

COMUNICADO

Solicitação e autorização de terapias convencionais

A Athena Saúde informa que, a partir de 1º de novembro de 2026, passa a ser obrigatória a apresentação de encaminhamento médico para a solicitação e autorização de atendimentos nas especialidades de Terapias Convencionais.



REGRA VÁLIDA A PARTIR DE

1º de novembro de 2026

Encaminhamento médico obrigatório

Quais terapias estão incluídas?

A orientação se aplica às seis especialidades abaixo:

● **Fisioterapia**● **Fonoaudiologia**● **Nutrição**● **Psicologia**● **Psicomotricidade**● **Terapia Ocupacional****BASE REGULATÓRIA**

Em consonância com a Resolução Normativa (RN) nº 465/2021 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e com as diretrizes regulatórias da operadora, a cobertura contratual dos procedimentos estará vinculada à apresentação de solicitação emitida por profissional médico com registro ativo no Conselho Regional de Medicina (CRM), observadas as regras de cobertura aplicáveis.

► Nas próximas páginas: canais de solicitação, prazos, documentos necessários e orientações para o agendamento.

COMO SOLICITAR



1 Canais para solicitação

As solicitações de autorização deverão ser realizadas, preferencialmente, pelo próprio beneficiário ou por seu responsável legal, exclusivamente pelos canais oficiais da operadora:



APLICATIVO SÃO BERNARDO SAMP

Utilize o aplicativo oficial da operadora para encaminhar a solicitação de autorização.



ATENDIMENTO PRESENCIAL

Nas recepções da operadora, conforme a disponibilidade local.

2 Periodicidade das solicitações

Como as autorizações são processadas mensalmente, recomenda-se realizar, preferencialmente, até o dia 20 de cada mês, as solicitações referentes às terapias do mês seguinte.



PRAZO RECOMENDADO

Solicite até o dia 20

Essa antecipação permite tempo hábil para análise e autorização dos atendimentos, contribuindo para a continuidade do tratamento e reduzindo o risco de interrupções decorrentes de atrasos no processo de autorização.

Como funciona o processo

01

Solicite

Pelo aplicativo ou presencialmente.

02

Aguarde

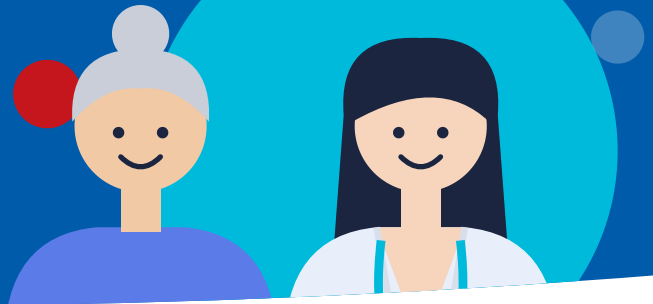
A operadora analisa e emite a autorização.

03

Agende

Após a autorização, contate o prestador indicado.

DOCUMENTAÇÃO



3 Documentação necessária e prazos de validade

Para a análise e autorização das terapias, será obrigatória a apresentação de encaminhamento médico contendo, no mínimo, as informações abaixo:

- ✓ Nome completo do paciente
- ✓ CID (Classificação Internacional de Doenças), quando aplicável
- ✓ Especialidade ou terapia solicitada
- ✓ Data de emissão
- ✓ Assinatura e carimbo do médico responsável, com identificação profissional e registro no CRM

Validade da documentação

PRESCRIÇÃO / SOLICITAÇÃO MÉDICA

Até 60 dias

Contados a partir da data de emissão.

RELATÓRIO MÉDICO

Até 180 dias

Deve conter justificativa técnica do tratamento.

DOCUMENTAÇÃO COMPLETA E VÁLIDA

É responsabilidade do beneficiário ou de seu responsável legal apresentar a documentação válida e completa, permitindo a adequada análise da solicitação pela operadora.

AGENDAMENTO E OUTRAS ORIENTAÇÕES



4 Agendamento e responsabilidades

Após receber a autorização emitida pela operadora, o beneficiário ou seu responsável legal deverá entrar em contato com o prestador indicado para realizar o agendamento das sessões.

IMPORTANTE: AUTORIZAÇÃO NÃO É AGENDAMENTO

A autorização não dispensa o agendamento prévio junto ao prestador. Recomenda-se realizar essa etapa com antecedência para favorecer a continuidade do tratamento.

FALTAS E INDISPONIBILIDADES

A operadora não se responsabiliza por faltas do beneficiário ou por indisponibilidades decorrentes de situações atribuíveis ao prestador ou ao próprio beneficiário, sem prejuízo das responsabilidades legais e contratuais aplicáveis.

ACORDOS DIRETOS COM CLÍNICAS

Acordos firmados diretamente entre beneficiários e clínicas, sem participação ou autorização da operadora, são de responsabilidade das partes e não implicam, por si só, obrigação de reembolso ou intervenção da operadora.

5 Situações específicas e intercorrências na rede



DETERMINAÇÕES JUDICIAIS

Solicitações decorrentes de determinação judicial devem ser encaminhadas com a devida identificação da demanda, para cumprimento dos procedimentos específicos.



FALHAS NA REDE CREDENCIADA

Dificuldades de atendimento, indisponibilidade de prestadores ou outros problemas na rede credenciada devem ser comunicados pelos canais oficiais da operadora, para análise e providências.

6 Disposições finais

O cumprimento destas orientações é fundamental para a análise das solicitações, a organização do fluxo de autorizações e a continuidade dos atendimentos.

Reforçamos a importância de utilizar os canais oficiais da São Bernardo Samp, observar os prazos de validade documental e realizar as solicitações com antecedência.

A Athena Saúde permanece à disposição por meio de seus canais oficiais de atendimento para esclarecimentos e orientações adicionais.