



CARTILHA

Dúvidas Frequentes

DÚVIDAS FREQUENTES

Para sanar as principais dúvidas de nossos beneficiários, promovendo mais tranquilidade e segurança na utilização consciente do plano, o Eletros-Saúde preparou um guia de perguntas e respostas frequentes.

Conheça, detalhadamente, os principais assuntos que dizem respeito ao seu relacionamento com a operadora:

1. COMO FAÇO PARA ACESSAR O CARTÃO VIRTUAL DO ELETROS-SAÚDE?

Você pode acessar o seu cartão virtual de duas maneiras: ou através do Portal ou pelo App (Aplicativo). Se for pelo Portal, acesse www.eletrossaude.com.br, em seguida clique em “Acesso Beneficiários” (canto superior esquerdo), coloque seu login e senha e clique no ícone “Cartão Virtual”. Pelo App, basta estar conectado com seu login e senha e, em seguida, clicar no ícone “Carteirinha”.

Importante: O beneficiário titular tem acesso a todas as carteirinhas do seu grupo familiar, porém o seu dependente também possui acesso à carteirinha digital. Para isso, basta que o titular envie um e-mail para atendimento@eletrossaude.com.br, informando o e-mail de cadastro do dependente em questão. O login e a senha serão, então, gerados e enviados para este endereço de e-mail.

2. COMO FAÇO PARA IMPRIMIR O CARTÃO VIRTUAL (CARTEIRINHA) DO ELETROS-SAÚDE?

Pensando na sua comodidade e na agilidade do seu atendimento, sugerimos que mantenha sempre consigo uma versão impressa do seu cartão virtual. Isso garantirá que, mesmo com a ocasional falta de internet ou sistema de telefonia fora do ar, você acesse, facilmente, o seu documento.

A impressão do Cartão Virtual (Carteirinha) é feita somente pelo Portal do Eletros-Saúde. Acesse www.eletrossaude.com.br, clique em “Acesso Beneficiários” (canto superior esquerdo), coloque seu login e senha e clique no ícone “Cartão Virtual”. Selecione uma pessoa do grupo familiar e clique no botão imprimir (canto superior direito). Para simplificar ainda mais, [clique aqui e baixe o passo-a-passo](#).

3. ESQUECI MINHA SENHA. COMO FAÇO PARA RECUPERÁ-LA?

Você pode recuperar a sua senha tanto pelo Portal quanto pelo App (Aplicativo).

Se for pelo Portal, acesse www.eletrossaude.com.br, clique em “Acesso Beneficiários” (canto superior esquerdo) e em “Esqueci minha senha” (logo abaixo do botão verde “Entrar”). Em seguida, preencha os campos com seu “CPF”, “Login” e “Data de Nascimento”. Clique em “Confirmar”.

Pelo App, clique em “Esqueci minha senha” (logo abaixo de “Acessar”) e preencha os campos com seu “Login”, “CPF” e “Data de nascimento”. Clique em “Enviar”.

Uma nova senha será gerada automaticamente pelo sistema e enviada para o e-mail cadastrado no Eletros-Saúde. Caso o beneficiário não tenha e-mail cadastrado, deverá enviar um e-mail para atendimento@eletrossaude.com.br solicitando a inclusão deste dado em seu cadastro.

4. COMO FAÇO PARA ATUALIZAR MEU CADASTRO NO ELETROS-SAÚDE?

Você pode atualizar os seu cadastro tanto pelo Portal quanto pelo App (Aplicativo).

Se for pelo Portal, acesse www.eletrossaude.com.br, em seguida clique em “Acesso Beneficiários” (canto superior esquerdo), coloque seu login e senha e clique no ícone “Atualização Cadastral”. Em seguida, clique no botão “Nova atualização cadastral”. Antes de iniciar a atualização, confira se há alguma inconsistência e/ou mudança nos seus dados atuais. Em caso negativo, clique em “Cancelar” no canto inferior esquerdo da

página e clique em “Ok”. Em caso afirmativo, escolha os campos que deseja atualizar, preencha-os e anexe os comprovantes necessários (caso haja alteração de nome e/ou endereço). Para finalizar, clique no botão “Enviar solicitação”.

Pelo App, clique no ícone “Atualização cadastral”, em seguida clique no “+” que aparecerá no canto superior direito da tela e em “Iniciar”. Antes de iniciar a atualização, confira se há alguma inconsistência e/ou mudança nos seus dados atuais. Em caso negativo, clique em “Voltar” no canto superior esquerdo da página e clique em “Cancelar”. Em caso afirmativo, escolha os campos que deseja atualizar, preencha-os e anexe os comprovantes necessários (caso haja alteração de nome e/ou endereço). Para finalizar, clique no botão “Enviar alterações”.

Para simplificar ainda mais, [clique aqui e baixe o passo-a-passo](#).

5. COMO FAÇO PARA BAIXAR O APP (APLICATIVO) DO ELETROS-SAÚDE?

O App (Aplicativo) do Eletros-Saúde é gratuito e está disponível, para celular ou tablet, em aparelhos com sistema iOS ou Android.

Para baixar o App do Eletros-Saúde em aparelhos com sistema iOS: Pressione o ícone “App Store”, clique em “Buscar” (ícone da lupa), no campo de busca digite “Eletros-Saúde”. Em seguida, clique em “Obter” e siga as indicações da tela para instalar o App.

Para baixar o App do Eletros-Saúde em aparelhos com sistema Android: Pressione o ícone “Play Store” e digite “Eletros-Saúde” no campo de pesquisa na parte superior da tela. Em seguida, clique em “Instalar” e siga as indicações que aparecerão na tela.

6. QUAIS OS AUTOSSERVIÇOS OFERECIDOS NO PORTAL? E NO APP (APLICATIVO)?

Para a sua comodidade, o Eletros-Saúde disponibiliza, na Área Restrita do Portal e no App, os seguintes serviços:

Portal: www.eletrossaude.com.br

- Solicitação de Reembolso;
- Cartão Virtual (Carteirinha);
- Extrato de Coparticipação e Utilização;
- Atualização Cadastral;
- Guia Médico;
- Tabelas de Honorários;
- Declarações para fins de IRFP;
- Carta de Quitação;
- Solicitação de Cancelamento de Plano;
- E mais.

App (Aplicativo):

- Busca de Rede Credenciada;
- Cartão Virtual (Carteirinha);
- Extrato de Coparticipação e Utilização;
- Atualização Cadastral;
- Solicitação de Reembolso;
- Declarações para fins de IRFP;
- Carta de Quitação;
- Regulamentos e Publicações;
- E mais.

7. QUE DOCUMENTOS DEVO APRESENTAR PARA REALIZAR UM ATENDIMENTO NA REDE CREDENCIADA DO ELETROS-SAÚDE?

Para ser atendido na Rede Credenciada do Eletros-Saúde, basta apresentar o seu Cartão Virtual (Carteirinha), juntamente com um

documento com foto. Reforçamos que a sua Carteirinha é a principal credencial para a realização dos atendimentos de saúde e/ou odontológicos em nossa Rede Credenciada, pois permite que você seja identificado de forma rápida e segura.

Importante: nossos credenciados estão orientados a aceitarem a sua Carteirinha tanto na versão impressa quanto digital.

6. COMO FAÇO PARA CONSULTAR A REDE CREDENCIADA DO ELETROS-SAÚDE?

Você pode consultar a Rede Credenciada do Eletros-Saúde no Portal e no App (Aplicativo).

Na página inicial do Portal do Eletros-Saúde (www.eletrossaude.com.br), acesse a seção central “Sou beneficiário” > em Rede Credenciada é possível consultar a lista completa de hospitais, clínicas, laboratórios e profissionais da saúde credenciados à operadora. Faça uma busca avançada, utilizando os seguintes filtros sequenciais: Plano, Localização (Estado/Cidade/Bairro), Tipo de Prestador, Especialidade e Nome do Prestador.

No App e no acesso restrito do beneficiário (Portal), você pode realizar a mesma busca avançada, clicando nos ícones “Rede credenciada” e “Guia Médico”, respectivamente.

7. ONDE E QUANDO DEVO UTILIZAR O CONVÊNIO DE RECIPROCIDADE DO ELETROS-SAÚDE?

Além da rede credenciada de excelência, o Eletros-Saúde disponibiliza aos seus beneficiários o atendimento médico-hospitalar também fora do Grande Rio, através do convênio de reciprocidade com a Gama Saúde. Para ser atendido com o convênio de reciprocidade, [clique aqui](#) e

consulte a rede da Gama Saúde. No ato do atendimento, apresente a sua carteirinha do Plano Eletros-Saúde (informações da Gama Saúde constam no verso) acompanhada de um documento de identidade com foto.

Reforçamos que a Gama Saúde não pode ser utilizada para atendimentos nas seguintes cidades do estado do Rio de Janeiro: Rio de Janeiro Capital; Niterói; São Gonçalo; Duque de Caxias e Nova Iguaçu.

8. O QUE É A AUTORIZAÇÃO PRÉVIA?

A autorização prévia é uma prática de mercado, que visa um acompanhamento efetivo e próximo dos beneficiários que apresentam necessidades de procedimentos mais precisos, como exames específicos para investigação diagnóstica e tratamento cirúrgico, por exemplo.

Ela é concedida pelo Eletros-Saúde anteriormente à execução do procedimento/serviço. No caso de realização do procedimento em livre escolha, o beneficiário deverá solicitar ao Eletros-Saúde a autorização prévia. Se o procedimento for realizado em um prestador credenciado, a responsabilidade por solicitar a autorização junto ao Eletros-Saúde é do credenciado.

9. QUAIS SÃO OS PROCEDIMENTOS OU SERVIÇOS QUE EXIGEM AUTORIZAÇÃO PRÉVIA?

- **Internações e Prorrogações, Cirurgias**
 - Internações para realização de exames/procedimentos
 - Internações cirúrgicas, clínicas, obstétricas, psiquiátricas, dependência química, hospital-dia
 - Internações Domiciliares/Serviços Domiciliares

- **Cirurgias com utilização de Órteses, Próteses e Materiais Especiais-OPME**
- **Eventos com utilização/realização Medicamentos Especiais e Genética**
 - Procedimentos com utilização de medicamentos especiais (de alto custo)
 - Terapia imunobiológica endovenosa para Artrite Reumatóide, Artrite Psoriásica, Doença de Crohn e Espondilite Anquilosante
 - Tratamento Ocular com antiangiogênico
 - Análise Molecular de DNA e Pesquisa de Microdeleção e Microduplicação por FISH
- **Exames e Procedimentos**
 - Angiotomografia Coronária
 - Ecoendoscopia e Enteroscopia
 - Elastografia Hepática Ultrassônica
 - Litotripsias
 - Mamotomia
 - Pet Scan Oncológico
 - Pesquisa de Vírus Zika - por PCR, por IgG e por IgM
 - Tilt test
 - Tomografia de Coerência Ótica (OCT)
 - Embolização de Artéria Uterina
- **Tratamentos Seriadados**
 - Acupuntura
 - Escleroterapia
 - Hidroterapia
 - Fonoaudiologia

- Nutrição (somente para os casos DUT acima de 06 sessões)
 - Oxigenioterapia Hiperbárica
 - Psicologia e Psicoterapia
 - Quimioterapia
 - Radioterapia
 - Reabilitação Cardíaca
 - Terapia Ocupacional
 - Terapia Renal Substitutiva
- **Remoções**
 - **Procedimentos que requerem segunda opinião especializada para autorização prévia**
 - Cirurgias Oftalmológicas Refrativas
 - Cirurgias Plásticas Reparadoras
 - Cirurgias e pequenos procedimentos dermatológicos
 - Cirurgias otorrinolaringológicas

Importante: Esta lista poderá sofrer alterações quando a operadora julgar necessário para a segurança da saúde do beneficiário, o que deve ser informado às partes envolvidas. As autorizações de eventos urgência e emergência deverão ser enviadas até o primeiro dia útil subsequente à solicitação/evento.

10. QUAIS SÃO OS PRAZOS PARA A CONCESSÃO DA AUTORIZAÇÃO?

O Eletros-Saúde disponibiliza, no Portal e no App, a relação de todos os procedimentos/serviços que necessitam de autorização prévia, juntamente com seus respectivos prazos.

Se for consultar pelo Portal, acesse www.eletrossaude.com.br, clique no menu superior “BENEFICIÁRIOS” e selecione a opção “Autorização Prévia”.

Pelo App, clique no ícone “Regulamentos e Publicações” e, na seção “TABELAS”, selecione “Autorização Prévia”.

Para simplificar ainda mais, [clique aqui e baixe a tabela.](#)

11. COMO FAÇO PARA SOLICITAR UMA AUTORIZAÇÃO PRÉVIA?

Se o procedimento for realizado em um prestador credenciado, a responsabilidade por solicitar a autorização prévia junto ao Eletros-Saúde é do credenciado. No caso de realização do procedimento em livre escolha, o beneficiário deverá solicitar ao Eletros-Saúde através do e-mail autorizacaomedica@eletros.com.br ou presencialmente, no Atendimento Exclusivo para Autorizações Médicas do Eletros-Saúde - Rua Uruguaiana, 174 / 5º andar, Rio de Janeiro/RJ – nos seguintes dias/horários de atendimento: terças, quartas e quintas-feiras das 10h às 15h30 e/ou segundas e sextas-feiras mediante agendamento.

As solicitações devem conter:

Exames e Procedimentos

- Nome, CRM, carimbo e assinatura do profissional solicitante;
- Nome completo do beneficiário;
- Descrição do exame/procedimento a ser realizado;
- Indicação clínica do exame/procedimento a ser realizado;
- Data da solicitação.

Tratamentos Seriadados

- Nome, número de registro no conselho da categoria, carimbo e assinatura do profissional solicitante;
- Nome completo do beneficiário;
- Descrição do tratamento a ser realizado;
- Quantidade de sessões a serem realizadas;
- Indicação clínica do tratamento a ser realizado;
- Data da solicitação.

Internação

- Nome completo do beneficiário;
- Tipo de internação (clínica, cirúrgica ou obstétrica);
- Justificativa da solicitação;
- Descrição do procedimento;
- Data da internação;
- Número de dias estimados para a internação;
- Identificação do médico assistente, constando especialidade e número do CRM;
- Local da internação;
- Código do procedimento;
- Cid.

Remoção

- Remoções inter-hospitalares (Hospital para Hospital) não necessitam de autorização prévia;
- Para qualquer outra remoção, é necessário o envio de laudo médico justificando a necessidade da remoção.

Especificação detalhada em caso de utilização de materiais especiais, órteses e próteses com indicação de 03 (três) fornecedores e o fabricante dos materiais solicitados.

12. COMO FAÇO PARA SOLICITAR O REEMBOLSO DE DESPESAS COM PROCEDIMENTOS MÉDICOS, EXAMES E TERAPIAS?

O beneficiário titular do plano pode solicitar o reembolso de despesas com Procedimentos Médicos, Exames e Terapias tanto pelo Portal quanto pelo App (Aplicativo).

Pelo Portal

Acesse www.eletrossaude.com.br, depois clique em “Acesso Beneficiários” (canto superior esquerdo), coloque seu login e senha e clique no ícone “Reembolsos”. Então, pressione “Nova Solicitação de reembolso” no canto direito da tela e preencha o formulário que aparecerá em seguida. Clique em “Selecionar arquivos” para inserir os comprovantes necessários, e, já com os arquivos anexados, envie e sua solicitação.

Pelo App

Clique no ícone “Reembolsos”, pressione o “+” que aparecerá no canto superior direito da tela e clique em “Iniciar”. Selecione o tipo de reembolso (neste caso, “Procedimentos Médicos, Exames e Terapias”) e clique em “Continuar”. Logo depois, insira as informações referentes à despesa. Ao final, pressione “Selecionar arquivos” para inserir os comprovantes necessários e, já com os arquivos anexados, clique em “Concluir” e, em seguida, em “Adicionar”.

Ao finalizar a solicitação, tanto no Portal quanto no App, o Eletros-Saúde apresentará o número gerado para protocolo e o sistema enviará, automaticamente, um e-mail informando que o seu pedido de reembolso foi incluído com sucesso.

[Clique aqui](#) e baixe o passo-a-passo detalhado.

13. QUAIS DOCUMENTOS DEVEM SER ANEXADOS NA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO DE DESPESAS COM PROCEDIMENTOS MÉDICOS, EXAMES E TERAPIAS?

Para Prestadores Pessoa Jurídica - Nota Fiscal digitalizada contendo:

- Entidade;
- CNPJ;
- Inscrição Estadual;
- Nome Completo do beneficiário atendido;
- Descrição detalhada do serviço prestado;
- Quantidade e custo de cada serviço;
- Especialidade do profissional (em caso de consulta médica);
- Valor total e
- Data de emissão.

Para Prestadores Pessoa Física – Recibo digitalizado contendo:

- Nome Completo do beneficiário atendido;
- Valor total (também por extenso);
- Descrição detalhada do serviço prestado;
- Quantidade e custo de cada serviço;
- Nome Completo do profissional de saúde;
- CPF do profissional de saúde, bem como o número de inscrição no órgão de classe (CRM, CRO, Crefito etc.);
- Assinatura e carimbo do profissional de saúde e
- Data da emissão.

Importante:

Exames Complementares

Para solicitação de reembolso de exames complementares, é necessário anexar o pedido do profissional de saúde contendo: nome do beneficiário, exame a ser realizado, data, assinatura,

carimbo e número do conselho de classe do profissional solicitante. Lembrando que o prazo de validade dos pedidos médicos e odontológicos é de 30 dias a contar de sua emissão.

DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica)

Ao término da compra de óculos e lentes, os estabelecimentos comerciais (ópticas) entregam ao consumidor o DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica) e não a NF-e detalhada.

O DANFE, embora seja uma representação gráfica da Nota Fiscal, não a substitui. Nestes casos, antes de iniciar a solicitação do seu reembolso, é necessário que você faça a validação do DANFE, gerando o PDF da respectiva Nota Fiscal detalhada através do Portal de Documentos Fiscais Eletrônicos.

[Clique aqui](#) e acesse o passo-a-passo para gerar a Nota Fiscal a partir do DANFE.

14. COMO FAÇO PARA SOLICITAR O REEMBOLSO DE DESPESAS COM ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?

O beneficiário titular do plano pode solicitar o reembolso de despesas com Assistência Farmacêutica tanto pelo Portal quanto pelo App (Aplicativo).

Pelo Portal

Acesse www.eletrossaude.com.br, depois clique em “Acesso Beneficiários” (canto superior esquerdo), coloque seu login e

senha e clique no ícone “Reembolsos”. Então, pressione “Nova Solicitação de reembolso” no canto direito da tela e preencha o formulário que aparecerá em seguida. Clique em “Selecionar arquivos” para inserir os comprovantes necessários, e, já com os arquivos anexados, envie e sua solicitação.

Pelo App

Clique no ícone “Reembolsos”, pressione o “+” que aparecerá no canto superior direito da tela e clique em “Iniciar”. Selecione o tipo de reembolso (neste caso, “Assistência Farmacêutica”) e clique em “Continuar”. Logo depois, insira as informações referentes à despesa. Ao final, pressione “Selecionar arquivos” para inserir os comprovantes necessários e, já com os arquivos anexados, clique em “Concluir” e, em seguida, em “Adicionar”.

Ao finalizar a solicitação, tanto no Portal quanto no App, o Eletros-Saúde apresentará o número gerado para protocolo e o sistema enviará, automaticamente, um e-mail informando que o seu pedido de reembolso foi incluído com sucesso.

15. QUAIS DOCUMENTOS DEVEM SER ANEXADOS NA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO DE DESPESAS COM ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA?

- Nota Fiscal (NF-e detalhada) ou Cupom fiscal, digitalizados; e
- Receita Médica digitalizada contendo:
 - Nome Completo do beneficiário;
 - Prescrição do Medicamento a ser adquirido com a respectiva posologia e o tempo de utilização e/ou número de apresentações comerciais (caixas, frascos, tubos);

- Nome Completo do profissional de saúde;
- Número de inscrição no órgão de classe (CRM, CRO, Crefito etc.);
- Assinatura e carimbo do profissional de saúde e
- Data da emissão.

Importante: ao término da compra de medicamentos e, os estabelecimentos comerciais (farmácias) entregam ao consumidor o DANFE (Documento Auxiliar da Nota Fiscal Eletrônica) e não a NF-e detalhada. O DANFE, embora seja uma representação gráfica da Nota Fiscal, não a substitui.

Portanto, antes de iniciar a solicitação do seu reembolso, é necessário que você faça a validação do DANFE, gerando o PDF da respectiva Nota Fiscal detalhada através do Portal de Documentos Fiscais Eletrônicos.

[Clique aqui](#) e acesse o passo-a-passo para gerar a Nota Fiscal a partir do DANFE.

16. COMO FAÇO PARA SOLICITAR O REEMBOLSO DE DESPESAS COM PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS?

O beneficiário titular do plano pode solicitar o reembolso de despesas com Procedimentos Odontológicos tanto pelo Portal quanto pelo App (Aplicativo).

Pelo Portal

Acesse www.eletrossaude.com.br, depois clique em “Acesso Beneficiários” (canto superior esquerdo), coloque seu login e senha e clique no ícone “Reembolsos”. Então, pressione “Nova Solicitação de reembolso” no canto direito da tela e preencha o formulário que aparecerá em seguida. Clique em “Selecionar arquivos” para inserir os comprovantes necessários, e, já com os arquivos anexados, envie e sua solicitação.

Pelo App

Clique no ícone “Reembolsos”, pressione o “+” que aparecerá no canto superior direito da tela e clique em “Iniciar”. Selecione o tipo de reembolso (neste caso, “Procedimentos Odontológicos”) e clique em “Continuar”. Logo depois, insira as informações referentes à despesa. Ao final, pressione “Selecionar arquivos” para inserir os comprovantes necessários e, já com os arquivos anexados, clique em “Concluir” e, em seguida, em “Adicionar”.

Ao finalizar a solicitação, tanto no Portal quanto no App, o Eletros-Saúde apresentará o número gerado para protocolo e o sistema enviará, automaticamente, um e-mail informando que o seu pedido de reembolso foi incluído com sucesso.

17. QUAIS DOCUMENTOS DEVEM SER ANEXADOS NA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO DE DESPESAS COM PROCEDIMENTOS ODONTOLÓGICOS?

Para solicitar o reembolso de despesas com Procedimentos Odontológicos tanto pelo Portal quanto pelo App (Aplicativo), o beneficiário deve anexar a Guia de Tratamento Odontológico - GTO (disponível no portal do Eletros-Saúde) preenchida e com auditorias, se for o caso, além da Nota Fiscal ou Recibo, digitalizados.

Para Prestadores Pessoa Jurídica - Nota Fiscal digitalizada contendo:

- Entidade;
- CNPJ;
- Inscrição Estadual;
- Nome Completo do beneficiário atendido;
- Descrição detalhada do serviço prestado;
- Quantidade e custo de cada serviço;
- Especialidade do profissional;
- Valor total e
- Data de emissão.

Para Prestadores Pessoa Física – Recibo digitalizado contendo:

- Nome Completo do beneficiário atendido;
- Valor total (também por extenso);
- Descrição detalhada do serviço prestado;
- Quantidade e custo de cada serviço;
- Nome Completo do profissional de saúde;
- CPF do profissional de saúde, bem como o número de inscrição no órgão de classe (CRM, CRO, Crefito etc.);
- Assinatura e carimbo do profissional de saúde e
- Data da emissão.

Exceções:

No caso de Exames Complementares (Radiografias, Fotografias e Modelos) não é necessário anexar a Guia de Tratamento Odontológico - GTO, basta anexar a Nota Fiscal ou Recibo e a solicitação do profissional de saúde contendo: (1) Nome Completo do Beneficiário; (2) Exame a ser realizado, (3) Nome Completo do profissional de saúde; (4) Número de inscrição no conselho de classe do profissional solicitante; (5) Assinatura e carimbo do profissional solicitante e (6) Data da emissão.

Importante:

No caso de Manutenções Ortodônticas: informar, no corpo da Nota Fiscal ou do Recibo, o mês e ano de referência do procedimento. A Nota Fiscal ou do Recibo que apresentar mais de uma manutenção ortodôntica deve conter as datas dos atendimentos discriminadas, bem como sua data de emissão.

No caso de Consultas (Rotina e Emergência): informar tratar-se de Consulta no corpo da Nota Fiscal ou Recibo. Se for consulta em caráter de emergência, discriminar na Nota Fiscal ou Recibo “Consulta de Emergência”.

Alguns procedimentos odontológicos devem ser submetidos a auditorias e/ou contam regras específicas disponíveis no Anexo “COBERTURAS ODONTOLÓGICAS” do Regulamento do Plano. Para acessá-lo direcione-se ao Portal (www.eletrossaude.com.br), na aba do “Planos”, selecione o seu e o download do Regulamento estará disponível no canto inferior esquerdo.

18. COMO FAÇO PARA BAIXAR A GTO (GUIA DE TRATAMENTO ODONTOLÓGICO – LIVRE ESCOLHA)?

Na página inicial do Portal do Eletros-Saúde (www.eletrossaude.com.br), clique no menu superior “BENEFICIÁRIOS” e selecione a opção “Formulários”. Em seguida, clique no botão de download da opção “Guia de Tratamento Odontológico Livre Escolha”.

19. POR QUANTO TEMPO DEVO GUARDAR OS ORIGINAIS DOS DOCUMENTOS ENCAMINHADOS NAS SOLICITAÇÕES DE REEMBOLSO ONLINE?

Os originais dos documentos encaminhados nas solicitações de reembolso online devem ser mantidos pelos usuários por um período de cinco anos (considerando a data de entrada do pedido). O Eletros-Saúde poderá solicitar a apresentação dos originais a qualquer tempo.

20. O QUE É O PROGRAMA E-PHARMA DO ELETROS-SAÚDE?

Para oferecer mais comodidade e ampliar as suas possibilidades de economizar na compra dos medicamentos prescritos pelo seu médico, o Eletros-Saúde oferece o Programa ePharma.

Com ele, você pode comprar medicamentos com descontos de até 60% em toda rede credenciada, que abrange as principais farmácias do país. [Clique aqui e confira a rede completa de farmácias credenciadas.](#)

Principais benefícios:

- O programa contempla benefícios exclusivos, como descontos de 10% a 60% em medicamentos listados no referencial ePharma para o Eletros-Saúde. [Clique aqui e consulte os medicamentos da lista referencial ePharma para o Eletros-Saúde.](#)
- Comodidade de efetuar sua compra apresentando seu cartão ePharma Eletros-Saúde, acompanhado de um documento de identificação com foto e da receita médica com a posologia do medicamento. Ou seja, não há a necessidade de pagamento no ato da compra e a despesa referente à sua coparticipação será descontada diretamente no seu contracheque.
- Aplicativo ePharma, que conta com o cartão virtual ePharma Eletros-Saúde. Ou seja, ele substitui a versão física do cartão - você pode fazer download do App no seu Android ou no iOS e apresentá-lo no momento da compra dos medicamentos, juntamente com um documento de identificação com foto e da receita médica com a posologia do medicamento.

21. COMO FAÇO PARA UTILIZAR O PROGRAMA E-PHARMA DO ELETROS-SAÚDE?

Para utilizar o programa e-pharma do Eletros-Saúde, basta seguir passo-a-passo descrito a seguir:

- 1. No médico:** informe ao seu médico que você participa do Programa Programa ePharma do Eletros-Saúde. Por este motivo, solicite que sejam consultados os medicamentos da lista referencial ePharma para o Eletros-Saúde, e verifique com ele a possibilidade de receitar um dos medicamentos da lista para o seu tratamento.
- 2. Com a receita em mãos,** verifique se a data, nome e número do CRM do médico estão corretos e legíveis – esses dados serão verificados no momento da autorização na farmácia.
- 3. Na farmácia:** apresente ao balconista o seu cartão ePharma Eletros-Saúde, acompanhado de um documento de identificação com foto e da receita médica com a posologia do medicamento. Após recebimento do número da autorização, dirija-se ao caixa. Atenção: lembre-se, sempre, de assinar o cupom emitido no caixa.

Para mais informações sobre o programa e-pharma do Eletros-Saúde, [clique aqui](#).

22. COMO FAÇO PARA SOLICITAR 2ª VIA DO MEU CARTÃO FÍSICO E-PHARMA ELETROS-SAÚDE?

Para receber uma 2ª via do seu cartão e-Pharma, envie um e-mail para atendimento@eletrossaude.com.br com sua solicitação, contendo seu nome completo e CPF.

No caso de beneficiários ativos, a 2ª via física do cartão e-Pharma será enviada para o setor responsável de sua empresa patrocinadora. Já no caso de beneficiários assistidos, a 2ª via física do cartão e-Pharma será enviada para o endereço constante no cadastro do Eletros-Saúde.

23. COMO FAÇO PARA CONSULTAR AS FARMÁCIAS CREDENCIADAS NO PROGRAMA E-PHARMA DO ELETROS-SAÚDE?

Para consultar a rede completa de farmácias credenciadas, clique aqui. Ou, se preferir, acesse www.epharma.com.br e insira, no campo “Pesquise aqui as farmácias e medicamentos participantes”, o seu nome e número que constam no cartão ePharma Eletros-Saúde.

Ah! Aproveite para baixar, gratuitamente, o aplicativo ePharma que está disponível na Apple ou na Google Play Store. Com ele, você também pode consultar a rede completa de farmácias credenciadas, além de acessar o cartão virtual do programa.

24. QUAL É O HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DA CENTRAL DE RELACIONAMENTO DO ELETROS-SAÚDE?

Atendimento Telefônico: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h. Após este horário, acionar o Plantão Assistencial da FABES pelo telefone: (21) 99464-7255 ou (21) 99931-3668 (Linha Adicional).

Atendimento Presencial:

- **Terças, quartas e quintas-feiras, das 10h às 15h30.**
- **Segundas e sextas-feiras, mediante agendamento.**



Para mais informações:

Central de Relacionamento do Eletros-Saúde

Tel: (21) 2138-6000 – Opção 1

E-mail: atendimento@eletrossaude.com.br

Endereço: Rua Uruguaiana, 174 / 5º andar

www.eletrossaude.com.br