

SAIBA MAIS

PLANO DE SAÚDE

RS REAL GRANDEZA
Fundação de Previdência e Assistência Social





A REAL GRANDEZA ESTÁ PERMANENTEMENTE TRABALHANDO PARA PROPORCIONAR UM ATENDIMENTO DE QUALIDADE A TODOS OS SEUS BENEFICIÁRIOS. NO CASO DE EVENTUAIS PROBLEMAS NO ATENDIMENTO DO SEU PLANO DE SAÚDE, ENTRE EM CONTATO CONOSCO. SUAS SUGESTÕES, CRÍTICAS OU RECLAMAÇÕES SÃO ÚTEIS PARA A MELHORIA DO NOSSO ATENDIMENTO.

INTRODUÇÃO

Saúde é o que nos move e nos torna dispostos. Não é à toa que ter saúde é uma das condições primordiais para seguirmos tranquilos em nosso dia a dia, trabalharmos bem e nos relacionarmos em família e em sociedade.

A transferência da gestão do plano de assistência à saúde, anteriormente administrado pela patrocinadora Furnas para a Real Grandeza foi, seguramente, uma decisão consciente, responsável e relevante para a manutenção da qualidade do atendimento e das condições adequadas de proteção à saúde dos beneficiários do plano.

Com a gestão unificada, todos os beneficiários atendidos pela rede credenciada de Furnas passam a ser atendidos pela rede credenciada da Real Grandeza, a partir de 1º de maio de 2015.

Benefícios e coberturas serão mantidos. Mesmo assim, elaboramos esta publicação “Saiba Mais” para esclarecer as principais dúvidas e orientar sobre como melhor podemos utilizar o plano de saúde para mantê-lo forte e acessível.

Nesta publicação, você poderá tirar suas principais dúvidas sobre o uso do seu plano de saúde, o acesso à rede credenciada e conhecer algumas dicas importantes para ser mais saudável.

A Real Grandeza também mantém no site (www.frg.com.br) as informações necessárias para o uso do seu plano, inclusive a relação de exames e procedimentos médicos que não possuem cobertura - conforme o rol de procedimento da Agência Nacional de Saúde (ANS).

No caso de dúvidas referentes ao seu plano de saúde, basta entrar em contato com a Real Grandeza pelos canais de relacionamento que constam no final deste impresso.

NOVO CARTÃO REAL GRANDEZA



É muito importante ter o **Cartão de Saúde em mãos, junto com um documento de identificação**, para utilizar os serviços médico-hospitalares e odontológicos cobertos pelo plano de saúde.



É o cartão de saúde que habilita o beneficiário a usufruir dos serviços oferecidos pela rede credenciada.

VEJA ABAIXO AS RESPOSTAS SOBRE AS PRINCIPAIS DÚVIDAS RELACIONADAS AO USO DO CARTÃO:

Sou beneficiário, como vou receber meu cartão?

É de responsabilidade da Real Grandeza o envio do cartão. Os empregados titulares recebem em seu local de trabalho e os assistidos e pensionistas recebem no endereço registrado no cadastro da Real Grandeza. Por isso é importante manter sempre atualizados os seus dados cadastrais.

Quem é responsável por atualizar meus dados?

O próprio beneficiário é responsável por manter atualizados os seus dados cadastrais e de seus dependentes.

Meu cartão pode ser usado por mais alguém?

De maneira alguma. O seu cartão é pessoal, intransferível e deve ser utilizado junto com um documento de identificação. Jamais o empreste a outras pessoas. O titular responde por si e seus

dependentes junto à Real Grandeza por qualquer irregularidade cometida pelo uso indevido do cartão.

Mas e se eu perder meu cartão, o que devo fazer?

Em caso de perda, extravio ou roubo, o titular deve avisar e requerer a emissão de um novo cartão por meio dos postos de atendimento da Real Grandeza em sua área ou pela Central de Relacionamento, no telefone (21) 2528-6800 ou 0800 282 6800, de segunda à sexta-feira, das 9 às 16h30.

O que fazer se estiver sem o cartão no momento que precisar ser atendido?

Você poderá ser atendido na rede credenciada, mesmo que esteja sem o cartão. Será necessário que o prestador de serviço entre em contato com o Atendimento 24 Horas, pelo telefone 0800 888 8123, para solicitar a validação.

UTILIZAÇÃO DO SEU PLANO DE SAÚDE

Ninguém melhor do que você, beneficiário, para entender a maneira correta de utilizar o seu plano de saúde. Assim, você faz uso de todas as vantagens sem cometer erros.



Atendimento ambulatorial em rede credenciada

Ana acabou de descobrir que está grávida e, com isso, vai precisar de muitas consultas e exames para acompanhar a sua gestação. Mas está tranquila, pois sabe que o atendimento pela rede credenciada é muito simples.

A Ana sabe que os serviços que vai utilizar nesses meses se enquadram no atendimento ambulatorial.

VEJA ABAIXO COMO UTILIZAR O ATENDIMENTO AMBULATORIAL NA REDE CREDENCIADA:

- 1 O primeiro passo é escolher o profissional ou a entidade de saúde da rede credenciada para a realização do seu atendimento;
- 2 No local de atendimento, você deve apresentar, obrigatoriamente, o cartão de saúde com data de validade vigente, juntamente com o seu documento de identificação;
- 3 Em seguida, você vai receber a guia de atendimento. Confira se o preenchimento está de acordo com os serviços prestados e assine.

Como encontro um profissional ou uma entidade de saúde que possa me atender?

No site da Real Grandeza (www.frg.com.br), você tem acesso aos dados da rede credenciada. Lá, você pode escolher o profissional, a clínica ou hospital em que deseja ser atendido. A informação também pode ser obtida no Atendimento 24 Horas, pelo telefone 0800 888 8123.

E se a guia de atendimento vier em branco?

Nunca assine formulários em branco. Basta que contenha os procedimentos realizados. Os valores serão verificados pela Real Grandeza no momento do faturamento, seguindo tabela acordada. É de sua responsabilidade conferir se o preenchimento da guia está de acordo com os serviços prestados. É importante, também, não efetuar qualquer tipo de pagamento.



Internação na rede credenciada

Outro dia a Sra. Medeiros teve que superar umas pedrinhas no caminho, quer dizer, na vesícula. Apesar do susto, ela ficou tranquila, pois sabia que, além do hospital, a equipe médica também era credenciada e o pagamento da internação seria feito diretamente pela Real Grandeza.

A Sra. Medeiros está certa mesmo. Basta seguir todos os passos e confirmar a liberação da Autorização de Internação, antes de realizar o procedimento.

VEJA ABAIXO COMO UTILIZAR ESSE TIPO DE SERVIÇO:

- 1 Escolha o profissional e a entidade de saúde da rede credenciada para a realização do seu atendimento;
- 2 No local de atendimento, você deve apresentar, obrigatoriamente, o cartão de saúde com data de validade vigente, juntamente com o seu documento de identificação.



Quem deve solicitar a Autorização de Internação (AI)?

A solicitação é de responsabilidade do prestador. Portanto, confirme com o seu médico se a autorização foi liberada antes da realização do procedimento.

Em caso de internação de emergência, qual o prazo para o prestador solicitar a AI?

Para internações clínicas ou cirúrgicas de emergência, a autorização deverá ser solicitada em até 24 horas úteis após a internação.

Se o motivo da internação for uma cirurgia agendada, com que antecedência o prestador solicita a AI?

Em cirurgia eletiva sem prótese e/ou materiais especiais, a AI deve ser solicitada com cinco dias úteis de antecedência. Já em cirurgia eletiva com prótese e/ou materiais especiais, a antecedência é de 10 dias úteis.

Em caso de internação, o meu acompanhante tem direito a refeições?

As despesas referentes às refeições do acompanhante são cobertas pela Real Grandeza nos casos de internação de, no mínimo, 24 horas.

Como proceder se o hospital não oferecer refeição para o acompanhante?

Caso o hospital não ofereça refeição ao acompanhante, o reembolso será feito mediante a apresentação da nota fiscal discriminada e cópia da Autorização de Internação. O valor do reembolso é limitado ao teto da tabela vigente.

Devo pagar as despesas extraordinárias?

Sim, caso utilize serviços como frigobar, ligações telefônicas, lanches avulsos, jornais, aluguel de televisão, lavanderia, entre outros. Tais despesas extraordinárias devem ser pagas pelo beneficiário diretamente ao hospital, sem direito a reembolso.

REEMBOLSO

Como parte de seu trabalho, Fábio viaja muito, visitando instalações em diversas localidades. Mas ele se sente seguro, pois sabe que a Real Grandeza está pronta para oferecer assistência médica, onde quer que ele vá. Caso tenha necessidade de se submeter a atendimento por profissional ou entidade não-credenciada, pode pedir reembolso.



Mas o Fábio sabe que em caso de solicitação de reembolso é preciso atenção redobrada para não ter prejuízos.

VEJA COMO FAZER PARA SOLICITAR O REEMBOLSO AMBULATORIAL (LIVRE ESCOLHA):

- Escolha um profissional ou entidade não credenciada para o atendimento;
- De posse do recibo ou da Nota Fiscal, o titular preenche o formulário de Solicitação de Reembolso (SR) da Real Grandeza;
- Entrega o formulário de SR juntamente com a documentação necessária.

VEJA COMO FAZER PARA SOLICITAR O REEMBOLSO EM INTERNAÇÃO (LIVRE ESCOLHA):

- Em caso de internações eletivas (com data marcada), é necessário solicitar autorização prévia, pelo Atendimento 24 Horas, no telefone 0800 888 8123;
- O titular preenche o formulário de Solicitação de Reembolso (SR) da Real Grandeza;
- Entrega o formulário de SR juntamente com a documentação necessária.



Qual a documentação necessária para solicitação de reembolso?

A documentação necessária para solicitação de reembolso está disponível no site da Real Grandeza (www.frg.com.br), na Central de Relacionamento, nos postos das áreas regionais ou pelo Atendimento 24 Horas, no telefone 0800 888 8123.

Onde devo entregar a documentação de solicitação de reembolso?

A solicitação de reembolso, tanto ambulatorial quanto de internação e de medicamentos, deverão ser feitas da seguinte forma:

- Caso você seja da área regional, a entrega poderá ser realizada no posto de atendimento da Real Grandeza, via malote ou correio para a Central de Relacionamento;
- Caso você seja do Escritório Central, a entrega poderá ser realizada via malote ou presencialmente na Central de Relacionamento da Real Grandeza, ou por meio das urnas disponíveis.

• Atenção: a partir de agora, para atender as exigências da legislação tributária, os recibos e os cupons fiscais originais ficarão com a Real Grandeza.

Todos os procedimentos são reembolsáveis?

Alguns procedimentos não são reembolsáveis. Por isso, o beneficiário deve se informar antes de utilizar o serviço no Atendimento 24 Horas ou no site da Real Grandeza (www.frg.com.br).

Posso apresentar dois recibos para um mesmo procedimento?

Para solicitação de reembolso deve ser apresentado um recibo por procedimento, exceto no caso de tratamento seriado, tais como fisioterapia, fonoaudiologia, entre outros.

Qual o prazo limite para a apresentação do pedido de reembolso?

O pedido de reembolso deve ser apresentado em até 180 dias a partir da data do atendimento.

PROGRAMAS ESPECIAIS

Atendimento domiciliar

O Sr. Medeiros é dependente da Sra. Medeiros no plano de saúde. Depois de um tombo, ele precisou fazer sessões de fisioterapia. Como não conseguia se locomover, leu todas as regras sobre o tratamento domiciliar e viu que poderia pedir autorização para realizá-lo.

O Sr. Medeiros fez tudo direitinho! O seu plano de saúde oferece tratamento domiciliar - fisioterapia, fonoterapia, cuidador, home care, entre outros - mediante autorização prévia.

Como faço para solicitar o benefício?

Para solicitar o benefício ou obter mais informações, você deve entrar em contato com o Serviço Social da Real Grandeza em sua área ou na Sede da Real Grandeza pela Central de Relacionamento.

Atendimento Médico Hospitalar (AMH)

A Real Grandeza concede recurso financeiro através de adiantamento ou empréstimo para cobrir despesas relacionadas a atendimento médico-hospitalar de livre escolha.

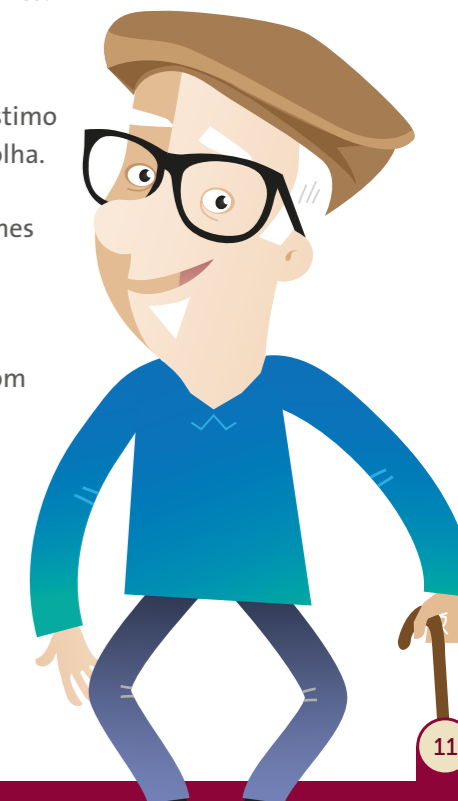
Para utilizar esse recurso, você e seus dependentes devem estar inscritos no Plames e ter cumprido todas as carências previstas no regulamento.

Como solicito o AMH?

Para solicitar o AMH, ou obter mais informações, você deve entrar em contato com o Serviço Social da Real Grandeza em sua área ou na Sede da Real Grandeza.

Quais os documentos necessários para análise/concessão do AMH?

- Autorização de Internação;
- Orçamento correspondente às despesas;
- Laudo médico;
- Último contracheque.



CONVÊNIO DE RECIPROCIDADE

A família de Léo mora no Rio de Janeiro e ele foi aprovado no vestibular para uma faculdade em Juiz de Fora e ficou preocupado porque, na localidade, não há rede credenciada da Real Grandeza. Léo tratou de se informar sobre o Convênio de Reciprocidade, para que continuasse seguro, mesmo sem rede credenciada na região onde vai morar.



As carteiras de reciprocidade são emitidas de acordo com o endereço cadastrado. Por isso, sua família teve que atualizar seu endereço no cadastro da Real Grandeza para receber o cartão.

Posso usar a carteira de reciprocidade em áreas onde haja rede credenciada da Real Grandeza?

As carteiras de reciprocidade não podem ser utilizadas em regiões que possuam rede credenciada. Em caso de uso indevido, o titular deverá ressarcir a Real Grandeza de todas as despesas efetuadas, além de ter que pagar taxa administrativa gerada pelo evento.

Posso fazer uso do Convênio de Reciprocidade com meu cartão de saúde emitido pela Real Grandeza?

Para uso do Convênio de Reciprocidade são emitidas carteiras de reciprocidade pela entidade conveniada, específicas para esse tipo de atendimento, que serão encaminhadas para o endereço registrado no cadastro da Real Grandeza.

Caso esteja viajando e precise de atendimento de emergência, tenho cobertura pelo Convênio de Reciprocidade?

Sim. Basta entrar em contato com o Atendimento 24 Horas que providenciará seu atendimento junto a uma unidade de saúde vinculada ao Convênio de Reciprocidade.

REDE CREDENCIADA

Cláudia é muito ligada em tecnologia. Ela acha importantíssimo que a relação dos prestadores do seu plano de saúde esteja disponível online. Assim, fica fácil para todo mundo consultar os prestadores de serviços credenciados pela Real Grandeza.

Todos os beneficiários da Real Grandeza têm livre acesso à lista da rede credenciada e podem escolher o profissional ou estabelecimento em que desejam ser atendidos de forma prática e rápida, pelo site www.frg.com.br.

A atual rede credenciada foi automaticamente migrada para a Real Grandeza?

Os hospitais são os mesmos. Quanto aos demais credenciados, serão selecionados levando em conta sua atividade junto aos beneficiários, a fim de construir uma rede que assegure a qualidade dos serviços e a satisfação de quem os utiliza.

O meu médico foi credenciado?

Existe a possibilidade. A Real Grandeza realizou as análises pertinentes com relação ao índice de suficiência (quantidade de credenciados x beneficiários na localidade) e à capacitação técnica dos prestadores de serviços, além do interesse do profissional em fazer parte da rede credenciada.

Posso indicar o credenciamento de algum profissional?

É possível indicar um profissional por meio da Central de Relacionamento. O indicado passará por análise do índice de suficiência e, caso seja aprovado e tenha interesse, poderá integrar a rede credenciada da Real Grandeza.



ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

Gabriel levou sua filha ao dentista para colocar um aparelho fixo. Mas ele está tranquilo, pois sabe que o seu plano de saúde oferece cobertura odontológica para os empregados ativos e seus dependentes.



Haverá alguma mudança em relação à cobertura odontológica?

A cobertura odontológica permanecerá a mesma. A única diferença é que, a partir de 1º de maio de 2015, não haverá mais necessidade de perícia odontológica presencial.

Se não haverá perícia presencial, como obter a autorização para o tratamento?

As perícias serão documentais, ou seja, baseadas em exames complementares, laudos técnicos e relatórios. Os dentistas credenciados deverão enviar a solicitação de autorização para o Atendimento 24 Horas.

Então não haverá mais peritos credenciados na Real Grandeza?

Sim, haverá. Quando necessário, a Auditoria Odontológica da Real Grandeza poderá solicitar perícia de acompanhamento.

Como devo proceder no caso de reembolso?

Primeiramente é necessário solicitar autorização prévia para a realização do procedimento pelo Atendimento 24 Horas. Após autorizado e concluído o tratamento, preencher o formulário de Solicitação de Reembolso da Real Grandeza e entregar juntamente com documentação necessária.

DICAS ÚTEIS

Hábitos do dia a dia



Alimente-se de forma variada e balanceada, isso ajuda a reduzir o risco de desenvolver doenças cardíacas, gastrointestinais, hipertensivas e certos tipos de câncer;



Hábitos saudáveis, como a prática regular de exercícios, contribuem para uma melhor qualidade de vida.

Práticas rotineiras



Viver com qualidade inclui saber se prevenir, pois a prevenção ainda é a maneira mais sensata de preservar a saúde;



Fidelize-se a um profissional, retorne no tempo indicado por ele, de maneira que seja criado um histórico sobre a sua saúde.

Utilize bem o seu plano



Procure o setor de emergência hospitalar somente em casos de real necessidade; Realize seus exames complementares em clínicas especializadas. Evite realizá-los na rede hospitalar, pois isso gera um custo maior; O uso responsável do plano de saúde contribui para o seu equilíbrio financeiro;



Tenha sempre em mãos o telefone do Atendimento 24 horas.

ESTA PUBLICAÇÃO SERVE DE REFERÊNCIA PARA ALGUMAS DÚVIDAS. PARA INFORMAÇÕES MAIS COMPLETAS SOBRE ESSES E OUTROS TEMAS, CONSULTE O REGULAMENTO DO SEU PLANO.

CANAIS DE ATENDIMENTO

ATENDIMENTO 24 HORAS: 0800 888 8123;

Central de Relacionamento da sede da Real Grandeza, de segunda a sexta-feira, das 9 às 16h30: (21) 2528-6800 ou 0800 282 6800;

ATENDIMENTO PRESENCIAL: na sede da Real Grandeza, na Rua Mena Barreto, nº 143 / 1º andar - Botafogo - Rio de Janeiro - CEP: 22.271-100, ou no posto de atendimento de sua área.

IMPORTANTE:

QUALQUER DÚVIDA, LIGUE PARA O NÚMERO DO TELEFONE NO VERSO DO SEU CARTÃO DE SAÚDE.



Fundação de Previdência e Assistência Social