



atendimento nacional  
**abramge**



Manual de Utilização



abramge



## Capítulo I

# Funcionamento



O Sistema consiste em um acordo estabelecido entre as Operadoras de Plano de Saúde associadas à Abramge pelo qual se obrigam a prestar atendimento de urgência e emergência aos beneficiários de qualquer outra Operadora associada, quando estes estiverem em trânsito, fora de seu domicílio, em local em que a empresa titular do contrato não tenha recursos próprios ou credenciados para o atendimento, sem qualquer cobrança aos beneficiários.

## Quem Tem Direito

Todo beneficiário de plano de saúde administrado por uma empresa de medicina de grupo associada à ABRAMGE terá direito a atendimento, desde que em situação que caracterize urgência e/ou emergência em trânsito, ou seja, atendimento fora de seu domicílio (região de cobertura de seu contrato conforme verificado na lista de Empresas Participantes do Sistema de Atendimento Nacional Abramge que estará na recepção do local de atendimento).

Para tanto, serão exigidos os seguintes documentos:

O cartão (carteirinha) de identificação do plano e documento de identidade.

\* A não inserção da logomarca da Abramge na carteirinha não impede o atendimento de beneficiários, desde que a respectiva Operadora de Plano de Saúde conste na referida Lista de Empresas Participantes do Sistema de Atendimento Nacional Abramge.

Apresentados os documentos acima, a responsabilidade pelo pagamento do atendimento prestado será da empresa detentora do contrato.



## Ligue Grátis

Dúvidas e questionamentos devem ser resolvidos entre as empresas envolvidas. Havendo dificuldade nesse acerto, a Abramge poderá interferir na negociação.

Os usuários do Sistema de Atendimento Nacional Abramge, tanto beneficiários como Empresas Operadoras de Planos de Saúde e Hospitais, têm à disposição o telefone gratuito 0800.722.7511 que funciona 24 horas, ininterruptamente sábados, domingos e feriados, para indicar locais de atendimento, esclarecer dúvidas e acolher sugestões e reclamações.





## Cobertura

O atendimento é obrigatório nos casos de urgência e emergência aos beneficiários de empresas associadas, fora de seu domicílio de cobertura, prevendo inclusive a realização de eventuais serviços auxiliares de diagnóstico e terapia (SADT) indispensáveis ao diagnóstico e início de tratamento, devidamente fundamentados pelo médico assistente. Casos de internação clínica e/ou cirúrgica devem ser atendidos após verificados os prazos de carências e limitações do usuário, ficando as exceções condicionadas à autorização prévia da empresa detentora do contrato. No caso de necessidade de internação e/ou serviços auxiliares de diagnóstico e terapia (SADT) de alta complexidade de acordo com a classificação no Rol de Procedimentos disciplinado pela ANS, deverá ser feito contato administrativo com a EMPRESA DETENTORA DO CONTRATO impreterivelmente dentro das 24 (vinte e quatro) horas imediatamente seguintes ao início do atendimento.

Quando da dispensa do paciente, se necessário a EMPRESA PRESTADORA DE SERVIÇOS deverá encaminhá-lo à EMPRESA DETENTORA DO CONTRATO, para continuidade do tratamento, com o relatório médico completo e exames complementares realizados.



## Observações:

1- Este serviço não se destina a tratamentos eletivos de beneficiários residentes em outras cidades onde o detentor do contrato não tenha recursos para atendimento. Neste caso, deve ser formalizado um acordo comercial entre as empresas.

2 – Os prontuários médicos ficam à disposição das operadoras para auditoria nos próprios locais de prestação de serviços, não podendo ser retirados do arquivo médico nem fornecidas cópias, com exceção feita à requisição judicial, conforme determina o CFM (Conselho Federal de Medicina)

## Material de Apoio

A Abramge é responsável pela divulgação dos nomes e endereços dos locais destinados a prestarem atendimento para todas as empresas associadas, inclusive, por meio do portal [www.abramge.com.br](http://www.abramge.com.br) ou ainda pelo telefone gratuito 0800.722.7511.

As empresas associadas deverão disponibilizar tais informações aos seus beneficiários da maneira que melhor lhes convier.

Ressaltamos que, para agilizar o acesso do beneficiário ao Sistema de Atendimento Nacional Abramge, embora não seja obrigatório, é de suma importância a inclusão da logomarca do Atendimento Nacional Abramge na carteirinha de identificação, conforme Manual de Identificação Visual.

## Capítulo II

# Orientação para a Área de Cobrança

### Apresentação de Contas - Prazo

Todas as contas deverão ser encaminhadas à empresa detentora do contrato, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias da prestação dos serviços, acompanhadas dos respectivos discriminativos. O pagamento das contas à empresa prestadora dos serviços deve ocorrer no prazo de 15 dias após o seu protocolo ou aviso de recebimento do correio. O referido pagamento poderá ser por via bancária. Se o Local de Atendimento for credenciado, a cobrança deverá ser feita à Operadora que o indicou para o Sistema, e, então, esta última emite outra cobrança para a Operadora Titular do contrato do usuário que venha a ser atendido.

### Cobranças

#### TABELA

As empresas prestadoras do atendimento deverão cobrar os valores efetivamente pagos aos seus credenciados ou utilizar os preços praticados pelos seus serviços próprios aos seus conveniados.

### Impostos e Contribuições Previdenciárias

#### QUANDO PODEM SER COBRADOS?

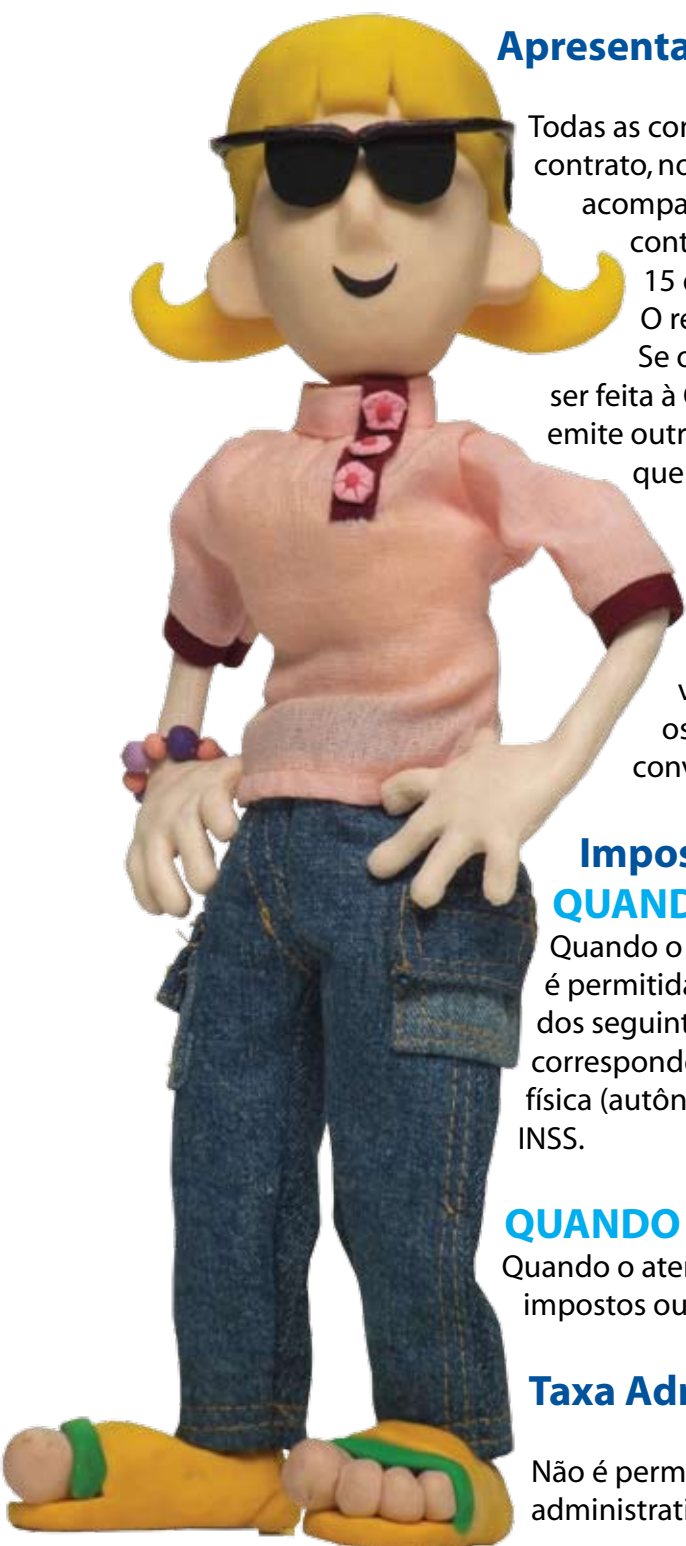
Quando o atendimento for prestado por serviços credenciados, é permitida a aplicação sobre o valor cobrado pelo credenciado dos seguintes acréscimos: ISS (até 5%) desde que discriminados em correspondência anexa à fatura. E, no caso de o credenciado ser pessoa física (autônomo), será permitida também a cobrança de 20% referente a INSS.

#### QUANDO NÃO PODEM SER COBRADOS?

Quando o atendimento for em rede própria, não poderão ser cobrados impostos ou contribuições sobre os valores da tabela.

### Taxa Administrativa

Não é permitida, em hipótese alguma, cobrança de qualquer taxa administrativa.



## Capítulo III

# Identidade Visual

### • Positivo cor

---



**Pantone 287**

### CMYK

Cyan: 100%  
Magenta: 70%  
Amarelo: 0%  
Preto: 10%

### • Positivo (preto)

---



**Pantone 425**

### CMYK

Cyan: 0%  
Magenta: 0%  
Amarelo: 0%  
Preto: 80%

### • Negativo (branco)

---



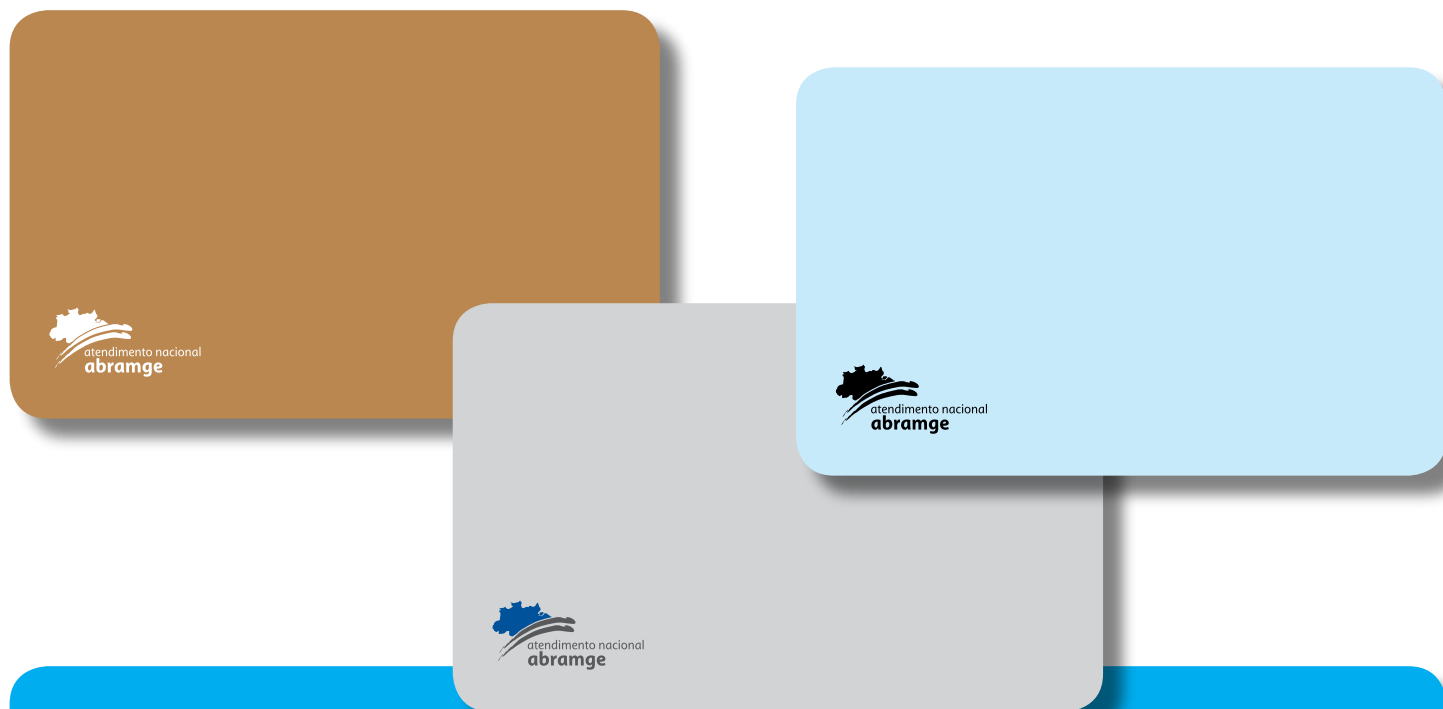
### Máxima redução

---



1,5 cm

## Carteirinha do Plano de Saúde



### Observações:

1- A utilização da logomarca do Atendimento Nacional Abramge nas carteirinhas deve ser avaliada, considerando-se seu contraste e sua legibilidade.

2- Sugestão de texto para divulgação do DDG desse Sistema nas carteirinhas:  
Atendimento Nacional Abramge (urgências e emergências, fora do domicílio) – 0800.722.7511

## Material Publicitário

Esta é a padronização visual e de mensagens para veiculação de *outdoor*, *back light*, placa de estrada e de rua. A veiculação destas peças poderá ser feita por empresas associadas, individualmente ou por um grupo.

## Mensagem para as Peças

Atendimento Nacional Abramge

Muito mais segurança e tranquilidade em sua próxima viagem



abramge

Avenida Paulista, 171 - 11º andar - Cerqueira César  
São Paulo - SP - CEP 01311-904  
Fone (11) 3289-7511 - Fax (11) 3289-7175  
[www.abramge.com.br](http://www.abramge.com.br) - [urgencia@abramge.com.br](mailto:urgencia@abramge.com.br)