Descritivo do Serviço de

Assistência Saúde Completa

Para acionar sua assistência basta contatar através do WhatsApp **(51) 2042 0536**

Descrição dos Serviços

Plataforma de Assistência Saúde, que disponibiliza Consultas Médicas a Preço Fixo para o Segurado titular da apólice de seguro e seus dependentes (Cônjuge e dois filhos até 21 anos), contratado junto a Sabemi Seguradora, em todo território nacional, através do Concierge de Saúde da Yousafer. Além de reembolso de até 100% do valor de exames realizados e uma rede de descontos de até 70% em medicamentos, e em diversos outros segmentos, através do site indicado neste regulamento.

Atendimento não limitado a rede credenciada, possibilitando fornecer ainda mais comodidade ao Segurado, o encaminhando para a clínica mais próxima do seu local de residência, adaptando as necessidades do cliente.

+ De 3 mil médicos credenciados
+ De 7 mil pontos de atendimento

Consultas

O segurado, cônjuge e até 02 filhos do segurado com idade até 21 anos, terão acesso a realização de consultas médicas com um custo fixo de R$ 50,00 (cinquenta reais) em qualquer das especialidades relacionadas neste regulamento, contando com a comodidade de agendamento através do WhatsApp.

Além das consultas presenciais, esta assistência disponibiliza o tratamento contínuo (mensal) através de teleconsultas com psicólogos e nutricionistas.

Como utilizar

1ª ETAPA: Contato Inicial

Central única de atendimento (WhatsApp), realizada através do número **(51) 2042 0536,** onde você irá encontrar as seguintes opções:

1. **Consultas/Exames**
    1. **Consultas**
        1. **Solicitar consulta**
            Indicar o número da especialidade que deseja agendamento de consulta.

Dias e Horários de atendimento: Segunda à Sexta-feira, das 08:00 às 18:00, exceto feriados.

Nesta etapa é possível o Segurado acompanhar o andamento das consultas e cancelar agendamento, caso seja necessário, através das demais opções constantes no menu.

2ª ETAPA: Aguardar Prazo

Após realizar a solicitação da consulta, em até 5 dias úteis a Central de Agendamento irá retornar com a demanda **para a aprovação** do Segurado.

Prazos após solicitação de agendamento:

- Até 5 dias úteis: Retorno com indicação da clínica, endereço, médico(a), data e horário para serem aprovados pelo Segurado.
- Até 15 dias úteis: Realização da consulta ou exames aprovados.

Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R$ 200,00 (duzentos reais), para consulta.

Para os casos de reembolso também haverá o custo fixo de R$ 50,00 (cinquenta reais) por consulta, ou seja, deste limite de R$ 200,00 (duzentos reais) será descontado o valor de R$ 50,00 (cinquenta reais) custeado pelo Segurado.

3ª ETAPA: Recebimento das informações da Clínica

Após aprovar a demanda enviada, o Segurado receberá as seguintes informações para validação e confirmação de agendamento da consulta:

- Protocolo da solicitação;
- Data/hora do agendamento;
- Estabelecimento médico;
- Médico(a);
- Especialidade;
- Endereço;
- Situação.

Importante: Caso o segurado não confirme essas informações na opção "Aprovar" em até 24horas a consulta não será agendada. Também estarão disponíveis neste período as opções de "Reagendar" ou "Cancelar", sendo o chamado encerrado após as 24hs sem interação do segurado.

O agendamento da consulta só é realizado mediante ao pagamento.
Não há possibilidade de pagamento da consulta diretamente na rede credenciada.

A conta bancária que será disponibilizada para realizar o PIX ou a Transferência, será informada no WhatsApp diretamente pela Central de Atendimento.

4ª ETAPA: Comprovante de Agendamento

Após aprovação da demanda, o segurado receberá os dados para pagamento da consulta através de PIX, sendo **o agendamento da consulta realizado somente após o recebimento do valor**.

A chave PIX será disponibilizada de forma personalizada e enviada diretamente no WhatsApp do Segurado, tendo o prazo de 24h para efetuar o pagamento, caso contrário a solicitação será cancelada automaticamente por falta de pagamento da coparticipação.

5ª ETAPA: Confirmação de Agendamento

Após confirmação do pagamento pela Central de Agendamento, o Segurado receberá no WhatsApp, a confirmação do agendamento, com todos os detalhes de sua consulta agendada.

6ª ETAPA: Guia de Autorização

Um dia antes da consulta, o Segurado será notificado para poder confirmar sua presença.

A confirmação da presença é imprescindível, mesmo que o pagamento já tenha sido efetuado. Caso contrário, a clínica não será notificada e a consulta não poderá ser realizada.

Ao confirmar sua presença, o Segurado irá receber a **Guia de Autorização**, que no caso é um PDF que contempla todos os detalhes da consulta para poder ser apresentado na clínica.

Dentro da Guia de Autorização contém um link, que é o comprovante de pagamento realizado para a clínica referente a consulta do Segurado e o link pode ser apresentado para a recepcionista, alegando que o **"convênio" yousafer** já realizou o pagamento da consulta.

Para as terapias, assim que o Segurado confirmar presença para o dia seguinte, o mesmo irá receber o link da consulta online.

Quando a opção de Reembolso for a escolhida

Será necessária a **aprovação prévia** através da Central de Atendimento, com registro de protocolo de atendimento para solicitação posterior de reembolso do valor da consulta, limitado a R$ 200,00 (duzentos reais).

O reembolso será realizado mediante envio da Nota Fiscal de Pagamento, fornecido e assinado pelo estabelecimento, sendo que a imagem precisa estar legível e que não esteja distorcida. É necessário que conste o nome do Segurado e a especialidade que foi consultada.

O reembolso será de até R$ 200,00 (duzentos reais). Como as consultas têm coparticipação de R$ 50,00 (cinquenta reais), o Segurado será reembolsado com o valor já descontado dessa coparticipação.

O prazo máximo para solicitar o reembolso é de 7 (sete) dias corridos após a realização da consulta. Após esse período, o Segurado perde o direito do valor do reembolso.

O recebimento do reembolso pode acontecer em até 7 (sete) dias corridos após o envio da Nota Fiscal de Pagamento da consulta realizada.

O pagamento do reembolso será realizado somente ao titular da conta, sendo obrigatória apresentação de dados bancários do Segurado, bem como a Nota Fiscal de Pagamento deve estar em seu nome. Caso seja menor de idade, pode ser o responsável legal.

É necessário informar uma chave PIX para o pagamento do reembolso.

Disponível para Familiares

- Válido para cônjuge e até 02 filhos (até 21 anos).
- Necessário solicitação de cadastro dos dependentes diretamente com a Yousafer no WhatsApp no número de acionamento da assistência.
- Dependentes podem agendar suas consultas diretamente, não sendo necessário o agendamento pelo Segurado - após o cadastro dos depedentes pelo Segurado através do WhatsApp.

Especialidades Médicas Disponíveis

Angiologia, Cardiologia, Clínico Geral, Dermatologia, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Mastologia, Medicina da Família, Medicina do Trabalho, Oftalmologia, Ortopedia, Neurologia, Otorrinolaringologia, Pediatria, Urologia, Nefrologia, Nutrologia, Pneumologia, Psiquiatria e Reumatologia.

Disponibilizando ainda o tratamento contínuo (mensal) com psicólogos e nutricionistas de forma on-line.

Coparticipação Fixa DE APENAS R$ 50 por especialidade

Exames

Reembolso de até 100% do valor de exames realizados pelo segurado titular, cônjuge e filhos com até 21 anos, solicitados através de WhatsApp, considerando a tabela de descontos percentuais constante neste regulamento.

Como utilizar

1ª ETAPA: Realização do exame

O Segurado terá liberdade para realizar os exames na clínica ou laboratório de preferência e, posteriormente, encaminhar documentos solicitando o reembolso (o valor de reembolso será calculado considerando o percentual do valor do exame realizado conforme Tabela de Reembolso de Exames constante neste regulamento).

2ª ETAPA: Solicitar Reembolso

A solicitação deve ser feita através da central de atendimento, realizada através do número (51) 2042 0536 (WhatsApp), onde o Segurado irá encontrar as seguintes opções:

1. **Consultas/Exames**
2. **Exame**
    1. **Solicitar resgate do CashBack do Exame**
        Neste momento a central dará todas as instruções para que o reembolso seja solicitado.

Dias e Horários de atendimento: Segunda à Sexta-feira, das 08:00 às 18:00, exceto feriados.

3ª ETAPA: Aprovação das Regras de Reembolso

Para realização do reembolso as premissa abaixo serão analisadas.

- Envio da Nota Fiscal de Pagamento e Pedido Médico, fornecido e assinado pelo estabelecimento, de forma que a imagem não esteja distorcida e/ou ilegível, constando o nome do Segurado;
- No campo "Serviços Prestados" dentro da NF, deve conter a especificação dos exames realizados.
- O valor do resgate é de acordo com a Tabela de Reembolso de Exames abaixo indicada;
- **O valor calculado de reembolso, será baseado no valor TOTAL da NF, não sendo sobre o valor de cada exame realizado. Caso haja uma NF para cada exame, seguirá a mesma regra de reembolso pelo valor total de cada NF.**
- O prazo máximo para solicitar o reembolso dos exames é de 7 dias corridos após a realização dos mesmos. Após passar esse período, o Segurado perde o direito do reembolso.
- O recebimento do reembolso acontecerá em até 7 dias úteis após o envio da NF de Pagamento.
- O reembolso dos exames será feito para a conta bancária do Segurado que consta na NF de Pagamento. Caso seja menor de idade, pode ser o responsável legal.

4ª ETAPA: Envio de Documentos

A atendente virtual solicitará foto de alguns documentos e informações para que a análise e posterior reembolso dos valores, sendo:

a. Pedido Médico do Exame
   - Datado, assinado e carimbado pelo médico com CRM.

b. Nota Fiscal de Pagamento
   - Com detalhamento do(s) exame(s) prestado(s);
   - O valor do reembolso é de acordo com a tabela de reembolso de exames abaixo.

c. Chave PIX do Segurado para realização do Reembolso
   - A conta bancária deve ser da pessoa que realizou o exame, quando não possuir conta, deve ser a do responsável pelo paciente.

O prazo máximo para solicitar o reembolso dos exames é de 7 (sete) dias corridos após a realização dos mesmos. Após passar esse período, o Segurado perde o direito do valor de reembolso.

5ª ETAPA: Recebimento da Tabela de Reembolso de Exames

A tabela abaixo é enviada para o Segurado através do WhatsApp para que saiba quanto irá receber de reembolso de acordo com o valor gasto no exame:

Tabela de Reembolso de Exames

Valor dos Exames				REEMBOLSO	Valor Economia
De	R$ 0,01	até	R$ 20,00	100%	R$ 20,00
De	**R$ 20,01**	**até**	**R$ 40,00**	80%	**R$ 32,00**
De	R$ 40,01	até	R$ 60,00	60%	R$ 36,00
De	**R$ 60,01**	**até**	**R$ 80,00**	40%	**R$ 32,00**
De	R$ 80,01	até	R$ 100,00	30%	R$ 30,00
De	**R$ 100,01**	**até**	**R$ 250,00**	15%	**R$ 37,50**
De	R$ 250,01	até	R$ 500,00	10%	R$ 50,00
De	**R$ 500,01**	**até**	**R$ 600,00**	10%	**R$ 60,00**
De	R$ 600,01	até	R$ 700,00	10%	R$ 70,00
De	**R$ 700,01**	**até**	**R$ 800,00**	10%	**R$ 80,00**
De	R$ 800,01	até	R$ 900,00	10%	R$ 90,00
De	**R$ 900,01**	**até**	**R$ 1.000,00**	10%	**R$ 100,00**
De	R$ 1.000,01	até	...	*	R$ 100,00

**Limitado ao valor de R$ 100,00.*

6ª ETAPA: Pagamento do Reembolso

Após concluir todos os processos anteriores, em até 48h um atendente chamará o Segurado para dar continuidade no processo de reembolso. Dentro desse prazo de 48h, o chat do Segurado estará travado para novas solicitações, visto que nossa equipe estará fazendo análise dos documentos enviados.

Ao finalizar a análise de documentos, a atendente notificará o Segurado informando da aprovação ou não do reembolso.

Em caso de aprovação, o Segurado receberá as seguintes informações:

- Código Gerado;
- Valor a receber de reembolso; e
- Prazo de 7 dias úteis após aprovação, para recebimento do valor através da chave PIX do Segurado informada pelo mesmo.

Em caso de reprovação, a atendente explicará o motivo ao Segurado para iniciar tratativas de resolução.

Clube de Vantagens

Uma rede de descontos com categorias de Farmácia, Alimentos e Bebidas, Lazer, Bem-estar e Saúde, Educação e Produtos, Moda, Viagem e Turismo, Móveis Casa e Decoração, são + de 3 Mil marcas espalhadas por todo o Brasil. O Clube oferece vantagens exclusivas para você economizar na compra de produtos, experiências ou cursos.

Como utilizar

Para utilizar, basta acessar a página do Clube de Vantagens através do link https://clube.yousafer.com.br/login realizar o login e procurar a oferta que deseja pela marca,

por uma palavra-chave ou pela categoria dos produtos e serviços em questão. Ao encontrar sua oferta, você consegue ver os detalhes, formas de resgate e aproveitar o desconto.

Dentro do site o Segurado terá acesso a toda rede credenciada com suas respectivas regras de utilização e possibilidades de filtro por região ou segmento.

Dinheiro de volta: Ao comprar nas maiores lojas online, você recebe uma porcentagem da compra de volta em dinheiro sendo o prazo de retorno do valor para o seu saldo no clube de desconto de até 60 (sessenta) dias. Apenas para lojas participantes do benefício.

Fácil Acesso: Por meio do login e senha, você pode acessar a plataforma de qualquer lugar e por qualquer dispositivo.

Primeiro Acesso: No seu primeiro acesso ao site basta digitar seu CPF no login e digitar o 6 primeiros dígitos do CPF como senha.

Assistência Descontos em Medicamentos

Serviço que oferece ao segurado até 70% de descontos em medicamentos classificados como "MEDICAMENTO" pela Anvisa através da geolocalização do segurado indicada no site.
O desconto concedido será nas farmácias cadastradas, que podem ser consultadas por meio do site: https://clube.yousafer.com.br/login

Carência: 2 (dois) dias úteis após a contratação do seguro.

Como utilizar

Para utilizar, basta acessar a página do Clube de Vantagens, realizar o login e procurar as farmácias disponíveis. Ao encontrar a farmácia desejada, basta se dirigir até o estabelecimento, com o cupom gerado através do site ou indicando o seu CPF junto ao balconista da farmácia.

Ao escolher a farmácia no site, você deve clicar sobre o seu ícone que constarão todas as instruções para utilização do desconto em cada uma das farmácias.

O desconto em medicamentos não é garantido nos casos de:

- **Desconto negociado no balcão, dentro da alçada do balconista, além do desconto registrado no banco de dados do sistema da loja;**
- **Promessas de algumas lojas em cobrir o preço de farmácias concorrentes;**
- **Descontos praticados em programas de fidelização da Indústria Farmacêutica;**
- **Preço dos medicamentos dentro do programa Farmácia Popular;**
- **Descontos atrelados a produtos com bonificação (ex: leve 2 pague 1); e**
- **Descontos que estiverem sendo praticados no ponto de venda.**

Não será aplicado o desconto sobre: vitaminas, produtos hospitalares, oncológicos orais, produtos de nutrição, cosméticos, perfumaria, preservativos, soluções hospitalares e outras drogas orais voltadas a patologias raras e de alta complexidade.

Dúvidas Frequentes

O que é a Assistência Saúde Completa?
Plataforma que disponibiliza Consultas Médicas a Preço Fixo de R$ 50,00 (cinquenta reais) para o segurado titular da apólice, seu cônjuge e até 02 filhos de até 21 anos. Além de reembolso de até 100% no valor dos exames realizados através de prescrição médica e apresentação de Nota Fiscal de Pagamento em nome de quem realizou o exame.

É um plano de saúde?
Não. No plano de saúde o Segurado paga uma mensalidade de valor maior e não paga pelos atendimentos. Com a Assistência Saúde Completa o Segurado paga uma mensalidade pequena e depois paga por seus atendimentos médicos particulares (sem cobertura para urgência ou emergência).

Quais as vantagens dessa assistência?
Atualmente o valor de consultas e exames no particular tem um custo elevado, portanto muitas pessoas não têm condições de arcarem com essa despesa elevada. Com a Assistência Saúde Completa, os valores de serviços básicos de saúde possuem um custo reduzido, possibilitando o Segurado acesso mais rápido e de maior qualidade.

Como agendar uma consulta?
Através do WhatsApp no número (51) 2042 0536, de Segunda a Sexta Feira, das 08:00 às 18:00, exceto feriados. Basta informar qual a sua necessidade de agendamento, e a central Irá encaminhar indicação de clínica, endereço, médico (a), data e horário para serem aprovados por você, em até 5 dias úteis.

Qual o prazo para agendar uma consulta?
Após realizar a solicitação da consulta, em até 5 dias úteis a central de agendamento irá encaminhar a clínica, endereço, médico (a), data e horário para serem aprovados. Após aprovação, em até 15 dias no máximo, o Segurado irá realizar a consulta.

Observação: Nas cidades sem infraestrutura ou rede credenciada será oferecido reembolso mediante prévia autorização da Central de Atendimento, até o limite de R$ 200,00 (duzentos reais), para consulta. O Segurado deverá, obrigatoriamente, contatar a Central através do WhatsApp solicitando o serviço.

Preciso contatar a central antes da realização dos exames solicitando aprovação prévia?
NÃO. Você tem a liberdade de realizar os exames prescritos pelo médico em laboratórios ou clínicas de sua preferência sem prévia autorização da central de atendimento. Após a realização dos exames, você deve solicitar o reembolso através do WhatsApp (51) 2042 0536. Após o envio dos documentos solicitados pela central, você receberá o pagamento em até 7 dias úteis.

O benefício é individual?
NÃO. Poderá ser utilizado também pelo Cônjuge e filhos até 21 anos.

Como utilizar a Assistência na farmácia?
Identifique através do site https://clube.yousafer.com.br/login as farmácias credenciadas e a

forma de utilização dos descontos em cada uma das unidades. Você identificará o desconto indicando a LeCupom ou a Vidalink, conforme disposto na instrução de cada uma das farmácias constantes no site.

Quais são os canais para agendamento?
Através do WhatsApp no número (51) 2042 0536, de Segunda a Sexta Feira, das 08:00 às 8:00, exceto feriados.

O valor das consultas é fixo?
Sim, tanto para o segurado tutilar da apólice quanto para o cônjuge e até 02 filhos de até 21 anos, em consultas médicas com as 21 especialidades oferecidas em qualquer cidade do Brasil. Para os dependentes, as consultas saem com descontos de até 50%.

O desconto das consultas dos dependentes é fixo?
SIM. O valor das consultas médicas a R$ 50,00 (cinquenta reais) atende tanto o Segurado titular da apólice quanto seu cônjuge e até 02 filhos com até 21 anos.

O reembolso de exames varia de acordo com o valor?
SIM. O reembolso de exames varia de acordo com o valor pago pelo exame, concedendo até 100% de retorno do valor, limitado a R$ 100,00 (cem reais).

Posso escolher a clínica que quero ser atendido (a) para realização da consulta?
NÃO. O concierge da Assistência Saúde Completa identifica o local mais próximo da solicitação do Segurado para agendar a consulta, tentando ao máximo atender as demandas solicitadas por você. Caso não seja possível, será ofertado pela atendente a realização da consulta de maneira particular com solicitação de reembolso posterior.

Posso escolher a clínica que quero ser atendido (a) para realização de exames?
SIM. Você raliza os exames na sua clínica de preferência e posteriorme te encaminha a documentoação para análise de reembolso.

Por que não posso ter acesso a rede credenciada?
Um dos maiores diferenciais do serviço é a possibilidade do Segurado ser agendado em uma clínica não credenciada, ampliando ainda mais as possibilidades de atendimento e promovendo ainda mais comodidade devido ao concierge acionar a clínica mais próxima do endereço solicitado. Assim você não terá o trabalho de procurar uma clínica, apenas com a solicitação do que quer, o concierge buscará para você.

Como consigo atendimento em rede não credenciada?
Um dia antes da consulta agendada, a equipe envia o Comprovante de Pagamento diretamente para você, para ser apresentado na recepção da clínica. Basta apresentar o comprovante e informar que a sua assistência saúde já realizou o pagamento da sua consulta.

Caso tenha alguma divergência ou não conformidade, qual canal devo contatar?
Sempre através do WhatsApp no número (51) 2042 0536, de Segunda a Sexta Feira, das 08:00 às 18:00, exceto feriados.

Dezembro/2024