

Saiba mais sobre
REEMBOLSO



ANS nº 335754

www.asfeb.org.br/saude

Introdução

Com abrangência estadual (Bahia), o Asfeb Saúde é um plano que se dedica ao máximo para garantir aos seus beneficiários a melhor assistência à saúde. Os serviços assistenciais cobertos são disponibilizados através de uma ampla e qualificada rede credenciada, na qual é possível localizar os prestadores mais próximos da região de interesse. No interior do estado, a assistência está garantida com a rede ampliada através de convênio com a Unimed.

A rede credenciada pode ser consultada por meio do Guia Médico: **www.asfeb.org.br/saude/guia-medico**, ou do Aplicativo Asfeb Saúde. Se preferir, o setor de Atendimento também está disponível para fornecer informações. Além da central de Salvador, núcleos do setor de Atendimento estão presentes nas cidades de Feira de Santana, Ilhéus, Itabuna e Vitória da Conquista.

Mesmo com toda a cobertura disponível, podem ocorrer situações em que o beneficiário opte por prestador de livre escolha ou precise de assistência em uma localidade dentro da área de abrangência que não contempla um prestador credenciado/autorizado. Esses são alguns dos casos em que o reembolso deve ser analisado conforme as regras da ANS e do Regulamento do Asfeb Saúde.

Com o objetivo de esclarecer as principais dúvidas relacionadas às solicitações de reembolso, esta Cartilha foi desenvolvida para compartilhar as regras e definições pertinentes a esse tema. Todas as informações apresentadas neste material estão de acordo com o Regulamento do plano de saúde, Cap. IV, Art. 9º e normativas da ANS.

Setor de Atendimento



Salvador:

(71) 2201-2201 (fixo e WhatsApp)

atendimento@asfeb.org.br

Feira de Santana:

(75) 98302-9616

atendimentofeira@asfeb.org.br

Ilhéus e Itabuna:

(73) 98225-4943

atendimentoitabuna@asfeb.org.br

Vitória da Conquista:

(77) 98149-0609

atendimentoconquista@asfeb.org.br

Funcionamento



Dias úteis de **segunda a sexta-feira,**
das 8h às 17h

1

Gostaria de fazer uma consulta médica com um profissional que não atende pelo Asfeb Saúde. Posso solicitar o reembolso dessa despesa?

Sim. Apesar da quantidade de profissionais médicos e especialidades cadastradas no plano, o beneficiário, por livre escolha, pode realizar a consulta em caráter particular, sendo que o Regulamento do Asfeb Saúde prevê o reembolso a preço de tabela para as consultas médicas.

2

Preciso fazer uma consulta médica com especialidade que não está disponível na rede credenciada. Como devo proceder?

O primeiro passo é manter contato com o setor de Atendimento. Em se tratando de especialidade médica com previsão de cobertura, será verificada a possibilidade de atendimento em algum prestador credenciado ou através da rede ampliada com a Unimed. Em todos os casos, a equipe buscará a melhor alternativa para garantir a assistência do beneficiário.

3

Vou fazer uma cirurgia e escolhi um médico que não faz parte da rede credenciada. Eu tenho direito ao reembolso?

Sim. Nesses casos, também é importante fazer contato prévio com o setor de Atendimento para que seja verificada a rede credenciada. Para cirurgias com cobertura prevista pelos róis da ANS e Asfeb Saúde, os honorários médicos poderão ser reembolsados a preço de tabela.

4

Para consulta com nutricionista, psicólogo, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional e profissionais que não sejam médicos, o reembolso é autorizado?*

Não. O Regulamento do Asfeb Saúde prevê reembolso somente para as consultas médicas e honorários médicos.



***Ver observação da página seguinte**



5

Para realização de exames ou tratamentos seriados (sessões de psicoterapia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, fisioterapia, etc.), posso escolher um profissional que não faça parte da rede credenciada e solicitar reembolso?*

Não. De acordo com o Regulamento do Asfeb Saúde, os atendimentos devem ser realizados na rede credenciada.

***ATENÇÃO:** Caso a necessidade de atendimento seja em alguma cidade do estado da Bahia, sem rede credenciada (Asfeb ou UNIMED) disponível para a especialidade, mantenha contato com o setor de atendimento para obter informações adicionais para garantia do atendimento.

 **Contatos**

 **(71) 2201-2201** (Fixo e WhatsApp)

 **atendimento@asfeb.org.br**

6

Preciso de atendimento de urgência/emergência no interior do estado e não encontro rede credenciada. Posso solicitar reembolso?*

Sim. Fica assegurado o reembolso nos casos de urgência/emergência nas cidades de abrangência geográfica em que não houver possibilidade de pronto-atendimento hospitalar na rede credenciada do Asfeb Saúde ou cobertura ampliada através da Unimed. Nesses casos, o reembolso pode ser solicitado mediante a apresentação do relatório médico justificando a urgência/emergência, nota fiscal e fatura discriminando a cobrança.



***ATENÇÃO:** É importante que o beneficiário mantenha os dados cadastrais atualizados, inclusive dos seus dependentes, pois a carteira da UNIMED é gerada apenas para beneficiários que tenham o seu endereço registrado no interior do estado, cuja localidade não dispõe de rede credenciada do Asfeb Saúde.



Contatos



(71) 2201-2201 (Fixo e WhatsApp)



atendimento@asfeb.org.br

7

Preciso de atendimento de urgência/emergência fora do estado da Bahia. Como proceder?*

Antes de viajar, é importante contatar o setor de Atendimento para orientações sobre as reciprocidades ativas nos demais estados. No verso da carteira, constam as operadoras coirmãs que atendem em outros estados. Se for para um estado que não houver coirmã, será verificada a rede credenciada de outra operadora com parceria firmada, pois neste caso requer registro de cadastro prévio. Caso uma determinada cidade não tenha a possibilidade de atendimento de urgência/emergência por convênio de reciprocidade, o reembolso poderá ser solicitado com o relatório médico justificando a urgência/emergência, nota fiscal e fatura discriminando a cobrança.



Obrigatória a apresentação de documento de identidade.

Disque ANS 0800 7019656 - www.ans.gov.br			
400883999	04/01/1999	14	ASFEBSAÚDE
Plano de saúde	Início vigência do plan	Nome fantasia	Produto

Convênio de Reciprocidade com outros Estados em Urgência/Emergência

Alagoas - ASFAL	Minas Gerais - FUNDAFFEMG	Rio Grande do Sul - AFISVEC
Amazonas - AFTEAM	Páris - ASPARA	São Paulo - AMAFRESP
Bahia - ASFEBSAÚDE	Paraná - AFRAPEP	Sergipe - CASSIND
Ceará - CAFAZ	Pernambuco - FISCO-SAÚDE	
Goiás - AFFEGO	Rio de Janeiro - AMAFRERJ	



FEBRAFITE

Filiado:



UNIDAS

Filiado:

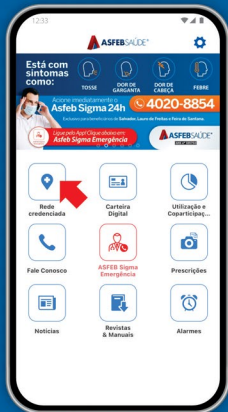
Em caso de extravio ligue ou envie mensagem para (71) 2201-2201

***ATENÇÃO: Saiba como acessar a rede de reciprocidade na próxima página.** Caso não esteja com a carteira do plano, acesse a versão digital no App Asfeb Saúde, disponível em Android e iOS.

COMO ACESSAR A REDE DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DO CONVÊNIO DE RECIPROCIDADE

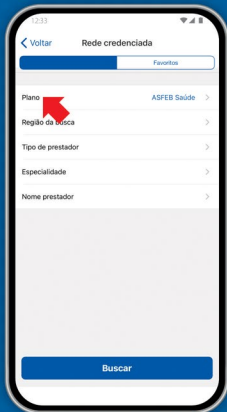
1

Acesse o App Asfeb Saúde e clique no ícone **"Rede Credenciada"**.



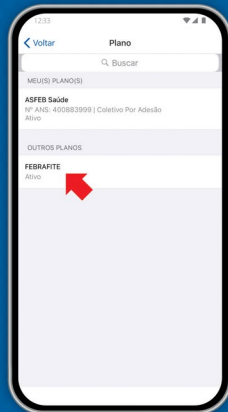
2

Clique na aba **"Plano"**.



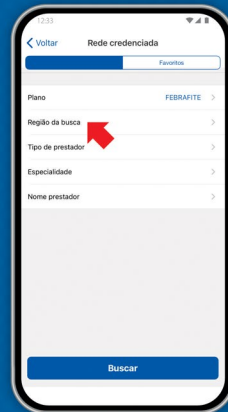
3

Selecione a opção **"Febrafite"**.



4

Selecione o **estado**, a **cidade** e o **tipo de prestador**.



8

Viajei para o exterior e necessitei de atendimento médico de urgência/emergência. Tenho direito ao reembolso das despesas?

Não. Os atendimentos de urgência/emergência são cobertos apenas em território nacional.

9

Qual é o prazo para solicitar um reembolso?

O beneficiário tem o prazo de **até 60 (sessenta) dias da data em que ocorreu o atendimento** para solicitar o reembolso. O plano tem até 30 (trinta) dias para efetuar o reembolso que está condicionado à entrega integral de toda a documentação por parte do beneficiário.



Confira na página 15, a lista das informações obrigatórias que deverão constar nos recibos/notas fiscais.

10

Como posso obter a resposta do meu pedido de reembolso protocolado?

O setor de Atendimento disponibiliza o número de protocolo do reembolso e informa o cronograma de resposta, via e-mail ou WhatsApp (71) 2201-2201. O beneficiário titular pode verificar o aviso do demonstrativo de reembolso com o parecer registrado na área restrita do site: **www.asfeb.org.br/area-restrita**



Confira o passo a passo para acessar o demonstrativo de reembolso na página seguinte



PASSO A PASSO PARA ACESSO AO AVISO DE CRÉDITO DE REEMBOLSO

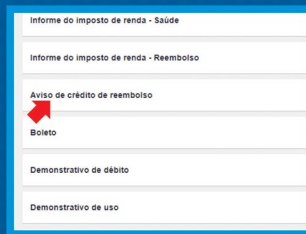
1

Acesse a área restrita do site da Asfeb (www.asfeb.org.br/area-restrita). Digite o CPF e a senha cadastrada.



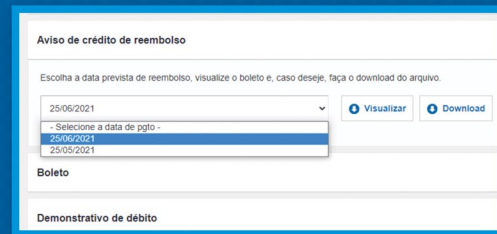
2

Clique no banner “Aviso de crédito de reembolso”



3

Selecione a data prevista e clique em “visualizar” ou “download”.



Para o primeiro acesso: digite o CPF e em "senha", digite a data de nascimento no formato (ddmmaaaa).

11

O meu pedido de reembolso foi indeferido e desejo recorrer da decisão, como proceder?

Conforme regra do Regulamento do Asfeb Saúde, Art. 31, o beneficiário pode, em grau de recurso, recorrer ao Conselho Deliberativo da Asfeb em caso de negativa de reembolso. O prazo máximo para recorrer é de 15 dias, contados a partir da data de ciência da decisão emitida pelo plano.

12

Como devo proceder se algum prestador da rede credenciada informar sobre cobrança direta de exame? Terei cobertura de reembolso se eu realizar o pagamento?

- Contate o setor de Atendimento, através do **telefone fixo e também WhatsApp (71) 2201-2201** ou via **e-mail (atendimento@asfeb.org.br)**, para registro e análise da ocorrência;
- Há casos em que o exame não é coberto pelo plano/rede credenciada e também não possui cobertura para reembolso. Mas há situações em que o prestador não está credenciado para realizar um exame específico. Nesse caso, o setor orientará sobre a rede credenciada disponível, evitando a realização de pagamento direto. **O Regulamento do Asfeb Saúde não prevê reembolso para exames.**

13

Solicitei autorização de exame/procedimento e recebi carta de negativa do plano. Fiz o pagamento em regime particular. Tenho direito ao reembolso?

Não. As autorizações são avaliadas pela equipe técnica de acordo com os róis da ANS e do Asfeb Saúde. Quando não há cobertura para realização pelo plano, o reembolso também não está previsto.

14

Quais providências devo adotar ao precisar de procedimento cirúrgico com cobrança de honorários médicos via cooperativa?

O Asfeb Saúde é um plano condominial com suas despesas rateadas por todos. Por isso, **é de suma importância que antes de tomar qualquer decisão, o beneficiário faça contato com o setor de Atendimento** para registrar a ocorrência e receber todas as orientações necessárias.



Contatos

 **(71) 2201-2201** (Fixo e WhatsApp)

 **atendimento@asfeb.org.br**

Quais documentos devem ser apresentados na solicitação de reembolso de consultas médicas ou honorários médicos?*



Consultas médicas

- **Atendimento por pessoa jurídica:** nota fiscal contendo o nome do médico, CRM, especialidade e o nome do beneficiário atendido.
- **Atendimento por pessoa física:** recibo contendo o número do CPF, a especialidade médica, CRM, o nome do profissional e o nome do beneficiário atendido.

Honorários médicos

- **Atendimento por pessoa jurídica:** nota fiscal com discriminação da cobrança, relatório de alta ou relatório pós-cirúrgico, nomes do profissional e do beneficiário.
- **Atendimento por pessoa física:** recibo com nome, número do CRM, número do CPF do profissional, com a data e descrição do procedimento cobrado, relatório de alta ou pós-cirúrgico e o nome do beneficiário.



Os documentos podem ser enviados por e-mail (atendimento@asfeb.org.br) ou entregues em quaisquer unidades do setor de Atendimento.

**Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, os documentos solicitados para protocolo/processamento de reembolso referem-se ao cumprimento de execução de contrato firmado entre a Asfeb e os beneficiários que aderiram ao plano de saúde. As informações também são encaminhadas para a ANS e a Receita Federal, por obrigação legal e regulatória.*

Em caso de dúvidas ou quaisquer informações sobre o plano, a nossa equipe de Atendimento está à disposição através dos canais:

WhatsApp:  **(71) 2201-2201**

E-mail:  **atendimento@asfeb.org.br**

**Funcionamento: segunda a sexta-feira,
das 08h às 17h.**

Carteira virtual Asfeb Saúde:
praticidade na palma da sua mão.





Rua Dr. José Peroba, 149, Edf. Empresarial Eldorado,
1º e 9º andar, Stiep, Salvador - Bahia, CEP 41770-235

  (71) 2201.2201

www.asfeb.org.br/saude

  @asfebba