

# Manual do Beneficiário

---



São Lucas:

# Tradição em cuidar

com segurança

Há mais de 30 anos, nascia em Montes Claros, o Plano de Saúde São Lucas, com a missão de promover saúde com segurança e cuidado de forma humanizada e com excelência. Somos moldados pela tradição, mas inspirados pela inovação.

Compreendemos as nuances da vida norte mineira, suas necessidades, e evoluímos para estar à altura das expectativas de nossos beneficiários.

Compreendemos que cada beneficiário é único, e nossos serviços refletem essa singularidade. É mais do que um plano; é a experiência São Lucas, customizada para a sua realidade e para a sua saúde. É uma grande satisfação tê-lo como nosso beneficiário. Tenha a certeza de que o que nos move é cuidar da sua saúde, proporcionando segurança e tranquilidade.

**Este manual foi desenvolvido para lhe oferecer as informações** necessárias para a melhor utilização do seu plano. Vamos começar?

# Bene- fícios

que só o São Lucas  
te oferece!







# São Lucas Select

Um espaço exclusivo para os beneficiários São Lucas, pensado com todo carinho para lhe oferecer uma assistência integral, de qualidade e humanizada, tudo isso em um ambiente amplo, moderno e climatizado com os melhores profissionais do mercado.

No Select, como carinhosamente é chamado, você terá uma equipe de saúde para acompanhá-lo integralmente nos cuidados à sua saúde. Você contará ainda com consultas agendadas, podendo realizá-las no mesmo dia ou em até 24 horas após o contato, acompanhamento regular em casos que exijam controles contínuos e adequados, além de profissionais especializados e resolutivos.

Consultas com Médico de Família sem cobrança de coparticipação

Administração de medicamentos, soroterapias e laserterapia

Assistência domiciliar interprofissional para pacientes restritos ao lar

Rede referenciada de excelência, com facilidade de agendamentos e prioridade nas autorizações

Renovação de receitas



 38 9876-7277



Av. Coronel Prates, 273,  
Centro, Montes Claros - MG





# Select Kids

Aqui, garantimos um acompanhamento completo desde a gestação até o desenvolvimento do bebê, com o suporte de obstetras e pediatras altamente qualificados. O atendimento é ágil e personalizado, sempre com horários agendados para sua comodidade. Cuide da saúde dos seus pequenos com o cuidado e a expertise que só o São Lucas pode oferecer.

Agende já sua consulta e proporcione o melhor para o futuro dos seus filhos! Serviço para acompanhar nossas gestantes e crianças com consultas programadas e agendadas, garantindo atenção e cuidado especial.

Consulta com Pediatra

Consultas com Obstetras

Cuidados domiciliares da enfermagem nos primeiros dias de vida do bebê

 38 9876-7277

 Av. Coronel Prates, 273,  
Centro, Montes Claros - MG





BENEFÍCIOS

# FADAS

## Facilitadoras da assistência

Apesar do Select oferecer uma assistência integral à sua saúde, irão acontecer situações em que será necessária a intervenção de um especialista ou realização de algum exame ou procedimento extra e para isso você poderá contar com as FADAS.

Elas serão as fadas madrinhas da sua saúde, sempre prontas para lhe acolher e resolver todas as suas necessidades.




# Nossos canais de atendimento

Para que você tenha a total acessibilidade aos nossos serviços, disponibilizamos diversos canais de atendimento onde você terá acesso aos seguintes serviços:

- Autorizações de procedimentos
- Informações para contratação de Planos de Saúde
- Demonstrativo de coparticipações
- 2ª via de boleto
- 2ª via de carteirinha
- Guia médico
- Carta de portabilidade
- Declaração de imposto de renda

## Atendimento presencial

Horário de funcionamento: 08h às 17h

 Atendimento presencial Montes Claros -  
Av. Afonso Pena nº 544, sala 01 - Ed. EPTAN

 (38) 9913-6369

 (38) 3218-3000

 [www.planodesaudeaolucas.com.br](http://www.planodesaudeaolucas.com.br)





Sobre

# Coparticipação



A coparticipação é a parcela financeira devida pelo beneficiário sempre que houver a utilização dos serviços cobertos pelo seu plano.

Caso você tenha optado por uma modalidade de plano com coparticipação, a cobrança desses valores será cobrada juntamente com a mensalidade. Consulte a tabela completa no site:

[www.planodesaudeaolucas.com.br/](http://www.planodesaudeaolucas.com.br/)





# Autorizações de exames e procedimentos

Os exames podem ser autorizados, com agilidade através do atendimento via WhatsApp. Para isso tenha em mãos sua carteirinha e o pedido médico onde deverá constar: Assinatura e carimbo do profissional, a indicação clínica, nome e/ou código do procedimento, hipótese diagnóstica e/ou CID. Caso você tenha alguma dificuldade para realizar o procedimento, temos a sua disposição a unidade de atendimento presencial ou o nosso site.

Em casos de exames de análises clínicas, como hemograma, urina e/ou fezes, você poderá se direcionar diretamente aos laboratórios credenciados da nossa rede.

**Atenção:** Sempre entre em contato antecipadamente com o laboratório escolhido e se certifique que o exame necessário está previsto contratualmente e preenche os requisitos/diretrizes de utilização normatizados pela própria Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), para que não haja problemas com a autorização e para que você seja orientado quanto ao preparo de cada exame.

## Autorizações de cirurgias e internações

Os procedimentos eletivos de cirurgias e internações são aqueles que precisam de uma autorização prévia. Deste modo, é preciso que você solicite com grande antecedência em nossos canais de atendimento, pois estes procedimentos possuem prazos diferenciados de acordo ao procedimento a ser realizado.



# Prazos de atendimento

Serviços	Prazos máximos (dias úteis)
Consulta básica (pediatra, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia)	07 (sete)
Consulta nas demais especialidades	14 (catorze)
Consulta/sessão com fonoaudiólogo	10 (dez)
Consulta/sessão com nutricionista	10 (dez)
Consulta/sessão com psicólogo	10 (dez)
Consulta/sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez)
Consulta/sessão com fisioterapia	10 (dez)
Consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista	07 (sete)
Serviços e diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03 (três)
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)
Procedimento de alta complexidade	21 (vinte e um)
Atendimento em regime de hospital-dia	10 (dez)
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)
Urgência e emergência	Imediato

## Atendimento de urgência e/ou emergência fora da área de cobertura

Em caso de urgência e/ou emergência, ocorrida em trânsito, você poderá utilizar os prestadores credenciados à Associação Brasileira de Planos de Saúde (ABRAMGE).

O Sistema ABRAMGE de Urgência e Emergência em Trânsito consiste em um acordo estabelecido entre as operadoras de plano de saúde associadas à Abramge.

Por meio dele, os beneficiários recebem serviços de urgência e emergência quando estiverem em trânsito em locais em que exista hospital indicado, ou seja, em locais fora da área de cobertura assistencial com recurso indicado por uma das congêneres.



# Questões financeiras

Para solicitar boletos, negociar débitos, verificar as suas coparticipações e solicitar declaração de imposto de renda, faça sua solicitação por meio de um dos nossos canais de atendimento.

## Ouvidoria

A sua aliada para um atendimento ainda mais próximo e eficiente. Estamos aqui não apenas para ouvir suas preocupações e resolver eventuais problemas, mas também para receber suas sugestões, esclarecer dúvidas e até mesmo receber elogios aos serviços prestados pelo plano ou sua rede credenciada!

# Ouvidoria

Nossa equipe dedicada está pronta para te ajudar, garantindo um canal transparente e confiável para todas as suas questões. Somos um órgão regulamentado, e por isso temos algumas normas e prazos para cumprir. O prazo para responder uma demanda junto a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar é de 7 (sete) dias úteis, a partir do registro na Ouvidoria.

Caso precise, contato conosco pelos nossos canais disponíveis e faça parte dessa parceria pela qualidade e excelência em nosso atendimento. Estamos sempre aqui para você.

 (38) 9913-6369

 (38) 3218-3000





Com o Plano São Lucas, você não tem apenas um serviço de saúde; você está se tornando parte de nossa família de beneficiários.

Estamos aqui para cuidar de você em todos os momentos, oferecendo o melhor atendimento e suporte.

**Seja bem-vindo**

**bem-  
vindo**

à nossa família e conte conosco para cuidar da sua saúde com carinho e dedicação.