



MANUAL DE UTILIZAÇÃO

www.santacasacopacabana.com.br

contato@santacasacopacabana.com.br

4000.1978



SEJA BEM-VINDO À SANTA CASA COPACABANA



VOCÊ PERTENCE A ESTA FAMÍLIA!

Conheça os Melhores **Benefícios** e
Vantagens para Você e sua Família!

www.santacasacopacabana.com.br
contato@santacasacopacabana.com.br



4000.1978

Santa Casa Copacabana, a solução ideal
para quem pensa em conforto e segurança.

INSTRUÇÃO DE USO:

- Para utilização dos benefícios basta ligar para os respectivos telefones.
- Caro associado, se faz necessário atentar para as carências abaixo, que serão contadas a partir da data de pagamento do primeiro boleto.

BENEFÍCIOS	CARÊNCIAS	CENTRAL DE ATENDIMENTO
Assistência Alimentação (em caso de morte do titular)	Mesmas do Plano Funeral	4000.1978 capitais e regiões metropolitanas de segunda à sexta - horário comercial
Apoio Emocional		
Desconto em Medicamentos		
Condições Especiais em Consultas, Exames e Tratamentos Médicos e Odontológicos	15 dias	0800 580 2350 demais regiões de segunda à sexta - horário comercial
Clube de Vantagens		

Os benefícios vigorarão enquanto o associado estiver adimplente.



Express Assist

Sua assistência 24 horas



Bem-vindo a Santa Casa Copacabana!

Preparamos esse Manual com muito carinho para você!

Muito obrigado por associar-se a Santa Casa Copacabana. É excelente fazer parte da sua família!! Neste Manual, você poderá conhecer melhor sobre a utilização, carências e abrangência de cada benefício!

Saiba que se você precisar tirar qualquer dúvida, pode entrar em contato com o time de suporte através do número 4000-1978.

Atenciosamente,
Santa Casa Copacabana

SUMÁRIO

01. Assistência Alimentação (em caso de morte do titular).....	06
02. Desconto em Medicamentos.....	08
03. Condições Especiais em Consultas e Exames Médicos e Odontológicos.....	09
04. Clube de Vantagens.....	13
05. Apoio Emocional.....	15



Assistência Alimentação em caso de morte do titular

1. OBJETIVO

- a) Disponibilizar ao beneficiário indicado o serviço de Assistência Alimentação em caso de morte do segurado titular, por causas naturais ou acidentais, de acordo com os padrões definidos neste regulamento.
- b) Terão direito a este benefício somente os associados que estiverem rigorosamente em dia com o pagamento da sua mensalidade.

2. BENEFICIÁRIOS DO ASSISTÊNCIA ALIMENTAÇÃO

O Assistência Alimentação prevê a prestação de serviços em caso de morte do titular, tendo como beneficiário o seu cônjuge ou companheiro legalmente reconhecido; filhos ou enteados até 21 anos de idade, ou ainda em qualquer idade, quando incapacitado física ou mentalmente para o trabalho; filhos ou enteados se ainda estiverem cursando estabelecimento de ensino superior ou escola técnica do segundo grau, até 24 anos de idade e demais dependentes classificados nas normas da Receita Federal do Brasil – RFB para a declaração do imposto de renda.

3. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

4. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

- a) Na ocorrência de óbito do segurado titular, um membro da família deverá acionar a prestadora de serviço, comunicando o falecimento e seguindo sempre as instruções do atendente fornecendo-lhe as informações necessárias para identificação e prestação do serviço.
- b) O serviço de Assistência Alimentação só poderá ser prestado quando o responsável pelo acionamento fornecer todas as informações imprescindíveis para o atendimento como nome, CPF, data de nascimento e outros que a central de atendimentos solicitar.
- c) Para solicitar o atendimento ligar para: 4000-1978 ou 0800 580 2350.



d) Para o Assistência Alimentação não haverá reembolso de despesas. Todo o atendimento deverá ser realizado pela prestadora de acordo com o padrão descrito neste regulamento.

5. CARÊNCIA

O período de carência será de 3 (três) meses para associados até 65 anos e 12 meses; 6 (seis) meses para associados de 66 até 69 anos e 12 meses e de 9 (nove) meses para associados de 70 até 80 anos e 12 meses contados, em todos os casos, da data do efetivo pagamento da primeira mensalidade.

6. SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA ALIMENTAÇÃO

Será realizado através de Cartão Pré-pago ao Beneficiário do Segurado Falecido, sendo creditado valor de R\$ 200,00 (duzentos) reais por mês, durante 6 (seis) meses.

7. EVENTOS EXCLUÍDOS

Os beneficiários não terão direito a este benefício caso a morte do titular seja pelas causas apresentadas no item EVENTOS EXCLUÍDOS da Assistência Funeral.

Descontos em Medicamentos

1. OBJETIVO

- a) Disponibilizar ao associado titular descontos em uma relação de medicamentos por meio de redes de farmácias credenciadas.
- b) Terá direito a este benefício somente os associados que estiverem rigorosamente em dia com o pagamento da sua mensalidade.

2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

O associado titular deverá acessar o site www.santacasacopacabana.com.br onde poderá encontrar a relação de todas redes de drogarias e farmácias, bem como todos os medicamentos relacionados e seus descontos.

Ao chegar em uma das redes credenciadas, dirija-se ao balcão de atendimento com a sua carteirinha em mãos ou com o CPF do Titular.

Informe que você faz parte da BR CLUBE, uma das conveniadas da rede ORIZON.

O atendente buscará, dentro da rede ORIZON os descontos da BR CLUBE, basta informar qual o medicamento que procura.

Informe que o código solicitado pela ORIZON é também o número do seu CPF.



Condições Especiais em Consultas Médicas, Exames e Tratamento Odontológico

1. OBJETIVO

- a) Disponibilizar aos associados e usuários dos planos da **Santa Casa Copacabana** condições especiais por meio de uma **Rede Parceira** de Consultórios, Clínicas Médicas e Odontológicas e Laboratórios.
- b) Terão direito a este benefício somente os associados que estiverem rigorosamente em dia com o pagamento da sua mensalidade.

2. LOCAL DE ATENDIMENTO

Os serviços serão prestados exclusivamente em nossa rede parceira.

3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

- a) Os associados / usuários deverão ligar para a nossa Central de Atendimento, através do telefone que consta no Manual de Utilização, informando sobre a sua necessidade.
- b) Nossa Central de Atendimento registrará e buscará em nossa Rede Parceira o serviço solicitado, realizando o agendamento e retornando o contato com todas as informações de data, horário, local e preço a ser pago pelo associado / usuário, diretamente na clínica / laboratório. Caso haja orientações para realização de algum procedimento ou exame, o mesmo será passado pela nossa Central ou solicitado que o associado / usuário ligue diretamente para o nosso prestador.



c) O atendimento somente poderá ser prestado através da nossa Central de Atendimento.

4. CONDIÇÕES PARA O ATENDIMENTO

a) Os atendimentos poderão ser feitos com hora marcada ou será realizada por ordem de chegada, a depender da especialidade e do prestador do serviço.

Para isso, a nossa Central de Atendimento será responsável por informar a condição do atendimento, se por hora marcada ou se por ordem de chegada.

b) Não existe limite do número de consultas, exames e tratamentos odontológicos a serem realizados dentro do período de vigência.

c) As consultas, exames e tratamentos odontológicos serão atendidas de forma eletiva, não sendo feito em nenhuma hipótese, agendamento para atendimento de urgência ou emergência.

d) As consultas, exames e tratamentos odontológicos serão pagos diretamente na própria clínica e/ou laboratório, nos valores por ela definidos e informados antecipadamente pela nossa Central de Atendimento, que serão diferenciados para os nossos associados / usuários e que poderão variar por especialidades.

e) Em nenhuma hipótese os pagamentos serão feitos por boletos, depósitos ou qualquer outra forma de pagamento que não sejam tratados e definidos com a própria clínica / laboratório, não podendo a Central de Atendimento gerar ou informar qualquer outra forma de pagamento.

f) Terão direito a usufruir dos benefícios previstos nestas condições somente os associados titulares adimplentes e seus dependentes, ou seja, cônjuge e filhos de acordo com o regulamento da **RFB – Receita Federal do Brasil**.



- g)** Esses atendimentos poderão ser solicitados após 48h do pagamento do boleto de adesão, não havendo nenhum tipo de carência.
- h)** As especialidades médicas bem como os exames complementares e tratamentos odontológicos se limitarão àqueles existentes nas unidades da Nossa Rede Parceira, não tendo a mesma nenhuma responsabilidade por atendimentos em especialidade que não conste no nosso quadro clínico, bem como por exames que não existam em nossa rede credenciada.
- i)** Os atendimentos em consultas, exames e tratamentos odontológicos terão preços diferenciados para os associados / usuários, titulares e dependentes conforme o **item 4.f** e deverão ser definidos e precificados pelas próprias clínicas / laboratórios, ficando a nossa Central de Atendimento unicamente responsável por informar o valor do serviço, pelo agendamento e orientação inicial quanto aos tipos de consultas, exames e tratamentos odontológicos prestados por unidade.

5. DISPOSIÇÕES GERAIS

- a)** Conforme definido no nome deste benefício, o mesmo NÃO se trata de unicamente descontos e sim preços diferenciados do cobrado em caráter particular, a comodidade no agendamento do atendimento e, em algumas situações locais, local específico direcionado aos associados / usuários.
- b)** Destacamos que tal benefício não se trata de seguro saúde, plano de saúde, planos de assistência médica. Trata-se de um produto de assistência, com suas condições definidas na **cláusula 4**.
- c)** Os associados / usuários titulares e seus dependentes têm os seus vínculos associativos diretamente com a **Santa Casa Copacabana**, não tendo nenhum tipo de vínculo com qualquer prestador de serviços da nossa Rede Parceira.



- d) O pagamento da mensalidade a **Santa Casa Copacabana** não traz direito a nenhum atendimento em nossa rede que não sejam aqueles definidos nos itens da **Cláusula 4**, pois a associação a **Santa Casa Copacabana** não se trata de plano de saúde.
- e) A mensalidade paga pelo associado a **Santa Casa Copacabana** é para TODOS os benefícios previstos no **Manual de Atendimento**, não se tratando de pagamento para atendimento em nossa Rede Parceira.
- f) Tendo em vista os itens acima, nenhum pagamento referente a mensalidade dos planos da **Santa Casa Copacabana** deverá ser feito na nossa Rede Parceira, sendo que os únicos pagamentos feitos a nossa rede deverão ser aqueles referentes aos procedimentos por ela realizados.
- g) Os associados que não estiverem com as suas mensalidades rigorosamente em dia, não poderão usufruir dos benefícios destas condições gerais.
- h) A extensão desses benefícios para qualquer pessoa que não seja o associado / usuário titular e seus dependentes previstos no **item 4.6.** se fará por mera liberalidade da prestadora dos serviços, não adquirindo direito a nenhum outro benefício previsto nos planos **Santa Casa Copacabana**.



Clube de Vantagens

1. OBJETIVO

- a) Oferecer um clube de vantagens e-commerce, atendendo a nível Brasil, por um preço vantajoso aos nossos associados. Vale ressaltar que os descontos **só serão concedidos nas compras via web e não em lojas físicas.**
- b) Terão direito a este benefício somente os associados que estiverem rigorosamente em dia com o pagamento da sua mensalidade.

2. ACESSO AO CLUBE DE VANTAGENS

- a) Para acessar basta entrar no endereço www.vantagensdesercopacabana.com.br, clicar em “Cadastro” no canto superior direito da tela e preencher o formulário de cadastro e definir a sua senha de acesso.
- b) A partir do segundo acesso, será solicitado somente o seu CPF e a senha de acesso criada no cadastro.

3. PROCEDIMENTO PARA UTILIZAÇÃO

- a) Cada empresa parceira possui regras diferenciadas para sua metodologia de descontos. Essas metodologias estão descritas nas respectivas páginas de cada empresa parceira.
- b) Após escolher a empresa parceira que deseja acessar, passe o mouse / cursor sobre a empresa escolhida, clique sobre o campo “Ver Oferta” e leia atentamente as informações desta primeira página, onde constam as regras para utilização do desconto e contatos caso haja dúvidas. O cupom de desconto poderá estar disponibilizado nesta página, porém cada empresa possui uma metodologia diferente, ainda assim, o associado titular poderá baixar a carteirinha provisória do seu **Clube de Vantagens**.



- c) Algumas empresas parceiras solicitam um cadastro rápido para o primeiro acesso, onde este cadastro já utilizará Gestão de Benefícios e Consultoria automaticamente o seu código de descontos para os produtos disponíveis na loja. Você identificará que o desconto do **Clube de Vantagens** foi aplicado no final da compra (porém antes de efetuar o pagamento).
- d) Para algumas empresas parceiras, após acessar os descontos através do **Clube de Vantagens** (quer seja inserindo o código do cupom de desconto, quer seja automaticamente logo após acesso ao site parceiro) a codificação do desconto fica armazenada na “memória do computador” por 72 horas, ou seja, caso acesse o site oficial desta mesma empresa parceira pelo mesmo computador, o sistema reconhecerá o caminho do hotsite associado ao **Clube de Vantagens** e continuará computando os benefícios dos descontos acessados por essa máquina (computador), para que o associado Titular não perca seus descontos.

4. AVISOS IMPORTANTES

- a) Os descontos das empresas são individuais e não cumulativos, ou seja, só podem ser utilizados para a própria empresa ofertante.
- b) As empresas parceiras poderão alterar seus descontos sem a necessidade de comunicação prévia.
- c) As empresas parceiras constantes no **Clube de Vantagens** poderão ser alteradas a qualquer tempo, sem a necessidade de comunicação prévia.
- d) A mera consulta não lhe dá direito ao mesmo desconto posteriormente. Para se beneficiar do desconto todo o processo de compra deverá ser finalizado a partir do primeiro acesso, quando na pesquisa pelo produto / serviço desejado e seus respectivos descontos.
- e) O associado que se encontrar com o pagamento de sua mensalidade em aberto, não desfrutará do acesso aos descontos.

Apoio Emocional

1. OBJETIVO

- a) Disponibilizar ao associado titular e dependentes (cônjuge e filhos ou enteados conforme definição da Receita Federal), serviço(s) ligado à Apoio Emocional, de acordo com as condições deste regulamento.
- b) Terão direito a este benefício somente os associados que estiverem rigorosamente em dia com o pagamento da sua mensalidade.

2. ÂMBITO TERRITORIAL DA COBERTURA

Os serviços serão prestados em todo o território nacional.

3. PROCEDIMENTOS PARA O ATENDIMENTO

- a) O associado titular/dependente deverá ligar para a Central de Atendimento – 4000.1978, fornecer as informações necessárias para sua identificação e solicitar o serviço.
- b) Os serviços de Apoio Emocional compreendem em orientação em uma ou mais áreas descritas no item 4, e serão prestados através de atendimento telefônico ou por meio de indicação de profissional especializado.
- c) O horário de atendimento da psicóloga é de segunda a sexta das 9hs às 17:30hs. O cliente será recepcionado por um Call Center que o identificará e orientará sobre o retorno ativo da psicóloga no horário de atendimento descrito acima. Prazo máximo de retorno: próximo dia útil.
- d) A indicação da rede de psicólogos conforme necessidade do associado titular/dependentes será realizada pela psicóloga que indicará serviços de psicologia/terapia para atendimento público ou privado. Sua contratação e despesas ficarão por conta do associado titular/dependentes. Os profissionais privados indicados foram pré-avaliados por um especialista da Assistência.
- e) Caso a cidade ao qual o associado titular/dependentes esteja não tenha disponível atendimento privado, será indicado um atendimento público mais próximo.



4. SERVIÇOS

O serviço de Apoio Emocional tem o objetivo de ajudar o associado titular/dependentes nas situações de forte impacto emocional, tais como:

- a)** Doenças Crônicas: condições em que um sintoma existe continuamente, e mesmo não pondo em risco a saúde física da pessoa, são extremamente incômodas prejudicando a qualidade de vida e atividades das pessoas.
- b)** Dependência Química: Se trata de um transtorno em que o portador desse distúrbio perde o controle do uso da substância e não consegue parar de consumir a droga.
- c)** Transtorno de estresse pós-traumático: ocorre em resposta a uma situação ou evento estressante (de curta ou longa duração), de natureza excepcionalmente ameaçadora ou catastrófica pode ou não se desenvolver em uma pessoa que tenha sido exposta a um acontecimento traumático.
- d)** Conflitos cotidianos: bullying escolar, problemas de relacionamento familiar, opressão social por opções de comportamento, assédio, entre outros.
- e)** O Apoio Emocional é um serviço totalmente sigiloso, conforme o Código de Ética Profissional do Psicólogo. A ligação é recepcionada por uma psicóloga para entendimento da necessidade do segurado. Com base nestas informações, se for necessário, é feita a indicação adequada de um dos profissionais previamente cadastrados na rede médica desta Assistência.
- f)** Esta Assistência é um instrumento de orientação, esclarecimento de dúvidas sobre o que fazer em determinadas situações em que haja comprometimento emocional, assim como indicar um psicólogo para casos de maior complexidade.

5. CARÊNCIA

- a)** A carência para utilização deste benefício é de 15 (quinze) dias após o pagamento do primeiro boleto.



Você e sua Família Merecem
os Melhores **BENEFÍCIOS** e **VANTAGENS!**





(21) 4000.1978



Endereço: Rua Arquias Cordeiro, 249 a 257
Méier/Rio de Janeiro - CEP: 20770-000