

MANUAL DE ORIENTAÇÃO

REDE DE ATENDIMENTO PESSOA JURÍDICA

Edição 2017/02



Centro Clínico Gaúcho
Planos de Saúde

A VIDA DA SUA EMPRESA
PASSA PELA SAÚDE
DE SEUS FUNCIONÁRIOS.



CARO CLIENTE,

Cuidar da sua saúde é o nosso maior compromisso. Seja bem-vindo ao Plano de Saúde do Centro Clínico Gaúcho. É um orgulho ter você como nosso cliente. Apresentamos este manual, que foi desenvolvido para informá-lo a respeito do funcionamento de seu plano, como acessar nossas unidades de atendimento, marcar consultas e exames e a abrangência de nossa rede credenciada. Tenha certeza que iremos fazer de tudo para garantir a sua satisfação e tornar a nossa relação cada vez mais saudável.

AGENDAMENTO DE CONSULTAS

Os clientes do Centro Clínico Gaúcho podem agendar suas consultas através da Central de Marcação de Consultas, pelo telefone (51) 3287-9222, que está à sua disposição de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, e aos sábados, das 8h às 14h. O agendamento também pode ser realizado através do site www.centroclinicogaucho.com.br 24 horas por dia ou através dos Totens de Autoagendamento localizados nas Unidades do Centro Clínico Gaúcho.

COBERTURAS CONTRATUAIS

Selecione dentre os planos descritos a seguir, qual o seu, conforme consta em seu cartão de identificação. Este plano foi contratado por sua empresa para melhor atendê-lo.

1 Planos adaptados à Nova Regulamentação (Lei 9656/98):

1.1. Ambulatorial (401.612/99-02) (411.749/99-2) (416.590/99-0) (447.493/03-7)

- Consultas médicas em todas as especialidades.
- Cobertura para atendimento de urgência e emergência que demandem atenção continuada até o período de 12 (doze) horas (há exceção quando demandar apoio de estrutura hospitalar, bem como recuperação pós-anestésica, UTI, CETIN e similares).
- Cobertura dos serviços de diagnóstico, tratamento e procedimentos ambulatoriais, incluindo procedimentos com anestesia local, desde que não se caracterize internação.
- Remoção na área de abrangência do contrato, nas urgências, quando caracterizado como imprescindível pelo médico assistente, do Ambulatório para a unidade de internação do órgão público ou privado a que estiver filiado o usuário.
- Cobertura para procedimentos especiais, tais como: quimioterapia ambulatorial, radioterapia, hemoterapia ambulatorial, hemodiálise e diálise peritoneal ambulatorial contínua CAPD.
- Atendimento em psiquiatria nas emergências, psicoterapia de crise (limitadas a 12 sessões/ano), tratamento básico.
- Exames complementares de diagnóstico, tais como: laboratoriais, radiografias, inclusive contrastadas, anátomo e citopatológico, ecografias, mamografias, tomografias computadorizadas, ressonância magnética, densitometria óssea, ecocardiografia com Doppler, eletrocardiograma, eletroencefalograma, endoscopia, fisioterapia, entre outros.

1.2. Plano Global Standard (401.606/99-5) (447.492/03-9) (446.956/03-9) (401.621/99-1)

Além dos serviços cobertos pelo Plano Ambulatorial, os usuários do Plano Global tem direito a: cobertura hospitalar em quarto semi privativo, sem limite de prazo de internação, inclusive em UTI, exclusivamente através do corpo clínico e hospitais previamente indicados pelo Centro Clínico Gaúcho para fins de:

- Internações clínicas, cirúrgicas, pediátricas e obstétricas.
- Internações psiquiátricas, estas com cobertura a cada período de 01 (um) ano de vigência do plano do associado: 15 dias em hospital geral para os portadores de transtornos psiquiátricos e 30 dias de internação para os beneficiários portadores de transtornos psiquiátricos em situação de crise.
- Cobertura das despesas de material médico hospitalar.
- Honorários médicos.

1.3. Plano Global Executivo (401.475/99-8) (401.620/99-3)

Abrange os serviços do Plano Ambulatorial e do Plano Global Standard, acrescido de internações hospitalares em quarto privativo, com direito à acompanhante.

1.4. Plano Top Life Ambulatorial (477.878/17-2) (477.878/17-2) (477.879/17-1)

Além dos serviços cobertos pelo Plano Ambulatorial (item 1.1), os usuários do Plano Top Life Ambulatorial têm direito a optar por consultar nas Unidades do Centro Clínico Gaúcho ou diretamente no consultório de médicos credenciados. Acesso à rede credenciada através do site: centroclinicogaucho.com.br.

1.5. Plano Top Life Hospitalar (477.876/17-6) (477.876/17-6) (477.877/17-4)

Abrange os serviços do Plano Ambulatorial (item 1.1) e do Plano Global Standard (item 1.2). Os usuários do Plano Top Life Hospitalar têm direito a optar por consultar nas Unidades do Centro Clínico Gaúcho ou diretamente no consultório de médicos credenciados. Acesso a rede credenciadas através do site: centroclinicogaucho.com.br.

2. Odontologia

Quando o plano contratado prevê cobertura odontológica, o usuário tem direito a: exame clínico, radiologia, prevenção dentística, endodontia, periodontia e cirurgia, desde que realizáveis em consultório (Plano Ambulatorial).

Os Planos Globais incluem também cirurgia buco-maxilo-facial.

3. Atendimento de Urgência

Procure um dos Ambulatórios do Centro Clínico Gaúcho.

4. Exames Complementares

- Variam de acordo com a cobertura contratual e serão realizados quando solicitados por médicos próprios, credenciados e/ou indicados previamente pelo Centro Clínico Gaúcho. Para realizá-los, procure um dos Ambulatórios do Centro Clínico Gaúcho para liberação.
- A maioria dos Ambulatórios possuem serviços complementares em seus próprios endereços. No caso de encaminhamento a terceiros, será fornecida Guia de Autorização.

5. Falta às Consultas Marcadas

- Se você realmente necessita, desmarque a consulta por telefone, site ou totens. De segunda a sexta-feira, até as 18h do dia anterior e sábados, até as 14h.
- No caso de falta às consultas médicas e odontológicas, não desmarcadas, haverá cobrança de uma taxa.

REDE DE ATENDIMENTO

UNIDADES PRÓPRIAS CCG

ALVORADA

- Unidade Alvorada
Rua Bandeirantes, 52
Fone: (51) 3483.5625
Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
Setor de Autorização: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

CACHOEIRINHA

- Unidade Cachoeirinha
Av. Lídio Batista Soares, 57
Fone: (51) 3441.9000
Horários de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 18h45.
Setor de Autorização: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h45.

CANOAIS

- Unidade Canoas
Av. Boqueirão, 33
Fone: (51) 3462.9200
Horário de atendimento: segunda à domingo, das 7h às 21h45. Após este horário, o atendimento é realizado no Hospital Nossa Senhora das Graças, no setor de convênios. Setor de Autorização: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.
- Unidade de Medicina Ocupacional
Rua Curupi, 71
Fone: (51) 3462.9200
Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h.
- Central de Odontologia e Fisioterapia
Rua Argentina, 171
Fone: (51) 3477.6111
Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 20h.

GRAVATAÍ

- Unidade Gravataí
Av. José Loureiro da Silva, 1843
Fone: (51) 3484.8400
Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 20h45.
Urgências e emergências: segunda a sexta-feira após às 20h45, sábados, domingos e feriados o atendimento é realizado no Hospital Dom João Becker.
Setor de Autorização: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 18h.
- Central de Odontologia
Rua Dr. Luis Bastos do Prado, 1867
Fone: (51) 3488.4933
Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

GUAÍBA

- Unidade Guaíba
Av. 20 de Setembro, 370
Fone: (51) 3491.2999
Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h45. Sábados, das 8h às 17h45 e domingos das 10h às 15h45.
Setor de Autorização: de segunda a sexta-feira, das 7h às 12h e das 13h às 16h48.

SÃO LEOPOLDO

- Unidade São Leopoldo
Av. João Alberto, 313
Fone: (51) 3579.4600
Horário de atendimento: 24 horas.
Odontologia: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 20h.
Setor de Autorização: de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.

PORTO ALEGRE

- Centro Administrativo
Rua Dona Margarida, 537
Fone: (51) 3287.9200
Horário de atendimento:
de segunda a quinta-feira,
das 8h às 18h, e sexta-feira,
das 8h às 17h.
- Unidade Zona Norte
Av. do Forte, 171
Fone: (51) 3349.6400
Horário de atendimento: 24 horas
Setor de Autorização:
de segunda a sexta-feira,
das 7h30 às 18h.
- Central de Odontologia
Praça 15 de Novembro,
16 / 2º e 6º andares
Fone: (51) 3226.6106
Horários de atendimento: de segunda
a sexta-feira, das 7h30 às 20h.
- Central de Fisioterapia
Av. São Pedro, 1327
Fone: (51) 3343.0630
Horário de atendimento: de segunda
a sexta-feira, das 8h às 19h.
- Central de Especialidades
Av. Alberto Bins, 391
Fone: (51) 3254.2200
Horário de atendimento:
de segunda a sexta-feira,
das 8h às 19h. Setor de Autorização:
de segunda a sexta-feira,
das 8h às 18h.
- Central de Diagnósticos
e Medicina Ocupacional
Av. Alberto Bins, 799
Fone: (51) 3226.3646
Horário de atendimento: de segunda
a sexta-feira, das 7h às 19h.
- Clínica da Mulher
Av. Cristóvão Colombo, 542
Fone: (51) 3227.1022
Horário de atendimento:
de segunda a quinta-feira, das 8h
às 19h, e sexta-feira, das 8h às 17h.
Setor de Autorização: de segunda
a quinta-feira, das 8h às 18h,
e sexta-feira, das 8h às 17h.

TAQUARI

- Unidade Taquari
Rua Sete de Setembro, 2635
SuperCentro Certaja - Loja 108
Fone: (51) 3287-9676
Horário de atendimento:
de segunda a sexta-feira
das 8h às 18h.
Setor de autorizações: de segunda
a sexta-feira das 8h às 18h.

MONTENEGRO

- Unidade Montenegro
Rua Buarque de Macedo, 145
Horário de atendimento: de
segunda a sexta-feira das 8h às
18h.
Setor de autorizações: de segunda
a sexta-feira das 8h às 18h.

VIAMÃO

- Unidade Viamão
Av. Reverendo Américo
Vespúcio Cabral, 96
Fone: (51) 3434.3505
Horário de atendimento: segunda
a sexta-feira, das 8h às 17h45.
Urgência e emergências: de
segunda a no Hospital Viamão.
Setor de Autorização: de segunda
a quinta-feira, das 8h às 17h45 e
sexta-feira das 8h às 17h.

— REDE COMPARTILHADA —



Multiclínica
CENTRO CLÍNICO GAÚCHO

NOVO HAMBURGO

- Unidade Multiclínica
Rua David Canabarro, 30 - Centro
Fone: (51) 3584.1020
Horário de Atendimento: 24 horas

CAMPO BOM

- Unidade Multiclínica
Av. Brasil, 3300 - Centro
Fone: (51) 3598.1200
Horário de Atendimento:
de segunda a sexta-feira,
das 7h às 19h.

MARCAÇÃO DE CONSULTAS:

(51) 3584.1020

UNIDADES DE ATENDIMENTO

UNIDADE DE ATENDIMENTO	Pronto Atendimento		Especialidades	Plantão 24h	Odontologia
	Clinico	Pediátrico			
ALVORADA					
Unidade Alvorada			●		
CACHOEIRINHA					
Unidade Cachoeirinha	●		●		
CANOAS					
Unidade Canoas	●	●	●		
Central de Odont. e Fisioterapia			●		●
Unidade de Medicina Ocupacional			●		
GRAVATAÍ					
Unidade Gravataí	●		●		
Central de Odontologia					●
GUAÍBA					
Unidade Guaíba	●		●		●
MONTENEGRO					
Unidade Montenegro			●		
PORTO ALEGRE					
Centro Administrativo					
Central de Especialidades	●		●		
Central de Odontologia					●
Central de Diagnósticos			●		
Clínica da Mulher			●		
Unidade Zona Norte	●	●	●	●	
Central de Fisioterapia			●		
Laboratório Marques D'Almeida					
SÃO LEOPOLDO					
Central de Especialidades	●	●	●	●	●
TAQUARI					
Unidade Taquari			●		
VIAMÃO					
Unidade Viamão	●		●		

CANOAS - Urgência e emergência: diariamente, inclusive finais de semana e feriados, das 7h às 21h45. Após este horário o atendimento é realizado no Hospital Nossa Senhora das Graças, no setor de convênios.

GRAVATAÍ - Urgência e emergência: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 20h45. Após este horário, o atendimento é realizado no Hospital Dom João Becker, no setor de convênios.

TAQUARI - Urgência e emergência: o atendimento é realizado no Hospital de Taquari, no setor de convênios.

VIAMÃO - Urgência e emergência: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h45. Após este horário, o atendimento é realizado no Hospital de Viamão, no setor de convênios.

REDE DE HOSPITAIS CREDENCIADOS

Atendem internações (Planos Globais), e Pronto atendimento na forma disposta nas páginas 13 e 15 (Atendimento de Urgência/Emergência)

Canoas

- Hospital Nossa Senhora das Graças
Av. Santos Ferreira, 1864
Fone: (51) 2102.1000
- Hospital Divina Providência
Rua Gruta, 145
Fone: (51) 3320.6000
- Hospital Universitário Canoas
Rua Farroupilha, 8001
Fone: (51) 3464.9600
- Hospital Espírita de Porto Alegre
Rua Simões Lopes Neto, 175
Fone: (51) 3320-5700

Gravataí

- Hospital Dom João Becker
Rua José Loureiro da Silva, 1561
Fone: (51) 3043.1515
- Hospital Ernesto Dornelles
Av. Ipiranga, 1801
Fone: (51) 3217.2002

Novo Hamburgo

- Hospital Regina
Rua Dr. Maurício Cardoso, 711
Fone: (51) 3553.8800
- Hospital Giovanni Battista
(Mãe Deus Center)
(Plano Global Executivo)
Rua Soledade, 569
Fone: (51) 3378.9999

Parobé

- Hospital de Parobé
Rua Theno José Berlitz, 50
Fone: (51) 3543.1366
- Hospital Mãe de Deus
(Plano Global Executivo)
Rua Jose de Alencar, 286
Fone: (51) 3230.2000

Porto Alegre

- Hospital Banco de Olhos
Engenheiro Walter Boehl, 285
Fone: (51) 3018.3100
- Hospital Moinhos de Vento
(Plano Global Executivo)
Rua Ramiro Barcelos, 910
Fone: (51) 3314.3434
- Hospital Centro de Olhos
Av. Senador Tarso Dutra, 10
Fone: (51) 3019-8787
- Hospital Porto Alegre
Rua Antônio Francisco da Rocha, 100
Fone: (51) 3212-2701
- Hospital de Clínicas de Porto Alegre
Rua Ramiro Barcelos, 2350
Fone: (51) 3359.8000
- Hospital Santa Casa Misericórdia
Rua Prof. Annes Dias, 285
Fone: (51) 3214.8000

- Hospital São Lucas da PUC
Av. Ipiranga, 6690
Fone: (51) 3320.3000

- Hospital Instituto Cardiologia
Av. Princesa Isabel, 395
Fone: (51) 3230.3600

São Jerônimo

- Hospital São Jerônimo
Rua Rio Branco, 1008
Fone: (51) 3651.1177

São Leopoldo

- Hospital Centenário
Rua Teodomiro Porto Fonseca, 799
Fone: (51) 3591.1400

Sapiranga

- Hospital de Sapiranga
Rua Getúlio Vargas, 527
Fone: (51) 3559.4444

Viamão

- Hospital de Viamão
Rua Isabel Bastos, 138
Fone: (51) 3485.4700

OUTROS CREDENCIADOS



O Centro Clínico Gaúcho mantém diversos serviços credenciados em Porto Alegre, Canoas, Guaíba, Alvorada, Viamão, Cachoeirinha, Gravataí e São Leopoldo, tais como: fisioterapia, raio-x, análises clínicas, ergometrias, endoscopias, tomografias computadorizadas, ressonâncias magnéticas, eletroencefalograma, entre outros, para os quais emite Guias de seus Ambulatórios.

Odontologia de Urgência/Emergência Porto Alegre

- Odontocenter
Rua Venâncio Aires, 1185 - Bairro Bom Fim
Fone: (51) 3332.9300
Horário de Atendimento: de segunda a sexta-feira,
somente turno da noite, das 20h às 7h.
Finais de semana e feriados: 24h
O prestador fará contato com o SOS para obter a senha de autorização
e posteriormente receberá a guia emitida por e-mail.

- Unidade Alvorada
Rua Bandeirantes, 52
Fone: (51) 3442.5109
Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.
- Unidade Cachoeirinha
Av. Lídio Batista Soares, 57
Fone: (51) 3441-9026
Horário: segunda a sexta-feira, das 7h às 17h.
- Unidade de Canoas
Rua Gurupi, 71
Fone: (51) 3462.9200
Horário de atendimento: das 7h às 17h.
Sábados: das 7h30 às 12h.
- Unidade Gravataí
Rua Dr. Luiz Bastos, 1867
Fone: (51) 3488.4933
Horário de atendimento: das 7h às 16h30.
- Unidade Guaíba
Rua Vinte de Setembro, 826
Fone: (51) 3491.2999
Horário de atendimento: das 7h às 13h.
- Unidade Centro - Porto Alegre
Av. Alberto Bins, 837
Fone: (51) 3395.3155
Horário de atendimento: de segunda a sexta, das 7h às 17h.
Sábados: das 7h30 às 12h.
- Unidade Zona Norte - Porto Alegre
Av. do Forte, 171
Fone: (51) 3349.6410
Horário de atendimento: das 7h às 17h.
Sábados: das 7h30 às 12h.
- Unidade São Leopoldo
Av. João Alberto, 313
Fone: (51) 3579.4600
Horário de atendimento: das 7h às 17h30.
Sábados: das 7h30 às 12h.
- Unidade Viamão
Américo Vespúcio Cabral, 96
Fone: (51) 3434.3505
Horário de atendimento: segunda a sexta-feira, das 7h às 13h.

INTERNAÇÕES **HOSPITALARES** (nos casos de Planos Globais)



Tanto nos casos eletivos quanto nos casos de urgência/emergência, após o atendimento em um dos Ambulatórios do Centro Clínico Gaúcho, o paciente será encaminhado, mediante Guia de Internação, a um dos Hospitais da rede credenciada. Na hipótese do usuário procurar diretamente um Hospital da Rede Credenciada (emergência) e obter internação, terá o prazo de 48 horas úteis para retirar a Guia de Internação no Centro Clínico Gaúcho, para a cobertura contratada.

DEPARTAMENTO **DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**



Em caso de dúvidas e mais informações, entre em contato com o Departamento de Relacionamento com o Cliente que está à sua disposição durante 24 horas pelo telefone (51) 3287.9600 ou 0800 647.9600. O contato também pode ser feito através do site: www.centroclinicogaucho.com.br

ESCLARECIMENTOS



CONSULTAS

- Chegue 15 minutos antes de sua consulta e apresente seu cartão do convênio, acompanhado de documento de identificação com foto, no balcão de atendimento.



MARCAÇÃO DE CONSULTAS

- É importante ressaltar que antes de consultar com um especialista, você será avaliado por um clínico geral ou pediatra. Esse profissional ficará responsável pelo fornecimento de um encaminhamento ao especialista. Após a consulta, você deve dirigir-se ao balcão de atendimento na mesma unidade para gerar seu código de liberação de consulta via sistema. Você poderá fazer essa geração de código até 7 dias depois de sua consulta. O seu código de liberação via sistema tem um prazo de validade de 90 dias.
- Marque sua consulta pelo telefone: 3287.9222, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, e sábados, das 8h às 14h, ou através da internet, no site www.centroclinicogaucho.com.br, que está a disposição 24 horas por dia. Também há possibilidade de agendamento através dos totens localizados em Unidades do Centro Clínico Gaúcho. Para realizar o agendamento, tenha em mãos o cartão do convênio, caneta e papel.
- Sua consulta poderá ser realizada em unidades próprias do Centro Clínico Gaúcho ou através da Guia Aberta. A Guia Aberta possibilita agendar consulta diretamente com o prestador credenciado, desde que autorizado previamente pela Central de Marcação de Consultas. Quando a consulta for agendada através de Guia Aberta, o usuário deverá dirigir-se para unidade mais próxima, no prazo máximo de 30 dias, e retirar a guia de autorização, a qual permitirá a marcação do horário diretamente com o médico credenciado. Esta guia terá validade de 45 dias. Para realização de exames laboratoriais, exames de diagnóstico, procedimentos especiais, tratamentos e demais procedimentos ambulatoriais, após solicitação do médico consultado, você deverá dirigir-se até a unidade mais próxima para retirar a guia de autorização.



SOLICITAÇÃO DE EXAMES

- Caso o médico solicite a você exames, dirija-se ao balcão de Atendimento da Central de Autorizações ou às recepções para receber as informações necessárias ao encaminhamento de seus exames.



REALIZAÇÃO DE EXAMES

- É obrigatória a apresentação da autorização do exame, do cartão do convênio e de um documento com foto.
- Após receber os resultados, é necessário marcar nova consulta.
Obs.: os exames realizados em outros locais também contribuem, e muito, para o diagnóstico. Procure trazê-los.



ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

- Procure uma das Unidades no horário diurno e Unidades 24 horas do Centro Clínico Gaúcho relacionadas neste manual.
- Sendo que unicamente nos casos de não ser possível deslocar-se até as mesmas, em razão de urgência/emergência (emergência entende-se como atendimento aquele que implicar em risco imediato de vida ou de lesão irreparáveis para o paciente e urgência entende-se aquele resultante de acidente pessoal ou de complicações no processo gestacional), podem ser procurados os hospitais credenciados que mantêm prontoatendimento.
- Não poderá haver uso indiscriminado dos hospitais, quer a nível particular, quer a consultas eletivas e/ou casos não caracterizados como urgência/emergência (acima descritos), ou serviços que não tenham cobertura contratual.



ATRASOS

- É importante para o bom atendimento que você chegue 15 minutos antes de sua consulta. Caso não seja possível, a tolerância é de 5 minutos para as consultas médicas e de 10 minutos para as odontológicas.



CANCELAMENTO DE CONSULTAS

- Sua consulta marcada e não cancelada implicará na cobrança de uma taxa.
- Sua consulta poderá ser cancelada com, no máximo, 24 horas de antecedência, através da Central de Marcação de Consultas pelo telefone (51) 3287-9222, no site www.centroclinicogauchocom.br ou nos Totens de Autoagendamento localizados em algumas Unidades do Centro Clínico Gaúcho.



Centro Clínico Gaúcho
Planos de Saúde

**A VIDA DA SUA EMPRESA
PASSA PELA SAÚDE
DE SEUS FUNCIONÁRIOS.**

Rua Dona Margarida, 537 - Porto Alegre - RS
Fone: (51) 3287.9200 | www.centroclinicogaucho.br