



M A N U A L

ANAFE SAÚDE CONCIERGE

www.anafesaude.com.br



Anafe
SAÚDE

ANAFE SAÚDE CONCIERGE

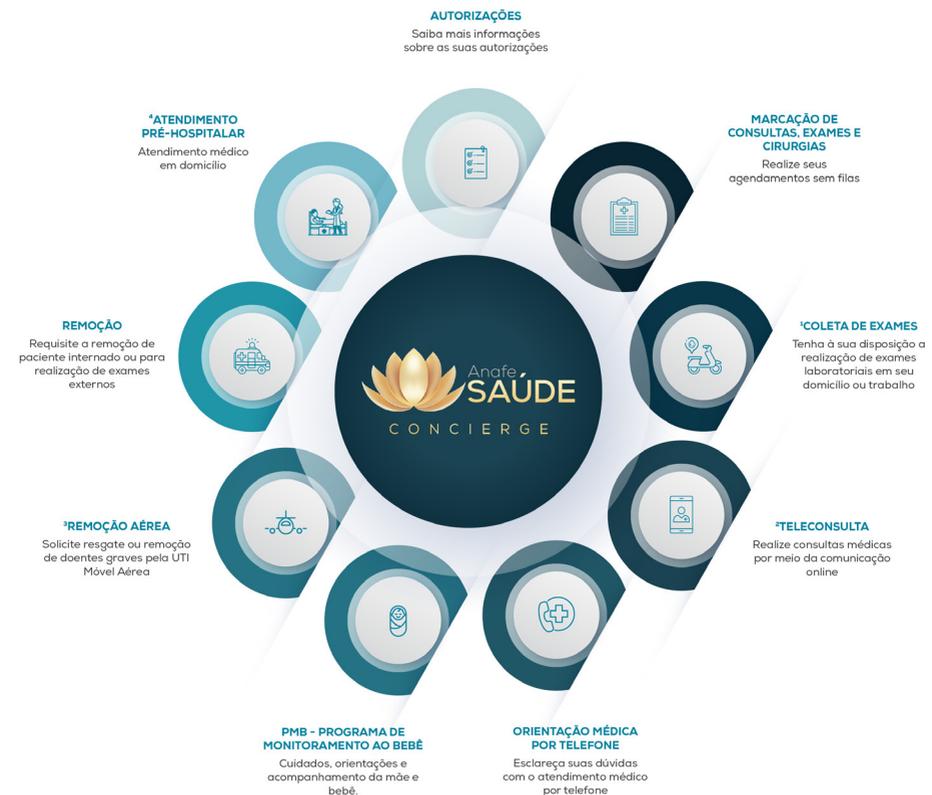
A Anafe Saúde Concierge oferece assistência personalizada, com serviços exclusivos e diferenciados para proporcionar toda a comodidade e a praticidade a todos os beneficiários, independentemente do produto contratado, com um padrão ouro de atendimento.

Além de contar com os nossos serviços diferenciados, sem qualquer custo adicional, os beneficiários dispõem de uma Central de Relacionamento exclusiva, que funciona 24h por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano, com nosso time do front office à disposição para atender suas necessidades, preferências, esclarecer dúvidas e facilitar a utilização do plano.

Para demandas mais complexas, contamos com a nossa equipe do back office, que tem como maior qualidade saber ouvir, entender sua necessidade e resolver qualquer pendência de maneira eficiente e cordial, sem complicações, de forma humanizada.



ANAFE SAÚDE CONCIERGE



¹Sujeito a verificação da disponibilidade do serviço na localidade desejada. ²Por meio dos aplicativos Unimed CNU e Gama Saúde. ³Serviço exclusivo para beneficiário plano Anafe Saúde Exclusive. Sujeito a regulação e autorização. ⁴Sujeito a verificação da disponibilidade do serviço na localidade desejada.

0 8 0 0 2 8 6 2 2 0 4

SERVIÇOS CONCIERGE



AUTORIZAÇÕES

Por meio do serviço do Concierge, você pode ter informações sobre o andamento das suas autorizações de procedimentos solicitados pelo seu médico. A Anafe Saúde possui uma equipe de gestores que monitora os atendimentos e ainda uma equipe de back office que atua de forma preventiva e pontual para prover atendimentos emergenciais que possam surgir ou para aqueles que requerem priorização nas autorizações.

Portanto, caso você tenha solicitado alguma autorização de procedimento, você pode contar com o serviço Concierge da Anafe Saúde para te auxiliar.

Ligue para **0800 286 2204**.



MARCAÇÃO DE CONSULTAS, EXAMES E CIRURGIAS

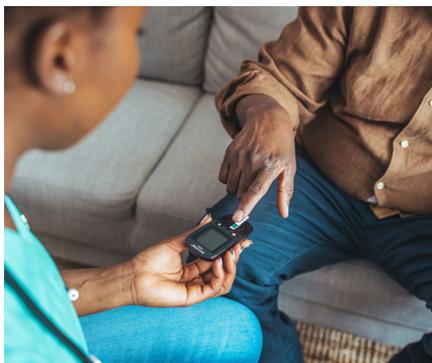
Para qualquer especialidade ou serviço, você poderá agendar sem precisar enfrentar filas e tempo de espera. Você poderá contar com o nosso serviço Concierge.

Um serviço que funciona de segunda a sexta-feira, em horários comerciais, mas que em breve será ampliado para 24h por dia e durante os sete dias da semana. Você poderá consultar na nossa rede credenciada o profissional para te atender na especialidade necessária, com o apoio da nossa equipe do Concierge, observando os prazos máximos de atendimento, conforme as normas da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

O benefício se estende a todos os planos da Anafe Saúde. Não agrega qualquer custo adicional para os beneficiários.

Ligue para **0800 286 2204**.

SERVIÇOS CONCIERGE



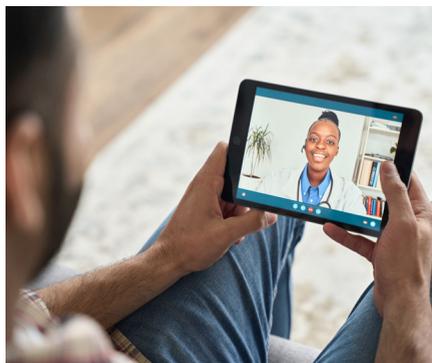
COLETA DE EXAMES*

A qualidade e praticidade para com os beneficiários é um dos fatores mais valorizados pela Anafe Saúde. Dessa forma, a Anafe Saúde disponibiliza para você realizar exames laboratoriais no conforto de sua casa, trabalho, ou endereço de sua preferência.

Esse serviço otimiza o seu tempo e oferece mais comodidade para você ter um atendimento exclusivo e com o objetivo de flexibilizar os horários para você organizar seu dia.

O benefício se estende a todos os planos da Anafe Saúde. Não agrega qualquer custo adicional para o beneficiário.

*Sujeito a verificação da disponibilidade do serviço na localidade desejada.



TELECONSULTA*

A Teleconsulta agora é realizada em parceria com a [Conexa Saúde](#), ampliando nossa rede de atendimento para melhor atender você. Este novo benefício oferece consultas médicas virtuais com especialistas de forma eficiente e segura, assegurando cuidados de qualidade sempre que precisar.

A Conexa Saúde oferece duas modalidades de atendimento virtual: o pronto atendimento para urgências e o agendamento de consultas eletivas, ambas disponíveis pelo aplicativo, conectando você aos médicos especialistas. Esta parceria visa proporcionar aos nossos beneficiários um acesso mais amplo e eficiente aos cuidados médicos necessários, no conforto de suas casas.

Vale lembrar que os beneficiários da ANAFE Saúde também têm acesso à teleconsulta por meio das redes credenciadas UNIMED e AMIL. No entanto, é importante ressaltar que essas redes oferecem apenas a modalidade de pronto atendimento.

*Por meio dos aplicativos Conexa Saúde, Gama Saúde e Unimed Nacional.

SERVIÇOS **CONCIERGE**



ORIENTAÇÃO MÉDICA POR TELEFONE

Este serviço funciona 24h por dia, durante 7 dias da semana e nos 365 dias do ano, com uma equipe composta de médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem, que avaliam o seu quadro e orientam sobre os procedimentos a serem seguidos. É rápido e gratuito.

As orientações médicas por telefone seguem protocolos técnicos elaborados a partir do projeto de diretrizes do Conselho Federal de Medicina. Apesar de o nosso objetivo ser sobre a conduta médica que você deve seguir, não substitui a necessidade de uma consulta médica.

Você pode acionar este serviço nas situações seguintes:

- Dúvidas sobre um problema de saúde.
- Dúvidas sobre situações do cotidiano de caráter preventivo.
- Aconselhamento farmacológico sobre dosagens e reações adversas.
- Caso de mal-estar ou dúvida se deve procurar o Pronto Atendimento 24h.
- Quando tiver dúvida de qual especialidade médica procurar, de acordo com os sintomas.
- Informações sobre doenças crônicas (diabetes, hipertensão, obesidade, etc.).
- Em situações de emergência médica, tais como: intoxicação, trauma, queda, queimadura.

Ligue para **0800 286 2204**.

SERVIÇOS **CONCIERGE**



REMOÇÃO AÉREA*

A remoção aérea de pacientes é uma operação que exige cuidado, já que se trata de pacientes graves que necessitam de um atendimento especializado, ágil e sofisticado. Ocorre mediante justificativa por meio de relatório médico e autorização prévia da Anafe Saúde.

Este é um serviço exclusivo para beneficiários do plano Exclusive. Sujeito a regulação e autorização.

*Serviço exclusivo para beneficiário do plano Anafe Saúde Exclusive



SERVIÇOS CONCIERGE



REMOÇÃO

O nosso serviço de remoção é um atendimento realizado com total segurança e agilidade, preservando a vida dos nossos beneficiários. Disponível 24h por dia, nas situações descritas a seguir:

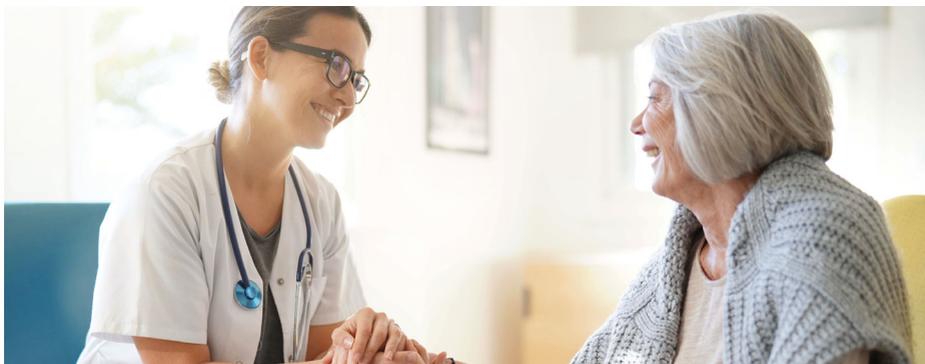
- Da sua residência para o hospital (emergência): neste caso, ocorre quando o quadro clínico indica necessidade para unidade hospitalar.
- De hospital para hospital (inter-hospitalar): refere-se à transferência de um hospital para outro, se a condição clínica do paciente permitir. Pode ser justificada em algumas situações por ausência de estrutura técnica.
- Da sua residência para realização de exames | Do local de exames para sua residência: pacientes sob assistência domiciliar (home care*) podem acionar o serviço de ambulância para fazer os exames e regressar para sua residência. *Home care: mediante autorização prévia da Anafe Saúde, observando as condições contratuais e/ou protocolos técnicos.
- Do hospital para o local de exame | Do local de exame para o hospital: nos casos em que o hospital não ofereça determinado exame/procedimento, você poderá acionar o serviço de remoção.
- Do hospital para sua residência (alta hospitalar): ocorre na impossibilidade de deslocamento por meio de recursos próprios. São realizadas mediante indicação médica e autorização da Anafe Saúde, observando as condições técnicas de transporte.

Há também os tipos de ambulância para cada caso. Veja a seguir:

- Ambulância UTI, com aparelhagem de UTI completa, oferecendo suporte e assistência completa para você em emergências delicadas com equipe médica.

SERVIÇOS CONCIERGE

- Ambulância UTI neonatal, com aparelhagem neonatal completa, oferecendo suporte especializado com equipe médica.
- Ambulância básica, com suporte simples e qualificado com equipe médica.



ATENDIMENTO PRÉ-HOSPITALAR *

Trata-se de um serviço de urgência e emergência com deslocamento de uma ambulância para a sua residência. Com uma avaliação presencial, o médico descreve uma hipótese diagnóstica, seguida do devido tratamento ou encaminhamento. Neste serviço, os primeiros socorros são realizados imediatamente.

Para solicitar o serviço pré-hospitalar, é necessário ligar para a Central de Atendimento e fornecer os dados cadastrais. Dessa forma, uma equipe médica acolherá e orientará sobre o melhor procedimento, avaliando a necessidade de uma equipe médica ir até o local.

De acordo com a classificação, os casos identificados com urgência e emergência são liberados imediatamente para atendimento domiciliar por meio do serviço de ambulância móvel. No sistema informatizado, o atendimento é conduzido por protocolos médicos. Na residência, busca-se a estabilização da situação, ainda no ambiente em que o paciente se encontra. Dependendo do quadro clínico, o beneficiário poderá ser transferido para uma unidade hospitalar que ofereça suporte necessário.

Ligue para 0800 286 2204.

*Sujeito a verificação da disponibilidade do serviço na localidade desejada.

ANS Nº 42319



Anafe
SAÚDE

Anafe Saúde Concierge

0 8 0 0 2 8 6 2 2 0 4

www.anafesaude.com.br