Hospital Veterinário Vet Prev

SulAmérica

CONDIÇÕES ESPECIAIS DA ASSISTÊNCIA PESSOAL

ÍNDICE	
ASSISTÊNCIA PESSOAL	3
ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	4
CHAVEIRO	4
ELETRICISTA	4
LIMPEZA	4
SEGURANÇA E VIGILÂNCIA	5
SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS	5
ENCANADOR	5
FAZ TUDO	6
INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE PRATELEIRAS, QUADROS E CORTINAS	6
INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO	6
MOVIMENTAÇÃO DE MÓVEIS	6
INSTALAÇÃO DE ANTENAS	6
LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS	6
TROCA DE TOMADAS E SOQUETES DE LUZ	7
ASSISTÊNCIA A FILHOS	7
BABY SITTER EM CASO DE MÃE HOSPITALIZADA	7
TRANSPORTE ESCOLAR	7
REMOÇÃO MÉDICA	7
AULA PARTICULAR PARA REFORÇO	8
SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL	8
APOIO PSICOLÓGICO – PÓS SINISTRO	10
ASSISTÊNCIA NUTRICIONISTA	11
PERSONAL FITNESS	12
DESCONTOS EM REDES DE FARMÁCIAS	14
CHECK UP SENIOR (Apenas 71 a 90 anos de idade)	15
CANAIS DE ATENDIMENTO	17

ASSISTÊNCIA PESSOAL

Neste manual você encontra todas as informações sobre os serviços da **ASSISTÊNCIA PESSOAL** à disposição do segurado. Leia-o atentamente para conhecer as condições de utilização. Sempre que precisar acionar os serviços de **ASSISTÊNCIA**, ligue para **4090-1073** (Capital e Áreas Metropolitanas), **0800 778 1073** (Demais Áreas) ou **55 11 4126 9317** (Exterior) informando seu nome completo, seu código de identificação que consta na sua carteirinha e o local onde você se encontra.

A equipe de **ASSISTÊNCIA** está à sua disposição 24 horas por dia, todos os dias do ano, para lhe prestar todo o apoio e orientação necessários.

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

CHAVEIRO

Em caso de danos nas fechaduras do imóvel em razão de ocorrência de arrombamento ou de tentativa de furto ou roubo, ou ainda quando as chaves quebrarem dentro da fechadura ou forem perdidas, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará o envio emergencial de chaveiro para conserto da fechadura de uma das portas do imóvel e confecção de chave nova.
O Segurado arcará com as despesas relacionadas à aquisição de peça adicional ou material, porventura necessários à execução dos serviços.
Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R$ 150,00 por utilização.

ELETRICISTA

Em caso de danos elétricos ocasionados por distúrbios na rede elétrica do imóvel segurado, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará o envio emergencial de eletricista para avaliar o dano e providenciar o conserto. Está coberta a mão de obra para execução do serviço, não estando inclusas peças, desta forma, o Segurado arcará com as despesas relacionadas à aquisição de peça adicional ou material, porventura necessários à execução dos serviços.
Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R$ 100,00 por utilização.

LIMPEZA

Em consequência de: incêndio; alagamento ocasionado por rompimento ou entupimento de encanamento interno; impacto de veículos; desmoronamento; ou vendaval, e a residência ficar com sua utilização comprometida, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará a limpeza do imóvel.
Está excluída deste serviço a limpeza que vise a estética do imóvel ou de seu conteúdo.
Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R$ 200,00 por utilização.

SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

Em caso de arrombamento, roubo ou furto, em que a residência fique com a segurança comprometida, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará o envio emergencial de um profissional de Vigilância, o qual desempenhará suas funções em conformidade com a legislação específica aplicável à sua atividade.
Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R$ 200,00 por utilização.

SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS

Em consequência de acidente pessoal com a dona de casa ou com a empregada doméstica com registro em carteira, que cause hospitalização ou imobilização por período superior a 5 (cinco) dias, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará o reembolso das despesas com a contratação de uma faxineira, respeitando-se os limites contratuais.
Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R$ 400,00 por utilização.

ENCANADOR

Em caso de vazamento interno que esteja causando ou possa causar alagamento na Residência Assistida, a Sulamérica se encarregará do envio de um profissional para sua reparação.
Está coberta a mão de obra para execução do serviço, não estando inclusas peças, desta forma, o Segurado arcará com as despesas relacionadas à aquisição de peça adicional ou material, porventura necessários à execução dos serviços.
Não estão cobertos custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.
Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até R$ 200,00 por utilização.

FAZ TUDO

O conjunto de serviços abaixo descritos devem ser acionados em uma única chamada, e são limitados a R$ 200,00 por ocorrência e até 2 (duas) ocorrências por ano.

INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE PRATELEIRAS, QUADROS E CORTINAS

A Assistência fixará, na Residência da Segurada, prateleiras, quadros, persianas e cortinas, que sejam necessários nos locais indicados pelo Segurado.
Limite: Este serviço está limitado a fixação de 10 unidades.

INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO

A Assistência olho mágico nas portas principais da residência, indicadas pelo segurado. A compra do olho mágico é de responsabilidade do cliente. A instalação será feita somente em portas de madeira.

MOVIMENTAÇÃO DE MÓVEIS

A Assistência movimentará os móveis, entre cômodos, conforme necessidade. Somente poderão ser movimentados os móveis que não necessitem de montagem ou desmontagem.

INSTALAÇÃO DE ANTENAS

A Assistência fará a fixação de antena na residência da segurada nos pontos principais da residência, exceto antenas coletivas ou de TV por assinatura. Peças são por conta do Segurado, estando coberta apenas a mão de obra.

LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS

A Assistência efetuará a lubrificação de todas as fechaduras e dobradiças de portas e janelas da residência, que necessitem deste serviço. Limite: Até o limite de 10 portas, sem a desmontagem das peças

TROCA DE TOMADAS E SOQUETES DE LUZ

A Assistência efetuará a troca de tomadas e soquetes de luz, conforme necessidade. Peças são por conta do Segurado, estando coberta apenas a mão de obra.

ASSISTÊNCIA A FILHOS:

Todos os serviços abaixo descritos são limitados a R$ 300,00 por ocorrência e até 2 (duas) ocorrências por ano.

BABY SITTER EM CASO DE MÃE HOSPITALIZADA

Em caso de hospitalização da mãe por mais de dois dias e não havendo mais nenhum adulto que possa cuidar da criança até 14 anos, a assistência providenciará o envio de uma Baby Sitter por até dois dias.
Para este serviço, não está sendo considerada a internação da mãe relacionada aos casos e consequências de parto.

TRANSPORTE ESCOLAR

Caso a mãe fique hospitalizada e não haja mais nenhum adulto que possa levar seu filho, menor de 14 anos, para a escola, a assistência providenciará o envio de um táxi, até o limite de R$35,00, para levar e buscar a criança, por até 10 dias.

REMOÇÃO MÉDICA

Ocorrendo acidente com a segurada ou seu filho e após terem sido prestados os primeiros socorros, será providenciado o contato entre a equipe médica da EMPRESA DE ASSISTÊNCIA e os médicos locais. Se a equipe médica da Assistência verificar a necessidade de remoção do mesmo para um hospital mais adequado para tratamento clinicamente do paciente, será organizada esta remoção, pelo meio mais adequado, ou seja, de ambulância, automóvel, ou fretado com equipamentos de socorro.
Havendo opção por outra unidade hospitalar que não aquela indicada pela assistência, todas as despesas excedentes da remoção serão de responsabilidade da segurada. A admissão no

hospital de destino será providenciada pelos responsáveis da segurada que informarão à assistência todos os dados necessários para a remoção. Não serão providenciadas remoções sem que as responsabilidades acima citadas sejam respeitadas. A assistência não terá qualquer responsabilidade sobre as despesas médicas decorrentes do atendimento da segurada.

AULA PARTICULAR PARA REFORÇO

Se o estado de saúde do aluno não permitir que ele tenha aulas em casa, durante seu período de licença médica, providenciaremos aulas de reforço para possibilitar o acompanhamento das atividades escolares.
Limite: R$ 50,00 (cinquenta reais) por hora-aula, ao máximo de 2 (duas) horas-aula dia e, ainda, pelo período máximo de até 3 (três)dias.

SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL

É um serviço de consultoria médica, destinado a pacientes previamente diagnosticados, que possibilita um rápido e eficaz acesso a opiniões de profissionais médicos altamente qualificados, com especialização no tipo de enfermidade apresentada. Assim, é possível que seja emitido um parecer sobre o diagnóstico e o plano de tratamento, sem que o paciente saia do local de origem.
O cliente, em se deparando com uma situação que necessite de cirurgia ou caso ele tenha sido surpreendido com um diagnóstico patológico duvidoso, por exemplo, poderá usufruir dos serviços de 2ª Opinião médica nacional.
Para isso bastará um contato junto a Central de atendimento, que colherá algumas informações e agendará a retirada de todos os documentos e exames anteriores, que serão digitalizados (backup) e submetidos a uma junta médica.
Em um prazo de 7 dias úteis, o segurado receberá a resposta com indicação do melhor tratamento, comentários sobre o diagnóstico, além de um **DVD** com uma entrevista com o médico emissor da segunda opinião.

Trata-se de uma ferramenta a mais para tirar qualquer dúvida quanto a um diagnóstico já existente.

Os casos complexos cobertos estão apontados na **Lista de Doenças Complexas**

Situações que justificam a necessidade de um diagnóstico complementar através deste serviço

- Quando existem perguntas médicas sem resposta.
- Quando existe um diagnóstico muito sério e o paciente necessita confirmá-lo.
- Quando existe a alternativa de tratamento opcional.
- Quando se deve tomar uma decisão sobre cirurgia.
- Quando a cirurgia indicada é de alto risco.
- Quando existem problemas médicos múltiplos.
- Quando o paciente e o médico desejam estar absolutamente seguros que não existe, no mundo, uma melhor solução.
- Quando existem diagnósticos diferentes.

Lista de Doenças Complexas

- Cirurgias eletivas de grande porte em relação a sua duração e/ou sua gravidade;
- Indicação de procedimentos cirúrgicos complexos como, por exemplo, angioplastias;
- Tratamentos prolongados a mais de duas semanas;
- Doenças graves de evolução severa como Câncer;
- Doenças raras como doenças metabólicas ou genéticas;
- Doenças congênitas como as cardiopatias e pneumopatias;
- Doenças com repercussão em mais de um órgão ou sistema;
- Obesidade Mórbida;
- Gestação de alto risco;
- Revisão de exames complexos como cateterismo e tomografia computadorizada;

- Revisão de laudos de patologia e histologia;
- Diagnósticos duvidosos ou indefinidos;
- Novas opções de tratamento

APOIO PSICOLÓGICO – PÓS SINISTRO

O intuito desse serviço é orientar o segurado, em casos de invalidez permanente, ou a família, em casos de óbito, e ajudá-los no restabelecimento do equilíbrio emocional. Para isso, oferecemos os serviços abaixo descritos:

SERVIÇOS:

Atendimento pró-ativo por telefone

Ligação pró-ativa de um psicólogo da Central da **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, para verificar o estado emocional do segurado ou da família. No caso de falecimento, o primeiro contato é feito no momento em que recebemos a certidão de óbito. Após este contato, se precisar e se a família aceitar serão realizadas duas outras ligações de acompanhamento.

Indicação de rede de psicólogos

Conforme necessidade do cliente/família, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** indicará psicólogos para a família prosseguir com atendimento particular.

Consulta com psicólogo

Se houver um desgaste emocional muito forte, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** poderá agendar e pagar uma consulta com psicólogo para o titular ou CLIENTE. Após a consulta, agendaremos um segundo contato. Um último contato será feito 30 dias depois. Máximo: três ligações e uma consulta.

Assessoria Financeira

Indicação de fonte de informações e orientações sobre como negociar dívidas.

ASSISTÊNCIA NUTRICIONISTA

Através de ligação telefônica, os segurados poderão ter acesso a um atendimento com uma nutricionista, que poderá orientar sobre os seguintes pontos:

Programa personalizado de informações nutricionais

- Perfil nutricional a partir do IMC (Índice de Massa Corpórea) e questionário específico para determinar antecedentes nutricionais, patológicos e culturais;
- Orientação sobre cardápios com base em objetivos especificados no perfil nutricional x análise IMC;
- Orientação sobre compras de alimentos;
- Atendimento on-line;
- Rede referenciada de nutricionistas (apenas indicação).

Saúde e bem-estar nas diferentes fases da vida

- Orientação sobre modelos de cardápios e dicas de alimentos, objetivando benefícios à saúde e melhora de pequenos desconfortos rotineiros;
- Gestação (alimentos e atividades indicadas);
- Amamentação (alimentos e cuidados de higiene);
- Primeira infância (necessidades nutricionais/problemas da deficiência nutricional);
- Terceira idade (necessidades nutricionais e atividades indicadas)

Nutrição e controle de peso

- Informações e dicas sobre alimentos, alimentação e controle de peso.
- Exemplos de alimentos indicados para redução, controle e ganho de peso.

Orientação sobre alimentos para Cardápios especiais

- Alergias e intoxicações alimentares;

- Saúde do coração;
- Saúde da pessoa diabética;
- Saúde da mulher;
- Cardápios festivos (páscoa, natal, datas religiosas).

Alimentação saudável

- Informação sobre as necessidades específicas de cada faixa etária.

Nutrição preventiva

- Como evitar doenças mudando a alimentação.

Receitas e técnicas culinárias

- Técnicas de conservação

Estética e beleza

- Dicas e truques para utilização de alimentos em prol da beleza e aparência.

PERSONAL FITNESS

Atividades físicas podem incluir exercícios estruturados como caminhar, correr, praticar esportes, mas também podem incluir atividades cotidianas como afazeres domésticos, trabalhos no jardim ou caminhar com o cachorro. O importante é se realizar os exercícios de maneira planejada e bem estruturada.

O serviço de **personal fitness** tem por objetivo orientar e tirar dúvidas sobre programas de atividades físicas tanto para iniciantes como para praticantes, assim como incentivar a prática consciente de exercícios e adequá-los a rotina do beneficiário.

Serviços oferecidos:

• Orientações sobre a prática de atividade física

• Análise individual do condicionamento físico

•Sugestões diversas para sair do sedentarismo ou ampliar a atividade física

• Programas de atividades de acordo com a rotina de cada um

•Programa de atividades direcionado a necessidades específicas, incluindo pacientes com deficiência física

• Dicas para evitar vícios na prática de atividades físicas

•Indicação sobre academias, nutricionistas e restaurantes naturais

•Orientação sobre compra de materiais / equipamentos para atividade física em casa

•Informação sobre o calendário das atividades físicas (encontros, workshops, simpósios...)

• Indicação de sites e bibliografias relacionados à atividade física

Atendimentos especiais:

• Atividade física para crianças e adolescentes
• Atividades físicas para idosos
• Atividades físicas para gestantes
• Atividades físicas e patologias
• Atividades físicas e obesidade

Como funciona?

O beneficiário é atendido por um profissional da Educação Física, que realizará uma anamnese completa, incluindo informações do seu histórico médico, prática de atividade física, disponibilidades para praticar exercícios, etc...

O profissional analisará os dados e fará as orientações necessárias. Após emitirá, se necessário, um documento escrito (enviado via fax ou e-mail) das informações solicitadas e sugestões.

Descontos em Farmácias

Oferecemos para você descontos de até 70% em medicamentos, itens de higiene pessoal, perfumaria e beleza em mais de 25.000 farmácias de todo o Brasil, incluindo as grandes redes:

Droga Raia · DROGASIL · Pague Menos · Drogaria SãoPaulo

- Para aproveitar o desconto é fácil, apresente seu CPF em algum dos estabelecimentos cadastrados:

Buscar a farmácia mais próxima:

Consultar medicamento com desconto:

Check UP Sênior (71 a 90 anos)

A Assistência disponibilizará mão de obra de profissionais capacitados para realização de serviços composto no plano.
Obs: Não serão assumidos custos com materiais em nenhum dos serviços contidos neste plano.

- **Instalação de Antiderrapantes**

A assistência providenciará mão de obra para à aplicação de fitas antiderrapantes em escadas, tapetes e áreas de circulação.

Condições do Serviço: Todos os materiais necessários para à instalação serão por conta do cliente.

- **Instalação de Assento dentro do Box**

A assistência fará a instalação do assento desde que tecnicamente possível, de acordo com o local orientado pelo Cliente.

Para maior segurança é importante que o assento não sofra qualquer tipo de modificação estrutural e/ou no procedimento de instalação.

Obs: Os custos com peças serão de responsabilidade do cliente.

- **Instalação de Barra de Apoio**

A Fixação de barra ou suporte de apoio destinado ao banheiro ou lavabo de imóveis residenciais ou comerciais, para praticidade e segurança de pessoas com mobilidade reduzida.

Condições do Serviço: Qualquer material como peça ou acessório que seja necessário será de responsabilidade do cliente, os prestadores apenas dispõem de ferramentas aptas para a mão de obra.

É aconselhável que o cliente possua a planta elétrica e hidráulica da residência para evitar acidentes provenientes da perfuração da parede.

Para maior segurança é importante que o assento não sofra qualquer tipo de modificação estrutural e/ou no procedimento de instalação.

Obs: Os custos com peças serão de responsabilidade do cliente.

- **Luz de Emergência**

A assistência providenciará a instalação de Luzes de Emergência nos principais ambientes da residência segurada, desde que tecnicamente possível.

Caso exista a necessidade de locação de andaime ou escada com altura superior ao praticado (6 metros), o serviço não poderá ser disponibilizado.

Obs: Os custos com peças serão de responsabilidade do cliente.

- **Construção de Rampa**

Construção de rampas para acesso facilitado ao Imóvel. Os custos com materiais serão de responsabilidade do cliente.

Limite: 01 (uma) intervenção para todos os serviços aqui previstos desde que sejam utilização na mesma utilização. Limitado à R$ 300,00 (trezentos reais).

Para tirar dúvidas, acionar as assistências e pedir mais informações sobre os serviços descritos nesse guia, a **SulAmérica** disponibiliza uma central preparada para lhe prestar o melhor atendimento.

- **Assistência 24h**
- 4090 1073 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- 0800 778 1073 (Demais localidades)
- 55 11 4126 9317 (Exterior)

- **Central de Serviços**
- 4004 4935 (Capitais e Regiões Metropolitanas)
- 0800 726 4935 (Demais localidades)

- **SAC**
- 0800 722 0504
- 0800 702 2242 (portadores de necessidades especiais)

- **Ouvidoria**
- 0800 725 3374

- **Site**
- www.sulamérica.com.br

SulAmérica