



CARTILHA
DO BENEFICIÁRIO



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Presidente	Scott Kartegeane Linhares Camelo
Conselheiros Titulares	Irineu Messias de Araújo Ivete Vicentina de Amorim André Serpa Manoel Ricardo Palmeira Lessa Josmar Teixeira de Resende
Conselheiros Suplentes	Elienaí Ramos Coelho Leonardo Alexandre Silveira Barbosa Ricardo Luiz Dias Mendonça

CONSELHO FISCAL

Presidente	Maria das Graças de Oliveira
Conselheiros Titulares	Maria do Perpétuo Socorro Auro Hadano Tanaka Hélio Cabral Sant'ana
Conselheiros Suplentes	Deusa Maria Duarte Hervécio Cruz

DIRETORIA

Diretor-Presidente	Ricardo Marques Figueiredo
Diretor de Controle de Qualidade	Luciano Monteiro Serrão
Diretor de Saúde	Luiz Sávio Salgado Brandão
Diretor de Finanças	Cláudio Lopes Barbosa
Diretor de Administração	Pablo Gontijo Resende

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO MÉDICA

Gerente	Rosana Cláudia de Souza Rocha
---------	-------------------------------

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

Assessora de Comunicação	Maria Teresa Ivanicska Costa Garcia
--------------------------	-------------------------------------

CARTILHA DE ACOLHIMENTO AO BENEFICIÁRIO

Redação e Revisão	Marianna Vieira de Melo Coelho - DRT/PB 3408 Jean Carlos da Silva - DRT/PB 3651
Direção de Arte	Marcelo Rodrigo da Silva - DRT/PB 2642
Projeto Gráfico e Diagramação	Felipe Amorim Moraes - CRP/DF 910 Vinícius Pereira

SOLICITAÇÕES E AUTORIZAÇÕES

Você sabe como funciona a solicitação de exames e procedimentos cirúrgicos?



A solicitação pode ser feita por uma das seguintes formas:

- **Prestador de serviços;**
- **Atendimento presencial na sede da Geap Saúde no seu Estado;**
- **Central Nacional de Teleatendimento (0800 728 8300);**
- **Área do Beneficiário, no site www.geap.com.br;**



Quando você precisa realizar algum procedimento médico ou odontológico, o prestador de serviços solicita a autorização ao plano de saúde. Dessa forma, o hospital/clínica/laboratório acolhe toda a documentação (pedido e/ou relatório médico e exames) e abre a solicitação (Guia de Procedimento) no site da Geap.

Após a inserção do pedido no sistema, feita pelo prestador, a solicitação será direcionada para análise da Regulação Médica da Geap. A avaliação apurada mediante o pedido médico e exames, identifica com segurança a realização do procedimento solicitado, baseado em conhecimento técnico, estudos de caso, legislações vigentes, rol e diretriz de utilização da Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS).

A partir disso, o beneficiário tem a possibilidade de receber a confirmação por meio de SMS da abertura da Guia do procedimento e na finalização do pedido. Para receber essas informações via telefone, o beneficiário deve atualizar os dados e habilitar, na Área do Beneficiário (no site da Geap), ou pela Central Nacional de Teleatendimento (0800 728 8300) a opção para receber informações via SMS.

O QUE É OPME E PARA QUE SERVE?

OPME é a sigla utilizada para **Órteses, Próteses e Materiais Especiais**.

ÓRTESES

São dispositivos de ação temporária, desenvolvidos para melhorar funções de um segmento do corpo ou órgão, com o objetivo de alcançar as funcionalidades parciais e, em muitos casos, totalmente, dependendo do tipo empregado.

Exemplos: marcapassos cardíacos, cardiodesfibriladores e stent coronariano.



MATERIAIS ESPECIAIS

São desenvolvidos para auxiliar no procedimento de diagnóstico ou terapêutico, implantável ou não, de um paciente.



PRÓTESES

São dispositivos desenvolvidos para “substituir” estruturas anatômicas, ou seja, adequados em caso de amputações, dilacerações de membros, ou mesmo deficiências de má formação congênita. O intuito é devolver parcialmente ou mesmo totalmente as funcionalidades.

Exemplos: implantes ortopédicos, auditivos e lentes intraoculares.



Todos os procedimentos médicos ou odontológicos que utilizam OPME precisam ser solicitados pelos prestadores de serviços. As guias devem descrever o procedimento e os materiais com seus respectivos códigos. O material deve ter registro na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa). Também é preciso justificativa médica/odontológica e exames complementares anteriores.

Para evitar riscos de cobrança indevida e cancelamento de procedimento, toda guia com solicitação de OPME passa pela análise técnica da Geap, que é baseada em protocolos clínicos. A Operadora preza pelo uso seguro, racional e pela qualidade do material utilizado no procedimento.

Por isso, o **prazo para liberar** uma guia com **solicitação de OPME é normalmente de dez dias úteis**, após a solicitação. As exceções são para as novas tecnologias e, em alguns casos, os processos precisam passar por uma terceira opinião.



Em casos de urgência e emergência, todo e qualquer processo de liberação é realizado posteriormente ao atendimento. Inclusive, o prestador de serviço possui cláusula contratual que o orienta a realizar o procedimento com OPME e, depois, solicitar autorização.

Não serão autorizadas OPME:

- Não ligadas ao ato cirúrgico;
- Com fins estéticos;
- Fora do Rol da ANS;
- Importados não nacionalizados;
- Materiais sem evidência científica (procedimento experimental).

Art. 5º da Resolução do CFM nº 1.956/2010: O médico assistente requisitante pode, quando julgar inadequado ou deficiente o material implantável, bem como o instrumental disponibilizado, recusá-los e oferecer à operadora ou instituição pública pelo menos três marcas de produtos de fabricantes diferentes, quando disponíveis, regularizados juntos à Anvisa e que atendam às características previamente especificadas.

***Parágrafo único** - Nesta circunstância, a recusa deve ser documentada e, se o motivo for a deficiência ou o defeito material, a documentação deve ser encaminhada pelo médico assistente, ou pelo diretor técnico da instituição hospitalar, diretamente à Anvisa, ou por meio da câmara técnica de implantes da AMB, para as providências cabíveis.*

Você sabia?

A Resolução do CFM nº 1.956/2010 veda o médico assistente requisitante de exigir fornecedor ou marca comercial exclusivos.

PRAZOS

Você sabia que, quando a solicitação do seu procedimento é gerada no sistema da Geap, existe um prazo determinado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para a garantia do atendimento da sua solicitação?

Quando a solicitação do seu procedimento é gerada no sistema da Geap, existem **prazos determinados pela ANS para garantir o atendimento**.

A ANS, por meio da Resolução Normativa 395/16, determina:



Nas solicitações de internação eletiva: a Geap tem dez dias úteis para a apresentação de resposta direta ao beneficiário.

Exemplos: cirurgias cardiológica, ortopédica, neurológica, entre outras.

10
DIAS
ÚTEIS

Nos Procedimentos de Alta Complexidade (PAC): a Geap tem dez dias úteis para a apresentação de resposta direta ao beneficiário.

Exemplos: ressonância magnética, tomografias, quimioterapias, entre outras.

10
DIAS
ÚTEIS

Nos procedimentos como consulta/sessão com fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial: a Geap tem cinco dias úteis para apresentação de resposta direta ao beneficiário.

5
DIAS
ÚTEIS

O que isso significa?

A partir do momento que a solicitação entra no sistema da Geap, a Operadora tem o prazo acima para informar o andamento da demanda, que poderá estar em análise, aguardando documentação do prestador ou até mesmo autorizada.

A ANS, por meio da Resolução Normativa 259/11, determina que a operadora de saúde terá o prazo máximo para a garantia total do atendimento, nos seguintes casos:

Consulta/sessão com fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta, serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial.

10 DIAS
ÚTEIS

Procedimentos de alta complexidade (PAC).

20 DIAS
ÚTEIS

Atendimento em regime de internação eletiva.

21 DIAS
ÚTEIS

Urgência e emergência.

IMEDIATO



O que isso significa?

A operadora deve garantir o atendimento dos procedimentos, consultas e sessões dentro dos prazos estipulados. Para isso, é importante que, ao solicitar análise de autorização, seja encaminhado pedido médico com data, assinatura, CRM e resultados de exames atuais.

TERMOS TÉCNICOS

Em algum momento, você pode se deparar também com os termos DUT, Off-label e Rol de procedimentos. Veja abaixo o que cada um significa:

DUT

As Diretrizes de Utilização são regras e normas elaboradas pela ANS, que servem para orientação e regulamentação do uso adequado de procedimentos médicos e exames complementares.

OFF-LABEL

É aquele medicamento ou produto médico cuja indicação do profissional assistente diverge do que consta na bula.

ROL DE PROCEDIMENTOS

Rol de procedimentos de cobertura obrigatória é uma listagem elaborada pela ANS, na qual constam os procedimentos (exames, cirurgias, etc.), que, obrigatoriamente, deverão ser cobertos pelas operadoras de planos de saúde, desde que tenham pertinência técnica.



ORDENS DE SERVIÇO

Uma das ferramentas utilizadas pela Central Nacional de Teleatendimento são as Ordens de Serviços (OS), documento que formaliza a solicitação. Dessa forma, quando o beneficiário entra em contato com a Central (0800 728 8300), ele tem a demanda acolhida, registrada e analisada dentro dos prazos estabelecidos pela ANS (RN nº 259, de 2011).

O que isso significa?

A Geap garante o retorno de todas as Ordens de Serviço pertinentes à autorização de procedimento/OPME (Órteses, Próteses e Materiais Especiais). Por isso, é importante aguardar o prazo informado no momento do contato com a Central Nacional de Teleatendimento.

OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal exclusivo de relacionamento, que atende as manifestações dos beneficiários em segundo nível de atendimento, pelo número **0800 728 8303** ou pelo site **www.geap.com.br**. Ou seja, através desse contato, são acolhidas demandas já registradas junto aos canais de atendimento da Geap, em primeiro nível.

Por meio dessas manifestações, a Ouvidoria também identifica as necessidades dos beneficiários, favorece a prática da gestão participativa, contribui para o aprimoramento dos procedimentos internos e o desenvolvimento de estratégias contínuas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pela Geap.

Através do contato com a Ouvidoria da Geap, é possível ao beneficiário registrar elogios, sugestões e reclamações, além de consultar protocolos e solicitar reanálises.



VOCÊ SABE OS IMPACTOS DA RECLAMAÇÃO NA ANS ?

Na Geap, os planos são assistenciais, sem fins lucrativos, de acesso restrito aos usuários definidos no regulamento. Os custos das despesas médicas dos assistidos são compartilhados entre todos os beneficiários para facilitar o acesso à rede médico-hospitalar privada.

As reclamações na ANS, que geram multas, afetam o equilíbrio econômico-financeiro do plano. Os custos impactarão diretamente no reajuste dos planos para o ano seguinte, porque o total é rateado entre todos os beneficiários, em razão do caráter solidário.

De forma resumida, quando um beneficiário move uma reclamação na ANS, todos os demais pagam a conta.



CANAL DE ATENDIMENTO	FERRAMENTA	PRAZO PARA RETORNO
CENTRAL NACIONAL DE TELEATENDIMENTO	ORDEM DE SERVIÇO 1ª INSTÂNCIA	5 DIAS ÚTEIS
OUVIDORIA	ORDEM DE SERVIÇO 2ª INSTÂNCIA	7 DIAS ÚTEIS
ANS	RECLAMAÇÃO	5 DIAS ÚTEIS



CONTATOS

Todos os prestadores são orientados quanto à solicitação de procedimentos, seja no que diz respeito aos prazos ou documentos necessários para autorização.

Caso receba alguma orientação divergente, duvidosa, recusa de atendimento, ou qualquer tipo de negativa, procure a Geap. Ela é sua!

Entre em contato por meio dos canais de atendimento. Em primeira instância: a **Central Nacional de Teleatendimento (0800 728 8300)**, e em segunda instância: a **Ouvidoria (0800 728 8303)**. Assim, será possível aperfeiçoar o acolhimento e o alinhamento com os prestadores de serviços.

Outra forma de contato é pelo site da Geap: **www.geap.com.br**. Na Área do Beneficiário, você tem acesso a todas as suas solicitações inseridas pelo prestador e poderá verificar o andamento de cada uma.

O seu contato com a Geap é muito importante. Saiba que a Geap tem interesse em tirar as suas dúvidas.

Os canais de comunicação estão à disposição para mais esclarecimentos sobre autorizações e indeferimentos prévios sobre o seu procedimento e/ou material cirúrgico.



ANS N° - 323080

 www.geap.com.br

 [@geapsaude](https://www.instagram.com/geapsaude)

 [/geapsaude](https://www.facebook.com/geapsaude)

 [/geap_saude](https://twitter.com/geap_saude)

 [CanalGeap](https://www.youtube.com/CanalGeap)

 [App Geap Saúde](#)

 OUVIDORIA
0800 728 8303

 CENTRAL DE
ATENIMENTO
0800 728 8300