

Prezado beneficiário!

Para acesso e envio do formulário de reembolso, você deverá entrar no site da sua operadora, na opção Atendimento e clicar na opção Fale Conosco, na sequência preencher todos os campos e selecionar o assunto Reembolso. Após preencher, deverá anexar as seguintes informações e documentos:

1- DOCUMENTAÇÃO PARA REEMBOLSO HUMANA SAÚDE - CONSULTAS:

- 1) **Formulário de requisição de reembolso** devidamente preenchido – as quatro páginas.
- 2) **Nota Fiscal especificando o serviço prestado**: nome do beneficiário, nome do prestador, local, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento.
- 3) **Recibo complementar à Nota Fiscal** (quando os dados não estiverem completos no campo das observações da Nota Fiscal): especificando o número de ordem da mesma, bem como o serviço prestado, nome do beneficiário, nome prestador, local, valor, data do serviço, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, com carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento.
- 4) **Comprovante de pagamento** referente ao procedimento feito: débito, crédito, pix espécie etc)
 - a. *Se for PIX, enviar print do comprovante. Deve constar o nome do pagador e do recebedor.*
 - b. *Se for débito ou crédito, enviar comprovante da emissão da maquininha ou print do aplicativo. Deve constar o nome do pagador e do recebedor).*
 - c. *Se for em espécie, o recibo de pagamento descrevendo que o pagamento foi feito em espécie.*
- 5) **Cópia ou foto do cartão do banco** ou outro comprovante de dados bancários: deve conter o nome do banco, agência, conta, tipo de conta, nome do titular), para depósito do valor devido, em caso de deferimento do reembolso.
- 6) **Cópia ou foto do documento de identificação** do titular da conta para depósito - frente e verso - (RG ou CNH) e CPF (quando for diferente da do usuário do serviço).

2- DOCUMENTAÇÃO PARA REEMBOLSO HUMANA SAÚDE - EXAMES:

- 1) **Formulário de requisição de reembolso** devidamente preenchido – as quatro páginas.
 - 2) **Nota Fiscal especificando o serviço prestado**: nome do beneficiário, nome do prestador, local, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento.
 - 3) **Pedido médico** onde devem constar: nome do paciente, nome de cada exame e justificativa para a respectiva solicitação – carimbado e assinado pelo médico responsável.
 - 4) **Recibo complementar à Nota Fiscal** (quando os dados não estiverem completos no campo das observações da Nota Fiscal): especificando o número de ordem da mesma, bem como o serviço prestado, nome do beneficiário, nome prestador, local, valor, data do serviço, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, com carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento.
 - 5) **Comprovante de pagamento** referente ao procedimento feito: débito, crédito, pix espécie etc)
 - a. *Se for PIX, enviar print do comprovante. Deve constar o nome do pagador e do recebedor.*
 - b. *Se for débito ou crédito, enviar comprovante da emissão da maquininha ou print do aplicativo. Deve constar o nome do pagador e do recebedor).*
 - c. *Se for em espécie, o recibo de pagamento descrevendo que o pagamento foi feito em espécie.*
 - 6) **Cópia ou foto do cartão do banco ou outro comprovante de dados bancários**: deve conter o nome do banco, agência, conta, tipo de conta, nome do titular), para depósito do valor devido, em caso de deferimento do reembolso.
 - 7) **Cópia ou foto do documento de identificação do titular da conta para depósito** - frente e verso - (RG ou CNH) e CPF (quando for diferente da do usuário do serviço).
- OBSERVAÇÃO:** *Em caso de mais de um exame, deverão constar na nota fiscal ou no recibo complementar o valor de cada exame realizado.*

3- DOCUMENTAÇÃO PARA REEMBOLSO HUMANA SAÚDE – SESSÕES:

(Por sessões entende-se: Terapias -Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicoterapia, Terapia Ocupacional)

- 1) **Formulário de requisição de reembolso** devidamente preenchido – as quatro páginas.
 - 2) **Nota Fiscal especificando o serviço prestado**: nome do beneficiário, nome do prestador, local, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento.
 - 3) **Relatório Médico onde devem constar**: Nome do paciente, diagnóstico, quadro clínico atual, descrição e justificativa para a terapia indicada.
- OBSERVAÇÕES:** 1- *A solicitação deve ser feita por profissional médico (crm).* 2- *Em caso de continuidade da terapia, a solicitação deve ser atualizado após 4 (quatro) meses.*

- 4) **Ficha de frequência** com data do atendimento realizado e assinatura do responsável. Deve ser carimbado e assinado pelo médico que responsável.
- 5) **Pedido médico** onde devem constar: nome do paciente, nome de cada exame e justificativa para a respectiva solicitação – carimbado e assinado pelo médico responsável.
- 6) **Recibo complementar à Nota Fiscal** (quando os dados não estiverem completos no campo das observações da Nota Fiscal): especificando o número de ordem da mesma, bem como o serviço prestado, nome do beneficiário, nome prestador, local, valor, data do serviço, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, com carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento.
- 7) Comprovante de pagamento referente ao procedimento feito: débito, crédito, pix espécie etc)
 - a. *Se for PIX, enviar print do comprovante. Deve constar o nome do pagador e do recebedor*
 - b. *Se for débito ou crédito, enviar comprovante da emissão da maquininha ou print do aplicativo. Deve constar o nome do pagador e do recebedor*
 - c. *Se for em espécie, o recibo de pagamento descrevendo que o pagamento foi feito em espécie.*
- 8) **Cópia ou foto do cartão do banco ou outro comprovante de dados bancários**: deve conter o nome do banco, agência, conta, tipo de conta, nome do titular), para depósito do valor devido, em caso de deferimento do reembolso.
- 9) **Cópia ou foto do documento de identificação do titular da conta para depósito** - frente e verso - (RG ou CNH) e CPF (quando for diferente da do usuário do serviço).

4- DOCUMENTAÇÃO PARA REEMBOLSO HUMANA SAÚDE – INTERNAÇÃO (Despesas Hospitalares)

- 1) **Formulário de requisição de reembolso devidamente preenchido – as quatro páginas.**
- 2) **Nota Fiscal especificando o serviço prestado**: nome do beneficiário, nome do prestador, local, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento;
- 3) **Relatório Médico onde devem constar**: nome do paciente, diagnóstico, tempo de evolução da doença, descrição e período do atendimento e justificativa para a internação.
- 4) **Recibo complementar à Nota Fiscal** (quando os dados não estiverem completos no campo das observações da Nota Fiscal): especificando o número de ordem da mesma, bem como o serviço prestado, nome do beneficiário, nome prestador, local, valor, data do serviço, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, com carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento.
- 5) Comprovante de pagamento referente ao procedimento feito: débito, crédito, pix espécie etc):
 - a. *Se for PIX, enviar print do comprovante. Deve constar o nome do pagador e do recebedor.*
 - b. *Se for débito ou crédito, enviar comprovante da emissão da maquininha ou print do aplicativo.*
 - c. *Se for em espécie, o recibo de pagamento descrevendo que o pagamento foi feito em espécie.*
- 6) **Cópia ou foto do cartão do banco ou outro comprovante de dados bancários**: deve conter o nome do banco, agência, conta, tipo de conta, nome do titular), para depósito do valor devido, em caso de deferimento do reembolso.
- 7) **Cópia ou foto do documento de identificação do titular da conta para depósito** - frente e verso - (RG ou CNH) e CPF (quando for diferente da do usuário do serviço).

5- DOCUMENTAÇÃO PARA REEMBOLSO HUMANA SAÚDE – HONORÁRIOS MÉDICOS

- 1) **Formulário de requisição de reembolso devidamente preenchido – as quatro páginas.**
- 2) **Nota Fiscal especificando o serviço prestado**: nome do beneficiário, nome do prestador, local, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento.
- 3) **Relatório Médico** onde devem constar: nome do paciente, diagnóstico, tempo de evolução da doença, descrição e período do atendimento e justificativa para a internação.
- 4) **Laudo Anatomopatológico** (se houver).
- 5) **Recibo complementar à Nota Fiscal** (quando os dados não estiverem completos no campo das observações da Nota Fiscal): especificando o número de ordem da mesma, bem como o serviço prestado, nome do beneficiário, nome prestador, local, valor, data do serviço, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, com carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento.
- 6) Comprovante de pagamento referente ao procedimento feito: débito, crédito, pix espécie etc):
 - a. *Se for PIX, enviar print do comprovante. Deve constar o nome do pagador e do recebedor.*
 - b. *Se for débito ou crédito, enviar comprovante da emissão da maquininha ou print do aplicativo.*
 - c. *Se for em espécie, o recibo de pagamento descrevendo que o pagamento foi feito em espécie.*
- 7) **Cópia ou foto do cartão do banco ou outro comprovante de dados bancários**: deve conter o nome do banco, agência, conta, tipo de conta, nome do titular), para depósito do valor devido, em caso de deferimento do reembolso.

8) **Cópia ou foto do documento de identificação do titular da conta para depósito** - frente e verso - (RG ou CNH) e CPF (quando for diferente da do usuário do serviço).

6- DOCUMENTAÇÃO PARA REEMBOLSO HUMANA SAÚDE

(Procedimentos Ambulatoriais (Cirurgias de pequeno porte, etc)

1) **Formulário de requisição de reembolso devidamente preenchido – as quatro páginas.**

2) **Nota Fiscal especificando o serviço prestado:** nome do beneficiário, nome do prestador, local, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento.

3) **Relatório Médico** onde devem constar: nome do paciente, diagnóstico e tratamento realizado. Nos casos de pequenas cirurgias, descrição detalhada das lesões e procedimentos realizados para cada uma.

4) **Laudo Anatomopatológico** (se houver).

5) **Recibo complementar à Nota Fiscal** (quando os dados não estiverem completos no campo das observações da Nota Fiscal): especificando o número de ordem da mesma, bem como o serviço prestado, nome do beneficiário, nome prestador, local, valor, data do serviço, CNPJ ou CPF do prestador que realizou o atendimento, especialidade médica, nome do médico e CRM, com carimbo e assinatura do profissional que realizou o atendimento;

6) Comprovante de pagamento referente ao procedimento feito: débito, crédito, pix espécie etc)

a. *Se for PIX, enviar print do comprovante. Deve constar o nome do pagador e do recebedor.*

b. *Se for débito ou crédito, enviar comprovante da emissão da maquininha ou print do aplicativo.*

c. *Se for em espécie, o recibo de pagamento descrevendo que o pagamento foi feito em espécie.*

7) **Cópia ou foto do cartão do banco ou outro comprovante de dados bancários:** deve conter o nome do banco, agência, conta, tipo de conta, nome do titular), para depósito do valor devido, em caso de deferimento do reembolso.

8) **Cópia ou foto do documento de identificação do titular da conta para depósito** - frente e verso - (RG ou CNH) e CPF (quando for diferente da do usuário do serviço).

7- INFORMAÇÕES FINANCEIRAS:

1) A conta para depósito deverá ser nominal ao beneficiário que realizou o atendimento, não poderá ser em nome de terceiros. Caso o beneficiário seja menor de idade, a conta bancária para pagamento deverá ser nominal ao titular do contrato do plano;

2) Comprovante de dados bancários poderá ser um dos exemplos a seguir: print com número conta, declaração da instituição financeira, cópia do cartão físico da conta bancária, cabeçalho do extrato bancário.

3) Os dados que devem constar necessariamente no comprovante apresentado são: nome do titular, nome do banco, número completo da agência, número completo da conta bancária;

Ressaltamos que para o cálculo de reembolso, será utilizado como referência a tabela de Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos – CBHPM 3ª edição. Essa tabela contém os procedimentos médicos e serviços de diagnóstico e terapia, baseados na Resolução Normativa – RN nº465 da ANS.

OBSERVAÇÕES:

- Não são aceitos recibos de pagamento a autônomo (RPA); recibos provisórios e ou temporários; nota de serviço ou nota de débito; duplicata e nota fiscal sem quitação.
- Em todos os recibos devem constar: CPF, endereço e telefone do profissional que realizou o atendimento.
- Em todos os casos devem ser apresentados o Comprovante de Pagamento.
- A conta bancária deve ser do titular ou responsável pelo contrato.
- O envio dos documentos indicados é imprescindível para o início da análise da solicitação de reembolso.
- A Nota Fiscal deverá ser emitida em nome do paciente, caso seja menor de idade deverá constar o nome de quem efetuou o pagamento e o nome do paciente.

8- DOS PRAZOS:

A análise do reembolso ocorrerá em **até 30 dias (seja para fins de pagamento ou negativa)**, sendo o prazo válido somente em posse de toda documentação necessária. Caso falte alguma documentação o prazo será **paralisado sendo contabilizado 30 dias após recebimento da documentação correta.**

O Retorno com o parecer da análise do reembolso (seja para fins de pagamento ou negativa) será através de e-mail. A operadora poderá entrar em contato para mais informações para finalização da análise.

Informamos que serão rejeitados os pedidos de reembolso formulados com base apenas na apresentação de recibos, sendo, portanto, indispensável, para o eventual deferimento, a apresentação, também, das Notas Fiscais relativas aos serviços prestados. Já no que tange aos pedidos de reembolso de despesas com terapias, será

ORIENTAÇÕES GERAIS PARA REEMBOLSO DE BENEFICIÁRIO

obrigatória o pedido médico acompanhado do plano terapêutico, bem como, das frequências dos atendimentos, carimbados e assinados pelos profissionais que realizaram o procedimento.

No caso de exames complementares, será necessária a apresentação, também em conjunto com os demais documentos listados, do pedido ou justificativa médica para a sua realização.

Nº PROTOCOLO: _____ DATA: _____

1. IDENTIFICAÇÃO DO SOLICITANTE / RESPONSÁVEL:

Nome: _____ CPF: _____

Telefone: _____ E-mail: _____

Banco: _____ Agência e Dígito (Se houver): _____ Conta e Dígito: _____

Conta Corrente: _____ Conta Poupança: _____ **ANEXAR COMPROVANTE DOS DADOS BANCÁRIOS****2. IDENTIFICAÇÃO DO BENEFICIÁRIO:** Dados do beneficiário que obteve o atendimento.

Nome: _____

Contrato: PJ PF Plano: _____ Matricula: _____

Local onde foi atendido (a): _____ Cidade: _____ UF _____

3. JUSTIFICATIVA DO REEMBOLSO

O que levou ao atendimento particular.

 URGÊNCIA E EMERGÊNCIA INDISPONIBILIDADE DO SERVIÇO NA REDE CREDENCIADA OUTROS (usar item 6 para esclarecimentos)

Para o atendimento buscou auxílio da operadora: () Sim () Não Caso positivo, quando? ____/____/____

4. DOCUMENTAÇÃO COMPROBATÓRIA DOS SERVIÇOS PRESTADOS A SEREM ANEXADAS:

- Nota fiscal ou recibo com o CNPJ do estabelecimento.

5. DECLARAÇÃO:

Eu _____,

CPF N° _____, declaro que estou ciente e fui orientado de que os documentos apresentados serão avaliados do ponto de vista jurídico e técnico e, caso seja procedente o reembolso será feito até o trigésimo dia após a apresentação da documentação completa.

Afirmo serem verdadeiras todas as informações prestadas por mim, e registradas nesta REQUISIÇÃO DE REEMBOLSO.

_____/____/____

ASSINATURA DO SOLICITANTE/RESPONSÁVEL**6. INFORMAÇÕES FINANCEIRAS:**

A conta bancária deve ser do titular ou responsável pelo contrato.

Ressaltamos que análise do reembolso ocorrerá em até 30 dias (seja para fins de pagamento ou negativa) sendo o prazo válido somente em posse de toda documentação necessária, caso falte alguma documentação o prazo será paralisado sendo contabilizado 30 dias após recebimento da documentação correta, a operadora poderá entrar em contato para maiores informações e se necessário alguma documentação para finalização da análise.

7. JUSTIFICATIVA DO REEMBOLSO - ANEXO

