ANS - Nº 324477

série

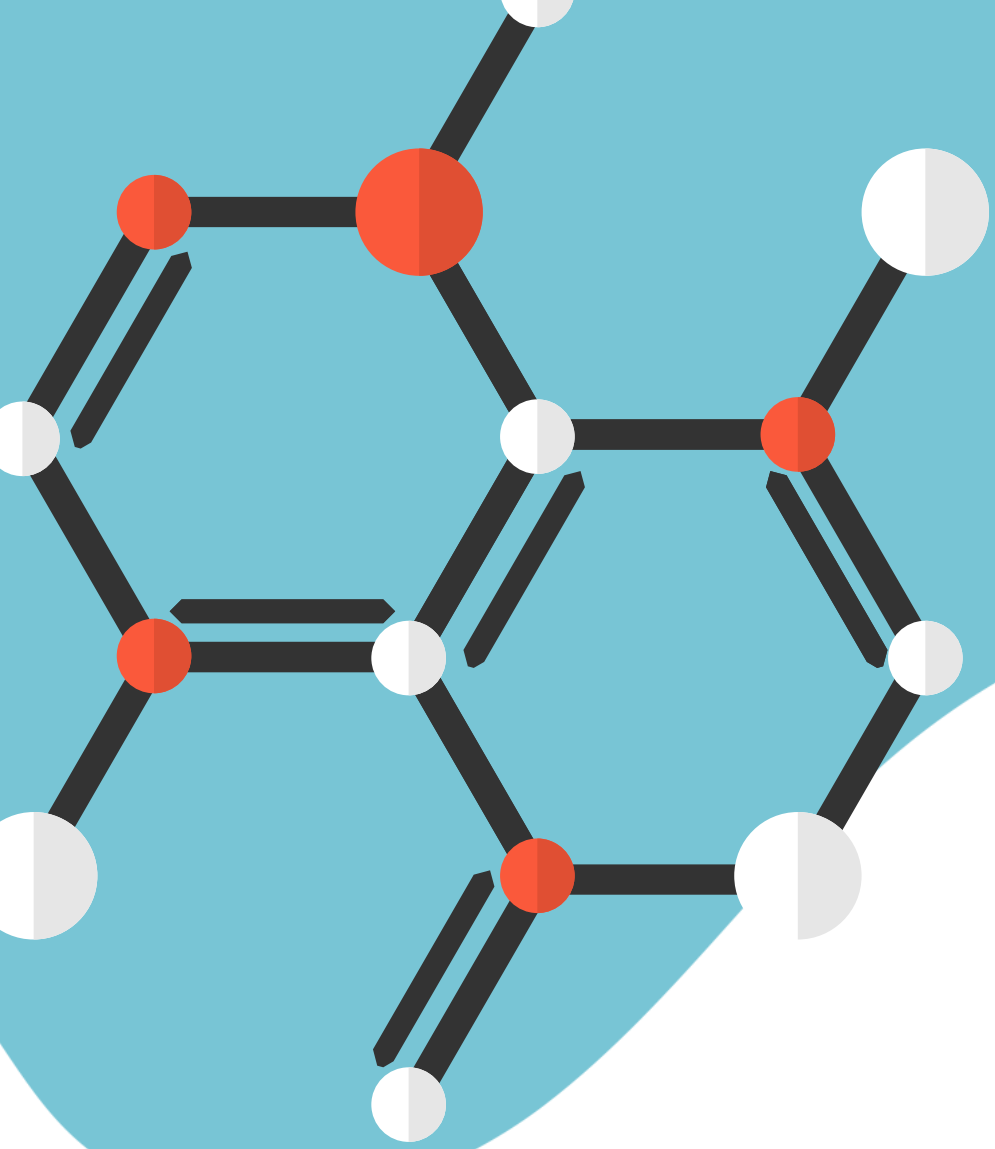
Entendendo seu Plano de Saúde

Garanta seu ATENDIMENTO

CAPESESP

Índice

1. Garanta seu atendimento 05
2. Como fazer para agendar o atendimento médico-hospitalar? 06
3. Como a CAPESESP/CAPESAÚDE irá garantir seu atendimento? 08
4. Fale com a CAPESESP 10



Garanta seu ATENDIMENTO

O principal motivo para a contratação de um plano de saúde é ter atendimento médico-hospitalar na hora que for necessário. É a chamada Garantia de Atendimento, que está regulamentada nas Resoluções Normativas nos 259 e 268, ambas editadas em 2011 pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O objetivo de qualquer operadora de plano de saúde é oferecer o serviço médico na especialidade desejada pelo beneficiário o mais próximo de sua residência, o que nem sempre é possível, seja por falta de data para o atendimento ou de prestador na localidade.

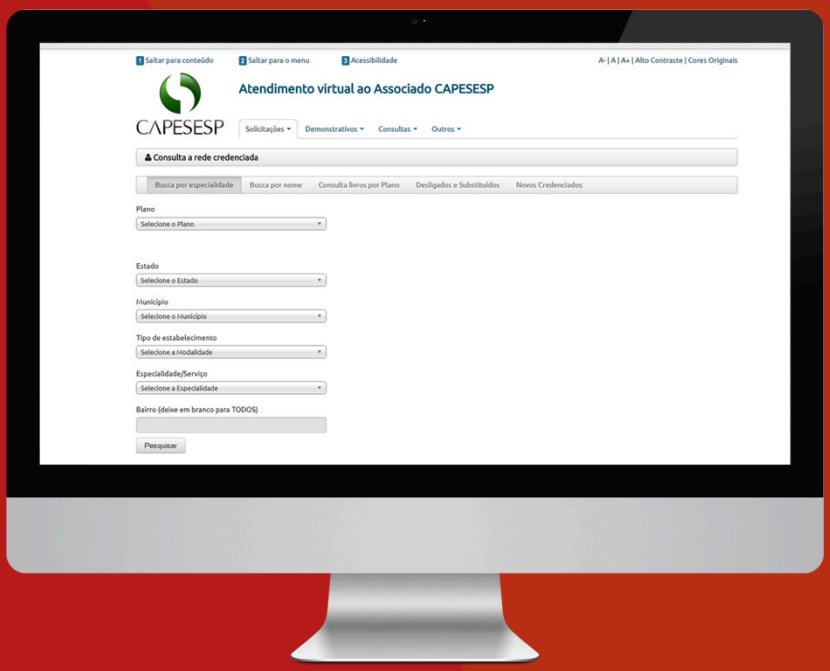
Nesta cartilha, você saberá o que fazer para que o seu atendimento seja realizado na rede credenciada em seu município, fora dele, ou em prestador não credenciado.

Boa leitura!

2. Como fazer para agendar o atendimento médico-hospitalar?

- Busque na rede credenciada do CAPESAÚDE o prestador ou o estabelecimento de sua preferência em seu município. A rede credenciada atualizada está disponível no site da CAPESESP (www.capesesp.com.br).

- Selecione os campos relativos ao seu plano, estado, município, tipo de estabelecimento (consultório, clínicas, hospitais etc.), especialidade e bairro (se preferir consultar todo o município, não preencha este campo). Escolhido o prestador, entre em contato e marque seu procedimento.



Caso não existam prestadores ou estabelecimentos médicos credenciados na especialidade desejada em seu município, entre em contato com o Escritório Regional/Local de seu Estado ou com a Central de Relacionamento com os Associados (CRA) (0800 979 6191) e informe a sua necessidade de atendimento e a ausência de rede credenciada. Nesse momento será informado um número de protocolo que deverá ser anotado e guardado, pois esse registro é o marco inicial do prazo máximo, determinado pela ANS, para que o CAPESAÚDE providencie a realização do serviço solicitado. Veja:

SERVIÇOS*	PRAZO MÁXIMO DE ATENDIMENTO (dias úteis)
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	**07 (sete)**
Consulta nas demais especialidades	**14 (catorze)**
Consulta/ sessão com fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta	**10 (dez)**
Consulta e procedimentos realizados em consultório/ clínica com cirurgião-dentista	**07 (sete)**
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	**03 (três)**
Demais serviços de diagnóstico e terapias em regime ambulatorial	**10 (dez)**
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	**21 (vinte e um)**
Atendimento em regime hospital-dia	**10 (dez)**
Atendimento em regime de internação eletiva	**21 (vinte e um)**
Urgência e emergência	**Imediato**
Consulta de retorno	**A critério do profissional responsável pelo atendimento**

Fonte ANS

* *Todos os serviços serão prestados somente após o cumprimento das carências previstas no Regulamento de cada plano.*

O contato prévio com a CAPESESP é imprescindível para garantir o seu atendimento ou seu direito ao reembolso em caso de ausência de rede credenciada em seu Município. Assim, se tiver dificuldade em localizar um prestador de serviço faça contato e informe, pois essa é forma mais segura de garantir que o seu plano de saúde atenda sua demanda.

3. Como a CAPESESP/CAPESAÚDE irá garantir seu atendimento?

- Será identificado um prestador ou estabelecimento dentro ou fora da rede credenciada para a realização do procedimento que você necessita, seguindo a seguinte ordem de prioridade:

1º O CAPESAÚDE irá buscar o prestador na rede credenciada no município de moradia do beneficiário.

2º O CAPESAÚDE irá buscar o prestador na rede credenciada no município limítrofe (vizinho).

3º O CAPESAÚDE irá buscar prestador não credenciado no município de moradia do beneficiário.

4º O CAPESAÚDE irá buscar prestador não credenciado no município limítrofe.

5º O CAPESAÚDE irá buscar prestador credenciado na Região de Saúde do beneficiário (grupo de municípios vizinhos). Neste caso, o CAPESAÚDE arca com os custos de transporte rodoviário (ida e volta).

6º O CAPESAÚDE irá buscar prestador não credenciado na Região de Saúde do beneficiário, arcando com os custos de transporte rodoviário (ida e volta).

7º O CAPESAÚDE irá buscar prestador credenciado fora da Região de Saúde do beneficiário, devendo arcar com os custos de transporte rodoviário (ida e volta).

8º O CAPESAÚDE irá buscar prestador não credenciado fora da Região de Saúde do beneficiário, arcando com os custos de transporte rodoviário (ida e volta).

9º O reembolso do atendimento será efetuado.

ATENÇÃO!

- Após localizar o prestador apto à realização do atendimento solicitado, o CAPESAÚDE informará ao beneficiário o local e a data de agendamento. **Este contato será realizado dentro do prazo previsto pela ANS (ver tabela na página 07).**

- Nos casos em que houver obrigatoriedade de custeio do deslocamento pela Operadora, o CAPESAÚDE será responsável somente pelas despesas de locomoção em transporte rodoviário, são excluídos os custos com a hospedagem e a alimentação, nos termos da Resolução Normativa n.º 259/2011 da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

- A operadora é obrigada a oferecer um prestador na especialidade necessária e não o profissional de escolha do beneficiário. Portanto, se o profissional escolhido não puder fazer o atendimento dentro do prazo estipulado pela ANS e for desejo do beneficiário ser atendido somente por este prestador, deve-se aguardar a disponibilidade de agenda do profissional.Se o beneficiário abrir mão de ser atendido pelo prestador de saúde que escolheu na rede credenciada por qualquer razão, o CAPESAÚDE deverá indicar outro para realizar o atendimento dentro do prazo estipulado pela ANS.

Obs.: Com exceção de consultas, todos os demais procedimentos só poderão ser garantidos e agendados com a apresentação do respectivo pedido médico.

- Após relatar sua necessidade e anotar o protocolo, você deve aguardar o contato da CAPESESP/CAPESAÚDE com a autorização para realização de seu procedimento dentro dos prazos estabelecidos. Este tempo é necessário para localizar um prestador disponível e agendar o procedimento.

Fale com a Capesesp:

Central de Relacionamento com os Associados: **0800 979 6191**

Site: **www.capesesp.com.br**

Canal de voz - Ouvidoria: **21 3906-3533**

De segunda-feira a sexta-feira, das 9h às 16h

Escritórios Regionais e Locais (Lista de endereços)

ESTADO	ENDEREÇO	GERENTE	HORÁRIO
Acre	gerac@capesesp.com.br	Reginaldo Augusto dos Passos	Das 9h às 12h e de 13h às 16h
Alagoas	Av. Comendador Gustavo Paiva 2789, sala 112 - Ed. Norcon Empresarial - Mangabeiras - Centro - Maceió	Gildélia Andrade Santana Almeida	9h às 16h
Amazonas	Av. Eduardo Ribeiro, 520, Salas 1705 - Ed. Manaus Shopping Center - Centro - Manaus	Reginaldo Augusto dos Passos	9h às 16h
Amapá	Av. Mendonça Furtado, nº 1007, sala 1 - Santa Rita - Macapá	Lucélia Batista Pereira Cruz Mina	9h às 13h
Bahia	Av. Tancredo Neves, 1543, salas 401 - Pituba - Salvador	Cristiane Furtado Nunes	9h às 16h
Ceará	Av. Santos Dumont,1343 - salas 1005 a 1006 - Aldeota - Fortaleza	Kamilla América de Oliveira Machado	9h às 16h
Distrito Federal	SCN Quadra 1 bloco c - salas 1801 e 1802 - Ed. Brasília Trade Center - Plano Piloto	João Victor Peres Moura	9h às 16 h
Espírito Santo	Rua Dr. Eurico de Aguiar, 130, salas 808 a 810 - Ed. Blue Chip Business - Praia do Canto - Vitória	Léia Galletti Tenório Correia	9h às 16h
Goiás	Rua 10, 250, salas 605 e 606 - Edifício Trade Center - Setor Oeste	Celi Maria de Araújo Cruz	10h às 16h
Maranhão	Rua das Andirobas, nº 10, Sala 306, Edifício Executive Lake Center Jardim Renascença - São Luis	Lucélia Batista Pereira Cruz Mina	9h às 16h
Minas Gerais	Rua Bahia, 1345 17o andar - salas 1702 a 1706 - Lourdes - Belo Horizonte.	Reginaldo Augusto dos Passos	9h às 16h
Mato Grosso do Sul	Rua Dom Aquino 1789, 6º andar, sala 61 - Centro - Campo Grande	Celi Maria de Araújo Cruz	9h às 16h
Mato Grosso	Rua Tiradentes, nº 220, Quadra 15, Lote 3 - Pico do Amor - Cuiabá	Celi Maria de Araújo Cruz	9h às 16h
Pará	Av. Gov. Magalhães Barata, 651, salas 305 a 307 - São Bráz - Belém	Lucélia Batista Pereira Cruz Mina	9h às 16h

Paraíba	Av. Juarez Távora, 522, salas 708 e 710 - Torre - João Pessoa	José Eduardo Figueiredo Borges	9h às 16h
Pernambuco	Rua João Fernandes Vieira, 574, sala 606 - Boa Vista - Recife	Sergio Luiz Sônego	9h às 16h
Piauí	Rua São Pedro, 1175 - Centro - Teresina	Kamilla América de Oliveira Machado	9h às 16h
Paraná	Rua Humberto Carta, 96 - Hugo Lange - Curitiba	Léia Galletti	9h às 16h
Rio Grande do Norte	Av. Prudente de Morais, 744, sala 801 - 16° andar - Ed. Giovani Fulco - Tirol - Natal	José Eduardo Figueiredo Borges	9h às 16h
Rondônia	Av. Carlos Gomes, 1223 - Porto Shopping - salas 404 e 406 - Centro - Porto Velho	Reginaldo Augusto dos Passos	9h às 16h
Roraima	gerrr@capesesp.com.br	Reginaldo Augusto dos Passos	8h às 12h
Rio Grande do Sul	Rua dos Andradas, 1137- 23° andar - salas 2315 / 2317 - Centro - Porto Alegre	Léia Galletti	13h às 17h
Santa Catarina	Rua Souza Dutra, 145, sala 1003, Sub sala 02 - Estreito - Florianópolis	Léia Galletti	9h às 16h
Sergipe	Av. Anisio Azevedo, 675, salas 1205 a 1207 - 13 de julho - Aracaju	Gildélia Andrade Santana Almeida	9h às 16h
Tocantins	603 Sul, Alameda 04, QI O, Lote 09 Plano Diretor Sul - Palmas	João Victor Peres Moura	8h às 13h
Rio de Janeiro	Avenida Marechal Câmara, 160, 16° andar - salas 1620 a 1622 - Edifício Orly - Centro - Rio de Janeiro	Phelipe Raphael Lourenço Pereira	9h às 16h
Campina Grande (PB)	Rua João Machado, 267 - Espaço 267 Coworking & Business Bairro da Prata - Campina Grande	Aluizio José Medeiros do Nascimento	8h30 às 12h30

ANS - Nº 324477

série Entendendo seu Plano de Saúde

Garanta seu ATENDIMENTO

Tem alguma dúvida adicional?
Entre em contato conosco

0800 979 6191

Central de **Relacionamento com os Associados**

CAPESESP

www.capesesp.com.br

2018