



Uso Consciente: Planos de saúde da Real Grandeza

Uso Consciente: Planos de saúde da Real Grandeza

Edição 2019

Índice

Apresentação	03
Carteira de Saúde	04
Consulta	05
Exames: Clínico e Complementar	06
Coparticipação	07
Cirurgia Eletiva e Livre Escolha	09
Internação	10
Utilize o Plano em suas mãos	11
Fique de Olho	13
Conheça os Programas de Promoção à Saúde	14
Cuide do seu plano	17
Atendimento	19

Apresentação

Saiba como utilizar os serviços oferecidos pelo Plano de Saúde da Real Grandeza de forma mais prática e eficiente.

Nessa cartilha você encontra orientações simples, mas que podem fazer toda a diferença nas suas escolhas.

Lembre-se que o Plano de Saúde é coletivo e que o uso de forma consciente trará mais economia para todos.

Preserve o seu Plano de Saúde!





Carteira de Saúde

- 1 ●** Cuide da sua carteirinha.
- 2 ●** Nunca empreste sua carteirinha para atendimento de outra pessoa.
- 3 ●** Sempre mantenha a sua carteirinha com você para o caso de qualquer emergência.
- 4 ●** Mantenha o seu endereço e dos seus dependentes atualizados na Real Grandeza para receber a carteirinha em sua residência com toda facilidade.
- 5 ●** Caso compareça na unidade de saúde credenciada, tenha sempre em mãos a sua carteirinha e um documento com foto.
- 6 ●** Em caso de roubo entre em contato com a Real Grandeza.

Carteirinha digital

Disponível no aplicativo para smartphones e tablets

Os beneficiários passam a carregar suas carteiras de saúde no celular. Além de estar sempre atualizada, a carteirinha digital vai facilitar a vida do beneficiário que terá acesso a todas as carteirinhas do seu grupo familiar.

Consultas

- Encontre um médico de sua confiança.
- Leve sempre os seus exames.
- Caso não possa comparecer à consulta, ligue para cancelar.
- Atenção na hora de assinar a guia de consulta. Antes de assinar a guia, verifique a descrição do atendimento prestado.
- O prazo de intervalo de uma consulta para outra na mesma especialidade é de 15 dias. Dentro desse período, o beneficiário não deve assinar uma nova guia. Exceto para casos de consulta psiquiátrica.

Utilize a rede credenciada da Real Grandeza!

- No momento da consulta, relate ao médico todos os seus sintomas e tenha em mãos os exames realizados, as receitas médicas e a relação de medicamentos.
- Realize acompanhamento regular com seu médico, pois facilita o diagnóstico precoce e a prevenção de doenças.



Exames

Clínico e complementar

- Sempre que fizer exames médicos, pegue os resultados no tempo estipulado pelo laboratório ou clínica e leve-os ao seu médico para um acompanhamento contínuo.
- Guarde todos os exames e sempre os leve nas suas consultas. Evite a solicitação de exames repetidos e cobranças de coparticipações desnecessárias.

Atenção: nunca assine a guia em branco. Verifique se todos os exames estão discriminados antes de assinar e, se encontrar alguma irregularidade, questione.

- Se o médico solicitar os seus exames para arquivar no prontuário, entregue uma cópia e guarde os originais com você.
- Sempre pergunte ao seu médico sobre a necessidade dos pedidos de exames e o objetivo da solicitação. Essa atitude evita o excesso de exames.
- Os exames realizados em pronto-socorro e durante a internação hospitalar são seus. Verifique com a unidade de saúde quando você deve retirá-los.

Atenção: priorize a realização de exames laboratoriais e de imagem na rede credenciada.

- Caso o prestador credenciado cobre por algum exame, entre em contato com o plano para verificar se o exame cobrado possui cobertura, antes de solicitar o reembolso.
- Todos os exames genéticos precisam de autorização prévia. Para solicitá-la, entre em contato pelo telefone **0800 888 8123**.

Coparticipação

A coparticipação é o fator moderador que auxilia no controle de despesas do plano, fazendo com que o beneficiário participe do custeio através da utilização consciente do benefício.

Atenção: utilização de consultas médicas e procedimentos ambulatoriais na rede credenciada terá a coparticipação do beneficiário. Fique atento às cobranças

Ativos e dependentes

- Consultas médicas: 10%;
- Exames Laboratoriais e de Imagem: 10%, limitado a R\$ 100,00 por evento;
- Tratamentos Seriados: 10%, limitado a R\$ 100,00 por evento;
- Demais procedimentos ambulatoriais e vacinas: 10%, limitado a R\$ 100,00 por evento.



Coparticipação



Aposentados, agregados, pensionistas e usuários independentes

- Consultas médicas: 30%;
- Exames laboratoriais: 30%, limitados a R\$ 150,00 por exame;
- Tratamento seriados: 30%, limitados a R\$ 150,00 por tratamento;
- Demais procedimentos ambulatoriais: 30%, limitados a R\$ 150,00;
- Pronto Atendimento: 30%, limitados a R\$ 150,00;

Os planos Salutem e Salvus possuem as mesmas regras de coparticipação informadas acima, exceto nos casos de Internações e Cirurgias, onde é aplicada a seguinte regra: Franquia* de R\$ 50,00 por dia, limitada ao número máximo de 5 diárias (R\$ 250,00).

*Franquia é o valor custeado pelo beneficiário referente às diárias hospitalares em caso de internação a ser pago diretamente à Operadora.

Cirurgia Eletiva e Livre Escolha

- Para realização de cirurgia eletiva, a solicitação de autorização prévia é de responsabilidade do seu médico.
- Em caso de utilização de materiais especiais, órteses e próteses, a Real Grandeza deverá receber esta solicitação com antecedência para negociar as melhores taxas e, assim, gerar economia para o plano e, por consequência, para você.

Evite surpresas! Tire todas as suas dúvidas sobre a cirurgia.

- Caso sua cirurgia seja de livre escolha (equipe e hospital não credenciado), não se esqueça de solicitar autorização prévia para ter direito ao reembolso, dentro do valor da tabela do seu plano de saúde, pelo e-mail: autorizacao@frg.com.br.
- Caso a equipe médica seja de livre escolha, solicite uma prévia para se organizar em relação ao pagamento dos honorários. Envie um e-mail com antecedência com a descrição do orçamento para previareembolso@frg.com.br. A sua solicitação será respondida em até 5 dias úteis.



Lembre-se que, nos casos de cirurgia com equipe livre escolha, o reembolso obedecerá a tabela teto vigente de acordo com o seu plano.

IMPORTANTE! Nos planos Salutem e Salvus o beneficiário deve utilizar, exclusivamente, prestadores credenciados. Não há opção de Livre Escolha nesses planos.

Internação

- Sempre busque hospitais credenciados referentes à sua rede, para evitar transtornos e custos inesperados.

Atenção: a Real Grandeza cobre as refeições do acompanhante nos casos de internação de no mínimo 24 horas. Lembramos que a internação do paciente no regime *day clinic* (hospital-dia), no CTI ou semi-intensiva, não dá direito à refeição para o acompanhante.

Nos planos Saludem e Salvus só é permitido acompanhante para beneficiários com idade inferior a 18 anos ou superior a 60 anos ou portador de necessidades especiais.

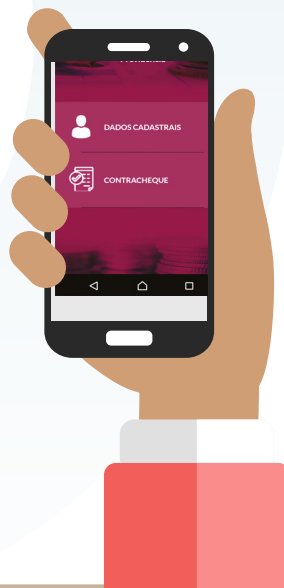
- Em caso de internação clínica ou cirúrgica livre escolha de emergência, o Beneficiário deverá solicitar autorização em até 48 horas após a internação pelo 0800 8805060.

Atenção: a nota ou recibo usado para pedido de reembolso deve ter a identificação do profissional com CPF ou CNPJ e o número de registro do profissional. Além disso, os documentos não podem apresentar rasuras.



Utilize o plano em suas mãos

- A Real Grandeza oferece um aplicativo de fácil acesso para verificar as suas informações de saúde de onde estiver: Acesso à rede credenciada; consulta de coparticipação, consulta ao status dos protocolos de reembolso, carteirinha digital e muito mais.



Basta baixar o aplicativo no celular gratuitamente, na AppStore e no Google Play. Se preferir, consulte nosso site: **www.frg.com.br**.

- Ao usar o aplicativo da Real Grandeza para obter reembolso, o registro fotográfico dos documentos, feito pelo beneficiário com o seu próprio celular ou 'tablet', deve estar legível para que a solicitação não seja indeferida.

Reembolso de medicamentos pelo smartphone

Os beneficiários dos planos de saúde das patrocinadoras (planos dos empregados ativos) podem solicitar reembolso de medicamentos pelo aplicativo para smartphones da Real Grandeza.

A solicitação pelo aplicativo traz agilidade no processamento e a liberação do crédito é mais rápida.

Caso seu smartphone não atualize os aplicativos automaticamente, acesse a Play Store ou a Apple Store e selecione a opção Atualizar.



Importante!

- O reembolso de medicamentos é exclusivo para beneficiários com cobertura do plano de saúde das patrocinadoras (planos dos empregados ativos).
- Assistidos que estejam dentro do período do incentivo podem solicitar o reembolso de medicamentos pelo aplicativo.
- Somente os beneficiários com Autorização de Reembolso de Medicamento (ARM) já cadastrada poderão solicitar o reembolso de medicamentos.
- O procedimento de autorização e o formulário ARM não sofrerem qualquer alteração.

Fique de olho....

- Utilizar o plano de saúde de forma consciente significa economia. Porém, cabe a você ajudar a controlar os gastos para manter o atendimento com qualidade para todos e sem aumento desnecessário de custos.
- Acompanhe os demonstrativos de utilização do plano e verifique se os débitos estão corretos.
- O pronto-socorro não deve ser utilizado para tratamento e consulta. A consulta realizada em pronto-socorro possui um custo muito elevado para o seu plano de saúde e se não gerar internação você terá que pagar coparticipação.
- Nunca assine guia em branco.
- Converse com o seu médico e tire as suas dúvidas. Pergunte as opções de tratamento, quais os riscos e os benefícios.
- Organize uma pasta com todos os seus exames e receitas de medicamentos e apresente-os sempre que for ao médico.
- Lembre-se que a rede credenciada da Real Grandeza dispõe de profissionais de alto grau de excelência.
- Quando for ao médico, informe-se a respeito dos exames preventivos e vacinas necessários à sua idade.
- É necessária a apresentação do recibo com o valor total da consulta/procedimento realizado. Os recibos médicos fracionados não serão reembolsados.
- Quando utilizar cirurgião credenciado não aceite cobrança de nenhum membro da equipe (auxiliar, instrumentador e pediatra quando for parto). O único profissional que você deverá pagar para solicitar o reembolso será o anestesista. Em caso de necessidade de atendimento de emergência em pronto-socorro, procure um prestador correspondente ao seu plano.
- Mesmo que você utilize os atendimentos no Sistema Único de Saúde (SUS), o custo do atendimento é repassado para o plano de saúde da Real Grandeza.

Conheça os programas de promoção de saúde da FRG



Como iniciativa para promoção de saúde e prevenção de riscos e doenças, a Real Grandeza oferece os programas Viva Real e FRG Vida para beneficiários com patologias crônicas ou condições de risco. O objetivo é incentivar a cultura da prevenção, evitando idas desnecessárias ao pronto-socorro ou internações e proporcionando um acompanhamento médico eficaz sem custo adicional.

Para realizar as estratégias de promoção à saúde e prevenção de doenças, o núcleo de promoção de saúde e prevenção de riscos da FRG atua com empresas parceiras. São médicos, enfermeiros, psicólogos e nutricionistas responsáveis pela linha de cuidado dos beneficiários elegíveis e adeptos aos programas, que possuem adesão voluntária e gratuita.

Ainda com o objetivo de prevenir doenças, a Real Grandeza realiza desde 2016 o projeto Saúde na Real por meio de ações educativas, com o apoio de médicos credenciados e profissionais especializados, reforçando a importância da prevenção através de diversos temas: doenças cardiovasculares, hábitos alimentares, obesidade, câncer, diabetes, além de dicas sobre hábitos alimentares, estilo de vida e atividade física.



VIVA REAL

O Viva Real é um programa de gestão de crônicos, validado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que atende beneficiários inscritos no plano de saúde da entidade, a partir dos seguintes critérios de elegibilidade: idade igual ou superior a 60 anos; registro de internação não eletiva (emergência) nos últimos 12 meses e residentes nos municípios do Rio de Janeiro, Itaboraí, Belford Roxo, Duque de Caxias, Nova Iguaçu, São João de Meriti, São Gonçalo e Niterói.

Na primeira etapa é realizada uma avaliação funcional com uso de escalas geriátricas e levantamento dos fatores físicos, psicológicos e socioeconômicos do beneficiário. A visita ao ambiente domiciliar faz parte da segunda etapa e visa fazer uma avaliação multidimensional, por meio de um questionário específico utilizado durante todas as ações do programa – telemonitoramento, visitas domiciliares e consultas –, para identificar pacientes idosos com probabilidade de internação hospitalar. Na última etapa, os idosos são divididos, de acordo com a capacidade funcional, nos seguintes grupos: Autonomia; Dependência parcial e severa e Silver (idoso com autonomia preservada e idade maior ou igual a 80 anos).

FRG VIDA

O FRG Vida atua como uma rede de atenção primária, oferecendo uma linha de cuidado específica para os assistidos e agregados do Plames, com os seguintes critérios de elegibilidade: Idade acima de 59 anos e que não estejam inscritos no Programa de Assistência Médica Domiciliar Alternativa (AMDA). Para os beneficiários dos planos Saludem, inscritos no Programa Acolher, a idade é a partir de 54 anos.

O programa está disponível nas cidades onde houver Rede Cuidar (rede de atenção primária multiprofissional, composta por médicos) e conta com os seguintes benefícios.

Benefícios do Programa

- **Equipe multidisciplinar** – O beneficiário terá à disposição uma equipe de profissionais composta por médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas e terapeutas.
- **Avaliação Presencial** – Oferece uma linha de cuidado para o beneficiário.
- **Central de Atendimento** – Serviço 24 horas, 7 dias da semana, para ajudar o beneficiário em caso de dúvidas ou emergência.
- **Transição de Cuidado** – Acompanhamento nas internações e planejamento pós-alta hospitalar, evitando novas internações.

Após a adesão ao Programa é realizada uma avaliação funcional com o beneficiário para o desenvolvimento de uma linha de cuidado personalizada. Na próxima etapa, o beneficiário é encaminhado para uma rede de atenção primária, com agendamento assegurado pelo Programa e passa a ser acompanhado por um enfermeiro, através de contatos telefônicos e visitas, conforme linha de cuidado estabelecida com o seu perfil.

Cuide do seu plano, não parece fraude, mas é...

- ✓ Esconder a existência de doenças na contratação do plano de saúde;
- ✓ Apresentar recibos ou cobrar por procedimentos não efetuados (caso seu plano dê direito ao reembolso);
- ✓ Emprestar o cartão de identificação do plano de saúde a outra pessoa, que assume a sua identidade e realiza procedimentos médicos, consultas ou exames;
- ✓ Solicitação de recibos em duplicidade ou parcelados para aumentar o valor do reembolso (caso seu plano dê direito ao reembolso).

Pratique o uso consciente do seu plano de saúde e contribua para a sustentabilidade da Real Grandeza!

Sempre perto de você

A Real Grandeza conta com uma equipe de Assistentes Sociais para prestar um atendimento humanizado e diferenciado em relação a sua saúde, comprometidos com a segurança, qualidade e economia do plano, cuidando de você e de seus dependentes.

Os assistentes sociais atuam nas áreas regionais de Mogi das Cruzes, Foz do Iguaçu, Estreito (Franca), Marimbondo, Itumbiara, Usina de Furnas (MG), Brasília, Vitória e Rio de Janeiro.





Facebook
facebook.com.br/rgsaudepage



Instagram
instagram.com/real.grandeza



Twitter
twitter.com/real_grandeza



Fale com a Ouvidoria
ouvidoria@frg.com.br



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



Atendimento 24 horas
0800 888 8123



Fundação de Previdência e Assistência Social

www.frg.com.br

Rua Mena Barreto, nº 143
Rio de Janeiro - RJ - CEP: 22271-100