



Manual do Beneficiário

Antes de utilizar o plano leia atentamente
todas as orientações deste manual.

Atualizado em 05/10/2018

 **nordeste**
Saúde Empresarial

A photograph of a man and a woman looking at a document together. The man is on the left, wearing a white t-shirt, and the woman is on the right, wearing a denim jacket over a white top. They are both smiling and looking down at the document. The background is a bright, out-of-focus window.

Manual do Beneficiário

Seu guia para ajudá-lo a cuidar da saúde

Prezado Beneficiário(a),

A partir de agora você já pode contar com a Nordeste Saúde Empresarial para cuidar da sua saúde. Este material contém informações importantes sobre o seu plano de saúde e um resumo do seu contrato. Aqui você pode consultar os canais de comunicação, rede preferencial e esclarecer dúvidas de utilização de maneira prática e rápida, aproveitando ao máximo todos os benefícios que seu plano de saúde assegura.

No ato da contratação do seu plano de saúde, alguns aspectos legais importantes precisam ser esclarecidos. Nesse sentido, a Nordeste resumiu de maneira prática e rápida os principais assuntos contidos no seu contrato.

Atenciosamente,
Nordeste Saúde Empresarial

Orientações

Prazo de cumprimento de carência

Carência: É o período de tempo, contado a partir da data de aceitação do beneficiário, durante o qual este ficará sem direito às coberturas pertinentes às garantias contratadas. No período de carência o beneficiário não terá direito ao atendimento.

Período	Serviços médicos e hospitalares
24h	Atendimento de urgência e emergência.
30 dias	Consultas médicas eletivas, exames laboratoriais de rotina, raios-x, anatomia patológica, audiometria, eletrocardiograma, eletromiografia e fluxometria.
90 dias	Eletroencefalograma, endoscopia urológica e digestiva, fisioterapia, hemoterapia ambulatorial, inaloterapia, prova de função respiratória, teste alérgico e teste ergométrico.
150 dias	Colonoscopia, ecocardiograma, retossigmoidoscopia, ultrassonografia geral e obstétrica.
180 dias	Angiografia arterial venosa ou linfática, artroscopia, broncoscopia, cirurgia, cintilografia, doppler, holter, hemodiálise e diálise peritoneal, litotripsia, laparoscopia diagnóstica, mapeamento cerebral, neuroradiologia, polissonografia, quimioterapia ambulatorial, radiologia contrastada, radioterapia, ressonância magnética e tomografia computadorizada.
300 dias	Parto
24 meses	Doenças e lesões preexistentes.

* Para demais carências, favor, verificar no contrato.

Sobre consultas

Cerca de 20% dos clientes que marcam consultas não comparecem para fazê-la. Quando não puder comparecer, cancele antecipadamente e colabore para que outro cliente possa ser atendido. Anote o que deseja discutir com o seu médico antes de começar a consulta. Isso ajudará a manter a atenção no que realmente é importante para cuidar da sua saúde.

O atendimento telefônico da Nordeste Prev presta orientações e esclarece dúvidas sobre hábitos para uma vida saudável, consulte sempre que precisar.

Instruções Importantes:

- a) Ao realizar a primeira consulta, o paciente deverá apresentar os últimos exames realizados.

- b) O paciente tem direito a uma revisão no prazo de 30 dias.

Sobre o seu médico

Escolha um médico de confiança para acompanhar a sua saúde e da sua família. Para os adultos, deverá ser um médico clínico e para as crianças, um pediatra. Evite mudar de médico sem necessidade, pois, além de fazer exames repetidos ou desnecessários, você pode receber diagnósticos que podem confundir-lo. Para alcançar um bom resultado, o profissional necessita acompanhar a evolução do tratamento. Quando for necessário, seu médico encaminhará você ou seu dependente para um especialista.

Sobre exames

Procure sempre questionar os exames pedidos e seus objetivos para que você entenda o que se passa. Realize os exames solicitados o mais rápido possível e agende o retorno antes de 30 dias, evitando assim, a cobrança de uma nova consulta. Antes de realizar os exames solicitados, procure se informar sobre as orientações preliminares (jejum, abstinência etc.) no local aonde será realizado o procedimento.

Quando fizer algum exame, não deixe de buscar os resultados e guarde-os, pois poderão ser úteis em outro momento. Você deve levar os resultados de exames já realizados em todas as consultas para auxiliar no diagnóstico.

Inclusão de dependente

Para inclusão de dependentes, procure o setor de Recursos Humanos da sua empresa dentro do prazo máximo de 30 dias após a adesão ao plano de saúde. Caso a solicitação de inclusão de dependentes seja feita após este período, os dependentes deverão cumprir as carências previstas em contrato.

Poderão ser inclusos cônjuge, filhos solteiros até 21 anos de idade ou até 24 anos, caso esteja cursando a faculdade. Para tal, deverão ser apresentados os seguintes documentos: certidão de casamento ou declaração de convivência, para o caso de cônjuge, certidão de nascimento, para o caso de filhos, e comprovantes de matrícula, para o caso de filhos que estejam cursando faculdade.

Esposo, esposa ou filhos (cujos partos tenham sido cobertos por plano privado) que forem incluídos no plano no prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do casamento ou do nascimento, respectivamente, só cumprirão as carências por ventura existentes do beneficiário titular.

Exclusão de dependente

A exclusão de beneficiário poderá ocorrer, a critério da sua empresa, no mínimo 90 (noventa) dias após a data de admissão neste contrato, através de comunicação expressa e/ou processamento realizado no site da Nordeste.

A exclusão de beneficiário titular e de seus dependentes serão praticadas, independentemente de notificação e/ou interpelação judicial, nas seguintes hipóteses:

- a) Cancelamento do presente contrato;
- b) Quando o beneficiário praticar fraude ou incorrer em outras infrações com o objetivo de obter vantagem ilícita sobre a Nordeste Saúde Empresarial ou de seus prestadores de serviços credenciados.

Nordeste PREV

O Nordeste Prev é um programa que identifica e classifica os indivíduos que possuem doenças crônicas e permite monitorar os pacientes, realizando um acompanhamento constante e altamente eficaz, estimulando a redução dos agravos da doença e promovendo a qualidade de vida e o cuidado com a saúde.

As ações realizadas in company ou por meio digital, identificam indivíduos com riscos ou problemas relacionados às doenças cardiovasculares e ao diabetes, disponibilizando informações preventivas ou encaminhando-as para um acompanhamento médico especializado, caso necessitem.

Esse programa também compreende o acompanhamento de gestantes, através do contato telefônico.

Programa de atenção as Gestantes

Com o objetivo de prevenir riscos e doenças gestacionais, o programa oferece acompanhamento durante toda a gestação, através de uma equipe de profissionais de saúde altamente especializada. O programa conta com rede credenciada para realização de pré-natal, orientações nutricionais e instruções de cuidados com o bebê.

Gerenciamento de doenças crônicas

Assistência diferenciada para promoção e prevenção de riscos e doenças. Este programa oferece, através do monitoramento e gerenciamento aos pacientes portadores de doenças crônicas, a adesão e continuidade ao tratamento. O programa também oferece palestras e atividades educativas nas empresas clientes, com objetivo de oferecer melhoria na qualidade de vida dos seus colaboradores.



Rede de atendimento preferencial

A Nordeste Saúde Empresarial oferece rede credenciada com instituições de referência. Conta com atendimento preferencial no sistema integrado do Grupo SH Brasil. Com diversas unidades localizadas em Salvador e região metropolitana, disponibilizando Hospital de alta complexidade em Camaçari, com emergência 24h, UTI, hemodinâmica e centro cirúrgico; 10 unidades de atendimento da Clínica Santa Helena com diversas especialidades e serviços de apoio ao diagnóstico; laboratório certificado pela ISO 9001/2008, pelo PNCQ (Programa Nacional de Controle de Qualidade) e pelo PALC (Programa de Acreditação de Laboratórios Clínicos), dentre outras certificações.

As unidades de atendimento do Grupo SH Brasil estão localizadas em Salvador, Camaçari, Candeias e Dias D'Ávila, oferecem acessibilidade e conforto para os beneficiários da Nordeste Saúde Empresarial.



Camaçari - rede preferencial

Hospital Santa Helena

Especialidades

Centro de Oncologia, U.T.I, Hemodinâmica, Centro Cirúrgico, Núcleo de Dor Torácica, Internamento dia e mais de 10 especialdades médicas.

Exames

Centro de Oncologia, U.T.I, Hemodinâmica, Centro Cirúrgico, Núcleo de Dor Torácica, Internamento dia e mais de 10 especialdades médicas.

Endereço e contato

Av. Concêntrica, nº 9. Camaçari de Dentro.

Emergência 24h

Serviços

Emergência adulto e pediátrica, traumatologia, emergência ortopédica.

Endereço e contato

Av. Concêntrica, s/n. Camaçari de Dentro.

Tel.: 71 3622-7556



Camaçari - rede preferencial

Instituto de Ortopedia

Especialidades

Emergência Ortopédica, Ortopedia, Clínica da Dor, Neurologia.

Endereço

Av. Concêntrica, s/nº. Camaçari de Dentro.

Centro Médico - Unid. Meddi

Especialidades

Cirurgião Vascular, Dermatologia, Endocrinologia, Geriatria, Ginecologia, Obstetrícia, Cirurgia Bucomaxilo, Cirurgia Geral, Cirurgia Plástica, Fonoaudiologia, Neurologia, Oftalmologia, Proctologia, Cardiologia, Clínica Médica, Hematologia, Mastologia, Pediatria, Urologia, Otorrinolaringologia

Exames

Audiometria, Bera, EEG com Foto Estímulo, EEG com Mapeamento Cerebral, Doppler, Eletroneuromiografia, Manometria, Retosigmoidoscopia Flexível, Testes Vestibulare com Vector, Core Biopsia, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Espirometria, Holter, Teste Ergométrico, Mapa, Punção, Ultrassonografia

Endereço

Av. Concêntrica, n 13, Camaçari de Dentro.



Camaçari - rede preferencial

Centro de Gastroenterologia

Especialidades

Gastroenterologia, Hepatologia.

Exames

Endoscopia digestiva, colonoscopia.

Endereço e contato

Av. Concêntrica, s/nº. Camaçari de Dentro.

Unidade de Fisioterapia

Especialidades

Fisioterapia.

Endereço e contato

Av. Concêntrica, n 13, Camaçari de Dentro.



Camaçari - rede preferencial

Laboratório - Unid. Integrada

Especialidades

Oftalmologia, Mastologia, Pediatria, Obstetrícia, Dermatologia.

Exames

Ultrassonografia, Core Biopsia/agulhamento, Exames Oftalmológicos.

Endereço

Rua Francisco Drumond, nº 47. Centro.

Centro Médico - Unid. Centro

Especialidades

Clínica Médica, Cardiologia, Ginecologia, Cirurgia Vascular, Nutrição, Otorrinolaringologia, Cirurgia plástica, Gastroenterologia, Urologia

Exames

MAPA, HOLTE, Eletrocardiograma, Ecocardiograma, Video laringoscopia.

Endereço

Rua Francisco Drumond, nº 47. Centro.



Candeias - rede preferencial

Centro Médico - Unid. Pitanga

Especialidades

Cardiologia, Cirurgia Geral, Cirurgia Vasculas, Dermatologia, Fonoaudiologia, Ginecologia, Obstetrícia, Gastroenterologia, Nutrição, Neurologia, Otorrinolaringologia, Ortopedia, Traumatologia, Oftalmologia, Proctologia, Psicologia, Pediatria, Urologia.

Exames

Eletrocardiograma, Eletroencefalograma (sono e vigília), Eletroencefalograma (mapeamento cerebral), Teste Ergométrico, MAPA, HOLTER, Mapeamento de Retina, Bera, Teste Vector, Audiometria, Oto Emissões, Teste do Olhinho, Tonometria, Tomografia, Paquimetria, Ecocardiograma, Dop Arterial MI/MS, Urofluxometria, Raios-X.

Endereço

Rua do Alfalto, nº 18, Pitanga.

Laboratório - Unid. Centro

Exames

Exames de laboratório.

Endereço

Rua 13 de maio, nº 252, Centro.



Dias D'Ávila - rede preferencial

Centro Médico e Emergência - 12h

Especialidades

Emergência 12h, Clínico Geral, Pediatria, Cardiologia, Cirurgia Vascular, Cirurgia Geral, Cirurgia Bariátrica, Clínica da Dor, Dermatologia, Endocrinologia, Fisioterapia, Fonoaudiologia, Ginecologia, Obstétrica, Mastologia, Neurologia, Nutrição, Oftalmologia, Ortopedia, Traumatologia, Otorrinolaringologia, Psicologia, Psiquiatria, Urologia

Exames

Audiometria, Ecocardiograma, Eletrocardiograma, Eletroencefalograma com mapeamento cerebral, Emissões Otoacústicas, Gonioscopia, HOLTER, MAPA, Mapeamento de Retina, Paquimetria, Pesquisas de Pares Cranianos, Punção, Raios-X, Teste da Orelhinha, Teste do Olhinho, Teste Ergométrico, Tonometria, Ultrassom Morfológica, Ultrassonografia, Urodinâmica, Urofluxometria, Vídeofaringolaringoscopia, Vídeonasolaringoscopia.

Endereço

Av. Raul Seixas, 122. Centro.

Laboratório e Unidade de fisioterapia

Especialidades

Exames de laboratório e fisioterapia.

Endereço

Av. Raul Seixas, 122. Centro.



Salvador - rede preferencial

Centro Médico

Especialidades

Especialidade, Cirurgia vascular, Cardiologia, Cirurgia bucomaxilo facial, Cirurgia geral, Cirurgia pediátrica, Clínica médica, Dermatologia, Endocrinologia, Fonoaudiologia, Gastroenterologia Pediatrica, Gastroenterologia, Ginecologia, Mastologia, Neurocirurgia, Neurologia, Nutrição, Oftalmologia, Ortopedia, Otorrinolaringologia, Pediatria eletiva, Psicologia, Psiquiatria, Ultrassonografia, Urologia

Exames

Ecocardiograma, MAPA, HOLTER, Teste Ergométrico, Retossigmoidoscopia Flexível, Endoscopia Digestiva Alta, Preventivo (Citologia, Colposcopia e Vulvoscopia), Eletroencefalograma, Raios-X (digital), Ultrassonografia, Urofluxometria, Penioscopia, Audiometria (SRT, Tonal e Vocal), Impedanciometria, Bera, Vector, Otoemissões Acústicas, Eletroneuromiografia.

Laboratório

Serviços

Exames de laboratório e imagem.

Endereço

Av. Tancredo Neves, 2227, Edf. Salvador Prime, Torre Work. 1º Andar.

Dicas de atendimento

Agendamento de consulta

Ao agendar uma consulta e não comparecer, você está tirando a oportunidade de outro beneficiário de ter acesso a um serviço de saúde. Além disso, se a empresa em que você trabalha for do regime de co-participação, o valor poderá ser indevidamente cobrado do próprio beneficiário, uma vez que o plano de saúde autorizou a consulta e não foi informado sobre o cancelamento. Com o não comparecimento, favor entrar em contato com a central de atendimento ao cliente para avisar sobre o cancelamento, disponibilizando o seu horário agendado para outro beneficiário.

Evite agendar atendimento com diversos médicos da mesma especialidade. A Nordeste Saúde Empresarial disponibiliza uma equipe altamente qualificada, para atender a todas as necessidades dos pacientes, assim você economiza o seu tempo e permite que o médico atenda outras pessoas.

Troca de médico

Evite mudar de médico a toda hora. Quando você passa a frequentar as consultas com o mesmo médico da especialidade desejada ele passa a conhecer o seu histórico de saúde, o que contribui para um atendimento personalizado e melhor descoberta do diagnóstico.

Canais de atendimento

Atendimento ao beneficiário

Segunda a sexta-feira, das 7 às 19h, e aos sábados das 7 às 13h.
71 3644-9600

Ouvidoria Nordeste

Canal de sugestões, elogios e reclamações.
71 3644-9635

Atendimento emergência - 24h

Para casos de urgência e emergência.
71 3644-9600

Internet

Através do nosso site você pode consultar a rede credenciada e acompanhar as autorizações.
www.nordestesaude.com.br

Central de atendimento Santa Helena

Marcação de consultas, exames e procedimentos.
71 3622-7555
71 9 9664-7555 (Whatsapp)