Bem
EMERGÊNCIAS MÉDICAS

Manual do Beneficiário

ExtrAssist – Serviços de Emergências Médicas,
Assistência e Atenção Domiciliar à Saúde

BENEFÍCIO
COLETIVO POR ADESÃO

Qualicorp

Entenda como foi viabilizado o seu benefício ExtrAssist

COLETIVO POR ADESÃO

BENEFICIÁRIO

O Beneficiário dos serviços ExtrAssist é a pessoa natural, titular ou dependente, que possui direitos e deveres definidos em contrato de adesão assinado com a Contratante e a Prestadora do Serviço, para serviços de emergências médicas, assistência e atenção domiciliar à saúde. O Beneficiário titular é quem possui o vínculo com a Entidade indicada no contrato de adesão.

ENTIDADE

A Entidade é a pessoa jurídica de caráter profissional, classista ou setorial que representa a população a ela vinculada e que contratou a Qualicorp para defender os interesses dos Beneficiários perante a Prestadora do Serviço. A Entidade a que o Beneficiário está vinculado é aquela indicada no contrato de adesão e, portanto, quem legitima seu ingresso e permanência no benefício.

PRESTADORA DO SERVIÇO

A BEM é uma das empresas líderes em seu setor: são mais de 3,5 milhões de beneficiários e uma reconhecida excelência em serviços de emergências médicas, assistência e atenção domiciliar à saúde. Com ampla estrutura e profissionais capacitados, fornece soluções modernas e integradas, que combinam os melhores recursos médicos com praticidade e conforto. Há mais de 30 anos a BEM ajuda a salvar vidas, atuando de forma humanizada na recuperação, prevenção e promoção da saúde.

CONTRATANTE

A Qualicorp Administração e Serviços é a pessoa jurídica contratada pela Entidade para atuar junto à BEM na viabilização deste benefício, prestando serviços de oferta, administração e relacionamento com o Beneficiário.

A Qualicorp contratou este benefício com a BEM, em convênio com a sua Entidade.

Bem
EMERGÊNCIAS MÉDICAS

Qualicorp

Qualicorp
Adm. de Benefícios:
ANS nº 417173

Prezado(a) Beneficiário(a)

Este é o Manual dos serviços do ExtrAssist, benefício do qual agora você faz parte.

Este Manual reproduz condições contratuais do contrato de prestação de serviços, coletivo por adesão, celebrado entre a Qualicorp Administração e Serviços e a BEM Emergências Médicas, em parceria com a sua Entidade.

Além de esclarecer as condições e características do benefício, bem como os direitos e obrigações dos beneficiários, este Manual traz orientações sobre aspectos relativos à utilização e manutenção do ExtrAssist.

Para sua comodidade, as divisões deste Manual estão indicadas no Sumário da próxima página.

Seja bem-vindo(a).

Qualicorp Administração e Serviços

3.11.03.44.00029

Sumário

01. A Qualicorp Administração e Serviços _____ pág. 03
02. A contratação coletiva do ExtrAssist_____ pág. 07
03. Forma de utilização do ExtrAssist _____ pág. 10
04. Serviços garantidos _____ pág. 11
05. Serviços excluídos _____ pág. 15
06. Alterações cadastrais_____ pág. 16
07. Pagamento_____ pág. 20
08. Reajustes _____ pág. 23
09. Exclusão, cancelamento e nova adesão ao benefício__ pág. 24

Anotações _____ pág. 27
Use bem, use sempre _____ contracapa

As informações constantes deste Manual estão sujeitas às condições e às alterações que se dêem por força de Lei e de normas regulamentadoras expedidas pelos órgãos competentes, bem como às regras contratuais estabelecidas entre a Qualicorp e a BEM Emergências Médicas.

01. A Qualicorp Administração e Serviços

ALÉM DO PADRÃO DE QUALIDADE DA BEM EMERGÊNCIAS MÉDICAS, AGORA VOCÊ CONTA COM O APOIO DA QUALICORP ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS, EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS A PESSOAS JURÍDICAS PARA A VIABILIZAÇÃO DE BENEFÍCIOS À POPULAÇÃO VINCULADA A ELAS.

A Qualicorp idealizou, criou e implantou este projeto de prestação de serviços voltados para emergência e urgência médica domiciliar, coletivo por adesão, projeto que tem como principal objetivo oferecer a Entidades (Pessoas Jurídicas de caráter profissional, classista ou setorial), e à população elegível por essas mesmas Entidades, o benefício dos serviços de Emergência Médica Domiciliar (EMD), Consulta Médica Domiciliar (CMD), Aconselhamento Médico Telefônico (AMT) e Coleta Laboratorial Domiciliar (CLD), por meio de contratos celebrados com empresas renomadas na prestação desses serviços e pelo menor preço possível.

Neste caso, a BEM Emergências Médicas analisou o projeto, aceitou-o e concordou com a sua implantação, conforme as condições ajustadas no contrato de prestação de serviços, coletivo por adesão, denominado "ExtrAssist" e mantido com a Qualicorp, cujas condições ora estão reproduzidas neste Manual. A Entidade a que está vinculado o beneficiário estudou o projeto, considerou-o plenamente conforme aos interesses da população que representa e autorizou a sua implantação.

Este projeto específico compreende, ainda, dentro de sua ampla concretização, propiciar e conferir aos beneficiários um resultado final, consistente numa prestação eficaz dos serviços referidos acima, com pronto e eficiente atendimento. Para tanto, inserem-se aqui diversos serviços que são inerentes à atividade exercida pela Qualicorp Administração e Serviços na qualidade de Pessoa Jurídica contratante deste contrato coletivo. Entre esses serviços, estão:

a. apoio técnico na discussão de aspectos operacionais, tais como negociação de reajuste, etc.;

b. realização de serviços administrativos, de forma terceirizada, para a BEM Emergências Médicas ou para uma eventual Pessoa Jurídica contratante dos serviços;

c. movimentação cadastral;

d. conferência de faturas;

e. cobrança aos beneficiários;

f. atendimento aos beneficiários para questões administrativas;

g. distribuição do material da BEM Emergências Médicas para os beneficiários.

Para conhecer os canais de atendimento da Qualicorp que estão à sua disposição, confira os dados a seguir.

CANAIS DE CONTATO COM A QUALICORP:

Centrais de Atendimento por telefone

Use a Central de Serviços para fazer alterações cadastrais e tratar de outras questões específicas do seu plano: cobranças, solicitações, dúvidas etc.

Capitais e regiões metropolitanas: **4004-4400**

Demais regiões: **0800-16-2000**

Expediente: de segunda a sexta-feira, das 7 às 22h, e aos sábados, das 8 às 16h.

Central de Atendimento para Deficientes Auditivos

0800-014-4800 (Deficientes auditivos)

24 horas, todos os dias.

SAC

Use o SAC para obter informações institucionais sobre a Qualicorp, fazer sugestões, elogios, reclamações ou cancelamentos.

Todo o Brasil: **0800-779-9002**

Expediente: 24 horas por dia, todos os dias.

01. A Qualicorp Administração e Serviços

Central de Atendimento Pessoal*

São Paulo

Rua Dr. Plínio Barreto, 365 – 1.º andar

Bela Vista – São Paulo – SP – CEP 01313-020

Expediente: de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 17h30 (exceto feriados).

**Informe-se também sobre a existência em sua Entidade de Postos de Atendimento da Qualicorp.*

Ouvidoria

www.qualicorp.com.br/ouvidoria

Redes Sociais

www.facebook.com/Qualicorp

Segunda a sexta: 8h às 17h

WhatsApp

(11) 4004-4400

Canal do cliente

www.qualicorp.com.br/canalcliente

24h por dia, 7 dias por semana.

APP

Baixe nosso aplicativo e tenha acesso a Boletos, Demonstrativo de IR, carteirinha e atendimento de um jeito prático.

Bem EMERGÊNCIAS MÉDICAS | Qualicorp

01. A Qualicorp Administração e Serviços

ATENÇÃO

Sempre que você precisar acionar qualquer um dos serviços do ExtrAssist previstos neste contrato coletivo, utilize os canais de atendimento da BEM Emergências Médicas (ver, a propósito, o capítulo 3 deste Manual, “Forma de utilização do ExtrAssist”).

Os canais da Qualicorp aqui indicados não substituem nem invalidam os canais de atendimento da BEM. Pelo contrário, os canais da Qualicorp coexistem com os canais da BEM e permanecem à sua disposição para informações de apoio e para o encaminhamento de questões administrativas referentes ao seu benefício. Assim, você tem mais conveniência e conforto na utilização e manutenção do seu benefício.

02. A contratação coletiva do ExtrAssit

AS CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS, COLETIVO POR ADESÃO, DENOMINADO "EXTRASSIST" E CELEBRADO ENTRE A QUALICORP E A BEM EMERGÊNCIAS MÉDICAS, FORAM REDIGIDAS COM A OBSERVÂNCIA DAS NORMAS ESTABELECIDAS PELOS ÓRGÃOS REGULADORES E CONTROLADORES.

Trata-se de um contrato de prestação de serviços de Emergência Médica Domiciliar (EMD), Consulta Médica Domiciliar (CMD), Aconselhamento Médico Telefônico (AMT) e Coleta Laboratorial Domiciliar (CLD), coletivo por adesão, denominado "ExtrAssist", celebrado entre a Qualicorp Administração e Serviços e a BEM Emergências Médicas e destinado à população que mantenha, comprovadamente, vínculo com a sua Entidade, conforme definido a seguir:

Prestadora do Serviço	BEM Emergências Médicas Ltda.
Contratante	Qualicorp Administração e Serviços Ltda.
Entidade	Pessoa Jurídica de caráter profissional, classista ou setorial, referida no Contrato de Adesão (a "Proposta"), que representa legitimamente a população a ela vinculada e que tenha contratado a Qualicorp para a viabilização do contrato, coletivo por adesão, de prestação de serviços de Emergência Médica Domiciliar (EMD), Consulta Médica Domiciliar (CMD), Aconselhamento Médico Telefônico (AMT) e Coleta Laboratorial Domiciliar (CLD), denominado "ExtrAssist", destinado a essa mesma população.
Beneficiários	População vinculada à Entidade, com a devida comprovação dessa relação, e que tenha aderido ao contrato coletivo de prestação de serviços de Emergência Médica Domiciliar (EMD), Consulta Médica Domiciliar (CMD), Aconselhamento Médico Telefônico (AMT) e Coleta Laboratorial Domiciliar (CLD), denominado "ExtrAssist".

ATENÇÃO

A contratação do ExtrAssist pelos beneficiários é feita através do Contrato de Adesão (a "Proposta"), observadas as regras e as condições nele dispostas, que estão reproduzidas neste Manual.

02. A contratação coletiva do ExtrAssit

2.1. BENEFICIÁRIOS

2.1.1. Quem pode ser beneficiário titular

Poderão ser beneficiários titulares todos os indivíduos vinculados à Entidade indicada no Contrato de Adesão (a "Proposta"), com a devida comprovação dessa relação, e que tenham aderido ao contrato coletivo de prestação de serviços de Emergência Médica Domiciliar (EMD), Consulta Médica Domiciliar (CMD), Aconselhamento Médico Telefônico (AMT) e Coleta Laboratorial Domiciliar (CLD), denominado "ExtrAssist".

2.1.2. Quem pode ser beneficiário dependente

Poderão ser beneficiários dependentes os seguintes indivíduos, desde que mantenham uma relação de dependência com o beneficiário titular e desde que tenham sido inscritos por ele no benefício:

- cônjuge ou companheiro(a);
- filho(a) solteiro(a) de qualquer idade;
- filho(a) inválido(a) de qualquer idade;
- enteado(a) solteiro(a) de qualquer idade, mediante comprovação de casamento ou de união estável do cônjuge ou companheiro(a) com o beneficiário titular;
- menor de idade que, por determinação judicial, esteja sob a guarda ou tutela do beneficiário titular.

2.2. VIGÊNCIA E RESCISÃO DO CONTRATO COLETIVO

2.2.1. Vigência do contrato coletivo

O prazo de vigência define o período em que vigorará o contrato coletivo.

O contrato coletivo de prestação de serviços celebrado entre a Qualicorp e a BEM Emergências Médicas vigorará por prazo indeterminado, desde que não ocorra denúncia, por escrito, por qualquer uma das partes, seja pela BEM ou pela Qualicorp.

2.2.2. Rescisão do contrato coletivo

O contrato coletivo de prestação de serviços celebrado entre a Qualicorp e a BEM Emergências Médicas poderá ser rescindido por qualquer uma das partes, seja pela BEM ou pela Qualicorp. Em caso de rescisão do contrato coletivo, a Qualicorp será responsável por comunicar esse fato aos beneficiários, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

2.3. ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA DOS SERVIÇOS

A abrangência geográfica é a área em que a BEM Emergências Médicas se compromete a garantir todos os serviços cobertos pelo ExtrAssist previstos neste contrato coletivo.

Os serviços do ExtrAssist previstos neste contrato coletivo, bem como a sua respectiva abrangência geográfica, são os seguintes:

- aconselhamento Médico Telefônico (AMT)

Todo o território nacional.

- emergência Médica Domiciliar (EMD), Consulta Médica Domiciliar (CMD) e Coleta Laboratorial Domiciliar (CLD)

Os seguintes municípios do Estado de São Paulo: São Paulo, Osasco, Diadema, Santo André, São Bernardo do Campo, Guarulhos, São Caetano do Sul, Santos, São Vicente, Praia Grande, Cubatão e Guarujá.

ATENÇÃO

Fica a critério exclusivo da BEM Emergências Médicas a realização do atendimento quando houver divergências em relação ao limite territorial abrangido, como, por exemplo, quando se tratar de áreas limítrofes dos municípios atendidos.

03. Formas de utilização do ExtrAssist

PARA ACIONAR OS SERVIÇOS DO EXTRASSIST INDICADOS NESTE MANUAL, O BENEFICIÁRIO DEVE ENTRAR EM CONTATO COM A CENTRAL DE ATENDIMENTO DA BEM EMERGÊNCIAS MÉDICAS, CONFORME DESCRITO NESTE CAPÍTULO.

Para acionar qualquer um dos serviços do ExtrAssist previstos neste contrato coletivo, o beneficiário deve entrar em contato diretamente com a Central de Atendimento Telefônico da BEM Emergências Médicas:

Central de Atendimento Telefônico da BEM

(11) 3871-8954

Caso necessite de informações de apoio, o beneficiário pode entrar em contato com a Qualicorp por meio dos canais de atendimento indicados no primeiro capítulo ("A Qualicorp Administração e Serviços") deste Manual.

CARTÃO EXTRASSIST

A BEM Emergências Médicas e a Qualicorp disponibilizam ao beneficiário um cartão que facilita o acesso aos serviços do ExtrAssist previstos neste contrato coletivo.

No ato da solicitação do serviço, tenha sempre em mãos esse cartão e identifique-se como um Cliente Qualicorp.

Em caso de extravio do cartão ExtrAssist, comunique-o à Qualicorp por meio dos canais de atendimento indicados no primeiro capítulo ("A Qualicorp Administração e Serviços") deste Manual.

ATENÇÃO

Os canais da Qualicorp não substituem nem invalidam os canais de atendimento da BEM Emergências Médicas. Pelo contrário, os canais da Qualicorp coexistem com os canais da BEM e permanecem à disposição do beneficiário para informações de apoio e para o encaminhamento de questões administrativas (ver, a propósito, os capítulos 6, "Alterações cadastrais", e 7, "Pagamento", deste Manual). Assim, o beneficiário tem mais conveniência e conforto na utilização e manutenção do seu benefício.

04. Serviços garantidos

ESTÃO GARANTIDOS PELO EXTRASSIST OS SERVIÇOS DESCRITOS NESTE CAPÍTULO, OBSERVADAS AS SUAS RESPECTIVAS CONDIÇÕES CONTRATUAIS E A ABRANGÊNCIA DAS CONDIÇÕES GERAIS DESTE BENEFÍCIO.

A BEM Emergências Médicas assume toda e qualquer responsabilidade por eventual(is) dano(s), de qualquer natureza, causado(s) ao(s) beneficiário(s) em decorrência da prestação dos serviços previstos neste contrato coletivo.

Salienta-se porém que, na hipótese de o beneficiário necessitar de internação, exame laboratorial ou outros serviços não especificados neste contrato coletivo, o beneficiário titular será, única e exclusivamente, o responsável pelos custos gerados com a utilização desses serviços, excluindo-se a responsabilidade da BEM Emergências Médicas, da Qualicorp e da Entidade a que se vincula o beneficiário titular, perante hospitais e laboratórios eventualmente contratados em caráter particular pelo beneficiário.

ATENÇÃO

Para mais informações sobre os serviços e os custos não cobertos por este contrato coletivo, veja o capítulo 5 (“Serviços excluídos”) deste Manual.

4.1. CONSULTA MÉDICA DOMICILIAR

O serviço de Consulta Médica Domiciliar (CMD) engloba o atendimento do beneficiário, exclusivamente por meio de consultas eletivas de clínica geral e pediatria, a serem realizadas no domicílio do beneficiário requisitante, excluindo-se as consultas de qualquer outra especialidade médica.

ATENÇÃO

O serviço de Consulta Médica Domiciliar (CMD) deve ser solicitado por meio da Central de Atendimento Telefônico da BEM Emergências Médicas, pelo telefone **(11) 3871-8954.**

4.2. EMERGÊNCIA MÉDICA DOMICILIAR

O serviço de Emergência Médica Domiciliar (EMD) engloba o atendimento médico de emergência ou urgência ao beneficiário e, se necessário for, a remoção por via terrestre do

local onde ele está até o estabelecimento hospitalar indicado pelo beneficiário, respeitadas as condições a seguir:

a. para todos os efeitos deste contrato coletivo, definem-se como casos de emergência aqueles que impliquem risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o beneficiário e, como casos de urgência, aqueles resultantes de acidente pessoal do beneficiário;

b. nas hipóteses em que, pelas características do caso de urgência, ou pela dificuldade de se chegar ao local em que o beneficiário estiver (por razões como trânsito intenso, inundações, calamidades, manifestações populares, difícil acesso aos veículos da BEM Emergências Médicas ou a seus profissionais), ou pelo local oferecer risco aos profissionais da BEM, entre outras razões, for manifestada a impossibilidade de atendimento ao beneficiário no prazo adequado, deverá o médico da BEM, quando acionado, orientar o(s) beneficiário(s), familiares e acompanhantes acerca dos primeiros cuidados e a procurar o local mais próximo do pronto-atendimento médico, até que os profissionais da BEM tenham tempo de chegar ao local para prestar o socorro;

c. caso seja necessária a remoção do beneficiário para um hospital, ela se dará para o prestador indicado pelo beneficiário, com leito assegurado. Não havendo, por qualquer motivo, garantia de atendimento do beneficiário no estabelecimento por ele pretendido, a BEM Emergências Médicas estará autorizada a remover o beneficiário para qualquer hospital credenciado ou referenciado no plano ou seguro-saúde contratado por ele. Caso contrário, fica a BEM autorizada a encaminhar o beneficiário a um serviço público do Sistema Único de Saúde (SUS);

d. será lícito ainda à BEM Emergências Médicas, contudo, se for necessário, em virtude das condições de saúde do beneficiário, removê-lo para estabelecimento hospitalar mais próximo, ficando a BEM isenta do pagamento das despesas decorrentes;

e. salienta-se que o serviço de Emergência Médica Domiciliar (EMD) previsto neste contrato coletivo não será, em nenhuma hipótese, prestado na forma de mero meio de transporte do(s) beneficiário(s), devendo presumir-se a justa necessidade da prestação desse mesmo serviço.

04. Serviços garantidos

ATENÇÃO

O serviço de Emergência Médica Domiciliar (EMD) deve ser solicitado por meio da Central de Atendimento Telefônico da BEM Emergências Médicas, pelo telefone **(11) 3871-8954**.

4.3. COLETA LABORATORIAL DOMICILIAR

O serviço de Coleta Laboratorial Domiciliar (CLD) consiste na coleta de sangue, urina, fezes, entre outros materiais, para exames de diagnóstico (observadas as exclusões constantes do capítulo 5, "Serviços excluídos" deste Manual), a ser realizada por profissionais da BEM Emergências Médicas no domicílio do beneficiário requisitante, desde que haja condições apropriadas para a realização da coleta, englobando também a entrega dos resultados dos exames onde o beneficiário indicar. Para a realização desse serviço, devem ser respeitadas as seguintes condições:

a. o beneficiário deve indicar o local (laboratório) para onde deverão ser enviados os materiais coletados para a realização dos exames de diagnóstico;

b. não fazem parte dos serviços oferecidos neste contrato coletivo as coletas para exames de agregação plaquetária, amônia, cariótipo banda g, coleta de urina por meio de sonda de alívio (quando não autorizada pelo médico), curva glicêmica, desipramina, espermograma, gasometria arterial, glucagon, hormônio de crescimento (gh), imipramina, mielograma, pesquisa de hemorragia digestiva, teste pós-coital e troponina c;

c. a Coleta Laboratorial Domiciliar (CLD) não é um serviço de urgência, sendo realizadas apenas as coletas previamente marcadas por meio da Central de Atendimento Telefônico da BEM Emergências Médicas.

ATENÇÃO

O serviço de Coleta Laboratorial Domiciliar (CLD) deve ser solicitado e agendado previamente por meio da Central de Atendimento Telefônico da BEM Emergências Médicas, pelo telefone **(11) 3871-8954**. O serviço será realizado respeitando-se o prazo mínimo de 36 (trinta e seis) horas da data da solicitação feita pelo beneficiário.

04. Serviços garantidos

4.4. ACONSELHAMENTO MÉDICO TELEFÔNICO

O serviço de Aconselhamento Médico Telefônico (AMT) se destina ao atendimento das chamadas dos beneficiários que solicitem aconselhamento médico telefônico, e é realizado exclusivamente por meio da Central de Atendimento Telefônico da BEM Emergências Médicas, 24 horas por dia, sete dias por semana. Este serviço também auxilia a identificar pacientes portadores de patologias crônicas, auxiliando-os em programas preventivos de saúde. A BEM compromete-se a manter profissional médico, 24 horas por dia, disponível para, se necessário, fornecer orientações médicas telefônicas aos beneficiários em todo o território nacional.

Para a realização desse serviço, devem ser respeitadas as seguintes condições e definições:

a. os aconselhamentos médicos telefônicos serão prestados ao beneficiário por médicos capacitados, de responsabilidade da BEM Emergências Médicas, segundo as normas éticas aplicáveis, e limitar-se-ão à coordenação médica, ao aconselhamento médico e à orientação pré-hospitalar, isto é, às informações a respeito do procedimento a ser seguido pelo beneficiário ou por seus familiares para obtenção da assistência médica mais adequada no menor espaço de tempo possível;

b. a competência técnica do médico regulador se sintetiza em sua capacidade de julgar, discernindo o grau presumido de urgência e prioridade de cada caso, segundo as informações disponíveis, fazendo ainda o enlace entre os diversos níveis assistenciais do sistema, visando dar a melhor resposta possível para as necessidades dos beneficiários. Assim, deve o médico regulador avaliar os recursos disponíveis no local em que o beneficiário se encontrar e assistir o beneficiário da forma mais adequada;

c. os Aconselhamentos Médicos Telefônicos seguem protocolo de conduta médica, identificando as necessidades do beneficiário assistido e fornecendo soluções médicas através do esclarecimento de dúvidas cotidianas sobre uso e dosagem de medicamentos, interpretação de exames, bulas, receituários médicos, entre outros.

ATENÇÃO

O serviço de Aconselhamento Médico Telefônico (AMT) deve ser solicitado exclusivamente por meio da Central de Atendimento Telefônico da BEM Emergências Médicas, pelo telefone **(11) 3871-8954**. O serviço está disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

05. Serviços excluídos

ESTÃO EXPRESSAMENTE EXCLUÍDOS DESTE CONTRATO COLETIVO AS DESPESAS E OS SERVIÇOS RELACIONADOS NESTE CAPÍTULO, CONFORME INDICADO A SEGUIR:

1. Estão excluídos dos serviços do ExtrAssist os atendimentos médicos de urgência ou emergência aos beneficiários em caso de conflitos, calamidade pública, comoções internas, guerras, revoluções, epidemias, envenenamento coletivo ou qualquer outra causa que atinja maciçamente a população, inclusive as decorrentes de radiação e/ou emanações nucleares ou ionizantes.

2. Na hipótese de o beneficiário necessitar de internação, exame laboratorial ou outros serviços não especificados neste contrato coletivo, o beneficiário titular será, única e exclusivamente, o responsável pelos custos gerados com a utilização desses serviços, excluindo-se a responsabilidade da BEM Emergências Médicas, da Qualicorp e da Entidade a que se vincula o beneficiário titular perante hospitais e laboratórios eventualmente contratados em caráter particular pelo beneficiário.

3. Será lícito à BEM Emergências Médicas negar a prestação dos serviços de Emergência Médica Domiciliar (EMD) nos casos não caracterizados como emergência e/ou urgência médica, de acordo com a avaliação realizada pelo médico regulador.

4. Salienta-se que o serviço de Emergência Médica Domiciliar (EMD) previsto neste contrato coletivo não será, em nenhuma hipótese, prestado na forma de mero meio de transporte do(s) beneficiário(s), devendo presumir-se a justa necessidade da prestação desse mesmo serviço.

5. Salienta-se também que será lícito à BEM Emergências Médicas negar o atendimento em todos os casos de exclusão contratual, conforme definido no Contrato de Adesão (a "Proposta") e neste *Manual do Beneficiário* do ExtrAssist, bem como nas condições gerais deste contrato coletivo.

06. Alterações cadastrais

PARA REALIZAR ALTERAÇÕES CADASTRAIS, INCLUSIVE O CANCELAMENTO DA ADESÃO AO CONTRATO COLETIVO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO EXTRASSIST, É NECESSÁRIA SOLICITAÇÃO POR ESCRITO ASSINADA PELO BENEFICIÁRIO TITULAR E ENCAMINHADA À QUALICORP, QUE DEVERÁ RECEBÊ-LA ACOMPANHADA DE TODOS OS DOCUMENTOS INDICADOS, CONFORME AS ORIENTAÇÕES E OS PRAZOS APRESENTADOS A SEGUIR, NESTE CAPÍTULO.

6.1. INCLUSÃO DE CÔNJUGE:

a. solicitação por escrito assinada pelo beneficiário titular;

b. cópia da Certidão de Casamento;

c. cópia do RG e CPF do cônjuge.

6.2. INCLUSÃO DE COMPANHEIRO(A):

a. solicitação por escrito assinada pelo beneficiário titular;

b. Declaração de União Estável de próprio punho, contendo o número do RG e do CPF do(a) companheiro(a), endereço, tempo de convívio, número de RG e assinatura de 2 (duas) testemunhas, firma reconhecida do titular e do(a) companheiro(a);

c. cópia do RG do(a) companheiro(a).

6.3. INCLUSÃO DE RECÉM-NASCIDO(A):

a. solicitação por escrito assinada pelo beneficiário titular;

b. cópia da Certidão de Nascimento.

6.4. INCLUSÃO DE FILHOS(AS) SOLTEIROS(AS):

a. solicitação por escrito assinada pelo beneficiário titular;

b. cópia da Certidão de Nascimento ou RG.

No caso de filhos(as) a partir de 8 (oito) anos, somar cópia do CPF.

06. Alterações cadastrais

6.5. INCLUSÃO DE FILHOS(AS) INVÁLIDOS(AS) DE QUALQUER IDADE:

a. solicitação por escrito assinada pelo beneficiário titular;

b. cópia da Certidão de Nascimento ou RG;

c. cópia da Certidão de Invalidez emitida pelo INSS.

No caso de filhos(as) a partir de 8 (oito) anos, somar cópia do CPF.

6.6. INCLUSÃO DE MENOR SOB GUARDA OU TUTELA DO BENEFICIÁRIO TITULAR:

a. solicitação por escrito assinada pelo beneficiário titular;

b. cópia da Certidão de Nascimento ou RG;

c. cópia da tutela ou termo de guarda expedido por órgão oficial.

No caso de menores a partir de 8 (oito) anos, somar cópia do CPF.

6.7. INCLUSÃO DE ENTEADO(A) SOLTEIRO(A):

a. solicitação por escrito assinada pelo beneficiário titular;

b. cópia da Certidão de Casamento ou Declaração de União Estável de próprio punho, contendo o número do RG e do CPF do(a) companheiro(a), endereço, tempo de convívio, número de RG e assinatura de 2 (duas) testemunhas, firma reconhecida do titular e do(a) companheiro(a), constando também a dependência econômica do(a) enteado(a);

c. cópia da Certidão de Nascimento ou RG do(a) enteado(a).

No caso de enteados(as) a partir de 8 (oito) anos somar cópia do CPF.

ATENÇÃO

Casos específicos de inclusão de dependentes poderão ensejar a solicitação de documentos complementares ou comprobatórios dos direitos outorgados.

06. Alterações cadastrais

6.8. EXCLUSÃO DO BENEFICIÁRIO TITULAR E DO(S) BENEFICIÁRIO(S) DEPENDENTE(S):

a. solicitação por escrito assinada pelo beneficiário titular.

A exclusão do beneficiário titular acarretará, obrigatoriamente, a exclusão de seu(s) beneficiário(s) dependente(s) inscritos no contrato coletivo de prestação de serviços do ExtrAssist.

6.9. ALTERAÇÃO DE DADOS PESSOAIS (NOME, DATA DE NASCIMENTO, ENDEREÇO, ETC.):

a. solicitação por escrito assinada pelo beneficiário titular;

b. cópia do documento que comprove a alteração.

É de responsabilidade do beneficiário manter seu endereço e números de telefone sempre atualizados.

6.10. ALTERAÇÃO DE DADOS BANCÁRIOS, PARA EFEITO DE PAGAMENTO DO EXTRASSIST VIA DÉBITO AUTOMÁTICO:

a. solicitação por escrito assinada pelo beneficiário titular, contendo o nome do correntista (necessariamente o beneficiário titular) e os números completos do banco, da agência e da conta-corrente (com dígito, se houver), além do CPF, endereço completo e telefones do correntista.

PRAZO PARA ALTERAÇÕES CADASTRAIS

As solicitações de alterações cadastrais deverão ser apresentadas com a documentação completa e respeitando-se as condições expostas neste capítulo. A solicitação deverá ser feita com antecedência mínima de 20 (vinte) dias, considerando-se sempre o dia correspondente ao início de vigência do benefício do titular. Por exemplo:

06. Alterações cadastrais

Início da vigência do benefício (exemplos)	Data-limite da solicitação da alteração*	Vigência da alteração solicitada
Dia 1	Dia 10 do mês anterior	A partir do dia 1 do primeiro mês subseqüente à solicitação
Dia 10	Dia 20 do mês anterior	A partir do dia 10 do primeiro mês subseqüente à solicitação
Dia 20	Dia 30 do mês anterior	A partir do dia 20 do primeiro mês subseqüente à solicitação

**A Qualicorp poderá, a seu critério, alterar regras e prazos para a realização de alterações cadastrais.*

Salienta-se que, caso a solicitação não seja realizada até a data-limite (vinte dias antes do dia correspondente ao início da vigência do benefício do titular), a alteração não vigorará no prazo previsto na regra acima. Nesse caso, a alteração solicitada terá de aguardar um mês a mais do que o prazo previsto na regra acima para passar a vigorar, o que se fará sempre no dia correspondente ao início da vigência do benefício do titular. Salienta-se também que, em todos os casos de alterações cadastrais, prevalecerá a data do efetivo recebimento da solicitação pela Qualicorp.

Os efeitos da falta dessas informações serão de inteira responsabilidade do beneficiário titular, sem prejuízo de a Qualicorp e/ou a BEM Emergências Médicas solicitarem, a qualquer tempo, documentos comprobatórios.

COMO EFETUAR ALTERAÇÕES CADASTRAIS

A alteração cadastral deve ser solicitada por escrito à Qualicorp, exclusivamente por meio dos canais de atendimento próprios disponibilizados para esse fim.

Para conhecer os canais de atendimento da Qualicorp disponíveis em sua localidade, veja o primeiro capítulo (“A Qualicorp Administração e Serviços”) deste Manual.

Caso necessite de apoio, entre em contato com a Qualicorp, por meio dos canais de atendimento indicados no primeiro capítulo (“A Qualicorp Administração e Serviços”) deste Manual.

07. Pagamento

O VALOR MENSAL DO EXTRASSIST SERÁ FIXADO DE ACORDO COM A COMPOSIÇÃO DO GRUPO FAMILIAR E INCLUI O VALOR REFERENTE À MANUTENÇÃO DO CONTRATO COLETIVO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA BEM EMERGÊNCIAS MÉDICAS E A CONTRAPRESTAÇÃO PECUNIÁRIA DOS SERVIÇOS EXECUTADOS PELA QUALICORP.

7.1. FORMAS E DATAS DE PAGAMENTO

O pagamento do valor mensal do ExtrAssist poderá ser efetuado tanto por débito automático em conta-corrente quanto por boleto bancário, de acordo com a opção feita pelo beneficiário titular no Contrato de Adesão (a "Proposta") ao contrato coletivo. O prazo para o pagamento do valor mensal do benefício é estabelecido em razão da data de ingresso do beneficiário titular no contrato coletivo, como indicado nos exemplos a seguir:

Início da vigência do benefício (exemplos)	Vencimento do valor mensal do benefício*
Dia 1	Dia 1 de cada mês
Dia 10	Dia 10 de cada mês
Dia 20	Dia 20 de cada mês

**A Qualicorp poderá, a seu critério, alterar regras e prazos para o pagamento do benefício.*

O beneficiário efetuará o pagamento do valor mensal do ExtrAssist à Qualicorp, ficando esta última responsável em liquidar a fatura do grupo beneficiário na BEM Emergências Médicas. A falta de pagamento por parte do beneficiário seguirá as medidas previstas neste capítulo.

7.2. COMO FUNCIONA O DÉBITO AUTOMÁTICO EM CONTA-CORRENTE

Em caso de débito automático, o valor do ExtrAssist será debitado mensalmente na conta-corrente bancária indicada e autorizada pelo beneficiário titular no Contrato de Adesão (a "Proposta") ao contrato coletivo. Se, independentemente do motivo, o débito não for realizado, o beneficiário deverá entrar em contato com a Qualicorp, por meio dos canais de atendimento existentes em sua localidade, para efetuar a quitação. O pagamento do ExtrAssist em atraso seguirá as condições estabelecidas no item 7.4., "Atraso e inadimplência" (ver a seguir, neste mesmo capítulo).

07. Pagamento

7.3. ALTERAÇÃO NA FORMA DE PAGAMENTO

Para alterar a forma de pagamento, o beneficiário titular deverá solicitar a alteração, por escrito, à Qualicorp, fornecendo todas as informações necessárias (ver o item 6.10. deste Manual) e respeitando as condições e os prazos estabelecidos no capítulo anterior, "Alterações cadastrais", deste Manual.

7.4. ATRASO E INADIMPLÊNCIA

A falta de pagamento na data do seu vencimento acarretará multa de 2% (dois por cento) sobre o referido valor mensal dos serviços do ExtrAssist, além de juros de 1% (um por cento) ao mês (0,033% ao dia) sobre o valor total dos serviços do ExtrAssist.

Além do exposto acima, o atraso no pagamento do valor mensal do ExtrAssist poderá acarretar, durante o período de inadimplência, a suspensão automática do direito do beneficiário titular e de seu(s) beneficiário(s) dependente(s) ao benefício, direito esse que somente será restabelecido a partir do efetivo pagamento do(s) valor(es) pendente(s).

A falta de pagamento de 1 (um) valor mensal do ExtrAssist, por prazo superior a 30 (trinta) dias, poderá ocasionar o cancelamento automático do benefício, isto é, a exclusão do beneficiário titular e de seu(s) beneficiário(s) dependente(s) do contrato coletivo de prestação de serviços do ExtrAssist, sem prejuízo da cobrança do(s) valor(es) pendente(s) de pagamento.

Ocorrendo a exclusão do beneficiário por inadimplência, o retorno ao contrato coletivo dependerá da comprovação do seu vínculo com a Entidade indicada no Contrato de Adesão (a "Proposta") e da quitação dos débitos que provocaram o cancelamento, independentemente do período anterior do beneficiário no contrato coletivo.

ATENÇÃO

A não-utilização de nenhum dos serviços cobertos pelo ExtrAssist neste contrato coletivo não exime o beneficiário titular e seu(s) eventual(is) beneficiário(s) dependente(s) da responsabilidade de efetuar o pagamento mensal devido para a manutenção do benefício durante todo o período em que estiver(em) inscrito(s) no contrato coletivo, sendo certo

07. Pagamento

que não haverá, em nenhuma hipótese, devolução dos valores mensais pagos pelo(s) beneficiário(s).

Em caso de cancelamento do benefício por inadimplência, o atendimento e o próprio pagamento do ExtrAssist são devidos considerando-se integralmente o mês do cancelamento, por se tratar de pagamento prévio.

08 Reajustes

INDEPENDENTEMENTE DA DATA DE ADESÃO DE CADA BENEFICIÁRIO AO CONTRATO COLETIVO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO EXTRASSIST, O VALOR MENSAL DO BENEFÍCIO PODERÁ SOFRER REAJUSTES, CONFORME PREVISTO NESTE CAPÍTULO, OU EM OUTRAS HIPÓTESES, DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO VIGENTE À ÉPOCA.

Independentemente da data de adesão de cada beneficiário ao contrato coletivo de prestação de serviços do ExtrAssist, o valor mensal do benefício poderá sofrer reajuste no mês de julho de cada ano, calculado pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGP-M), da Fundação Getúlio Vargas, apurado nos últimos 12 (doze) meses anteriores à data de aplicação do reajuste, ou por outro índice pelo qual o governo venha a substituir o IGP-M.

Salienta-se que todos os casos de reajustes são precedidos de comunicação da BEM Emergências Médicas para a Qualicorp e, por conseguinte, da Qualicorp para os beneficiários. Os reajustes obedecem às apurações realizadas pela BEM Emergências Médicas.

09. Exclusão, cancelamento e nova adesão ao benefício

AS REGRAS PARA O CANCELAMENTO DO BENEFÍCIO, BEM COMO PARA A EXCLUSÃO DA ADESÃO DE BENEFICIÁRIOS (TITULAR E/OU DEPENDENTES) E PARA UMA NOVA ADESÃO AO CONTRATO COLETIVO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO EXTRASSIST, ESTÃO INDICADAS A SEGUIR E OBSERVAM AS CONDIÇÕES GERAIS DESTE BENEFÍCIO.

9.1. EXCLUSÃO VOLUNTÁRIA DO BENEFICIÁRIO TITULAR OU DOS DEPENDENTES

O beneficiário titular poderá, voluntariamente, excluir seu(s) beneficiário(s) dependente(s) ou pedir a exclusão de sua própria adesão ao contrato coletivo de prestação de serviços do ExtrAssist, desde que faça uma solicitação, por escrito, que seja recebida pela Qualicorp.

A solicitação da exclusão de beneficiário(s) dependente(s) ou do beneficiário titular deve necessariamente ser feita pelo próprio beneficiário titular, respeitando-se os prazos e as condições constantes do capítulo 6 (“Alterações cadastrais”) deste Manual.

9.2. CANCELAMENTO COMPULSÓRIO DA ADESÃO POR PERDA DA ELEGIBILIDADE

No caso da perda da elegibilidade do beneficiário titular durante a vigência do benefício, a Qualicorp notificará o fato ao beneficiário titular, informando o prazo máximo que ele e seu(s) beneficiário(s) dependente(s) terão para permanecer no benefício.

ATENÇÃO

Enquanto o beneficiário titular mantiver vínculo com a sua Entidade indicada no Contrato de Adesão (a “Proposta”), o(s) beneficiário(s) dependente(s) gozará(ão) do benefício.
A partir do momento em que não houver mais vínculo com a Entidade e o beneficiário titular for desligado do contrato coletivo de prestação de serviços do ExtrAssist, o(s) beneficiário(s) dependente(s) automaticamente também será(ão) desligado(s).

9.3. CANCELAMENTO DA ADESÃO POR INADIMPLÊNCIA

A falta de pagamento de 1 (um) valor mensal do ExtrAssist, por período superior a 30 (trinta) dias, poderá ocasionar o cancelamento automático do benefício, isto é, a exclusão

09. Exclusão, cancelamento e nova adesão ao benefício

do beneficiário titular e de seu(s) beneficiário(s) dependente(s) do contrato coletivo de prestação de serviços do ExtrAssist, sem prejuízo da cobrança do(s) valor(es) não pago(s).

Os direitos do(s) beneficiário(s) serão totalmente encerrados no último dia do mês pago, sendo que o beneficiário titular ficará obrigado a arcar com eventuais custas devidas, a qualquer título, à utilização dos serviços do ExtrAssist após o cancelamento do benefício, que lhe serão cobradas.

9.4. UTILIZAÇÃO INDEVIDA DO BENEFÍCIO

Caso fique comprovado o abuso de acionamento dos serviços do ExtrAssist por parte do beneficiário, seja por meio do fornecimento de informações e/ou dados incorretos, seja pela ocorrência de fraude na identificação do próprio beneficiário, a BEM Emergências Médicas estará autorizada a tomar as seguintes medidas:

a. cobrar os custos do beneficiário, ficando este obrigado a reembolsar a BEM Emergências Médicas pelas despesas comprovadamente ocorridas, de acordo com os valores constantes da tabela de preços própria para procedimentos particulares;

b. excluir o beneficiário do atendimento regulado neste contrato coletivo de prestação de serviços do ExtrAssist.

A Qualicorp, tendo tomado conhecimento de práticas abusivas por parte do beneficiário, também poderá adotar medidas saneadoras a fim de coibir tais abusos, podendo até cancelar a contratação do benefício.

Toda e qualquer medida punitiva imposta contra o(s) beneficiário(s) deverá ser comunicada, por escrito, de uma parte à outra, dando-se, assim, pleno conhecimento dos procedimentos adotados.

9.5. NOVA ADESÃO AO BENEFÍCIO

Havendo o cancelamento do benefício, os beneficiários excluídos somente poderão postular nova adesão após a eventual regularização da situação que motivou o cancelamento, aceitação da Qualicorp e quitação de eventuais débitos anteriores.

09. Exclusão, cancelamento e nova adesão ao benefício

ATENÇÃO

As informações constantes deste Manual estão sujeitas às condições e às alterações contratuais estabelecidas entre a Qualicorp e a BEM Emergências Médicas.

Anotações

Anotações

USE BEM, USE SEMPRE

Para usar da maneira mais adequada os serviços ExtrAssist e preservar a qualidade do benefício, é muito importante que os beneficiários saibam o que é o índice de sinistralidade e tenham sempre em mente algumas orientações básicas.

ORIENTAÇÕES PARA UTILIZAÇÃO

- Sempre que precisar acionar qualquer um dos serviços ExtrAssist, entre em contato diretamente com a BEM Emergências Médicas.
- Ao solicitar qualquer um dos serviços, tenha sempre em mãos o cartão ExtrAssist, disponibilizado pela BEM e pela Qualicorp.
- Caso necessite de informações de apoio, ou queira tratar de alguma questão administrativa, entre em contato com a Qualicorp.
- Lembre-se: o serviço de Consulta Médica Domiciliar (CMD) oferece apenas consultas eletivas de clínica geral e pediatria.
- O serviço de Coleta Laboratorial Domiciliar (CLD) deve ser previamente agendado.
- Use o serviço de Emergência Médica Domiciliar (EMD) em casos de emergências, que ofereçam risco de vida ou de lesões irreparáveis, ou em urgências, como os acidentes pessoais.
- Caso o serviço de Emergência Médica Domiciliar (EMD) seja acionado para fins de transporte, ele deve sempre presumir a real necessidade da remoção do beneficiário para um hospital.
- Em caso de sugestões, críticas ou eventuais reclamações, comunique a BEM Emergências Médicas ou a Qualicorp.

Bem
EMERGÊNCIAS MÉDICAS

Qualicorp

Central de Atendimento 24h BEM Emergências Médicas

(11) 3871-8954

Central de Serviços Qualicorp

4004-4400
Capitais e regiões metropolitanas

0800-16-2000
Demais regiões

SAC Qualicorp

0800-779-9002
Todo o Brasil

3.11.03.44.00029

Qualicorp Adm. de Benefícios:
ANS nº 417173

C. jan/2020-00003 | I. jan/2020