

Manual do Beneficiário



São Lucas:

Tradição em cuidar

com segurança

Há mais de 30 anos, nascia em Montes Claros, o Plano de Saúde São Lucas, com a missão de promover saúde com segurança e cuidado de forma humanizada e com excelência. Somos moldados pela tradição, mas inspirados pela inovação.

Compreendemos as nuances da vida norte mineira, suas necessidades, e evoluímos para estar à altura das expectativas de nossos beneficiários.

Compreendemos que cada beneficiário é único, e nossos serviços refletem essa singularidade. É mais do que um plano; é a experiência São Lucas, customizada para a sua realidade e para a sua saúde. É uma grande satisfação tê-lo como nosso beneficiário. Tenha a certeza de que o que nos move é cuidar da sua saúde, proporcionando segurança e tranquilidade.

Este manual foi desenvolvido para lhe oferecer as informações necessárias para a melhor utilização do seu plano. Vamos começar?

Bene- fícios

que só o São Lucas
te oferece!





São Lucas Select

Um espaço exclusivo para os beneficiários São Lucas, pensado com todo carinho para lhe oferecer uma assistência integral, de qualidade e humanizada, tudo isso em um ambiente amplo, moderno e climatizado com os melhores profissionais do mercado.

No Select, como carinhosamente é chamado, você terá uma equipe de saúde para acompanhá-lo integralmente nos cuidados à sua saúde. Você contará ainda com consultas agendadas, podendo realizá-las no mesmo dia ou em até 24 horas após o contato, acompanhamento regular em casos que exijam controles contínuos e adequados, além de profissionais especializados e resolutivos.

Consultas com Médico de Família sem cobrança de coparticipação

Administração de medicamentos, soroterapias e laserterapia

Assistência domiciliar interprofissional para pacientes restritos ao lar

Rede referenciada de excelência, com facilidade de agendamentos e prioridade nas autorizações

Renovação de receitas



 38 9876-7277



Av. Coronel Prates, 273,
Centro, Montes Claros - MG





Select Kids

Aqui, garantimos um acompanhamento completo desde a gestação até o desenvolvimento do bebê, com o suporte de obstetras e pediatras altamente qualificados. O atendimento é ágil e personalizado, sempre com horários agendados para sua comodidade. Cuide da saúde dos seus pequenos com o cuidado e a expertise que só o São Lucas pode oferecer.

Agende já sua consulta e proporcione o melhor para o futuro dos seus filhos! Serviço para acompanhar nossas gestantes e crianças com consultas programadas e agendadas, garantindo atenção e cuidado especial.

Consulta com Pediatra

Consultas com Obstetras

Cuidados domiciliares da enfermagem nos primeiros dias de vida do bebê

 38 9876-7277

 Av. Coronel Prates, 273,
Centro, Montes Claros - MG



BENEFÍCIOS

FADAS

Facilitadoras da assistência

Apesar do Select oferecer uma assistência integral à sua saúde, irão acontecer situações em que será necessária a intervenção de um especialista ou realização de algum exame ou procedimento extra e para isso você poderá contar com as FADAS.

Elas serão as fadas madrinhas da sua saúde, sempre prontas para lhe acolher e resolver todas as suas necessidades.




Nossos canais de atendimento

Para que você tenha a total acessibilidade aos nossos serviços, disponibilizamos diversos canais de atendimento onde você terá acesso aos seguintes serviços:

- Autorizações de procedimentos
- Informações para contratação de Planos de Saúde
- Demonstrativo de coparticipações
- 2ª via de boleto
- 2ª via de carteirinha
- Guia médico
- Carta de portabilidade
- Declaração de imposto de renda

Atendimento presencial

Horário de funcionamento: 08h às 17h

 Atendimento presencial Montes Claros -
Av. Afonso Pena nº 544, sala 01 - Ed. EPTAN

 (38) 3218-3000

 (38) 3218-3000

 www.planodesaudeaolucas.com.br



Sobre

Coparticipação



A coparticipação é a parcela financeira devida pelo beneficiário sempre que houver a utilização dos serviços cobertos pelo seu plano.

Caso você tenha optado por uma modalidade de plano com coparticipação, a cobrança desses valores será cobrada juntamente com a mensalidade. Consulte a tabela completa no site:

www.planodesaudeaolucas.com.br/



Autorizações de exames e procedimentos

Os exames podem ser autorizados, com agilidade através do atendimento via WhatsApp. Para isso tenha em mãos sua carteirinha e o pedido médico onde deverá constar: Assinatura e carimbo do profissional, a indicação clínica, nome e/ou código do procedimento, hipótese diagnóstica e/ou CID. Caso você tenha alguma dificuldade para realizar o procedimento, temos a sua disposição a unidade de atendimento presencial ou o nosso site.

Em casos de exames de análises clínicas, como hemograma, urina e/ou fezes, você poderá se direcionar diretamente aos laboratórios credenciados da nossa rede.

Atenção: Sempre entre em contato antecipadamente com o laboratório escolhido e se certifique que o exame necessário está previsto contratualmente e preenche os requisitos/diretrizes de utilização normatizados pela própria Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para que não haja problemas com a autorização e para que você seja orientado quanto ao preparo de cada exame.

Autorizações de cirurgias e internações

Os procedimentos eletivos de cirurgias e internações são aqueles que precisam de uma autorização prévia. Deste modo, é preciso que você solicite com grande antecedência em nossos canais de atendimento, pois estes procedimentos possuem prazos diferenciados de acordo ao procedimento a ser realizado.

Prazos de atendimento

Serviços	Prazos máximos (dias úteis)
Consulta básica (pediatra, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia)	07 (sete)
Consulta nas demais especialidades	14 (catorze)
Consulta/sessão com fonoaudiólogo	10 (dez)
Consulta/sessão com nutricionista	10 (dez)
Consulta/sessão com psicólogo	10 (dez)
Consulta/sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez)
Consulta/sessão com fisioterapia	10 (dez)
Consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista	07 (sete)
Serviços e diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03 (três)
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)
Procedimento de alta complexidade	21 (vinte e um)
Atendimento em regime de hospital-dia	10 (dez)
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)
Urgência e emergência	Imediato

Atendimento de urgência e/ou emergência fora da reará de cobertura

Em caso de urgência e/ou emergência comprovadas tem que confirmar com Thiago se a urgência realmente está incluída ainda, ocorrida em trânsito, você poderá utilizar os prestadores credenciados à Associação Brasileira de Planos de Saúde (ABRAMGE).

O Sistema ABRAMGE de Urgência e Emergência em Trânsito consiste em um acordo estabelecido entre as operadoras de plano de saúde associadas à Abramge.

Por meio dele, os beneficiários recebem serviços de urgência e emergência quando estiverem em trânsito em locais em que exista hospital indicado, ou seja, em locais fora da área de cobertura assistencial com recurso indicado por uma das congêneres.

Questões financeiras

Para solicitar boletos, negociar débitos, verificar as suas coparticipações e solicitar declaração de imposto de renda, faça sua solicitação por meio de um dos nossos canais de atendimento.

Ouvidoria

A sua aliada para um atendimento ainda mais próximo e eficiente. Estamos aqui não apenas para ouvir suas preocupações e resolver eventuais problemas, mas também para receber suas sugestões, esclarecer dúvidas e até mesmo receber elogios aos serviços prestados pelo plano ou sua rede credenciada!

Ouvidoria

Nossa equipe dedicada está pronta para te ajudar, garantindo um canal transparente e confiável para todas as suas questões. Somos um órgão regulamentado, e por isso temos algumas normas e prazos para cumprir. O prazo para responder uma demanda junto a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar é de 7 (sete) dias úteis, a partir do registro na Ouvidoria.

Caso precise, contato conosco pelos nossos canais disponíveis e faça parte dessa parceria pela qualidade e excelência em nosso atendimento. Estamos sempre aqui para você.

 (38) 3218-3000

 (38) 3218-3000



Plano de Saúde

São Lucas

Com o Plano São Lucas, você não tem apenas um serviço de saúde; você está se tornando parte de nossa família de beneficiários.

Estamos aqui para cuidar de você em todos os momentos, oferecendo o melhor atendimento e suporte.

Seja bem-vindo

**bem-
vindo**

à nossa família e conte conosco para cuidar da sua saúde com carinho e dedicação.