

MANUAL DA SEGURADA
VIDA MULHER



ÍNDICE

1. OBJETIVO	4
2. REDE DE DESCONTO EM FARMÁCIAS	4
3. 2ª OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL	5
4. ASSISTÊNCIA FILHOS.....	7
5. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL	8
5.1 CHAVEIRO	9
5.2 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO	9
5.3 FAXINEIRA PROVISÓRIA	9
5.4 GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS.....	9
5.5 CUIDADO DE CRIANÇAS	10
5.6 GUARDA DE MÓVEIS.....	10
5.7 HOSPEDAGEM.....	10
5.8 LIMPEZA	11
5.9 LOCAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS	11
5.10 REGRESSO ANTECIPADO AO DOMICÍLIO	11
5.11 RETORNO DO VEÍCULO	12
5.12 SEGURANÇA E VIGILÂNCIA.....	12
5.13 TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS	12
5.14 AMBULÂNCIA	12
5.15 ELETRICISTA.....	13
5.16 SERVIÇOS DE HIDRÁULICAS.....	13
5.17 SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS	13
5.18 SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS.....	13
5.19 TROCA DE VIDROS.....	14
5.20 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES... 14	
5.21 FIXAÇÃO DE ANTENAS.....	14

5.22 INDICAÇÃO DE LOJA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO.....	14
5.23 DESENTUPIMENTO	15
5.24 CONserto DE ELETRODOMÉSTICOS	15
5.25 CONserto DE AR CONDICIONADO	16
6. FAZ-TUDO	16
6.1 INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE PRATELEIRAS, QUADROS E CORTINAS	15
6.2 INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO	15
6.3 MOVIMENTAÇÃO DE MÓVEIS	16
6.4 INSTALAÇÃO DE ANTENAS	16
6.5 LUBRIFICAÇÃO DE FECHADURAS E DOBRADIÇAS	17
6.6 TROCA DE TOMADAS E SOQUETES DE LUZ	17
7. VÍTIMA DE CRIMES.....	17
7.1 ORIENTAÇÃO EM CASO DE ROUBO OU FURTO DE DOCUMENTOS.....	17
7.2 TÁXI.....	18
7.3 ASSISTÊNCIA MÉDICA.....	18
7.4 DESPACHANTE.....	20
7.5 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS	20
8. APOIO PSICOLÓGICO (PÓS SINISTRO).....	21
9. ASSISTÊNCIA FUNERAL.....	21
9.1 ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL.....	21
9.2 ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR.....	22
9.3 ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR AMPLIADO.....	22
9.4 SERVIÇOS DISPONÍVEIS DA ASSISTÊNCIA FUNERAL.....	23
10. CANAIS DE ATENDIMENTO	26

MANUAL DA SEGURADA - SULAMÉRICA VIDA MULHER

1. OBJETIVO

Este manual tem por objetivo descrever a segurada as assistências e benefícios do SulAmérica Vida Mulher.

2. REDE DE DESCONTO EM FARMÁCIAS

Por meio de uma ampla rede de farmácias credenciadas, a segurada terá acesso a descontos de até 60% em medicamentos.

Para ter acesso a lista de medicamentos com desconto e aos endereços das farmácias da rede credenciada, basta a segurada acessar *sulamerica.com.br* > Para Você > Vida > SulAmérica Vida Mulher > Benefícios e Assistências > Rede de Desconto em Farmácias.

Rede Referenciada

Medicamentos com desconto

Conheça os medicamentos com desconto a partir de 8% até 60% entre marcas e genéricos na ampla relação de farmácias credenciadas em todo o Brasil. O benefício de descontos em medicamentos é válido para os medicamentos de Marcas e Genéricos da LPM (Lista Prevsaude de Medicamentos), somente para a venda em farmácia referenciada e proveniente dos laboratórios acordados. Para usufruir desses benefícios será necessário apresentar o cartão de identificação no ato da compra.

Selecione abaixo a primeira letra do nome do medicamento e confira se ele está na lista de medicamentos com desconto.

Lista de Medicamentos

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z

RAFEX 120MG CX 10 COMP REV-10% - MEDLEY

RAFEX 180MG CX 10 COMP REV-10% - MEDLEY

RAMIPRESS HCT 5+25MG CX 3BL X 10 COMP-22% - SIGMA PHARMA

RAMIPRIL 2,5MG BL 30 COMP-45% - MEDLEY

RAMIPRIL 2,5MG BL 60 COMP-45% - MEDLEY

RAMIPRIL 2,5MG CX 30 COMP-45% - SANDOZ

RAMIPRIL 2,5MG CX 30 COMP-45% - RANBAXY

Rede Referenciada

Farmácias

Selecione a localidade desejada:

Estado: Município: Bairro:

Nome da Farmácia	Endereço	CEP	DDD	Telefone	Ramal
DROGA MIX	TEODORO SAMPAIO,2215	05405200	11	30325397	0
DROGA RAIA ARTUR DE AZEVEDO	CONEGO EUGENIO LEITE,720	05414000	11	30623628	0
DROGA RAIA PINHEIROS	TEODORO SAMPAIO,2324	05406150	11	38136003	
DROGARIA ONOFRE H SCHAUMANN	HENRIQUE SCHAUMANN,407	05413020	11	30837738	0
DROGARIA ONOFRE PEDROSO	PEDROSO DE MORAES,1193	05444020	11	38131132	0
DROGARIA ONOFRE REBOUCAS	REBOUCAS,2890	04535001	11	30979449	0
DROGASIL LARGO DE PINHEIROS	TEODORO SAMPAIO,2917	05406200	11	38152563	
DROGASIL SHOPPING ELDOorado	REBOUCAS,3970	05402600	11	38140060	
DROGASIL SHOPPING ELDOorado	REBOUCAS,3970	05402600	11	38146665	
DROGASIL TEODORO SAMPAIO	TEODORO SAMPAIO,1914	05406150	11	38128912	

O benefício da rede de descontos em farmácia é pessoal e intransferível. Para ter acesso aos descontos no ato da compra dos medicamentos, a segurada deverá apresentar a carteirinha do seu SulAmérica Vida Mulher (enviada junto com a apólice do seguro) e documento com foto.

3. 2ª OPINIÃO MÉDICA INTERNACIONAL

Nos casos de uma doença complexa coberta, a segurada terá rápido acesso a um segundo parecer médico dado por um especialista de renome internacional. Serão consultados médicos que se destacam mundialmente pela experiência em relação ao tipo de patologia apresentada no diagnóstico. Estas autoridades médicas darão seu parecer sobre o diagnóstico existente e plano de tratamento.

Os casos complexos cobertos estão apontados na Lista de Diagnósticos. **Como funciona?**

A segurada deverá encaminhar para a SulAmérica o diagnóstico médico e todos os exames/ informações pertinentes.

A documentação será recebida por um profissional especializado que procederá a verificação dos diagnósticos, a digitalização das imagens e

seu encaminhamento aos Estados Unidos, onde será iniciado o “MAP” (Medical Analytics Process) que avalia o problema, determina o especialista mais adequado, organiza as informações e solicita a consulta.

Uma vez obtido o diagnóstico e recomendações terapêuticas do especialista, a SulAmérica encaminhará a documentação e resposta original e em Português a segurada e/ou médico que o está tratando no Brasil.

Todas as informações serão recebidas e devolvidas em inglês e em português.

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 Diagnósticos

Condições Neonatais Adversas: displasiabronco pulmonar; hidrocefalia; anomalias congênitas múltiplas ou grandes; meningomielocele; parto prematuro; insuficiência respiratória em UTI por mais de uma semana.

Condições Obstétricas Adversas: sangramento durante a gravidez; gravidez de três ou mais filhos; história prévia de UTI neonatal; toxemia (hipertensão) com necessidade de hospitalização durante a gravidez.

Transplantes/Diálises: transplante de órgão vital; atresia biliar; transplante de medula óssea; cardiopatia; rejeição de órgão; insuficiência renal.

Condições Neurológicas: doença de Alzheimer; encefalopatia anóxica; tumores cerebrais; aneurisma cerebral ou má-formação artério-venosa; acidente cerebral vascular crônico; síndrome de Guillain-Barre; doença de Lou Gehrig's; meningite ou encefalite; esclerose múltipla; paraplegia; quadriplegia (tetraplegia); síndrome de Reyes; episódio isquêmico transitório.

Condições Cardíacas: doenças cardíacas.

Condições Respiratórias: bronquites ou asma crônica; enfizema; dependência respiratória.

Condições Malignas: câncer; anemia aplástica; quimioterapia; sarcoma de Kaposi; leucemia; variadas cirurgias para doenças malignas; radioterapia.

Traumatismos: amputações; traumas múltiplos – politraumas; queimaduras envolvendo mais de 20% do corpo.

4. ASSISTÊNCIA FILHOS

Caso a Segurada esteja hospitalizada, oferecemos o serviço de baby sitter, transporte escolar e remoção médica para seu filho durante esse período.

Baby Sitter

Em caso de hospitalização da beneficiária por período superior a 02 dias e não havendo outro responsável que possa cuidar de

seu filho (até 14 anos), será providenciado o reembolso de uma Baby Sitter por até dois dias.

Limite: 01 utilização/ano; R\$ 35,00/dia

Obs.: Internação devido a complicações de parto não está coberta.

Transporte Escolar

Em caso de hospitalização da beneficiária por período superior a 02 dias e não havendo outro responsável que transportar seu filho (até 14 anos) até sua escola, será providenciado táxi para efetuar o transporte de ida e volta (residência-escola-residência).

Limite: R\$ 35,00/dia; até 05 dias

Remoção Médica

Em caso de acidente com a beneficiária ou com seu filho, através do contato entre equipe médica da Mondial Assistance e médicos locais que tiverem realizado os primeiros socorros, será determinada a necessidade de remoção do enfermo para um hospital mais apropriado para tratamento clínico por meio de transporte mais adequado (ambulância, automóvel ou fretado equipado para socorro).

Limite: 01 utilização/ano; até R\$ 300,00

Obs.: Despesas médicas decorrentes do atendimento não estão cobertas;

5. ASSISTÊNCIA RESIDENCIAL

Serviços para pequenos reparos como chaveiro, eletricista e outros profissionais. Conta também com os serviços de vigilância e segurança em caso de roubo e furto na residência e serviços domésticos provisórios em caso de hospitalização da Segurada ou da doméstica registrada em carteira.

SERVIÇOS PRESTADOS EM DECORRÊNCIA DE SINISTRO

5.1 CHAVEIRO

Em caso de perda, roubo das chaves ou quebra da mesma dentro da fechadura, será enviado profissional especializado para abrir a porta danificada, contanto que tecnicamente possível e se o beneficiário não tiver alternativa para entrar na sua residência.

Limite de utilização

Abertura de porta: R\$ 120,00/utilização; 01 utilização/ano

Reparo de fechaduras: R\$ 480,00/utilização; 01 utilização/ano

Obs.: em caso de furto qualificado, a Assistência assumirá os serviços de reparo definitivo ou provisório de todas as fechaduras de portas e janelas.

5.2 COBERTURA PROVISÓRIA DE TELHADO

Em caso de destelhamento em evento descrito, será avaliada a necessidade de cobertura provisória da residência. Após aprovada, a Assistência providenciará esta cobertura com lona ou plástico para proteger o interior da casa.

Limite de utilização: R\$ 250,00/utilização; 01 utilização/ano

5.3 FAXINEIRA PROVISÓRIA

Em caso de dano físico de natureza grave do(a) responsável (segurado(a)) pelos afazeres domésticos da residência segurada que resulte em hospitalização superior a 07 dias, será providenciado reembolso das despesas com a contratação de uma faxineira mediante apresentação de recibos e/ou notas fiscais que comprovem as despesas gastas.

Limite de utilização: R\$ 200,00/utilização; 01 utilização/ano

Obs.: disponível para São Paulo – SP; Rio de Janeiro – RJ; Belo Horizonte
– MG; Curitiba – PR; Brasília – DF; Recife – PE.

5.4 GUARDA DE ANIMAIS DOMÉSTICOS

Em caso de eventos previstos pelo contrato, durante a transferência dos moradores da residência segurada para outro local, a Assistência assumirá custos com a guarda dos animais domésticos da família, contanto que não haja alternativa apresentada pelos beneficiários.

Limite de utilização: R\$ 48,00/dia, 5 (cinco) dias por evento para até 3 (três) animais

5.5 CUIDADO DE CRIANÇAS

Em decorrência de eventos previstos e quando houver a necessidade de hospitalização acima de 24h dos responsáveis por menores de 14 anos, a Assistência se encarregará de auxiliar nos cuidados destes menores recorrendo ao reembolso de baby-sitter ou acomodação em berçário.

Limite de utilização: R\$ 120,00/utilização; até 02 dias

5.6 GUARDA DE MÓVEIS

Caso seja necessária remoção de móveis da residência assistida, será providenciado o transporte e a guarda dos móveis em local especificado pelo beneficiário, contanto que ele não possua uma alternativa.

Limite: R\$ 720,00/utilização; até 50 km para a remoção; até 07 dias

5.7 HOSPEDAGEM

Em caso de eventos previstos tornarem inabitável a residência assistida, será disponibilizada acomodação dos beneficiários em hotel ou pousada, conforme limites de utilização.

Limite: R\$ 120,00/pessoa/dia; 2 diárias de hotel; até 5 pessoas.

Obs.: A escolha do hotel pode ser realizada pelo beneficiário. Não serão cobertos custos de locomoção até o hotel e respectivo retorno.

5.8 LIMPEZA

Em caso de inundação, presença de lama ou fuligem, será disponibilizado o envio de profissionais especializados para realizar a limpeza da residência assistida, visando minimizar os efeitos do sinistro e preparar a residência para um reparo definitivo posterior.

Limite: R\$ 480,00/utilização; 01 utilização/ano

5.9 LOCAÇÃO DE ELETRODOMÉSTICOS

Em decorrência de eventos previstos no contrato, a Assistência disponibilizará ao beneficiário, a título de locação, eletrodomésticos como fogão, geladeira, freezer máquina de lavar roupa, máquina de lavar louça e secadora.

Limite: R\$ 50,00/dia; até 05 dias

5.10 REGRESSO ANTECIPADO AO DOMICÍLIO

Em decorrência de eventos previstos no contrato e em casos de intervenção da Seguradora através do serviço da Assistência 24h, será colocado à disposição do beneficiário ou parceiro o meio de transporte mais adequado para retorno à residência segurada.

Limite: franquia quilométrica: 300 km; Passagem de Classe Econômica; 01 utilização/ano

Obs.: É necessário que o beneficiário não possua bilhete com limitação de prazo.

5.11 RETORNO DO VEÍCULO

Complementando o serviço de Regresso Antecipado, ficará à disposição do beneficiário ou parceiro seu deslocamento ao antigo destino da sua viagem caso o beneficiário tenha deixado seu veículo neste local, contanto que a recuperação do veículo seja solicitada em até 10 dias passados da utilização do Regresso Antecipado.

Limite: Passagem de Classe Econômica

5.12 SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

Caso a residência se encontre vulnerável à entrada de estranhos ou acontecimentos que possam colocar a segurança dos bens existentes na mesma, permanece disponível o serviço de vigia para proteger a empresa.

Limite: R\$ 300,00/utilização; 01 utilização/ano; até 02 dias/utilização.

5.13 TRANSFERÊNCIA DE MÓVEIS

Em decorrência de eventos previstos no contrato que resulte na necessidade da retirada dos móveis da residência por razões de segurança, será organizada toda a ação da remoção e transporte dos objetos até o local especificado pelo beneficiário. A solicitação deverá ser feita até 30 dias após sinistro.

Limite: R\$ 720,00/utilização; 01 utilização/ano; até 50 km

SERVIÇOS EM DECORRÊNCIA DE PROBLEMAS EMERGENCIAIS OU MANUTENÇÃO DO IMÓVEL

5.14 AMBULÂNCIA

Ocorrendo algum evento previsto do qual decorra ferimento de alguma pessoa moradora da residência assistida e caso o local onde se encontre não tenha meios de atender à natureza dos ferimentos, será providenciada, após serem prestados os primeiros socorros e segundo

avaliação médica dos prestadores, a remoção hospitalar do(s) ferido(s), da forma mais adequada para o local de atendimento médico apropriado mais próximo.

Limite: R\$ 20.000,00/utilização; 01 utilização/ano

5.15 ELETRICISTA

Em caso de falta de energia elétrica na residência assistida devido à falha ou danos nas instalações elétricas da mesma, a Assistência providenciará o envio de um profissional que realizará a reparação de urgência necessária para restabelecer a energia elétrica, contanto que tecnicamente possível. Estão inclusos custos com mão de obra e materiais, conforme limites de utilização.

Limite: R\$ 100,00/utilização; 02 utilizações/ano

Obs.: Não está incluída reparação de elementos próprios da iluminação, tais como lâmpadas, interruptores, tomadas, bombas elétricas, assim como reparação de lesões de aparelhos de calefação e eletrodomésticos.

5.16 SERVIÇOS DE HIDRÁULICAS

Em caso de vazamentos, será fornecido profissional capacitado para reparo emergencial.

Limite: R\$ 240,00/utilização - 01 utilização/ano

5.17 SUBSTITUIÇÃO DE TELHAS

Em decorrência de eventos previstos no contrato, será fornecido profissional capacitado para substituição de uma ou mais telhas.

Limite: R\$ 500,00/utilização; 01 utilização/ano

5.18 SERVIÇOS DOMÉSTICOS PROVISÓRIOS

Em caso de dano físico de natureza grave do(a) responsável (segurado(a)) pelos afazeres domésticos da residência segurada que

resulte em hospitalização superior a 07 dias, será providenciado reembolso das despesas com a contratação de uma faxineira mediante apresentação de recibos e/ou notas fiscais que comprovem as despesas gastas.

Limite: R\$ 48,00/dia; até 10 dias

5.19 TROCA DE VIDROS

Em decorrência de eventos previstos no contrato, a Assistência ficará responsável pelo envio de profissionais capacitados que realizarão o reparo emergencial dos vidros da residência assistida, contanto que tecnicamente possível.

Limite: R\$ 200,00/utilização; 01 utilização/ano

5.20 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS URGENTES

É garantida a transmissão de mensagens urgentes para uma ou mais pessoas apontadas pelo beneficiário, contanto que relacionadas aos eventos previstos no contrato.

5.21 FIXAÇÃO DE ANTENAS

Em decorrência de eventos previstos no contrato, a Assistência providenciará o envio de profissionais capacitados que realizam a fixação de antena na residência assistida.

Limite: R\$ 100,00/utilização; 01 utilização/ano

5.22 INDICAÇÃO DE LOJA DE MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO

Fica disponível ao beneficiário a indicação de locais para compra de material de construção.

Limite: sem limite de utilização

5.23 DESENTUPIMENTO

Em caso de entupimento de tubulações de pias, sifões, ralos e vasos sanitários (inclusive tubulações), onde haja danos nas instalações hidráulicas da residência, a Assistência disponibilizará um profissional para realização do reparo emergencial do problema.

Limite: R\$ 200,00/utilização; 01 utilização/ano

Obs.: A Assistência não cobrirá custos referentes à substituição de peças.

5.24 CONserto DE ELEtRODOMÉStICOS

Em caso de danificação de eletrodomésticos*, a Assistência providenciará o envio de um profissional para reparo do mesmo, contanto que os equipamentos tenham até 05 anos de fabricação (comprovados mediante nota fiscal).

* Freezer; Refrigerador; Micro-ondas; Condicionador de Ar; Lava-louças; Fogão; Depurador/Exaustor de Ar; Secadora; Frigobar; Lavadora de Roupas.

Limite: R\$ 100,00/utilização; 01 utilização/ano

Obs.:

- 1 - A Assistência não se responsabiliza por custos referentes à substituição de peças.
- 2 - Disponível para cidades com população superior a 100.000 habitantes.
- 3 - Permanecem excluídos equipamentos fora de linha, isto é, que não seja possível encontrar peças de reposição no mercado; e equipamentos importados que não possuam assistência técnica no Brasil.
- 4 - Não serão feitas: revisão geral e limpeza.

5 - Não são cobertos danos causados por transporte interno ou externo.

5.25 CONserto DE AR CONDicionADO

Em caso de danificação de aparelho de Ar Condicionado, a Assistência providenciará o envio de um profissional para reparo do mesmo.

Limite: R\$ 100,00/utilização; 01 utilização/ano

6. FAZ-TUDO

O conjunto de serviços abaixo descritos deve ser acionado em uma única chamada, e é limitado a R\$ 200,00 (duzentos reais por ocorrência) e até 2 (duas) ocorrências a cada 12 meses de vigência:

6.1 INSTALAÇÃO E FIXAÇÃO DE PRATELEIRAS, QUADROS E CORTINAS

A assistência fixará na Residência segurada prateleiras, quadros, persianas e cortinas que sejam necessárias nos locais indicados pela segurada.

6.2 INSTALAÇÃO DE OLHO MÁGICO

A assistência olho mágico consiste na instalação de olho mágico nas portas principais da residência, indicadas pela segurada. A compra do olho mágico é de responsabilidade do cliente. A instalação será feita somente em portas de madeira.

6.3 MOVIMENTAÇÃO DE MÓVEIS

A assistência movimentará os móveis entre cômodos no mesmo pavimento, conforme necessidade. Somente poderão ser desmontados os móveis que não necessitem de montagem ou desmontagem.

6.4 INSTALAÇÃO DE ANTENAS

A assistência fará a fixação de antena na residência segurada nos pontos principais da residência, exceto antenas coletivas ou

de TV por assinatura. As peças são por conta da segurada, restando cobertas somente a mão de obra empregada na atividade.

6.5 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.

6.6 TROCA DE TOMADAS E SOQUETES DE LUZ

A assistência efetuará a troca de tomadas e soquetes de luz, conforme necessidade. Peças são por conta da segurada, restando cobertas somente a mão de obra empregada na atividade.

7. VÍTIMA DE CRIMES

Se a segurada for vítima de algum crime, receberá apoio com serviços de táxi, assistência médica, orientação para obtenção de documentos extraviados, entre outros.

Esta assistência será fornecida em caso de assalto, agressão, roubo ou furto envolvendo a segurada, seu automóvel ou residência.

ASSISTÊNCIA A PESSOAS (DENTRO OU FORA DO DOMICÍLIO)

7.1 ORIENTAÇÃO EM CASO DE ROUBO OU FURTO DE DOCUMENTOS

Em caso de roubo ou furto de documentos, será oferecido auxílio com informações sobre:

- Procedimentos policiais;

- Endereço e telefone de Consulado ou Embaixada no local do evento;
- Providências junto a companhias transportadoras para substituição de respectivos títulos de transporte;
- Informação sobre cancelamento e substituição de *travellers checks* e talões de cheque.

Limite de utilização: serviço sem limite

7.2 TÁXI

Em decorrência de assalto, agressão, roubo ou furto, no qual o beneficiário não tenha como retornar à residência após procedimentos referentes ao Boletim de Ocorrência, será providenciado serviço de táxi ou meio de transporte mais conveniente e adequado para que a vítima não precise se preocupar em como voltar pra casa.

Observação: é imprescindível a apresentação do Boletim de Ocorrência para que o serviço seja realizado. Caso o serviço ocorra através de reembolso, o Boletim de Ocorrência deverá ser apresentado junto às notas fiscais originais que comprovem o direito de reembolso.

Limite de utilização: 01 utilização/ano; até R\$ 100,00

7.3 ASSISTÊNCIA MÉDICA

Em decorrência de um dos eventos cobertos, serão disponibilizados os seguintes serviços:

- **Atendimento de casos emergenciais:**

A assistência médica emergencial sempre será efetuada dentro do menor prazo possível mediante contato com a Central de Atendimento da SulAmérica.

Contudo, não havendo disponibilidade de acionamento devido localização ou urgência do evento, o beneficiário poderá recorrer a outro atendimento médico para ser ressarcido

posteriormente pelas despesas médicas, contanto que devidamente comprovado que o atendimento seja recorrente a um evento coberto.

Observação: as despesas deverão estar devidamente detalhadas para que a SulAmérica possa comprovar a quantia a ser ressarcida.

- **Atendimento por especialistas:**

O atendimento especializado será prestado somente se indicado pela equipe médica da SulAmérica em conjunto ao médico que prestou os primeiros atendimentos à vítima.

- **Exames médicos complementares:**

Exames de laboratórios, análises radiológicas e outros procedimentos serão realizados somente se necessários e autorizados pela equipe médica da SulAmérica.

- **Internação Hospitalar:**

A internação será efetuada somente se recomendada pela equipe médica da SulAmérica em conjunto ao médico que prestou os primeiros atendimentos à vítima, em local mais próximo e indicado conforme enfermidade da vítima.

- **Intervenções Cirúrgicas:**

Uma cirurgia só será efetuada quando necessária e autorizada pela equipe médica da SulAmérica.

- **Gastos Médicos e Hospitalares**

Estarão cobertos gastos médicos e hospitalares como honorários de médicos e cirurgião, diárias hospitalares, serviços de enfermagem, medicamentos, exames e complementares, contanto que devidamente detalhados.

- **Traslado Médico**

Transferência do beneficiário, após primeiros socorros, até Centro Hospitalar adequado através de meio de transporte mais apropriado (conforme indicação da equipe médica da SulAmérica). Caso haja necessidade, o beneficiário poderá ser acompanhado por um médico ou enfermeiro.

Permanece também disponibilizado o reembolso de despesas de traslados emergenciais em caso de risca de vida.

Não será utilizado avião UTI em traslado

intercontinental. Limite de utilização: 02 utilizações/ano;

limite de R\$ 2.000,00

NOTA: O primeiro atendimento nunca será negado pela SulAmérica. Porém, a continuidade do atendimento só será liberada caso seja comprovado a precedência de um evento coberto pela equipe médica da SulAmérica.

7.4 DESPACHANTE

Será feita indicação de Despachante para a baixa da documentação do veículo, como:

- Obtenção da certidão policial de não localização do veículo;
- Retirada do boletim de ocorrência.
- Obtenção da certidão negativa de multas
- Formulação do pedido de isenção do IPVA.

No exterior, este serviço será prestado por um profissional capacitado para resolução destes tramites no país.

Limite de utilização: serviço sem limite

7.5 TRANSMISSÃO DE MENSAGENS

Caso solicitado pelo beneficiário, será responsabilidade da assistência a transmissão de mensagens aos familiares relacionadas ao evento.

Limite de utilização: serviço sem limite

8. APOIO PSICOLÓGICO (PÓS SINISTRO)

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

- a) Atendimento pró-ativo por telefone: ligação pró-ativa de um psicólogo da Central SulAmérica, para verificar o estado emocional da segurada ou da família. No caso de falecimento de parente, o primeiro contato é feito no momento em que a SulAmérica recebe a certidão de óbito. Após este contato, se necessário e se a família assim desejar, serão realizadas duas outras ligações de acompanhamento.
- b) Indicação de rede de psicólogos.
- c) Conforme necessidade do cliente/ família, a SulAmérica indicará psicólogos para a família prosseguir com atendimento particular.

9. ASSISTÊNCIA FUNERAL

9.1 ASSISTÊNCIA FUNERAL INDIVIDUAL

O produto SulAmérica Vida Individual possui a cobertura Seguro Funeral. Essa cobertura poderá ser acionada no caso de morte do segurado, onde a família poderá contar com a prestação dos serviços para a realização do funeral. De forma alternativa à prestação do serviço, os beneficiários poderão acionar a cobertura, que tem por objetivo garantir o pagamento de uma indenização limitada ao capital contratado aos beneficiários, referente ao reembolso das despesas com os custos do funeral do segurado.

Ao optar pelo acionamento da assistência serão prestados os serviços descritos neste manual dentro dos padrões e limites

definidos, renunciando os beneficiários ao direito de indenização complementar ou reembolso de qualquer valor pago que tenha sido acionado particularmente ou a concessão de serviços fora do contrato. Este serviço é prestado exclusivamente dentro do território nacional.

9.2 ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR

A Assistência Funeral Familiar está disponível para contratação no SulAmérica Vida Mulher. Se contratada, poderá ser acionada no caso de morte do segurado, do cônjuge/companheiro(a) e filhos/enteados de acordo com a regulamentação do Imposto de Renda. Dessa forma, o segurado poderá contar com a prestação dos serviços para a realização do funeral.

Obs.: A Assistência Funeral Familiar prevê apenas a prestação direta dos serviços para a realização do funeral e não possibilita qualquer tipo de indenização.

9.3 ASSISTÊNCIA FUNERAL FAMILIAR AMPLIADO

A Assistência Funeral Familiar Ampliado está disponível para contratação no SulAmérica Vida Mulher. Se contratada, poderá ser acionada no caso de morte do segurado, do cônjuge/companheiro(a), filhos/enteados de acordo com a regulamentação do Imposto de Renda, pais e sogros do segurado. Dessa forma, o segurado poderá contar com a prestação dos serviços para a realização do funeral.

Obs.: A Assistência Funeral Familiar Ampliado prevê apenas a prestação direta dos serviços para a realização do funeral e não possibilita qualquer tipo de indenização.

9.4 SERVIÇOS DISPONÍVEIS DA ASSISTÊNCIA FUNERAL

Os serviços disponíveis para a realização do funeral por meio da Assistência Funeral são:

- **Acompanhamento do serviço:** Será designado um Acompanhante para providenciar e acompanhar os serviços referentes ao funeral;
- **Tratamento do corpo:** A critério técnico, será providenciado o tratamento necessário ao corpo, assepsia, higienização, tamponamento ou formolização, conforme a necessidade. Nos casos de traslado aéreo ou longas distâncias terrestres ou quando o sepultamento seja superior a 36 (trinta e seis) horas após o óbito, será providenciado o embalsamamento ou a tanatopraxia. Os casos que apresentarem necessidades de outros procedimentos deverão ser acordados previamente com a Central de Assistência Funeral.
- **Sepultamento:** Será providenciada a taxa de sepultamento e locação de sepultura por um período de 3 (três) anos em Cemitério Público Municipal na cidade de domicílio da segurada (ou cônjuge e filhos e enteados até 18 anos). Caso a família deseje realizar o sepultamento em cemitério particular, a Central de Assistência Funeral deverá ser acionada e arcará com a taxa / valores equivalentes à taxa cobrada em Cemitério Público Municipal. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador. Quando a família não possuir jazigo ou carneiro, a compra de jazigo ou carneiro fica por conta da família.
- **Cremação:** Caso a família opte por cremação do corpo, o mesmo poderá ser realizado desde que haja serviço de cremação público na cidade de domicílio e desde que sejam atendidas as exigências da lei. As cinzas serão colocadas em caixas simples, após a incineração e fornecidas à família. Não havendo Crematório Público Municipal na cidade de domicílio da segurada, o serviço poderá ser providenciado em outro crematório público em cidades vizinhas que possuam tal estabelecimento localizado em um raio de até 100 km.

- **Sala de Velório:** O serviço de assistência funeral assumirá o custo da sala velatória ou capela em Cemitério Público Municipal, no qual será realizado o funeral. Caso a família deseje realizar o velório em cemitério particular, a Central de Assistência Funeral deverá ser acionada e arcará com a taxa / valores equivalentes à taxa cobrada em Cemitério Público Municipal. Caso o valor ultrapasse esse limite, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.
- **Traslado do corpo:** Em caso de falecimento em cidade diferente da residência da segurada, será providenciado o traslado do corpo, no Brasil, pelo meio de transporte mais adequado seguindo os critérios técnicos (veículo funerário ou avião de linha regular) até a cidade de residência da segurada.
- **Urna mortuária:** Será providenciada urna modelo luxo, com alça varão e forrada preferencialmente com Kami, Façonê, TNT ou Samilan. Em madeira e eucatex, modelos de referência: Requiem 124, Busquet 03, Godoy Santos 14 ou similares, de acordo com a disponibilidade da funerária contratada para prestação do serviço, limitada ao valor estabelecido pela Central de Assistência Funeral. Caso a família opte por modelo diferenciado cujo valor seja superior ao previsto em contrato, os custos adicionais serão de responsabilidade da família e arcados diretamente com o prestador.
- **Ornamentação:** Será providenciado arranjo simples de flores naturais da época para ornamentação interna, véu simples rendado, 2 (dois) castiçais com velas ou lâmpadas, 2 (duas) coroas simples de flores naturais da época e banqueta para suporte da urna mortuária.
- **Condolências:** Será colocado à disposição da família Livro/Folha de presença para que a família possa agradecer o comparecimento.
- **Registro de óbito:** Serão prestados esclarecimentos para o registro de óbito em cartório, desde que a legislação local permita.
- **Carro funerário:** Será fornecido um veículo fúnebre para cortejo (Do local do falecimento para o Velório, e realização do Cortejo para o cemitério – limitado a 100km).

- **Transmissão de mensagens urgentes:** O serviço prestará à família auxílio nas mensagens urgentes relacionadas à realização do funeral.

IMPORTANTE

O serviço de Assistência Funeral da SulAmérica não será prestado quando, a critério exclusivo da SulAmérica, for identificado que a cidade de residência da segurada não dispõe de empresa prestadora de serviço para a execução das atividades acima listadas ou o cemitério escolhido não possui infraestrutura para a realização do sepultamento dentro dos padrões definidos no regulamento da assistência funeral. Nesta hipótese, deve-se optar pela indenização ou reembolso das despesas com o funeral, limitado ao valor contratado, referente ao capital segurado.

Estão excluídos os seguintes serviços de assistência funeral:

- a) despesas decorrentes de confecção, manutenção e/ou recuperação de jazigos;
- b) exumação de corpos que estiverem no jazigo quando do sepultamento;
- c) sepultamento de membros;
- d) confecção de lápide;
- e) aquisição de sepultura, jazigo, terreno, cova, carneiro (gaveta nos cemitérios onde se enterram os cadáveres) etc.;
- f) pagamento de taxas de sepultamento e sala velatória em cemitério particular.

10. CANAIS DE ATENDIMENTO

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 24 horas

4090 1073 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 778 1073 (Demais localidades)

55 11 4126 9317 (Exterior)

Central de Serviços

4004 4935 (Capitais e Regiões Metropolitanas)

0800 726 4935 (Demais localidades)

SAC

0800 725 1894

0800 702 2242 (portadores de necessidades especiais)

Ouvidoria

0800 725 3374

Site

sulamerica.com.br

