

# MANUAL DO Beneficiário



**Bensaúde**

**Bensaúde**

**Bensaúde**  
**U.T.I. MÓVEL**

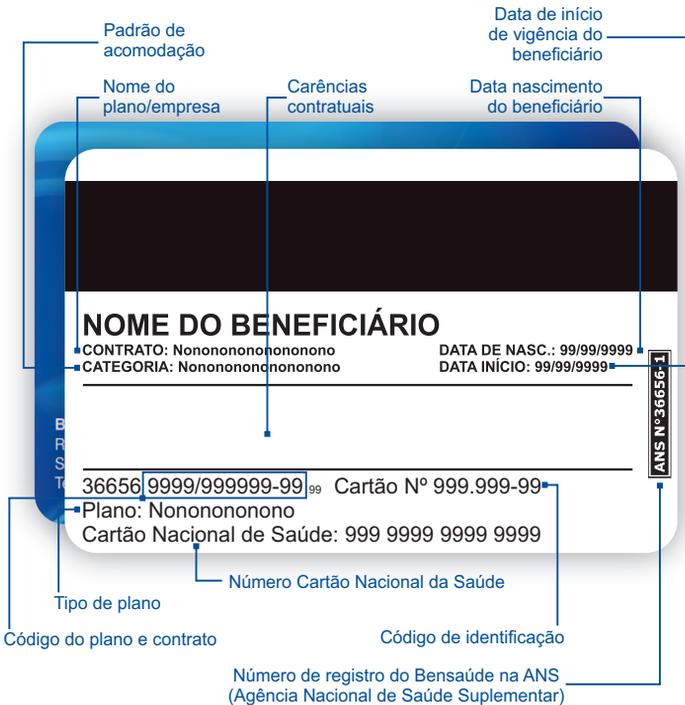
## SEU CARTÃO CHEGOU

O cartão do beneficiário garante acesso aos serviços disponíveis no seu plano Bensaúde.

A sua apresentação é indispensável em todos os atendimentos.

É com ele que você terá acesso a rede credenciada e vantagens em estabelecimentos parceiros.

Conheça as informações do seu cartão, isso facilitará o seu atendimento.



# SEJA BEM-VINDO AO BENSÁUDE

Obrigado por escolher o Bensaúde.

Somos o Plano do Hospital Beneficência Portuguesa de São José do Rio Preto e desde 1991 contribuímos e humanizamos o cuidado com a saúde dos nossos beneficiários.

Com uma ampla rede credenciada formada por médicos com titularidade comprovada oferecemos para você e sua família:

- Mais de 30 hospitais na região e o melhor hospital de São José do Rio Preto;
- A maior e melhor rede médica da sua região;
- Plano Convencional e Coparticipativo;
- Atendimentos fora da área de abrangência do contrato, nos casos de urgência/emergência para beneficiários em trânsito pelo Sistema ABRAMGE.



Conheça Nossas Unidades:



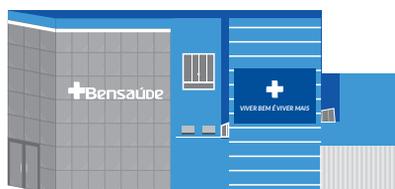
Unidade Administrativa



Unidade Medicina Preventiva

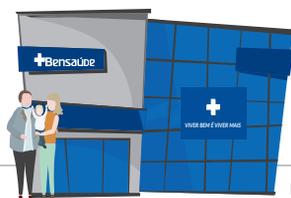


Unidade Comercial



Unidade Jales

Neste manual você encontrará informações importantes sobre o seu plano e dicas para usufruir do melhor serviço.



# ÍNDICE

Onde Atuamos	05
Guia Médico Online	05
Hospital Beneficência Portuguesa	05
Planos de Assistência Médica	06
Padrões de Acomodação	06
Bensaúde/Odonto	06
Bensaúde Produtos Ortopédicos	06
SOS Bensaúde	07
Bem Aqui	07
Padrões de Acomodação	07
Dinâmica de Uso do Plano	08
Coberturas	08
Dúvidas Frequentes	09
Canais de Atendimento	11



## ONDE ATUAMOS

Com sede em São José do Rio Preto, estamos presentes em todo Noroeste Paulista e em cidades dos estados vizinhos como Mato Grosso do Sul e Minas Gerais.



## GUIA MÉDICO ONLINE

Encontre a maior e melhor rede médica da sua região acessando:  
[bensaude.com.br/guamedico](https://bensaude.com.br/guamedico)



## HOSPITAL BENEFICÊNCIA PORTUGUESA

A Associação Portuguesa de Beneficência de São José do Rio Preto iniciou seus atendimentos em 1968. Atualmente é um dos maiores hospitais gerais do Noroeste Paulista. Um hospital completo, avançado e humano, bem perto de você.

Carinhosamente conhecido como Benê Rio Preto, possui certificado de acreditação, conferido pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), importante diferencial no atendimento ao paciente.



## PLANOS

O Bensaúde possui dois tipos de Assistência Médica, ambos os planos são iguais quanto à cobertura que oferecem. São planos completos (Ambulatoriais + Hospitalar + Obstetrícia), que seguem rigorosamente às normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e à Lei 9656/98 (Lei dos planos de saúde), oferecendo ao beneficiário todo o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde (definidos pela ANS).

### **Plano Super Bem (Convencional)**

O Plano Super Bem (Convencional) é aquele em que a mensalidade tem um valor fixo, sem o desembolso de qualquer outra quantia quando da utilização dos serviços médicos cobertos pelo contrato.

### **Plano Bem Fácil Flex (Coparticipativo)**

O Plano Bem Fácil Flex (Coparticipativo) é aquele possui valor de mensalidade menor - quando comparado com o Plano Convencional - havendo a contribuição financeira do beneficiário quando da utilização de certos serviços médicos, conforme tabela disponível em [flex.bensaude.com.br](http://flex.bensaude.com.br).

Oferecemos aos nossos clientes opções de contratação Individual/Familiar, Coletivo Empresarial e Coletivo por Adesão.



## PADRÕES DE ACOMODAÇÃO

Os Planos oferecidos pelo Bensaúde possuem padrões de acomodação Enfermaria (Prata) e Apartamento (Ouro), sendo:

**Enfermaria (Prata):** com direito a utilização de toda a rede credenciada, nos casos de internação hospitalar, os beneficiários terão direito a acomodações coletivas (com dois leitos ou mais por quarto) e regras restritas de acompanhantes e visitas;

**Apartamento (Ouro):** com direito a utilização de toda a rede credenciada, nos casos de internação hospitalar, os beneficiários terão direito a acomodações privativas (um leito por quarto) e regras flexíveis para visitas.



## BENSAÚDE/ODONTO

O Bensaúde/Odonto é um produto exclusivo para beneficiários do Plano de Saúde Bensaúde e pode ser contratado para os titulares e dependentes, independentemente da idade.

Por um pequeno valor você contará com um plano odontológico de qualidade e ampla rede credenciada composta por profissionais renomados e experientes, toda rede credenciada pode ser conferida em [odonto.bensaude.com.br](http://odonto.bensaude.com.br)



## BENSAÚDE PRODUTOS ORTOPÉDICOS

O Bensaúde Produtos Ortopédicos é um produto exclusivo para beneficiários do Plano de Saúde Bensaúde que permite a locação de mais de 100 acessórios ortopédicos e pode ser contratado para os titulares e dependentes, independentemente da idade. Para conhecer a relação dos produtos cobertos, acesse [ortopedicos.bensaude.com.br](http://ortopedicos.bensaude.com.br)



## SOS BENSAÚDE

Clientes do Plano de Saúde Bensaúde podem contar também com o S.O.S. Bensaúde.

Por um pequeno valor adicional, você tem acesso a atendimento de urgência e emergência com segurança e no conforto da sua casa.

Você receberá aconselhamento médico telefônico e havendo necessidade, contará com estrutura para atendimento domiciliar ou UTI Móvel para encaminhamento prioritário ao Hospital Beneficência Portuguesa.

- Atendimento 24 horas com ligação gratuita;
- Sem limite de idade e sem limite de chamadas;
- Instruções objetivos de como proceder em casos de emergências pessoais.



## BEM AQUI

O Bem Aqui é um selo de descontos para beneficiários do Bensaúde. Apresente o seu cartão Bensaúde e tenha acesso a vantagens exclusivas. Entre no site [bemaqui.bensaude.com.br](http://bemaqui.bensaude.com.br) e confira os estabelecimentos conveniados.



## MEDICINA PREVENTIVA

O setor de Medicina Preventiva do Bensaúde é composto por uma equipe multidisciplinar e oferece aos seus beneficiários atividades em grupos e individuais, em um moderno espaço localizado em São José do Rio Preto e dedicado especialmente para aquisição e manutenção de hábitos saudáveis.

Entre os seus grupos está o Promovida, direcionado a pessoas acima de 60 anos, com foco na qualidade de vida, além do Bem Bebê, curso direcionado a gestantes.



## DINÂMICA DE USO DO PLANO

### Como utilizar os serviços de seu plano de saúde

É indispensável que tenha sempre com você o Cartão do Beneficiário Bensaúde e um documento de identificação, dessa forma, seu atendimento será mais rápido.

### Consultas

Consulte o médico da especialidade que você precisa através do Guia Médico Online [bensaude.com.br/guimedico](http://bensaude.com.br/guimedico) ou através do Bensaúde App. Agende sua consulta e compareça na data e hora marcada, munido do Cartão do Beneficiário Bensaúde e um documento de identificação pessoal.

### Exames e procedimentos ambulatoriais

Após a consulta, a secretária deverá solicitar no autorizador do Bensaúde, os exames ou procedimentos indicados pelo médico.

### Internação

A solicitação da internação é realizada pelo próprio hospital de atendimento mediante pedido médico. É indispensável estar com o Cartão do Beneficiário Bensaúde e documento de identificação pessoal.



## Utilização

Não é possível que outra pessoa utilize o seu plano. O plano é válido apenas para quem o contratou, sendo intransferível, mesmo que se trate de um parente.

# COBERTURAS

## Confira as coberturas às quais você tem direito

Consultas médicas: prestadas pela rede credenciada, em horários e locais previamente agendados.

### Exames

Realizados para auxílio de diagnóstico ou controle de tratamentos, em horários e locais previamente agendados, tais como: laboratorial, raio-x, eletrocardiograma, tomografia computadorizada, ressonância magnética, holter, endoscopia, e etc.

### Serviços auxiliares

Atendimentos realizados como auxílio ou complemento terapêutico, em horários e locais previamente agendados, tais como: fisioterapia, quimioterapia, radioterapia, psicoterapia, fonoterapia, e etc.

### Atendimento de urgência e emergência

Realizados em ambiente de pronto-atendimento na rede credenciada. Os serviços contemplam consultas e exames auxiliares para diagnóstico.

### Serviços hospitalares

Internações clínicas e cirúrgicas sem limite de dias de internação, inclusive UTI, com acomodação em quarto coletivo (Enfermaria – Prata) ou, quarto individual (Apartamento – Ouro), conforme sua contratação.

### Atendimento obstétrico e assistência ao recém-nascido

Inclui o pré-natal, as intercorrências da gravidez e o parto, com cobertura assistencial ao recém-nascido, filho natural ou adotivo do beneficiário, durante os primeiros 30 (trinta) dias após o parto.

### Transplantes

Estão cobertos transplantes conforme Rol de Procedimentos da ANS vigente na data da solicitação.

### Saúde mental

Assegurados os atendimentos às emergências psiquiátricas, consultas, serviços de diagnóstico e tratamentos solicitados pelo médico psiquiatra assistente, observadas as especificações contratuais e rede credenciada.



## DÚVIDAS FREQUENTES

### O que é carência?

É o tempo que você deverá aguardar para poder ter a assistência médica autorizada pelo plano de saúde para um determinado atendimento.

### O que é Cobertura Parcial Temporária?

Para doenças ou lesões preexistentes (DLP) no momento da contratação, a cobertura para internações, cirurgias e Procedimentos de Alta Complexidade (PAC) começa após o período de 24 meses de vigência do contrato.

### Quais são os atendimentos e prazos de carência?

- Atendimentos de Urgência (acidentes pessoais ou complicações no processo gestacional) e/ou Emergência (risco imediato à vida ou lesões irreparáveis) – **24h**;
- Consultas eletivas – **30 dias**;
- Exames simples – **60 dias**;
- Exames alta complexidade (definidos no Rol de Procedimentos da ANS) – **180 dias**;
- Procedimentos ambulatoriais – **180 dias**;
- Internações clínicas hospitalares – **180 dias**;
- Internações cirúrgicas eletivas hospitalares – **180 dias**;
- Alteração do padrão de conforto, quando a alteração se tratar de padrão inferior para padrão superior – **180 dias**;
- Partos a termo – **300 dias**.

### Qual é a validade de uma guia de autorização para exame ou internação?

- Exames até 90 dias;
- Internações 30 dias.

### Nas opções de planos do Bensaúde, é possível que o titular escolha um plano ou acomodação para ele e outra opção para seu dependente?

Não. O titular deve escolher o mesmo plano e acomodação que quer para si e seus dependentes.

### O que é o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)?

O Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde é a lista dos procedimentos, exames e tratamentos com cobertura obrigatória pelos planos de saúde.

### O que são e para que servem as Diretrizes de Utilização (DUT)?



As Diretrizes de Utilização (DUT) são regras e normas elaboradas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que servem para orientação e regulamentação do uso adequado de procedimento médicos e exames complementares. Elas são descritas e baseadas em estudos médicos com a finalidade de utilização das novas tecnologias ou exames que realmente possam trazer benefícios para o paciente ou que auxiliem os médicos no diagnóstico de doenças.

Caso precise de mais informações que não contenham neste Manual do Beneficiário acesse: [bensaude.com.br/faq](https://bensaude.com.br/faq)



## CANAIS DE ATENDIMENTO

### Serviços online à sua disposição

- Serviços administrativos;
- Consulta de rede credenciada;
- 2ª via de boleto e muito mais.

Confira: [bensaude.com.br](https://bensaude.com.br) ou faça o download do Bensaúde App nas principais lojas:



### Unidade Administrativa

Rua XV de Novembro, 4488 – Redentora - CEP 15015-110 – S. J. Rio Preto/SP

### Unidade Comercial

Rua Redentora, 3238 – Redentora - CEP 15015-780 – S. J. Rio Preto/SP

### Unidade de Medicina Preventiva

Rua Redentora, 3140 – Redentora - CEP 15015-780 – S. J. Rio Preto/SP

### Unidade Jales

Rua Um, 2665 – Vila São José - CEP 15700-000 – Jales/SP



 17 3214-6499

 /bensaudetv

 /planobensaude

 [bensaude.com.br](http://bensaude.com.br)

 /planobensaude

 /planobensaude

 **Bensaúde**

ANS Nº 36656-1