



Guia Digital do Beneficiário

Como usar seu plano Biovida Saúde com inteligência, agilidade e total transparência.

 **Dica:** Guarde este guia no seu celular e compartilhe com sua família.

Sua Chave de Acesso: A Carteirinha



Física



Virtual



Apresente sempre sua carteirinha (física ou na tela do celular) junto com um documento oficial com foto (RG ou CNH).



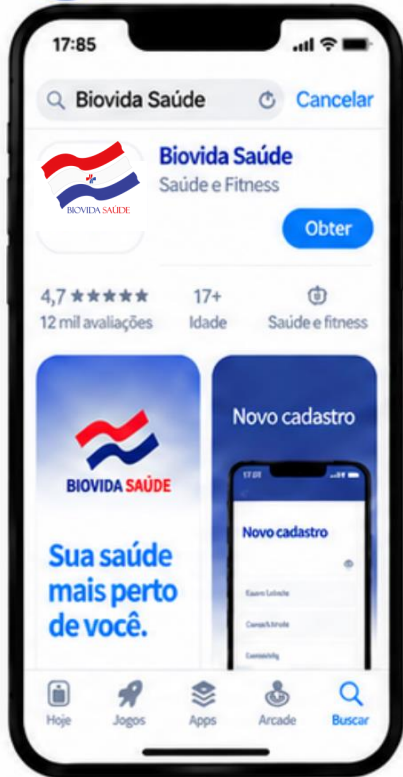
A carteirinha é de uso pessoal e intransferível. O uso por terceiros é considerado fraude.



Prefere o cartão físico? Solicite gratuitamente através do nosso atendimento presencial.

Seu Plano na Palma da Mão (Passo a Passo)

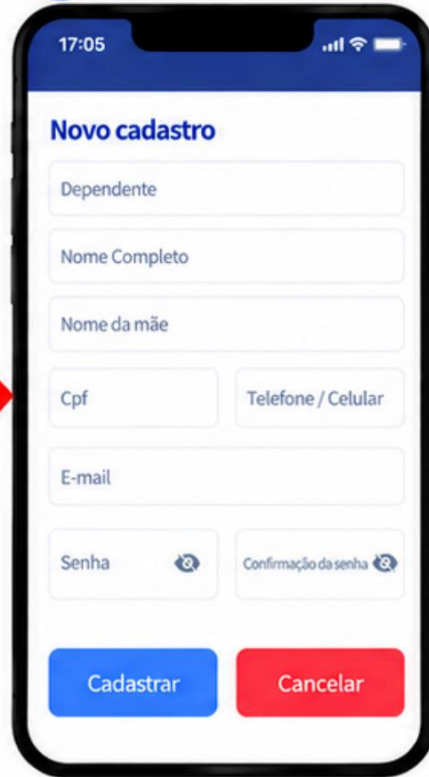
1 Instalar



Baixe o Biovida Saúde no Google Play ou na App Store.

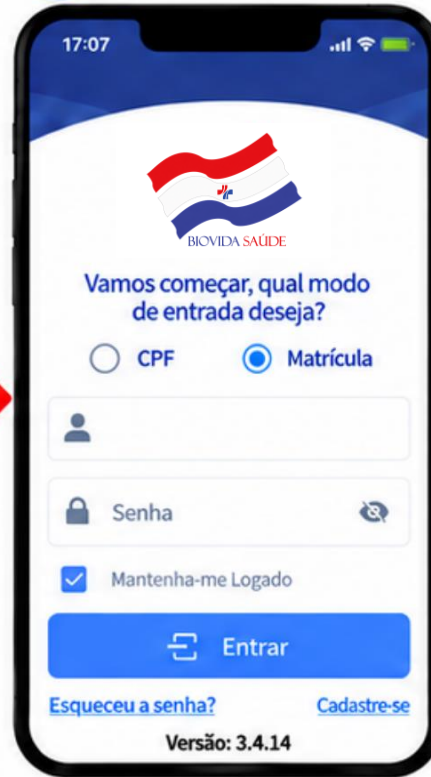


2 Cadastrar



Insira os dados solicitados para criar seu acesso.

3 Senha



Crie seu acesso seguro (ou recupere via Esqueci minha senha).

4 Financeiro



Acesse a 2ª via do seu boleto, extrato do Imposto de Renda (IR), extrato de utilização e acompanhe as suas solicitações.

5 Autorizar



Solicite e acompanhe autorizações de consultas, exames e procedimentos médicos pelo app.

Central de Apoio e Atendimento



Telefone

Central 24h
(todos os dias).



Digital

App e Site para
serviços rápidos
e boletos.



Ouvidoria

Reanálise de
solicitações.

A Regra do Protocolo

Ao falar conosco, você sempre recebe um número de protocolo. Guarde-o! Ele é o seu comprovante digital de que a solicitação foi registrada.

Entenda os Prazos de Utilização



Carência

O tempo padrão que você aguarda para começar a usar determinados serviços gerais (descrito no seu contrato).



CPT (Cobertura Parcial Temporária)

Regra exclusiva para doenças/lesões que você já sabia ter antes de contratar.
Restringe cirurgias/UTI apenas para aquela doença específica por até 24 meses.

 **Importante:** Após estes prazos, sua cobertura passa a ser integral.

Os Três Pilares do Reajuste Financeiro

Pilar 1: Anual

💡 **O que é:** Atualização anual da mensalidade.

📅 **Quando:** A cada 12 (doze) meses, no aniversário do contrato individual/pessoa física.

Pilar 2: Faixa Etária

💡 **O que é:** Atualização por mudança de faixa de idade.

📅 **Quando:** Sempre que o beneficiário muda para uma nova faixa de idade, conforme regulamentação da ANS.

Pilar 3: Sinistralidade

💡 **O que é:** Atualização conforme a utilização do plano. Somente para planos coletivos empresariais.

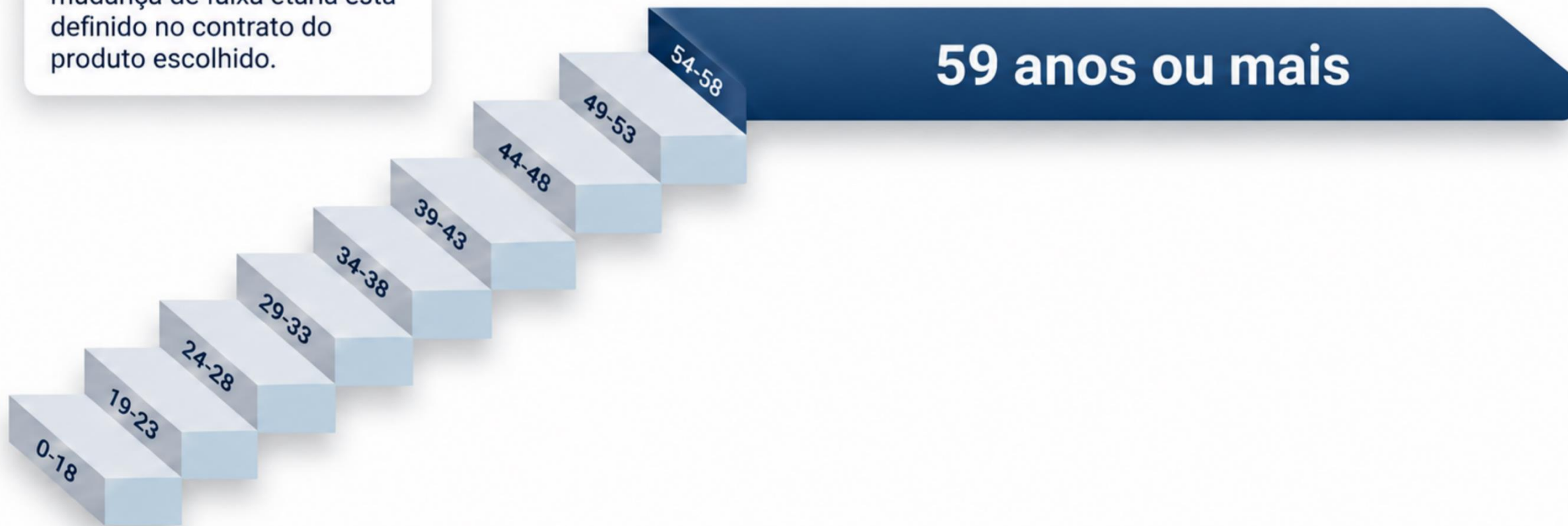
📅 **Quando:** A cada 12 (doze) meses, no aniversário do contrato empresarial.

A Escada das Faixas Etárias

O **percentual de reajuste** por mudança de faixa etária está definido no contrato do produto escolhido.



✓ **Proteção do Estatuto do Idoso:** A partir dos 59 anos, sua mensalidade congela para reajustes de idade. O único ajuste aplicável será o Anual geral.



Atrasos e Cancelamento: A Regra 60 + 10



Sabemos que imprevistos acontecem. Seu plano só é cancelado após 60 dias de atraso e somente se você não regularizar a dívida nos 10 dias após o nosso aviso oficial.

💡 **Dica:** Mantenha seus contatos atualizados no App para nunca perder nossos avisos.

Seus Direitos Garantidos



Atendimento com respeito, clareza e sem discriminação.



Prioridade absoluta em urgências e emergências.



Total sigilo sobre seus dados pessoais e histórico de saúde.



Direito a receber por escrito o motivo de qualquer negativa.



Direito a pedir reanálise via Ouvidoria.



Cópia do contrato e extrato de uso sempre à disposição.

Precisa de ajuda? Nós estamos aqui.

Soluções Rápidas (FAQ)

Esqueceu a senha?

→ Use a opção Esqueci minha senha na tela inicial do App.

Problema no boleto?

→ Atualize o App ou peça via WhatsApp.

Demora na consulta?

→ Ligue na Central 24h.

Contatos



Central 24h: (11) 4872-0707 / (11) 4063-3550



App: Biovida Saúde



SAC: sac@biovidasaude.com.br



Sede: Praça da República, 128 - São Paulo/SP



Ouvidoria: (11) 4063-2290 /
ouvidoria@biovidasaude.com.br



A SUA VIDA É A NOSSA VIDA!

 biovida.saude_oficial

