



# ALLIANZ SAÚDE

REEMBOLSO

ANS - Nº00051-5

JUL/2020

Allianz 

# BEM-VINDO (A)

## Solicitar seu reembolso nunca foi tão simples!

Agora, pedir o reembolso através do Allianz Cliente está ainda mais simples e intuitivo, comprovado pelos números:

**95%** dos reembolsos são resolvidos em até 5 dias;

**92%** dos processos são recebidos pelo sistema online.

Faça seu login no Allianz Cliente, no menu Acessos Rápidos escolha a opção "Solicitação de Reembolso Saúde". **Pronto! Agora é só seguir as orientações abaixo.**



### 1 ° PASSO INFORMAÇÕES DO SEGURADO

**Indique o segurado que recebeu o atendimento.**

É possível solicitar diversos reembolsos em um único pedido desde que todos os atendimentos tenham sido prestados ao mesmo segurado. Caso deseje solicitar reembolso para segurados diferentes, inicie uma nova solicitação.



### 2 ° PASSO INFORMAÇÕES DO PRESTADOR

**Informe os dados do Prestador.**

Insira o CNPJ ou CPF e clique na lupa para carregar os dados automaticamente. Caso o prestador não seja localizado, preencha os campos com as informações solicitadas.



### 3 ° PASSO ATENDIMENTO

**Selecione o tipo de atendimento e informe a data da sua realização.**

Para procedimentos seriados (terapias, acupuntura, etc.), coloque a data inicial e final dos atendimentos do período. Informe o valor total da nota fiscal ou recibo.



### 4 ° PASSO ADICIONAR PROCEDIMENTO

Caso você deseje solicitar o reembolso de outras despesas para o mesmo segurado, clique na opção "Adicionar Procedimento" e repita o processo para este novo item.



### 5 ° PASSO FINALIZAR

Para finalizar seu processo, será necessário anexar os documentos comprobatórios. São permitidos arquivos em formatos PDF, PNG e JPEG com no máximo 5MB. Clique em "concluir" para finalizar a sua solicitação.

## ACOMPANHAMENTO

### Status do Reembolso.

Pronto! Agora que você finalizou o pedido de reembolso, é possível consultar o status no menu de Acessos Rápidos, na opção "Status Reembolso Saúde". Se tiver alguma dúvida durante o processo, fique tranquilo, basta clicar no botão "Guia Reembolso" disponível em todas as telas e acessar o tutorial completo ou então consultar a nossa FAQ nas próximas páginas.

## Precisa falar com a Allianz?

Linha Direta Allianz Saúde: 4001-5060 (capitais e regiões metropolitanas), 0800 701 8148 (outras regiões).

# FAQ REEMBOLSO ALLIANZ SAÚDE



## 1 COMO SOLICITAR SEU REEMBOLSO?

Acesse o Allianz Cliente, no menu Acessos Rápidos selecione a opção Solicitar Reembolso Saúde.



## 2 COMO ESCLARECER DÚVIDAS SOBRE O PREENCHIMENTO DA SOLICITAÇÃO?

Basta acessar a opção "Guia Reembolso", disponível em todas as telas e seguir o passo a passo deste processo.



## 3 COMO FAÇO PARA ACESSAR O ALLIANZ CLIENTE?

Acesse [www.allianz.com.br](http://www.allianz.com.br) e clique em [Allianz Cliente](#) no canto superior direito. Cadastre seu login e senha para acessar o Portal. A ferramenta está disponível para segurados titulares com apólice de seguro saúde ativa. Em caso de dúvidas, entre em contato com a Linha Direta Allianz Saúde: 4001-5060 (capitais e regiões metropolitanas), 0800 701 8148 (outras regiões).



## 4 COMO SABER SE TENHO DIREITO A REEMBOLSO?

Todos os planos comercializados pela Allianz Saúde oferecem a opção de reembolso para atendimentos realizados em local de livre escolha, porém, o procedimento/tratamento deve estar contemplado no Rol de procedimentos de cobertura obrigatória da ANS, vigente na data da ocorrência do atendimento e de acordo com as Diretrizes de utilização estabelecidas pela ANS.



## 5 QUAIS SÃO OS DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO:

### Consultas:

- Nota Fiscal ou recibo:
  - Deve conter o nome do paciente, tratamento efetuado, especialidade, CID (código internacional de doenças), endereço completo, data (ou datas) do atendimento; CPF/CNPJ do médico/clínica, assinatura do médico e carimbo de inscrição no CRM, além do valor pago.
- A partir de 4 consultas/ano para a mesma especialidade, deve-se enviar relatório médico contendo justificativa para recorrência.
- Para consultas de Psiquiatria, é necessário o envio do relatório médico com diagnóstico e tratamento a ser realizado.

### Exames:

- Nota Fiscal ou recibo:
  - Deve conter o nome do paciente, tratamento efetuado, especialidade, endereço completo, data (ou datas) do atendimento; CPF/CNPJ do médico/clínica, assinatura do médico e carimbo de inscrição no CRM, além do valor pago.
- Pedido médico com data, nome e assinatura do profissional solicitante, CID ou hipótese diagnóstica;
- No caso de exames de genética o pedido médico deve atender as Diretrizes da ANS;

### Honorários médicos de cirurgias

- Nota fiscal quitada ou recibo;
- Relatório médico com descrição do(s) procedimento(s) cirúrgico(s) realizado(s), tempo de acompanhamento e existência da patologia;
- Para cirurgia de retirada parcial ou total de órgãos, é necessário o envio do laudo anátomo patológico.

## Internações Hospitalares

- Nota fiscal quitada contendo local do atendimento, data de internação e alta hospitalar, padrão de acomodação utilizada, descrição individual dos itens cobrados;
- Relatório médico com descrição do(s) procedimento(s) cirúrgico(s) realizado(s), tempo de acompanhamento existência da patologia. Quando forem casos clínicos, é necessário que conste a data das visitas e a especialidade do médico que as realizou;
- Prescrição de exames, medicamentos e materiais utilizados;
- Detalhamento e valores individuais cobrados para materiais, medicamentos, taxas, exames e OPME;
- Quantidade e custos individuais de diárias hospitalares e honorários médicos;
- Laudos de exames relacionados ao diagnóstico.

## Terapias

- Relatório do profissional que realizou o atendimento contendo a indicação clínica, tempo de acompanhamento e de existência da patologia, planejamento terapêutico;
- Nota fiscal quitada e/ou recibo indicando quantidade e dia das sessões realizadas, nome do profissional responsável por sua realização, carimbo com número de inscrição no respectivo Conselho;
- Laudos de exames, se realizados, que dêem respaldo a indicação e ao tratamento proposto;
- Para Psicoterapia, Nutrição, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional se faz necessário encaminhar uma única vez no início do tratamento relatório médico com diagnóstico e tempo de existência da doença para análise quanto ao cumprimento das Diretrizes de utilização da ANS (DUT);
- A acupuntura deve ser solicitada e realizada por profissional médico ou profissional devidamente habilitado para realização do procedimento.

Se houver dúvidas ou necessidade de informações adicionais, alguns documentos complementares serão solicitados. IMPORTANTE: para comprovação de prestação de serviços, os seguintes documentos não são aceitos: recibos provisórios (RPS) e recibos temporários (caução), nota de débito ou duplicatas.



## 6 QUAL O PRAZO PARA SER REEMBOLSADO?

Conforme normas vigentes (Resolução Normativa 259/2011), o prazo máximo estabelecido pela ANS para pagamento é de 30 dias úteis, contados a partir do envio da documentação completa. Na Allianz, 95% dos processos de reembolso são concluídos em até 5 dias úteis.



## 7 QUAL O PRAZO PARA SOLICITAR REEMBOLSO?

O prazo máximo para solicitação de reembolso é de 365 dias contados a partir da data do evento, após este prazo, o procedimento não será passível de ressarcimento, mesmo que seja um evento passível de cobertura.



## 8 EM QUAIS SITUAÇÕES NÃO CABE REEMBOLSO?

- Procedimentos não previstos ou que não atendam as Diretrizes de Utilização (DUT) do Rol vigente;
- atendimentos prestados por profissionais com habilitação médica e odontológica suspensa, cassada ou de especialidade médica não reconhecida;
- Atendimento prestado a segurados em carência;
- atendimentos relacionados a tratamento de doenças pré-existentes em segurados que estejam em período de cobertura parcial temporária (CPT);
- Despesas de atendimentos já realizados, porém, ainda não custeados pelo segurado;
- Despesas extraordinárias pessoais, como: ligações telefônicas, transporte de familiares, serviços de copa ou Concierge, etc;
- Situações caracterizadas como fraude\*, como por exemplo: o envio em duplicidade (ou de forma parcelada) de recibos referentes ao mesmo atendimento, com objetivo de aumentar o valor do reembolso;
- Fraudes de qualquer espécie;
- Procedimentos estéticos ou sem ganho funcional.



## 9 DOCUMENTOS PARA REEMBOLSO COM VALOR TOTAL DE DESPESAS SUPERIOR A R\$ 10.000,00

Em cumprimento as normas vigentes (Resolução Normativa ANS N. 117), para pagamento de reembolso no valor igual ou superior a R\$ 10.000,00, será obrigatório o envio de cópia dos documentos abaixo do titular da conta cadastrada para o reembolso:

- RG e CPF ou Carteira Nacional de Habilitação – CNH
- Comprovante de residência atualizado



## 10 COMO SOLICITAR REEMBOLSO DE DESPESAS JÁ APRESENTADAS PARA OUTRA OPERADORA?

Além dos documentos habituais para solicitação de reembolso (consulte a lista) deve-se apresentar adicionalmente o extrato do reembolso e comprovante de crédito efetuado pela operadora que realizou o primeiro pagamento.



## 11 QUAL O PRAZO CONSIDERADO PARA RETORNO EM CONSULTAS?

Sistema de reembolso: 15 dias.

Rede referenciada: 15 dias, exceto condições contratuais excepcionais.



## 12 COMO SABER OS VALORES QUE SERÃO PAGOS NO REEMBOLSO?

Para receber uma estimativa\* dos valores que serão reembolsados, basta solicitar a Prévia de Reembolso, envie um e-mail para [solicitacoessaude@allianz.com.br](mailto:solicitacoessaude@allianz.com.br).

No e-mail é necessário que seja enviado o relatório médico que conste o tratamento a ser realizado e o orçamento do evento.

No caso de cirurgias, o orçamento deve apresentar valores individuais para cada um dos profissionais envolvidos na cirurgia (cirurgião, assistente, anestesista, instrumentador, etc.).

- **ATENÇÃO:** a prévia de reembolso tem caráter exclusivamente informativo e não configura qualquer obrigatoriedade de reembolso. O pagamento efetivo do reembolso estará condicionado a análise técnica e médica quanto a cobertura contratual, ausência de carências, indicação e justificativa médica para realização do procedimento, dentre outras que serão realizados no momento da solicitação do reembolso.
- Não há cálculo de prévia de reembolso para procedimentos já realizados, neste caso o segurado deve solicitar diretamente o reembolso (exceto para cirurgias realizadas em caráter de urgência).



## 13 COMO SERÁ FEITO O REEMBOLSO?

O reembolso será efetuado por TRANSAÇÃO ELETRÔNICA com crédito em conta corrente ou poupança do segurado titular, dentro dos valores e limites contratuais estipulados para a cobertura.

Serão utilizados os dados bancários previamente cadastrados em sistema e na ausência dessas informações, o crédito ficará pendente até que seja feita a atualização dos dados necessários.



## 14 COMO ATUALIZAR OS DADOS BANCÁRIOS?

Basta entrar no portal Allianz Cliente, selecionar a apólice Saúde e clicar em Administrar. No menu, escolha a opção "Enviar Documentos". Selecione o modelo 7555 - Saúde: alteração dados bancários e informe seus dados bancários completos. Os dados serão atualizados em até 7 dias úteis.

Você também pode solicitar ao seu corretor ou RH da empresa, para que faça esta alteração diretamente no sistema da Allianz.



## 15 COMO ACOMPANHAR O STATUS DO REEMBOLSO?

Para consultar o andamento do processo, basta acessar o Portal [www.allianzcliente.com.br](http://www.allianzcliente.com.br) e no menu "Acessos Rápidos", selecione a opção "Consulta Status Reembolso".



## 16 DESPESAS REALIZADAS NO EXTERIOR

As diretrizes são as mesmas estabelecidas para o Brasil. O pagamento é realizado em moeda corrente nacional. Para conversão, é utilizada a taxa de câmbio oficial conforme estipulado nas condições gerais do plano contratado.