



BEM

CONDIÇÕES GERAIS
ASSITÊNCIA BEM ESTAR

MAG
SEGUROS

GRUPO MONGERAL  EGON

CONDIÇÕES ESPECIAIS – ASSISTÊNCIAS BEM ESTAR

Para que o segurado tenha direito a todos os benefícios descritos neste instrumento, é essencial que ele entre em contato com a central de atendimento pelo telefone **0800 940 1301** ou pelo website **bemestar.mag.com.br**.

O segurado que requerer um serviço, acionando a empresa de assistência, estará aceitando, de imediato, o prestador indicado, conforme o local do evento, concordando assim com as normas locais de atendimento, inclusive em termos de qualidade.

DESCRIPTIVO DOS SERVIÇOS

Desconto Mínimo Garantido de 50% em medicamentos genéricos e 20% em medicamentos de marca e similares em lista com mais de 9 mil produtos.

O desconto mínimo garantido é calculado sobre o preço máximo ao consumidor.

O limite mensal de compra para cada usuário é de **R\$ 200,00** (duzentos reais). Na hipótese de ultrapassar referido limite, a dispensação estará sujeita ao pagamento sem o desconto mínimo garantido.

Cobertura da Lista de Medicamentos por grupo de doenças, sujeita a atualizações periódicas na Plataforma.

Rede Credenciada

A Rede Credenciada é continuamente atualizada e adequada as necessidades dos clientes.

Regras para Dispensação dos Medicamentos Cobertos

Para a dispensação dos Medicamentos Cobertos na Rede Credenciada, os clientes deverão:

- (i) Apresentar a receita médica ou odontológica original fornecida pelo profissional, devidamente inscrito no Conselho Regional de Medicina – CRM ou Conselho Regional de Odontologia – CRO, devendo em todos os casos conter a especificação do medicamento e/ou princípio ativo, posologia, número de caixas, data, assinatura e carimbo com a numeração do CRM ou CRO;
- (ii) Apresentar o Cartão de Identificação do benefício.
- (iii) Apresentar o documento oficial com foto;
- (iv) Assinar o cupom vinculado, conforme documento oficial com foto apresentado, preenchendo os seus dados de identificação;
- (v) No caso de o beneficiário estar impossibilitado de comparecer pessoalmente a Rede Credenciada, em decorrência de problemas de saúde, serão aceitas autorizações escritas para a retirada dos Medicamentos Cobertos, as quais deverão estar acompanhadas dos documentos listados acima;
- (vi) No caso de beneficiários menores de idade, serão aceitas as compras realizadas pelos seus pais ou responsáveis legais, desde que munidos da receita médica ou odontológica em nome do menor e uma vez cumpridos os demais requisitos acima indicados, devendo obrigatoriamente apresentar à Rede Credenciada, comprovante de parentesco ou guarda legal.
- (vii) As receitas terão validade de 30 (trinta) dias para os medicamentos de uso agudo e de 180 (cento e oitenta) dias para medicamentos de uso contínuo.

Medicamentos Não Cobertos

- Medicamentos experimentais, não regulamentados pela legislação brasileira ou não autorizados pela ANVISA para a comercialização em território nacional, e medicamentos isentos de prescrição (MIP).
- Medicamentos administrados em internações hospitalares ou domiciliares, bem como outros tratamentos incluídos no rol de coberturas obrigatórias pelas operadoras de saúde, definidos pela ANS.
- Medicamentos não comercializados em Farmácias ou Drogarias.
- Medicamentos de alta complexidade.
- Medicamentos oncológicos e soluções hospitalares.

- Medicamentos biológicos.
- Medicamentos para disfunção erétil.
- Medicamentos para emagrecimento.
- Medicamentos manipulados, homeopáticos e fracionados.
- Medicamentos que, mesmo não individualizados nas exclusões acima, não estejam contemplados na Lista de Medicamentos Cobertos

Identificação dos Beneficiários na Rede Credenciada

A MAG disponibilizará imagem virtual do cartão de identificação aos beneficiários para autorização das compras de medicamentos na Rede Credenciada, mediante cadastro dos beneficiários, a ser realizado pelo cliente na plataforma online Bem Estar.

Concierge Saúde

1) Assistência Nutricional

Serviço de atendimento telefônico receptivo, realizado por nutricionistas, no período das 8h às 18h, em dias úteis. Orientações prestadas:

Esclarecer dúvidas pontuais sobre alimentos, seu armazenamento e sua preparação;

Conhecer a qualidade do comportamento alimentar do beneficiário e informar quais os pontos positivos e os pontos que podem ser melhorados para uma saúde melhor;

- Orientar sobre a alimentação ideal para cada fase da vida, para os idosos, adultos, adolescentes e crianças, além de estratégias para melhorar os hábitos alimentares;
- Identificar fatores familiares de risco e fornecer orientações adequadas;
- Identificar a ocorrência de agravos e demais fatores associados ao desenvolvimento de doenças;
- Incentivar a alimentação balanceada para a promoção e manutenção da saúde;
- Fornecer informações nutricionais e dicas para a mulher, de acordo com as fases da vida, tais como gestação, amamentação, menopausa, e terceira idade;
- Proporcionar orientações adequadas para esportistas nas diferentes modalidades, com o intuito de obter melhor desempenho e resultado;
- Oferecer dicas para auxiliar no tratamento das patologias mais comuns encontradas na população em geral.

Opcional: A MAG poderá disponibilizar por e-mail, diretamente ao beneficiário, dicas de alimentação saudável, receitas, entre outras informações.

2) Assistência Farmacêutica

Serviço de atendimento telefônico receptivo, realizado por farmacêuticos, no período das 8h às 18h, em dias úteis. Orientações prestadas:

- Orientar sobre o uso adequado de medicamentos;
- Facilitar a interação com o profissional farmacêutico. A Assistência Farmacêutica é um serviço complementar que não substitui a prescrição médica;
- Orientar sobre as condições de armazenamento dos medicamentos;
- Esclarecer sobre o horário das administrações;
- Identificar e esclarecer sobre os efeitos colaterais e as reações adversas;
- Orientar sobre as interações com outros produtos e medicamentos, interações com alimentos/bebidas, interações com características ou estado do paciente, como gravidez, amamentação e existência de outras patologias;
- Alertar sobre os perigos da automedicação e tratamentos alternativos (não científicos).

3) Assistência Antiestresse

Serviço de atendimento telefônico e/ou por vídeo receptivo, realizado por psicólogos, no período das 8h às 18h, em dias úteis. Orientações prestadas:

- Fornecer informações e esclarecer dúvidas pontuais de orientação primária;
- Identificar os fatores biopsicossocial relacionados e a ocorrência de agravos à condição desencadeadora do contato;
- Identificar fatores familiares de risco que impactam no estado emocional do beneficiário;
- Relacionar o uso e/ou abuso de agentes químicos e sua eventual intervenção;
- Aplicar instrumentos de avaliação de estresse, para uma orientação personalizada, de acordo com a queixa ou fato relatado;
- Orientar preventivamente sobre hábitos e estilo de vida para minimizar os fatores estressantes;
- Sensibilizar e orientar, caso necessário, para encaminhamento de tratamento psicológico.

4) Assistência Vida Ativa

Serviço de atendimento telefônico receptivo, realizado por professores de atividade física, no período das 8h às 18h, em dias úteis. Orientações prestadas:

- Informar e sensibilizar sobre os principais benefícios em realizar atividades físicas;
- Esclarecer e motivar o beneficiário a ter uma vida ativa, com sugestões diversas para sair do sedentarismo;
- Discutir sobre as diversas atividades físicas existentes, tais como técnicos, aeróbios, resistência e flexibilidade, e identificar com o beneficiário os seus objetivos e nível de aptidão, para a melhor indicação da atividade a ser adotada;
- Orientar sobre duração, frequência, intensidade, intervalo e alternações de modalidades do programa de exercícios;
- Orientar sobre as melhores condições para a prática de exercícios, tais como horários, temperaturas, locais;
- Discutir sobre dicas de tipos adequados de calçados, roupas e acessórios para praticar os exercícios;
- Fornecer dicas para um melhor condicionamento físico, como, importância sobre o exame médico, reeducação alimentar, controle da frequência cardíaca, fortalecimento dos músculos, hidratação, a importância em não realizar as mesmas atividades físicas todos os dias, a importância do descanso entre um exercício e outro, etc.

5) Assistência Social

Serviço de atendimento telefônico receptivo, realizado por assistentes sociais, no período das 8h às 18h, em dias úteis. Orientações prestadas:

- Orientar nos casos de abuso e violência doméstica;
- Esclarecimentos quanto aos procedimentos e direitos previstos em casos de violência familiar;
- Orientar nos casos de assaltos e agressão no trânsito, na rua e na vizinhança, com vítimas ou não;
- Orientar quanto à aquisição de tratamento, assim como de aparelhos específicos necessários para reabilitação, que o convênio não dá cobertura;
- Orientar quanto a problemas de relacionamento familiar e separação de casais, envolvendo pensão alimentícia, guarda compartilhada, entre outros;
- Orientar quanto aos procedimentos, trâmites e documentação necessária no caso de falecimento de um membro da família do beneficiário ou do próprio beneficiário;
- Orientação quanto aos procedimentos que deverão ser adotados em caso de falecimento na residência, hospital, decorrente de acidentes e outros;
- Esclarecimentos quanto aos procedimentos que deverão ser adotados junto ao Instituto Médico Legal (IML), serviços funerários, cremação e outros;
- Em caso de falecimento, orientação quanto à documentação pessoal exigida junto ao serviço funerário e IML.

6) Orientação Médica

Serviço de atendimento telefônico e/ou por vídeo, receptivo, realizado por médicos e psicólogos, em funcionamento 24 horas, 7 dias por semana. Orientações prestadas:

- Esclarecer dúvidas, proporcionar aconselhamento seguro e acesso às informações de saúde sempre que solicitado pelo beneficiário;
- Orientar em casos de urgência e emergência no primeiro atendimento e direcionamento de acordo com os recursos do beneficiário;
- Orientar quanto ao período de jejum e preparo adequado para exames;
- Indicar especialista adequado às necessidades, evitando consultas múltiplas e desnecessárias;
- Instruir como proceder à frente a situações adversas à saúde;
- Orientações em primeiros socorros e apoio no suporte ao risco iminente em saúde.

Importante: O conteúdo transmitido pelo serviço é informativo e não substitui a consulta presencial de um médico.

O serviço de Orientação Médica está conforme as Resoluções nº 1.643/2002, 1.974/2011 e 1.931/2009, editadas pelo Conselho Federal de Medicina, que regulam a prestação de serviços de telemedicina, a publicidade médica e a ética médica.

Desconto em Consultas e Exames

Agendamento de consultas e exames

O agendamento das consultas médicas e dos exames será realizado pela plataforma Bem Estar e pela nossa Central de Atendimento, a qual também esclarecerá dúvidas sobre:

- Agendamento;
- Procedimentos pós-consulta;
- Preparação de exames;
- Indicações de profissionais por especialidade e área de atuação;
- Localização de prestadores;
- Confirmação do agendamento com o prestador.

Após a consulta médica, a Central de Atendimento fará o agendamento dos exames na Rede Credenciada, conforme disponibilidade local.

Após a realização dos exames e retirada dos resultados pelo beneficiário, a Central de Atendimento entrará em contato com o referido beneficiário para o agendamento da devolutiva médica dos exames e orientações de saúde, de acordo com os resultados. Essa devolutiva será agendada de acordo com a disponibilidade do beneficiário e da agenda do profissional de saúde da Rede Credenciada, qual seja, o clínico geral que atendeu anteriormente o referido beneficiário.

MAG

SEGUROS

GRUPO MONGERAL AEGON

Mongeral Aegon Seguros e Previdência S.A ■ CNPJ 33.608.308/0001-73

Central de Relacionamento: 4003-3355 (capitais e regiões metropolitanas), 0800 881 3355 (todas as localidades), 0800 771 5472 (deficientes auditivos ou de fala) ou sac@mag.com.br; Ouvidoria – essa é uma instância superior à qual você pode recorrer caso sua questão não tenha sido resolvida pelos outros canais – 0800 725 7550, ouvidoria@mag.com.br ou Cx. Postal 40994 – CEP 20270-971 - Rio de Janeiro/RJ.

mag.com.br

 facebook.com/MAGSEGUROS

 [@mongeralaegon](https://twitter.com/mongeralaegon)