

MANUAL DO USUÁRIO

Para bom uso dos recursos do seu convênio médico NOSAMED, apresentamos algumas rotinas básicas, visando o melhor aproveitamento de sua assistência médica.

CARTEIRA DE IDENTIFICAÇÃO COM TARJA MAGNÉTICA

Todo conveniado receberá a Carteira de Identificação com Tarja Magnética. Ela é de sua total responsabilidade. Sem este documento não poderá se utilizar dos serviços do convênio médico.

Toda e qualquer autorização concedida através deste cartão, inclusive as que acarretarem custos adicionais serão, assumidos pelo titular, responsável pelo contrato.

Em caso de perda, roubo ou extravio deste cartão, você deverá comunicar ao escritório **NOSAMED** de sua região imediatamente.

Para emissão de segunda via do cartão o valor cobrado será de R\$ 10,00 (dez reais) cada.

Este cartão é de uso pessoal e intransferível, e tem seu uso regulado pelas condições do contrato assinado pelo seu titular. O uso indevido é fraude.

CADASTRO DA IMPRESSÃO DIGITAL BIOMÉTRICA

Ficará a critério da **NOSAMED** estabelecer os locais de atendimento aos Beneficiários e Dependentes em que será exigida a identificação Biométrica.

Esse recurso é obrigatório em diversos postos de atendimento de seu convênio **NOSAMED**. Todo conveniado deverá cadastrar sua impressão digital após assinatura de seu contrato.

CONSULTAS

As consultas deverão ser marcadas com antecedência pelo beneficiário por telefone ou pessoalmente.

Para a realização das consultas, o beneficiário deverá apresentar no consultório a guia de consulta e a carteira de identificação com tarja magnética do convênio.

EMIÇÃO DE GUIAS

As guias de procedimentos são emitidas diretamente no escritório **NOSAMED** de sua região, mediante a apresentação da carteira de identificação do beneficiário e o pedido médico, e sua impressão digital. Qualquer dúvida entrar em contato através do telefone da **NOSAMED** de sua região ou pelo **0300 103 0300**.

É obrigatória a apresentação da carteira de identificação do beneficiário ou documento de identidade.

ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

- Em caso de dúvida quanto à especialidade de seu problema de saúde, consulte um Clínico Geral que irá orientá-lo melhor.
- Caso não tenha condições de comparecer à consulta marcada, desmarque- a com antecedência. Você estará ajudando o médico e beneficiando outro paciente.
- Até 30 dias após a consulta, quando necessário, o beneficiário tem direito a retorno, devendo ser marcado da mesma forma que a consulta, não sendo necessário emissão de nova guia.

EXAMES

As guias para realização de exames complementares poderão ser retiradas no escritório **NOSAMED** de sua região. No ato da retirada da guia, o beneficiário deverá apresentar a carteira de identificação e o pedido médico. Alguns postos de atendimento poderão emitir a guia de autorização de seu exame no momento da realização do mesmo, através de sua carteira de identificação e da impressão digital.

Se tiver dificuldade em agendar seu exame, ou dúvidas do local onde poderá realizá-lo, solicite orientação no escritório **NOSAMED** de sua região ou utilize o **0300 103 0300**.

Valorize o que você pagou. Sempre que fizer exames médicos retire-os e leve para o seu médico, dando continuidade ao tratamento, caso necessite consultar outro profissional dentro do mesmo período ou na mesma especialidade, leve os exames que foram solicitados anteriormente evitando refazê-los.

OBSERVAÇÕES SOBRE EXAMES ESPECIAIS

O tempo de liberação da guia varia de acordo com o tipo de exames. Alguns exames poderão ter liberação imediata. Outros exames poderão ser liberados em até 72 horas, pois dependem de uma análise mais criteriosa.

Após a autorização, não demore em fazer os exames que o médico solicitou. À volta ao médico com os resultados dos exames o ajudará a resolver o seu problema.

INTERNAÇÕES

As internações de urgência/emergência ou eletiva somente poderão ser realizadas nos hospitais credenciados pelo seu convênio **NOSAMED**. Toda e qualquer internação fora da Rede Credenciada será de responsabilidade exclusiva do conveniado.

MANUAL DO USUÁRIO

URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

Dirija-se ao hospital credenciado com documento de identidade, e a sua Carteira de Identificação **NOSAMED**.

ATENDIMENTO NACIONAL ABRAMGE

Assistência Integral através do sistema ABRAMGE (Associação Brasileira de Medicina de Grupo) que disponibiliza atendimento de urgência em trânsito, fora de seu domicílio ou em cidades onde a **NOSAMED** não possua recursos credenciados - LIGUE 0800 722 7511.

ELETIVAS (PROGRAMADAS)

O médico fornecerá uma **Solicitação Médica** que você deverá apresentar no escritório **NOSAMED** de sua região. Você receberá um **Protocolo de Agendamento** do procedimento cirúrgico. Neste constará a data a partir da qual será liberado sua internação. Com este protocolo, seu médico poderá agendar a data da cirurgia. A guia de internação para esse procedimento será liberada assim que o médico lhe fornecer a data do procedimento cirúrgico.

Procure informar se seu plano dá cobertura para a internação desejada e se o mesmo não se encontra em carência.

REEMBOLSO – ATENDIMENTO DE URGÊNCIA / EMERGÊNCIA FORA DA SUA REDE CREDENCIADA

Se você tiver um atendimento de urgência/emergência em locais onde não puder se utilizar de sua Rede Credenciada, terá direito a reembolso nos limites das obrigações contratuais, das despesas efetuadas pelo beneficiário titular ou dependente. Os valores serão de conformidade com a tabela da Associação Médica Brasileira, e as tabelas praticadas pela sua operadora **NOSAMED**.

OUTRAS INFORMAÇÕES

Inclusão:

- **Filho recém-nascido**

Será admitido até 30 (trinta) dias do nascimento.

O não cumprimento deste prazo acarretará em aplicação das carências contratuais.

- **Cônjuge**

Será admitido até 30 (trinta) dias do casamento.

O não cumprimento deste prazo acarretará em aplicação das carências contratuais.

Obs.: a inclusão de companheira(o) somente será possível se possuir filho em comum com o titular ou se comprovar união estável.

- **Beneficiário (excetuando-se cônjuge e filho recém-nascido)**

Retirar no escritório **NOSAMED** de sua região, a documentação: Cadastro de Proponente, preencher todos os campos e devolver até o dia 25 de cada mês. Após análise, a inclusão será efetuada no mês subsequente.

Cancelamento:

- **Solicitação do conveniado / empresa**

A solicitação de cancelamento deverá ser feita por escrito com antecedência de **30 (trinta) dias** do vencimento de seu boleto, entregar correspondência em duas vias no escritório da **NOSAMED** mais próximo de seu local de atendimento, bem como o cartão de identificação.

- **Por inadimplência**

O atraso no pagamento das taxas mensais de manutenção do plano, por período superior a sessenta (**60**) dias consecutivos ou não, nos últimos doze (**12**) meses de vigência contratual, implicará no cancelamento automático de seu plano de saúde. Importante lembrar que a **NOSAMED** irá comunicar sua condição de inadimplência ao quinquagésimo (50º) dia de atraso, cumulado ou consecutivo.

Mantenha seu plano de saúde com as mensalidades em dia, evitando transtornos.

Procure manter atualizados seus dados cadastrais tais como endereço, telefone, etc.

COMO PROCEDER EM CASO DE DÚVIDAS OU RECLAMAÇÕES

Se você tiver qualquer tipo de dúvida sobre a utilização do convênio, ou se tiver dificuldades quanto ao atendimento recebido em hospitais, clínicas ou consultórios e por algum motivo tem reclamações a fazer, ligue 0300 103 0300, ou compareça ao escritório **NOSAMED** de sua região, que teremos o maior prazer em ouvi-lo.

O uso consciente de seu plano é muito importante para a saúde financeira do contrato, porque a utilização excessiva e desnecessária poderá afetar diretamente no valor do reajuste das mensalidades.