



## Cuidado certo pra você viver o seu melhor.

Pensando em te ajudar a pedir seu reembolso, **respondemos às perguntas frequentes** para não deixar nenhuma dúvida.

### 1 O que é o reembolso?

É o ressarcimento de despesas com serviços médicos e/ou hospitalares, cobertos pelo seu plano de saúde nas condições e nos limites contratuais, fora da rede credenciada.

### 2 Como solicitar o meu reembolso?

Acesse o nosso site [www.amil.com.br/beneficiario](http://www.amil.com.br/beneficiario) ou **aplicativo**, digite seu CPF ou nº do beneficiário (o que consta no cartão) e senha de acesso.

O cadastro de recibos ou notas fiscais poderá ser feito na área exclusiva do beneficiário, menu **Reembolso**, em seguida **Solicitação de Reembolso**, no prazo de 12 meses a partir da data do atendimento. Deve ser realizado sempre em nome de quem passou em atendimento.



#### **Importante!**

Consultar se contrato tem cláusula com prazo inferior a um ano.

### 3 Como devo cadastrar o meu reembolso?

Para o cadastro correto de recibos e/ou nota fiscal eletrônica é necessário observar as informações abaixo e selecionar a opção correta, de acordo com a modalidade do atendimento que você precisa de ressarcimento.

**Consulta médica:** recibo ou nota fiscal eletrônica de todo atendimento realizado por profissional que tenha CRM. Não se enquadram nessa opção atendimentos realizados pelos seguintes profissionais: psicólogo (CRP), fonoaudiólogo (CRFe), fisioterapeuta (Crefito) e nutricionista (CRN), mesmo constando consulta médica no recibo ou na nota fiscal.

**Não há reembolso nessa categoria para profissionais que não tenham CRM.**

**Exames clínicos e laboratoriais:** se houver informações de consultas no mesmo documento, a inclusão deverá ser nessa opção.

**Pronto-socorro:** deve ser cadastrado na categoria **exames e procedimentos**.

**Terapias:** recibo ou nota fiscal eletrônica referente a atendimentos de psicologia, psicoterapia, fonoaudiologia, fisioterapia, terapia ocupacional e nutrição. É necessário incluir a quantidade de sessões e as datas de realização. Incluir a quantidade e data da primeira sessão, em seguida inserir as demais datas nos procedimentos que já estarão cadastrados na parte inferior da página. Ressaltamos que há um limite na quantidade de dez sessões, mas se o recibo tiver uma quantidade maior que essa, basta inserir as dez primeiras conforme anteriormente e depois clicar em **cadastrar mais procedimento** inserindo as datas restantes.

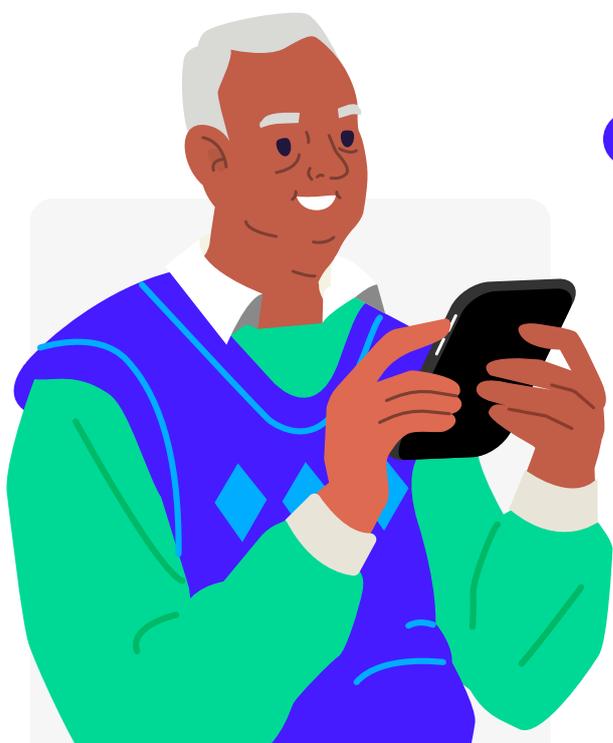
**Vacinas:** para os contratos que têm cobertura e/ou seguem o calendário do Ministério da Saúde. Deve ser cadastrado na categoria **exames e procedimentos**.

**Internação:** recibo ou nota fiscal eletrônica referente a honorários médicos de procedimento cirúrgico, internação clínica ou despesas hospitalares.



## Importante!

- As notas ou os recibos deverão ser cadastrados individualmente, mesmo que fornecidos pelo mesmo prestador.
- A nota não deve ser desmembrada, todos os itens devem ser cadastrados em um único pedido de reembolso.



4

## Preciso enviar o recibo original?

Recibos de consultas, exames, procedimentos e internações até o valor de R\$ 1.200,00 serão analisados de forma 100% digital, após aceite das informações fornecidas no aplicativo ou site, não sendo necessário o envio da documentação original.

Recibos acima desse valor deverão ser enviados via Correios, por carta registrada para:



**Amil - A/C da área de Reembolso**

Caixa Postal 543 - Jardim Bom Tempo  
Taboão da Serra/SP - CEP 06763-970

**5 Quais procedimentos têm cobertura de reembolso?**

Só serão reembolsados procedimentos com cobertura contratual e cobertos pelo rol de procedimentos da ANS (contratos regulamentados/adaptados).

Verifique suas condições contratuais e consulte as coberturas previstas pela ANS.

**Consulte a cobertura do seu plano.**



## 6 Quais documentos são necessários para a análise do reembolso?

Veja abaixo as informações que precisam ser enviadas, dependendo do tipo de atendimento:

### Consulta médica

**Recibos ou nota fiscal eletrônica contendo:**

- Nome completo e CPF do paciente;
- Carimbo e assinatura do profissional que realizou o procedimento com especialidade e registro do conselho;
- Endereço e telefone do local de atendimento;
- Descrição do serviço prestado, como por exemplo: consulta médica e data do evento;
- Recibos ou NF-e com a descrição "serviços médicos prestados", deverão estar acompanhados de discriminativo ou relatório indicando o serviço prestado para não ocasionar morosidade em seu pagamento.

### Pronto-socorro hospitalar

**Recibos ou nota fiscal eletrônica contendo:**

- Nome completo e CPF do paciente;
- Carimbo e assinatura do profissional responsável pelo atendimento;
- Descrição do atendimento realizado, contendo itens e valores individuais para os materiais, medicamento e taxas;
- Data do evento;
- Endereço e telefone do local de atendimento.



### Importante!

Para não haver atraso em seu reembolso, os recibos ou NF-e não devem estar com informações genéricas, como exames laboratoriais sem especificar quais são eles.

### Exames, procedimentos e terapias

**Recibos ou nota fiscal eletrônica contendo:**

- Nome completo e CPF do paciente;
- Carimbo e assinatura do profissional que realizou o procedimento com especialidade e registro do conselho;
- Endereço e telefone do local de atendimento;
- Nome técnico do procedimento realizado;
- Data do evento;
- Pedido médico;
- Relatório médico com indicação clínica;
- Laudos dos exames;
- Discriminação das despesas com valores unitários, informando código TUSS (código do procedimento) e a devida descrição dos procedimentos realizados;
- Para terapias, certifique-se de que no recibo estejam as datas de cada sessão, quantidades realizadas e os valores unitários.

### Honorários médicos de internação

**Recibos ou nota fiscal eletrônica contendo:**

- Nome completo e CPF do paciente;
- Carimbo e assinatura do profissional que realizou o procedimento com especialidade e registro do conselho;
- Endereço e telefone do local de atendimento;
- Nome técnico do procedimento realizado;
- Data do evento;
- Relatório médico com CID e diagnóstico;
- Laudos de exames comprobatórios;
- Descrição cirúrgica;
- Relatório com valores unitários de cada profissional da equipe cirúrgica.

## 7 O que significa o *status* “Aguardando documentação”?

A operadora se reserva o direito de solicitar documentos complementares necessários para a análise do reembolso. A documentação solicitada deverá ser anexa ao pedido por meio do site ou aplicativo. A partir do recebimento da documentação complementar solicitada, o *status* do pedido será alterado para “processamento”, e o prazo de análise do reembolso será de mais três dias úteis.

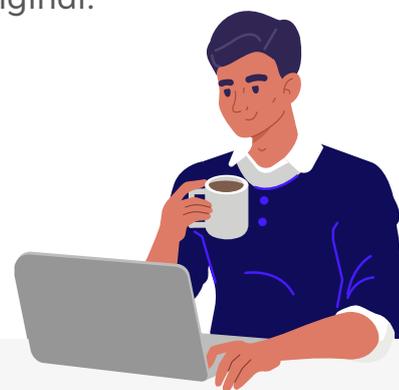
Você poderá acompanhar pelo site ou app a situação do seu pedido de reembolso e verificar se tem alguma pendência de documentação.

O envio de documentação complementar deve ser realizado apenas nos casos em que a solicitação for de recibo/nota fiscal original.



**Amil - A/C da área de Reembolso**

Caixa Postal 543 - Jardim Bom Tempo  
Taboão da Serra/SP - CEP 06763-970



### Importante!

O prazo para apresentação do documento é de 15 dias corridos. Se não ocorrer dentro do prazo estabelecido, o pedido é cancelado.

## 8 De que forma será efetuado o meu pagamento?

O reembolso poderá ser realizado exclusivamente por meio de crédito em conta-corrente ou poupança pessoa física de qualquer beneficiário do grupo familiar que esteja no plano e seja maior de idade. Não reembolsamos em conta salário ou conta de pessoa jurídica.

## 9 Qual é o prazo para eu receber meu reembolso?

Após o cadastro de reembolso, será informada a data prevista para o pagamento, de acordo com o prazo contratual. Essa data estará passível de mudança caso seja necessário o envio de documentação complementar. Ressaltamos que após a liberação do pagamento é necessário aguardar o prazo bancário para que o valor esteja em conta.

## 10 Meus dados bancários estão errados. E agora?

Após a data de compensação do pagamento, se os dados estiverem errados ou inativos, o pedido retornará como pagamento rejeitado pelo banco no período de 48 horas. A correção dos dados pode ser realizada pelo site ou app, gerando uma nova data de pagamento para o pedido de reembolso.

## 11 Por que meu reembolso não foi aceito?

Não são reembolsadas as solicitações que estiverem em desacordo com as regras contratuais do plano contratado e também quando, havendo cobertura, as documentações apresentadas estiverem nas características abaixo:

- RPS (recibo provisório de serviço);
- DANFE (exceto para o Distrito Federal);
- Recibo rasurado ou sem a informação do serviço prestado;
- Recibo/nota em que a data de atendimento tenha ultrapassado o prazo de 12 meses. Exceto para os contratos que têm cláusula com prazo inferior a um ano;
- Recibo sem o carimbo e/ou a assinatura do profissional que prestou o atendimento;
- Recibo/nota ou sessões com datas futuras;
- Recibos/notas que não tenham sido efetivamente quitados pelo beneficiário solicitante do reembolso (reembolso sem desembolso).



### Importante!

Recibos emitidos por pessoa jurídica deverão ser substituídos por uma nota fiscal eletrônica. Caso o prestador seja isento da emissão de nota fiscal, a informação deverá constar no recibo com a lei municipal que comprove essa dispensa.

## 12 Posso solicitar reanálise do meu reembolso?

Se houver divergência em seu pedido de reembolso, entre em contato pelos canais de atendimento. Caso a dúvida persista, será aberta uma solicitação com a área de Reembolso, e no prazo de até cinco dias úteis haverá retorno.

Vale ressaltar que o reembolso é calculado de acordo com os múltiplos contratuais do plano contratado.

## 13 Como é realizado o cálculo do reembolso?

O cálculo do reembolso será realizado em moeda corrente nacional, de acordo com o contrato, limitado ao valor apresentado no recibo e obtido a partir da seguinte fórmula:

$$\begin{array}{ccc} \text{Quantidade} & & \text{Valor} & & \text{Múltiplo de} \\ \text{de URA do} & \times & \text{da URA} & \times & \text{reembolso} \\ \text{procedimento} & & & & \\ \hline & = & \text{Valor reembolsado} & & \end{array}$$

**Quantidade de URA (unidade de reembolso Amil):** os valores estão disponíveis site [www.amil.com.br](http://www.amil.com.br), na opção **Consulta URA Reembolso**, e podem ser pesquisados pelo nome do procedimento.

**Valor da URA:** pode ser consultado no site [www.amil.com.br](http://www.amil.com.br), pela área exclusiva do beneficiário.

**Múltiplos de reembolso:** estão disponíveis no contrato assinado, no capítulo "Acesso à Livre Escolha de Prestadores".

## 14 O que é a prévia de reembolso?

A prévia de reembolso é um documento com estimativa de ressarcimento, conforme procedimento especificado nos documentos apresentados para o cálculo da prévia e as regras contratuais de reembolso do seu plano.

## 15 Quais documentos preciso para solicitar a prévia de reembolso?

É possível solicitar essa estimativa de valores por meio de sua área exclusiva no site ou aplicativo. Vá ao menu **reembolso** em seguida **prévia de reembolso** e insira os documentos ao lado de acordo com a sua solicitação.



Pedido médico com a descrição dos procedimentos (código TUSS e nome do procedimento);



Relatório e laudo médico para os casos de internação;



Orçamento com os valores que serão cobrados por profissionais;



Dados do prestador (nome, CRM, especialidade, telefone);



Nome e marca óptica do beneficiário.



### Importante!

Em caso de parto, a simulação deve conter, além do obstetra, valores de todos os profissionais da equipe, inclusive o pediatra.

## 16 Posso solicitar a prévia de quais atendimentos?

A prévia de reembolso pode ser solicitada para consulta médica, exames, terapias e honorários médicos de procedimentos cirúrgicos.

O valor calculado para consulta é imediato. Não será realizada prévia para despesas hospitalares, materiais, medicamentos, órteses e próteses.

## 17 Qual é o prazo de retorno da prévia de reembolso?

O prazo para cálculo e envio da prévia por e-mail é de até três dias úteis.

Prévias de procedimentos com internações na rede credenciada serão analisadas conforme autorização.



### Importante!

A prévia não é garantia de pagamento de reembolso, uma vez que o processo estará sujeito a análise de cobertura contratual, cumprimento de carências, cobertura parcial temporária ou qualquer outro fator de impedimento.



---

**Ainda tem dúvidas?**  
Entre em contato conosco.

O cuidado certo pra  
você viver o seu melhor.