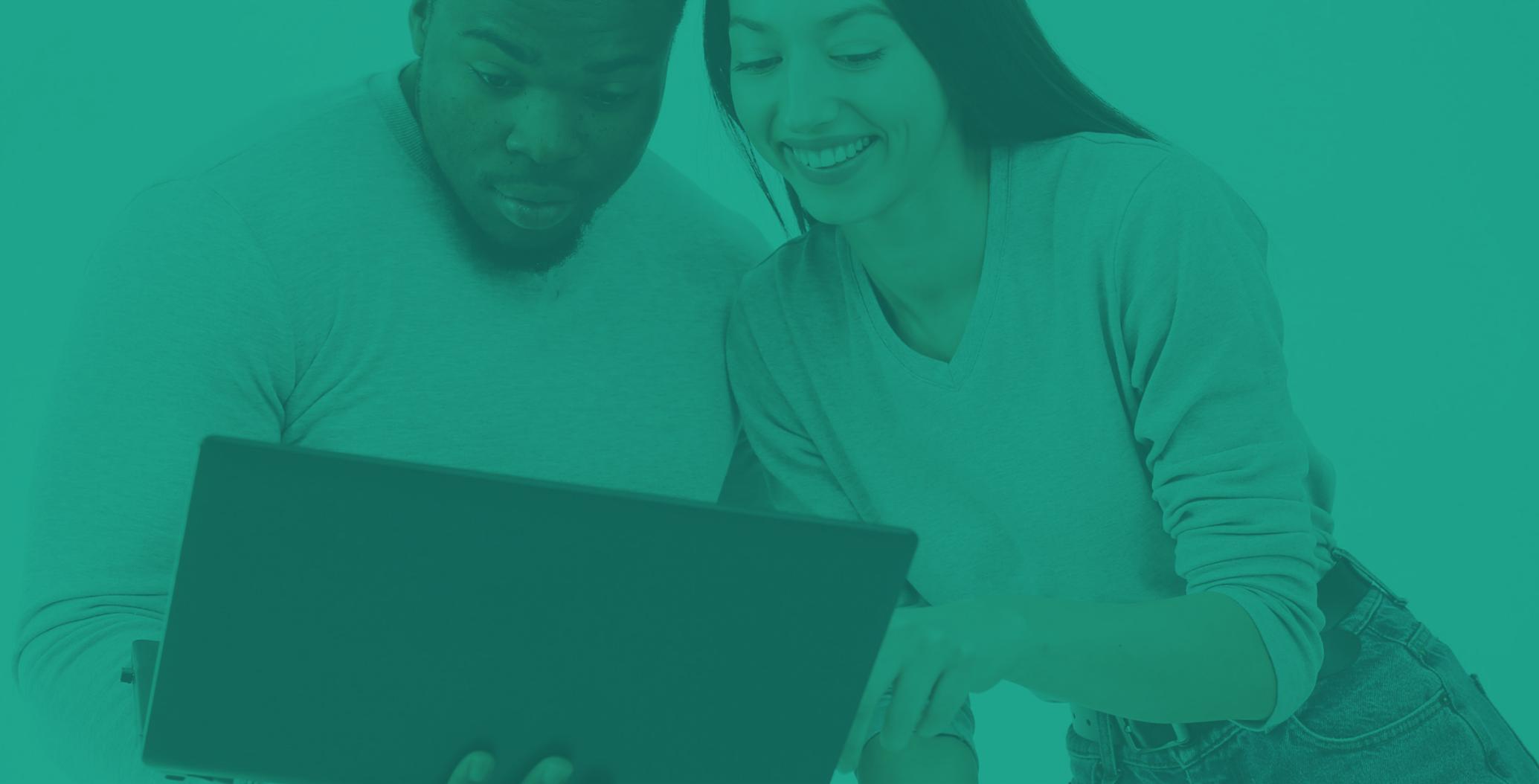




Manual de
REEMBOLSO

Via Portal Web



Este manual foi desenvolvido com o objetivo de **orientar o beneficiário em suas solicitações de Reembolso.**

A ferramenta é simples, intuitiva e de fácil utilização. Provavelmente você nem precisará do manual para realizar as principais interações, mas ele está aqui para te dar o suporte necessário, caso venha a ter dúvidas ou dificuldades.

A seguir você encontrará, de forma simplificada, o passo a passo para realizar sua solicitação de reembolso.

ATENÇÃO: não esqueça que as solicitações deverão ser lançadas sempre em nome do beneficiário que recebeu o atendimento ou utilizou os serviços do plano, seja ele titular ou dependente.

Boa leitura!

Acesse o site da ELOSAÚDE: www.elosaude.com.br
selecione a opção "**SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO**"
(está localizada no menu superior).

1
PASSO

**SELECIONE
ESTA OPÇÃO**



3 PASSO

Nesta página selecione uma das opções:

- **Reembolso de serviços prestados por pessoa física, ou**
- **Reembolso de serviços prestados por pessoa jurídica.**

Depois de escolher, será aberta uma outra tela.

Acesso do Beneficiário | Solicitação de Reembolso | Acesse seu Boleto | Acesso do Credenciado

Elosaúde

Home | Institucionais | Planos | Publicações | Formulários | Fale com a Elosaúde

SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

Se você nunca solicitou reembolso por meio eletrônico, clique em "Manual" e siga as orientações.

Se você já sabe como prosseguir, escolha uma das demais opções.

Manual de Reembolso | Formulários especiais

Reembolso de serviços prestados por **Pessoa Física** | Reembolso de serviços prestados por **Pessoa Jurídica**

**ACESSE AQUI O MANUAL E OS
FORMULÁRIOS ESPECIAIS
PARA REEMBOLSO.**

ESCOLHA UMA DAS OPÇÕES.

2

PASSO

Você será direcionado para a página: **“SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO”**. Leia as instruções, depois vá para o final da página e clique em **“CONTINUAR”**.

AQUI VOCÊ VAI ENCONTRAR, DE FORMA SIMPLIFICADA, TODAS AS INFORMAÇÕES RELATIVAS AO REEMBOLSO. SEUS DIREITOS, OS DOCUMENTOS EXIGIDOS, OS PRAZOS DE PAGAMENTO ETC., POR ISSO É TÃO IMPORTANTE LER O CONTEÚDO.

MAS, SE VOCÊ JÁ CONHECE O PROCESSO, ROLE A PÁGINA PARA BAIXO.



PARA PROSSEGUIR COM SUA SOLICITAÇÃO, CLIQUE EM “CONTINUAR”.

Acesso do Beneficiário | Solicitação de Reembolso | Acesse seu Boletão | Acesso do Credenciado

Elosaúde

Home | Institucionais | Planos | Publicações | Formulários | Fale com a Elosaúde

SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

Antes de começar, reserve alguns minutos do seu tempo para ler as orientações abaixo. Entenda de forma simples e rápida, como funciona o processo de reembolso e evite atrasos e devoluções de documentos.

CONTINUAR

4 PASSO

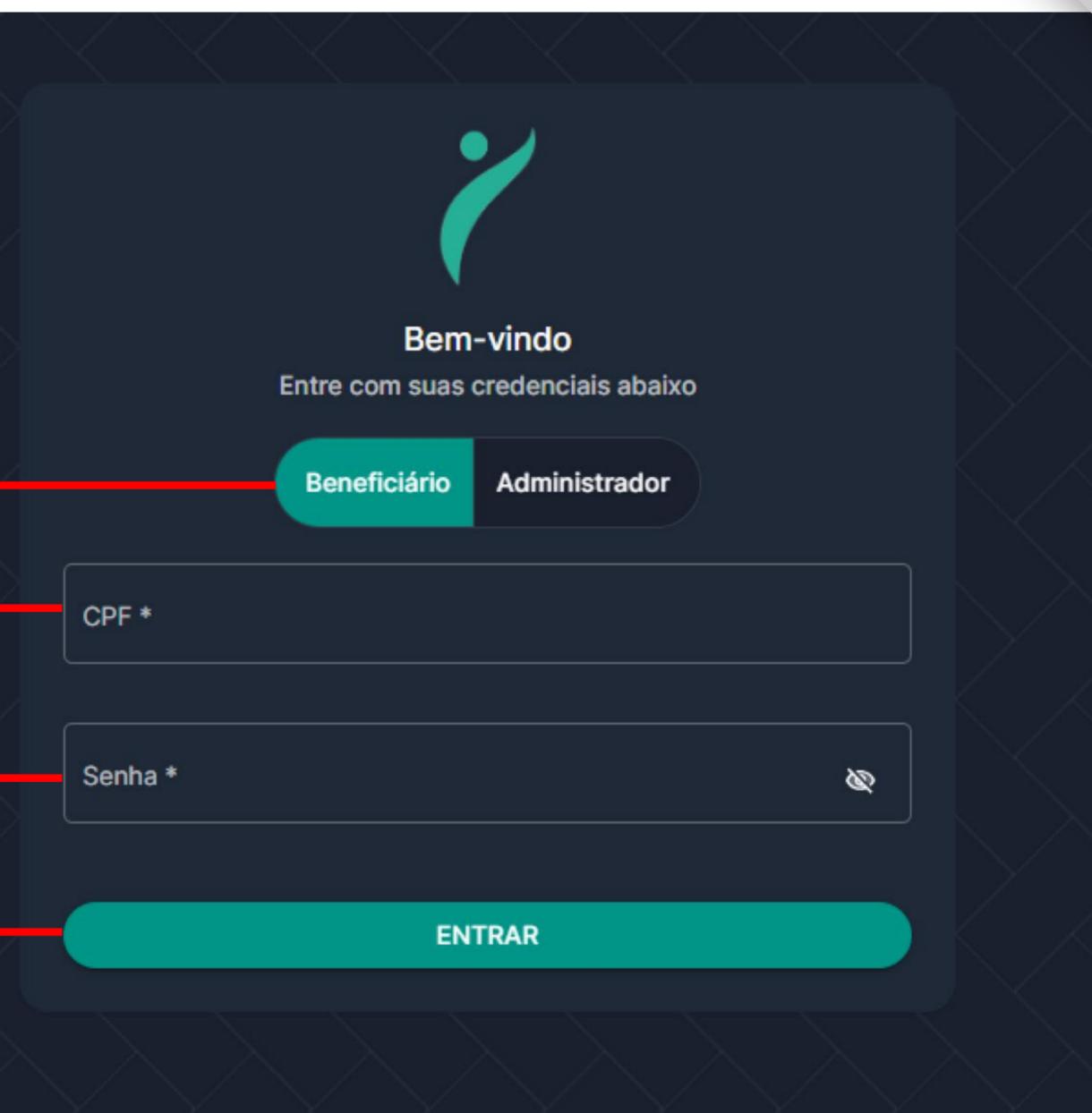
Nesta página insira **CPF** e **SENHA**.

SELECIONE A OPÇÃO "BENEFICIÁRIO".

DEPOIS DIGITE SEU CPF.

**A SENHA PADRÃO É SUA MATRÍCULA ELOSAÚDE.
(ESTÁ IMPRESSA EM SEU CARTÃO DO PLANO).**

DEPOIS, CLIQUE EM "ENTRAR".



The image shows a login interface for ELOSAÚDE. At the top, there is a teal logo of a stylized person. Below the logo, the text reads "Bem-vindo" and "Entre com suas credenciais abaixo". There are two buttons: "Beneficiário" (highlighted in teal) and "Administrador". Below these are two input fields: "CPF *" and "Senha *". The "Senha *" field has a small icon of an eye with a slash through it, indicating a password field. At the bottom, there is a large teal button labeled "ENTRAR".

Nesta página estão os dados gerais de seu plano e é por aqui que você efetua o pedido de reembolso. Acesse o menu lateral (à esquerda) e selecione a opção **"REEMBOLSO"**.

5
PASSO

**SELECIONE A
OPÇÃO REEMBOLSO.**

The screenshot displays the Elosaúde application interface. On the left, a dark sidebar menu is visible with the following options: 'Meu cadastro', 'Carências', 'Reembolso', 'Boletos', and 'Extrato de Utilização'. The 'Reembolso' option is circled in red, and a red line points from the text 'SELECIONE A OPÇÃO REEMBOLSO.' to it. The main content area shows the 'Meu cadastro' page with a breadcrumb trail: 'Meu cadastro > Beneficiário > Meu cadastro'. The page is titled 'Dados gerais' and contains several sections: 'Beneficiário' (with a checkbox for 'Desejo ser identificado pelo meu nome social'), 'Cartão Nacional Saúde', 'Plano', 'Acomodação', 'Tipo de contratação', 'Abrangência geográfica', 'Matrícula', 'Número do Contrato', 'Data da contratação', 'Tipo de regulamentação do plano', 'Segmentação assistencial', 'Data de nascimento', 'Cobertura Parcial Temporária', and 'Data de início da cobertura'. The 'Reembolso' option is highlighted in the sidebar, and the 'Dados gerais' section is visible in the main content area.

O menu **REEMBOLSO** abrirá algumas opções.
Você deverá clicar em: **"Solicitar"**.

6
PASSO

SELECIONE A
OPÇÃO "SOLICITAR".

The screenshot shows the Elosaúde app interface. On the left is a dark sidebar menu with the following items: 'Meu cadastro', 'Carências', 'Reembolso' (with a dropdown arrow), 'Solicitar' (circled in red), 'Histórico', 'Tabela', 'Boletos', and 'Extrato de Utilização'. The main content area is titled 'Meu cadastro' and contains a grid of information:

Dados gerais		
Beneficiário [Nome]	Matrícula [Número]	Data de nascimento [Data]
<input type="checkbox"/> Desejo ser identificado pelo meu nome social	Número do Contrato [Número]	Cobertura Parcial Temporária [Data]
Cartão Nacional Saúde [Número]	Data da contratação [Data]	Data de início da cobertura [Data]
Plano [Nome]	Tipo de regulamentação do plano [Tipo]	Número do registro do plano [Número]
Acomodação [Nome]	Segmentação assistencial [Segmento]	
Tipo de contratação [Tipo]		
Abrangência geográfica [Abrangência]		

Nesta etapa, se você for o **titular do plano**, deverá escolher o beneficiário realizou o atendimento (você ou seu dependente). Se você for um **dependente**, então não terá esta etapa, pois terá sido reconhecido automaticamente.

7
PASSO

SELECIONE O BENEFICIÁRIO QUE REALIZOU O ATENDIMENTO OU UTILIZOU OS SERVIÇOS DO PLANO (TITULAR OU DEPENDENTES).

Elosaúde

BENEFICIÁRIO

- Meu cadastro
- Carências
- Reembolso**
- Solicitar
- Histórico
- Tabela
- Boletos
- Extrato de Utilização

Solicitar Reembolso

Beneficiário

1 Beneficiário

O reembolso é para você ou para seu dependente?

Para mim Para meu dependente

8

PASSO

Nesta página selecione o tipo de reembolso que deseja solicitar.

The screenshot shows the Elosaúde app interface. On the left is a dark sidebar with the logo and menu items: BENEFICIÁRIO, Meu cadastro, Carências, Reembolso (selected), Solicitar, Histórico, Tabela, Boletos, and Extrato de Utilização. The main content area shows a progress indicator with 'Beneficiário' checked and '2 Tipo do Reembolso' active. Below this is a question: 'Qual tipo de reembolso deseja solicitar?' with two buttons: 'Médico' and 'Odontológico'. A red box highlights this question and the buttons, with a red line extending to the left towards the explanatory text.

INFORME SE O REEMBOLSO SE REFERE A SERVIÇOS MÉDICOS OU ODONTOLÓGICOS.**

****ATENÇÃO:** reembolso de serviços odontológicos estão disponíveis apenas para quem possui plano com tal cobertura.

9

PASSO

Ao selecionar a opção **"MÉDICO"**, você escolherá, em seguida, o tipo de atendimento realizado.

CLIQUE NA SETA ESCOLHA ENTRE AS OPÇÕES QUE SERÃO DISPONIBILIZADAS.

The screenshot shows the Elosaúde app interface. On the left is a dark sidebar with the Elosaúde logo and a menu with options: 'Meu cadastro', 'Carências', 'Reembolso' (highlighted with a dropdown arrow), 'Solicitar', 'Histórico', 'Tabela', 'Boletos', and 'Extrato de Utilização'. The main content area shows a progress indicator with four steps: 1. Beneficiário (checked), 2. Tipo do Reembolso (checked), 3. Tipo de Procedimento (active), and 4. Documentos. Below the progress indicator, there is a question 'Qual tipo de procedimento deseja solicitar?' followed by a dropdown menu. A red line connects the dropdown arrow in the sidebar to the dropdown menu in the main content area.

Qual tipo de procedimento deseja solicitar?

Selecione a opção desejada: consulta, exame, internação, medicamento, procedimento ambulatorial, terapia, vacina**, óculos** e outros.**

**Condicionado à cobertura do plano.

10

PASSO

Em seguida anexe os documentos necessários para análise.

IMPORTANTE: atente para os documentos obrigatórios.

Ao nomear o arquivo **NÃO UTILIZE** pontuação, acentuação ou caracteres especiais e prefira nomes simples e curtos.

O COMPROVANTE DE PAGAMENTO É DOCUMENTO OBRIGATÓRIO.

SERVIÇOS PRESTADOS POR PESSOA JURÍDICA: SÃO ACEITAS APENAS NOTA OU CUPOM FISCAL COM A DESCRIÇÃO CORRETA DO SERVIÇO PRESTADO.

PESSOA FÍSICA: ALÉM DA NOTA FISCAL, PODE SER APRESENTADO RECIBO DE PAGAMENTO, QUE DEVE CONTER NOME COMPLETO DO PRESTADOR, CPF, REGISTRO DO CONSELHO PROFISSIONAL DE ÁREAS DA SAÚDE, ASSINATURA E ENDEREÇO COMPLETO (COM CEP).

ATENÇÃO: Em caso de dúvidas sobre a documentação obrigatória, consulte orientações na última página deste manual ou entre em contato com a equipe de reembolso.

The screenshot displays the Elosaúde application interface. On the left is a dark sidebar menu with the Elosaúde logo at the top. Below the logo, the menu is titled 'BENEFICIÁRIO' and includes options: 'Meu cadastro', 'Carências', 'Reembolso' (highlighted with a blue bar and a dropdown arrow), 'Solicitar', 'Histórico', 'Tabela', 'Boletos', and 'Extrato de Utilização'. The main content area shows a vertical progress bar with six steps: 1. Tipo do Reembolso (checked), 2. Tipo de Procedimento (checked), 3. Documentos (active, highlighted with a blue circle), 4. Sessões, 5. Dados do Prestador, and 6. (partially visible). The 'Documentos' step is expanded to show a list of document types: 'Nota/cupom fiscal', 'Pedido médico (opcional)', and 'Outros (opcional)'. Each item has a green 'Anexar' button with an upload icon. Below the list, a red 'Atenção' note states: 'Para solicitações de fisioterapia, é obrigatório anexar o pedido médico. Evite divergências no processo de reembolso.' At the bottom of the document list is a green 'Avançar' button with a checkmark icon.

11

PASSO

O próximo passo irá variar conforme o procedimento indicado anteriormente. **Terapias:** informe as datas em que os atendimentos foram realizados e o valor individual das sessões.

Exames, óculos, vacinas**, medicamentos** e outros:** na página seguinte será solicitada a descrição dos itens, valores individuais, data de compra ou realização e especialidade do médico que prescreveu. Esses dados são indispensáveis para a análise adequada do pedido.

Informe os itens para reembolso

Especialidade *	Data do atendimento *	
Item *	Quantidade *	Valor unitário *
	1	R\$
> Avançar		

Selecione a especialidade

Especialidade *

- Fisioterapia
- Fonoaudiologia
- Nutricionista
- Psicoterapia: Individual
- Terapia Ocupacional

Informe os itens para reembolso

Especialidade *	Data do atendimento *	
Item	Quantidade *	Valor unitário *
MEDICAMENTO FARMÁCIA	1	R\$
Observação (opcional)		
> Avançar		

0 / 500

Está e a última etapa da solicitação. Aqui você seleciona a opção de Pessoa Física ou Jurídica, depois informa os dados do Prestador.

ATENÇÃO: campos com asterisco(*) são de preenchimento obrigatório.

12
PASSO

The screenshot displays the Elosaúde mobile application interface. On the left is a dark sidebar menu with the following options: 'Meu cadastro', 'Carências', 'Reembolso' (highlighted with a blue bar and a dropdown arrow), 'Solicitar' (highlighted with a dark green bar), 'Histórico', 'Tabela', 'Boletos', and 'Extrato de Utilização'. The main content area is titled 'Informe os dados do prestador' and contains the following form fields: 'Tipo de prestador *' (a dropdown menu with 'Pessoa Jurídica' selected), 'CNPJ *', 'Nome *', 'CEP *', 'UF *' (a dropdown menu), 'Município *', 'Bairro *', 'Endereço *', 'Número *', and 'Complemento'. At the bottom right of the form, there is a green button with a white checkmark and the text 'Concluir', which is circled in red. At the bottom left of the sidebar, the user's name 'DANIELA CRISTINA DANIELLI' is visible.

APÓS PREENCHER TODOS OS CAMPOS, CLIQUE EM "CONCLUIR".

Pronto, sua solicitação foi cadastrada com sucesso!

Você receberá a mensagem: **'Reembolso Cadastrado'**.

Verifique se a conta bancária está correta.

Titular ou Responsável Financeiro têm a opção de atualizar a conta bancária.

**SOLICITAÇÃO
CONCLUÍDA**

CASO VERIFIQUE QUE A CONTA BANCÁRIA NÃO ESTÁ CADASTRADA OU ESTÁ INCORRETA, CLIQUE NA OPÇÃO "ATUALIZAR CONTA".

ESTA OPÇÃO ESTÁ DISPONÍVEL SOMENTE PARA TITULAR OU RESPONSÁVEL FINANCEIRO.

Elosaúde

BENEFICIÁRIO

- Meu cadastro
- Carências
- Reembolso
- Solicitar
- Histórico
- Tabela
- Boletos
- Extrato de Utilização

Solicitar Reembolso

Reembolso cadastrado

A conta bancária registrada deve ser obrigatoriamente de sua titularidade. Ressaltamos que não é possível dividir os pagamentos entre diversas contas, e todos os reembolsos serão efetuados exclusivamente na conta cadastrada no momento do envio ao banco. Dessa forma, recomendamos que verifique e, se necessário, atualize suas informações bancárias para evitar possíveis contratempos no recebimento dos reembolsos.

Conta cadastrada
Nome: **SIMONE MARIA SOUZA**
Banco: **341 - ITAU**
Agência: **7858**
Conta: **61222-4**

Atualizar conta + Nova solicitação

VISUALIZAR E ACOMPANHAR suas solicitações:
Acesse a opção **"Histórico"**, localizada no menu de Reembolso.

**ACOMPANHAR
REEMBOLSO**

**DEPOIS DE SOLICITAR O REEMBOLSO,
ACESSE A OPÇÃO "HISTÓRICO" PARA
ACOMPANHAR O ANDAMENTO DE SUAS
SOLICITAÇÕES E RESPONDER
DIVERGÊNCIAS QUANDO NECESSÁRIO.**

The screenshot displays the Elosaúde app interface. On the left, a dark sidebar menu contains the following options: 'Meu cadastro', 'Carências', 'Reembolso' (with a dropdown arrow), 'Solicitar', 'Histórico' (highlighted with a red circle), 'Tabela', 'Boletos', and 'Extrato de Utilização'. The main content area shows the 'Solicitações de Reembolso' page. At the top, there is a breadcrumb trail: 'Solicitações de Reembolso' > 'Beneficiário' > 'Reembolso' > 'Solicitações de Reembolso'. Below this is a table with the following columns: 'Solicitação web', 'Reembolso', 'Data da solicitação', 'Tipo', 'Beneficiário', 'Situação', 'Data de pagamento', and 'Ações'. The table contains seven rows of data:

Solicitação web	Reembolso	Data da solicitação	Tipo	Beneficiário	Situação	Data de pagamento	Ações
		23/02/2024	Terapia		Aberta		
		23/02/2024	Consulta	ST	Finalizada		
		21/02/2024	Medicamento		Finalizada		
		09/02/2024	Medicamento		Finalizada		
		09/02/2024	Medicamento		Finalizada		
		04/01/2024			Finalizada		
	110	03/01/2024			Finalizada		

DIVERGÊNCIAS: são problemas documentais ou outras ocorrências que interrompem temporariamente o processo. Isso significa que a equipe de Reembolso precisa de maiores informações ou documentos complementares.

**RESPONDER
DIVERGÊNCIA**

A "DIVERGÊNCIA" APARECE EM **VERMELHO** NA TELA.

PARA CONHECER DETALHES SOBRE A "DIVERGÊNCIA", CLIQUE NO "LÁPIS", NA LATERAL À DIREITA DA TELA.

Elosaúde

BENEFICIÁRIO

- Meu cadastro
- Carências
- Reembolso**
- Solicitar
- Histórico
- Tabela
- Boletos
- Extrato de Utilização

Solicitações de Reembolso

Solicitação web	Reembolso	Data da solicitação	Tipo	Beneficiário	Situação	Data de pagamento	Ações
		23/02/2024	Terapia		Divergência		
		23/02/2024	Consulta		Finalizada		
		21/02/2024	Medicamento		Finalizada		
		09/02/2024	Medicamento		Finalizada	15/02/2024	
		09/02/2024	Medicamento		Finalizada	15/02/2024	
		04/01/2024			Finalizada	15/01/2024	
		03/01/2024			Finalizada	15/01/2024	

A equipe de reembolso sempre detalha o motivo da “**Divergência**” e a mensagem fica registrada no campo de “**Mensagens**”.

**RESPONDER
DIVERGÊNCIA**

**VERIFIQUE AQUI A
SOLICITAÇÃO DA EQUIPE
DE REEMBOLSO.**

The screenshot shows a web application interface for 'Informações do Reembolso'. On the left is a dark sidebar with navigation options: 'Meu cadastro', 'Carências', 'Reembolso', 'Boletos', and 'Extrato de Utilização'. The main content area has a breadcrumb trail: 'Beneficiário • Reembolso • Informações do Reembolso'. Below this, there are sections for 'Dados gerais', 'Dados do pagamento', and 'Sessões'. The 'Dados gerais' section contains a table with columns: 'Situação' (Divergência), 'Solicitação web' (71), 'Reembolso', 'Data da solicitação' (28/02/2024), and 'Prestador'. The 'Dados do pagamento' section contains a table with columns: 'Data prevista', 'Banco', 'Agência', and 'Conta'. The 'Sessões' section contains a table with columns: 'Especialidade' (Fisioterapia), 'Valor unitário' (100,00), 'Observação' (100,00), and 'Datas' (28/02/2024). At the bottom, the 'Mensagens' section is highlighted with a red box and contains a message: 'Olá, boa tarde! Por favor, nos informar as datas em que ocorreram os atendimentos. Podem ser informadas logo abaixo a este questionamento. Atenciosamente e no aguardo.' The sender is identified as 'Elosaúde' on '28/02/2024 15:43'.

Conheça o passo a passo para responder à “**Divergência**”:
ATENÇÃO: depois de responder, não esqueça de clicar na seta para salvar suas informações e devolver a solicitação para análise.

**RESPONDER
DIVERGÊNCIA**

**AQUI VOCÊ PODERÁ
RESPONDER À
“DIVERGÊNCIA”.**

Mensagens

Olá, boa tarde! Por favor, nos informar as datas em que ocorreram os atendimentos. Podem ser informadas logo abaixo a este questionamento. Atenciosamente e no aguardo.

Elosaúde • 28/02/2024 15:43

ANEXE DOCUMENTOS

ESCREVA MENSAGENS

ATENÇÃO: DEPOIS DE RESPONDER, CLIQUE NA SETA PARA DEVOLVER A SOLICITAÇÃO AO SETOR DE REEMBOLSO

Escreva em um texto apenas

DANIELA CRISTINA DANIELLI

CANCELAMENTOS: caso o beneficiário não solucione a “Divergência” a solicitação pode ser **cancelada**.

Para saber o motivo do cancelamento, clique no ícone “i”.

**SOLICITAÇÃO
CANCELADA**

**A INDICAÇÃO “CANCELADA”
APARECE EM CINZA NA TELA.**

**PARA CONHECER DETALHES SOBRE
O CANCELAMENTO, CLIQUE NO “I”,
NA LATERAL À DIREITA DA TELA.**

**O MOTIVO DO CANCELAMENTO ESTARÁ
INFORMADO NA ÁREA DE MENSAGENS.**

The screenshot displays the Elosaúde web application interface. On the left is a dark sidebar with the Elosaúde logo and a menu for the beneficiary, including options like 'Meu cadastro', 'Carências', 'Reembolso', 'Solicitar', 'Histórico', 'Tabela', 'Boletos', and 'Extrato de Utilização'. The main content area shows a table of reimbursement requests. One request is highlighted with a red circle around its 'Cancelada' status. Below the table is a 'Mensagens' section with a message from Elosaúde dated 28/02/2024 15:43, stating: 'Solicitação cancelada devido a falta de retorno na divergência gerada.' A second message from Elosaúde dated 29/02/2024 11:10 is also visible. A large grey arrow in the top right corner points to the 'SOLICITAÇÃO CANCELADA' text.

Solicitação web	Reembolso	Data da solicitação	Tipo	Beneficiário	Situação	Data de pagamento	Ações
		22/02/2024	Terapia		Cancelada		i
		23/02/2024	Consulta		Finalizada		i

Mensagens

Olá, boa tarde! Por favor, nos informar as datas em que ocorreram os atendimentos. Podem ser informadas logo abaixo a este questionamento. Atenciosamente e no aguardo.

Elosaúde • 28/02/2024 15:43

Solicitação cancelada devido a falta de retorno na divergência gerada.

Elosaúde • 29/02/2024 11:10

Quando sua solicitação estiver com status **“FINALIZADA”**, significa que a equipe de reembolso já finalizou a análise.

**SOLICITAÇÃO
CANCELADA**

ESTA COLUNA INDICA SE O PAGAMENTO JÁ FOI EFETUADO E A DATA EM QUE OCORREU.

CLICANDO NO ÍCONE “I” VOCÊ ACESSARÁ AS INFORMAÇÕES DE SEU REEMBOLSO.

23/02/2024	Consulta	Finalizada		
21/02/2024	Medicamento	Finalizada		
09/02/2024	Medicamento	Finalizada	15/02/2024	
09/02/2024	Medicamento	Finalizada	15/02/2024	

**INFORMAÇÕES DE SEU REEMBOLSO:
VALORES A RECEBER, DATA PREVISTA
PARA PAGAMENTO ETC.**

<u>Dados gerais</u>				
Situação	Solicitação web	Reembolso	Data da solicitação	Prestador
Finalizada				
<u>Dados do pagamento</u>				
Data prevista	Banco	Agência	Conta	
<u>Procedimentos</u>				
Código	Descrição	Data da realização	Valor solicitado	Valor aprovado

Durante a análise, o código pode ser alterado para corresponder ao procedimento detalhado.

Agora você já sabe como realizar sua solicitação e acompanhar o andamento do processo.

Se tiver alguma dúvida sobre esse ou outros assuntos, contate-nos:

CONTATOS

REEMBOLSO: reembolso@elosaude.com.br

FINANCEIRO: adm@elosaude.com.br

CADASTRO: cadastro@elosaude.com.br

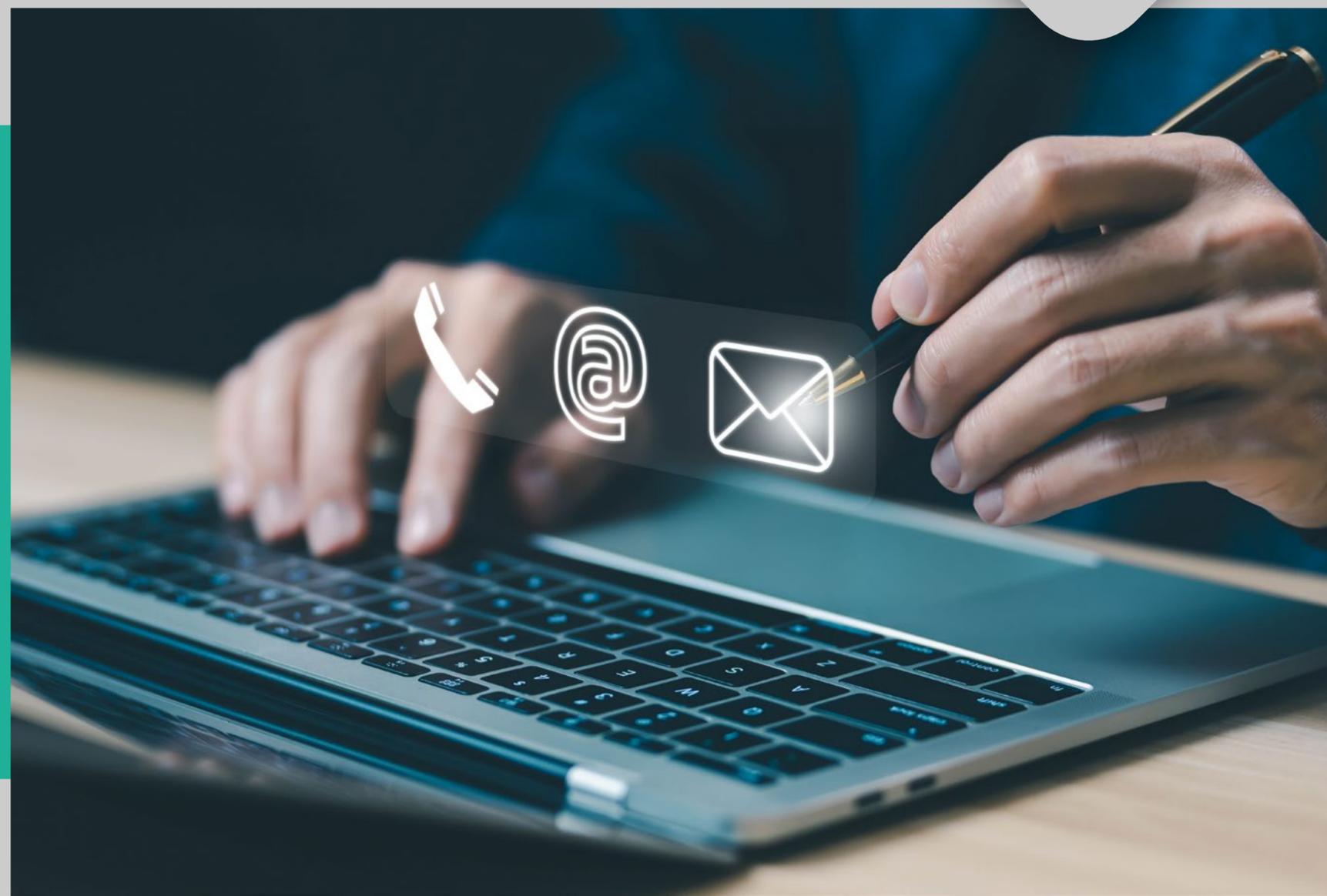
AUTORIZAÇÕES: [autorização@elosaude.com.br](mailto:autorizacao@elosaude.com.br)

CRENCIAMENTO: credenciamento@elosaude.com.br

FATURAMENTO: faturamento@elosaude.com.br

OUVIDORIA: ouvidoria@elosaude.com.br

TELEFONES GERAIS: (48) 3298 5555 ou 0800 739 5555



Tem dúvidas sobre documentos ou informações exigidos no reembolso?

Vamos saná-las para você. **Atente para as dicas a seguir:**

IMPORTANTE

CONSULTAS:

- A Nota Fiscal ou Recibo devem descrever claramente que se trata de consulta. Pedidos sem essa especificação serão devolvidos.

TERAPIAS

(Psicoterapia, nutrição, fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional):

- É imprescindível fornecer as datas em que os atendimentos foram realizados.
- Para reembolso de fonoaudiologia, fisioterapia e terapia ocupacional, é necessária apresentação de pedido médico com indicação do tratamento.
- Psicoterapia e nutrição não necessitam de pedido médico.
- São reembolsáveis apenas atendimentos realizados por profissionais de saúde.

EXAMES E/OU IMUNOTERAPIA:

- É indispensável apresentação de pedido médico com a indicação correspondente.
- Caso o documento apresente mais de um item, os valores individuais deverão estar devidamente informados.
- Para imunoterapia, é necessário informar valores individuais para a aplicação (honorário) e para a medicação utilizada (produto).

PROCEDIMENTOS / CIRURGIAS

(Com internação ou realizados em ambulatório/consultório):

- **Para honorários médicos:** Baixe o Formulário de Honorários Pagos em Caráter Particular, disponível no site da ELOSAÚDE. Este formulário deverá ser preenchido com as informações detalhadas dos médicos que realizaram a cobrança particular;
- Quando o valor apresentado incluir despesas de hospitais ou clínicas, é necessário apresentar a Conta Paciente (detalhamento de despesas, fornecido pelo Prestador);
- Apresente pedido médico e laudos de exames que justifiquem o procedimento;
- Para a correta análise, o procedimento precisa estar claramente descrito.

IMPORTANTE

Mais dicas para você:

TRATAMENTO ODONTOLÓGICO** (Apenas para planos com cobertura odontológica)

É imprescindível fornecer a informação completa do tratamento realizado. Exemplos:

- **Restaurações:** identificação do elemento (dente) e face restaurada.
- **Endodontia / pinos / coroas e implantes:** pedido odontológico com identificação do elemento (dente) e descrição do tratamento realizado, contendo valores individuais, imagens iniciais e finais.
- **Aparelho Ortodôntico:** pedido odontológico com descrição do aparelho, orçamento, plano de tratamento, documentação ortodôntica e, após colocação, foto do aparelho instalado.

LENTE INTRAOCULAR

- Para reembolso de lente intraocular é indispensável que a Nota Fiscal especifique a cobrança da lente utilizada.
- Caso não haja tal especificação, deverá ser anexada declaração do prestador, indicando que a cobrança se refere somente à lente.

ÓCULOS DE GRAU**

MEDICAMENTOS ADQUIRIDOS EM FARMÁCIA**

(Para planos com essas coberturas)

É necessária apresentação de receita emitida por Oftalmologista (óculos), receita médica (medicamentos), Nota ou Cupom Fiscal.

**** ATENÇÃO:** alguns planos não possuem cobertura para compra de medicamentos, óculos e vacinas.

Tratamentos odontológicos, somente para planos com que contemplam essa cobertura.

Para conhecer as coberturas, consulte o regulamento de seu plano (disponível no site da ELOSAÚDE) ou entre em contato conosco.

IMPORTANTE

Orientações finais:

- O pedido de reembolso só poderá ser realizado após a realização do atendimento e/ou tratamento;
- O reembolso será realizado em conformidade com os percentuais, coparticipações e tetos estabelecidos no Regulamento do plano ao qual o beneficiário está vinculado;
- O prazo para solicitação de reembolso é de um ano (12 meses);
- A equipe de Reembolso poderá solicitar apresentação de documentos ou informações adicionais, sempre que necessários para subsidiar a análise de cobertura;
- Documentação incompleta ou incorreta será devolvida para realização de ajuste;
- Caso o ajuste não ocorra dentro do prazo estipulado, o pedido será cancelado e só poderá ser reaberto pelo beneficiário após a regularização documental;
- Os pagamentos são realizados por meio de depósito bancário na conta do titular (ou responsável financeiro, quando for o caso) indicada no cadastro. A responsabilidade por manter a conta bancária atualizada é integralmente do beneficiário.



Equipe de Reembolso
Gerência de Gestão de Plano
[V2. atualizado em 1º.06.2024].

www.elosaude.com.br