



Total MedCare



**GUIA DO
USUÁRIO**

Índice

Apresentação	3
Missão, Visão e Valores	4
Recursos Prioritários.....	5
Central de agendamento de Consultas	12
Guias de Autorização	13
Orientações Rede Credenciada.....	15
Segunda via de boleto.....	16
Segunda via de carteirinha	17
Atualização Cadastral	18
MedLine	19
Aplicativo Mobile	19
Canais de contato.....	20
Marcação de consultas	21



Total MedCare

Com mais de 40 anos de tradição na área médica hospitalar, a **Total MedCare** é uma operadora transparente, pioneira e de confiança, que vai proporcionar a você e à sua família a segurança necessária para uma vida mais feliz, livre de preocupações com a saúde.

A **Total MedCare** oferece a você, experiência de mais de 70 anos de um complexo médico hospitalar prioritário: o **Hospital Adventista de São Paulo**; além de Centros Médicos e uma sólida rede credenciada. Nosso plano é reconhecido pela excelência na prestação de serviços médicos, proporcionando ações coerentes e efetivas aos clientes.

Missão

Garantir de forma sustentável os recursos humanos, tecnológicos e estruturais, objetivando com excelência a prevenção e a prestação de cuidados à saúde.

Visão

Ser uma operadora de planos de saúde de médio porte, viabilizando um atendimento de qualidade com foco na saúde integral.

Valores

- Integridade e Transparência;
- Amor ao próximo e Humanização;
- Ética e Responsabilidade;
- Profissionalismo e Eficiência.

Hospital Adventista de São Paulo

Prezar por uma Assistência Médica de Qualidade com os recursos necessários que possam garantir aos seus Clientes um tratamento adequado, é uma das premissas da TOTAL MEDCARE, observando as necessidades clínicas de cada paciente e em conformidade com as coberturas definidas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

O Hospital Adventista de São Paulo atende aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais, sendo assim, indicado à ONA - Organização Nacional de Acreditação.

Os serviços serão prestados prioritariamente nas unidades do Hospital Adventista, complementados por uma Rede Credenciada de Apoio.

Hospital Adventista de São Paulo

O Hospital Adventista de São Paulo oferece mais de 90 leitos de internação, sendo 18 leitos de UTI adulto e Neonatal/Pediátrica, 4 salas cirúrgicas (baixa, média e alta complexidade) e Centro Oncológico.



Hospital Adventista de São Paulo

Você poderá contar também com Pronto Socorro 24 horas com clínico geral e diversas outras especialidades (lista completa no site); Maternidade e UTI Neonatal. internações pediátricas, clínicas ou cirúrgicas e exames laboratoriais.

O **Hospital Adventista de São Paulo** é certificado pela **ONA**, como instituição competente para realizar suas atividades com segurança.



Centro Médico

Liberdade

- **Ambulatório** (13 Consultórios montados para um atendimento adequado e humanizado em diversas especialidades e 01 Sala de Enfermagem);
- **Centro de Radiodiagnóstico** (Endoscopia, Broncoscopia, Laringoscopia, Tomografia, Ultrassonografia, Raio X e Desintometria Óssea);
- **Centro de Cardiologia** (Ergometria, Eletrocardiografia, Holter, MAPA e Ecografia);
- **Laboratório de Análises Clínicas** (Coleta Adulto, Infantil e Pediátrica para exames de sangue e fezes);
- **Pré-agendamento** da Consulta Médica e Exames no telefone (11) 2838-7000 (opção 2), whatsapp (11) 97571-5240 ou no nosso site (www.totalmedcare.com.br – Serviços On Line – Agendar Consultas On Line HASP).

Centro Médico

Capão Redondo

- **Ambulatório** (14 Consultórios montados para um atendimento adequado e humanizado em diversas especialidades e 01 Sala de Enfermagem);
- **Centro de Radiodiagnóstico** (Endoscopia, Broncoscopia, Laringoscopia, Colonoscopia, Ultrassonografia e Raio X);
- **Centro de Cardiologia** (Eletrocardiografia);
- **Laboratório de Análises Clínicas** (Coleta Adulto, Infantil e Pediátrica para exames de Sangue e Fezes);
- **Pré-agendamento da Consulta Médica e Exames** no telefone (11) 2838-7000 (opção 2), whatsapp (11) 97571-5240 ou no nosso site (www.totalmedcare.com.br – Serviços On Line – Agendar Consultas On Line HASP)

Atendimento de segunda à quinta feira, das 7 às 18 horas e sexta feira das 7 às 16 horas.

Pronto Atendimento Unidade Sul

Capão Redondo

- Pronto Socorro
- Clínica Geral 24 horas;
- Pediatria 24 horas;
- Ortopedia e Traumatologia das 7:00 as 19:00 horas.
- Central de Atendimento 24 horas:(11) 3275-7340 ou (11) 4118-0500





HOSPITAL
ADVENTISTA
DE SÃO PAULO

Hospital Central:

Hospital Adventista de São Paulo

Rua Rocha Pombo, 49

Aclimação

São Paulo/SP – CEP 01525-010

Telefones: (11) 2838-7000 / (11) 2838-7006

Centro Médico

Unidade Aclimação

Rua Rocha Pombo, 54

Aclimação

São Paulo, SP – CEP: 01525-010

Telefone: (11) 2838-7000 opção 6 / 1

Centro Médico

Unidade Sul

Estrada de Itapecerica da Serra, 5859

Capão Redondo

São Paulo, SP – CEP: 05858-000

Telefone: (11) 5822-5004 e 5822-5001

Central de Agendamento de Consultas

As consultas e agendamentos de exames nos Centros Médicos do **Hospital Adventista** na Acimação ou Capão Redondo, poderão ser solicitados através dos seguintes canais:

- **Online:** www.totalmedcare.com.br
- **Telefone:** (11) 2838-7000 - opção 2
- **WhatsApp:** (11) 97571-5240 - atendimento de segunda à quinta-feira das 7h às 18h e na sexta-feira das 7h às 16h.

Para agendamento de consultas e exames na **rede credenciada**, o beneficiário poderá localizar o prestador através da consulta à rede em nosso site www.totalmedcare.com.br, APP mobile, Livro da Rede Credenciada disponibilizado no site ou contato com a nossa Central 24 horas (telefone (11) 3275-7340).

Depois de selecionado o prestador de sua preferência e de acordo com os serviços credenciados, o beneficiário deverá entrar em contato direto e agendar.

Orientações sobre Guias de Autorização

Para solicitar autorização de exames e cirurgias eletivas, o beneficiário deverá encaminhar o pedido médico aos cuidados do Setor de Autorizações da Operadora, observando as orientações a seguir:

- Nome completo
- Número da carteirinha
- Região que reside ou deseja realizar o procedimento
- Telefones para contato
- Pedido médico (digitalizado ou foto)
- Relatório médico com justificativa para os casos de exames complexos, exames com diretrizes de utilização, terapias e internações cirúrgicas.

O pedido médico deverá estar legível, assinado e carimbado pelo médico solicitante, com o nome do beneficiário. Caso esteja datado, a validade do pedido é de 60 dias da data da solicitação.

Em observância a legislação vigente, serão respeitados os prazos máximos a seguir para as Guias de Autorizações:

- *Para terapias e exames simples (sangue, raio-x, USG) solicitados por e-mail, o prazo de autorização é de 3 dias úteis; em casos de exames solicitados pessoalmente, a autorização é imediata.*
- *Para exames complexos (tomografias, ressonâncias, angiografias, cintilografias etc.), o prazo de autorização é de 5 dias úteis.*
- *Para cirurgias, o prazo de autorização é de 21 dias úteis.*

Os prazos começam a ser contados após o envio da documentação completa e correta.

Todas as guias são autorizadas para o prestador credenciado específico. Caso o beneficiário opte por mudar o local em que deseja realizar o exame, deverá solicitar a alteração da guia de autorização. O prazo para devolução de guia alterada será o mesmo da primeira solicitação (exceto em casos cirúrgicos).

O horário de funcionamento:

Segunda à quinta-feira, das 8h às 17h
Sexta-feira, das 8h às 16h

Telefones de contato:

(11) 3275-7340 Ramal 7501 (24 horas)
guias@totalmedcare.com.br

Orientações sobre Rede Credenciada

Uma das prioridades da Total Medcare é promover uma assistência médica de qualidade, com os recursos necessários que possam garantir aos seus clientes um tratamento adequado e completo.

Na Total Medcare você conta com uma rede credenciada de referência e em constante desenvolvimento, por isso os serviços serão prestados preferencialmente em nossa rede prioritária.

Para consultar mais informações sobre rede credenciada de atendimento o beneficiário poderá ter acesso através dos nossos canais.

Telefones de contato:

(11) 3275-7340 Ramal 7501 (24 horas)
guias@totalmedcare.com.br

WhatsApp: (11) 97571-5240

atendimento de segunda a quinta das 7 às 18 horas e às sextas das 7 às 16 horas

Segunda via de boleto

Para segunda via de boleto, o beneficiário de planos individuais poderá retirá-la em nosso site:

www.totalmedcare.com.br na opção “2ª via boleto”.

Caso o beneficiário tenha algum boleto a vencer ou em aberto, aparecerão na tela os boletos e a situação de cada um, conforme legenda lateral.

Caso o beneficiário esteja com alguma parcela em aberto, poderá realizar a atualização da data de pagamento no próprio site, lembrando que a atualização é automática com a mesma data da solicitação.

Para alteração de vencimento, ou segunda via de boleto de planos empresariais, o responsável deverá entrar em contato direto por e-mail ou pelo telefone (11) 3275-7340 ou

(11) 4118-0500.

Horário de funcionamento:

Segunda à quinta-feira, das 8h às 17h;

Sexta-feira, das 8h às 12h.

Segunda via de carteirinha

Para emitir a segunda via, o beneficiário titular poderá fazer a solicitação através do e-mail **cadastro@totalmedcare.com.br** e solicitar a segunda via. O novo cartão será encaminhado pelo correio no endereço de cadastro.

O titular ou dependentes podem fazer a solicitação pessoalmente em nossa central, localizada na Galvão Bueno, 412 – 9º andar - Liberdade – São Paulo/SP.

Será cobrada uma taxa e o pagamento deverá ser realizado diretamente no caixa ou, terá o acréscimo na fatura do próximo mês, caso solicite via e-mail.

Atualização Cadastral

É muito importante manter sempre seu cadastro atualizado, para que assim, você esteja sempre por dentro das novidades sobre a Operadora e seus serviços.

Quaisquer alterações de seus dados cadastrais ou dúvidas referentes ao seu cadastro no plano, podem ser encaminhadas para o e-mail: **cadastro@totalmedcare.com.br** ou entre em contato pelo telefone (11) 3275-7340.

Horário de funcionamento:

Segunda à quinta-feira, das 8h às 17h;

Sexta-feira, das 8h às 12h.

(11) 3275-7340

MEDLINE - Orientação em Saúde por telefone

Seu filho está com febre? Sua pressão subiu? Sua diabetes está descontrolada? Está com dúvidas sobre medicamentos ou outras situações de saúde?

Ligue na nossa central da MedLine antes de ir para algum serviço médico e receba orientação médica por telefone sem pagar nada a mais. Isso mesmo, orientação em saúde 24h onde você estiver! Muito conforto e segurança que a Total MedCare está proporcionando para você, beneficiário.
Ligue: 0800 772 3772

Aplicativo Mobile

Total MedCare



Baixe agora nosso APP e consulte rede credenciada, salve seus pedidos e acesse os canais de comunicação.

Canais de Contato

SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente

(11) 3275-7340 ou 4118-0500

24 horas, todos os dias, inclusive finais de semana e feriados.

WhatsApp

(11) 97571-5240

Autorizações

E-mail: guias@totalmedcare.com.br

Contas a receber – (emissão de boletos e faturas)

E-mail: cobranca@totalmedcare.com.br

Cadastro - (alteração de dados, emissão de carteirinha)

E-mail: cadastro@totalmedcare.com.br

Ouvidoria

E-mail: suaouvidoria@totalmedcare.com.br

Marcação de Consultas

Hospital Central:

Hospital Adventista de São Paulo

Rua Rocha Pombo, 49

Aclimação

São Paulo/SP – CEP 01525-010

Telefones: (11) 2838-7000 / (11) 2838-7006

Centro Médico

Unidade Aclimação

Rua Rocha Pombo, 54

Aclimação

São Paulo, SP – CEP: 01525-010

Telefone: (11) 2838-7000 opção 6 / 1

Centro Médico

Unidade Sul

Estrada de Itapecerica da Serra, 5859

Capão Redondo

São Paulo, SP – CEP: 05858-000

Telefone: (11) 5822-5004 e 5822-5001

Descontos Especiais

Associado Total MedCare paga menos na rede
Drogaria São Paulo. Até 5% em itens de
perfumaria, 15% em medicamentos de marca
e 25% em medicamentos genéricos.

Caro beneficiário,

Obrigado por escolher a **Total MedCare**. Você está recebendo a sua nova carteirinha. Nela constam seus dados pessoais, tempo de carência e outras informações importantes.

Quaisquer dúvidas, entre em contato com o nosso
SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente
(11) 3275-7340 ou (11) 4118-0500

Viva melhor, Viva Total!

