



# Guia de Benefícios

**Planos de saúde para você e sua família**  
Válido a partir de 1º de novembro de 2022

# Bem-vindo (a)

Você e sua família podem agora depender da Allianz Care como sua seguradora de saúde para ter acesso ao melhor atendimento médico possível.

Este guia possui duas partes: a seção “Como usar a sua cobertura” contém um resumo de todas as informações importantes que você provavelmente irá usar com frequência. A seção “Termos e condições de sua cobertura” explica a sua cobertura em maior detalhe.

Para que você aproveite ao máximo o seu Plano de Saúde Internacional, leia esse guia junto com o seu Certificado de Seguro e com a Tabela de Benefícios.

A Allianz Care é a marca de cobertura internacional de saúde da Allianz Partners. A Allianz Partners possui várias linhas de negócios, incluindo seguro internacional de saúde, de viagens, de assistência e auto-motivo.

## Como usar a sua cobertura

Serviços de suporte	5
Entenda como sua cobertura funciona	16
Precisa de tratamento?	20
Informações adicionais sobre pedidos de reembolso	26

## Termos e condições de sua cobertura

Termos e condições	30
Administração de sua apólice	31
Pagamento de prêmios	37
Os seguintes termos também se aplicam à sua cobertura	39
Proteção de dados	42
Procedimento de gestão de reclamações e disputas	43
Definições	45
Exclusões	59

A AWP Health & Life SA é regulada pela Autoridade Francesa de Supervisão Prudencial, localizada em 4 place de Budapest, CS 92459, 75 436 Paris Cedex 09, França.

A AWP Health & Life SA, atuando sob sua sucursal na Irlanda, é uma empresa de sociedade anônima regida pelo Código de Seguros Francês. A empresa é registrada na França sob o número: 401 154 679 RCS Bobigny. A sucursal da Irlanda é registrada pelo órgão Irlandês "Irish Companies Registration Office" sob o número: 907619. Endereço: 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Irlanda. A Allianz Care e Allianz Partners estão registradas como razões sociais da AWP Health & Life SA.

# Como usar a sua cobertura



# Serviços de suporte

Desejamos fornecer o alto nível de serviço que você merece. Nas próximas páginas descrevemos a gama completa de serviços que oferecemos. Siga lendo para saber o que está disponível para você, desde os nossos Serviços Digitais MyHealth ao Programa de Assistência ao Expatriado.

## Fale conosco, adoramos ajudar!

A nossa Central de Atendimento multilingue está disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para responder quaisquer questões sobre a sua apólice ou se você precisar de assistência em uma emergência.

Central de Atendimento

 Telefone: **+353 1 645 4040**

Para consultar a lista completa de nossos números gratuitos, acesse:

[www.allianzcare.com/pt/pages/toll-free-numbers.html](http://www.allianzcare.com/pt/pages/toll-free-numbers.html)

 E-mail: [client.services@allianzworldwidecare.com](mailto:client.services@allianzworldwidecare.com)

 Fax: **+353 1 630 1306**

### Você sabia...

... que a maioria de nossos segurados acha que suas questões são resolvidas mais rapidamente quando nos ligam?

## Serviços digitais MyHealth

Através do aplicativo ou portal MyHealth você tem acesso fácil e conveniente à sua cobertura, seja onde você estiver ou qual dispositivo você usar.

### Funcionalidades do aplicativo e do portal on-line MyHealth:



#### Minha apólice

Acesso a documentos da apólice e à Carteira do Segurado em qualquer lugar.



#### Meus pedidos de reembolso

Envie pedidos de reembolso em três simples passos e veja o histórico de seus pedidos de reembolso.



#### Meus contatos

Acesse nossa Central de Atendimento multilíngue, disponível 24 horas. Chat ao vivo também está disponível (apenas no portal on-line e em inglês).



#### Verificador de sintomas

Para uma avaliação rápida e fácil de seus sintomas.



#### Buscador de provedores médicos

Encontre provedores médicos perto de você.



#### Assistente de farmácia

Pesquise os nomes de medicamentos locais equivalentes aos medicamentos de marca.



#### Tradutor de termos médicos

Traduza os nomes de doenças comuns em 17 idiomas.



#### Contato de emergência

Acesse números locais de emergência no mundo todo.

### Recursos úteis adicionais

- Atualize seus dados on-line (e-mail, número de telefone, senha, endereço (se for o mesmo país que o endereço anterior), preferências de marketing, etc).
- Visualize o saldo disponível sob cada benefício incluído em sua Tabela de Benefícios.
- Pague seu prêmio on-line e confira os pagamentos recebidos.
- Adicione ou altere dados de cartão de crédito.

Todos os dados pessoais dentro dos Serviços Digitais MyHealth são criptografados para proteção de dados.

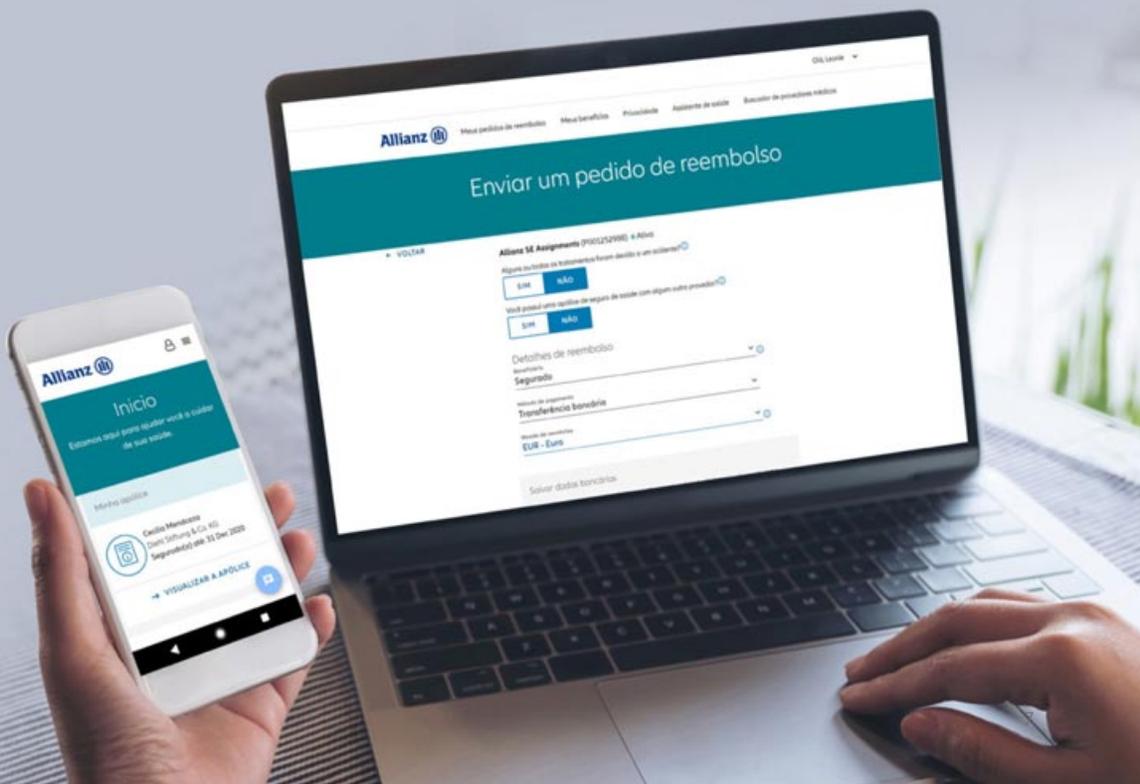
## Informações de acesso:

1. Faça o login no MyHealth On-line para registrar-se: Acesse <https://my.allianzcare.com/myhealth>, clique em "Registre-se aqui" no final da página e siga as instruções que aparecem na tela. Esteja com o número de sua apólice à mão. Você pode encontrá-lo no Certificado de Seguro.
2. Ou, se preferir, você pode se registrar usando o aplicativo MyHealth. Para baixá-lo, procure "Allianz MyHealth" na App Store da Apple ou no Google Play para Android.



3. Após a configuração, você pode usar o e-mail (nome de usuário) e senha fornecidos durante o processo de registro no portal on-line ou aplicativo MyHealth. Os mesmos detalhes de login são usados para ambos e, no futuro, se você alterar os detalhes de login de um, ele será automaticamente aplicado ao outro. Você não precisa alterar em ambos serviços. Também oferecemos uma opção de login biométrico no aplicativo, por exemplo com validação da face (Face ID) ou leitura de impressão digital (Touch ID), quando compatível com seu dispositivo.

Para mais informações, visite [www.allianzcare.com/pt/myhealth.html](http://www.allianzcare.com/pt/myhealth.html)



## Serviços On-Line para segurados

Em <https://www.allianzcare.com/pt/recursos/recursos-para-segurados.html> você pode:

- Pesquisar por provedores médicos (você não está restrito a usar os provedores médicos listados em nosso diretório).
- Baixar formulários
- Acessar nossos Guias de Saúde
- Acessar o "My Expat Life" (apenas em inglês), um portal com tudo sobre a mudança para o exterior, desde o planejamento da viagem até como se adaptar ao seu novo país de residência.

## Segunda opinião médica\*\*

Como seu parceiro de saúde, nosso objetivo é proporcionar-lhe paz de espírito. Você foi diagnosticado com uma doença grave ou aconselhado a fazer uma cirurgia? Você precisa de ajuda especializada sobre as melhores opções de tratamento disponíveis e onde obter o tratamento mais adequado? Como parte de sua cobertura, você tem acesso ao nosso serviço de Segunda Opinião Médica.

Quando você acessa este serviço, atribuímos a você um gerente de caso médico exclusivo, ou seja, um profissional de saúde de nossa própria equipe médica para orientá-lo e auxiliá-lo. O seu gerente de caso médico pedirá que você forneça todas as informações necessárias sobre o seu caso médico. Assim que ele obtiver todos os detalhes sobre o seu caso, ele o ajudará a encontrar um hospital, médico ou especialista para a Segunda Opinião Médica e fornecerá a opinião para você.

Para ter acesso a este serviço, entre em contato conosco:

 **+353 1 645 4040**

 **medical.smo@allianz.com**

...e solicite o serviço de Segunda Opinião Médica. Você deverá fornecer o seu número de apólice para identificação.



## Olive - o programa de suporte à saúde e bem-estar da Allianz Care

Seus primeiros passos rumo a uma vida saudável.

No mundo cada vez mais agitado e em constante mudança de hoje, reconhecemos a importância de levar uma vida saudável e acreditamos plenamente que prevenir é melhor que remediar. Olive\*\*, nossa solução preventiva, foi criado para motivar e guiar você em direção a uma vida mais saudável. Ele inclui um Portal de Saúde e Bem-Estar e o aplicativo HealthSteps.

### 1. Portal de Saúde e Bem-Estar

Nosso Portal de Saúde e Bem-Estar, acessível pelos Serviços Digitais MyHealth (portal on-line e aplicativo para dispositivos móveis), oferece uma série de serviços reunidos de maneira conveniente em um só local, para ajudar você em sua jornada a uma vida longa, feliz e saudável.

No Portal você terá acesso a:

- Dicas e artigos sobre assuntos como sono, fitness, alimentação e bem-estar emocional.
- Avaliações médicas on-line\*\*.
- Nossa calculadora de IMC.
- Nossos webinários mensais sobre saúde e bem-estar, apresentados por especialistas e com uma sessão de Perguntas e Respostas.



## 2. Aplicativo HealthSteps\*\*

Você sabia que, ao manter um estilo de vida saudável, você pode reduzir o risco de desenvolver problemas de saúde? O Allianz HealthSteps foi projetado para fornecer orientação personalizada e ajudá-lo a atingir suas metas de saúde e condicionamento físico. Ao conectar-se a smartphones, relógios esportivos e outros aplicativos, o HealthSteps monitora o número de passos caminhados, as calorias queimadas, o horário de sono e muito mais.

Recursos do HealthSteps:



### Planejar

Escolha uma meta de saúde e use os planos de ação para adotar e manter bons hábitos de saúde, como:

- Perder peso
- Melhorar a postura
- Dormir melhor
- Ter uma alimentação saudável
- Exercitar-se e ter mais energia
- Levar uma vida saudável
- Reduzir o estresse
- Baixar a pressão sanguínea



### Desafios

Junte-se aos desafios mensais e receba o incentivo de outros usuários do HealthSteps compartilhando seu desempenho e competindo uns com os outros em desafios de grupo. Estes desafios são baseados em passos, calorias e distância.



### Progresso

Conecte-se com rastreadores populares de saúde e atividade e monitore seu progresso em relação aos objetivos que você estabeleceu para si mesmo.



### Biblioteca

Acesse artigos e obtenha dicas e conselhos sobre como conquistar e manter uma vida saudável.

Baixe o aplicativo "Allianz HealthSteps" na App Store ou no Google Play.



## Serviços de consulta por vídeo através da plataforma de Telessaúde\*\*

Se um plano ambulatorial estiver incluso em sua cobertura, você terá acesso direto a consultas médicas on-line (serviços de consulta por vídeo) quando um provedor estiver disponível em sua área geográfica.

Com o Portal de Telessaúde, você pode economizar tempo consultando um médico via vídeo, do conforto da sua casa ou escritório. Oferecendo um serviço seguro e confidencial, nossa rede de médicos de telessaúde pode fornecer aconselhamento médico, recomendar tratamentos e oferecer prescrições para questões não emergenciais.

Você pode acessar o serviço no portal MyHealth ou diretamente na nossa plataforma de Telessaúde:

 [www.allianzcare.com/telehealthhub](http://www.allianzcare.com/telehealthhub)

Pode ser marcada uma consulta para falar com um médico em inglês, sujeito à disponibilidade. Alguns provedores terceirizados podem oferecer o serviço em idiomas adicionais.

Dependendo de sua localização geográfica, regulamentos locais do país e cobertura do plano de seguro, o serviço de teleconsulta também pode oferecer prescrições.

Em países onde o serviço de teleconsulta ainda não está disponível, você pode ligar para nossa linha de aconselhamento médico 24 horas por dia, 7 dias por semana - este serviço é oferecido em inglês, alemão, francês e italiano. O número de telefone está disponível na plataforma de telessaúde.



## Programa de Assistência ao Expatriado (PAE)

Quando situações desafiadoras surgem na vida ou no trabalho, nosso Programa de Assistência ao Expatriado fornece a você e seus dependentes um apoio imediato e confidencial. O PAE, quando fornecido, está incluído em sua Tabela de Benefícios.

Este serviço profissional está disponível 24h por dia, 7 dias por semana, e oferece suporte multilíngue para uma ampla gama de desafios, tais como:

- Equilíbrio entre vida profissional e privada
- Família/criação dos filhos
- Relacionamentos
- Estresse, depressão, ansiedade
- Desafios profissionais
- Transição cultural
- Choque cultural
- Isolamento e solidão
- Preocupações com vício

Os serviços de suporte incluem:



### **Aconselhamento profissional confidencial**

Receba suporte 24 horas por dia, 7 dias por semana com um terapeuta clínico por chat on-line ao vivo, ou consulta presencial, por telefone, vídeo ou e-mail.



### **Serviços de apoio a incidentes críticos**

Receba apoio imediato a incidentes críticos durante períodos de trauma ou crise. Nossa ampla abordagem fornece estabilização e a redução do estresse associado a incidentes de trauma ou violência.



### **Serviços de indicação para suporte financeiro e legal**

Seja na hora de comprar uma casa, lidar com uma disputa jurídica ou criar um plano financeiro abrangente, vamos indicar a você um consultor terceirizado que pode ajudá-lo a esclarecer dúvidas e atingir seus objetivos.



### **Acesso ao site e aplicativo de bem estar**

Conte com apoio on-line, ferramentas e artigos com ajuda e aconselhamento sobre saúde e bem-estar.

## Adoramos ajudar:

 +1 905 886 3605

Este não é um número gratuito. Se você precisa de um número de telefone local, visite o site de bem-estar para encontrar uma lista de nossos números internacionais.

*Suas ligações são atendidas por um agente de língua inglesa, porém você pode pedir para falar com alguém em outro idioma. Caso um agente não estiver disponível no idioma que você precisa, organizaremos um serviço de intérprete.*

 <https://www.allianzcare.com/eap-login>

(disponível em inglês, francês e espanhol)

 Baixe o aplicativo “Lifeworks” no Google Play ou Apple Store



Faça o login no site ou no aplicativo usando os dados a seguir:

Nome de usuário: AllianzCare

Senha de acesso: Expatriate

## Serviços de Segurança em Viagens\*\*

Com o número cada vez maior de ameaças à segurança no mundo todo, os Serviços de segurança em viagens oferecem acesso 24h por dia, 7 dias por semana a informações de segurança pessoal e conselhos para suas questões de segurança em viagens - por telefone, e-mail ou website. Sua Tabela de Benefícios indicará se estes serviços estão inclusos em sua cobertura.

Você pode acessar:



### Linha de Assistência a Emergências de Segurança

Fale com um especialista em segurança para quaisquer preocupações de segurança relacionadas a um destino de viagem.



### Análise de países e conselhos de segurança

Informações de segurança e conselhos sobre vários países.



### Notícias diárias de segurança e alertas de segurança em viagens

Registre-se e receba alertas sobre eventos de alto risco, incluindo terrorismo, agitação civil e riscos de clima severo em ou perto de sua localização atual.

- Para acessar o website da Crisis24 Horizon, vá para <https://crisis24horizon.com/allianztravsec>, adicione o seu endereço de e-mail e selecione *Criar conta*. Insira os seus dados e adicione o código de identificação do segurado: **ALLIANZTSS\*\***
- Para acessar o aplicativo Crisis24 Horizon, baixe a versão Android ou iOS em seu dispositivo móvel (você encontrará Crisis24 Horizon em qualquer uma das lojas) e faça o **login** usando o mesmo e-mail (nome de usuário) e senha que você criou acima. Você também pode se registrar diretamente no aplicativo móvel usando o número de identificação do segurado.

 <https://crisis24horizon.com/allianztravsec>

 Baixe o aplicativo "Crisis24 Horizon" na App Store ou no Google Play.



*Todos os Serviços de Segurança em Viagens são fornecidos em inglês. Podemos providenciar serviços de intérprete para você, quando necessário.*

*\*\* Certos serviços que podem estar incluídos em seu plano são oferecidos por fornecedores terceirizados fora do grupo Allianz, como, por exemplo, o Programa de Assistência ao Expatriado, os Serviços de Segurança em Viagens, o aplicativo HealthSteps e os serviços de segunda opinião médica e telemedicina. Caso estejam incluídos em seu plano, esses serviços estarão listados na sua Tabela de Benefícios. Esses serviços são disponibilizados a você mediante sua aceitação dos termos e condições da sua apólice e dos termos e condições das terceiras partes envolvidas. Esses serviços podem estar sujeitos a restrições geográficas. O aplicativo HealthSteps não fornece conselhos médicos ou de saúde e os recursos de bem-estar contidos no Olive são apenas para fins informativos. O aplicativo HealthSteps e os recursos de bem-estar contidos no Olive não devem ser considerados como substitutos do conselho profissional (médico, físico ou psicológico). Eles também não substituem o diagnóstico, tratamento, avaliação ou cuidados que você possa precisar de seu próprio médico. Você entende e concorda que a AWP Health & Life SA - Sucursal na Irlanda e AWP Health & Life Services Limited não são responsáveis por qualquer indenização, perda ou dano como resultado direto ou indireto do uso de quaisquer dos serviços terceirizados citados acima.*

# Entenda como sua cobertura funciona

## O que o meu plano cobre?

Você e seus dependentes estão cobertos para tratamentos médicos, assim como custos, serviços e materiais relacionados que considerarmos medicamente necessários e decorrentes da ocorrência ou agravamento de uma condição médica, tal como indicado em sua Tabela de Benefícios. No âmbito de sua apólice, você está coberto para tratamento médico, custos, serviços ou suprimentos que:

- Consideramos clinicamente necessários, adequados à condição, doença ou lesão do paciente.
- Tem uma finalidade paliativa, curativa e/ou diagnóstica.
- São realizados por um médico, dentista ou terapeuta.

Sua cobertura também está sujeita a:

- Definições da apólice e exclusões (também disponíveis neste guia).
- Quaisquer condições especiais indicadas em seu Certificado de Seguro (e no Formulário de Condições Especiais emitido antes do início da apólice, quando relevante).
- Quaisquer endossos da apólice, estes termos e condições da apólice e quaisquer outros requisitos legais.
- Custos razoáveis e costumeiros: são aqueles considerados habituais no país onde o tratamento é realizado. Apenas reembolsaremos provedores médicos cujos custos estejam de acordo com os procedimentos médicos padrão e geralmente aceitos. Quando o pedido de reembolso for julgado inapropriado, nós nos reservaremos o direito de declinar ou reduzir o valor a ser pago.

Nós geralmente cobrimos condições preexistentes (incluindo condições crônicas preexistentes) a não ser que estiver indicado o contrário em seus documentos da apólice. Em caso de dúvidas, consulte sua Tabela de Benefícios para confirmar se doenças preexistentes estão cobertas.

Se você tiver dúvidas quanto à cobertura do seu tratamento médico planejado, entre em contato com nossa Central de Atendimento.

## Onde posso receber tratamento?

Você pode receber tratamento em qualquer país dentro de sua área geográfica de cobertura, tal como descrito no seu Certificado de Seguro.

Se o tratamento médico necessário estiver disponível localmente, mas você optar por viajar para outro país na sua área geográfica de cobertura, reembolsaremos todos os custos médicos qualificados incorridos nos termos de seu plano, exceto suas despesas de viagem.

Se o tratamento elegível não estiver disponível no local, e sua cobertura incluir "Evacuação médica", as despesas de viagem para o centro de excelência médica mais próximo também serão cobertas. Para solicitar o reembolso de despesas médicas e de viagem incorridas nessas circunstâncias, você deverá preencher o Formulário de Autorização para Tratamento e nos enviar antes de viajar.

Você está coberto para as despesas incorridas no seu país de origem, desde que este esteja localizado na sua área geográfica de cobertura.

## Quais são os limites dos benefícios?

A sua cobertura pode estar sujeita a um benefício máximo do plano. Esse é o valor máximo que pagaremos no total para todos os benefícios incluídos no plano por membro, por ano de vigência do seguro.

Se a sua cobertura tem um benefício máximo de plano, ele será aplicado mesmo quando:

O termo "Reembolso total" aparece próximo ao benefício.

Um limite de benefício específico se aplica, ou seja, quando o benefício está limitado a um quantia (por exemplo, £ 2.490/€ 3.000/\$ 4.050/CHF 3.900).

Os limites de benefício poderão ser fornecidos "por ano de vigência do seguro", "ao longo de toda a vida" ou "por evento" (como por viagem, por consulta ou por gravidez).

Em alguns casos, além do limite do benefício, pagaremos uma porcentagem dos custos relativos ao benefício específico, como por exemplo, "80%".

### **Benefícios relacionados à maternidade**

Os benefícios "Rotinas de maternidade" e "Complicações na gravidez e no parto" são reembolsados "por gravidez" ou "por ano de vigência do seguro". Sua Tabela de Benefícios confirmará o que está coberto.

### ***Se os seus benefícios de maternidade são pagos "por gravidez"***

Quando uma gravidez abrange dois anos de seguro e as mudanças de limite de benefício na renovação da apólice, aplicam-se as seguintes regras:

- No primeiro ano: os limites dos benefícios se aplicam a todos os gastos elegíveis.
- No segundo ano: os limites atualizados se aplicam a todas as despesas elegíveis incorridas no segundo ano, menos o valor total do benefício já reembolsado no primeiro ano.
- Se o limite do benefício diminuir no segundo ano e já tivermos pago até ou além desse novo valor para os custos elegíveis incorridos no primeiro ano, não pagaremos nenhum benefício adicional no segundo ano.

### *Limites para bebês nascidos de partos múltiplos e de mãe substituta, crianças adotadas e tuteladas*

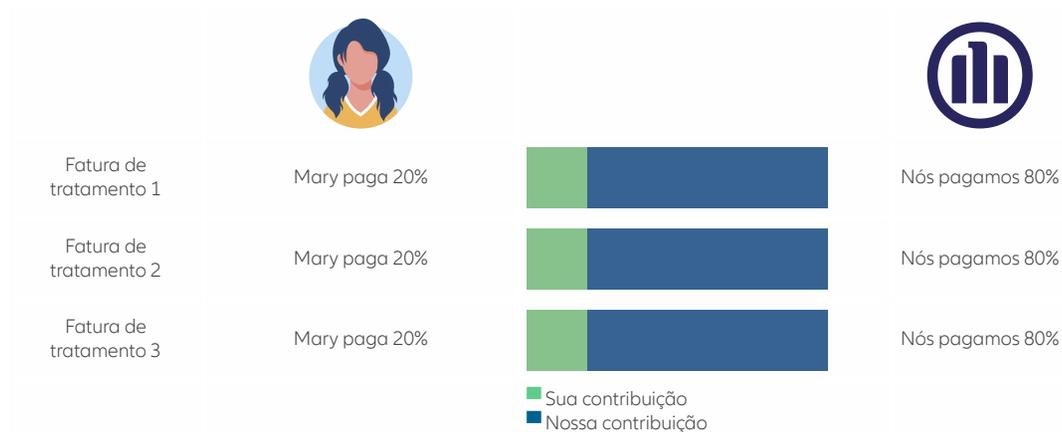
Há um limite para o tratamento hospitalar para os três primeiros meses após o nascimento se o bebê:

- Nasceu de uma mãe substituta
- É adotado
- É tutelado
- Nasceu de parto múltiplo resultante de reprodução assistida.

O limite é £ 24.900/€ 30.000/\$ 40.500/CHF 39.000 por criança. Tratamentos ambulatoriais serão pagos sob os termos do Plano Ambulatorial.

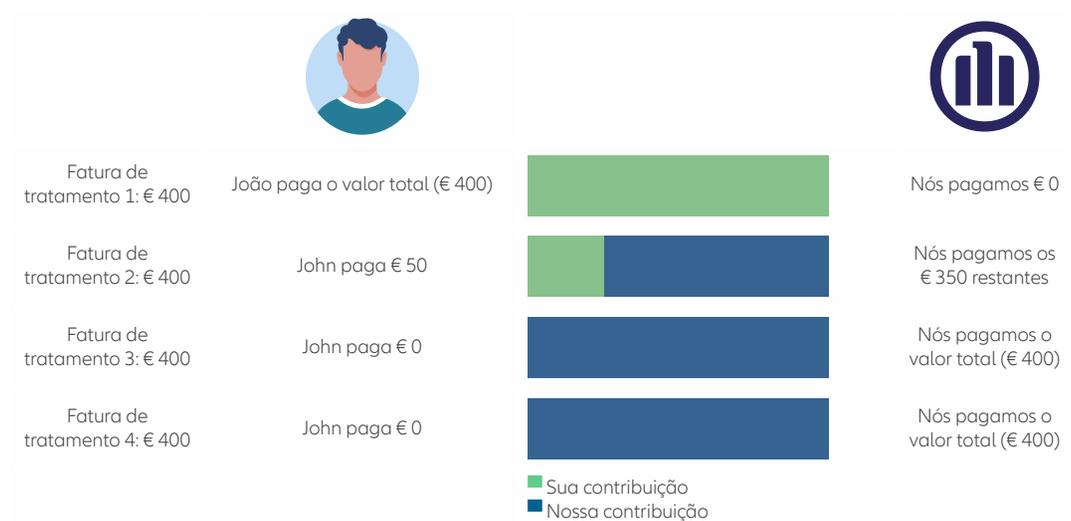
## O que são copagamentos?

Um copagamento é quando você paga uma porcentagem das despesas médicas. Sua Tabela de Benefícios mostrará se isto se aplica ao seu plano. No exemplo a seguir, Mary precisa de diversos tratamentos odontológicos ao longo do ano. Seu benefício de tratamento odontológico possui um copagamento de 20%, o que significa que pagaremos 80% dos custos de cada tratamento qualificável. O total do valor reembolsável pode estar sujeito ao um limite máximo do plano.



## O que são franquias?

Uma franquia, também conhecida no jargão de plano de saúde como “dedutível” ou “excesso”, é um valor fixo que você deve pagar pelos seus gastos médicos por período de cobertura antes de fazer pedidos de reembolso. Sua Tabela de Benefícios mostrará se isto se aplica ao seu plano. No exemplo a seguir, João precisa receber tratamento médico ao longo do ano. O plano dele inclui uma franquia de € 450.



# Precisa de tratamento?

**Sabemos que procurar tratamento pode ser estressante. Siga os passos abaixo para que possamos cuidar dos detalhes, enquanto você se concentra em ficar bem.**

## Verifique o seu nível de cobertura

Primeiramente, verifique se o seu plano oferece cobertura para o tratamento que você precisa receber. Sua Tabela de Benefícios confirmará o que está coberto. Porém, você pode entrar em contato com a nossa Central de Atendimento sempre que tiver dúvidas.

## Certos tratamentos exigem nossa pré-autorização

Confira na Tabela de Benefícios quais tratamentos requerem nossa pré-autorização (por meio de um formulário de Autorização para Tratamento). Estes são principalmente tratamentos hospitalares e de alto custo. Esse processo de pré-autorização nos ajuda a avaliar cada caso, a organizar tudo com o hospital antes da sua chegada e a facilitar o pagamento direto de sua conta hospitalar, quando possível.

Salvo acordo em contrário entre nós, se a Autorização para Tratamento não for obtida serão aplicadas as seguintes condições:

- Se for provado posteriormente que o tratamento não era medicamente necessário, **nós nos reservamos o direito de declinar o seu pedido de reembolso.**
- Se for provado posteriormente que o tratamento era clinicamente necessário, pagaremos apenas **80%** para benefícios de assistência hospitalar e **50%** para os outros benefícios.

Se você for atendido em um hospital, clínica ou outra instituição médica de nossa rede médica com a qual temos acordo de pagamento direto e posteriormente determinarmos que as despesas não são cobertas, temos o direito de recuperar o valor total do tratamento de você. Se pagarmos um pedido de reembolso, isso não é uma indicação de nossa aceitação de responsabilidade pelas despesas incorridas ou confirmação de que pagaremos custos adicionais pela mesma condição médica ou condição médica relacionada.

Se determinarmos que um pedido de reembolso que já aprovamos não é elegível, não pagaremos tal pedido de reembolso. Se já houvermos pago quaisquer despesas, você deverá nos reembolsar dentro de 14 dias ou nós poderemos cancelar quaisquer pré-autorizações associadas, cancelar sua apólice e manter o prêmio. Se você desejar que nós reavaliemos um pedido de reembolso que declinamos, você deverá provar que tal pedido de reembolso é coberto pelo seu plano.

## Como receber internação hospitalar (quando for necessária autorização prévia)



Baixe o formulário de Autorização para Tratamento em nosso site:  
<https://www.allianzcare.com/pt/recursos/recursos-para-segurados.html>



Envie o formulário preenchido para nós **pelo menos cinco dias úteis antes** do início do tratamento.

Você pode enviá-lo por e-mail, fax ou correio para o endereço indicado no formulário.



Contataremos o hospital diretamente para organizar o pagamento de suas faturas, quando possível.



## Em casos de emergência:

Receba o tratamento de emergência necessário e entre em contato conosco caso precise de aconselhamento ou apoio.

Se você for hospitalizado, você, seu médico, um de seus dependentes ou um colega deverá ligar para a nossa Central de Atendimento (no prazo de 48 horas do ocorrido) e nos informar sobre a internação. Podemos receber informações referentes ao Formulário de Autorização para Tratamento por telefone quando você nos ligar.

Se o tratamento estiver programado para começar em 72 horas, também poderemos receber informações referentes ao Formulário de Autorização para Tratamento por telefone. É importante notar que podemos declinar seu pedido de reembolso caso a pré-autorização não seja obtida.



## Solicitando o reembolso de gastos ambulatoriais, odontológicos e outras despesas

Se seu tratamento não requer nossa pré-autorização, você pode simplesmente pagar a fatura e solicitar o reembolso de suas despesas conosco. Neste caso, siga estes passos:



Receba o tratamento médico e pague ao provedor médico.



Obtenha uma fatura de seu provedor médico. Certifique-se que na fatura constem claramente seu nome, data(s) do tratamento, o diagnóstico ou o quadro clínico tratado, a data de início dos sintomas, a natureza do tratamento e o valor total cobrado.



Solicite o reembolso dos custos elegíveis pelo nosso aplicativo MyHealth ou no portal on-line ([www.allianzcare.com/pt/myhealth.html](http://www.allianzcare.com/pt/myhealth.html)).

*Basta fornecer alguns detalhes importantes, fotografar a sua fatura médica e clicar em "enviar".*



### Processamento rápido dos pedidos de reembolso

Assim que recebermos todas as informações necessárias, poderemos processar e emitir um reembolso dentro de 48 horas. Entretanto, só podemos fazer isso se você nos informar o seu diagnóstico, por isso, certifique-se de incluí-lo na sua solicitação. Caso contrário, precisaremos pedir os detalhes a você ou ao seu médico.

Quando seu pedido de reembolso tiver sido processado, você receberá uma confirmação por e-mail ou pelo correio.

## Serviços de Evacuação e Repatriação

Ao primeiro sinal de que você precisa de uma evacuação ou repatriação médica, por favor ligue para a nossa Central de Atendimento 24 horas e nós cuidaremos disso. Dada a urgência, recomendamos que você ligue, se possível. No entanto, você também pode contatar-nos por e-mail: Se enviar um e-mail, por favor escreva "Urgente - Evacuação/Repatriação" no assunto da mensagem.

Entre em contato conosco antes de falar com quaisquer provedores, mesmo se eles contatarem você diretamente, para evitar custos excessivos ou atrasos desnecessários na evacuação. Caso os serviços de evacuação/repatriação médica não sejam organizados por nós, nos reservamos o direito de declinar o reembolso dos custos.

☎ +353 1 645 4040

@ [medical.services@allianzworldwidecare.com](mailto:medical.services@allianzworldwidecare.com)



## Buscando tratamento nos EUA

Se você conta com cobertura Mundial, oferecemos acesso prático a atendimento médico nos EUA, por meio de nosso parceiro terceirizado, para ajudar você a entrar em contato com provedores médicos no país.

Para acessar tratamento nos EUA, basta mostrar sua carteirinha de segurado ao seu provedor médico, o qual entrará em contato com nosso parceiro terceirizado para resolver qualquer papelada relacionada ao seu tratamento. Nós pagaremos o custo de seu tratamento elegível diretamente ao provedor médico, quando aplicável. Você será informado pelo provedor médico caso tenha que pagar uma parte dos custos.

Em caso de dúvidas ou solicitações de assistência relacionadas a tratamento nos EUA, veja as informações de contato no verso da sua carteirinha de segurado.



# Informações adicionais sobre pedidos de reembolso

## Pedidos de reembolso

Antes de enviar um pedido de reembolso a nós, preste atenção nos pontos a seguir:

- a) **Prazo limite de envio:** Você deve enviar todos os pedidos de reembolso (através do nosso aplicativo ou portal MyHealth) no máximo seis meses após o término do ano de vigência do seguro. Se a cobertura for cancelada durante o ano de vigência do seguro, você deve enviar seus pedidos de reembolso dentro do prazo máximo de seis meses após o término da cobertura. Após esse período, estaremos desobrigados de efetuar o pagamento do reembolso.
- b) **Envio dos pedidos de reembolso:** Você deve preencher um Formulário de Pedido de Reembolso distinto para cada pessoa e para cada quadro clínico que esteja motivando tal pedido.
- c) **Documentos de apoio:** Quando você nos envia cópias de documentos de apoio (p. Ex. faturas médicas), certifique-se de manter cópias originais. Temos o direito de solicitar os documentos/recibos originais de apoio até 12 meses após o pagamento dos pedidos de reembolso, em casos de auditoria. Também podemos solicitar comprovantes de pagamentos feitos por você das despesas médicas incorridas (por exemplo: extrato de conta ou do cartão de crédito). Além disso, recomendamos que você mantenha cópias de toda a correspondência que nos for enviada, pois não podemos nos responsabilizar por correspondências extraviadas por razões que estão fora de nosso controle.
- d) **Franquia:** Se o valor do pedido de reembolso for inferior ao da franquia de seu plano, você pode:
  - Guardar todos os recibos de tratamento ambulatorial até que o valor total exceda aquele da franquia do seu plano.
  - Enviar cada pedido de reembolso após receber o tratamento. Quando você atingir o valor da franquia, iniciaremos o reembolso.

Anexe todos os recibos e/ou faturas ao seu pedido de reembolso.
- e) **Moeda:** Especifique a moeda em que você gostaria de ser reembolsado. Em raras ocasiões, certas regulamentações bancárias internacionais não nos permitem realizar o pagamento na moeda solicitada. Caso isso aconteça, identificaremos uma moeda alternativa para pagamento. Se for necessário fazer a conversão de moedas, usaremos a taxa de câmbio vigente na data de emissão das faturas, ou na data em que pagamos o seu pedido de reembolso.

Observe que nos reservamos o direito de eligir a taxa de câmbio aplicável.

- f) **Reembolso:** Reembolsaremos apenas os custos incorridos como resultado de tratamentos elegíveis dentro dos limites da sua apólice, após levarmos em consideração a necessidade de pré-autorização. Também analisaremos quaisquer franquias ou copagamentos indicados na Tabela de Benefícios ao calcular a quantia a ser reembolsada.
- g) **Custos razoáveis e costumeiros:** Reembolsaremos apenas custos que sejam razoáveis e costumeiros, e que vão de acordo com os procedimentos médicos padrão e geralmente aceitos. Se considerarmos um pedido de reembolso inadequado, nos reservamos o direito de declinar seu pedido ou reduzir o valor a ser pago.
- h) **Depósitos:** Caso você tenha que pagar um depósito antes do início de qualquer tratamento médico, reembolsaremos os gastos somente após o final do tratamento.
- i) **Envio de informações:** Você e seus dependentes concordam em nos ajudar a obter todas as informações que precisamos para processar um pedido de reembolso. Temos o direito de acessar todos os registros médicos e de entrar em contato diretamente com o prestador de serviços médicos ou com o médico responsável pelo tratamento. Poderemos também, quando julgarmos necessário e com despesas pagas por nós, solicitar a realização de um exame médico por nossos médicos. Todas as informações terão caráter confidencial. Nos reservamos o direito de não oferecer cobertura para seus benefícios caso você ou seus dependentes não nos apoiem na obtenção da informação que precisamos.

## Reembolso por morte acidental

Caso seu plano inclua o benefício de “Morte por acidente”, o pedido de indenização deve nos ser notificado dentro de 90 dias úteis após a data da morte do segurado.

Por favor, nos envie o seguinte:

- O “Formulário de solicitação de indenização para a cobertura de vida ou morte por acidente” preenchido.
- O atestado de óbito.
- Um relatório médico indicando a causa da morte.
- Uma declaração por escrito especificando a data, local e circunstâncias do acidente.
- Documentos oficiais que comprovem a composição da família do segurado (por exemplo, se são casados ou tem filhos).
- Para os beneficiários, um documento de identidade e também um documento que comprove o relacionamento com a pessoa segurada.

Os beneficiários, a menos que o segurado especifique de outra forma, são:

- O cônjuge ou parceiro do segurado, a não ser que este esteja separado legalmente.
- Na ausência de um cônjuge, os filhos vivos do segurado (incluindo enteados e filhos adotivos) e filhos nascidos até 300 dias após a data da morte do segurado, com divisão igual entre eles.

- Na ausência de filhos, os pais do segurado, com divisão igual entre eles - ou se pagará o valor total àquele que estiver vivo, caso um deles já tiver falecido.
- Na ausência destes, os herdeiros diretos do membro segurado.

Se você desejar nomear um beneficiário que não esteja listado acima, entre em contato com nossa Central de Atendimento.

Observe que caso o segurado e um ou todos os beneficiários falecerem no mesmo incidente, o segurado será considerado o último a falecer.

## Se o seu tratamento for necessário devido à ação de terceiros

Você deverá nos informar por escrito com a maior brevidade possível quando estiver solicitando tratamento que você necessita como resultado da falha de alguma outra pessoa. Por exemplo, se você precisar de tratamento após um acidente de trânsito em que você foi vítima. Tome todas as providências cabíveis que solicitarmos para obter dados sobre o seguro da pessoa que causou a negligência. Podemos então recuperar da outra seguradora o custo do tratamento pago por nós. Se você conseguir recuperar diretamente o custo de qualquer tratamento pelo qual tenhamos pago, você precisará repassar o montante (e quaisquer juros relacionados) à nós.

# Termos e condições de sua cobertura



# Termos e condições

Esta seção descreve os benefícios e as regras referentes à sua apólice de seguro-saúde. Leia este guia junto com o seu Certificado de Seguro e com a Tabela de Benefícios.

Sua apólice de seguro-saúde é um contrato anual entre a seguradora e a(s) pessoa(s) segurada(s) nomeada(s) no Certificado do Seguro. O contrato é formado por:

- O **Guia de Benefícios** (este documento), o qual explica os benefícios básicos e as regras de sua apólice de seguro-saúde. Este deve ser lido junto com o seu Certificado de Seguro e com a Tabela de Benefícios.
- Seu **Certificado de Seguro**. Este indica o(s) plano(s) escolhido(s), a data de início e renovação da apólice (e as datas efetivas em que dependentes são adicionados), e a área geográfica de cobertura. Se quaisquer outras condições especiais se apliquem à sua cobertura, estas estarão indicadas no Certificado de Seguro. Estas também serão detalhadas em um Formulário de Condições Especiais, o qual enviaremos a você antes da data de início de sua apólice. Você receberá um Certificado de Seguro atualizado caso solicite uma alteração que seja aceita por nós, como a adição de um dependente, ou se incluirmos alguma mudança que estamos habilitados a fazer.
- Sua **Tabela de Benefícios**. A tabela apresenta o(s) plano(s) selecionado(s), os benefícios disponíveis a você e especifica quais benefícios/tratamentos requerem o envio de um Formulário de Autorização para Tratamento. O documento também confirma se limites específicos de benefícios, períodos de carência, franquias e/ou copagamentos são aplicáveis ao seu plano.
- Informações fornecidas a nós no Formulário de Solicitação assinado, no Formulário de Solicitação enviado on-line, no Formulário de Confirmação do Estado de Saúde ou outros (nos referiremos a todos estes de maneira coletiva como “formulário de solicitação relevante”) ou outra informação médica adicional, por (ou em nome de) pessoas seguradas.

# Administração de sua apólice

## Quando a cobertura inicia

Quando você recebe seu Certificado de Seguro, esta é nossa confirmação de que você foi aceito na apólice. O certificado confirma a data de início de sua cobertura. É importante observar que nenhum benefício será pago sob a sua apólice até que o prêmio inicial seja pago, com os prêmios subsequentes pagos devidamente.

A cobertura para dependentes (se aplicável) é válida a partir da data de início indicada no seu Certificado de Seguro mais recente, e que apresenta essas pessoas como seus dependentes. A cobertura dos seus dependentes poderá continuar enquanto você fizer parte do esquema de grupo e, para filhos, até eles atingirem a idade limite. Seus filhos dependentes estarão cobertos pela apólice até o dia anterior ao completarem 18 anos, ou 24 anos, se estiverem estudando em tempo integral. Após atingirem a idade máxima para dependentes, estes poderão solicitar sua própria cobertura sob um de nossos Planos de Saúde para Indivíduos e Famílias.

## Inclusão de dependentes

Para solicitar a inclusão de qualquer membro da sua família como dependente, basta preencher o Formulário de Solicitação relevante. Entretanto, se você estiver coberto sob uma apólice com moratória, não é preciso preencher um Formulário de Solicitação. O novo dependente estará coberto a partir da data em que você nos notificar ou de uma data posterior escolhida por você. Uma nova moratória será aplicada ao novo dependente.

### *Como posso adicionar um recém-nascido à minha apólice?*

Envie um e-mail, com o certificado de nascimento em anexo, dentro de quatro semanas após o nascimento para [underwriting@allianzworldwidecare.com](mailto:underwriting@allianzworldwidecare.com). Com exceção de bebês nascidos de partos múltiplos, aceitaremos o bebê sem subscrição médica se um dos pais biológicos ou um dos pais que contratou os serviços de uma mãe substituta (no caso de maternidade por substituição) tiver sido nosso segurado por no mínimo oito meses consecutivos. A cobertura começará a partir do nascimento.

No entanto, se o bebê tiver menos de quatro semanas quando você entrar em contato conosco, mas nenhum dos pais estiver coberto conosco por um período contínuo de pelo menos oito meses, o seguinte ocorrerá:

- se você tiver uma apólice com moratória, nós confirmaremos a data em que concordamos em adicionar o bebê (com base no formulário preenchido aplicável para o bebê) e uma nova moratória será aplicada para ele; ou
- se sua apólice não tiver moratória, nós poderemos cobrir o bebê a partir da data em que você aceitar quaisquer termos que oferecemos (com base no Formulário de Solicitação preenchido para o dependente) ou recusar a adicionar o bebê ao seu plano. Se não aceitarmos cobrir o bebê em seu plano, nós explicaremos o motivo por escrito.

### ***O que acontece se eu não enviar a notificação do nascimento dentro quatro semanas?***

A criança será submetida a uma avaliação e, se aceita, a cobertura começará a partir da data de aceitação.

### ***E se eu estiver adicionando vários bebês (como gêmeos, trigêmeos, etc.), bebês nascidos de uma mãe substituta, crianças adotadas e tuteladas?***

Bebês nascidos de partos múltiplos serão submetidos a uma avaliação médica e, se aceitos, a cobertura começará a partir da data de aceitação (para apólices com subscrição médica total) ou estará sujeita aos termos de moratória (para apólices com moratória).

Há um limite para o tratamento hospitalar para os três primeiros meses após o nascimento se o bebê:

- Nasceu de uma mãe substituta
- É adotado
- É tutelado
- Nasceu de parto múltiplo resultante de reprodução assistida.

O limite é £ 24.900/€ 30.000/\$ 40.500/CHF 39.000 por criança. Tratamentos ambulatoriais serão pagos sob os termos do Plano Ambulatorial.

## **Alteração do titular da apólice**

Caso você deseje alterar o nome do titular da apólice à renovação da mesma, o titular substituto proposto deve preencher um Formulário de Solicitação, e então passar por uma avaliação médica total. Consulte a seção "Morte do titular da apólice ou de um dependente", se a alteração for solicitada devido à morte do titular da apólice.

## **Morte do titular da apólice ou de um dependente**

Esperamos que você nunca tenha que consultar essa seção; no entanto, se o titular da apólice ou um dependente vier a falecer, devemos ser notificados por escrito em até 28 dias.

No caso do falecimento do titular da apólice, a apólice será cancelada e um pagamento do prêmio daquele ano será proporcionalmente rateado se nenhum pedido de reembolso tiver sido pago. Nós podemos solicitar o certificado de óbito antes que o pagamento do reembolso seja feito. Como alternativa, e se assim desejar, o próximo dependente nomeado no Certificado de Seguro pode solicitar para se tornar o novo titular e manter os outros dependentes em sua apólice. Se o segurado enviar sua solicitação em até 28 dias, não adicionaremos nenhuma nova condição ou exclusão especial à cobertura, que não existia no momento do falecimento do titular da apólice.

Se um dependente vier falecer, seu nome será retirado da apólice, e o pagamento do prêmio daquele ano será proporcionalmente rateado se nenhum pedido de reembolso tiver sido pago. Nós podemos solicitar o certificado de óbito antes que o pagamento do reembolso seja feito.

## Como alterar seu nível de cobertura

Caso queira alterar seu nível de cobertura, entre em contato conosco antes da data de renovação do contrato para discutir suas opções. Alterações na sua cobertura apenas poderá ser feita na renovação da apólice. Se você pretende aumentar seu nível de cobertura, nós poderemos solicitar o preenchimento de um questionário sobre seu histórico médico completo, e/ou que você concorde com certas exclusões ou restrições relativas à cobertura adicional, antes de aceitarmos a sua solicitação. Se a ampliação do nível de cobertura for aceito, note que um aumento valor do prêmio e novos períodos de carência poderão ser aplicáveis.

## Mudando de país de residência

É importante que sejamos avisados caso mude seu país de residência. Isto pode afetar sua cobertura ou prêmio, mesmo se você se mudar para um país dentro de sua área geográfica de cobertura, já que o seu plano atual pode não ser válido lá.

Entre em contato conosco para verificar se sua cobertura é válida no país para o qual você está se mudando:

@ [underwriting@allianzworldwidecare.com](mailto:underwriting@allianzworldwidecare.com)

Observe que a cobertura em alguns países está sujeita a restrições locais impostas às seguradoras de saúde, principalmente para residentes nesses países. É sua responsabilidade garantir que sua cobertura médica esteja de acordo com as exigências legais. Em caso de dúvida, nós recomendamos que você busque assessoria jurídica sobre o assunto, já que nossa cobertura pode não ser válida em seu novo país de residência. Nossa cobertura não substitui o seguro-saúde obrigatório local.

## Alterações em seu endereço postal ou e-mail

Toda correspondência será enviada para os endereços de contato que temos em nossos registros, a menos que solicitado de outra forma. Você deverá nos informar por escrito o quanto antes sobre qualquer possível alteração em seu endereço residencial, profissional ou e-mail.

## Correspondência

Ao escrever para nós, use e-mail ou correio (com a postagem paga). Normalmente, não devolvemos documentos originais, a menos que você peça.

## Como renovar sua cobertura

Sujeito às condições descritas em "Término da filiação", sua apólice será automaticamente renovada no final de cada ano de vigência do seguro, se:

- O plano ou combinação de planos selecionado(s) ainda estiver disponível.
- Ainda pudermos fornecer cobertura em seu país de residência.
- Todos os prêmios devidos a nós houverem sido pagos.
- Os dados de pagamento relacionados a você em nosso poder ainda estejam válidos à data de renovação da apólice. Você deve nos informar se trocar ou obter um novo cartão de crédito ou se seus dados bancários forem alterados.

Como parte desse processo automático, um mês antes da data de renovação você receberá um novo Certificado de Seguro junto com os detalhes de quaisquer alterações em sua apólice. Se você não receber o seu Certificado de Seguro um mês antes da renovação da apólice, por favor entre em contato conosco.

## Alterações que podemos aplicar na renovação

Nós temos o direito de aplicar termos e condições revisadas à apólice, e que devem entrar em vigor a partir da data de renovação. Os termos e condições da apólice e a Tabela de Benefícios existentes na data da renovação serão aplicáveis ao novo ano de vigência do seguro. À renovação da sua filiação, podemos alterar o valor do prêmio, os benefícios e regras que se aplicam à sua apólice, inclusive a maneira como calculamos/determinamos o valor do prêmio e/ou o método ou frequência de pagamento. Essas alterações serão aplicáveis somente a partir da data de renovação do seu seguro, independentemente da data em que foram realizadas. Não adicionaremos nenhuma restrição ou

exclusão de natureza pessoal à cobertura do segurado em relação a condições médicas que surgiram depois da data de início da apólice, contanto que a pessoa tenha fornecido as informações requisitadas antes de se tornar segurada, e que não tenha solicitado um aumento em seu nível de cobertura.

Nesse caso, você será notificado por escrito. Caso não esteja de acordo com essas alterações, você pode escolher terminar a sua filiação. Essas alterações não entrarão em vigor se você terminar seu contrato 30 dias após a data na qual tais mudanças entrariam em efeito, ou até 30 dias a partir da data em que foi informado a respeito de tais alterações, prevalecendo a data mais tardia.

## Seu direito de cancelamento

Você pode cancelar o contrato relativo a todas as pessoas seguradas, ou a apenas um ou mais dependentes, por meio de uma notificação por escrito, no prazo de 30 dias do recebimento de seus termos e condições, ou a partir da data de início/renovação da sua apólice, prevalecendo a data mais tardia. Não podemos retrodatar o cancelamento da sua filiação.

Caso decida cancelar a sua apólice, basta preencher o formulário “Seu direito de mudar de ideia”, incluso em seu pacote de boas-vindas/pacote de renovação. Você pode enviar este formulário por e-mail para:

@ [underwriting@allianzworldwidecare.com](mailto:underwriting@allianzworldwidecare.com)

Você também pode enviar esse formulário pelo correio para a nossa Equipe de Atendimento ao Cliente. O endereço está na contracapa deste guia.

Se você cancelar o seu contrato dentro desse prazo de 30 dias, terá o direito a receber o reembolso total do prêmio de todos os membros cancelados pago para o novo ano de vigência do seguro, contanto que nenhum pedido de reembolso tenha sido solicitado. Ainda dentro desse prazo de 30 dias, caso você tenha decidido não cancelar (nem alterar) sua apólice, o contrato do seguro estará vinculado a ambas as partes, e o vencimento do valor total do prêmio devido, referente ao ano de vigência do seguro selecionado, será estabelecido de acordo com a frequência de pagamento selecionada por você.

## Término da filiação

Lembre-se que sua filiação (e a de todas as pessoas listadas no Certificado de Seguro) terminará:

- Se o pagamento de um de seus prêmios não for feito no dia ou antes da data de vencimento. No entanto, poderemos permitir que seu contrato continue em vigor sem que você precise preencher um novo Formulário de Solicitação, caso efetue o pagamento do(s) prêmio(s) devido(s) em até 30 dias.

- Caso não pague em dia o valor de algum dos impostos, IPS, tributos ou encargos destinados a você no seu acordo conosco.
- Caso o titular da apólice venha a falecer. Consulte a seção “Morte do titular da apólice ou de um dependente” para obter mais detalhes.
- Se houver evidência razoável de que o titular da apólice ou qualquer dependente nos enganou ou tentou nos enganar, como ao fornecer informações falsas, omitir dados necessários ou associar-se a terceiros para nos fornecer informações falsas, seja de maneira intencional ou não. Todos esses fatores influenciarão nossa decisão sobre o seguinte.
  - a aprovação de sua adesão ao plano
  - os prêmios que devem ser pagos por você
  - o seu direito a receber um reembolso

Consulte a seção “Os seguintes termos também se aplicam à sua cobertura” para obter mais informações.

- Você pode cancelar sua apólice por meio de uma notificação por escrito no prazo de 30 dias do recebimento de seus termos e condições, ou a partir da data de início/renovação da sua apólice, permanecendo a data mais tardia. Consulte a seção “Seu direito de cancelamento” para obter mais informações.

Caso seu contrato seja terminado por qualquer outra razão que não seja fraude ou omissão de informações, nós reembolsaremos todos os prêmios pagos relacionados ao período posterior ao término do contrato. Este valor estará sujeito à dedução de qualquer quantia que você dever à nós.

É importante notar que, quando a sua filiação termina, a cobertura dos seus dependentes também chega ao fim.

## Expiração da apólice

Observe que, quando a cobertura do seu seguro expirar, o seu direito a reembolsos também chegará ao fim. Todas as despesas cobertas pela apólice do seguro e incorridas durante o período da cobertura serão reembolsadas em até seis meses após a data de expiração da apólice. No entanto, os tratamentos continuados ou necessários após a data de expiração da apólice não serão mais cobertos.

# Pagamento de prêmios

Os prêmios para cada ano de vigência do seguro são baseados na idade de cada membro no primeiro dia do ano de vigência do seguro, suas respectivas áreas de cobertura, o país de residência do titular da apólice, o valor do prêmio vigente e outros fatores de risco que possam afetar materialmente o seguro.

Ao aceitar a nossa cobertura, você concorda em pagar o valor do prêmio apresentado em sua cotação, e pelo método de pagamento indicado. Você deve nos pagar antecipadamente pela duração da sua filiação. O prêmio inicial, ou a primeira parcela do prêmio, deverá ser pago imediatamente após aceitarmos a sua filiação. Os prêmios subsequentes terão como vencimento o primeiro dia do período escolhido para pagamento. Você pode optar por fazer seu pagamento mensal, trimestral, semestral ou anualmente, dependendo do método de pagamento escolhido. Quando você receber sua fatura, verifique se o prêmio corresponde ao valor indicado na cotação acordada e, se houver alguma diferença, entre em contato imediatamente. Não somos responsáveis pelos pagamentos feitos por meio de terceiros.

Você deve pagar o seu prêmio na moeda que você escolheu ao fazer a solicitação da cobertura. Caso você, por qualquer motivo, não possa pagar o seu prêmio, por favor entre em contato conosco pelo telefone:

 [+353 1 645 4040](tel:+35316454040)

Alterações nas condições de pagamento poderão ser feitas à renovação da apólice e mediante instruções enviadas por escrito, que devem ser recebidas por nós no prazo de 30 dias antes da data da renovação. O não pagamento do prêmio inicial ou de um prêmio subsequente dentro do prazo resultará na perda da cobertura do seguro.

Se o prêmio inicial não for pago em dia, nós teremos o direito de cancelar o contrato pelo tempo em que o pagamento estiver pendente. O contrato com a seguradora será anulado a menos que apresentemos uma demanda em juízo dentro de três meses a partir da data efetiva, data de início da apólice ou de conclusão do contrato com a seguradora. Se um prêmio subsequente não for pago em dia, poderemos estabelecer um prazo, que não poderá ser inferior a duas semanas, para que você pague o valor devido. A notificação deste prazo será enviada por escrito e as despesas de envio serão pagas por você. Após essa data poderemos terminar o contrato por meio de uma notificação por escrito e que terá efeito imediato, e assim sendo estaremos isentos de pagar benefícios.

No entanto, o cancelamento deixará de ter efeito caso você efetue um pagamento no prazo de um mês após término do contrato ou, caso o contrato esteja vinculado a um período, até um mês depois do prazo de pagamento, contanto que nenhum pedido de reembolso tenha sido enviado durante o período de intervenção.

## Pagamento de outros encargos

Quando aplicável, você também deverá nos pagar os seguintes impostos além do valor do seu prêmio:

- Imposto de Prêmio do Seguro (IPS)
- Imposto sobre o valor acrescentado (IVA)
- Outros impostos, arrecadações ou encargos relacionados à sua cobertura que legalmente tenhamos que pagar ou cobrar de você.

Tais cobranças podem já estar em vigor no momento da aceitação de sua filiação, ou podem ser introduzidas (ou alteradas) futuramente. Sua fatura mostrará esses impostos. Se essas cobranças mudarem ou novos impostos forem introduzidos, escreveremos para informá-lo.

Em alguns países, você também pode ser obrigado a aplicar imposto retido na fonte. Neste caso, será sua responsabilidade calcular e pagar essa quantia às autoridades relevantes além de nos pagar o valor total do prêmio.

# Os seguintes termos também se aplicam à sua cobertura

## **Lei aplicável:**

- Se você mora no **Espaço Econômico Europeu**: sua apólice será regida pelas leis e tribunais do país de residência, a menos que seja requerido de outra forma pelas leis obrigatórias.
- Se você mora fora do **Espaço Econômico Europeu**: sua apólice será regida pelas leis e tribunais da Irlanda, a menos que seja requerido de outra forma pelas leis obrigatórias.

**Sanções econômicas:** A cobertura não é fornecida se qualquer elemento da cobertura, benefício, atividade, negócio ou negócio subjacente violar quaisquer leis ou regulamentações de sanções aplicáveis das Nações Unidas, da União Europeia, ou quaisquer outras leis ou regulamentações econômicas ou comerciais aplicáveis.

**Os valores que pagaremos:** Nossa responsabilidade para com o segurado está limitada aos valores indicados na Tabela de Benefícios e a qualquer endosso da apólice. O valor do reembolso, quer nos termos desta apólice, do esquema público de saúde ou de qualquer outro seguro, não excederá o valor da fatura.

**Quem pode fazer alterações em sua apólice:** Ninguém, exceto um representante nomeado poderá fazer alterações em sua apólice em seu nome. Alterações apenas são válidas quando forem confirmadas por escrito por nós.

**Quando a cobertura for fornecida por outra instituição:** Podemos rejeitar um pedido de reembolso se você ou algum de seus dependentes tiver o direito de solicitar benefícios por meio de:

- Um esquema público de seguro-saúde
- Qualquer outra apólice de seguro
- Qualquer outro terceiro

Se este for o caso, você precisará nos informar e fornecer todas as informações necessárias. O segurado e o terceiro não podem chegar a um acerto final, nem renunciar nosso direito de recuperar gastos, sem o nosso acordo prévio por escrito. Caso contrário, estamos habilitados a recuperar de você os valores pagos por nós e a cancelar a apólice.

Temos o direito de reclamar de terceiros qualquer quantia que pagamos por um pedido de reembolso, se os custos forem devidos ou também cobertos por eles. Podemos iniciar procedimentos legais em seu nome, às nossas custas, para conseguir isso. Isto se chama sub-rogação.

Não faremos qualquer contribuição, total ou em parte, a qualquer seguradora terceirizada se os custos forem total ou parcialmente cobertos por essa seguradora. Entretanto, se nosso plano cobrir um valor superior ao da outra seguradora, nós pagaremos o valor não pago por ela.

**Circunstâncias fora do nosso controle (força maior):** Sempre faremos o possível por você, mas não nos responsabilizamos por atrasos ou falhas em nossas obrigações causadas por coisas que estão fora do nosso controle razoável. Exemplos são clima extremamente severo, inundações, deslizamentos, terremotos, tempestades, raios, incêndios, subsidência do solo, epidemias, atos de terrorismo, hostilidades militares (quer uma guerra tenha sido declarada ou não), motins, explosões, greves ou outro tipo de manifestações empregatícias, distúrbios civis, sabotagem e expropriação por parte das autoridades governamentais.

#### **Fraude:**

a) As informações que você e seus dependentes nos fornecem (por exemplo no Formulário de Solicitação ou em documentos de apoio) devem ser precisas e completas. Informações incorretas ou a omissão de qualquer fato que possa afetar nossa avaliação de risco, podem resultar na anulação da apólice a partir de sua data de início. Você também deve nos informar sobre quaisquer condições médicas que possam surgir entre o preenchimento do formulário de solicitação e a data de início da apólice. As condições médicas sobre as quais você não nos informa provavelmente não serão cobertas. Caso não tenha certeza se uma determinada informação é relevante, entre em contato conosco para que possamos esclarecer sua dúvida. Para apólices com moratória, a cobertura da moratória ainda será aplicada mesmo se você nos informar sobre quaisquer condições médicas pré-existentes que você possa ter - podemos aplicar novos termos ao plano, anulá-lo ou cancelá-lo e/ou reduzir ou rejeitar quaisquer pedidos de reembolso relacionados, com base em seus novos fatos materiais.

Se seu contrato for anulado devido ao fornecimento de informações incorretas ou à omissão de qualquer fato material, nós reembolsaremos todos os prêmios pagos, deduzindo o valor de qualquer pedido de reembolso já pago. Caso o valor do reembolso seja superior ao valor do prêmio, o titular da apólice terá que pagar o valor da diferença à nós.

b) Não pagaremos quaisquer benefícios para um pedido de reembolso se:

- O pedido de reembolso for falso, fraudulento ou intencionalmente exagerado;
- Você ou seus dependentes ou qualquer outra pessoa agindo em seu nome ou em nome de seus dependentes utilizarem meios fraudulentos para obter benefícios sob esta apólice.

O valor de qualquer reembolso feito a você antes da descoberta de tal ação ou omissão fraudulenta nos será imediatamente revertido. Se o contrato for cancelado devido a pedidos de reembolso falsos, fraudulentos, intencionalmente exagerados ou pela utilização de meios ou dispositivos fraudulentos, o pagamento do prêmio não será reembolsado em total ou em parte, e quaisquer pedidos de reembolso pendentes serão rejeitados. Se você nos enviar pedidos de reembolso fraudulentos, o contrato será cancelado a partir da data de descoberta de tais eventos fraudulentos.

**Cancelamento:** Nós cancelaremos a apólice caso você não pague o valor total do prêmio dentro do prazo estipulado. Informaremos você sobre o cancelamento e o contrato será considerado cancelado a partir da data de vencimento do prêmio em questão. No entanto, se o prêmio for pago dentro de 30 dias após a data de vencimento, a cobertura será restabelecida e nós cobriremos qualquer pedido de reembolso ocorrido durante este período. Caso o prêmio vencido seja pago após o prazo limite de 30 dias, você deverá preencher o Formulário de confirmação do estado de saúde para que sua apólice seja restabelecida - e esta estará sujeita à avaliação médica.

**Entrando em contato com dependentes:** Para que possamos administrar a sua apólice, podemos solicitar informações adicionais. Se precisarmos perguntar sobre um de seus dependentes (por exemplo, quando precisarmos coletar um endereço de e-mail para um dependente adulto), poderemos entrar em contato com você, como a pessoa que atua em nome do dependente, e solicitar as informações relevantes, desde que não sejam confidenciais. Da mesma forma, para o propósito de administração dos pedidos de reembolso, podemos enviar a você informações não-confidenciais relacionadas a um membro da família.

**Uso do Medi24:** O Serviço de Aconselhamento Médico Medi24 e suas informações e recursos sobre saúde são extremamente úteis, porém, não substituem o aconselhamento médico profissional nem o atendimento que os pacientes recebem de seus médicos. Esse serviço não se destina a ser usado para diagnósticos ou tratamentos, e você não deve utilizá-lo para essa finalidade. Procure sempre o conselho de seu médico antes de iniciar um tratamento ou se tiver dúvidas em relação a questões médicas. Não somos responsáveis por reclamações, perdas ou danos direta ou indiretamente resultantes do uso que você fizer deste serviço, ou das informações obtidas por meio da Medi24. As ligações para o Medi24 serão gravadas e poderão ser monitoradas por razões regulamentares ou para fins de treinamento e qualidade.

# Proteção de dados

O nosso Aviso de Proteção de Dados explica como protegemos a sua privacidade e processamos seus dados pessoais. Você deve ler este aviso antes de enviar-nos quaisquer dados pessoais. Para ler nosso Aviso de Proteção de Dados visite:

 <https://www.allianzcare.com/pt/privacidade/>

Como alternativa, entre em contato conosco por telefone e solicite uma cópia impressa.

 + 353 1 645 4040

Se você tiver alguma dúvida sobre como utilizamos seus dados pessoais, envie um e-mail para:

 AP.EU1DataPrivacyOfficer@allianz.com

# Procedimento de gestão de reclamações e disputas

A nossa Central de Atendimento é sempre o primeiro número a ser contactado se você tiver sugestões ou quiser fazer uma reclamação. Caso não possamos resolver o assunto por telefone, envie um e-mail ou uma carta para:

 +353 1 645 4040

 [client.services@allianzworldwidecare.com](mailto:client.services@allianzworldwidecare.com)

 Equipe de Atendimento a Reclamações, Allianz Care, 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Irlanda.

Lidaremos com sua reclamação de acordo com nosso procedimento interno de gestão de reclamações.

Para mais informações visite:

 <https://www.allianzcare.com/pt/procedimento-de-gestao-de-reclamacoes/>

Você também pode entrar em contato com nossa Central de Atendimento para obter uma cópia deste processo.

## Mediação

1. Quaisquer diferenças a respeito das opiniões médicas, relacionadas às consequências de um acidente ou doença, nos deverão ser notificadas no prazo de nove semanas após a decisão. Essas diferenças serão resolvidas entre dois especialistas médicos designados por nós e por você, por escrito.
2. Caso tais diferenças não possam ser resolvidas de acordo com a cláusula 1 acima, as partes tentarão resolvê-las via arbitragem sob o modelo de procedimento de arbitragem do Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR - Centro para a Resolução Eficaz de Disputas) para todo litígio, divergência ou reclamação cujo valor for igual ou inferior a €500.000, e que não puder ser resolvido de maneira amigável entre ambas as partes. As partes devem esforçar-se em concordar sobre a nomeação de um mediador. Se as partes não concordarem na indicação de um mediador em até 14 dias, cada parte, por meio de uma notificação por escrito à outra parte, deverá solicitar que o CEDR aponte um mediador.

Para iniciar a mediação, uma das partes deverá informar por escrito (Alternative Dispute Resolution (ADR) Notice) a outra parte acerca do litígio, solicitando a arbitragem. Uma cópia da solicitação deverá ser enviada ao CEDR. A mediação será iniciada em até 14 dias após a data da notificação ADR. Nenhuma parte pode dar início a um processo/arbitragem legal em relação a qualquer litígio nos termos da cláusula 2 até ter tentado resolver o litígio via mediação, e que a mediação tenha terminado ou que a outra parte tenha falhado em participar da mediação (a não ser que o direito de dar início o processo não tenha sido prejudicado por um atraso). A mediação será realizada no país da Lei Aplicável. O Contrato de Mediação abordado no Procedimento Modelo deverá ser governado, interpretado e vigorará de acordo com as leis do país da Lei Aplicável. Os tribunais do país da lei aplicável terão jurisdição exclusiva para resolver qualquer reclamação, litígio ou questão de diferença que possa surgir a partir da, ou em conexão com a, mediação.

3. Qualquer litígio, divergência ou reclamação que:
  - Surja em relação a esse acordo (ou violação, conclusão ou invalidação deste) cujo valor exceder €500.000, ou
  - Seja referido a arbitragem de acordo com a cláusula 2, mas que não for resolvido via arbitragem no prazo de três meses

será julgado exclusivamente pelos tribunais do país da Lei Aplicável e as partes serão submetidas jurisdição exclusiva dessas cortes). Qualquer processo surgindo nos termos da cláusula 3 será resolvido no prazo de nove meses a partir da data de vencimento do período de três meses mencionado mais acima.

## Ação judicial

Você não deve iniciar nenhum procedimento legal para recuperar qualquer valor sob a apólice até pelo menos 60 dias após o pedido de reembolso nos ter sido apresentado, e no prazo máximo de dois anos da data dessa apresentação, a menos que especificado de outra forma pelas normas legais.

# Definições

As definições a seguir serão aplicadas em nossos Planos de Saúde. Consulte sua Tabela de Benefícios para conhecer os benefícios que se aplicam à sua cobertura. Se algum benefício específico for aplicável a seu plano, a definição do mesmo estará na seção “Notas”, ao final da sua Tabela de Benefícios. Sempre que aparecerem na documentação da sua apólice, as palavras ou frases a seguir terão o sentido definido a seguir:

## A

### **Acidente**

É um evento súbito e inesperado que causa lesões e é resultado de uma causa fora do controle da pessoa segurada. A causa e os sintomas dos danos devem ser clínica e objetivamente definíveis, de forma a permitir um diagnóstico e requerer terapia.

### **Acomodação hospitalar**

Refere-se a um quarto padrão, particular ou semiparticular, como indicado na Tabela de Benefícios - quartos de luxo, executivos e suítes não têm cobertura. O benefício de acomodação hospitalar é aplicado apenas quando nenhum outro benefício hospitalar incluso em seu plano cobrir o tratamento hospitalar necessário. Por exemplo, se um segurado for hospitalizado para tratamento de câncer, a acomodação hospitalar será coberta sob o benefício de oncologia, ao invés de pelo benefício de acomodação hospitalar. Exemplos de benefícios que já incluem acomodação hospitalar (quando inclusos em seu plano) são: Psiquiatria e psicoterapia, transplante de órgãos, oncologia, rotinas de maternidade, atendimento paliativo e tratamento de longo prazo.

### **Aconselhamento médico**

É qualquer opinião médica, recomendação médica ou informação dada por um profissional médico.

### **Agudo**

É o surgimento repentino de sintomas ou de uma condição médica.

### **Ambulância local**

É o transporte de ambulância necessário para uma emergência ou por necessidade médica até o hospital ou estabelecimento médico licenciado mais próximo, disponível e apropriado.

### **Ano de vigência do seguro**

Ano de vigência do seguro começa a partir da data de vigência de sua apólice, como indicado no Certificado de Seguro, e termina exatamente um ano mais tarde.

### **Aparelhos e materiais cirúrgicos**

São aqueles necessários em uma cirurgia. Isto inclui órteses, próteses e materiais especiais de substituição de função de parte do corpo, como os materiais especiais para cirurgias ósseas, placas e parafusos cirúrgicos, aparelhos para a substituição de válvulas cardíacas, stents cardiovasculares, desfibriladores e marca-passos implantados.

### **Aplicativo de saúde digital**

Fornece uma contribuição para a compra de um aplicativo de saúde digital de sua escolha por ano de seguro. O aplicativo deve ajudar na prevenção, detecção ou gerenciamento de uma doença ou condição como dor nas costas, diabetes ou problemas de saúde mental. A cobertura é fornecida quando o membro segurado é o assinante do aplicativo; coberto sob uma apólice válida no momento da compra. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada do provedor.

### **Atendimento paliativo**

Refere-se ao tratamento continuado para aliviar o sofrimento físico/psicológico provocado por doenças progressivas e incuráveis, e para manter a qualidade de vida. O atendimento paliativo inclui tratamento hospitalar, ambulatorial ou em centro de cuidados diários após a confirmação de que a condição médica é terminal. Esse benefício inclui despesas com cuidados físicos e psicológicos, assim como acomodação hospitalar ou em casa de repouso, cuidados de enfermagem e medicamentos prescritos.

### **Atendimento pós-natal**

Refere-se ao atendimento médico rotineiro pós-parto recebido pela mãe, até seis semanas após o parto.

### **Atendimento pré-natal**

São os exames comuns e os testes de acompanhamento necessários durante gravidez. Para mulheres com idade igual ou superior a 35 anos, estão incluídos testes triplo/de Bart, quádruplo ou espinha bifida, amniocentese e análise de DNA, quando diretamente vinculada a uma amniocentese qualificável.

### **Avaliação física**

Contribui para os custos de avaliação dos níveis de aptidão física do titular da apólice e de seu cônjuge ou parceiro segurado. Isto inclui avaliações cardiovasculares de potência e força do corpo inteiro. Os custos incorridos podem incluir teste de consumo máximo de oxigênio (VO2max) e um programa de exercícios prescritos adequado para ajudar os membros a atingirem seus objetivos e ambições. Este benefício está disponível apenas quando a avaliação é realizada sob a supervisão direta de um médico qualificado no país de tratamento. Para se qualificar para este benefício, você deve estar coberto no momento da avaliação. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada do provedor.

## **B**

### **Benefício pago em dinheiro ao paciente internado**

É o valor pago quando você recebe tratamento hospitalar gratuito para uma condição médica coberta por nós. Por exemplo, quando o custo total do seu tratamento for financiado pelo serviço nacional de saúde e nenhum reembolso for feito ou pago por nós de acordo com qualquer seção desta apólice. A cobertura está limitada ao valor especificado na Tabela de Benefícios, que é pago após a alta do hospital.

## **C**

### **Casos entre parentes mais próximos**

Referem-se a pais, avós, irmãos ou filhos que já foram diagnosticados com a condição médica em questão.

### **Certificado de Seguro**

É o documento emitido por nós que descreve os detalhes de sua cobertura. Esse documento confirma a existência de um vínculo contratual entre você e nós.

### **Cirurgia ambulatorial**

É o procedimento cirúrgico executado em uma clínica, hospital ou consultório médico que não requer a sua estada noturna por necessidade médica.

### **Cirurgia odontológica**

Inclui extrações cirúrgicas de dentes, assim como outras cirurgias - relacionadas a área odontológica como apicectomia e medicamentos odontológicos prescritos. Todos os procedimentos de investigação que estabelecem a necessidade de cirurgia dentária, tais como testes de laboratório, raios-X, tomografia computadorizada e ressonância magnética estão incluídos sob este benefício. A cirurgia dentária não cobre tratamento cirúrgico relacionado a implantes dentários.

### **Cirurgia preventiva**

Refere-se à mastectomia profilática ou ooforectomia profilática. Cobriremos os custos de uma cirurgia preventiva quando:

- Houver casos de câncer hereditário entre parentes mais próximos, como câncer de mama ou de ovário, na família do segurado e
- Um teste genético estabelecer a presença de síndrome de câncer hereditário.

### **Complicações na gravidez**

Referem-se à saúde da mãe. Somente as seguintes complicações que surgirem no período pré-natal da gravidez estarão cobertas: gravidez ectópica, diabetes gestacional, pré-eclâmpsia, aborto natural, ameaças de aborto, natimorto e mola hidatiforme.

### **Complicações no parto**

Refere-se apenas à hemorragia pós-parto e retenção placentária.

Quando o seu plano também incluir os benefícios de "Rotinas de maternidade", as complicações no parto também se referem a cesarianas medicamente necessárias.

### **Conselho geral**

É qualquer opinião ou recomendação médica proveniente de um corpo profissional credenciado revelante em relação a uma condição médica ou tratamento médico que confirma, de acordo com nossa opinião, uma prática ou opinião médica estabelecida.

### **Consulta com especialista em amamentação**

Fornecer uma contribuição para o custo de uma consulta com um especialista em amamentação qualificado. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada do provedor. Este benefício é pago às mães seguradas que recorram ao serviço.

### **Copagamento**

É a porcentagem dos custos que você deve pagar. Por exemplo, se um benefício tem um reembolso de 80%, isso significa que se aplica um copagamento de 20%. Portanto, pagaremos 80% dos custos de cada tratamento elegível por segurado, por ano de seguro.

## Cuidados de enfermagem domiciliar ou em clínica de convalescença

Referem-se aos cuidados de enfermagem recebidos imediatamente após o tratamento hospitalar ou ambulatorial, ou em substituição a esses tratamentos. Cobriremos o benefício listado na Tabela de Benefícios se o médico decidir que é medicamente necessário que você permaneça em uma clínica de convalescença ou receba o atendimento de um enfermeiro em domicílio. A cobertura também deve ser aprovada pelo nosso diretor médico. Este benefício não cobre spas, centros de cura, resorts de saúde, atendimento paliativo ou tratamento de longo prazo.

## Cuidados de enfermagem domiciliar para crianças

Fornece uma contribuição para os custos dos cuidados de enfermagem domiciliar para um dependente segurado com 16 anos ou menos. A cobertura é fornecida se o médico responsável decidir que a criança precisa receber cuidados em casa por razões médicas, após um tratamento hospitalar de cinco dias ou mais. Os cuidados de enfermagem devem:

- Iniciar dentro de duas semanas após a alta do hospital.
- Encerrar dentro de seis semanas após a alta.
- Ser fornecidos por um enfermeiro qualificado e registrado no país do tratamento.

O benefício de “Cuidados de enfermagem domiciliar para crianças” apenas se aplica quando seus pedidos de reembolso não forem cobertos sob o benefício de “Cuidados de enfermagem domiciliar ou em clínica de convalescença” ou quando você já tiver atingido o limite deste benefício. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada do provedor.

## Cuidados de recém-nascidos

São os exames de rotina requeridos para avaliar a integridade e funções básicas dos órgãos da criança e sua estrutura óssea. Esses exames essenciais são feitos imediatamente após o parto.

A cobertura não inclui procedimentos adicionais de diagnóstico preventivo, como coleta de amostras para exames de rotina, classificação do tipo sanguíneo e testes de audição. No entanto, todas as pesquisas de acompanhamento e tratamento medicamente necessárias serão cobertas pela apólice do recém-nascido (se este tiver sido adicionado como um dependente).

O tratamento hospitalar para bebês nascidos de partos múltiplos resultante da reprodução assistida e para todos os bebês nascidos de uma mãe substituta, adotados ou tutelados, está limitado a £ 24.900/€ 30.000/\$ 40.500/CHF 39.000 por criança para os primeiros três meses que se seguirem ao nascimento. Tratamentos ambulatoriais serão pagos nos termos do Plano Ambulatorial.

## Curso de primeiros-socorros

Fornece uma contribuição para um curso de primeiros-socorros para pais segurados que têm um filho segurado como dependente. Para se qualificar para este benefício, você deve estar coberto no momento em que participa do curso. Este benefício está apenas disponível quando o curso é realizado por profissionais qualificados e reconhecidos. Pais segurados podem usufruir deste benefício uma vez por ano de apólice. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada do provedor.

## Custos de transporte

Este é um benefício coberto apenas no Plano das Ilhas do Canal. Caso você precise de tratamento hospitalar com ou sem internação, ou consultas ambulatoriais pós-cirurgia (todos cobertos pelo seu plano), e mediante confirmação por escrito de seu médico de que seja necessário que você viaje para alguma outra Ilha do Canal, Reino Unido ou França para receber tais tratamentos, nós pagaremos os custos de ida e volta das passagens até o valor indicado na sua Tabela de Benefícios. Você também precisará obter uma confirmação por escrito do Departamento de Saúde, indicando que você não tem direito a receber uma quantia referente às despesas de viagem e de acompanhamento. Nós pagaremos apenas os seguintes custos de viagem dentro deste benefício:

- Tarifa aérea padrão de uma das Ilhas do Canal até outra Ilha do Canal, para o Reino Unido ou pra a França.
- Tarifa padrão para trem, metrô e ônibus.
- Uma quantia máxima de £25/€30 por corrida de taxi.
- Custos de viagem para um dos pais acompanhando um filho menor de 18 anos, até o valor estabelecido na sua Tabela de Benefícios.
- Se for medicamente necessário, também pagaremos uma contribuição de até £125/€150 por viagem para os custos de cuidados de enfermagem necessários durante a viagem.

## Custos razoáveis e costumeiros

Refere-se ao custo padrão do tratamento no país de tratamento. Reembolsaremos apenas provedores médicos cujos custos sejam razoáveis e costumeiros, e que vão de acordo com os procedimentos médicos padrão e geralmente aceitos.



## Dependente

É o cônjuge ou parceiro e filhos não casados nomeados no Certificado de Seguro como seus dependentes. Filhos são cobertos até o dia anterior ao 18º aniversário deles; ou até o dia anterior ao 24º aniversário deles, se forem estudantes em tempo integral.

### **Despesas da família durante o parto**

Fornecem uma contribuição para os seguintes custos, quando você viajar para ficar com sua parceira enquanto ela é internada no hospital para dar à luz:

- Despesas de acomodação em hotel.
- Suas despesas de viagem desde sua casa ao hospital e vice versa.
- Os custos de uma babá profissional enquanto você visita sua parceira no hospital.
- Despesas de estacionamento enquanto você visita sua parceira em uma instalação médica.

A contribuição apenas pode ser paga para despesas incorridas nos seguintes dias:

- Dia em que o seu bebê nascer
- Dia antes do seu bebê nascer
- Dia seguinte após o nascimento de seu bebê

Para se qualificar para este benefício, você deve estar coberto no momento em que as despesas surgem. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada para cada despesa.

### **Despesas de acomodação para um dos pais acompanhando um dependente menor**

Referem-se aos custos de acomodação hospitalar para um dos pais pelo tempo de internação do menor para tratamento elegível. Caso um leito não esteja disponível no hospital, nós contribuiremos com o equivalente à tarifa de uma diária em hotel três estrelas para quaisquer despesas incorridas em acomodação em hotel. No entanto, não cobriremos despesas diversas, como refeições, chamadas telefônicas ou jornais. Consulte sua Tabela de Benefícios para confirmar se há um limite de idade aplicável aos seus filhos.

### **Despesas de um acompanhante do paciente evacuado/repatriado**

Referem-se aos custos de transporte de uma pessoa acompanhando o segurado evacuado/repatriado. Se eles não puderem viajar no mesmo veículo, pagaremos por uma forma alternativa de transporte em tarifa econômica. Finalizado o tratamento, ofereceremos cobertura também para a viagem de volta, em classe econômica, para o país desde onde a evacuação ou repatriação começou. A cobertura não inclui hospedagem em hotel ou outras despesas relacionadas.

### **Despesas de viagem de segurados acompanhando um membro de sua família em sua evacuação/repatriação**

Referem-se aos custos de transporte padrão para todos os membros segurados da família do segurado evacuado ou repatriado, incluindo menores de idade que, ao contrário, ficariam sem a supervisão de um adulto. Se todos os membros da família não puderem viajar no mesmo veículo com a pessoa evacuada/repatriada, pagaremos pelo transporte de ida e volta em tarifa econômica.

O benefício "Despesas de viagem de segurados acompanhando um membro de sua família em caso de repatriação" é coberto se você tiver um plano de repatriação. A cobertura não inclui hospedagem em hotel ou outras despesas relacionadas.

### **Despesas de viagem dos segurados no caso de falecimento ou de perigo de morte de um dos membros de sua família**

Refere-se aos custos razoáveis de transporte de familiares segurados para estarem com um parente de primeiro grau que esteja em perigo de morte ou que tenha falecido (até o valor especificado em sua Tabela de Benefícios). No caso de um parente falecido, a viagem deve começar dentro de 6 semanas da data de sua morte. Custos de transporte razoáveis são considerados custos de transporte de ida e volta nas tarifas econômicas. Parentes de primeiro grau incluem o cônjuge ou parceiro(a), pai, mãe, irmãos ou filhos, incluindo filhos adotivos ou enteados. Ao solicitar o reembolso, inclua cópias dos bilhetes de viagem e da certidão de óbito ou um atestado médico que comprove o motivo da viagem. A cobertura não inclui hospedagem em hotel ou outras despesas relacionadas.

### **Despesas de viagem para acompanhantes em casos de repatriação dos restos mortais de segurados**

Referem-se aos custos razoáveis de transporte de qualquer segurado que more no exterior com o segurado falecido, para que este possa retornar ao país de origem ou país do sepultamento. Custos de transporte razoáveis são considerados custos de transporte de ida e volta nas tarifas econômicas. A cobertura não inclui hospedagem em hotel ou outras despesas relacionadas.

### **Doenças preexistentes**

São condições médicas cujos sintomas tenham sido apresentados em algum ponto durante a sua vida ou a de seus dependentes. Isto se aplica independentemente de você ou seus dependentes já terem recebido aconselhamento médico ou tratamento. Consideraremos preexistente qualquer condição que podemos razoavelmente assumir que você ou seus dependentes pudessem estar cientes.

Os termos sobre doenças preexistentes a seguir se aplicarão caso seu Certificado de Seguro confirme que seus termos de subscrição médica são subscrição médica completa ou EMPC/TTC, anteriormente conhecido como SMT:

Sua apólice cobrirá doenças preexistentes, a não ser que lhe informamos o contrário por escrito.

Também consideraremos preexistentes quaisquer doenças que possam surgir entre a data de preenchimento do Formulário de Solicitação e o último dos seguintes:

- A data de emissão do Certificado de Seguro ou
- A data de início de sua apólice

Doenças preexistentes estarão sujeitas à subscrição médica e, se não nos forem declaradas, não serão cobertas. Consulte a seção de “Notas” na sua Tabela de Benefícios para confirmar se doenças preexistentes estão cobertas dentro dos limites do seu plano.

**Os termos sobre doenças preexistentes a seguir se aplicarão caso seu Certificado de Seguro confirme que seus termos de subscrição médica são moratória ou EMPC/TTC, anteriormente conhecido como MORA:**

Seu pedido de reembolso não será pago se for relacionado a uma doença preexistente caso uma ou mais das condições a seguir se apliquem durante o período de 24 meses antes da data de início (ou da data especificada no seu Certificado de Seguro):

- Era razoavelmente previsível que a condição médica ocorreria após a data de início.
- A condição médica podia ser constatada claramente.
- Você apresentou sinais ou sintomas da condição médica.
- Você pediu aconselhamento sobre a condição médica.
- Você recebeu tratamento para a condição médica, ou
- Você tinha conhecimento de que sofria da condição médica.

Depois de completar um período contínuo de 24 meses após a data de início, sua condição médica preexistente pode ser coberta, desde que você não tenha apresentado sintomas, não tenha necessitado ou recebido tratamento, medicação, dieta ou aconselhamento especial ou tenha quaisquer outras indicações da condição.

# E

## **Emergência**

É o aparecimento de uma condição médica repentina e imprevista que requer assistência médica urgente. Cobriremos apenas o tratamento que se iniciar dentro de 24 horas do evento da emergência.

## **EMPC/TTC**

Significam Exclusões Médicas Pessoais Contínuas e Termos de Transferência Contínuos. Essas siglas se referem à continuação dos mesmos termos de avaliação, incluindo quaisquer exclusões especiais e/ou sobretaxas aplicadas pela sua seguradora anterior. Você não estará sujeito a nenhum novo termo de subscrição pessoal. A cobertura ainda será regida pelos benefícios, termos e condições de seu plano conosco. Os termos de subscrição conosco podem ser EMPC/TTC, anteriormente conhecidos como Avaliação com Moratória (MORA), ou EMPC/TTC, anteriormente

conhecidos como Subscrição Médica Total (SMT). Veja as definições de EMPC/TTC, anteriormente MORA, e EMPC/TTC, anteriormente SMT, para obter mais informações.

## **EMPC/TTC, anteriormente MORA**

É a continuação da data de início da sua moratória se você tinha termos de subscrição médica com moratória com sua seguradora anterior. A cobertura ainda será regida pelos benefícios, termos e condições de seu plano conosco.

## **EMPC/TTC, anteriormente SMT**

Refere-se à continuação dos seus termos de subscrição médica total que você tinha com sua seguradora anterior. A cobertura ainda será regida pelos benefícios, termos e condições de seu plano conosco.

## **Equipamentos médicos prescritos**

Referem-se a qualquer instrumento, aparelho ou dispositivo medicamente necessário para permitir que você mantenha habilidades condizentes com atividades da vida diária. Os exemplos incluem:

- Instrumentos de bioquímica como bombas de insulina, glicosímetro e máquinas de diálise peritoneal.
- Aparelhos para a locomoção como muletas, cadeiras de rodas, suportes/aparelhos ortopédicos, membros artificiais e próteses.
- Aparelhos de suporte a audição e a fala, como laringe eletrônica.
- Meias elásticas médicas de compressão graduadas.
- Auxílio para curativos de feridas de longo prazo como ataduras e acessórios para ostomias.

Não cobriremos os custos de equipamentos médicos quando relacionados ao atendimento paliativo ou tratamento de longo prazo.

## **Especialista**

É um médico licenciado que possui as qualificações adicionais e perícia necessárias para exercer sua função como especialista reconhecido em técnicas de diagnóstico, tratamento e prevenção em um campo particular da medicina.

## **Evacuação médica**

Aplica-se aos seguintes cenários:

- Se o tratamento necessário para o qual você tem cobertura não estiver disponível localmente
- Se não houver disponibilidade de sangue que tenha passado por triagem no ato da emergência

Nós lhe transportaremos para o centro médico apropriado mais próximo (que pode ou não estar no seu país de origem) por ambulância, helicóptero ou avião. A evacuação médica deve ser solicitada pelo seu médico e será realizada da maneira mais econômica e que é apropriada para o seu

quadro médico. Finalizado o tratamento, ofereceremos cobertura também para a viagem de volta, em transporte de classe econômica, para o seu país principal de residência.

Se você estava internado e não foi autorizado por seu médico a viajar ou ser submetido à evacuação médica após a alta, nós cobriremos os custos razoáveis de acomodação em hotel até o máximo de sete dias para instalações de quarto particular com banheiro. Não cobriremos os custos para suítes de hotel, acomodação em hotel de quatro ou cinco estrelas, nem acomodação para acompanhantes.

Se você for transportado para o centro médico mais próximo para tratamento continuado, nós também cobriremos os custos razoáveis de acomodação de hotel de um quarto particular com banheiro. O custo da hospedagem deverá ser mais econômico do que o custo de transporte sucessivo entre o centro médico apropriado mais próximo e o seu país principal de residência. A cobertura da hospedagem em hotel não inclui acompanhantes.

Caso não exista no local sangue que tenha passado pelo processo de triagem, nós, quando apropriado, tentaremos localizar e transportar sangue previamente testado e equipamento esterilizado para a transfusão, quando isso for aconselhado pelo médico que está realizando o tratamento e nossos especialistas médicos. Nós e nossos agentes não assumimos nenhuma responsabilidade se não obtivermos êxito ou se sangue ou equipamento contaminado for usado pela autoridade responsável pelo tratamento.

Você deve nos contatar ao primeiro sinal de que uma evacuação médica seja necessária. A partir deste momento, organizaremos e coordenaremos a evacuação até você chegar com segurança ao seu destino de atendimento. Se os serviços de evacuação não forem organizados por nós, nós nos reservamos o direito de recusar todos os custos incorridos.

### **Exames de audição para crianças**

Fornecer uma contribuição para os serviços de um especialista em audição qualificado e reconhecido no país de tratamento. Para ter direito a este benefício, seu filho deve ter 16 anos ou menos na data em que o exame for realizado. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada do provedor.

### **Exames de rotina e bem-estar, incluindo exames para a detecção de doenças em sua fase inicial**

São testes ou exames realizados a um intervalo de tempo apropriado, sem que haja a presença de sintomas clínicos. Consulte sua Tabela de Benefícios para confirmar quais exames e testes são cobertos por esse benefício.

### **Exames para a detecção de câncer em sua fase inicial**

São testes ou exames realizados a um intervalo de tempo apropriado, sem que haja a presença de sintomas clínicos. Consulte sua Tabela de Benefícios para confirmar quais exames e testes são cobertos por esse benefício.

### **Exames para diagnóstico**

São exames como raio X ou testes sanguíneos, realizados para fins de diagnóstico. Esses testes são cobertos quando você já está exibindo sintomas ou quando necessário após os resultados de outros exames médicos. Este benefício não cobre revisões anuais ou exames de rotina.

### **Exames pré-operatórios**

Referem-se a exames ambulatoriais antes da cirurgia, realizados até 72 horas antes do tratamento hospitalar ou tratamento hospitalar sem internação coberto sob seu plano.

## **F**

### **Fisioterapia não-prescrita**

Refere-se ao tratamento oferecido por um fisioterapeuta registrado, sem encaminhamento de um clínico geral antes do tratamento ser iniciado. A cobertura será limitada ao número de consultas indicado na sua Tabela de Benefícios. Um médico deve prescrever quaisquer consultas adicionais necessárias além desse limite. Essas consultas serão cobertas sob o benefício de fisioterapia prescrita. A fisioterapia não inclui terapias como Rolwing, massagem, Pilates, Fango e Milta.

### **Fisioterapia prescrita**

Refere-se ao tratamento fornecido por um fisioterapeuta registrado, quando encaminhado por um médico. A fisioterapia (prescrita, ou em tratamento combinado de consultas prescritas e não-prescritas) é inicialmente restrita a 12 consultas por quadro clínico. Ao final das sessões, o tratamento deve ser revisto pelo médico que o encaminhou. Se precisar de mais sessões, você deverá nos enviar um novo relatório médico após cada 12 sessões, indicando a necessidade médica da continuidade do tratamento. A fisioterapia não inclui terapias como Rolwing, massagem, Pilates, Fango e Milta.

### **Fonoaudiologia**

Refere-se a tratamentos realizados por um fonoaudiólogo qualificado para o tratamento de incapacidades físicas diagnosticadas. Isto inclui condições como obstrução nasal, transtornos neurogênicos (ex: paralisia lingual, lesão cerebral) ou desordens de articulação envolvendo a estrutura oral (ex: paladar fendido).

### **Fonoaudiólogo infantil e terapia de linguagem**

Contribui para o custo do tratamento da dislexia e dispraxia para crianças com 16 anos ou menos. Os serviços devem ser prestados por um fonoaudiólogo ou patologista certificado no país de tratamento. Para ter direito a este benefício, a criança deve estar coberta sob a apólice na data em que o exame for realizado. Este benefício está limitado ao tratamento de dislexia e dispraxia apenas. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada do provedor.

## Franquia

Também conhecida no jargão de plano de saúde como “dedutível” ou “excesso”, é a parte do custo que você deve pagar e que nós deduzimos da quantia que pagamos.

Quando franquias são aplicadas, estas devem ser pagas por pessoa e por ano do seguro, a menos que sua tabela de benefícios indique o contrário.

# G

## Gravidez

Refere-se ao período de tempo quando você está esperando um bebê, a partir da data do primeiro diagnóstico até o parto.

# H

## Histórico familiar

Refere-se a pais, avós, irmãos, filhos e tios que já foram diagnosticados com a condição médica em questão.

## Honorários de enfermeiro(a) obstetra

Referem-se aos honorários cobrados por um(a) enfermeiro(a) obstetra ou assistente de parto que recebeu a formação necessária e submeteu-se aos exames necessários de acordo com as leis do país onde o tratamento é realizado.

## Honorários de especialista

Referem-se ao tratamento não-cirúrgico executado ou ministrado por um especialista. Esse benefício não inclui cobertura para honorários de psiquiatras, psicólogos ou qualquer tratamento que já seja coberto por outro benefício em sua Tabela de Benefícios. Não cobrimos tratamentos de especialistas que estejam excluídos sob a sua apólice.

## Honorários de nutricionista

Refere-se aos custos do aconselhamento relacionado à nutrição ou dieta, fornecido por um profissional de saúde registrado e qualificado para exercer sua profissão no país onde o tratamento é aplicado. Se este benefício for coberto pelo seu plano, será fornecido apenas para quadros médicos diagnosticados elegíveis.

## Honorários médicos

Referem-se aos custos relacionados ao tratamento não-cirúrgico executado ou ministrado por um médico.

## Hospital

É um estabelecimento licenciado como centro médico ou cirúrgico no país onde opera, e onde o paciente é permanentemente supervisionado por um médico. Os seguintes estabelecimentos não são considerados hospitais: casas de repouso e enfermagem, spas, centros de cura e resorts para o cuidado de saúde.

# I

## Ioga ou pilates durante a gravidez

Fornece uma contribuição para o custo de aulas de ioga ou Pilates durante a gravidez por um instrutor qualificado. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada do provedor. Apenas podemos reembolsar aulas que são realizadas durante a gravidez. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada do provedor. Apenas podemos reembolsar aulas que são realizadas durante a gravidez.

# M

## Medicamentos odontológicos prescritos

São aqueles prescritos por um dentista para o tratamento de uma inflamação ou infecção dentária. A eficácia dos medicamentos prescritos deve ser comprovada no tratamento da condição médica e reconhecida pelo órgão farmacêutico regulador do país. A cobertura não inclui antissépticos bucais, produtos de flúor, géis antissépticos e pasta de dentes.

## Medicamentos prescritos

Referem-se a produtos que não podem ser comprados sem prescrição e são usados para o tratamento de uma condição médica ou diagnóstico confirmados, ou para compensar a falta de substâncias vitais do organismo. Exemplos são antibióticos, sedativos, etc. A eficácia dos medicamentos prescritos deve ser clinicamente comprovada no tratamento da condição médica. Eles devem ser reconhecidos pelas diretrizes médicas internacionalmente aceitas. Você pode solicitar o reembolso de um suprimento de até 3 meses a partir da data da prescrição, sujeito ao período de tempo restante na apólice.

## Medicamentos prescritos sem receita

Referem-se a medicamentos de venda livre quando prescritos por um médico para:

- O tratamento de uma condição médica ou diagnóstico confirmados
- Compensar substâncias vitais do organismo

Exemplos são aspirinas, vitaminas e agulhas hipodérmicas. A eficácia dos medicamentos prescritos deve ser clinicamente comprovada no tratamento da condição médica. Eles também devem ser reconhecidos pelo órgão farmacêutico regulamentador do país onde você usa a prescrição. Mesmo se, legalmente, for possível comprar um medicamento sem receita médica nesse país; você deve obter uma receita para que esses custos sejam cobertos.

### Médico

É a pessoa habilitada pela legislação do país onde o tratamento é fornecido a exercer a medicina dentro dos limites de sua habilitação.

### Moratória (MORA)

É um período de carência de 24 meses que começa na sua data de início ou na data especificada na seção de termos especiais no seu Certificado de Seguro, e que deve chegar ao fim antes que pedidos de reembolso para quaisquer condições médicas preexistentes se tornem elegíveis sob o plano. O termo Moratória inclui o termo de subscrição médica EMPC/TTC, conhecido anteriormente como MORA. Depois de completar um período contínuo de 24 meses após a data de início, sua condição médica preexistente pode ser coberta, desde que você não tenha apresentado sintomas, não tenha necessitado ou recebido tratamento, medicação, dieta ou aconselhamento especial ou tenha quaisquer outras indicações da condição.

# N

### Necessidade médica

Refere-se a tratamentos, serviços ou materiais médicos que são:

- Essenciais para identificar ou tratar sua condição, doença ou lesão
- Coerentes com os sintomas, diagnóstico e tratamento de sua condição
- Estão de acordo com a prática médica geralmente aceita e os padrões profissionais de atendimento na comunidade médica atual (isto não se aplica a métodos de tratamentos complementares, caso estes façam parte de sua cobertura)
- Requeridos por outros motivos além do seu conforto ou conveniência ou de seu médico
- Tem valor médico comprovado e demonstrado (isto não se aplica a métodos de tratamentos complementares, caso estes façam parte de sua cobertura)
- Considerados como serviços ou suprimentos de tipo ou nível mais apropriados
- Fornecidos em um estabelecimento apropriado, com instrumental apropriado e com o nível de cuidados apropriado para o tratamento das suas condições médicas
- Fornecidos somente por um período apropriado

Nesta definição, o termo “apropriado” significa levar em consideração tanto a segurança do paciente quanto a eficácia do custo. Em relação ao tratamento hospitalar, “medicamente necessário” também significa que não é possível estabelecer um diagnóstico, nem fornecer tratamento de maneira segura e eficaz na forma ambulatorial.

### Nós/Nosso

Allianz Care.



### Obesidade

É a condição diagnosticada quando a pessoa apresenta um Índice de Massa Corporal (IMC) maior que 30 (consulte a calculadora de IMC em: <https://www.allianzcare.com/pt/recursos/recursos-para-segurados.html>).

### Óbito acidental

É um benefício, cujo o valor está indicado na sua Tabela de Benefícios, que será pago caso o membro segurado (com idade entre 18 e 70 anos) venha a falecer durante o período do seguro como resultado de um acidente (incluindo lesão industrial).

### Óculos e lentes de contato prescritos, incluindo exame oftalmológico

Referem-se à cobertura de um exame oftalmológico de rotina realizado por um optometrista ou oftalmologista (limitado a um exame por ano de vigência do seguro), além de lentes e óculos para corrigir a visão.

### Oncologia

Refere-se aos honorários de especialistas, exames para diagnósticos, radioterapia, quimioterapia e custos hospitalares incorridos em relação ao planejamento e à realização do tratamento do câncer, desde o diagnóstico. Também cobrimos os custos de uma prótese externa para fins cosméticos, como por exemplo uma peruca para perda de cabelo ou um sutiã protético devido ao tratamento do câncer.

### Orientações pós-natal

Fornece uma contribuição para o custo do aconselhamento pós-natal recebido dentro de 12 meses a partir da data de nascimento do seu bebê. Para ser elegível para este benefício, você deve estar coberto no momento em que seu bebê nascer e no momento em que você receber o serviço. O terapeuta deve ser qualificado e registrado no país do tratamento. Ao solicitar o reembolso, anexe uma fatura datada do provedor.

## Ortodontia

É o uso de aparelhos para corrigir a maloclusão (o desalinhamento dos dentes e mordida). Você conta com cobertura apenas para o tratamento ortodôntico que atenda aos critérios medicamente necessários descritos abaixo. Como os critérios são bastante técnicos, entre em contato conosco antes de começar o tratamento para que possamos confirmar que o procedimento atende a essas especificações.

### Critérios de necessidade médica:

- a) Aumento da superposição para acima de 6mm, mas menor ou igual a 9mm.
- b) Superposição reversa maior do que 3,5mm, sem nenhuma dificuldade de mastigação ou fala.
- c) Mordidas cruzadas anterior e posterior com uma discrepância maior que 2mm entre as posições de contato retroverso e a intercúspides.
- d) Deslocamentos graves de dentes: mais de 4.
- e) Mordidas abertas extremas laterais ou anteriores, maiores do que 4 mm.
- f) Sobremordida completa e aumentada com trauma gengival ou palatal.
- g) Hipodontia menos extensa, necessitando de ortodontia pré-restauradora ou ortodôntica para fechamento de espaço para evitar a necessidade de prótese.
- h) Mordida cruzada lingual posterior sem contato oclusal funcional em um ou ambos os segmentos bucais.
  - i) Superposição reversa maior que 1mm, mas menor que 3,5mm, com dificuldade de mastigação e fala.
  - j) Dentes parcialmente erupcionados, inclinados e impactos contra os adjacentes.
- k) Presença de número excedente de dentes.

Você vai precisar mais informações de apoio para mostrar que o tratamento é medicamente necessário e, portanto, coberto pelo seu plano. A informação de suporte requerida pode incluir, mas não se limita a:

- Um relatório médico emitido por um especialista em que conste o diagnóstico (tipo de má oclusão) e uma descrição dos seus sintomas causados pelo problema ortodôntico.
- Um plano de tratamento com estimativa de duração e custo do tratamento e tipo/material do aparelho usado.
- O pagamento acordado com o provedor médico.
- Comprovante de pagamento para tratamento ortodôntico
- Fotografias de ambos maxilares mostrando claramente a dentição antes do tratamento
- Fotografias clínicas dos maxilares em oclusão central de visão frontal e lateral.
- Ortopantomografia (radiografia panorâmica)
- Radiografia cefalométrica (radiografia de perfil)
- Qualquer outro documento que possa ser solicitado para a avaliação do pedido de reembolso.

Apenas cobriremos o tratamento ortodôntico quando um aparelho padrão fixo (metálico) e/ou um aparelho padrão móvel forem utilizados. Aparelhos cosméticos como aparelho lingual e alinhadores invisíveis têm cobertura até o valor de um aparelho padrão (metálico), sujeito ao limite do benefício "Tratamento ortodôntico".

## P

### País de origem

É aquele para o qual você possui um passaporte válido em vigor ou é o seu país principal de residência.

### País principal de residência

O país onde você e seus dependentes (se aplicável) moram por mais de seis meses durante o ano.

### Parceiro

Refere-se à pessoa com quem você vive em uma relação conjugal por um período contínuo de 12 meses.

### Parto normal

Refere-se aos custos necessários incorridos durante a parto. Isto inclui despesas hospitalares, honorários de especialista, honorários de parteira (apenas durante o parto) e cuidados com o recém-nascido (veja a definição de "Cuidados com o recém-nascido" para ver os procedimentos cobertos sob esse benefício e verificar os limites de tratamento hospitalar que se aplicam a filhos adotados ou tutelados, a todos os bebês nascidos de mãe substituta e de partos múltiplos como resultado de reprodução assistida). Não cobrimos os custos de complicações na gravidez e no parto com o benefício de "Parto normal". Cesarianas que não sejam clinicamente necessárias terão cobertura até o valor de um parto normal no mesmo hospital, e estarão sujeitas a quaisquer limites de benefícios. Cesarianas medicamente necessárias são pagas sob o benefício de "Complicações no parto".

No caso de parto domiciliar, pagaremos uma quantia fixa até o valor especificado na Tabela de Benefícios caso seu plano inclua o benefício de parto domiciliar.

### Período de carência

Refere-se ao período a partir da data de início de sua apólice (ou data efetiva, se você for um dependente), durante o qual não oferecemos cobertura para certos benefícios. A sua Tabela de Benefícios mostra quais benefícios estão sujeitos a períodos de carência.

### Periodontia

Refere-se ao tratamento de doenças gengivais.

### Podologia

Refere-se a tratamentos medicamente necessários realizados por um podólogo registrado pelo governo.

## Procedimentos cirúrgicos orais e maxilofaciais

Referem-se a tratamentos cirúrgicos na boca, mandíbulas, rosto ou pescoço ministrados por um cirurgião oral e maxilofacial em um hospital para tratamento de: patologia bucal, distúrbios da articulação temporomandibular, fraturas faciais, deformações congênitas da mandíbula, doenças das glândulas salivares e tumores.

A menos que você possua um Plano Odontológico, não cobriremos os seguintes procedimentos mesmo se forem realizados por um cirurgião oral e maxilofacial:

- Remoção cirúrgica de dente impactado.
- Remoção cirúrgica de cistos.
- Cirurgia ortognática para a correção de maloclusão.

## Profissionais médicos

São médicos habilitados pela legislação do país onde o tratamento é fornecido a exercer a medicina dentro dos limites de sua habilitação.

## Prótese dentária

Inclui coroas, blocos, incrustações, reconstruções/restaurações internas e externas e adesivas, pontes, dentaduras e implantes, bem como todos os tratamentos auxiliares necessários.

## Psiquiatria e psicoterapia

Referem-se ao tratamento de transtornos mentais, comportamentais e de personalidade, incluindo transtorno do espectro do autismo e disfunções alimentares. O tratamento deve ser realizado por um psiquiatra, psicólogo clínico ou psicoterapeuta licenciado. A condição médica deve ser clinicamente significativa e o tratamento deve ser medicamente necessário.

Todas as internações em centros de cuidados diários ou hospitais devem incluir medicamentos prescritos relacionados à condição médica. Quando coberto, o tratamento ambulatorial de psicoterapia deve ser encaminhado por um médico e é inicialmente limitado a 10 sessões por quadro. A cada 10 sessões, o tratamento deverá ser reavaliado por um psiquiatra. Caso sejam necessárias mais sessões, você deverá nos enviar um relatório sobre a evolução do quadro indicando o diagnóstico e a necessidade médica da continuidade do tratamento.

Aconselhamento terapêutico está disponível por meio do Programa de Assistência ao Expatriado (PAE) e refere-se a intervenções de curto prazo focadas em soluções. Normalmente, esse tratamento lida com problemas atuais que são facilmente resolvidos no nível consciente. Isso não se destina a situações de longo prazo ou ao tratamento de distúrbios clínicos. O PAE pode ajudar você e sua família a lidar com situações desafiadoras que podem surgir na vida, como estresse, ansiedade, luto, desafios no local de trabalho, problemas de relacionamento, transição intercultural, isolamento e solidão. Para mais informações veja a seção “Programa de Assistência ao Expatriado (PAE)” deste guia.



## Quadros crônicos

São definidos como doenças, enfermidades ou lesões que duram mais do que seis meses ou requerem atenção médica (revisão de rotina ou tratamento) pelo menos uma vez ao ano. Também possui uma ou mais das seguintes características:

- É de natureza recorrente.
- Não tem uma cura conhecida e geralmente aceita.
- De maneira geral, não responde bem ao tratamento.
- Requer tratamento paliativo.
- Leva à deficiência permanente.

Consulte a seção de “Notas” na sua Tabela de Benefícios para confirmar se quadros crônicos são cobertos pelo seu plano.



## Reabilitação

É o tratamento que combina uma série de terapias, como terapia física, ocupacional e fonoaudiologia e visa à recuperação de uma forma e/ou função normal após uma doença aguda, lesão ou cirurgia. O tratamento deve ser realizado em um centro de reabilitação licenciado e começar dentro de 14 dias após a alta de tratamento médico agudo e/ou cirúrgico.

## Remuneração para maternidade/paternidade

É um benefício que se aplica apenas aos Planos das Ilhas do Canal. Caso esteja incluído em seu plano, uma quantia será paga para cada um dos pais segurados, seguindo o nascimento de uma criança segurada. Este benefício será pago somente onde o tratamento for recebido gratuitamente, e o valor a ser pago estará indicado na sua Tabela de Benefícios. Para receber a Remuneração para maternidade/paternidade, você deve nos enviar uma cópia da certidão de nascimento da criança até três meses depois de seu nascimento. Para receber este benefício, os pais devem estar cobertos pelo Plano de Saúde para as Ilhas do Canal por no mínimo 10 meses contínuos antes do nascimento da criança.

## Repatriação de restos mortais

É o transporte dos restos mortais do segurado falecido do país principal de residência para o país onde deve ser realizado o enterro. Nós cobrimos custos tais como: embalsamamento, um recipiente legalmente apropriado

para o transporte, custos de envio e autorizações governamentais pertinentes. Custos de cremação serão cobertos apenas quando a cremação for legalmente necessária. Não cobrimos os custos incorridos por alguém acompanhando os restos mortais, a menos que isso esteja listado em um benefício específico em sua Tabela de Benefícios.

### **Repatriação médica**

É um nível opcional de cobertura e, quando fornecida, estará indicada da Tabela de Benefícios. Caso o tratamento necessário - incluído em sua cobertura - não esteja disponível no local, você poderá optar por retornar ao seu país de origem para tratamento, em vez de ser encaminhado ao centro médico apropriado mais próximo. O benefício é aplicável somente quando o seu país de origem estiver em sua área de cobertura. Finalizado o tratamento, ofereceremos cobertura também para a viagem de volta, em transporte de classe econômica, para o seu país principal de residência. A viagem de volta deverá ser realizada no prazo de um mês após o término do tratamento.

Você deve entrar em contato conosco ao primeiro sinal de necessidade de repatriação médica. A partir deste momento organizaremos e coordenaremos todas as etapas da repatriação até você chegar com segurança ao seu destino de atendimento. Se a repatriação não for organizada por nós, nós nos reservamos o direito de recusar todos os custos incorridos.

### **Rotinas de maternidade**

Referem-se aos custos necessários incorridos durante a gravidez e o parto. Isto inclui despesas hospitalares, honorários de especialista, atendimento-pré natal e pós-natal da mãe, honorários de parteira (apenas durante o parto) e cuidados com o recém-nascido (veja a definição de "Cuidados com o recém-nascido" para ver os procedimentos cobertos sob esse benefício e verificar os limites de tratamento hospitalar que se aplicam a filhos adotados ou tutelados, a todos os bebês nascidos de mãe substituta e de partos múltiplos como resultado de reprodução assistida). Não cobrimos os custos de complicações na gravidez e no parto sob o benefício "Rotinas de maternidade". Cesarianas que não sejam clinicamente necessárias terão cobertura até o valor de um parto normal no mesmo hospital, e estarão sujeitas a quaisquer limites de benefícios. Cesarianas medicamente necessárias são pagas sob o benefício de "Complicações no parto".

No caso de parto domiciliar, pagaremos até o valor especificado na Tabela de Benefícios caso seu plano inclua o benefício de parto domiciliar.

# S

### **Segurado**

Refere-se a você e a seus dependentes, conforme declarado no seu Certificado de Seguro.

### **Serviços de consulta por vídeo**

Fornecem acesso direto a um médico via uma plataforma de telecomunicação. Este benefício cobre os custos de consultas por vídeo, conforme indicado em sua Tabela de Benefícios e oferece aconselhamento médico, diagnóstico e emissão de receita, se necessário, para atendimento médico não urgente. O acesso aos serviços de teleconsulta e prescrições dependerá da sua localização geográfica e dos regulamentos locais do país. Você pode marcar uma consulta para falar com um médico em inglês, sujeito à disponibilidade. Alguns provedores terceirizados podem oferecer idiomas adicionais. Os custos dos medicamentos não estão incluídos, mas a entrega de medicamentos ou prescrição podem ou não estar incluídos neste benefício, mesmo quando prescritos ou recomendados durante a consulta por vídeo.

### **Subscrição médica completa**

É a avaliação do risco de seguro baseado nas informações que você nos fornece quando solicita cobertura. Nossa Equipe de Subscrição Médica usa essa informação para decidir os termos de nossa oferta.

# T

### **Terapeuta**

Refere-se a quiroprático, osteopata, praticante da medicina chinesa, homeopata, acupunturista, fisioterapeuta, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional ou terapeuta oculomotor (optometrista), que seja qualificado e habilitado pela legislação do país no qual o tratamento é realizado.

### **Terapia de reposição hormonal**

Refere-se ao uso de hormônios femininos para o alívio dos sintomas resultantes do declínio da função ovariana, seja por menopausa natural ou em caso de remoção cirúrgica dos ovários. A cobertura inclui honorários médicos, honorários de especialistas e custos de medicamentos prescritos.

### **Terapia oculomotora**

É um tipo especial de terapia ocupacional que visa a sincronizar o movimento dos olhos quando há falta de coordenação entre os músculos dos olhos.

### **Terapia ocupacional prescrita**

É o tratamento que lhe ajuda a desenvolver habilidades necessárias em seu dia-a-dia e em suas interações com o mundo físico e social. Isto se refere a:

- Habilidades motoras finas e elementares (como você executa tarefas pequenas/precisas e movimentar o corpo inteiro).
- Integração sensorial (como o cérebro organiza respostas aos seus sentidos).
- Coordenação, equilíbrio e outras habilidades como vestir-se, alimentar-se, asseio etc.

Um relatório médico é necessário após cada 20 consultas.

### **Teste de alergias**

Refere-se a uma visita a um médico licenciado para testar e descobrir se seus sintomas estão relacionados a uma alergia. Se estiver incluído no seu plano como um benefício específico, a cobertura estará limitada ao valor indicado na sua Tabela de Benefícios.

### **Transplante de órgãos**

Referem-se ao transplante dos seguintes órgãos e/ou tecidos: coração, coração/válvula, coração/pulmão, fígado, pâncreas, pâncreas/rim, rim, tecidos, paratireoide, muscular/esquelético e transplante de córnea. Não reembolsamos os custos para a aquisição de órgãos.

### **Tratamento**

Refere-se ao procedimento médico necessário para curar ou aliviar uma doença ou lesão.

### **Tratamento ambulatorial**

Refere-se ao tratamento fornecido no consultório de um médico, terapeuta ou especialista que não requer que você dê entrada no hospital.

### **Tratamento ambulatorial de emergência**

É o tratamento recebido em um pronto-socorro ou sala de emergência dentro de 24 horas do evento de um acidente ou doença súbita, durante o qual não há necessidade médica para você ocupar o leito de um hospital. Entretanto, se sua apólice incluir um Plano Ambulatorial, você contará com a cobertura para tratamento ambulatorial além do limite do benefício de tratamento ambulatorial de emergência. Neste caso, os termos do Plano Ambulatorial serão aplicados.

### **Tratamento ambulatorial odontológico de emergência**

É o tratamento recebido em consultório de cirurgia dentista ou sala de emergência hospitalar para o alívio imediato da dor causada por um acidente ou lesão em um dente natural sadio. O tratamento pode incluir a pulpotomia ou a pulpectomia e obturações temporárias subsequentes, limitadas a três obturações por ano de vigência do seguro. O tratamento deve ser recebido dentro de 24 horas do evento da emergência. Este benefício não inclui nenhuma forma de prótese dentária, restaurações permanentes ou a continuidade de tratamentos de canais.

Entretanto, se a sua apólice incluir um Plano Odontológico, você contará com a cobertura para tratamento odontológico além do limite do benefício de tratamento ambulatorial odontológico de emergência. Neste caso, os termos do Plano Odontológico serão aplicados.

### **Tratamento complementar**

Refere-se ao tratamento terapêutico e diagnóstico existente fora da medicina ocidental tradicional. Consulte sua Tabela de Benefícios para confirmar se os seguintes métodos de tratamento complementar estão cobertos em seu plano: tratamento quiroprático, osteopatia, medicina chinesa de ervas, homeopatia, acupuntura e podologia praticados por terapeutas habilitados.

### **Tratamento contra a infertilidade**

Refere-se a todos procedimentos de pesquisa invasivos necessários para se estabelecer a causa de infertilidade, como histerossalpingografia, laparoscopia ou histeroscopia. O benefício também cobre tratamento como fertilização in vitro (FIV) para casos diagnosticados de infertilidade. Os custos do tratamento serão cobertos para o segurado que recebe o tratamento, até o limite máximo indicado na Tabela de Benefícios. Quaisquer custos que excedam o limite do benefício não poderão ser recuperados utilizando a cobertura do cônjuge ou parceiro.

Todos os procedimentos de investigação não-invasivos realizados para descobrir a causa da infertilidade serão cobertos, de acordo com os limites do Plano Ambulatorial (se você tiver um). Exemplos de benefícios que cobrem procedimentos de investigações não invasivas são "Exames para diagnóstico", "Honorários de médicos" e "Honorários de especialistas".

O tratamento hospitalar para bebês nascidos de partos múltiplos resultante da reprodução assistida e para todos os bebês nascidos de uma mãe substituta, adotados ou tutelados, está limitado a £ 24.900/€ 30.000/\$ 40.500/CHF 39.000 por criança para os primeiros três meses que se seguirem ao nascimento. Tratamentos ambulatoriais serão pagos sob os termos do Plano Ambulatorial.

### **Tratamento de dependência química (drogas ou álcool)**

Fornecer uma contribuição para o custo de uma criança dependente recebendo tratamento em uma instituição reconhecida de tratamento de dependência de drogas e álcool. O tratamento prescrito pode incluir desintoxicação, medicação e terapia. Para se qualificar para este benefício, seu filho deve estar segurado no momento em que recebe o serviço.

### **Tratamento de disfunções alimentares**

Refere-se à combinação de psicoterapias, incluindo terapia cognitivo-comportamental, monitoramento médico, medicação prescrita e aconselhamento nutricional para tratar anorexia nervosa, bulimia nervosa e transtorno de compulsão alimentar periódica.

Todas as internações em centros de cuidados diários ou hospitais devem incluir medicamentos prescritos relacionados à condição médica.

Quando coberta, a terapia ambulatorial deve ser encaminhada por um médico e é inicialmente limitada a 10 sessões por quadro. A cada 10 sessões, o tratamento deverá ser reavaliado por um psiquiatra. Caso sejam necessárias mais sessões, você deverá nos enviar um relatório sobre a evolução do quadro indicando o diagnóstico e a necessidade médica da continuidade do tratamento.

#### **Tratamento de emergência fora da área de cobertura**

É o tratamento para emergências médicas ocorridas durante viagens de negócios ou lazer fora da sua área de cobertura. A cobertura é fornecida pelo período máximo de seis semanas por viagem dentro do limite máximo do benefício. Inclui o tratamento necessário devido a um acidente ou ao surgimento ou agravamento repentino de uma doença grave que representa uma ameaça imediata à sua saúde. O tratamento médico deve ser recebido dentro de 24 horas do evento da emergência. A cobertura não se aplica a quaisquer tratamentos curativos ou de acompanhamento que não sejam considerados emergenciais, mesmo que você não tenha condições de viajar para um país dentro de sua área de cobertura. Também não se aplica a cobranças relacionadas à maternidade, gravidez, parto ou qualquer complicação da gravidez ou do parto. Caso você tenha que se deslocar da sua área de cobertura por mais de seis semanas, entre em contato conosco.

#### **Tratamento de longo prazo**

Refere-se ao cuidado recebido por um período prolongado, após o término do tratamento para uma condição médica aguda. Geralmente, o tratamento de longo prazo é necessário para um quadro crônico ou invalidez que requer atendimento periódico, intermitente ou contínuo. O tratamento de longo prazo pode ser fornecido em domicílio, em um hospital ou em uma clínica de convalescença.

#### **Tratamento do espectro do autismo**

Refere-se a uma variedade de terapias destinadas a melhorar as habilidades de uma pessoa segurada com autismo. Isso inclui tratamento médico especializado e programas comportamentais credenciados. O tratamento é coberto como parte do benefício "Psiquiatria e psicoterapia" do seu Plano Ambulatorial, se você tiver um. Consulte sua Tabela de Benefícios para quaisquer limites aplicáveis. Não cobrimos internações, estadias ou tratamento de cuidados diários em instalações educacionais especializadas.

#### **Tratamento hospitalar**

Refere-se ao tratamento recebido em hospital e em que a estadia noturna é medicamente necessária.

#### **Tratamento hospitalar sem internação**

É o tratamento recebido em hospital ou unidade de atendimento diário, o que inclui acomodação hospitalar e atendimento de enfermagem, que não requer medicamente a pernoite do paciente no hospital, e para o qual se emite uma notificação de alta.

#### **Tratamento odontológico**

Inclui uma avaliação anual, obturações simples relacionadas a cáries ou desgaste, tratamento de canal e medicamentos odontológicos prescritos.

#### **Tratamento odontológico hospitalar de emergência**

Refere-se ao tratamento odontológico de emergência grave para o alívio de dor devido a um acidente sério e que precisa de internação no hospital. O tratamento deve ser recebido dentro de 24 horas do evento da emergência. A cobertura não se estende a tratamento odontológico de acompanhamento, cirurgia dentária, próteses dentárias, ortodontia ou periodontia. Caso você tenha cobertura para esses benefícios, esta estará indicada na sua Tabela de Benefícios separadamente.

#### **Tratamento ortomolecular**

Refere-se a um tratamento alternativo que visa restaurar o equilíbrio bioquímico individual através de suplementos. A medicina ortomolecular utiliza substâncias naturais como vitaminas, minerais, enzimas e hormônios.

#### **Tratamento para a correção da visão a laser**

Refere-se à cirurgia que tem como objetivo melhorar a qualidade da refração da córnea usando tecnologia a laser, incluindo investigações necessárias antes da cirurgia.

#### **Tratamento para HIV ou Aids**

É um benefício que cobre consultas, investigações e tratamento hospitalar e ambulatorial relacionado ao diagnóstico do Vírus da Imunodeficiência Humana (HIV) ou Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS). Se estiver incluído no seu plano como um benefício específico, a cobertura estará limitada ao valor indicado na sua Tabela de Benefícios.

#### **Tratamento pós-internação**

Refere-se ao tratamento ambulatorial necessário dentro de 90 dias após a alta de um tratamento hospitalar ou em centro de cuidados diários para a mesma condição médica aguda. Esse benefício cobre honorários de médicos, honorários de especialistas, cirurgia ambulatorial, medicamentos e curativos prescritos, exames TAC, TEP e Ressonância Magnética, exames de raio-X, exames de patologia e outros exames e procedimentos diagnósticos.

#### **Tratamento preventivo**

Refere-se ao tratamento que você recebe sem a presença de sintomas clínicos no momento do tratamento, como a remoção de um nódulo pré-cancerígeno. O benefício é coberto quando Tratamento preventivo estiver listado em sua Tabela de Benefícios.



## Vacinações

- Todas as imunizações básicas e injeções de apoio obrigatórias pela regulamentação do país em que o tratamento é recebido.
- Vacinação contra a Covid-19\*, quando não for oferecida gratuitamente ou apenas parcialmente patrocinada pelo governo de seu país de residência.
- Vacinas de viagem medicamente necessárias.
- Comprimidos de prevenção da malária.

Nós cobrimos os custos da consulta para aplicação da vacina e o custo do medicamento.

\*Cobrimos qualquer vacina contra a Covid-19 quando:

- A vacina concluiu o processo de desenvolvimento clínico necessário, incluindo todos os ensaios clínicos de vacinas pré-licenciamento (fases I, II e III) que demonstram sua eficácia e segurança.
- A vacina concluiu o processo de aprovação de várias etapas para a autoridade reguladora relevante e está aprovada para uso na jurisdição onde você a requer.
- A vacina não é oferecida gratuitamente ou apenas parcialmente patrocinada pelo governo do país em que você reside.

Cobrimos o custo razoável e habitual da vacina contra a Covid-19, incluindo a administração da injeção, de acordo com as políticas de saúde pública locais relacionadas à distribuição de vacinas. Não pagamos o custo da viagem se você decidir viajar para um país diferente de onde você normalmente reside, a fim de obter a vacinação. Observe que a cobertura não se destina a oferecer acesso prioritário às vacinas.

## Você/Seu

Refere-se ao titular da apólice e quaisquer dependentes listados no Certificado de Seguro.

# Exclusões

Apesar de oferecermos cobertura para a maioria dos tratamentos medicamente necessários, não cobrimos as seguintes despesas, a não ser que a cobertura seja confirmada na Tabela de Benefícios ou em qualquer endosso contratual.

**A) AS EXCLUSÕES A SEGUIR APLICAM-SE A TODOS OS NOSSOS PLANOS, A MENOS QUE ESTEJA INDICADO EM OUTRA FORMA:**

## **AQUISIÇÃO DE UM ÓRGÃO**

Despesas para a aquisição de um órgão, incluindo, mas não se limitando a, custos com a busca do doador, tipificação, coleta, transporte e administração.

## **ATRASO NO DESENVOLVIMENTO**

Atraso no desenvolvimento cognitivo ou físico, a menos que a criança não tenha atingido os marcos de desenvolvimento esperados para uma criança da mesma idade. Não cobrimos situações em que uma criança esteja ligeiramente ou temporariamente atrasada em seu desenvolvimento. O atraso no desenvolvimento deve ser medido quantitativamente por profissionais médicos qualificados e deve ser documentado como um atraso de pelo menos 12 meses.

## **AULAS PRÉ- E PÓS-NATAL**

Aulas pré- e pós-natal.

## **CIRURGIA PLÁSTICA**

Qualquer tratamento realizado por um cirurgião plástico, ainda que por razões médicas/psicológicas, assim como tratamentos cosméticos ou estéticos com o objetivo de melhorar a sua aparência, mesmo quando prescritos por um médico. A única exceção são as cirurgias reparadoras para restaurar a função física ou a aparência após um acidente que tenha desfigurado o paciente, ou como resultado de uma cirurgia relacionada ao tratamento do câncer. Note que sua apólice deve estar em vigor no momento do acidente ou cirurgia.

## **COMPLICAÇÕES CAUSADAS POR CONDIÇÕES NÃO FOR COBERTAS PELO SEU PLANO**

Despesas incorridas em função de complicações provocadas diretamente por uma doença, lesão ou tratamento para o qual a cobertura seja excluída ou limitada nos termos do seu plano.

## **CONSULTAS REALIZADAS POR VOCÊ OU POR UM MEMBRO DE SUA FAMÍLIA**

Consultas realizadas e qualquer medicamento ou tratamento prescrito por você, seu cônjuge, pais ou filhos.

## **CONTAMINAÇÃO QUÍMICA E RADIOATIVIDADE**

Tratamento de qualquer quadro médico decorrente direta ou indiretamente de contaminação química, radioatividade ou qualquer material nuclear, inclusive a combustão de combustível nuclear.

## **DEPENDÊNCIA DE DROGAS OU ALCOOLISMO**

Atendimento e/ou tratamento de dependência de drogas ou alcoolismo (incluindo programas de desintoxicação e tratamentos para parar de fumar), morte associada com vício em drogas ou álcool, ou o tratamento de qualquer condição médica que segundo nossa opinião razoável está relacionada a, ou é consequência direta de, alcoolismo e dependência de drogas (por exemplo, falha dos órgãos ou demência).

## **DOENÇAS CAUSADAS INTENCIONALMENTE OU LESÕES AUTO-INFLIGIDAS**

Atendimento e/ou tratamento de doenças causadas intencionalmente ou lesões auto-infligidas, inclusive tentativas de suicídio.

## **EMBARCAÇÃO NO MAR**

Evacuação/repatriação médica originada em uma embarcação no mar para centro médico em terra.

## **ERRO MÉDICO**

Tratamento necessário como resultado de erro médico.

## **ESTÁDIAS EM CENTRO DE CURA**

Estádias em centros de cura, balneários, spas, resorts para tratamento de saúde e centros de recuperação, mesmo que a estadia seja medicamente prescrita.

## **ESTERILIZAÇÃO, DISFUNÇÃO SEXUAL E CONTRACEPÇÃO**

Pesquisas para descobrir causas, tratamento e complicações decorrentes de:

- Esterilização
- Disfunção sexual (a não ser como resultado de uma prostatectomia total após uma cirurgia de câncer)
- Contracepção (inclusive inserção e remoção de aparelhos contraceptivos e todos os outros contraceptivos, mesmo quando prescritos por razões médicas). A única exceção são anticoncepcionais para o tratamento da acne, quando prescritos por um dermatologista.

**Esta exclusão é aplicável ao tratamento contra infertilidade para o Plano das Ilhas do Canal.**

#### **EXAME MARCADOR TUMORAL**

Exame marcador tumoral, a não ser que você tenha sido previamente diagnosticado com o tipo específico de câncer em questão. Nesse caso, a cobertura será fornecida sob o benefício “Oncologia”.

#### **FACETAS ODONTOLÓGICAS**

Facetas odontológicas e procedimentos relacionados.

#### **FALHA EM PROCURAR OU SEGUIR A ORIENTAÇÃO MÉDICA**

Tratamento necessário como resultado de falha em procurar ou seguir a orientação médica.

#### **HONORÁRIOS PARA O PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO DE PEDIDO DE REEMBOLSO**

Honorários pagos para o preenchimento do Formulário de Pedido de Reembolso, ou outros encargos administrativos.

#### **INTERRUPÇÃO DA GRAVIDEZ**

Interrupção da gravidez, exceto quando a vida da mulher grávida está em perigo.

#### **LESÕES DECORRENTES DO ENVOLVIMENTO EM ESPORTES PROFISSIONAIS**

Tratamento ou procedimentos de diagnóstico de lesões decorrentes do envolvimento em esportes profissionais.

#### **MATERNIDADE POR SUBSTITUIÇÃO**

O tratamento diretamente relacionado à maternidade por substituição seja você a mãe substituta ou a mãe final.

#### **MUDANÇA DE SEXO**

Cirurgias de mudança de sexo e tratamentos relacionados.

#### **PARTICIPAÇÃO EM GUERRA OU ATOS CRIMINOSOS**

Quaisquer despesas relacionadas ao tratamento de quaisquer doenças ou lesões, assim como situações que resultem em morte, decorrentes de participação ativa nos eventos a seguir, quer a guerra tenha sido declarada ou não:

- Guerra
- Levantes populares
- Perturbações da ordem pública
- Terrorismo

- Atos criminais
- Atos ilegais
- Atos contra qualquer força beligerante estrangeira

### **PRODUTOS COMPRADOS SEM RECEITA MÉDICA**

Produtos que podem ser comprados sem receita médica, a não ser que esses custos sejam cobertos por um benefício específico presente na Tabela de Benefícios.

### **QUEDA DE CABELO E QUALQUER SUBSTITUTO PARA O CABELO**

Pesquisa e tratamento de perda de cabelo e qualquer substituto do cabelo, a menos que tal perda seja devida a tratamento de câncer.

### **TERAPIA FAMILIAR**

Custos relacionados a terapeutas ou consultores familiares para tratamento psicoterapêutico ambulatorial.

### **TESTES GENÉTICOS**

Testes genéticos, exceto:

- a) Caso exames genéticos específicos estejam inclusos em seu plano;
- b) Quando testes de DNA estão diretamente vinculados a uma amniocentese qualificável, como no caso de mulheres com 35 anos ou acima dessa idade;
- c) Quando pesquisas de receptores genéticos tumorais estiverem cobertas.

### **TESTES TRIPLO OU DE BART, QUÁDRUPLO OU ESPINHA BÍFIDA**

Testes Triplo ou de Bart, Quádruplo ou Espinha Bífida, exceto para mulheres com idade igual ou superior a 35 anos.

### **TRATAMENTO COMPLEMENTAR**

Tratamento complementar, com exceção dos tratamentos indicados na Tabela de Benefícios.

### **TRATAMENTO CONTRA A INFERTILIDADE**

Tratamento contra a infertilidade, incluindo reprodução medicamente assistida ou quaisquer consequências adversas desta, a menos que você tenha um benefício específico para tratamento contra a infertilidade ou um Plano Ambulatorial. Se você possuir um Plano Ambulatorial apenas cobriremos pesquisas não-invasivas sobre a causa da infertilidade (dentro dos limites de seu Plano Ambulatorial). Essas exceções não se aplicam aos segurados pelo Plano da Ilhas do Canal, para os quais a pesquisa da infertilidade é excluída.

### **TRATAMENTO CONTRA A OBESIDADE**

Pesquisa e tratamento de obesidade.

### **TRATAMENTO DE TRANSTORNOS DO SONO**

Tratamento de transtornos do sono, inclusive insônia, apneia obstrutiva do sono, narcolepsia, ronco e bruxismo.

### **TRATAMENTO EXPERIMENTAL OU NÃO COMPROVADO OU TERAPIA COM MEDICAMENTOS**

Qualquer forma de terapia ou tratamento com medicamentos que, em nossa opinião razoável, seja considerado experimental ou não comprovado com base na prática médica normalmente aceita.

### **TRATAMENTO FORA DA ÁREA GEOGRÁFICA DE COBERTURA**

Tratamento fora da área geográfica de cobertura, a não ser em casos de emergência ou autorizados por nós.

### **TRATAMENTO ORTOMOLECULAR**

Consulte a definição de Tratamento ortomolecular.

### **TRATAMENTOS NOS EUA NAS SEGUINTE SITUAÇÕES**

Tratamento nos EUA, se acreditarmos que a cobertura foi obtida com o objetivo de viajar para os EUA para obter tratamento para uma condição ou sintomas dos quais você estava ciente:

- antes de estar segurado conosco
- antes de ter os EUA incluídos em sua região de cobertura.

Se pagarmos quaisquer pedidos de reembolso nessas circunstâncias, nos reservamos o direito de solicitar o reembolso de você.

### **VISITAS DOMICILIARES**

Visitas médicas em domicílio, a menos que sejam necessárias após o surgimento súbito de uma emergência que impeça o você de ir a seu médico ou terapeuta.

### **VITAMINAS OU MINERAIS**

Produtos classificados como:

- Vitaminas e minerais (exceto durante a gravidez ou para o tratamento de síndromes diagnosticadas de deficiência de vitaminas).

- Suplementos incluindo, mas não limitados a, comida especial para bebê e produtos cosméticos.

Estes produtos são excluídos mesmo que medicamente recomendados, prescritos ou de efeito terapêutico reconhecido. Custos incorridos como resultado de consultas relacionadas à nutrição ou dieta não serão cobertos, a não ser que um benefício específico esteja incluído em sua Tabela de Benefícios. Esta exclusão também se aplica ao período de gravidez para segurados cobertos pelo Plano das Ilhas do Canal.

### **BENEFÍCIOS QUE NÃO ESTÃO EM SUA TABELA DE BENEFÍCIOS**

Os seguintes benefícios ou quaisquer consequências ou complicações relacionadas a eles, a não ser que estejam indicados em sua Tabela de Benefícios.

- Complicações na gravidez
- Tratamento odontológico, cirurgia odontológica, periodontia, ortodontia e prótese dentária. A única exceção são os procedimentos cirúrgicos orais e maxilofaciais, que são cobertos dentro do limite geral do seu Plano Principal
- Honorários de nutricionista.
- Tratamento odontológico de emergência.
- Despesas de um acompanhante do paciente evacuado/repatriado.
- Exames de rotina e bem-estar, incluindo exames para a detecção de doenças em sua fase inicial.
- Parto domiciliar.
- Tratamento contra a infertilidade.
- Psiquiatria e psicoterapia hospitalar.
- Tratamento para a correção visual a laser.
- Repatriação médica.
- Transplante de órgãos.
- Psiquiatria e psicoterapia ambulatorial.
- Tratamento ambulatorial.
- Óculos e lentes de contato prescritos, incluindo exame oftalmológico.
- Equipamentos médicos prescritos.
- Tratamento preventivo.
- Tratamento de reabilitação.
- Rotinas de maternidade, Parto e cuidados neonatais de rotina e Complicações no parto
- Despesas de viagem de segurados acompanhando um membro de sua família em sua evacuação/repatriação.
- Despesas de viagem para acompanhantes em casos de repatriação de restos mortais de segurados.
- Despesas de viagem dos segurados no caso de falecimento ou de perigo de morte de um dos membros de sua família.
- Vacinações.

## ÓBITO ACIDENTAL

O benefício por óbito accidental se a morte do segurado for provocada direta ou indiretamente por:

- Participação ativa em guerra, levantes populares, perturbações da ordem pública, terrorismo ou atos contra qualquer força beligerante estrangeira, quer a guerra tenha sido declarada ou não.
- Doenças causadas intencionalmente ou lesões auto infligidas, inclusive tentativas de suicídio, que ocorram dentro de um ano da data de início da apólice.
- Participação ativa em atividades subterrâneas ou submarinas, como mineração subterrânea ou mergulho em alto mar.
- Participação em atividades que se desempenham acima da água (tais como em uma plataforma de petróleo ou em perfurações petrolíferas) e atividades aéreas, a menos que seja especificado diferentemente.
- Contaminação química ou biológica, radioatividade ou qualquer contaminação por material nuclear, inclusive a combustão de combustível nuclear.
- Riscos passivos de guerra:
  - Estar em um país em estado de guerra, quando o governo britânico tenha recomendado que seus cidadãos o abandone, independentemente da nacionalidade do segurado e quando for desaconselhável viajar para tal país; ou
  - Viajar ou permanecer, por um período maior que 28 dias por estadia, em um país ou localidade em que o governo britânico desaconselhe viagens, exceto quando essenciais.

A exclusão relacionada aos riscos passivos de guerra é aplicável, independentemente se o pedido de indenização tenha surgido por consequências diretas ou indiretas de guerra, levantes populares, perturbações da ordem pública, terrorismo, atos criminosos, atos ilegais ou atos contra qualquer força beligerante estrangeira, que a guerra tenha sido declarada ou não.

- Estar sobre o efeito de drogas ou álcool.
- Falecimento que venha acontecer após 365 dias da ocorrência do acidente.
- Exposição deliberada ao perigo, exceto em tentativa de salvar uma vida humana.
- Inalação intencional de gás, ingestão intencional de venenos ou de drogas proibidas pela lei.
- Voo em qualquer aeronave, incluindo helicópteros, a menos que o segurado seja passageiro e o piloto esteja legalmente licenciado ou seja um piloto militar e tenha preenchido o plano de voo programado quando exigido pelos regulamentos locais.
- Participação ativa em esportes radicais ou profissionais, incluindo, mas não se limitando a:
  - Esportes praticados em montanhas como rapel, montanhismo e corridas de qualquer natureza (exceto correr a pé).
  - Esportes praticados na neve como bobsleigh, luge, montanhismo, skeleton, esqui fora de pista e snowboard fora de pista.

- Esportes equestres, tais como a caça a cavalo, salto a cavalo, polo, corrida de obstáculos com cavalos ou corridas de cavalos de qualquer espécie.
- Esportes aquáticos, como espeleologia (explorar cavernas sozinho), mergulho em cavernas, mergulho a uma profundidade de mais de 10 metros, salto de prancha, rafting em rápidos e canyoning.
- Esportes motorizados em carro ou moto, como andar de moto ou quadriciclo.
- Artes marciais.
- Esportes aéreos, como voo com ultraleve, balonismo, asa delta, parapente, parasail e salto de paraquedas.
- Esportes variados, como bungee jumping.

**B) AS EXCLUSÕES ADICIONAIS A SEGUIR SE APLICAM A TODOS OS PLANOS, COM EXCEÇÃO DO PLANO DAS ILHAS DO CANAL (QUE TEM SUAS PRÓPRIAS EXCLUSÕES ADICIONAIS LISTADAS ABAIXO E NAS SEGUINTE PÁGINAS):**

**CUSTOS DE TRANSPORTE**

Custos de transporte para ir a uma unidade médica ou dela voltar (incluindo custos de estacionamento) para tratamento, com exceção quando cobertos pelos benefícios de ambulância local, evacuação médica e repatriação médica.

**DOENÇAS PREEXISTENTES (APLICÁVEL A APÓLICES COM MORATÓRIA OU EMPC/TTC, ANTERIORMENTE CONHECIDO COMO MORA)**

Doenças preexistentes caso uma ou mais das condições a seguir se apliquem durante o período de 24 meses antes da data de início (ou da data especificada no seu Certificado de Seguro):

- Era razoavelmente previsível que a condição médica ocorreria após a data de início.
- A condição médica podia ser constatada claramente.
- Você apresentou sinais ou sintomas da condição médica.
- Você pediu aconselhamento sobre a condição médica.
- Você recebeu tratamento para a condição médica.
- Você tinha conhecimento de que sofria da condição médica.

Depois de completar um período contínuo de 24 meses após a data de início, sua condição médica preexistente pode ser coberta, desde que você não tenha apresentado sintomas, não tenha necessitado ou recebido tratamento, medicação, dieta ou aconselhamento especial ou tenha quaisquer outras indicações da condição.

**DOENÇAS PREEXISTENTES (APLICÁVEL A APÓLICES COM SUBSCRIÇÃO MÉDICA TOTAL OU EMPC/TTC, ANTERIORMENTE CONHECIDO COMO SMT)**

Doenças preexistentes (incluindo quadros crônicos preexistentes) quando:

- Indicado no Formulário de Condições Especiais que emitimos antes do início de sua apólice.
- Condições não declaradas no formulário de solicitação
- Surgem entre o preenchimento do formulário de solicitação relevante e o mais tardar do seguinte:
  - A data de emissão do Certificado de Seguro ou
  - A data de início de sua apólice

Tais condições também estarão sujeitas à subscrição médica e, se não nos forem declaradas, não serão cobertas.

### **FONOAUDIOLOGIA**

Fonoaudiologia quando relacionada a atrasos no desenvolvimento, dislexia, dispraxia ou transtornos de linguagem expressiva.

### **C) AS EXCLUSÕES A SEGUIR SE APLICAM SOMENTE AO NOSSO PLANO DAS ILHAS DO CANAL:**

#### **BENEFÍCIOS DE VIAGEM**

Benefícios de viagem não estão disponíveis:

- Para quaisquer despesas de viagem com valor acima das tarifas padrão.
- Para um dos pais acompanhando um dependente com idade igual ou superior a 18 anos.
- Para os custos adicionais da viagem, como diárias de hotel ou refeições.
- Quando os custos forem cobertos por hospitais públicos.
- Quando o tratamento não for coberto pelo seu plano.
- Quando a viagem não for recomendada pelo seu médico.
- Quando todos os custos da viagem não forem aprovados por nós antecipadamente.

#### **CIRURGIA ODONTOLÓGICA, PRÓTESE DENTÁRIA, PERIODONTIA E TRATAMENTO ORTODÔNTICO**

Cirurgia dentária, próteses dentárias, periodontia e tratamento ortodôntico, com a exceção de tratamento odontológico como definido.

#### **CUSTOS DE TRANSPORTE**

Custos de viagem relacionados a consultas em regime ambulatorial não serão cobertos, com exceção de consultas pós-cirurgia, caso estas não possam ser realizadas por um médico local.

## **CUSTOS DE VIAGEM QUANDO O TRATAMENTO ESTÁ DISPONÍVEL NO LOCAL**

Custos de viagem para outra Ilha do Canal, Reino Unido e França em casos de internação ou tratamento em centros de cuidados diários não serão reembolsados caso o tratamento proposto ou qualquer outro tratamento alternativo esteja disponível localmente. No entanto, é importante ressaltar que os custos médicos incorridos serão reembolsados dentro dos termos de sua apólice.

## **DOENÇAS PREEXISTENTES**

### **HIV**

Vírus da Imunodeficiência Humana (HIV), AIDS ou qualquer condição psiquiátrica relacionada a esta.

## **MEDICAMENTOS PRESCRITOS E CURATIVOS**

Medicamentos prescritos e curativos, a menos que sejam prescritos durante a internação hospitalar ou o tratamento em centro de cuidados diários.

## **OS SEGUINTE BENEFÍCIOS**

- Evacuação médica (ou repatriação).
- Terapia oculomotora.
- Reparo de óculos.
- Repatriação de restos mortais.
- Fonoaudiologia.

## **QUADROS CRÔNICOS**

Quadros crônicos, com a exceção de tratamentos de curto prazo para episódios agudos relacionados a uma condição crônica, com o objetivo de retornar o paciente ao estado de saúde anterior ao episódio, ou que leve à recuperação completa. É altamente recomendável que você entre em contato com a nossa Central de Atendimento para estabelecer a extensão de sua cobertura em uma determinada circunstância antes de incorrer qualquer custo de tratamento.

## **TRANSPLANTE DE ÓRGÃOS**

# Fale conosco, adoramos ajudar!

Para obter mais informações, entre em contato conosco:

Central de Atendimento 24 horas para dúvidas e emergências

	<b>Português:</b>	<b>+353 1 645 4040</b>
	<b>Inglês:</b>	<b>+353 1 630 1301</b>
	<b>Alemão:</b>	<b>+353 1 630 1302</b>
	<b>Francês:</b>	<b>+353 1 630 1303</b>
	<b>Espanhol:</b>	<b>+353 1 630 1304</b>
	<b>Italiano:</b>	<b>+353 1 630 1305</b>

Ligações gratuitas: <https://www.allianzcare.com/pt/pages/toll-free-numbers.html>

*Se você não puder acessar os números gratuitos de um telefone celular, ligue para um dos números da Central de Atendimento listados acima. As ligações para a Central de Atendimento serão gravadas e poderão ser monitoradas por razões regulamentares ou para fins de treinamento e qualidade. Observe que apenas o titular da apólice (ou uma pessoa nomeada pelo mesmo) pode solicitar que alterações sejam feitas na apólice. Nossa Central de Atendimento solicitará que certas perguntas de segurança sejam respondidas para confirmar a sua identidade.*

 **E-mail:** [client.services@allianzworldwidecare.com](mailto:client.services@allianzworldwidecare.com)

 **Fax:** + 353 1 630 1306

 **Endereço:** Allianz Care, 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Irlanda.

 **[www.allianzcare.com](http://www.allianzcare.com)**

 [www.facebook.com/allianzcare](http://www.facebook.com/allianzcare)

 [www.twitter.com/AllianzCare](http://www.twitter.com/AllianzCare)

 [www.youtube.com/user/allianzworldwide](http://www.youtube.com/user/allianzworldwide)

 [www.instagram.com/allianzcare/](http://www.instagram.com/allianzcare/)

 [www.linkedin.com/company/allianz-care](http://www.linkedin.com/company/allianz-care)

Este documento é uma tradução da versão original em inglês. A versão original inglesa deste documento é a versão autoritária. Em caso de existir discrepâncias entre a versão traduzida e a original inglesa, informamos que a versão inglesa já é legalmente vinculador por si mesma.

A AWP Health & Life SA é regulada pela Autoridade Francesa de Supervisão Prudencial, localizada em 4 place de Budapest, CS 92459, 75 436 Paris Cedex 09, França.

A AWP Health & Life SA, atuando sob sua sucursal na Irlanda, é uma empresa de sociedade anônima regida pelo Código de Seguros Francês. A empresa é registrada na França sob o número: 401 154 679 RCS Bobigny. A sucursal da Irlanda é registrada pelo órgão Irlandês "Irish Companies Registration Office" sob o número: 907619. Endereço: 15 Joyce Way, Park West Business Campus, Nangor Road, Dublin 12, Irlanda. A Allianz Care e Allianz Partners estão registradas como razões sociais da AWP Health & Life SA.