



**FAQ** | **APPLE**

 **Care Plus**  
Part of Bupa

**Olá,**

A sua nova experiência em saúde começa em 1º de janeiro de 2024!

Valorizamos o cuidado, o acolhimento, a comodidade e uma grande dose de segurança. Além disso, fazemos parte de um dos maiores grupos de saúde do mundo: a Bupa. Estamos no Brasil há 30 anos ajudando as pessoas a terem uma vida mais longa, saudável, feliz, e criando um mundo melhor.

Por conta do início da sua jornada conosco, apresentamos abaixo algumas instruções e dicas sobre o seu plano de saúde. Para ajudar você neste novo caminho, criamos este material que está dividido em três seções. As informações estão classificadas como "Ações necessárias", "Antes de 1º de janeiro de 2024" e "Depois de 1º de janeiro de 2024".

**Conheça os nossos canais de atendimento. Eles serão importantes não só no início, mas também ao longo de todo o seu percurso em direção à melhor experiência em saúde:**

- **Central de Relacionamento com o Cliente (24h por dia): ligue para 0800 013 2992**
- **Website: [www.careplus.com.br](http://www.careplus.com.br)**
- **App Care Plus: disponível na App Store**

Boa leitura! É um prazer ter você conosco.

**Agradecemos,**

**Time Care Plus**

## Ações necessárias

## **1. Que ações devo tomar em razão da mudança para o plano de saúde Care Plus?**

Você precisa entrar em contato com a Care Plus até o dia 1º de janeiro de 2024 se você ou um membro da sua família tiver uma cirurgia programada/autorizada entre 15 de dezembro de 2023 e 15 de janeiro de 2024.

O mesmo se aplica em caso de gravidez, ou de alguém que esteja sendo submetido a um tratamento contínuo que se prolongue para além de 31 de dezembro, como, por exemplo: quimioterapia, radioterapia, diálise, hemodiálise, cuidados domiciliares, ou ainda, se o(a) paciente estiver fazendo uso de medicamentos abrangidos pela legislação ou se estiver hospitalizado(a).

Queremos que você continue a receber os seus cuidados de saúde de rotina, sem interrupções. Para auxiliar nisso, temos um canal de atendimento disponível para acompanhar o processo de transferência para o novo plano de saúde.

Escaneie o QR code para enviar as suas informações até 31 de dezembro de 2023. Você receberá uma resposta no prazo de 48 horas úteis, indicando que reúna todos as informações e documentos necessários para garantir que o seu tratamento e cobertura não sejam interrompidos.



Antes de 1º de janeiro de 2024, você pode utilizar este mesmo QR code caso precise pedir ajuda a respeito de questões gerais, como: rede credenciada e reembolso.

### **Dados bancários**

Os dados da sua conta bancária, necessários para pagamentos de reembolso, não serão migrados automaticamente. A partir de 1º de janeiro de 2024, você terá que registrar manualmente os dados da sua conta no site da Care Plus:

[www.careplus.com.br](http://www.careplus.com.br). Só será possível fazê-lo por meio da web. O aplicativo para smartphone não suporta esta operação.

**Antes de 1º de janeiro de 2024**

**2. Os meus benefícios ou cobertura serão alterados com a mudança para a Care Plus?**

Você e seus(suas) dependentes elegíveis continuarão a ter acesso à mesma cobertura fornecida pela Amil. Como parte do processo de transição entre operadoras, pode haver algumas diferenças na rede credenciada, mas fique tranquilo(a), pois se quiser continuar a consultar seu(sua) profissional de saúde de confiança, poderá utilizar o sistema de reembolso, observados os limites contratados e os procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

**3. Como posso saber se o meu(minha) prestador(a) de cuidados de saúde - médico(a), dentista, laboratório de análises clínicas - faz parte da nova rede?**

Durante o processo de transição, informe-se diretamente junto ao estabelecimento ou profissional e questione se o plano Care Plus é aceito. Você pode também contatar o consultor de cuidados através do QR code:



Após 31 de dezembro de 2023, para verificar/acessar a rede credenciada, acesse o site: [www.careplus.com.br](http://www.careplus.com.br) ou o aplicativo Care Plus. Além disso, a Care Plus possui consultores de relacionamento que podem auxiliar na indicação de prestadores(as).

Ligue para a nossa **Central de Relacionamento com o Cliente (24 horas por dia, 7 dias por semana)** no telefone **0800 013 2992**.

Depois de ter escolhido seu(sua) prestador(a) preferido(a), entre em contato para marcar a sua consulta. No dia agendado, não se esqueça de levar seu celular para acessar a carteirinha virtual do plano e um documento de identificação pessoal com fotografia.

**4. Para onde devo enviar os meus pedidos de reembolso de despesas realizadas antes de 1º de janeiro de 2024?**

Para eventos ocorridos antes da cobertura com a Care Plus, encaminhe seus pedidos de reembolso diretamente à Amil.

**5. Posso telefonar ou fazer login no site da Care Plus antes de 1º de janeiro de 2024 para tirar dúvidas gerais?**

O apoio telefônico e o acesso ao site Care Plus e ao app para celular estarão disponíveis a partir de 1º de janeiro de 2024. No entanto, se você tiver alguma questão relacionada ao novo plano antes de 1º de janeiro, escaneie o QR code para compartilhar as suas questões. O nosso consultor de cuidados entrará em contato no prazo de 48 horas úteis para responder a quaisquer questões que você possa ter.



**6. A elegibilidade dos(das) dependentes será alterada?**

Não, a elegibilidade de dependentes será mantida sob as regras que funcionam atualmente. Você pode incluir o seu(sua) cônjuge ou parceiro e filhos(as) até os 26 anos de idade. Dependentes que sejam pessoas com deficiência ou que estejam permanentemente incapacitados para o trabalho serão incluídos sem limite de idade, mediante prova do seu estado de saúde.

**7. Como e quando saberei se a minha conta na Care Plus foi criada?**

No dia 28 de dezembro de 2023 enviaremos uma mensagem de boas-vindas para o seu endereço de e-mail na Apple. No texto, você encontrará os números de carteirinha do(da) titular e dos(das) dependentes. Quando o processo de implantação da Care Plus estiver concluído, você pode, se desejar, alterar o endereço de correio eletrônico registrado para um e-mail pessoal. Isso pode ser feito por meio do site da Care Plus.

**8. O que acontece se eu não receber o meu e-mail de boas-vindas até 1º de janeiro?**

Não se preocupe se não receber este e-mail. Você poderá acessar o site e o app da Care Plus, normalmente a partir de 1º de janeiro de 2024.

Se tiver alguma dúvida, inclusive sobre dados de login e senha, contate-nos através dos canais de atendimento indicados no início desta FAQ.

**9. Vou estar de férias em 1º de janeiro de 2024. O que acontece se eu precisar de cobertura médica de emergência enquanto estiver fora do meu país de origem?**

Está automaticamente inscrito no Plano de Benefícios Médicos no Exterior, da Apple, sem qualquer custo. Este plano é fornecido pela Cigna Global Health Benefits, cobre diversos tipos de cuidados médicos urgentes e não será afetado pela alteração de Amil para Care Plus.



Depois de 1° de janeiro de 2024

**10. Como posso entrar em contato com a Care Plus a partir de 1º de janeiro de 2024?**

Fale conosco por meio de qualquer um dos nossos canais de atendimento:



- E-mail: [pbrazilbenefits@willistowerswatson.com](mailto:pbrazilbenefits@willistowerswatson.com) e/ou Felipe Rosa (membro do time WTW): [felipe\\_rosa@apple.com](mailto:felipe_rosa@apple.com)
- Central de Relacionamento com o Cliente Care Plus (24 horas, nos 7 dias da semana): 0800 013 2992
- Website: [www.careplus.com.br](http://www.careplus.com.br)
- Aplicativo Care Plus : disponível na App Store
- Consultoras de Relacionamento Care Plus:

**Ana Maria Aparecida da Silva**

E-mail: [anasilva@careplus.com.br](mailto:anasilva@careplus.com.br)

Telefone:(11) 97188 - 1763

**Caroline Rodrigues Santos**

(atendimento bilíngue: Português e Inglês)

E-mail: [casantos@careplus.com.br](mailto:casantos@careplus.com.br)

Telefone: (11) 91625 -1771

#### **11. Posso incluir novos(as) dependentes?**

Após a data de início do novo plano de saúde, você pode adicionar novos(as) dependentes no prazo de 30 dias a contar do respectivo evento: nascimento, adoção ou casamento. No caso de casamento/união estável, você deverá apresentar o respectivo documento público, considerando-se como data de início da relação aquela constante no documento e não a data de emissão do mesmo.

Em caso de união estável ou casamento não formalizado, você precisará fornecer uma declaração acompanhada de provas de convivência do casal durante os últimos 12 meses.

Ainda em caso de união estável ou casamento não formalizado, para a inclusão de dependentes, há o prazo de 30 dias depois de completados os 12 meses de convivência para envio dos documentos comprobatórios para que a inclusão seja feita sem carência.

Para o esclarecimento de dúvidas, entre em contato com a equipe de relacionamento da Care Plus.

#### **12. Existe algum custo para a inclusão de dependentes?**

Não. A empresa continuará a cobrir 100% do prêmio, tanto para o(a) colaborador(a) como para as pessoas dependentes.

#### **13. Se eu sair da empresa, posso continuar com o meu plano de saúde e/ou dentário pagando a taxa diretamente à Care Plus?**

Não. A cobertura de todos os planos de termina com o fim do vínculo com a Apple.

#### **14. Como posso aceder ao meu plano de saúde e/ou dental?**

O número da sua carteirinha Care Plus será enviado para o seu e-mail Apple no dia 28 de dezembro de 2023. Se não receber esta mensagem, fale com a Central de Relacionamento Care Plus (0800 013 2992).

Será necessário registrar a sua conta por meio do site [www.careplus.com.br](http://www.careplus.com.br) ou do app Care Plus. Para isso, você deverá inserir o seu número de CPF ou o número da carteirinha Care Plus e criar uma senha.

Durante o processo de registo, é importante garantir que os seus dados de contato, como o e-mail, o telefone e as informações bancárias, estejam corretos. Se forem necessários ajustes, você poderá atualizar os seus dados no website, a qualquer momento. Se houver algum problema com este processo ou com o número da sua carteirinha, não hesite em entrar em contato.

Lembre-se de que você não receberá cartões físicos. A Care Plus fornece um cartão virtual acessível através do app para celular ou do website Care Plus. Se, por algum motivo, você não conseguir acessar a sua carteirinha, não se preocupe. Você continuará a ser assistido(a) em nossa rede credenciada.

#### **15. Quais são os meus novos números de certificado e de apólice?**

Os seus novos números de apólice e de certificado estarão disponíveis na sua carteirinha Care Plus, no app ou no site, a partir do primeiro dia de cobertura: 1º de janeiro de 2024. Depois de fazer o download do app no seu smartphone, basta acessar a opção "Carteirinha Digital".

#### **16. Receberei uma nova carteirinha? Quando e como?**

Para nós, a preservação do meio ambiente é importante! Por este motivo, os cartões/carteirinhas de titulares e dependentes estarão disponíveis apenas no app Care Plus, na seção "Carteirinha Digital", a partir de 1º de janeiro de 2024.

#### **17. O que devo fazer se a minha carteirinha não funcionar depois de 1º de janeiro de 2024?**

Os cartões estarão disponíveis no app, na seção "Carteirinha Digital". Se

precisar de assistência, utilize nossos canais de atendimento ao cliente Care Plus.

**18. As informações disponíveis no site da Care Plus são específicas do plano que é oferecido a mim pela Apple?**

Sim. Ao acessar a área logada do app ou do website Care Plus, você visualizará as informações de acordo com o plano da Apple.

**19. Como devo apresentar os meus pedidos de reembolso à Care Plus?**

Você pode utilizar o app ou o website para fazer pedidos de reembolso, de autorizações\* ou de prévias de reembolso para eventos que aconteçam desde o início da sua cobertura com a Care Plus.

\*Disponível para o plano medicina.

**20. O que acontece se eu enviar acidentalmente uma requisição à Amil depois de 31 de dezembro de 2023?**

O seu pedido será recusado pela Amil. Para os sinistros que ocorram até 31 de dezembro de 2023, a Amil continuará disponível, mas para os que ocorram a partir de 1º de janeiro de 2024, você deverá enviar os seus pedidos de reembolso e autorização para a Care Plus.

Em caso de dúvida, fale conosco por meio de nossos canais de atendimento.

**21. Quanto tempo a Care Plus leva para pagar os meus pedidos reembolso?**

Na Care Plus, o prazo para analisar os pedidos e dar uma primeira resposta é de até 5 dias úteis (não ultrapassando os prazos previstos na legislação), se as informações e a documentação apresentadas à Care Plus forem claras e completas. Se for necessário efetuar algum complemento ou ajuste, este prazo pode ser alterado.

Os reembolsos são pagos através de transferências TED ou DOC para a sua conta corrente e as notificações são enviadas por SMS e por e-mail. Além

disso, é possível acompanhar o status da análise no site [www.careplus.com.br](http://www.careplus.com.br) ou no aplicativo Care Plus.

Lembre-se de inserir ou atualizar os seus dados bancários e pessoais no nosso website. Isso é essencial para garantir o seu reembolso e uma experiência mais tranquila em todos os nossos canais de serviço.

## **22. O meu reembolso pode ser pago diretamente na minha conta bancária?**

Sim. Todos os reembolsos serão depositados na conta bancária que você indicar. Atenção! Não é possível inserir dados relativos a uma "conta salário". Por favor, indique os dados de uma conta bancária.

## **23. Como posso saber o valor do meu reembolso?**

Além de disponibilizar uma vasta rede credenciada, a Care Plus reembolsa as despesas médicas realizadas em regime de livre escolha e de acordo com o plano da Apple.

Quando você tiver conhecimento de que será necessário se consultar ou fazer tratamento com um(a) profissional que não pertença à rede credenciada, é importante que você solicite uma estimativa de reembolso para saber quanto será reembolsado.

Para solicitar uma prévia de reembolso, envie a documentação por meio do site ou do app Care Plus, indicando o plano de tratamento/procedimento a ser realizado, seus dados e os dados do(a) profissional requerente e a descrição de cada procedimento, com os valores de cada item.

Importante: todos os pedidos de estimativa de reembolso devem ser feitos com uma antecedência mínima de cinco dias úteis em relação à data do procedimento. O status do seu pedido pode ser consultado na página do(a) beneficiário(a) no site [www.careplus.com.br](http://www.careplus.com.br) ou no app, na seção "Reembolso – Prévia de Reembolso".

#### 24. Que serviços adicionais a Care Plus oferece?

- **Mental Health:** cuidar da sua saúde envolve alguns fatores. Entre os mais importantes, destaca-se o equilíbrio emocional. Por isso, oferecemos o programa Mental Health, que oferece acompanhamento e aconselhamento com profissionais capacitados e atendimento personalizado, com sigilo absoluto. Para utilizar esse serviço, entre em contato com a nossa equipe pelo telefone 0800 719 9215.
- **Mommy Care:** a Care Plus oferece atendimento personalizado, via telefone ou videoconferência, com orientações e dicas de enfermeiras obstetras e obstetrizas sobre o pré-natal da pessoa gestante e do(a) bebê. Além disso, quem participa do Mommy Care tem acesso à tecnologia TytoCare (se residente na cidade de São Paulo). Trata-se de um aparelho que conecta o(a) médico(a) e o(a) paciente por meio de telemedicina e exames, possibilitando diagnósticos precisos e prescrições seguras. Entre os exames realizados, destacam-se ausculta pulmonar, monitoramento dos batimentos cardíacos, medição de temperatura, verificação de garganta e ouvido.

Você pode aprender mais sobre o Tytocare em

[www.youtube.com/watch?v=G24-Ulym0tk&feature=youtu.be](http://www.youtube.com/watch?v=G24-Ulym0tk&feature=youtu.be).

Para se inscrever, envie uma mensagem de e-mail para [mommycare@careplus.com.br](mailto:mommycare@careplus.com.br). Nossa equipe entrará em contato. \*Verifique as regras de participação.

- **“Cuidado da Família”:** é um programa dedicado a famílias com crianças ou adolescentes com transtorno do espectro autista (TEA) ou síndrome de Down. Para mais informações, ligue para 0800 719 9215. Você pode assistir a um depoimento sobre o programa em: [www.youtube.com/watch?v=dCq0rl36P5w](http://www.youtube.com/watch?v=dCq0rl36P5w).
- **Programa de prevenção de doenças cardiovasculares:** com uma equipe multidisciplinar de endocrinologistas, nutricionistas e psicólogos, você tem um programa dedicado à prevenção de doenças cardiovasculares. Se você tem

alguma doença crônica, como pré-diabetes, diabetes, pressão alta, colesterol e triglicérides elevados, infarto e/ou derrame, entre em contato com nossa equipe pelo e-mail [equipemultigs@careplus.com.br](mailto:equipemultigs@careplus.com.br) ou pelo telefone (11) 4197-9017. Fique tranquilo(a), pois nossa equipe médica irá ajudar você a promover mudanças em seus hábitos para melhorar a sua qualidade de vida.

- **Programa de desconto em medicamentos:** descontos na compra de medicamentos em farmácias como Droga Raia e Drogasil.

## 25. Que serviços estão disponíveis no site e no app Care Plus?

- **Plataformas web:** ao utilizar o nosso aplicativo ou o nosso website, você tem acesso à pesquisa de rede, aos diferenciais de serviço, aos registros de utilização do plano e a outras conveniências. Para baixar o aplicativo, acesse a App Store e procure por Care Plus.
- **Pedidos de reembolso ou de autorização\*:** para simplificar o processo de pedido de reembolso ou de autorização, você pode apresentar a documentação necessária e acompanhar o status da sua requisição no app ou site Care Plus.  
\*Disponível exclusivamente para o plano medicina.
- **Prévia de reembolso:** antes de se submeter a um procedimento na livre escolha, recomendamos que solicite uma prévia do valor de reembolso. Acesse o app ou o site Care Plus para conhecer esta funcionalidade.
- **Carteirinha digital:** como você já sabe, somos uma empresa preocupada com o ambiente! Por este motivo, os cartões de membro só estão disponíveis via app, na seção "Carteirinha digital".
- **Teleconsulta:** por meio do app (opção não disponível no site), você pode ter aos cuidados urgentes on-line ou contar com várias especialidades médicas para marcar consultas remotas com profissionais altamente qualificados.
- **Acesso a toda a rede credenciada:** pesquise em "Rede" no app ou em "Busca de Rede Credenciada" no website.



**26. Tenho que fornecer ao(à) meu(minha) médico(a), dentista ou outros(as) prestadores(as) de cuidados de saúde as minhas informações mais recentes?**

Se o(a) profissional de saúde da sua confiança for um(a) prestador(a) credenciado Care Plus, basta informá-lo(a) da mudança de plano de saúde/dental para ele ou ela que possa tomar as medidas necessárias junto à Care Plus para assim, continuar o seu tratamento.

Caso o(a) profissional não seja credenciado em nossa rede, você poderá acessar o serviço e, posteriormente, solicitar o reembolso, de acordo com o plano da Apple e com a cobertura estabelecida pela Agência Nacional de Saúde (ANS).

Além disso, a partir de 1º de janeiro, assim que acessar o website Care Plus, você poderá apresentar um pedido para adicionar um(a) prestador(a) ou estabelecimento de saúde à rede, utilizando o menu "Informações sobre Rede Credenciada – Indique seu Médico".

Você terá que preencher algumas informações, como o nome do(a) prestador, a especialidade e os dados de contato. Se a sua indicação envolver um(a) dentista, você terá que falar diretamente com um(a) consultor(a) Care Plus.

**Importante:** não se esqueça de notificar o(a) profissional sobre o seu pedido, pois a nossa área de credenciamento entrará em contato com ele ou ela.

Estamos incrivelmente felizes por podermos participar desta jornada com a Apple! De fato, esperamos que todos e todas se sintam em casa! Conte conosco!

Escaneie o QR code para enviar seus dados caso esteja em tratamento até 29 de dezembro de 2023 e para esclarecer dúvidas a partir de 1º de janeiro de 2024:



E conte com diferentes canais de atendimento:

- Central de Relacionamento com o Cliente Care Plus (24 horas, nos 7 dias da semana): 0800 013 2992
- Website: [www.careplus.com.br](http://www.careplus.com.br)
- Aplicativo Care Plus : disponível na App Store
- Consultoras de Relacionamento Care Plus:

**Ana Maria Aparecida da Silva**

E-mail: [anasilva@careplus.com.br](mailto:anasilva@careplus.com.br)

Telefone:(11) 97188 - 1763

**Caroline Rodrigues Santos**

(atendimento bilíngue: Português e Inglês)

E-mail: [casantos@careplus.com.br](mailto:casantos@careplus.com.br)

Telefone: (11) 91625 -1771

