



ANS nº 368253 | ANS nº 359017

FAQ

Esclarecer dúvidas do usuário referente ao
Produto Exclusivo

1. O QUE É O PRODUTO EXCLUSIVO?

É uma modalidade de plano, em que o médico especialista em Saúde da Família e comunidade cuida e faz a gestão da saúde do paciente no atendimento eletivo.

2. EM QUE SITUAÇÕES DEVO PROCURAR O MÉDICO DA FAMÍLIA?

O Médico da Família fornece cuidados de saúde abrangentes, contínuos e centrados no paciente, tanto para indivíduos, quanto para comunidade, com o objetivo de promover a saúde e prevenir doenças, como hipertensão, diabetes, colesterol alto, dor articular, asma, obesidade, entre outras condições, resolvendo a maioria das demandas de saúde do paciente.

3. QUAIS IDADES O MÉDICO DA FAMÍLIA ATENDE?

O médico da família cuida das pessoas ao longo da vida e é habilitado a atender todas as faixas etárias, independente da queixa de saúde ou do órgão afetado pela doença.

4. PARA TER ACESSO AOS SERVIÇOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA, PRECISO PASSAR PELO MÉDICO DA FAMÍLIA?

Não é necessário encaminhamento do médico da família em situações de urgência e emergência. Caso precise de atendimento, você deve procurar o pronto-atendimento da nossa rede Hapvida NDI mais próximo.

5. POSSO RECEBER CONTATO DA EQUIPE DO PRODUTO EXCLUSIVO? EM QUE SITUAÇÕES?

Sim. Você pode receber o contato do enfermeiro por meio de ligação ou WhatsApp, com objetivo de garantir o cuidado remoto em diversas condições de saúde.

6. QUAIS ESPECIALIDADES TENHO PARA LIVRE MARCAÇÃO DE CONSULTA?

Além do médico da família, você tem disponível para marcação de consulta as especialidades de Ginecologia/Obstetrícia, Oftalmologia e Pediatria.

7. QUERO UMA CONSULTA COM OUTRA ESPECIALIDADE MÉDICA, O QUE DEVO FAZER?

Após avaliado e confirmada a necessidade, o médico da família fará o encaminhamento para outra especialidade. A partir da data de encaminhamento, você terá 60 dias para marcação da consulta. A contar da data de efetivação da primeira consulta, você terá mais 60 dias para marcação do retorno. Após efetivação da segunda consulta, você deve retornar para o médico de família.

8. REALIZEI UMA CIRURGIA. COMO DEVO FAZER PARA AGENDAR CONSULTA DE RETORNO COM O CIRURGIÃO?

Você tem até 30 dias, após o dia da alta da sua cirurgia, para marcação da consulta de retorno. Após esse período, é necessário que você tenha atendimento com o médico de família.

9. COMO POSSO TER ACESSO À CONSULTA DE FISIOTERAPIA, FONOAUDIOLOGIA, TERAPIA OCUPACIONAL, ACUPUNTURA, NUTRIÇÃO E PSICOLOGIA?

As consultas nessas áreas podem ser solicitadas por qualquer especialidade médica de acordo com a indicação e as regras contratuais.

10. COMO FAÇO PARA MARCAR UMA CONSULTA OU AUTORIZAR EXAMES E PROCEDIMENTOS?

Para realização desses e de outros serviços, você tem diversos canais de atendimento, como site Hapvida NDI, APP, Call Center telefone: 4090-2290 (Capital e Região Metropolitana) 0800 800 2290 – Funcionamento de segunda à domingo de 08:00h às 22:00h), além das unidades de atendimento presencial.

11. QUAIS OS LOCAIS E HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO DAS HAPCLÍNICAS?

Estão disponíveis nos canais de atendimento as informações sobre os núcleos do Produto Exclusivo da sua região.