

# CONDIÇÕES GERAIS ASSISTÊNCIA 24H

Bem Estar Você

# DEFINIÇÕES

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, a fim de determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

Todos os serviços deverão ser solicitados em nossa Central de Atendimento. Não serão reembolsados os serviços solicitados diretamente pelo usuário e não autorizado pela central de atendimento.

As definições abaixo descritas devem ser analisadas em conjunto com as condições de cada serviço, para determinar a sua liberação em acordo com as coberturas fornecidas e limites previstos.

**Assistência:** É o serviço que será prestado pela Assistência 24 horas obedecendo-se às condições gerais do contrato.

**Cadastro:** é o conjunto de informações relativas aos Associados, que terão direito a utilização dos serviços, fornecido e atualizado periodicamente pela CONTRATANTE.

**Prestadores:** são as pessoas físicas ou jurídicas integrantes dos cadastros e registros da Central de Assistência, aptas a prestar, sob coordenação da Central de Assistência, todos os serviços previstos e necessários ao atendimento dos Associados.

**Evento:** Emergencial ou Eletivo

**Limite:** é o critério de limitação ou exclusão do direito aos serviços, estabelecido em função da quilometragem inicial ou máxima; do tempo/quantidade máxima de utilização dos serviços, ou ainda do valor máximo previsto para a prestação do serviço.

**Usuário:** Pessoa física que possui o direito de utilização dos serviços.

# ASSISTÊNCIA BEM ESTAR

## Descrição dos Serviços:

SERVIÇO	INTERVENÇÃO ANO	EVENTO	LIMITE POR DIA
ODONTOLOGIA PREVENTIVA	2	ELETIVO	NÃO HÁ
TELEMEDICINA	6	ELETIVO E EMERGENCIAL	1
EXAMES PREVENTIVOS	1	ELETIVO Limitado a R\$ 700,00	1
TELEORIENTAÇÕES	3	NÃO HÁ	NÃO HÁ
PLATAFORMA MEUS DESEJOS EM MENSAGENS	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO
ASSISTÊNCIA DESEMPREGO	1	R\$ 1.000,00	NÃO HÁ
REMOÇÃO INTER HOSPITALAR	2	Limitado a R\$ 1.000,00 Cada remoção	ILIMITADO

ENVIO DE ACOMPANHANTE PARA AUXILIAR NO DESLOCAMENTO PARA ATENDIMENTO MEDICO DE ROTINA	3	R\$ 300,00	1
ASSESSORIA FINANCEIRA	ILIMITADO	ILIMITADO	ILIMITADO

## Odontologia Preventiva

---

Consulta Odontológica preventiva para manter a saúde bucal. Ela inclui procedimentos como Limpeza (Profilaxia), aplicação de Flúor e orientações para preservar a saúde dos dentes e da gengiva, sendo indicada para pessoas de todas as idades.

**Evento:** Eletivo

**Carência:** há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

**Limite de utilização:** 2 (duas) consultas durante a vigência do contrato com intervalo mínimo de 6 meses entre elas.

## Telemedicina

---

Consulta ou Orientação Médica por videochamadas, aplicativos ou outras plataformas digitais, para fornecer atendimento de forma rápida e serviços de saúde à distância. Essa prática permite que médicos e pacientes se conectem de maneira remota, facilitando consultas, diagnósticos, monitoramento de tratamentos e até mesmo a emissão de receitas médicas, sem a necessidade de uma visita presencial ao consultório ou hospital.

**Evento:** Emergencial ou Eletivo

**Carência:** há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

**Limite de utilização:** 3 (três) consultas durante a vigência do contrato.

## Exames Preventivos

---

Realização de exames laboratoriais preventivos para avaliar o estado geral de saúde e identificar precocemente possíveis condições que possam afetar o bem-estar.

A assistência fornecerá cobertura para a realização dos exames preventivos desde que o segurado já possua o pedido médico com a data da solicitação inferior a 30 dias. Exames cobertos:

- Hemograma Completo;
- Glicemia em Jejum;
- Perfil Lipídico (Colesterol Total, LDL, HDL e Triglicerídeos);
- Função Hepática (ALT, AST, GGT, Bilirrubinas)
- Função Renal (Ureia e Creatinina)
- TSH e T4 Livre (Hormônios da Tireoide);
- PSA (Antígeno Prostático Específico) - Para Homens;
- Citopatologia Oncótica (Papanicolau) - Para Mulheres;
- Exame de Urina (EAS);
- Eletrocardiograma (ECG);

Nota: Os exames a serem realizados devem ser solicitados de uma única vez respeitando o limite de 1 intervenção / ano

**Evento:** Eletivo

**Carência:** há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

**Limite de utilização:** 1 intervenção durante a vigência do contrato.

## Teleorientação

---

Sessões de até 20 minutos para esclarecer dúvidas, receber orientações ou suporte emocional com foco na atenção primária da saúde, além de atendimento jurídicos, Pet, Estética e Financeiro

Orientações disponibilizadas:

- Apoio Psicológico;
- Personal Trainer;
- Nutricionista;
- Enfermeiro;
- Educador Financeiro;
- Apoio Jurídico;
- Apoio Pet;
- Apoio LGBT's
- Estética

**Evento:** Eletivo

**Carência:** há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

**Limite de utilização:** Até 3 (três) solicitações durante a vigência do contrato dentre as Orientações disponibilizadas.

## Plataforma Meus Desejos em Mensagem

---

Plataforma que permite o envio de mensagens para se aproximar, pedir desculpas e celebrar momentos e datas especiais, além de organizar seu planejamento sucessório com toda segurança e tranquilidade para você e sua família.

- **Mensagens em Vida** – Registro e enviar em períodos previamente determinados mensagens gravadas pelo usuário com o intuito de aproximar as famílias, promover a comunicação, a união e o perdão e construir legado.
- **Planejamento Futuro** – Registrar e Planejar seus Sonhos, mandar Cápsulas do Tempo com mensagens e com metas para o futuro.
- **Planejamento Sucessório** – Registrar e enviar orientações e desejos com foco em Testamentos, Apólices de Seguro e Doação de Órgãos;
- **Construção de Legado** – Registrar e enviar em períodos previamente determinado Mensagens Especiais e Orientações Práticas para a família.

## Assistência Desemprego

---

No caso de perda de emprego a Assistência fornecerá auxílio através de Cartão Alimentação.

Após a solicitação em nossa central e o envio do documento comprobatório (Termo de Rescisão Contratual devidamente assinado pelo Empregador), será enviado um cartão alimentação para a residência do segurado.

SERVIÇO	VALOR POR MÊS	QTD. DE RECARGAS / MÊS	CONDIÇÃO DO SERVIÇO / FRANQUIA
CARTÃO ALIMENTAÇÃO	R\$ 1.000,00	1	Cartão Alimetação

### Observação:

- O valor do benefício será creditado no cartão alimentação, conforme plano contratado, para uso exclusivo do cliente, nos estabelecimentos credenciados com a operadora emissora do cartão.
- A entrega ao cliente será realizada no prazo de até 15 (quinze) dias úteis, contado a partir do recebimento da solicitação e de todas as informações e documentações necessárias. O cartão alimentação para crédito do benefício será enviado para o endereço do cliente e o credito será realizado conforme plano contratado.

- O prazo de validade do valor creditado no cartão alimentação é de 90 dias após a última movimentação do mesmo (recarga ou utilização do crédito).

**Exclusões:**

- Qualquer ocorrência não associada aos itens e situações mencionadas nas Definições Gerais e Descrição dos Serviços;
- Prestação de serviços que não tenham sido solicitadas através da central de atendimento;
- Qualquer custo assumido pelo cliente, e sem a prévia autorização da central de atendimento;
- Situações em que seja constatada má fé por parte do cliente na utilização dos serviços;
- Eventos decorrentes da indução por parte do cliente;
- Serviços solicitados em decorrência de atividades criminosas, ilícitas ou dolosas por parte do usuário.

**Limite:** R\$ 1.000,00 em 1 (hum) único crédito.

## **Remoção Inter Hospitalar**

---

Se, devido à ocorrência de um dos eventos previstos - descritos no item DEFINIÇÕES, onde o segurado for afetado, a assistência se responsabilizará pela transferência do usuário e/ou seu (s) acompanhante (s) desde o local de internação até um Centro Hospitalar tecnicamente capacitado e mais próximo, desde que o quadro clínico da pessoa hospitalizada se encontre estabilizado. Isso será feito através do meio de transporte que a Equipe Médica da Assistência, em comum acordo com o médico que atendeu o usuário, considerar apropriado, por ambulância, carro, avião comercial ou avião U.T.I. (Unidade de Terapia Intensiva), com a devida aparelhagem médico-auxiliar. Caso haja necessidade, o usuário e/ou seu (s) acompanhante (s) será (ão) acompanhado (s) por um médico ou um enfermeiro.

**Importante:**

a) Nenhum outro motivo que não o da extrema necessidade médica poderá determinar a remoção do usuário, bem como a escolha do meio de transporte.

**Observação:**

Os custos de execução do serviço que excederem os limites acima serão de responsabilidade do usuário. A assistência não é responsável pelo ingresso dos usuários na unidade hospitalar previamente contatada.

**Franquia:** Sem franquia.

**Horário De Atendimento:** 24 Horas.

**Limite:** 2 (duas) intervenções por vigência limitado a R\$ 1.000,00.

## **Envio de Acompanhante para auxiliar no deslocamento para atendimento médico de rotina**

---

Sempre que o segurado precisar de um acompanhante para se deslocar até um atendimento médico ou realização de exames que impossibilite de ir sozinho, a assistência custeará a contratação de um profissional para esse fim através do processo de reembolso.

Neste caso basta contatar a assistência e enviar os seguintes documentos:

- Nota Fiscal ou Recibo do profissional contratado;
- Comprovante de comparecimento na consulta médica / clínica / laboratório

**Evento:** Eletivo

**Carência:** há carência de 30 dias contados a partir da data do início de vigência da apólice.

**Limite de utilização:** Até 3 (três) solicitações durante a vigência do contrato dentre as Orientações disponibilizadas.

## **Assessoria Financeira**

---

Assessoria financeira para auxílio em investimentos, planejamento e apoio a transformação integral da realidade financeira dos nossos segurados visando a garantia da segurança financeira, alguns exemplos:

- Reprogramação do Modelo Financeiro;
- Reserva de Emergência;
- Investimentos;
- Proteção Patrimonial;
- Planejamento de Aposentadoria.

**Franquia:** Sem franquia.

**Limite:** Ilimitado se plataforma digital e 2 (duas) intervenções por vigência em caso de consultoria individual;