serão realizados em prontos-socorros credenciados ao plano, sem necessidade de autorização prévia e com cobertura de até 12 horas de observação.

# SERVIÇOS DE APOIO DIAGNÓSTICO

## –EXAMES

---

Quando seu médico solicitar um exame complementar para certificar-se do diagnóstico ou mesmo acompanhar a evolução de uma doença, fique atento para as seguintes dicas:

➤ Todos os exames e procedimentos necessitam de autorização prévia.

- Alguns exames, pequenos procedimentos cirúrgicos ambulatoriais, terapias, fisioterapias e repetições em curto prazo, além da necessidade de autorização prévia, também necessitam que seu médico forneça relatório médico detalhado, assinado, datado e carimbado. Com esse relatório, você comparece à nossa operadora para liberação da guia de autorização.
- Guarde os resultados dos exames para apresentação em consultas subsequentes. Para sua maior segurança, não marque o exame antes de estar com a autorização em mãos.
- As autorizações são emitidas para um credenciado específico e têm prazo de validade de 60 (sessenta) dias. Caso você não possa realizar o procedimento e a guia ficar vencida, essa deverá ser renovada na operadora.
- Em caso de troca da clínica que vai realizar o exame, também será necessária troca da guia de autorização.

Consulte sempre o serviço credenciado escolhido, para saber sobre os preparos específicos para os exames ou procedimentos (período em jejum, uso prévio de medicamentos etc.).



# URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

Para atendimento das urgências e/ou emergências, consulte a parte do manual que relaciona as Clínicas de Prontos-socorros 24 horas.

Nesses casos, você deverá dirigir-se à rede credenciada, sem necessidade de autorização prévia do plano, mas de posse obrigatória da carteira de beneficiário e de um documento de identidade com foto.

Para Urgências e Emergências, ligue  
**0800 710 3400**

Atendimento das 19h às 7h



## CRC – CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

---

É um serviço de informações por telefone que funciona de segunda a sábado, das 07 às 19 horas. Nele, o beneficiário poderá obter informações referentes aos serviços credenciados por especialidades, com endereço e telefone, solicitação de 2ª via de carteira e de boleto de pagamento. Marcar consultas para o Centro Médico Nazaré e obter demais informações referentes ao plano de saúde.

> **Ligue 2101 3400**

## FALE CONOSCO

---

O Fale Conosco é um canal de comunicação considerado de 1ª instância entre o cliente e o plano de saúde. Para acessar o serviço de Fale Conosco basta acessar o site **[www.tenhoasaude.com.br](http://www.tenhoasaude.com.br)**, clicando em Atendimento – Fale Conosco, e descreva sua demanda.

## OUVIDORIA

---

A ouvidoria é um canal de comunicação considerado de 2ª instância entre o cliente e o plano de saúde. Sua missão é buscar o aperfeiçoamento e a melhoria contínua da qualidade da atuação do serviço da assistência médica. À Ouvidoria cabe atuar com imparcialidade, transparência e independência, em defesa dos interesses do associado dentro de seus direitos.

Para entrar em contato com o serviço de Ouvidoria, acesse o site **[www.tenhoasaude.com.br](http://www.tenhoasaude.com.br)**, clicando em Atendimento–Ouvidoria, informe o número de protocolo aberto na Central de Relacionamento com o Cliente e descreva sua demanda.

## Atribuições da Ouvidoria

A Ouvidoria recebe, registra e responde os contatos feitos especificamente com o objetivo de aprimorar ou corrigir os serviços prestados pelo plano de saúde, caso não tenha sido solucionado através de contato com os setores responsáveis.

## Atenção

A Ouvidoria e o Fale Conosco não substitui o serviço da Central de Relacionamento com o Cliente. Para marcação de consultas, autorizações, elogios, sugestões e reclamações, **ligue 2101 3400**

## Aplicativo / Site

Através do nosso aplicativo e site **[www.tenhoasaude.com.br](http://www.tenhoasaude.com.br)** é possível acessar a Carteirinha do Associado, emitir de boletos, pesquisar rede credenciada, prazos de carência, entre outros.

O Boa está  
aqui pra  
cuidar  
de você.





**PLANO  
BOA  
SAÚDE**  
**O MELHOR ATENDIMENTO**

**CENTRAL DE ATENDIMENTO:** 71. 2101-3400

**HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO**

Segunda a sábado: 07h às 19h

Domingos e feriados: FECHADO

**URGÊNCIA/EMERGÊNCIA:** 0800 710 3400

