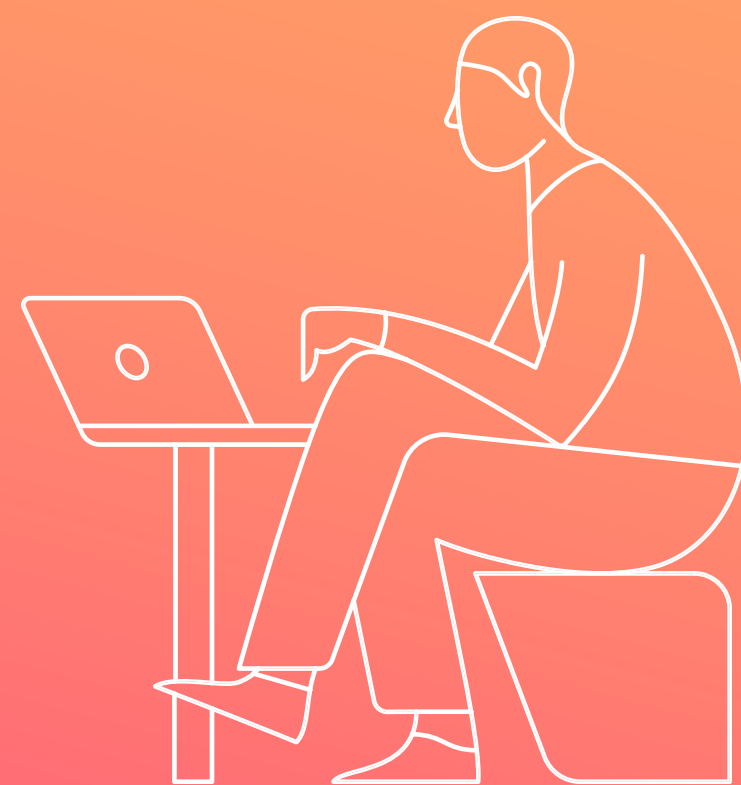
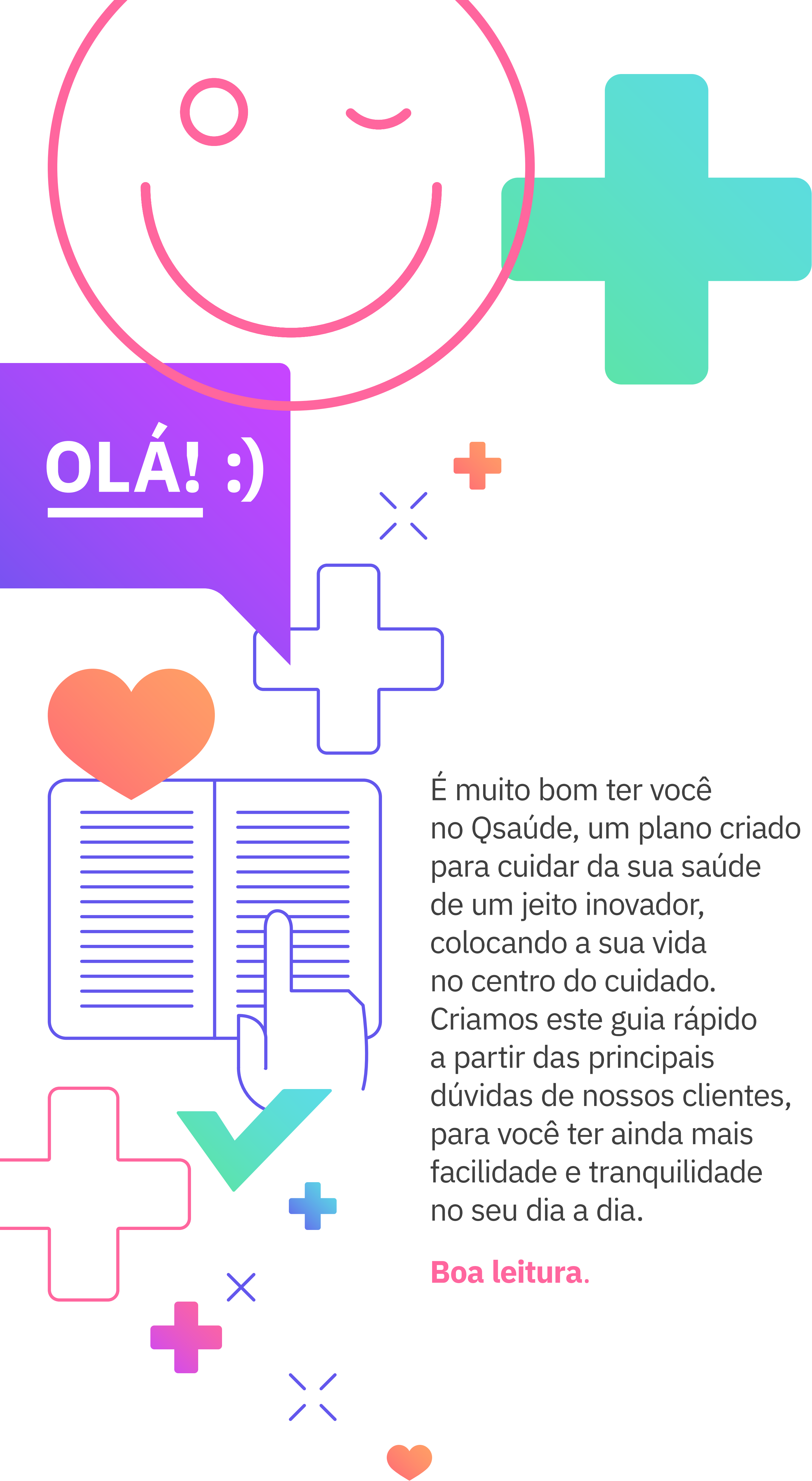


# GUIA DO CLIENTE QSAÚDE

Cuidar também  
é informar e ser  
transparente  
com você.

 **Qsaúde**





OLÁ! :)

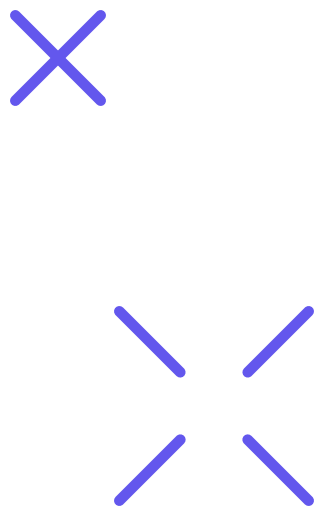

É muito bom ter você no Qsaúde, um plano criado para cuidar da sua saúde de um jeito inovador, colocando a sua vida no centro do cuidado. Criamos este guia rápido a partir das principais dúvidas de nossos clientes, para você ter ainda mais facilidade e tranquilidade no seu dia a dia.

**Boa leitura.**




MENU PRINCIPAL

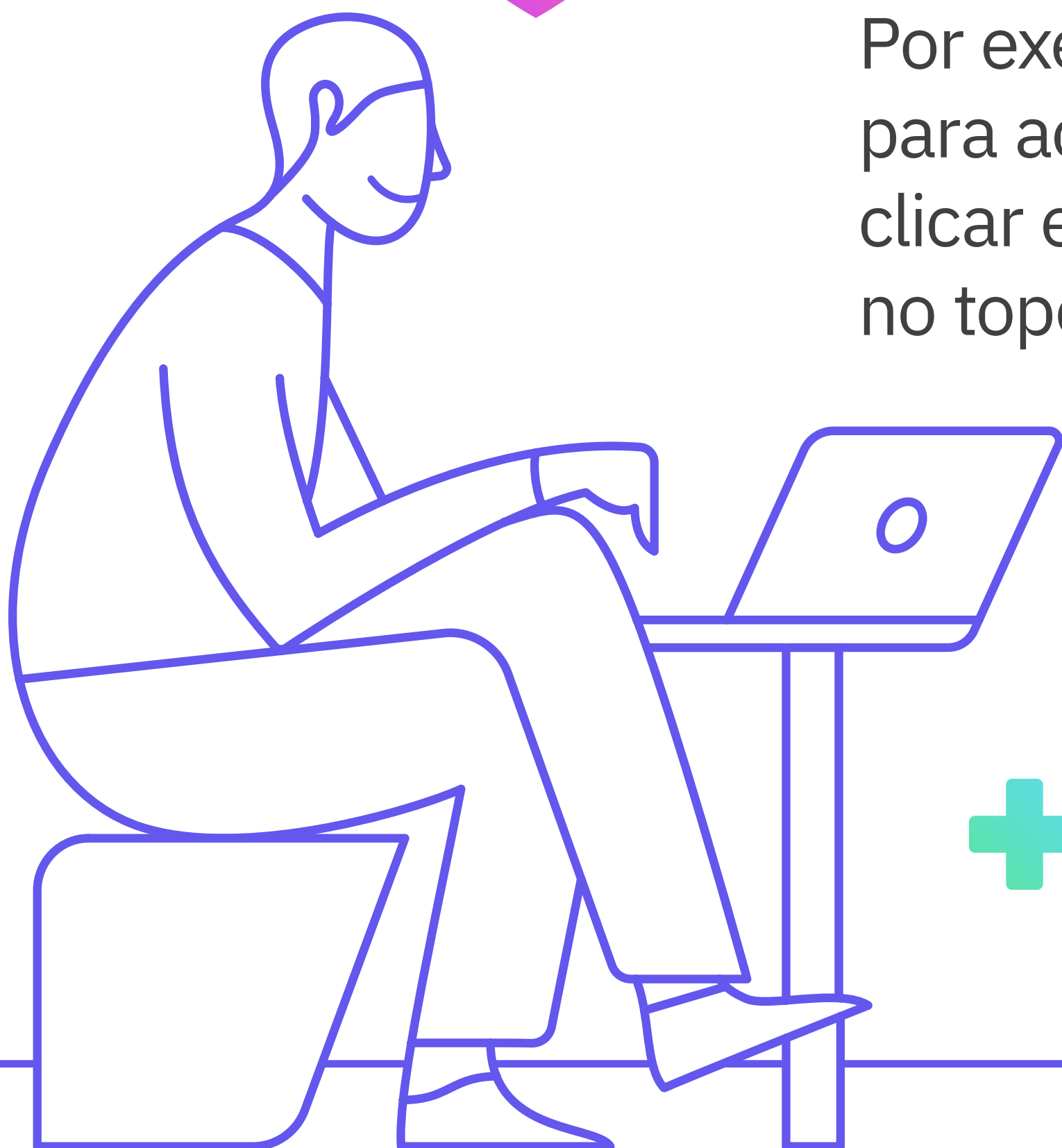
# ESTE PDF É INTERATIVO



Isso quer dizer  
que o menu, endereços  
de sites, logos e botões  
são clicáveis para facilitar  
a sua navegação.

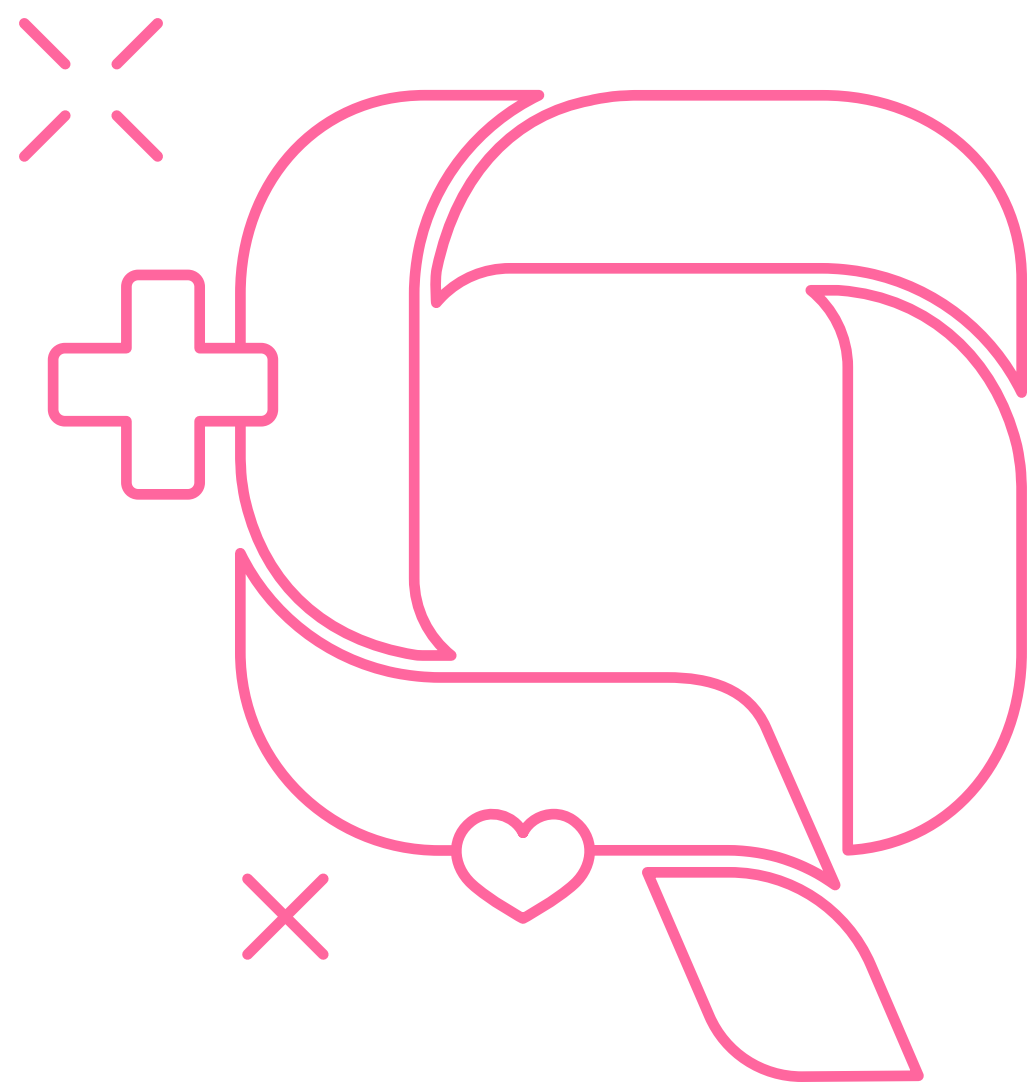


Por exemplo: para voltar  
para ao menu principal, basta  
clicar em *Menu Principal*,  
no topo de cada página.



# MENU PRINCIPAL

Clique no assunto para saber mais.



1. Portal

2. App Qsaúde

3. Médico Pessoal

4. Médico Especialista

5. Plano do Cuidado

6. GuiaQ de Saúde

7. GuiaQ Administrativo

8. Botão Emergência

9. Pronto Socorro

10. Coparticipação

11. Carteirinha

12. Boleto

13. Data de Vencimento

14. Suspensão de Atendimento

15. Cancelamento do Plano

16. Reajuste Anual

17. Reajuste por Faixa Etária

18. Abrangência de Atendimento

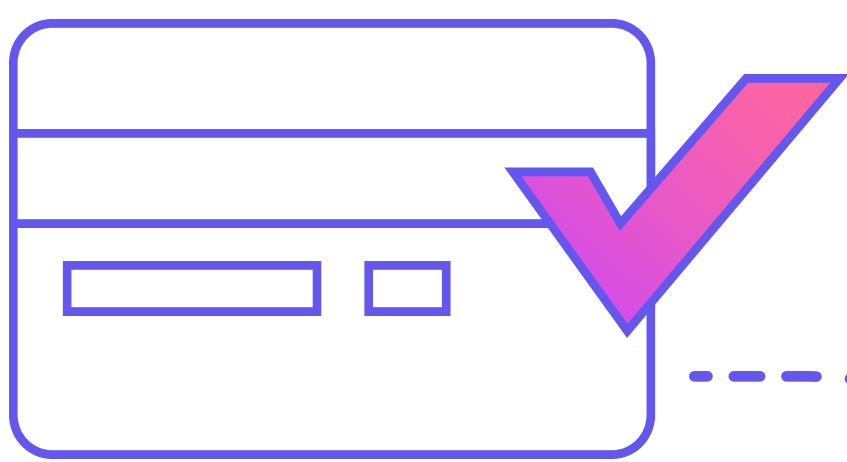
19. Dúvidas Frequentes

20. Atendimento Digital

21. Atendimento por Telefone

22. Ouvidoria

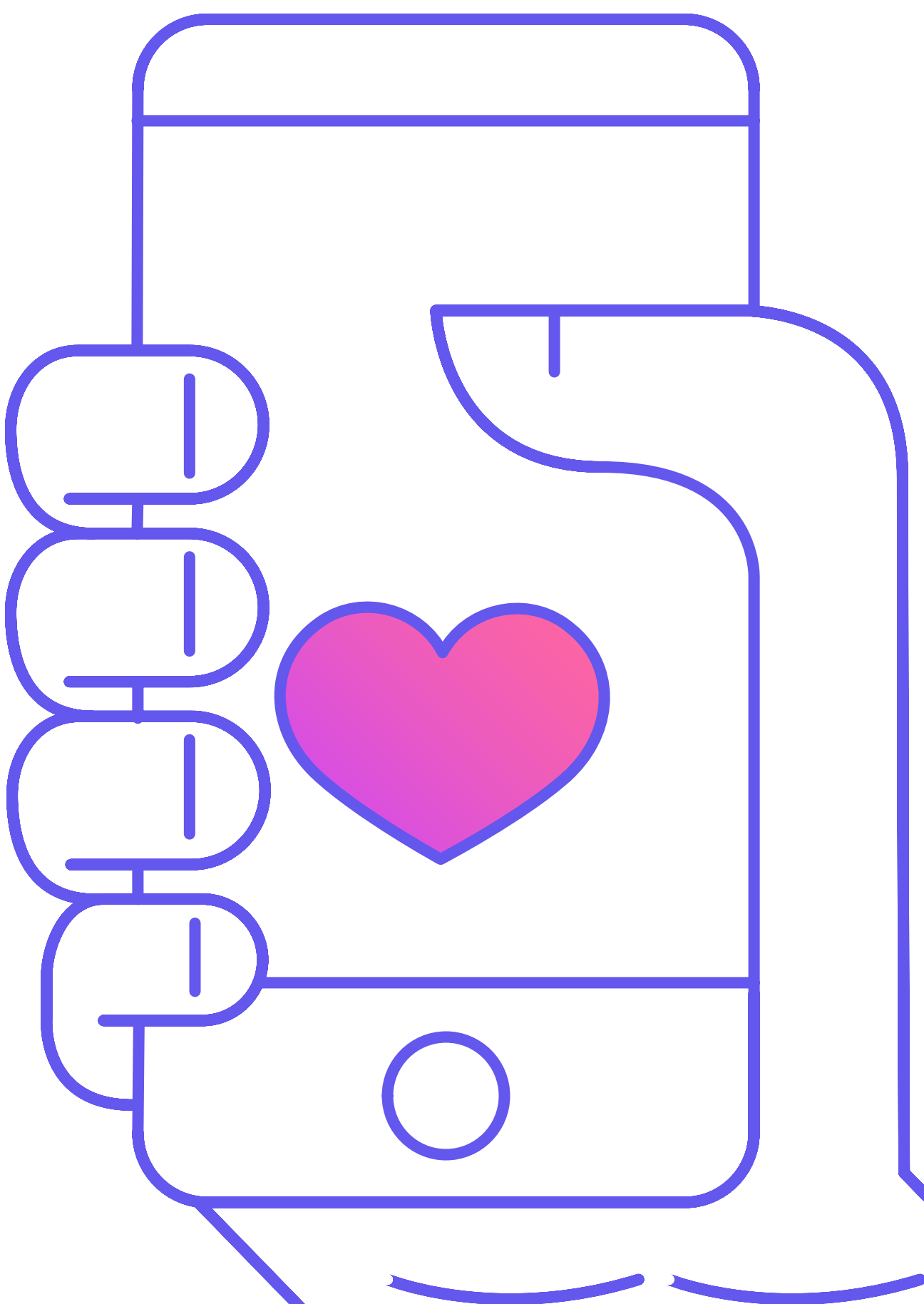
# PORTAL



Em nosso Portal, você tem à disposição acesso aos documentos do seu plano, histórico financeiro, sua carteirinha, rede credenciada e alterações cadastrais.



# APP QSAÚDE

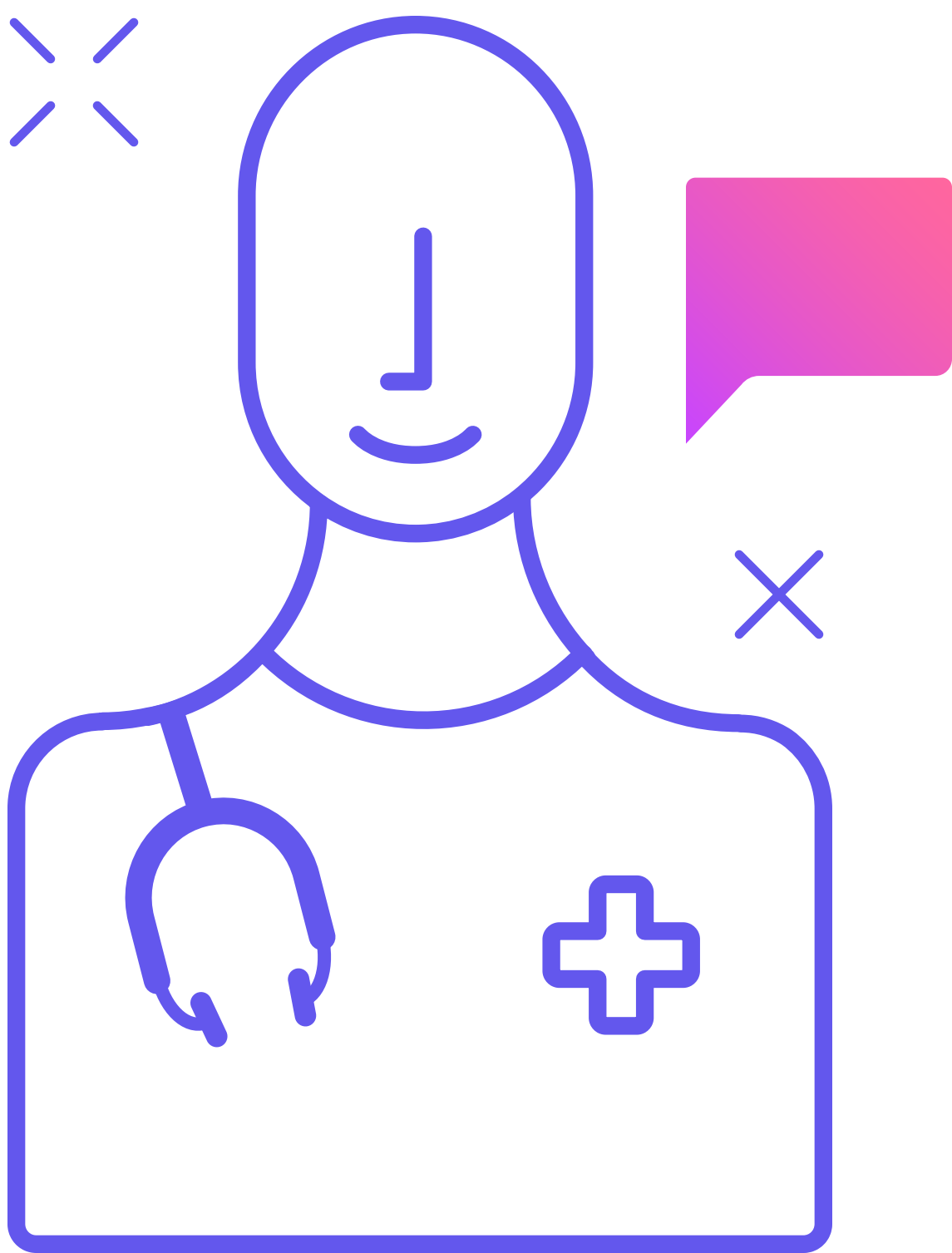


No nosso aplicativo você encontra sua agenda de consultas, histórico de saúde, rede de atendimento, botão de emergência e muito mais. Além disso, você tem um canal de atendimento direto com um GuiaQ da Saúde e Administrativo, sempre que precisar.

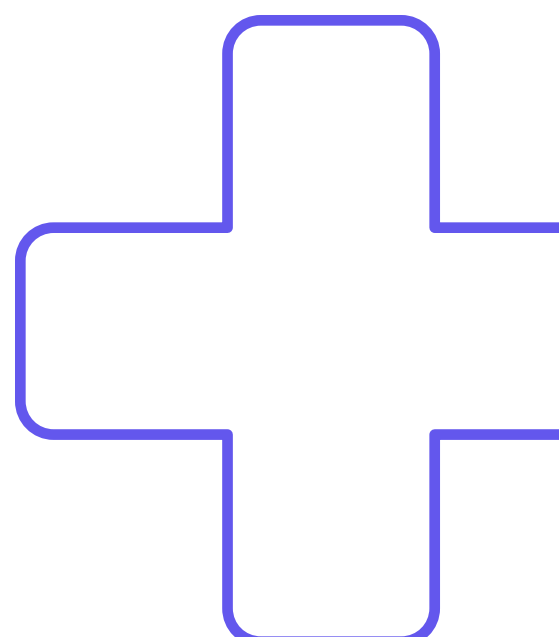




# MÉDICO PESSOAL



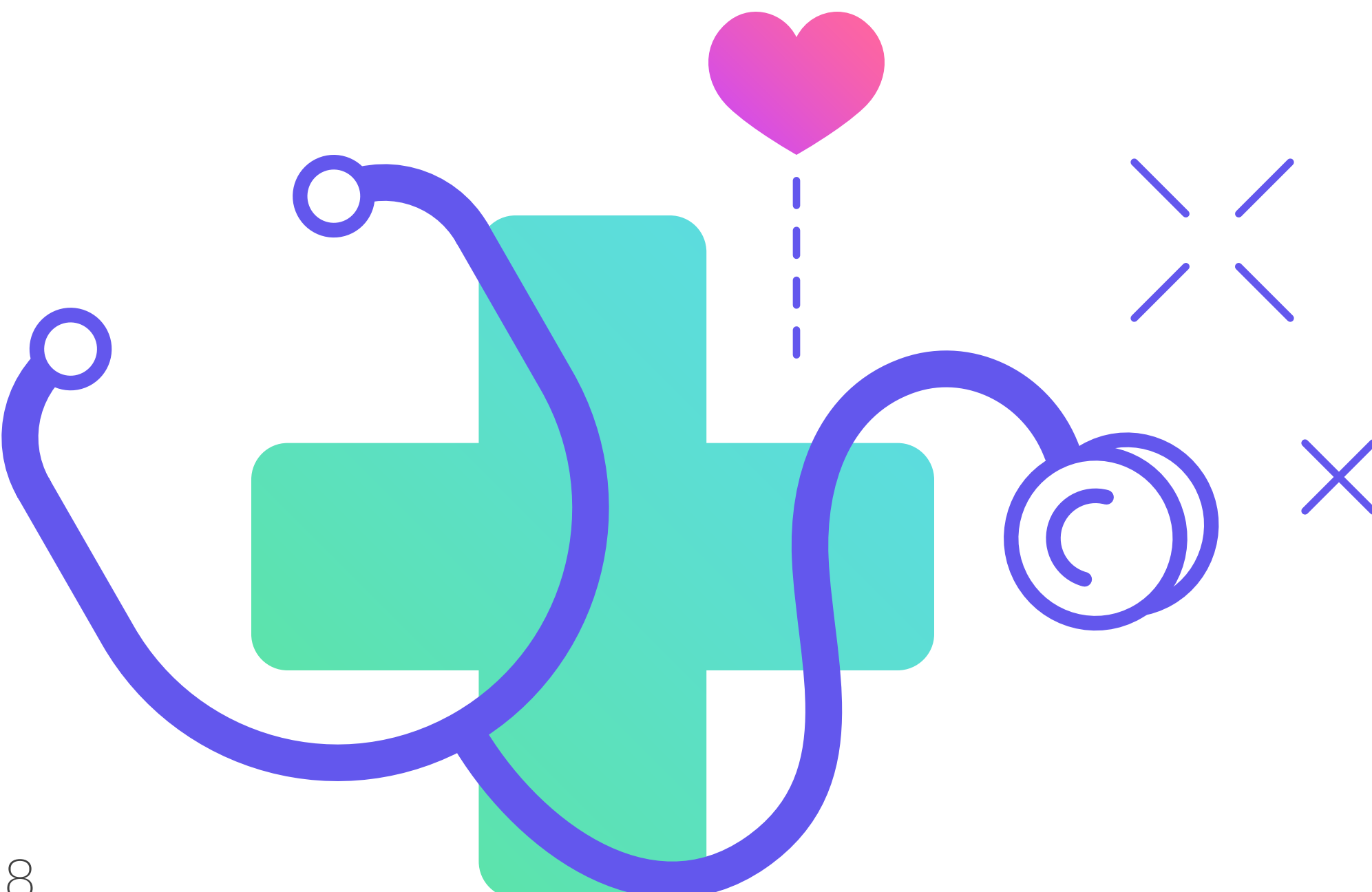
É aquele que acompanha a sua saúde de perto. Com um atendimento humanizado e acolhedor, ele auxiliará em melhorias de acordo com seu estilo de vida, atuando na promoção à saúde e prevenção de doenças, direcionando para especialistas e exames de acordo com suas necessidades.



# MÉDICO ESPECIALISTA



Queremos oferecer o melhor cuidado para você. Para isso entendemos que o Médico Pessoal é o profissional mais adequado para te encaminhar ao especialista. Neste caso, procure o seu Médico Pessoal ou um GuiaQ da Saúde.





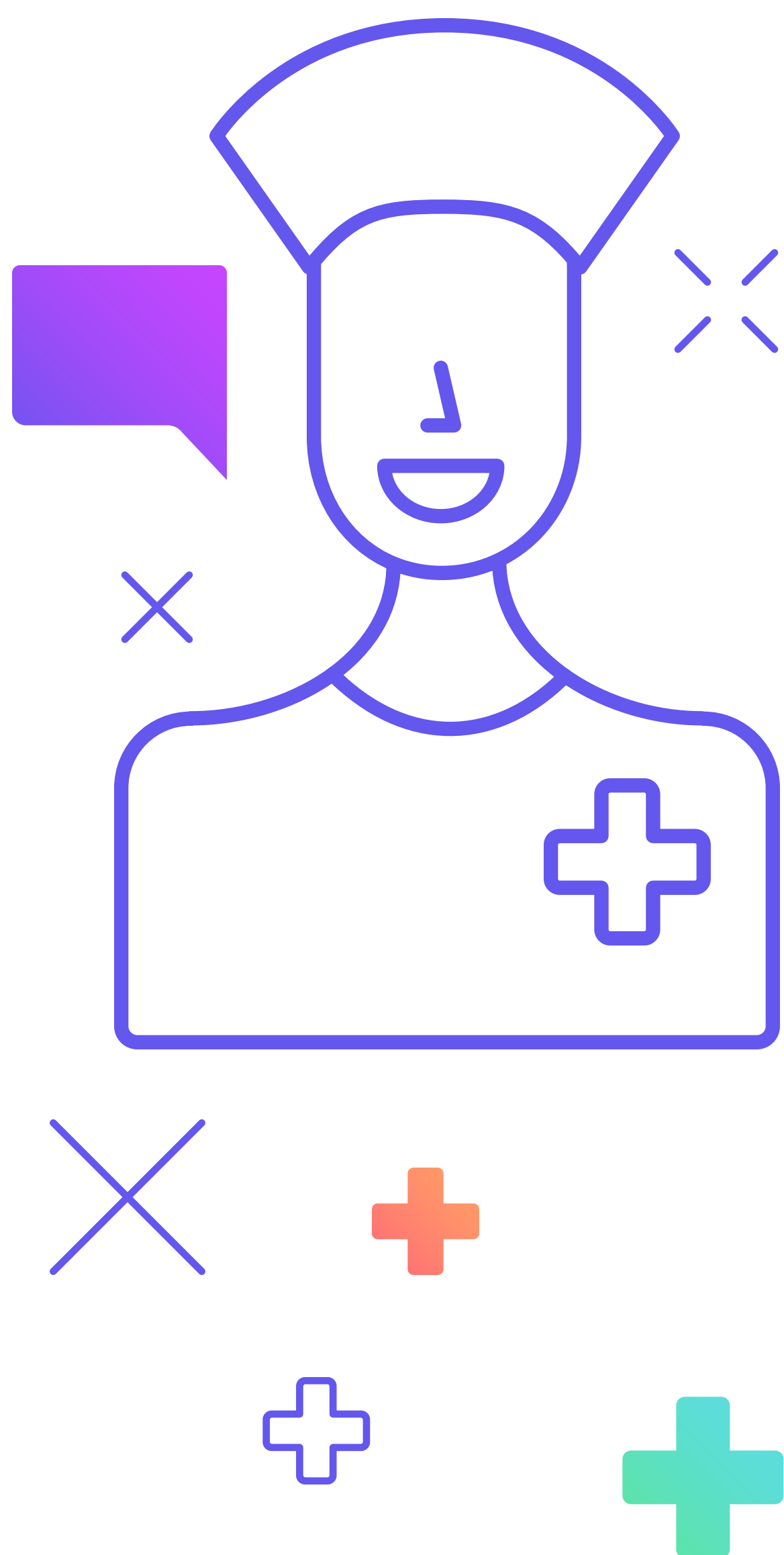
# PLANO DO CUIDADO



Plano do Cuidado são recomendações técnicas de saúde, criadas com base no seu perfil pessoal, nas informações do seu Questionário de Saúde e a partir da avaliação do seu Médico Pessoal. Com ele, podemos oferecer um cuidado individualizado de acordo com suas necessidades.

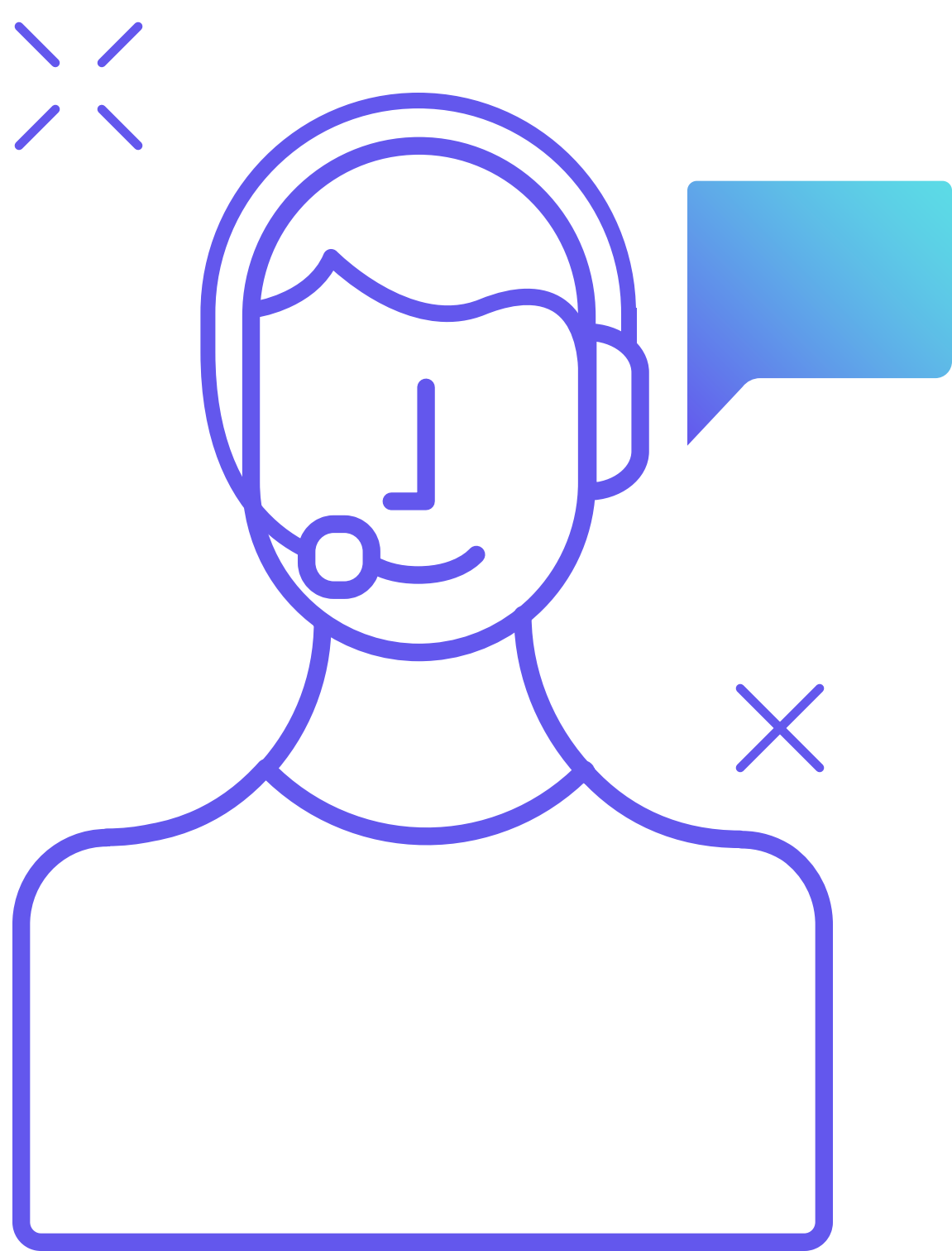


# GUIAQ DA SAÚDE

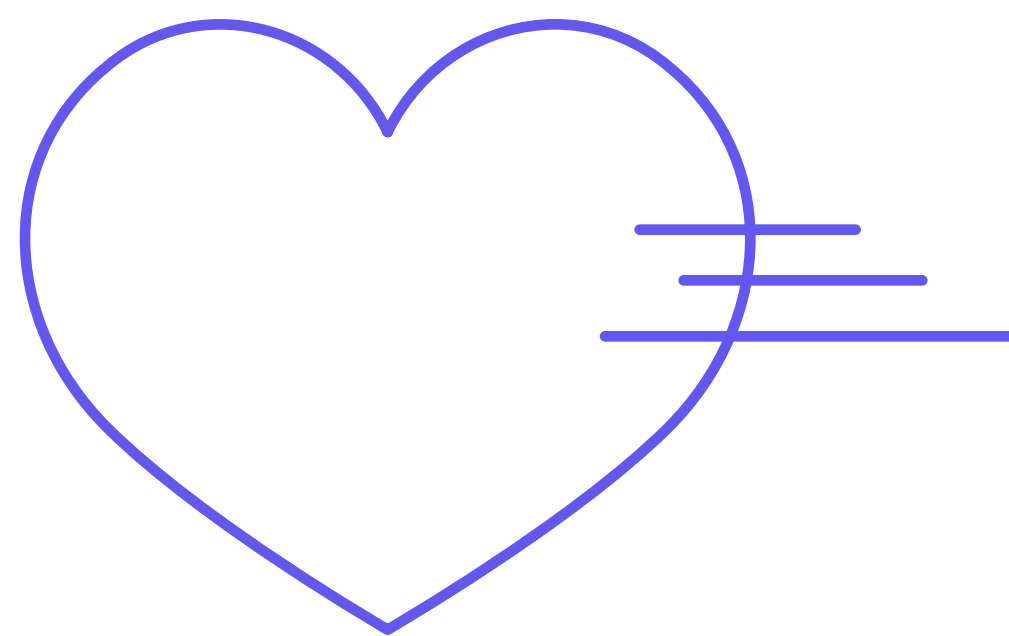


Caso tenha dúvidas sobre tratamentos ou cuidados com a sua saúde, você poderá entrar em contato diretamente com um GuiaQ da Saúde: uma equipe de profissionais de enfermagem dedicada a cuidar de você de forma personalizada e acolhedora. O GuiaQ da Saúde está disponível para ajudar, de segunda a sexta, das 7h às 19h. Mas, caso haja uma emergência fora do horário de atendimento, acione o Botão Emergência 24h do seu App.

# GUIAQ ADMINISTRATIVO



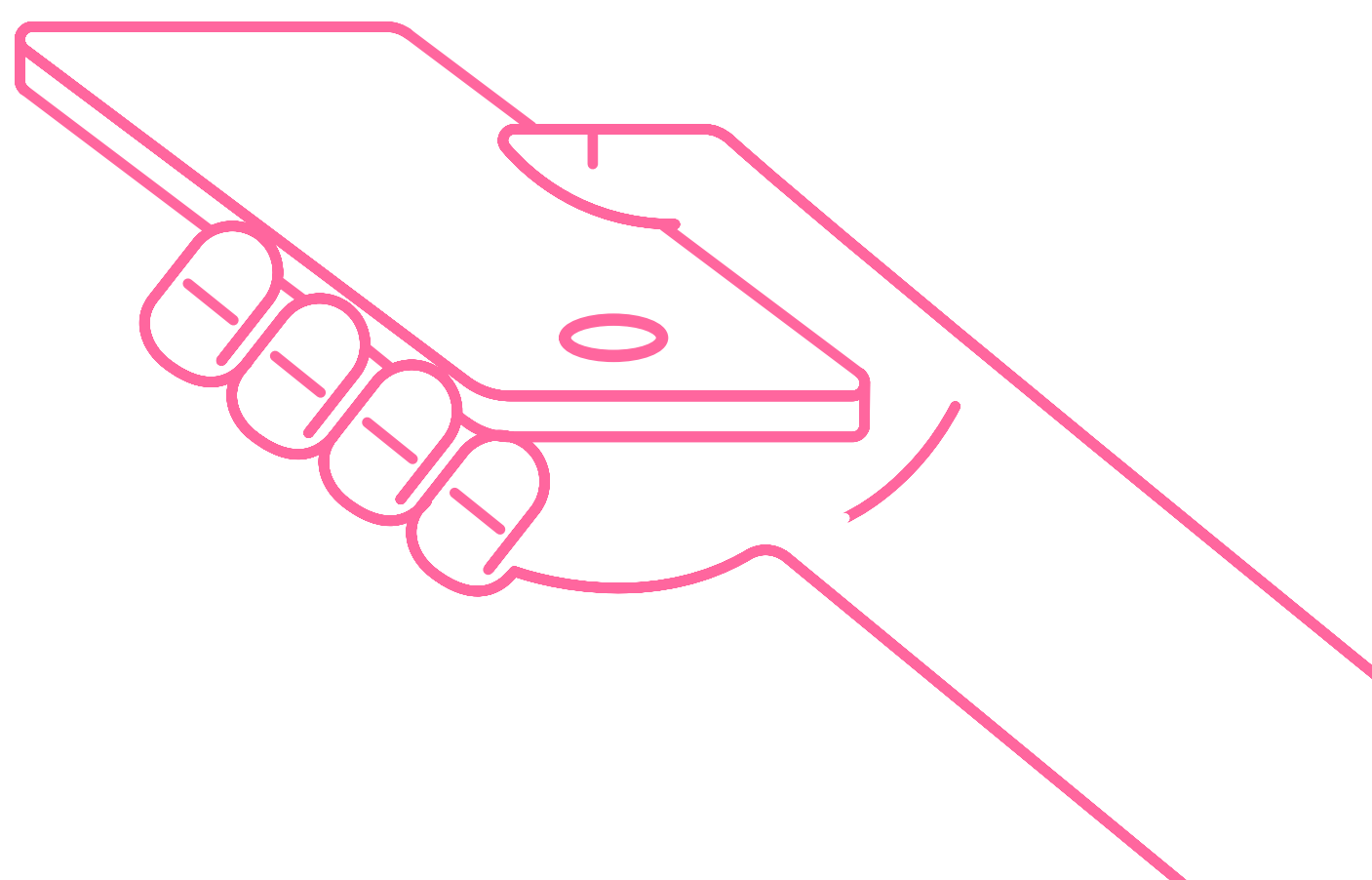
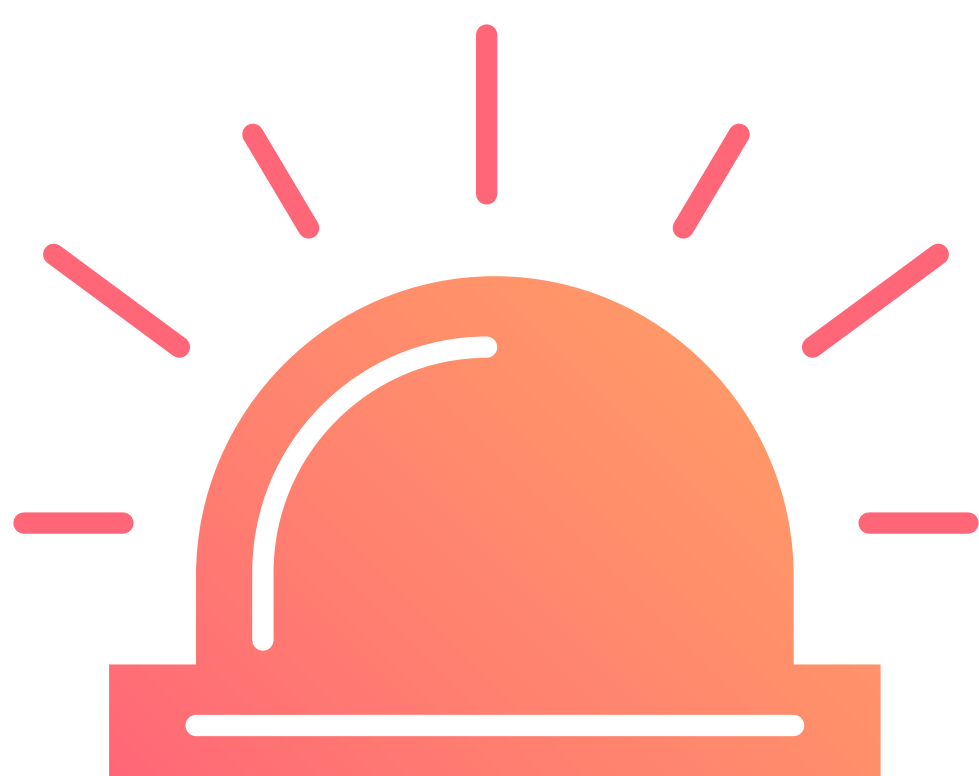
É o profissional que irá te apoiar e auxiliar em qualquer questão administrativa, como: agendamentos, dúvidas contratuais, alterações cadastrais, assuntos financeiros, dúvidas sobre o App e outros assuntos e serviços. Estamos prontos para te atender 24hs por dia, 7 dias na semana.



# BOTÃO EMERGÊNCIA

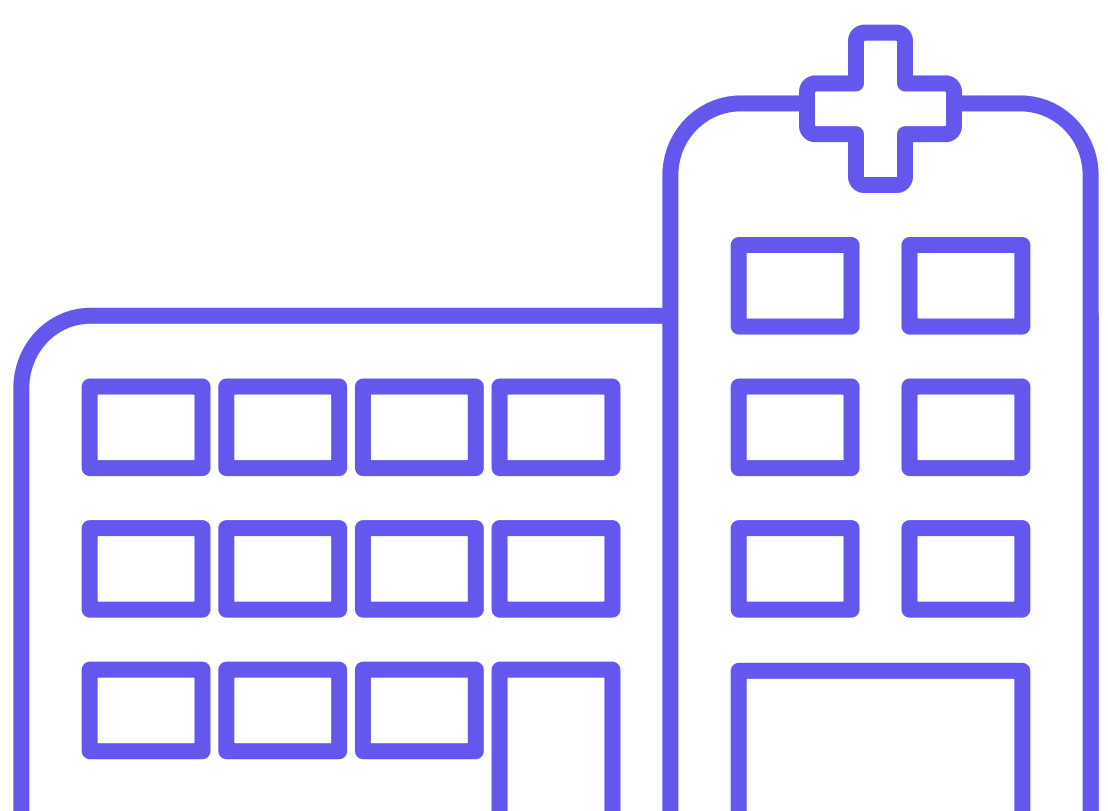


O Botão de Emergência é um serviço de suporte técnico em casos de urgência e emergência. Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana. Para acessar, clique no botão em destaque na tela do App ou ligue para 0800 522 9090. Uma equipe de saúde vai atender, orientar ou direcionar você para o cuidado mais adequado.



# PRONTO SOCORRO

Em caso de emergências, acione o Botão de Emergência do App Qsaúde e fale com a nossa equipe técnica para triagem e orientações. Se houver necessidade do atendimento no PS, você será orientado durante seu atendimento para qual hospital referenciado deve ir. Além disso, o seu caso será enviado previamente para o médico que vai atender você.

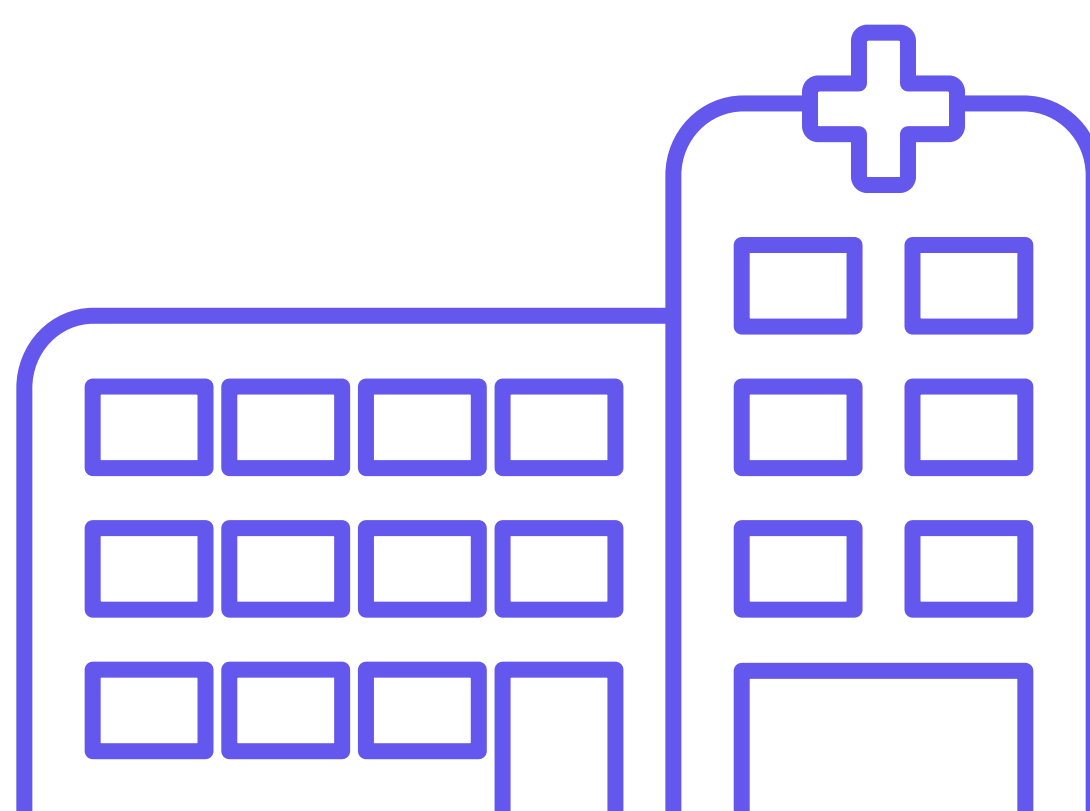




# PRONTO SOCORRO



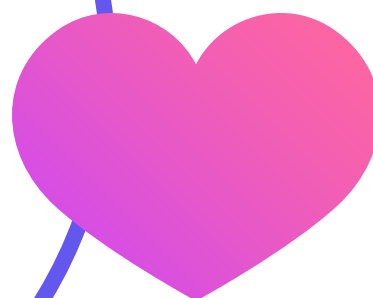
A lista de hospitais que prestam o serviço de PS está disponível no seu App. Mas lembre-se: o uso de PS sem ser referenciado através do Botão Emergência, pode causar cobrança de coparticipação, como previsto no seu contrato.





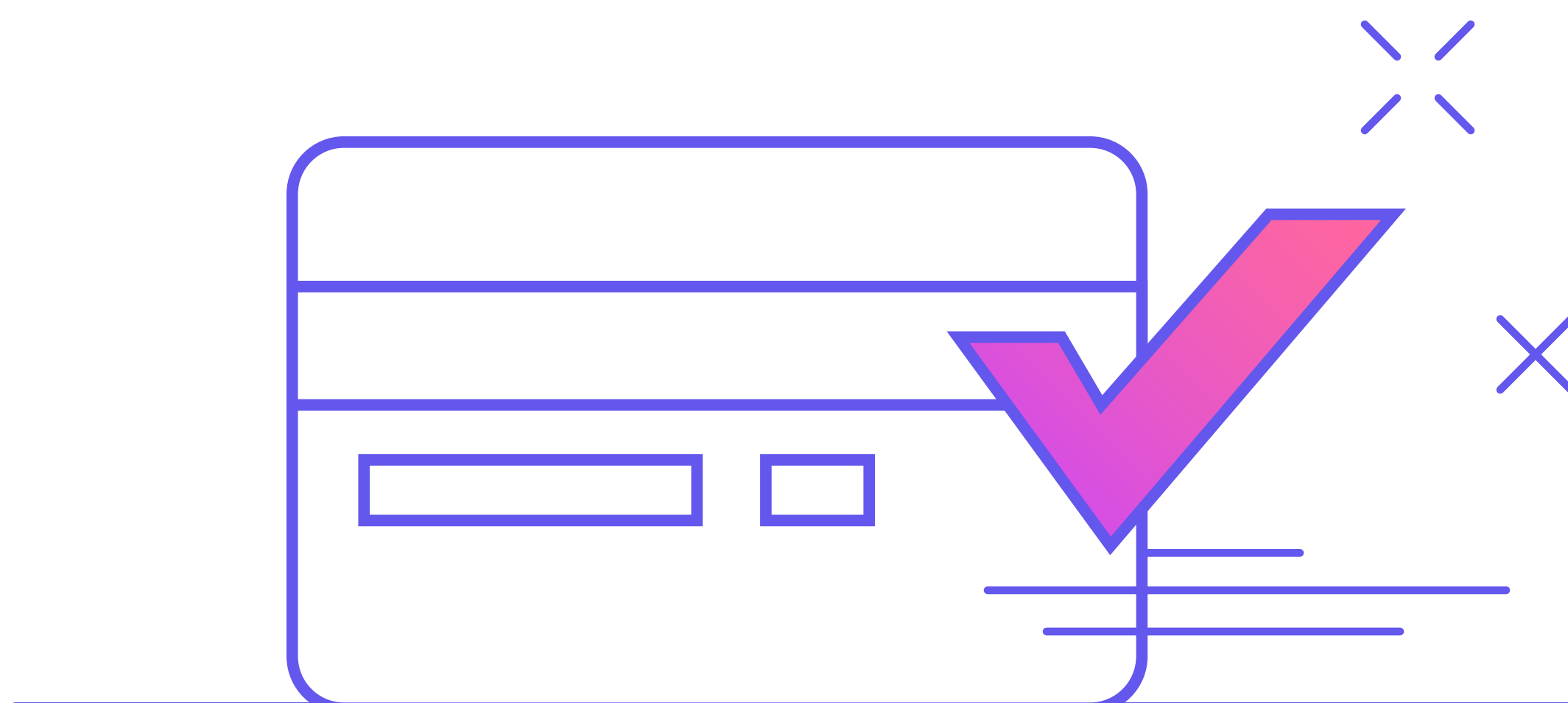
# COPARTICIPAÇÃO

Coparticipação é o valor pago pelo cliente à operadora quando é realizado um procedimento ou atendimento de saúde. No Qsaúde só haverá cobrança de coparticipação, se você se direcionar para um hospital, sem encaminhamento da equipe de saúde (com exceção dos atendimentos de maior gravidade que resultem em internação).



# CARTEIRINHA

Enviamos o número da sua carteirinha por e-mail e SMS, logo após o cadastramento da proposta do seu plano. Sua carteirinha é digital e está disponível no App e Portal. Com o número da sua carteirinha e documento de identificação, você já garante seu atendimento.



# BOLETO

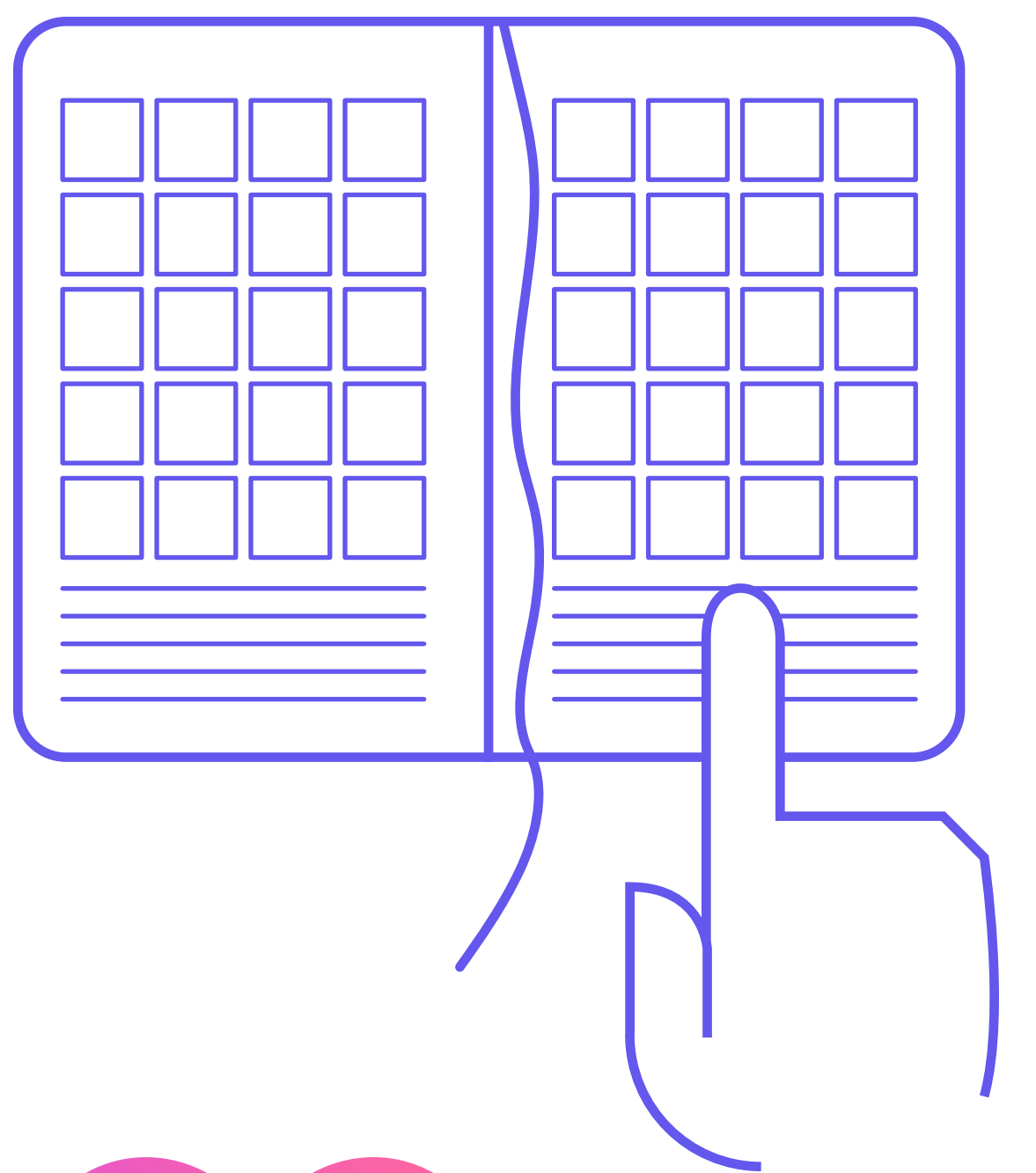


Manter o pagamento do seu plano sempre em dia evita juros, multa ou até mesmo a suspensão ou cancelamento do seu benefício. Por isso, o seu boleto será enviado mensalmente no e-mail cadastrado e disponibilizado nos canais de atendimento: WhatsApp, Portal e App. Precisa de ajuda? [\*\*Fale com a gente.\*\*](#)



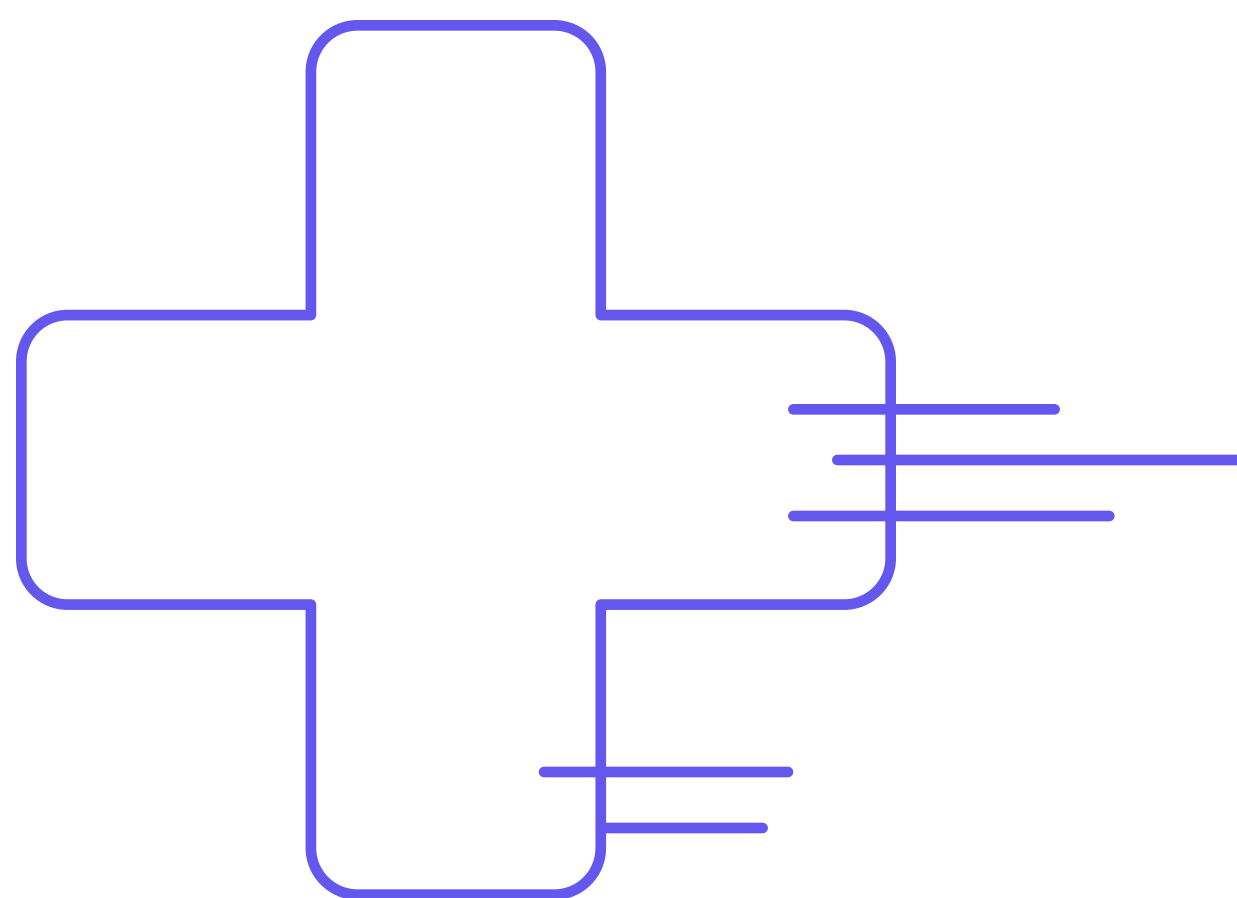
# 13

## DATA DE VENCIMENTO




A data de vencimento será a mesma de vigência do seu plano (aquela que você escolheu no momento da contratação).

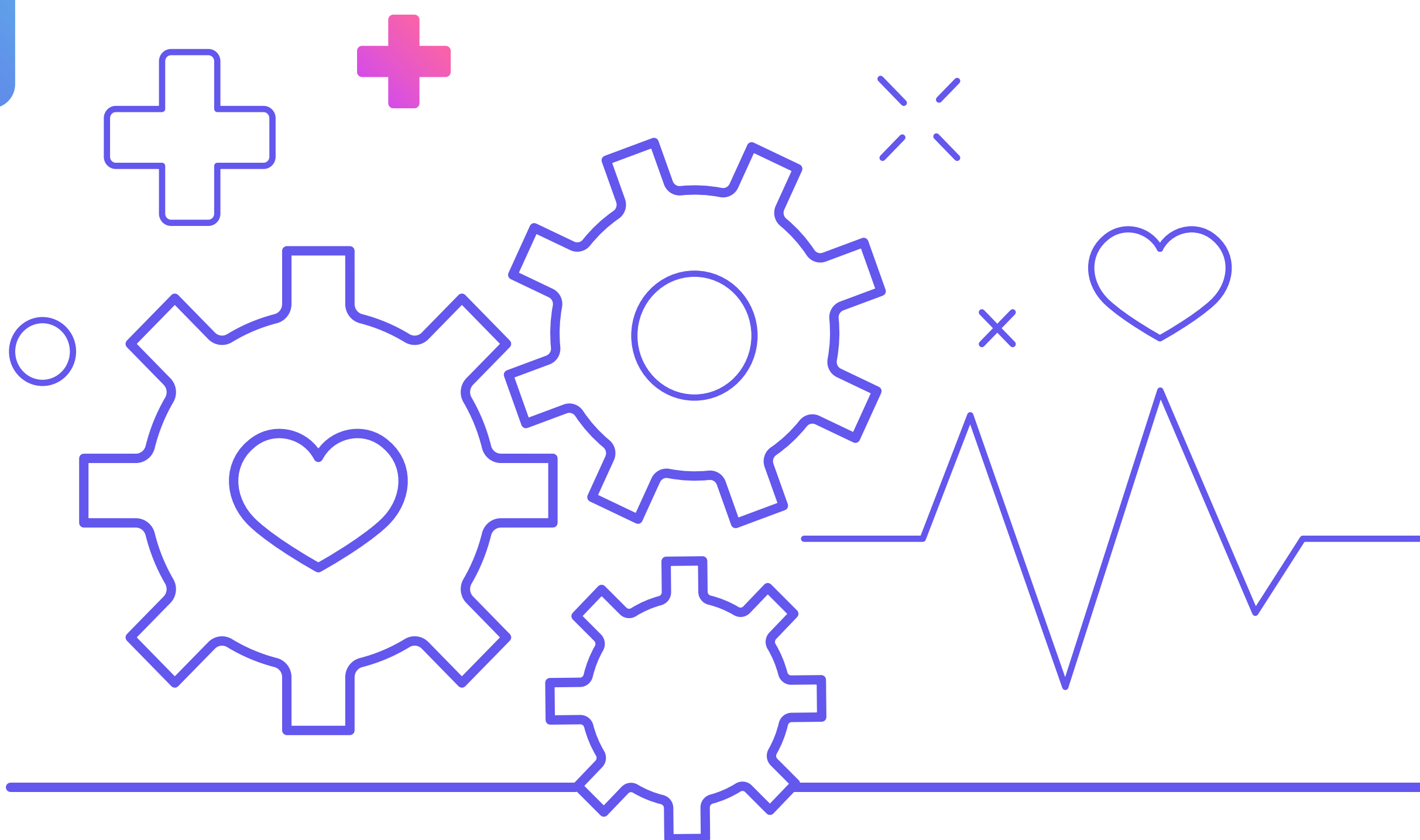
Lembre-se: como seu vencimento está vinculado com a vigência do plano, não será possível alterar a data de vencimento.



# SUSPENSÃO DE ATENDIMENTO

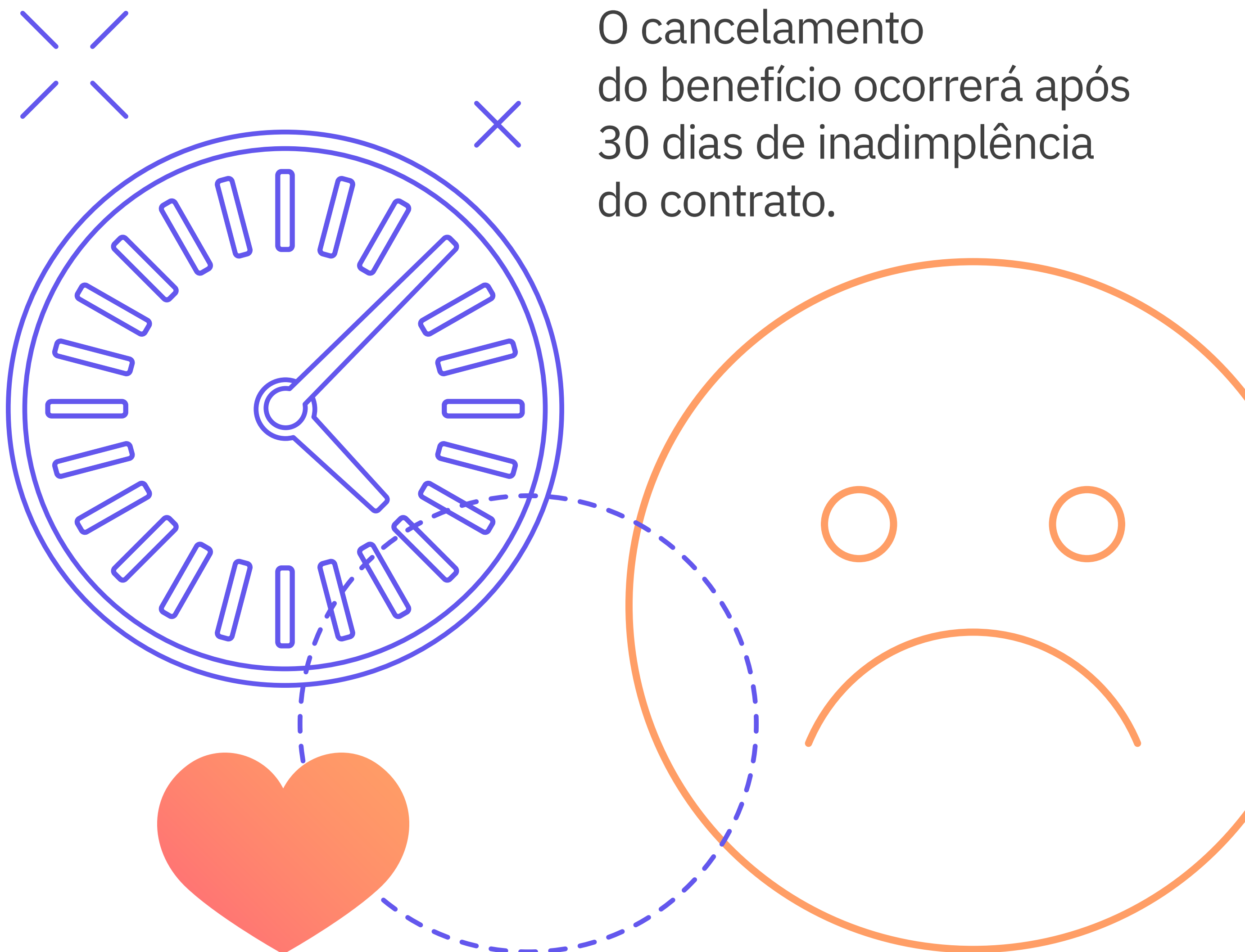


A partir do XX de inadimplência do contrato, ocorrerá a suspensão automática do benefício. Você voltará a ter o atendimento renovado após 48 (quarenta e oito) horas úteis do pagamento e da baixa no banco.



# CANCELAMENTO DO PLANO

O cancelamento  
do benefício ocorrerá após  
30 dias de inadimplência  
do contrato.





# 16

## REAJUSTE ANUAL

Acontece sempre no mês de aniversário do contrato assinado entre a sua entidade, a sua administradora e o Qsaúde. Esse reajuste não está relacionado à data de assinatura do seu contrato e pode acontecer antes de 1 ano da sua assinatura.



2018

2019

2020



# REAJUSTE POR FAIXA ETÁRIA

Acontece quando o cliente completa uma idade que passa o limite da faixa etária em que estava. Veja a tabela abaixo.

Até 18 anos

19 a 23 anos

24 a 28 anos

29 a 33 anos

34 a 38 anos

39 a 43 anos

44 a 48 anos

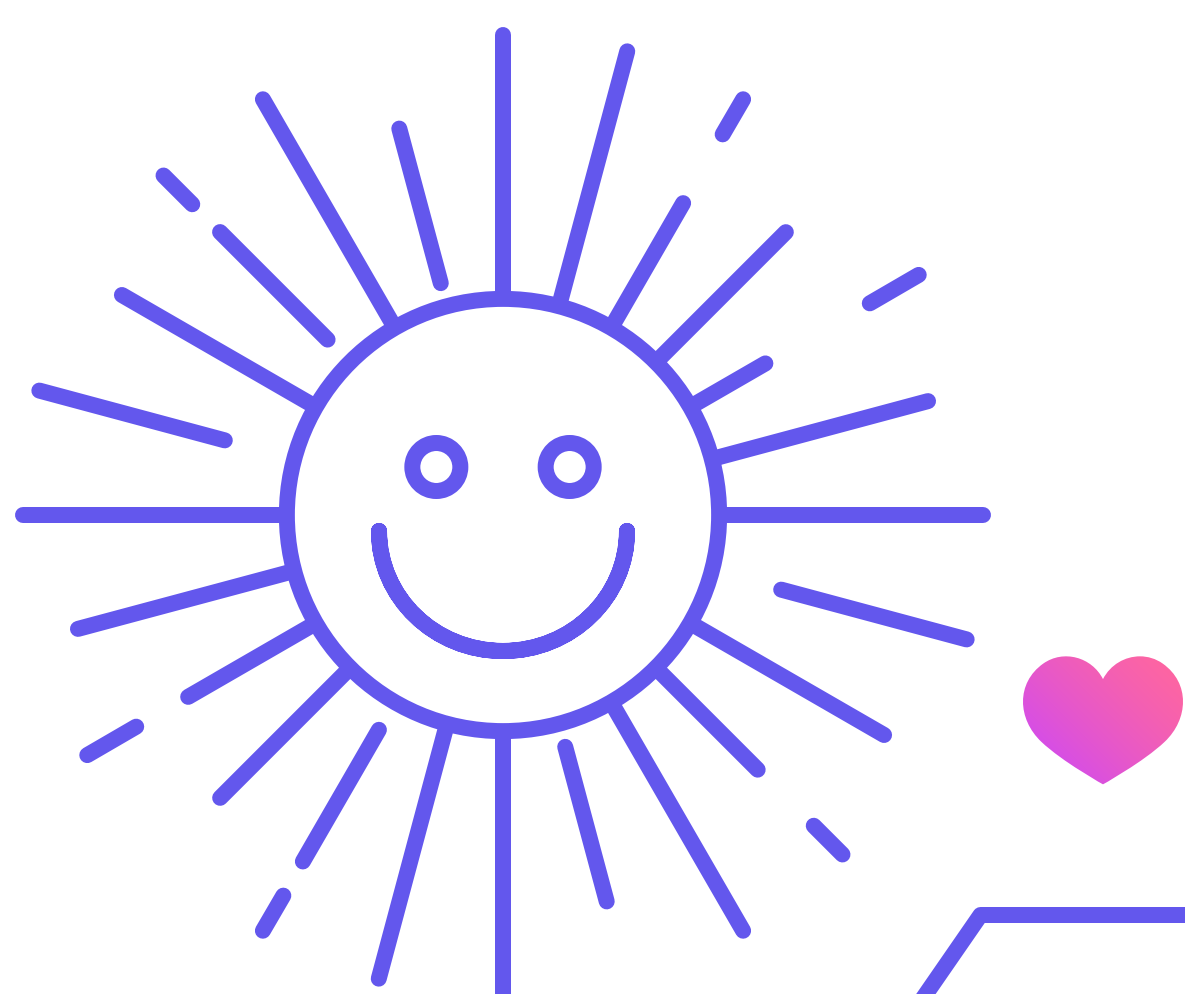
49 a 53 anos

54 a 58 anos

A partir de 59 anos

*Ambos os reajustes estão previstos em contrato e respeitam regulamentos da ANS.*

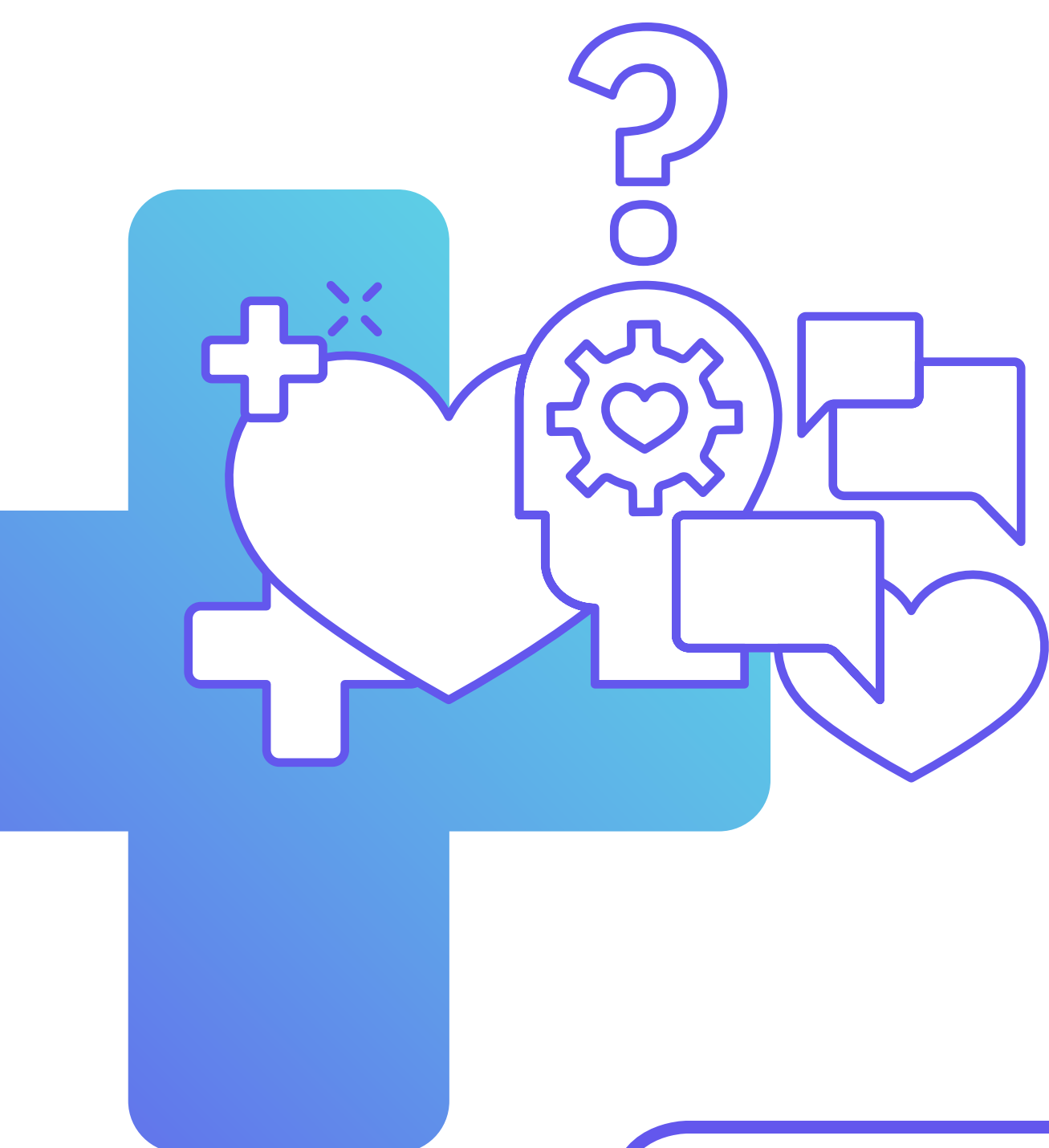
# ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO



Queremos estar sempre com você, mas por enquanto, nosso atendimento é exclusivo no município de São Paulo (capital).



# DÚVIDAS FREQUENTES



Para saber mais, acesse a nossa página de dúvidas frequentes. Lá você vai encontrar informações mais detalhadas e respostas para outras perguntas comuns.

**QUERO SABER MAIS**



Caso ainda fique com alguma dúvida, fale com a gente pelos nossos canais de atendimento.

MENU PRINCIPAL

# ATENDIMENTO DIGITAL



WhatsApp  
**3003 5503**



Facebook  
**/qsaude**



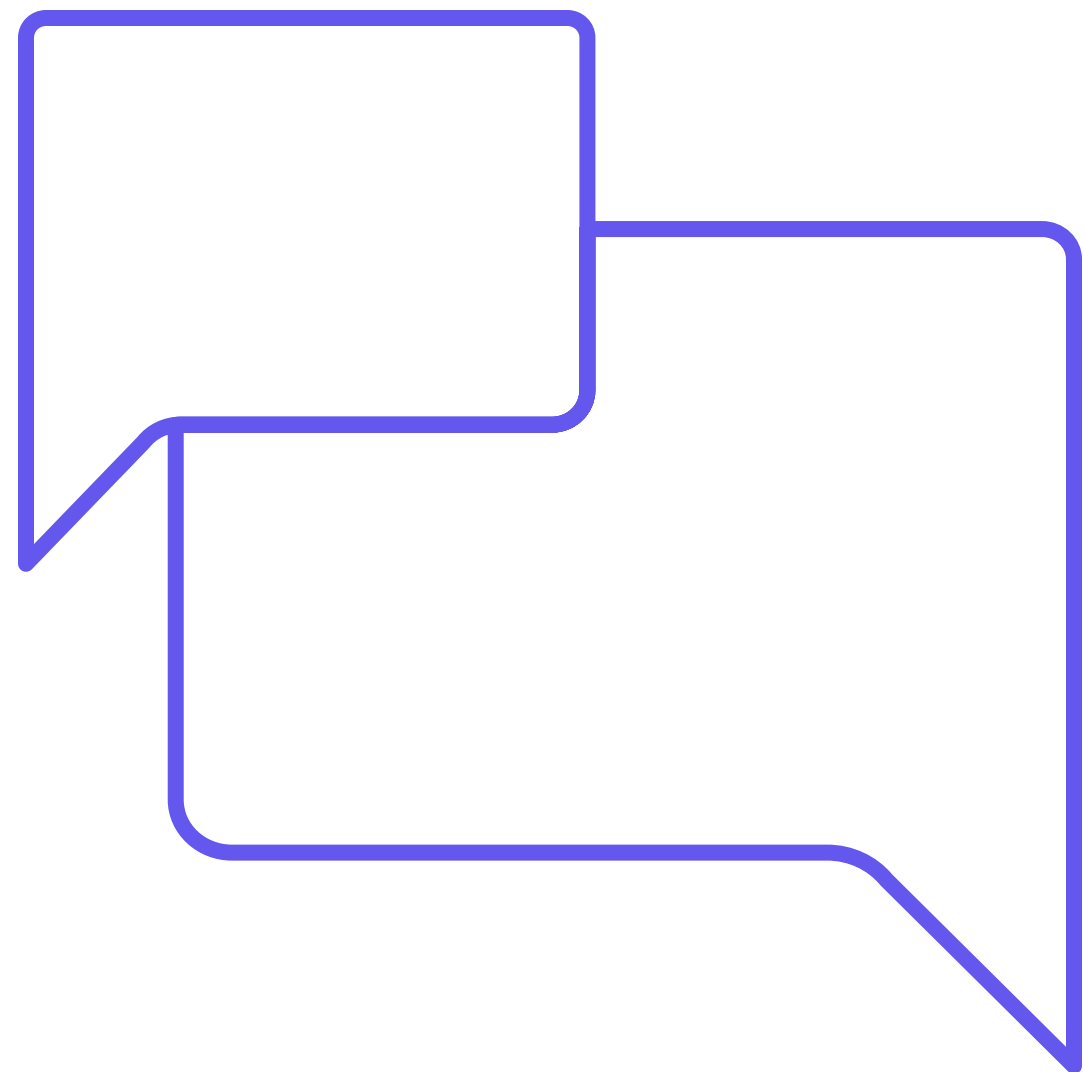
Twitter  
**@qsaude**

## App Qsaúde

Na aba *Atendimento*,  
clique em *Falar com GuiaQ*.



# ATENDIMENTO POR TELEFONE



**3003 5503**

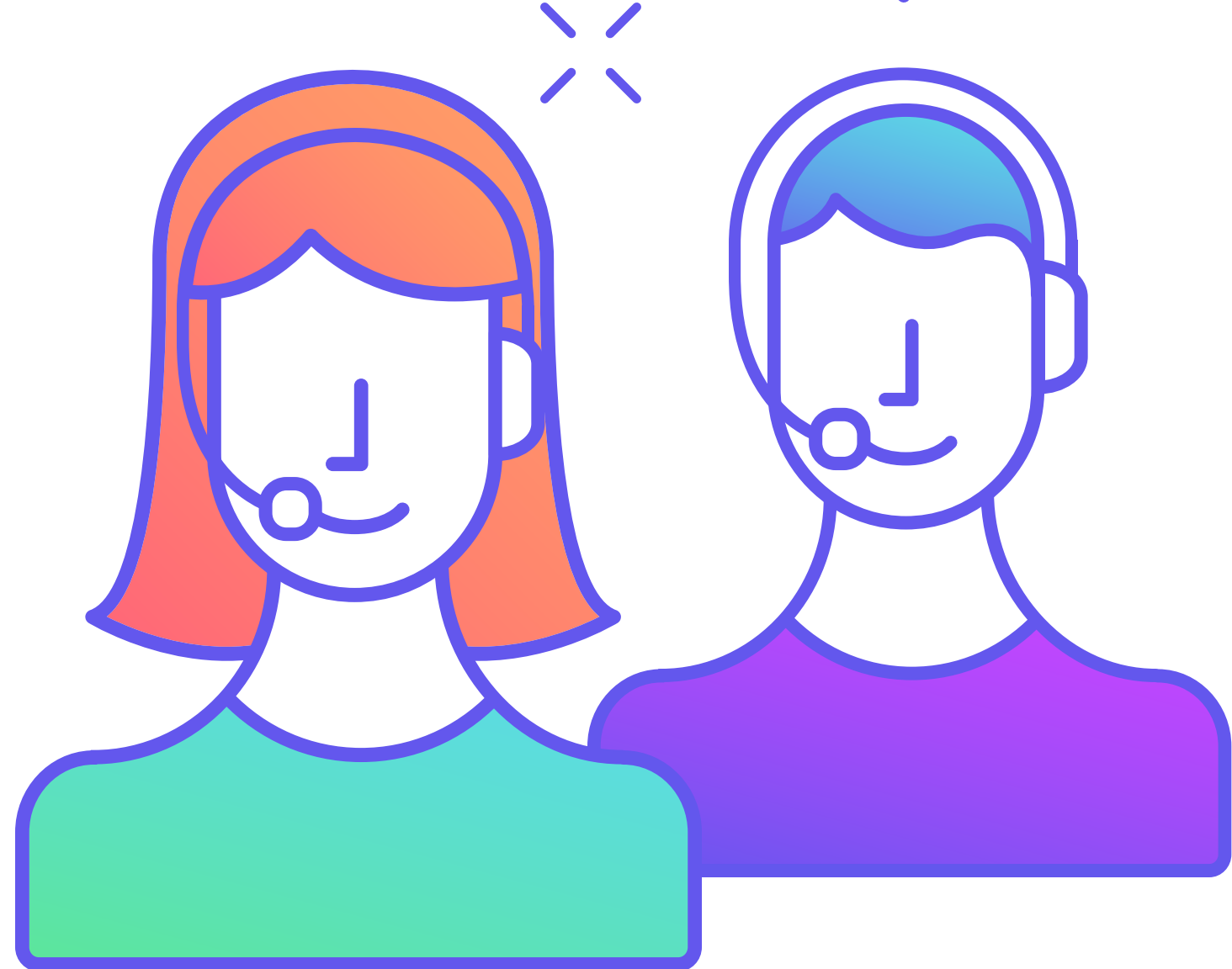
Capital

**0800 7245 503**

Demais regiões

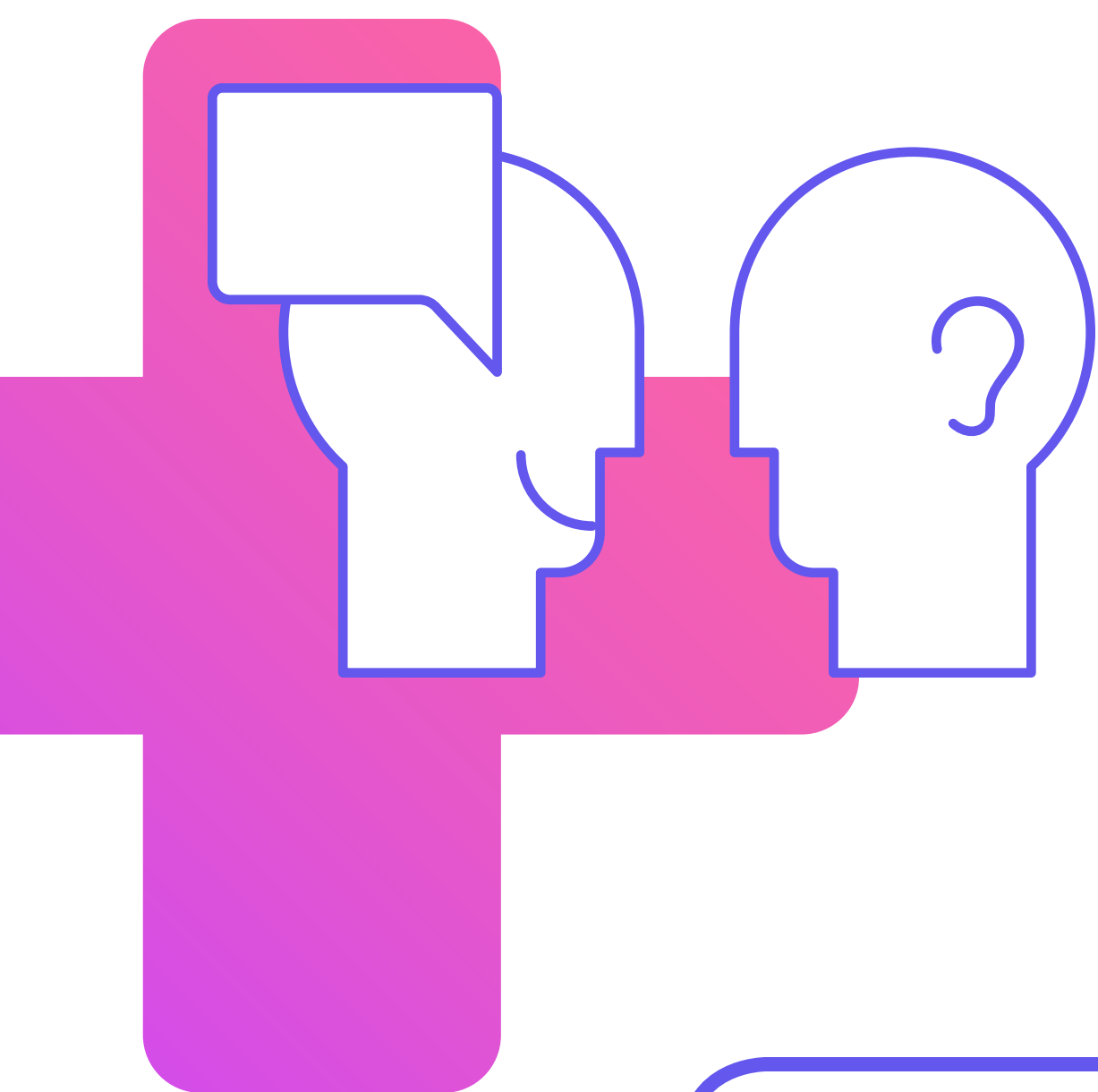
**0800 5229 000**

SAC 24h





# OUVIDORIA



**Ouvidoria:** Se você não ficou satisfeito com o atendimento recebido ou seu problema não foi resolvido, fale com a nossa Ouvidoria.

ENVIAR MENSAGEM





**qsaude.com.br**

Siga o Qsaúde



QSAÚDE

ANS nº 421669

BARCODE

