



# ALLIANZ SAÚDE

REEMBOLSO ONLINE

## COMO SOLICITAR REEMBOLSO ONLINE

Acesse o **Allianz Cliente** ([allianzcliente.com.br](http://allianzcliente.com.br)) e informe seu login e senha.  
No menu a direita, clique em Acessos Rápidos.

Allianz Cliente



Acessos Rápidos

Solicitação  
Reembolso Saúde

The screenshot displays the Allianz Cliente web interface. At the top, the Allianz logo is visible on the left, and a user profile icon with the text 'Dados' is on the right. Below the logo is a navigation menu with links: 'Para Você', 'Para Seus Negócios', 'Para Corretores', 'Para Prestadores', 'Sobre a Allianz', and 'Contato'. The main content area features a large banner for 'ALLIANZ SAÚDE' with a promotional message: 'SEGURADO ALLIANZ SAÚDE TEM DESCONTOS A PARTIR DE 20% EM MEDICAMENTOS TARIJADOS NAS REDES DROGASIL E DROGARAIA. É SÓ APRESENTAR A CARTEIRINHA ALLIANZ SAÚDE.' To the right of the banner is a 'Seu corretor:' section with a profile picture and a list of services: 'Fale com a Allianz', 'Rede Allianz Saúde', 'Oficinas Credenciadas', 'Acessos rápidos', and 'Carteirinha'. Below this is a 'CPF:' field with an edit icon. The 'Apólices' section shows several policy cards, each labeled 'Grupo: ALLIANZ'. A modal window titled 'Acessos rápidos' is open, displaying a grid of service icons: 'Registro Atividade', 'Assistência Vidros', 'Solicitação de reembolso Saúde', 'Status de reembolso Saúde', 'Extrato de Utilização', 'Abertura de Sinistros', and 'Parcelas'. A 'Fechar' button is located at the bottom of the modal.

Para solicitar seu reembolso, siga as instruções abaixo:

## Informações do Segurado

- Selecione o nome do segurado que utilizou o atendimento\*, o sistema carregará automaticamente as informações do mesmo.
- Clique em Adicionar Procedimento.

\*Caso o segurado não seja indicado corretamente, o reembolso será devolvido.

**Solicitar Reembolso Online**

**Dados do Segurado**

---

Selecione o Segurado \* E-mail

CPF Telefone Residencial Celular

[Guia Reembolso](#)
[Adicionar Procedimento](#)

## Informações do Prestador de Serviço

- Informe o número da nota fiscal (ou recibo) e a data da emissão do mesmo.
- Digite o **CPF/CNPJ** do serviço utilizado e clique na lupa para carregar os dados automaticamente.

Caso o serviço não conste em nosso cadastro, o sistema permitirá que sejam inseridas as informações necessárias, tais como: nome, endereço completo e e-mail do prestador.

**Dados do Atendimento**

---

Tipos de Atendimento \*

Consulta consultório

Especialidade \*

ALERGIA

Início da ocorrência Fim da ocorrência

Valor solicitado \*

R\$ 0,00

[Voltar](#)
[Adicionar](#)

## Informações do Atendimento

- Insira os dados do atendimento selecionando o tipo e a especialidade (ou subtipo) do mesmo.
- Informe a data da ocorrência sendo que para o reembolso de terapias seriadas ou período de internação hospitalar, deve ser informada a data inicial e final do período que se deseja solicitar reembolso.
- Informe o valor total da nota fiscal/recibo.
- Clique em "Adicionar" para salvar as informações digitadas.

**Dados do Atendimento** ^

---

Tipos de Atendimento \*

Consulta consultório ▼

Especialidade \*

ALERGIA ▼

Início da ocorrência Fim da ocorrência

02/06/2020 02/06/2020

Valor solicitado \*

250 x

Voltar
Adicionar

• Caso deseje solicitar reembolso para outras despesas médicas do mesmo segurado, basta clicar no botão Adicionar Procedimento e repetir o processo. Importante: os atendimentos devem **obrigatoriamente** ter sido realizados para o mesmo segurado.

Para solicitar reembolso para outro segurado (por exemplo outro dependente), é imprescindível finalizar a primeira solicitação e começar um novo pedido, informando corretamente o nome do segurado na tela inicial.

O não cumprimento do fluxo acima incorrerá no cancelamento do pedido e devolução do mesmo.

**Lista de Procedimentos Adicionados**

Procedimento	Início da ocorrência	Fim da ocorrência	Valor solicitado
<input type="checkbox"/> Consulta consultório	02/06/2020	02/06/2020	R\$ 30
<input type="checkbox"/> Selecionar todas			

- Após adicionar as solicitações de reembolso, será possível visualizar todos os reembolsos solicitados em seu pedido.

**Lista de Procedimentos Adicionados**

Procedimento	Início da ocorrência	Fim da ocorrência	Valor solicitado
<input checked="" type="checkbox"/> Exames de diagnóstico	16/06/2020	16/06/2020	R\$ 150
<input type="checkbox"/> Terapias	12/06/2020	22/06/2020	R\$ 500
<input type="checkbox"/> Consulta consultório	08/06/2020	08/06/2020	R\$ 250
<input type="checkbox"/> Selecionar todas			

- Para dar continuidade, clique em "Finalizar" e na sequência clique em "Anexar".

CPF

**Envio de documentos suporte (faturas):**

Selecione a forma de envio da sua documentação  
Caso opte por Anexar os documentos, tenha em conta que os mesmos não podem exceder 5MB

**Lista de Procedimentos Adicionados**

Procedimento	Início da ocorrência	Fim da ocorrência	Valor solicitado
<input type="checkbox"/> Consulta consultório	02/06/2020	02/06/2020	R\$ 250
<input type="checkbox"/> Selecionar todas			

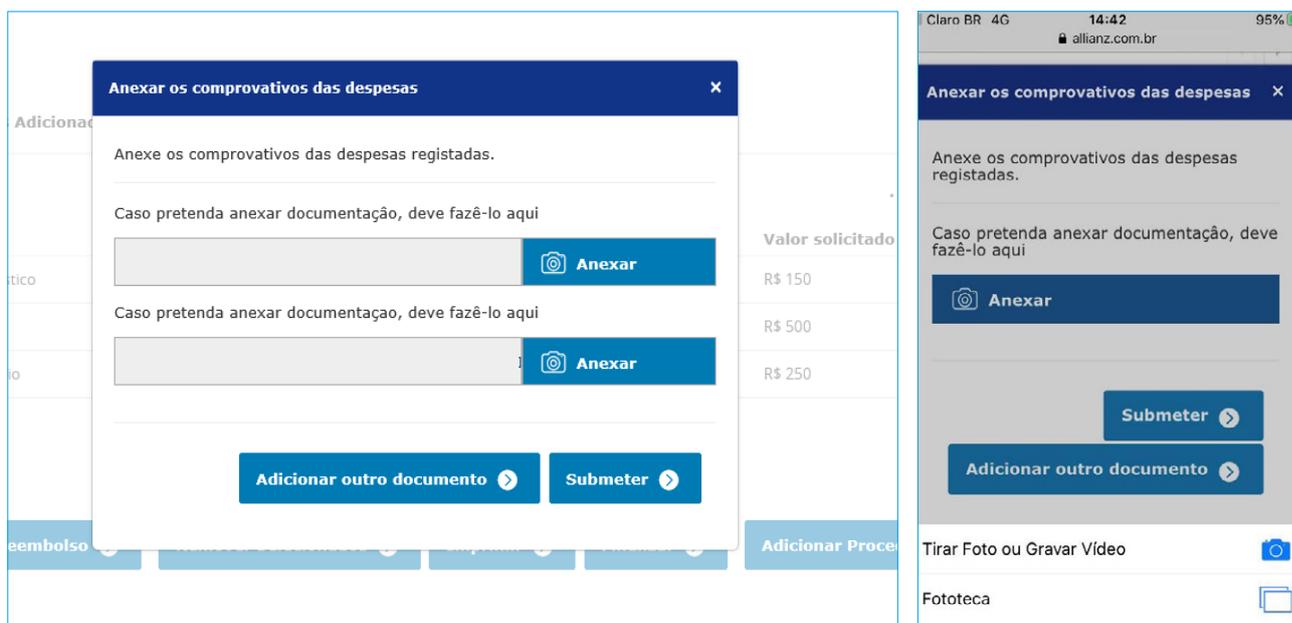
## Anexar Documentos

- Busque o documento que deseja enviar e clique em Anexar para upload do documento. Para anexar outros documentos, clique em "Adicionar outro Documento".

Somente serão aceitos arquivos no formato **PDF, PNG e JPEG** com no máximo 5 MB cada.

### IMPORTANTE:

Caso esteja utilizando seu smartphone, você pode tirar uma foto do documento e enviá-la diretamente.



**Pronto!** Seu reembolso foi realizado com sucesso. Para consultá-lo basta selecionar a opção "Consulta Status Reembolso" no menu Acessos Rápidos.



.....

Caso deseje solicitar reembolso para outro segurado,  
basta clicar no botão "Novo Pedido de Reembolso".

.....



Em caso de dúvidas, consulte o Guia Reembolso no **Allianz Cliente** ou entre em contato com a **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.