

Manual de
Benefícios e
Assistências

Seguro de Vida

Que tal você aproveitar a
sua proteção ao máximo?



 odontoprev +  SulAmérica

 modalmais

Olá, tudo bem?

Neste manual você encontra as informações para utilizar as **assistências e benefícios** disponíveis no seu **Seguro de Vida**.

Oferecemos diversos serviços, feitos para facilitar ainda mais a sua vida:



Assistência Odontológica



Médico na Tela Familiar



Descontos em Farmácias



Psicólogo na Tela



Assistência Pessoal



Assistência Funeral Familiar



modalmais

Índice

Assistência Odontológica	04
Canais de Atendimento Odonto System	05
Médico na Tela Familiar	06
Descontos em Farmácias	08
Psicólogo na Tela	09
Assistência Pessoal	11
Assistência Funeral	20
Canais de Atendimento SulAmérica	24





Assistência Odontológica

Um jeito fácil de cuidar do seu sorriso.
Confira os benefícios que estão à sua disposição:

- Consulta
- Limpeza
- Restaurações em Resina
- Radiografias
- Extrações
- Odontopediatria
- Restaurações em amálgama
- Emergência 24h

APP ODONTO SYSTEM

Tudo que você precisa **na palma da sua mão.**

Com o app mobile **Odonto System**, você pode:

01. Fazer marcação de consulta;
02. Visualizar o histórico de consultas;
03. Acessar a Rede Credenciada;
04. Consultar a central de atendimento.

DENTISTA ONLINE

Você não precisa sair de casa para que a gente **cuide de você.**

Teleorientação odontológica:

01. Atendimentos por vídeo chat, em tempo real;
02. Dentistas especialistas;
03. Disponível em todo território nacional.



modalmais



odontoprev



Canais de Atendimento Odonto System:

Para dúvidas e/ou reclamações, basta contatar o atendimento da operadora pelo telefone **0800 772 2070** e caso se sinta insatisfeito com a solução sobre suas demandas, entre em contato com a Ouvidoria da OdontoPrev pelo **0800 071 7110** ou demais canais de atendimento disponíveis em:

www.odontosystem.com.br



modalmais



odontoprev



Médico na Tela Familiar

É um serviço de orientação médica a qualquer hora, com a qualidade que só a **SulAmérica** tem. E o melhor, **totalmente gratuito** para você.

Atendimento
24 horas,
todos os dias.

Acesso fácil por
celular, tablet
ou computador.

Atendimento no
conforto do seu lar e
sem exposição a riscos.

Profissionais de saúde qualificados.

Proteção e segurança de dados.

QUANDO UTILIZAR

A maior vantagem do **Médico na Tela** é não precisar sair de casa para ter um primeiro atendimento e, caso necessário, obter prescrição médica. Você e a sua família podem acionar essa assistência¹ em caso de qualquer um dos sintomas abaixo:

- Febre
- Dor de garganta
- Dor de cabeça
- Dores abdominais
- Tosse
- Dificuldade de respiração
- Vômito
- Diarreia
- Obstipação
- Dores no corpo
- Perda de apetite
- Tontura
- Dores nas articulações
- Manchas/erupções na pele
- Vermelhidão na pele
- Palidez
- Dor de ouvido
- Dor no peito
- Choro/irritabilidade
- Rinite
- Sinusite
- Cãibras
- Formigamento
- Dores gástricas/Azia
- Inchaço
- Sangramentos
- Alterações de pressão arterial
- Alterações intestinais
- Alterações genitais e/ou urinárias
- Dificuldade de mobilidade
- Medo de internação
- Constipação
- Mal-estar
- Insônia
- Retenção urinária
- Fraqueza
- Diabetes
- Esquecimento
- Resfriado/gripe
- Diminuição da visão
- Zumbido
- Alteração de humor
- Confusão mental (apatia/agitação)



modalmais



SulAmérica

COMO UTILIZAR

Para utilizar o serviço é muito simples. Ligue no número:

0800 726 4935 Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Entenda a jornada:

01. Paciente liga na Central de Atendimento para checar elegibilidade* por meio do CPF.

02. Paciente é atendido pela equipe de saúde e passa por uma triagem para ser direcionado à especialidade médica necessária.

03. Paciente recebe link do Médico na Tela por e-mail e SMS.

04. Paciente entra na sala para falar com o médico.

Para ter atendimento, o cônjuge ou filhos precisam ter sido cadastrados no site da **SulAmérica anteriormente a solicitação de atendimento. Se ainda não fez o cadastro, acesse o seguinte link <https://sulamericavida.docway.com.br/> e preencha os dados de seu dependente.*

Ficou com alguma dúvida? Confira as respostas:

Preciso agendar a orientação?

Não é necessário realizar agendamento prévio. Basta ligar para a Central a qualquer momento e escolher qual o melhor horário para ser atendido.

A consulta tem um tempo determinado?

Não. O tempo do atendimento depende da necessidade de cada paciente.

Posso ser atendido por mais de uma queixa em um único atendimento?

Sim, desde que os sintomas se enquadrem na lista disponível neste guia.

Quantas pessoas posso cadastrar para ter direito ao atendimento via Médico na Tela?

Você pode cadastrar até 4 pessoas, desde que elas sejam seus filhos ou cônjuge.

Consigo agendar retorno com o mesmo médico após o atendimento?

Não. O Médico na Tela funciona com o mesmo conceito de um pronto socorro. Por isso, não há orientação de retorno.

A receita digital é realmente válida?

Sim, você receberá a receita após a consulta e poderá realizar a compra dos medicamentos com o QR Code e o código gerado na prescrição digital, que é encaminhada via e-mail e SMS.

Em quanto tempo a minha receita chega?

Em até 1 (uma) hora após a consulta.

A receita chega via e-mail?

Sim! A receita chega via e-mail e SMS.

As imagens da orientação ficam gravadas?

Não. A Telemedicina registra somente a informação gerada durante o atendimento.

¹ Importante: A assistência Médico na Tela NÃO É SEGURO SAÚDE e sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamento com médicos especialistas não cobertos por esse serviço.



Descontos em Farmácia

Oferecemos para você descontos de **até 70%** em medicamentos e itens de higiene pessoal, perfumaria e beleza em mais de **25.000 farmácias** de todo o país.



DROGASIL



**Drogeria
São Paulo**

+ PagueMenos

Para aproveitar o desconto, apresente seu CPF em algum dos estabelecimentos cadastrados:

Clique aqui e veja as farmácias participantes
sulamericamais.com.br/buscafarmacias/



modalmais



SulAmérica



Psicólogo na Tela

O cuidado chegando a sua **Saúde Emocional**.

Aqui, você vai saber tudo sobre este atendimento online, prático e exclusivo. Uma maneira de cuidar de você integralmente, onde estiver.

Saúde Emocional bem cuidada é fundamental para conquistar a Saúde Integral. E o Psicólogo na Tela¹ pode ajudar.

COMO UTILIZAR

Para utilizar o serviço é muito simples. Ligue no número:

0800 726 4935 Disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana.

Entenda a jornada:

01. Ligue para nossa Central de Atendimento, com seu CPF em mãos.

02. O agendamento é realizado com um dos especialistas.

03. Em poucos minutos, o cliente recebe o link de acesso do Psicólogo na Tela por e-mail e SMS.

04. Aí, basta clicar no link e falar diretamente com o psicólogo.



modalmais



SulAmérica

• Ficou com alguma dúvida? Veja algumas repostas:

O que é Telemedicina?

É o exercício da medicina e demais áreas da saúde, como psicologia, através da tecnologia, conectando profissionais de saúde aos pacientes de maneira fácil, rápida e confortável. A consulta é realizada virtualmente, por tablet, celular ou computador, por meio de uma plataforma segura e adequada para oferecer o melhor atendimento possível.

Como faço para solicitar uma consulta com o psicólogo?

É super simples! Veja só: entre em contato com a nossa Central de Atendimento, digite o número do seu CPF, se validada sua elegibilidade, nossa equipe de enfermagem realizará o acolhimento, entendendo seu caso e sua necessidade e realizando o agendamento da consulta para o melhor dia e horário.

Como consigo acessar a sala de atendimento?

Ao confirmar a data e o horário do agendamento da sua consulta, você receberá o link do acesso à sala por e-mail, WhatsApp e SMS. No dia da sua consulta, um lembrete será reenviado.

Preciso fazer algo antes da consulta?

Sim! Vamos precisar da sua autorização para o uso da câmera e do microfone do seu dispositivo. Fique tranquilo: esse processo é realizado dentro do próprio aplicativo e é feito de maneira rápida. Além disso, você pode testar o seu áudio e a sua câmera, para saber se o médico conseguirá enxergar e ouvir você com clareza. Precisamos também que você leia e aceite os termos de uso, para que consiga entrar no atendimento.

Posso receber encaminhamento do psicólogo?

Sim! Caso o psicólogo faça um encaminhamento, o documento digital será enviado para você por SMS e e-mail. Para desbloquear o acesso, basta digitar os 4 últimos números do telefone informado para a consulta.

Qual é a duração da sessão?

As sessões duram de 40 a 50 minutos.

Qual é a duração do tratamento?

Quem determina é o profissional (psicólogo) e está alinhado com a queixa e evolução do quadro.

Como é uma sessão com o psicólogo?

O agendamento é feito pelo enfermeiro e no dia e horário do atendimento, o paciente deve entrar no link de atendimento e estar em ambiente tranquilo, iluminado e privativo. A abordagem inicial tem script padrão e a sessão evolui de acordo com a queixa e os sintomas do paciente.

Posso avaliar o atendimento do psicólogo?

Claro! Trabalhamos constantemente para oferecer o melhor atendimento possível e saber a sua opinião é muito importante para nós.

Qual é o ambiente ideal para uma sessão de psicologia por telemedicina?

Sem barulho, privativo, iluminado, sem interferência externa e onde paciente e profissional se sintam próximos.

Como é o procedimento para uma sessão de psicologia com menores de 18 anos?

Como devo proceder?

Pode ocorrer para menores de 18 anos, porém necessita de uma autorização prévia do responsável e, muitas vezes, deve envolver a família em alguma sessão.

Consigo ter um atestado de comparecimento mesmo sendo por telemedicina?

Nos atendimentos de psicologia pode ser oferecido atestado de afastamento e também de comparecimento, o que libera a pessoa do horário em que estava na terapia.

Vou ser atendido pelo mesmo profissional?

Sim, sempre pelo mesmo psicólogo, pois garante a continuidade do tratamento e a evolução do quadro do paciente.

Quais são os horários disponíveis para realizar a consulta?

Segundas a sextas-feiras, das 8h às 18h, de acordo com a agenda do profissional e do beneficiário.

¹ Importante: A assistência Psicólogo na Tela NÃO É SEGURO SAÚDE e sua utilização nem sempre dispensará a realização de exames ou acompanhamento com médicos especialistas não cobertos por esse serviço.



Assistência Pessoal

Este manual tem por objetivo descrever ao segurado as assistências e benefícios contratados do Pacote de Assistências disponível no Seguro adquirido, que a **SulAmérica** oferece em parceria com a **Mondial**.

Para solicitar os serviços de **Assistência Pessoal**, basta acionar a **Assistência 24 horas** pelos telefones:

4090 1073 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 778 1073 (Demais localidades)

55 11 4126 9317 (Exterior)

IMPORTANTE

Os serviços de Assistência não constituem coberturas de seguro e, portanto, não há indenização ou reembolso de qualquer despesa efetuada, direta ou indiretamente, pelo Segurado ou seus Beneficiários, como antecipação, extensão ou realização de serviços.

Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual e devem ser previamente solicitados para a **Assistência 24 horas**, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos para o Titular do Seguro, cuja residência indicada seja sua habitação principal e permanente, desde que apresentado o comprovante de residência em nome do segurado nos serviços Residenciais e Faz Tudo. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da **Assistência 24 horas** não serão reembolsados ao usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.



modalmais



SulAmérica

ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Chaveiro

Em caso de danos nas fechaduras do imóvel em razão de ocorrência de arrombamento, tentativa de furto ou roubo ou quando as chaves quebrarem dentro da fechadura ou forem perdidas, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará o envio emergencial do chaveiro para conserto da fechadura de uma das portas do imóvel e confecção de chave nova.

O Segurado arcará com as despesas relacionadas à aquisição de peça adicional ou material, porventura necessários à execução dos serviços.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até **R\$ 150,00** por utilização.

Eletricista

Em caso de danos elétricos ocasionados por distúrbios na rede elétrica do imóvel segurado, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará o envio emergencial do eletricista para avaliar o dano e providenciar o conserto. Está coberta a mão de obra para execução do serviço, não estando inclusas peças, desta forma, o Segurado arcará com as despesas relacionadas à aquisição de peça adicional ou material, porventura necessários à execução dos serviços.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até **R\$ 100,00** por utilização.

Limpeza

Em consequência de: incêndio; alagamento ocasionado por rompimento ou entupimento de encanamento interno; impacto de veículos; desmoronamento ou vendaval, e a residência ficar com sua utilização comprometida, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará a limpeza do imóvel. Está excluída deste serviço a limpeza que vise a estética do imóvel ou de seu conteúdo.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até **R\$ 200,00** por utilização.

Segurança e Vigilância

Em caso de arrombamento, roubo ou furto, em que a residência fique com a segurança comprometida, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará o envio emergencial de um profissional de Vigilância, o qual desempenhará suas funções em conformidade com a legislação específica aplicável à sua atividade.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até **R\$ 200,00** por utilização.

Serviços Domésticos Provisórios

Em consequência de acidente pessoal com a dona de casa ou com a empregada doméstica com registro em carteira, que cause hospitalização ou imobilização por período superior a 5 (cinco) dias, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** providenciará o reembolso das despesas com a contratação de uma faxineira, respeitando-se os limites contratuais.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até **R\$ 400,00** por utilização.

Encanador

Em caso de vazamento interno que esteja causando ou possa causar alagamento na Residência Assistida, a **SulAmérica** se encarregará do envio de um profissional para sua reparação.

Está coberta a mão de obra para execução do serviço, não estando inclusas peças, desta forma, o Segurado arcará com as despesas relacionadas à aquisição de peça adicional ou material, porventura necessários à execução dos serviços.

Não estão cobertos custos de reparo definitivo, nem serviços de alvenaria ou qualquer serviço de desobstrução.

Limite: Até 2 (duas) utilizações por vigência e até **R\$ 200,00** por utilização.

FAZ TUDO

O conjunto de serviços abaixo descritos devem ser acionados em uma única chamada, e são limitados a **R\$ 200,00** por ocorrência e até 2 (duas) ocorrências por ano.

Instalação e fixação de prateleiras, quadros e cortinas

A Assistência fixará, na Residência da Segurada, prateleiras, quadros, persianas e cortinas, que sejam necessários nos locais indicados pelo Segurado.

Limite: Este serviço está limitado a fixação de **10 unidades**.

Instalação de olho mágico

A Assistência instalará o olho mágico nas portas principais da residência, indicadas pelo segurado. A compra do olho mágico é de responsabilidade do cliente. A instalação será feita somente em portas de madeira.



Movimentação de móveis

A Assistência movimentará os móveis, entre cômodos, conforme necessidade. Somente poderão ser movimentados os móveis que não necessitem de montagem ou desmontagem.



Instalação de antenas

A Assistência fará a fixação de antena nos pontos principais da residência do segurado, exceto antenas coletivas ou de TV por assinatura. Peças são por conta do Segurado, estando coberta apenas a mão de obra.



Lubrificação de fechaduras e dobradiças

A Assistência efetuará a lubrificação de todas as fechaduras e dobradiças de portas e janelas da residência, que necessitem deste serviço.

Limite: Até o limite de **10 portas**, sem a desmontagem das peças.



Troca de tomadas e soquetes de luz

A Assistência efetuará a troca de tomadas e soquetes de luz, conforme necessidade. Peças são por conta do Segurado, estando coberta apenas a mão de obra.



Estão excluídos dos serviços de Assistência Residencial e Faz tudo:

- X** Residências de veraneio ou que não possam ser caracterizadas como a habitual e permanente do titular. Exceto casos de residências alugadas, desde que sejam utilizadas como residência permanente e com o contrato de locação regularizado.
- X** Estabelecimentos comerciais ou residência com parte dela utilizada para fins comerciais.
- X** Evento decorrente de má conduta ou falta de manutenção por parte do segurado.
- X** Imóveis notificados, condenados e/ou impedidos de serem habitados, segundo as determinações dos órgãos públicos competentes e/ou CREA / Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura.
- X** Despesas decorrentes de conserto e materiais utilizados pelos profissionais.



modalmais



SulAmérica

ASSISTÊNCIA A FILHOS

Os serviços em questão somente serão prestados em situações emergenciais, que se caracterizem como um dos eventos previstos neste manual e devem ser previamente solicitados para a **Assistência 24 horas**, a fim de que esta autorize e/ou organize a prestação dos mesmos para o Titular do Seguro, cuja desde que apresentado o comprovante de filiação. Os serviços organizados sem autorização prévia ou participação da **Assistência 24 horas** não serão reembolsados ao usuário ou a quem tiver feito qualquer pagamento em nome deste.

Todos os serviços abaixo descritos são limitados a **R\$ 300,00** por ocorrência e até 2 (duas) ocorrências por ano.



Baby sitter em caso de mãe hospitalizada

Em caso de hospitalização da mãe por mais de dois dias e não havendo mais nenhum adulto que possa cuidar da criança de até 14 anos, a assistência providenciará o envio de uma Baby Sitter por até dois dias.

Para este serviço, não está sendo considerada a internação da mãe relacionada aos casos e consequências de parto.



Transporte escolar

Caso a mãe fique hospitalizada e não haja mais nenhum adulto que possa levar seu filho, menor de 14 anos, para a escola, a assistência providenciará o envio de um táxi, até o limite de **R\$35,00**, para levar e buscar a criança, por até 10 dias.



Remoção médica

Ocorrendo acidente com a segurada ou seu filho e após terem sido prestados os primeiros socorros, será providenciado o contato entre a equipe médica da **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** e os médicos locais. Se a equipe médica da Assistência verificar a necessidade de remoção do mesmo para um hospital mais adequado para tratamento clinicamente do paciente, será organizada esta remoção, pelo meio mais adequado, ou seja, de ambulância, automóvel ou fretado com equipamentos de socorro.

Havendo opção por outra unidade hospitalar que não aquela indicada pela assistência, todas as despesas excedentes da remoção serão de responsabilidade da segurada. A admissão no hospital de destino será providenciada pelos responsáveis da segurada que informarão à assistência todos os dados necessários para a remoção. Não serão providenciadas remoções sem que as responsabilidades acima citadas sejam respeitadas.

A assistência não terá qualquer responsabilidade sobre as despesas médicas decorrentes do atendimento da segurada.



modalmais



SulAmérica

Aula particular para reforço

Se o estado de saúde do aluno não permitir que ele tenha aulas em casa, durante seu período de licença médica, providenciaremos aulas de reforço para possibilitar o acompanhamento das atividades escolares.

Limite: R\$ 50,00 (cinquenta reais) por hora-aula, ao máximo de 2 (duas) horas-aula por dia e, ainda, pelo período máximo de até 3 (três) dias.

SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL

É um serviço de consultoria médica, destinado a pacientes previamente diagnosticados, que possibilita um rápido e eficaz acesso a opiniões de profissionais médicos altamente qualificados, com especialização no tipo de enfermidade apresentada. Assim, é possível que seja emitido um parecer sobre o diagnóstico e o plano de tratamento, sem que o paciente saia do local de origem.

O cliente, em se deparando com uma situação que necessite de cirurgia ou caso ele tenha sido surpreendido com um diagnóstico patológico duvidoso, por exemplo, poderá usufruir dos serviços de 2ª Opinião médica nacional.

Para isso bastará um contato junto a Central de atendimento, que colherá algumas informações e agendará a retirada de todos os documentos e exames anteriores, que serão digitalizados (backup) e submetidos a uma junta médica.

Em um prazo de 7 dias úteis, o segurado receberá a resposta com indicação do melhor tratamento, comentários sobre o diagnóstico, além de um DVD com uma entrevista com o médico emissor da segunda opinião.

Trata-se de uma ferramenta a mais para tirar qualquer dúvida quanto a um diagnóstico já existente. Os casos complexos cobertos estão apontados na **Lista de Doenças Complexas**.

Situações que justificam a necessidade de um diagnóstico complementar através deste serviço:

- Quando existem perguntas médicas sem resposta.
- Quando existe um diagnóstico muito sério e o paciente necessita confirmá-lo.
- Quando existe a alternativa de tratamento opcional.
- Quando se deve tomar uma decisão sobre cirurgia.
- Quando a cirurgia indicada é de alto risco.
- Quando existem problemas médicos múltiplos.
- Quando o paciente e o médico desejam estar absolutamente seguros que não existe, no mundo, uma melhor solução.
- Quando existem diagnósticos diferentes.

Lista de Doenças Complexas:

- Cirurgias eletivas de grande porte em relação a sua duração e/ou sua gravidade;
- Indicação de procedimentos cirúrgicos complexos como angioplastias;
- Tratamentos prolongados a mais de duas semanas;
- Doenças graves de evolução severa como Câncer;
- Doenças raras como doenças metabólicas ou genéticas;
- Doenças congênitas como as cardiopatias e pneumopatias;
- Doenças com repercussão em mais de um órgão ou sistema;
- Obesidade Mórbida;
- Gestações de alto risco;
- Revisão de exames complexos como cateterismo e tomografia computadorizada;
- Revisão de laudos de patologia e histologia;
- Diagnósticos duvidosos ou indefinidos;
- Novas opções de tratamento.

APOIO PSICOLÓGICO APÓS SINISTRO

O intuito desse serviço é orientar o segurado, em casos de invalidez permanente, ou a família, em casos de óbito, e ajudá-los no restabelecimento do equilíbrio emocional. Para isso, oferecemos os serviços abaixo descritos:



Atendimento pró-ativo por telefone

Ligação proativa de um psicólogo da Central da **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA**, para verificar o estado emocional do segurado ou da família. No caso de falecimento, o primeiro contato é feito no momento em que recebemos a certidão de óbito. Após este contato, se precisar e se a família aceitar serão realizadas duas outras ligações de acompanhamento.



Indicação de rede de psicólogos

Conforme necessidade do cliente/família, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** indicará psicólogos para a família prosseguir com atendimento particular.



Consulta com psicólogo

Se houver um desgaste emocional muito forte, a **EMPRESA DE ASSISTÊNCIA** poderá agendar e pagar uma consulta com psicólogo para o titular ou **CLIENTE**. Após a consulta, agendaremos um segundo contato. Um último contato será feito 30 dias depois.

Máximo: três ligações e uma consulta.



modalmais



SulAmérica

Assessoria Financeira

Indicação de fonte de informações e orientações sobre como negociar dívidas.

ASSISTÊNCIA NUTRICIONISTA

Através de ligação telefônica, os segurados poderão ter acesso a um atendimento com uma nutricionista, que poderá orientar sobre os seguintes pontos:

Programa personalizado de informações nutricionais

- Perfil nutricional a partir do IMC (Índice de Massa Corporal) e questionário específico para determinar antecedentes nutricionais, patológicos e culturais;
- Orientação sobre cardápios com base em objetivos especificados no perfil nutricional x análise IMC;
- Orientação sobre compras de alimentos;
- Atendimento on-line;
- Rede referenciada de nutricionistas (apenas indicação).

Saúde e bem-estar nas diferentes fases da vida

- Orientação sobre modelos de cardápios e dicas de alimentos, objetivando benefícios à saúde e melhora de pequenos desconfortos rotineiros;
- Gestação (alimentos e atividades indicadas);
- Amamentação (alimentos e cuidados de higiene);
- Primeira infância (necessidades nutricionais/problemas da deficiência nutricional);
- Terceira idade (necessidades nutricionais e atividades indicadas).

Nutrição e controle de peso

- Informações e dicas sobre alimentos, alimentação e controle de peso;
- Exemplos de alimentos indicados para redução, controle e ganho de peso.

Orientação sobre alimentos para Cardápios especiais

- Alergias e intoxicações alimentares;
- Saúde do coração;
- Saúde da pessoa diabética;
- Saúde da mulher;
- Cardápios festivos (páscoa, natal, datas religiosas).

Alimentação saudável

- Informação sobre as necessidades específicas de cada faixa etária.



Nutrição preventiva

- Como evitar doenças mudando a alimentação.



Receitas e técnicas culinárias

- Técnicas de conservação.



Estética e beleza

- Dicas e truques para utilização de alimentos em prol da beleza e aparência.

PERSONAL FITNESS

Atividades físicas podem incluir exercícios estruturados como caminhar, correr, praticar esportes, mas também podem incluir atividades cotidianas como afazeres domésticos, trabalhos no jardim ou caminhar com o cachorro. O importante é realizar os exercícios de maneira planejada e bem estruturada.

O serviço de **personal fitness** tem por objetivo orientar e tirar dúvidas sobre programas de atividades físicas tanto para iniciantes como para praticantes, assim como incentivar a prática consciente de exercícios e adequá-los a rotina do beneficiário.



Serviços oferecidos

- Orientações sobre a prática de atividade física;
- Análise individual do condicionamento físico;
- Sugestões diversas para sair do sedentarismo ou ampliar a atividade física;
- Programa de atividades de acordo com a rotina de cada um;
- Programa de atividades direcionado a necessidades específicas, incluindo pacientes com deficiência física;
- Dicas para evitar vícios na prática de atividades físicas;
- Indicação sobre academias, nutricionistas e restaurantes naturais;
- Orientação sobre compra de materiais / equipamentos para atividade física em casa;
- Informação sobre o calendário das atividades físicas (encontros, workshops, simpósios etc);
- Indicação de sites e bibliografias relacionados à atividade física.

Atendimentos especiais:

- Atividade física para crianças e adolescentes;
- Atividades físicas para idosos;
- Atividades físicas para gestantes;
- Atividades físicas e patologias;
- Atividades físicas e obesidade.



Como funciona?

O beneficiário é atendido por um profissional da Educação Física, que realizará uma anamnese completa, incluindo informações do seu histórico médico, prática de atividade física, disponibilidades para praticar exercícios, etc.

O profissional analisará os dados e fará as orientações necessárias. Após, emitirá se necessário, um documento escrito (enviado via fax ou e-mail) das informações solicitadas e sugestões.



Assistência Funeral

Esta assistência é ideal para o segurado **SulAmérica**, um serviço que proporciona proteção e auxílio familiar neste momento. O apoio prestado conta com serviços de assessoria, cortejo fúnebre, sepultamento, entre outros serviços descritos abaixo:



Assessoria

Suporte à família e acionamento da funerária mais próxima, para que seja providenciado tudo que for necessário para a execução do funeral.



Funeral

Composto pelos seguintes itens, de acordo com o limite de despesas fixado na tabela de cobertura e conforme infraestrutura local.

Translado: Caso o óbito ocorra fora do município de domicílio do usuário, será fornecido translado até o local de domicílio ou de sepultamento. A Assistência 24h determinará se o transporte será aéreo ou terrestre, dependendo da distância do traslado e logística de deslocamento do local. Serviço ilimitado dentro do território nacional, independente do limite contratado.

Urna de madeira Luxo: Acabamento sofisticado, com ou sem visor e com detalhes especiais.

Véu: Tecido simples para cobrir o corpo.

Capela: Locação de sala para velório em capelas municipais ou particulares (desde que os valores sejam similares).



modalmais



SulAmérica

Documentação: Registro em cartório, quando autorizado pela legislação local.

Flores: 3 Coroas médias e 2 arranjos de flores naturais (da estação) para a decoração da sala de velório.

Livro Presença: Livro ou folha para assinaturas.

Paramentos: Jogo de paramentos, castiçais e velas que ficarão no local do velório.

Higienização Básica: Processo de limpeza superficial do corpo para o velório, que retira impurezas existentes e melhora a salubridade. A técnica é realizada através de banhos que utilizam produtos desenvolvidos especificamente para essa finalidade e barba (quando solicitado pela família).

Preparação Corpo: Tamponamento (uso de tampões para vedação dos orifícios) e vestimenta (ato de vestir).

Tanatopraxia: Esta técnica possibilita a preservação do corpo durante dias, dando a oportunidade aos familiares distantes de render sua última homenagem ao ente querido e permitindo que o corpo do falecido possa ser enviado a grandes distâncias para seu sepultamento. Disponível apenas para as cidades que houver previsão legal, normal ou equivalente que obrigue a realização deste serviço.

Cortejo Fúnebre: Traslado em carro dedicado para transporte do óbito.

Cremação: Caso a família opte por cremação do corpo, o serviço será realizado na cidade do óbito, ou se não houver na cidade este serviço, será na cidade mais próxima, em um raio de até 100 km, e as cinzas serão encaminhadas para a cidade de domicílio do segurado no Brasil. As despesas com passagem e hospedagem para o acompanhamento da Cerimônia de Cremação correrão por conta da família. Ao optar pelo Crematório, o serviço de assistência funeral se responsabiliza pela realização do velório apenas no próprio Crematório.

Sepultamento: Sepultamento do corpo em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade indicada por esta.

Taxa de Sepultamento: Em cemitério municipal ou em outro cemitério (com valor equivalente).

Transporte Familiar: Caso o falecimento ocorra fora do município de residência do usuário e seja necessário um membro da família para a liberação do corpo, será fornecido ao familiar o meio de transporte mais apropriado. Se necessário, será fornecida também hospedagem em hotel, sempre respeitando o limite total disponível para a prestação dos serviços de funeral.



modalmais



SulAmérica

Sepultamento de Membros: Do membro em jazigo da família, em cemitério municipal, na cidade de domicílio do segurado quando necessário o enterro de partes de corpo (membros superiores ou inferiores), caso estes sejam decorrentes de mutilação de causa acidental ou amputação por causa médica.

Aviso de Falecimento: Mensagens urgentes para parentes ou pessoas indicadas no caso de falecimento do usuário.

Locação Jazigo: Durante os 3 primeiros anos, em cemitério municipal ou em outro cemitério com valor equivalente, quando necessário e disponível na cidade. Caso durante a exumação, o corpo esteja semi-intacto, pode haver um novo sepultamento, onde o contrato de locação do jazigo será renovado.

Anúncio de Rádio/Jornal: Nota de falecimento através de rádio ou jornal.

Lápide: Confeção da lápide com os dados do falecido de acordo com a regra local.

Religião ou credo: Todos os serviços mencionados acima serão realizados sempre respeitando as condições de religiosidade ou credo solicitado pela família.

ÂMBITO TERRITORIAL

Os serviços de assistência serão prestados aos clientes em todo território nacional, observando as limitações e exclusões contidas neste documento.

PERDA DOS DIREITOS DE UTILIZAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Ficam excluídos das prestações previstas nestas **Condições Gerais** os atos praticados por ação ou omissão do cliente causadas por má fé. O Cliente perderá o direito à utilização dos serviços de **assistência 24 horas** sempre que o Cliente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

PÚBLICO

Assistência funeral individual: Desde que contratado, o serviço poderá ser acionado em caso de falecimento segurado.

Assistência funeral familiar: Desde que contratado, o serviço poderá ser acionado no caso de morte do próprio segurado, cônjuge/companheiro (a), filhos e enteados de acordo com o regulamento do imposto de renda.

Assistência funeral familiar ampliado: Desde que contratado, o serviço poderá ser acionado no caso de morte do próprio segurado, cônjuge/companheiro (a), filhos e enteados de acordo com o regulamento do imposto de renda, pais e sogros.

EXCLUSÕES GERAIS

Não estão cobertos por essa assistência:

- Despesas de qualquer natureza, sem autorização prévia da **Central de Atendimento**, não previstas nessas condições gerais ou superiores ao limite fixado (na tabela de cobertura);
- Reembolso de despesas providenciadas pela família e não autorizada pela **Central de Atendimento**;
- Reembolso de despesas providenciadas pela família e autorizadas pela **Central de Atendimento** após 90 dias da ocorrência do evento;
- Roupas em geral;
- Missa de 7º dia ou contratação de religioso para conduzir o culto;
- Xerox da documentação;
- Comidas e bebidas em geral;
- Compra ou reforma de jazigo;
- Cruzes;
- Técnicas de preservação (tanatopraxia e embalsamento) terão seus custos cobertos apenas em caso de traslado aéreo do corpo, considerando essa despesa como parte dos valores da cobertura estipulados na tabela de cobertura;
- Necromaquiagem: Execução de maquiagem com cosméticos específicos, para cobertura de danos e aparência natural do óbito;
- A exumação (retirada dos restos mortais);
- Traslados de corpos interestaduais, conforme **RESOLUÇÃO - RDC Nº 33, DE 8 DE JULHO DE 2011, artigo 10º** "Fica vedada, em todo o território nacional, a prestação de serviço de conservação e traslado de restos mortais humanos, em que o óbito tenha tido como causa a encefalite espongiiforme, febre hemorrágica ou outra nova doença infectocontagiosa que, porventura, venha a surgir a critério da **Organização Mundial da Saúde (OMS)** e do **Ministério da Saúde (MS)**".



modalmais



SulAmérica

Canais de Atendimento SulAmérica

Para tirar dúvidas, acionar as assistências e pedir mais informações sobre os serviços descritos nesse manual, a **SulAmérica** disponibiliza uma central preparada para lhe prestar o melhor atendimento.

Assistência 24horas

4090 1073

(Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 778 1073

(Demais localidades)

Central de Serviços

4004 4935

(Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 726 4935

(Demais localidades)

SAC

0800 722 0504

0800 702 2242

(portadores de necessidades especiais)

Ouvidoria

0800 725 3374

www.sulamerica.com.br



modalmais



SulAmérica