



Pra tudo que
importa



Manual de Assistências

Seguro Doenças Graves

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

Bem-vindo à BB Seguros.

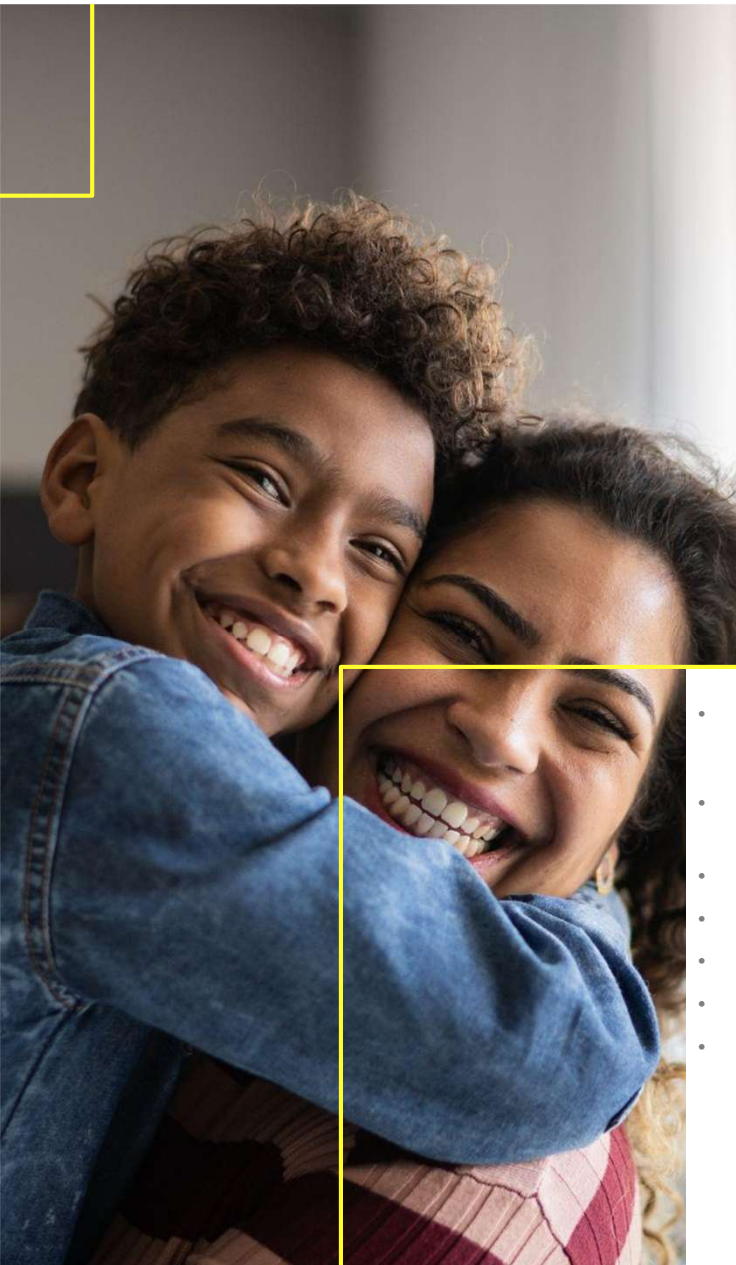
Conheça todos os serviços disponíveis no seu plano de assistência.

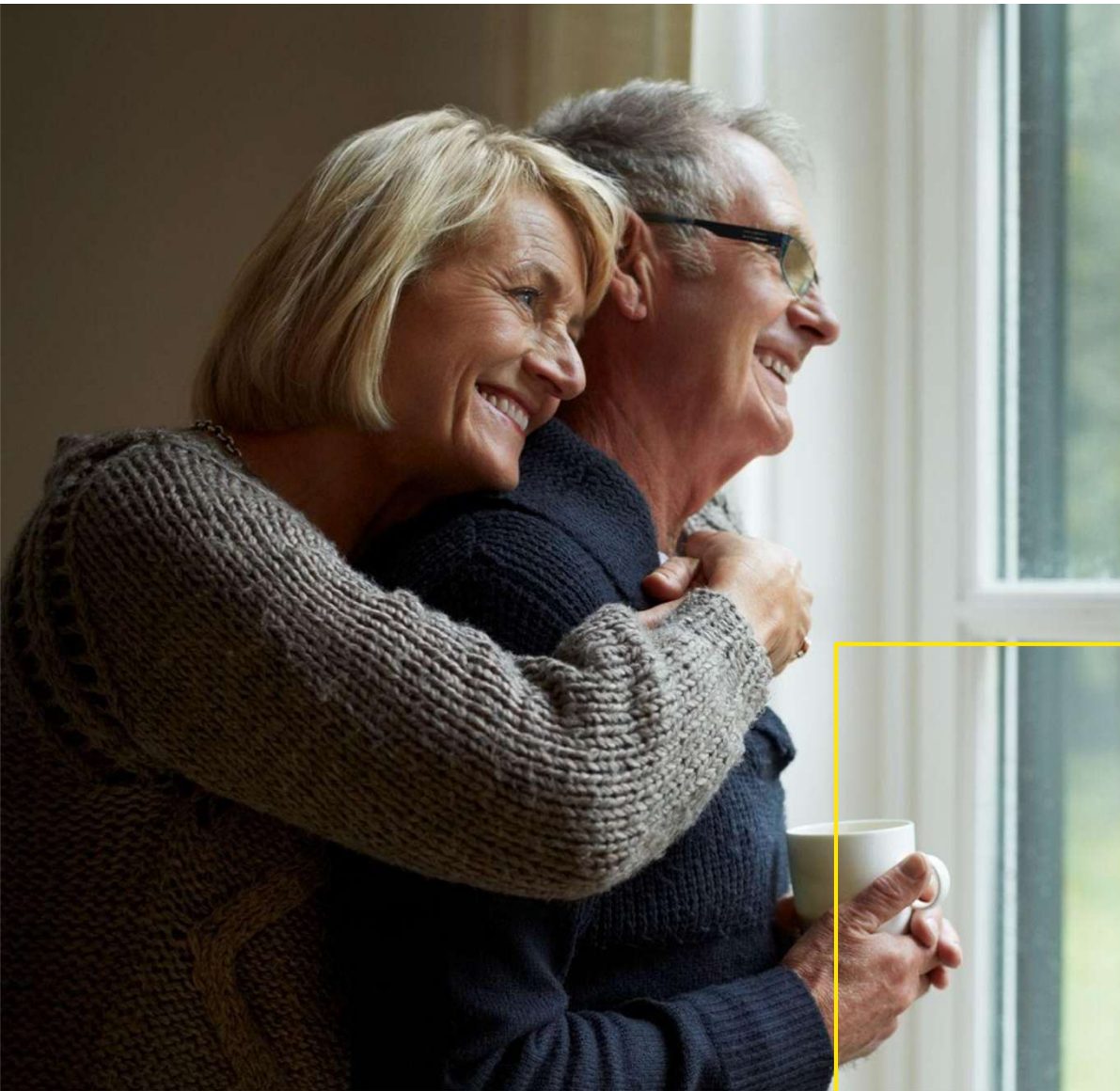
Você poderá solicitá-los a partir de **24 horas após o aceite do seguro**. Antes de começar, pedimos sua atenção para **informações importantes**:

- A quantidade de acionamentos disponíveis e os limites monetários (valor máximo disponível para realização de serviço) de cada assistência estão detalhados no quadro resumo e são contabilizados por ano de vigência do seguro. Caso o valor do serviço seja superior ao limite monetário do plano contratado, o custo excedente será de responsabilidade do usuário.
- A Seguradora poderá, a seu exclusivo critério, alterar e/ou substituir os serviços, no caso de necessidade técnica ou operacional, ou ainda, em razão de exposição legal ou regulatória.
- A prestação de serviços é realizada exclusivamente pela rede credenciada da BB Seguros. Não há reembolso.
- Toda e qualquer solicitação deverá ser feita pelos Canais de Atendimento elencados na última página deste Manual.
- A BB Seguros não se responsabiliza por solicitações extras, negociadas diretamente com os prestadores.
- Os serviços poderão ser acionados exclusivamente para o titular do seguro.
- O serviço de assistência será prestado de acordo com a solicitação do usuário, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais definições deste manual desde que tecnicamente possível.

Você pode acionar sua assistência 24h, 7 dias da semana, pelos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 729 7000 | Atendimento Internacional: 55 16 3111 8600 | WhatsApp: (11) 4004 7000 | Pessoas com Deficiência Auditiva ou de Fala: 0800 962 7373





Pra tudo que importa



MANUAL DE ASSISTÊNCIAS

Plano Essencial



Limites monetários e de utilização do seu Plano de Assistência

Serviços Incluídos	Limite	Usuário da Assistência ¹
Telemedicina	Sem limite	Segurado Titular
Orientação Psicológica	Sem limite ²	Segurado Titular
2ª Opinião Médica	Limitado a 01 (uma) intervenção por ano ² .	Segurado Titular

¹ Usuário: pessoa com permissão para utilizar o serviço; ² Pode ser utilizado do início da vigência até 3 meses do cancelamento em decorrência do evento de sinistro.

Por limitação de mão de obra em algumas regiões, a execução dos serviços de assistências dependerá das condições técnicas disponíveis no mercado.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

TELEMEDICINA

PODERÁ SER SOLICITADO

Enfermeiros para prestar teleatendimento para o esclarecimento de dúvidas em saúde e direcionamento de casos que necessitem o atendimento médico em consultas, via telemedicina por telefone ou vídeo chamada, que poderão ser eletivas com até 48 horas do agendamento ou de urgência com o retorno do médico em até 1h.

INCLUI:

- Prescrições medicamentosas;
- Solicitação de exames;
- Atestados médico de acordo com a conduta do médico atendente.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

Telenfermagem: 24 horas.

Telemedicina: segunda a sexta-feira das 7 horas às 19 horas, exceto feriados.

ABRANGÊNCIA:

Brasil

LIMITE DE ACIONAMENTO:

O limite de acionamentos e os limites monetários de cada assistência estão detalhados no quadro resumo e são contabilizados por ano de vigência do seguro. Caso o valor do serviço seja superior ao limite monetário do plano contratado, o custo excedente será de responsabilidade do usuário.

NÃO INCLUI

- Escolha de profissional específico;
- Consulta presencial.



SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

ORIENTAÇÃO PSICOLÓGICA

PODERÁ SER SOLICITADA:

Orientação psicológica para o segurado via telefone ou vídeo chamada agendada.

INCLUI:

- Luto;
- Acidente;
- Doenças graves;
- Vítimas de violência;
- Enfrentamento das circunstâncias psicológicas relacionadas à aposentadoria e ao envelhecimento.

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:

De segunda a sexta-feira das 08h às 19h, exceto feriados.

ABRANGÊNCIA:

Brasil.

LIMITE POR ACIONAMENTO:

A quantidade de acionamentos e os limites monetários de cada assistência estão detalhados no quadro resumo e são contabilizados por ano de vigência do seguro. A utilização é prorrogada por até 3 meses após a ocorrência do sinistro. Caso o valor do serviço seja superior ao limite monetário do plano contratado, o custo excedente será de responsabilidade do usuário.

NÃO INCLUI

- Realização de exames;
- Consulta Médica ou Psicológica;
- Atendimento presencial.

ASSISTÊNCIA PARA PESSOAS

2ª OPINIÃO MÉDICA ONLINE

SERVIÇOS DISPONÍVEIS:

O serviço de assistência de segunda opinião médica em âmbito nacional ou Centro Hospitalar nos Estados Unidos deverá ser solicitado pelo médico assistente do segurado, pelo segurado ou seu representante legal, para avaliação de exames médicos e emissão de laudo.

EXCLUSIVAMENTE PARA CASO DE:

- Diagnóstico de qualquer cirurgia no cérebro ou estrutura craniana;
- Diagnóstico de qualquer cirurgia de tórax aberto;
- Diagnóstico de neoplasia maligna (câncer) - nível dois.

CONDIÇÕES:

- O prazo de resposta é de até 15 (quinze) dias úteis, no caso de análise nacional, e 20 (vinte) dias úteis, no caso de análise nos Estados Unidos, contados a partir da data do recebimento dos documentos/exames
- A solicitação deve ser feita via Central de Atendimento, que fará o intermédio entre as partes

* Limite: 1 vez por ano. Sem limite monetário. A utilização é prorrogada por até 3 meses após a ocorrência do sinistro..

PRESTAÇÃO DO SERVIÇO:*

De segunda a sexta-feira, das 08h às 20h. Exceto feriados.

Serviço realizado com agendamento prévio - 48h úteis.

ABRANGÊNCIA:

Brasil.

NÃO INCLUI:

- Doenças psiquiátricas.
- Realização de tratamentos médicos e internações.
- Solicitações realizadas pelo Segurado sem que este esteja sendo acompanhado por um médico.
- Despesas com passagens, transportes, hospedagem e alimentação do usuário e/ou seu acompanhante.
- Qualquer tipo de despesa realizada durante o tratamento/cirurgia e despesas correspondentes a assistências médicas, farmacêuticas, hospitalares e odontológicas despendidas pelo Usuário no Brasil e no exterior.



CANAIS DE ATENDIMENTO

Atendimento ao Cliente e Acionamento do Seguro

Nacional

0800 729 7000

Internacional

55 16 3111 8600

Pessoas com Deficiência Auditiva ou de Fala

0800 962 7373

WhatsApp

(11) 4004 7000

Ouvidoria*

0800 880 2930

Pessoas com Deficiência Auditiva ou de Fala

0800 775 7003

Canal de Conduta Ética**

0800 444 8256

www.canaldecondutaetica.com.br/bbseguros

*Ouvidoria: atendimento de segunda a sexta feira, das 8h às 18h (exceto feriados). A Ouvidoria poderá ser acionada para atuar na defesa dos direitos dos consumidores para esclarecer e/ou solucionar demandas já tratadas pelos canais de atendimento habituais.

**Canal de Conduta Ética: canal para denúncias sobre quaisquer práticas suspeitas ligadas ao seu seguro. Atendimento especializado e sigilo garantido. Horário de atendimento: 24h por dia e 7 dias por semana, de segunda a sexta feira, das 9h às 19h com atendentes especializados e fora deste horário por meio de atendimento eletrônico.

Para saber mais, acesse:

www.bbseguros.com.br/seguros/ajuda/telefonos-atendimento-seguros



/bbseguros



@bbseguros



@bbseguros



@bbseguros