



# Reembolso de despesas

Orientações aos beneficiários

**RS**  
Real Grandeza  
Saúde

# Sumário

Documentos necessários	3
Processamento do pedido	4
Prazo para liberação	4
Acompanhe o seu pedido	5
Consultas e Exames	6
Internação	7
Medicamentos	8
Reembolso Odontológico	9
Tratamento Seriado	10
Escleroterapia	10
Exames complexos e terapias de alto custo	11
Programas especiais PADA, AMDA e PAAM	11
Óculos	12
Cuidador	12
Outras informações importantes	14
Quatro principais motivos de erros em pedidos de reembolso	15
Penalidades	16

## Reembolso Médico

O reembolso é um dos direitos do beneficiário conforme plano de saúde contratado. Sempre que necessário o seu uso, é importante que sejam observados e seguidos os procedimentos envolvidos em cada tipo de solicitação.

### Solicitando o Reembolso

**Para solicitar o reembolso de despesas de saúde o beneficiário deverá:**

Preencher os dados solicitados no **Portal do Beneficiário** no site da FRG ([www.frg.com.br](http://www.frg.com.br)) ou acessar o APP FRG Saúde, anexando a documentação pertinente para cada tipo de reembolso (Ambulatorial, Hospitalar ou Medicamentos).



**IMPORTANTE:** O BENEFICIÁRIO DEVERÁ ACOMPANHAR O STATUS DE SUA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO ATRAVÉS DO PORTAL DE BENEFICIÁRIOS NO SITE DA FRG ([WWW.FRG.COM.BR](http://WWW.FRG.COM.BR)) OU ACESSAR O APP.

## Processamento do pedido

1. Entrada do pedido de reembolso pelo Portal de Beneficiários no site da FRG ([www.frg.com.br](http://www.frg.com.br)) ou pelo APP;
2. Registro de protocolo no sistema de acesso;
3. Análise técnica da solicitação realizada;
4. Verificação dos documentos necessários anexados a solicitação de reembolso;
5. Liberação para pagamento;
6. Reembolso através de depósito na conta bancária do titular do plano.

## Prazo para liberação

O prazo de pagamento do reembolso é de até 15 (quinze) dias úteis ou de acordo com o regulamento de cada plano, a partir da recepção da Solicitação de Reembolso na Real Grandeza, quando acompanhada de toda a documentação necessária.

Em caso de documentação incompleta, a solicitação do reembolso será indeferida e será encaminhado ao beneficiário notificação por e-mail para suas providências e reenvio, iniciando a contagem de novo prazo.





## Acompanhe o seu pedido

1. Acesse o site **www.frg.com.br** e faça seu login;

---

4. Acesse o ícone **Meus Serviços**;

---

5. Em seguida, acesse a opção **Consulta de Reembolsos**.

---




1. Acesse o APP;

---

2. Acesse o ícone **Reembolso**;

---

3. Em seguida, selecione a solicitação de reembolso que deseja acompanhar.

---



**ATENÇÃO:** EM CASO DE INTERNAÇÕES ELETIVAS (COM DATA MARCADA) EM PRESTADOR LIVRE-ESCOLHA, É NECESSÁRIO SOLICITAR AUTORIZAÇÃO PRÉVIA, PELO ATENDIMENTO 24 HORAS, NO TELEFONE 0800 888 8123, ONDE SERÃO FORNECIDAS TODAS AS ORIENTAÇÕES PARA A SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO E ENVIO DA DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA.



## Documentos necessários



### Consultas e Exames

**Pessoa Jurídica** – original da Nota Fiscal contendo: entidade, endereço, telefone, CNPJ, nome do médico, número do Conselho Profissional;

**Pessoa Física** – recibo original contendo nome do profissional, assinatura, endereço, telefone, número do CRM, CPF e carimbo;

Nome do beneficiário atendido;

Descrição dos atendimentos (especialidades) ou exames realizados e respectivos valores;

Data do atendimento;

Em caso de exames, pedido médico contendo indicação clínica e cópia do resultado do exame.

# Internação

Nota Fiscal original e contendo: entidade, endereço, telefone, CNPJ, nome do(s) profissional(is) e número da inscrição junto ao Conselho Profissional;

Cópia ou número de autorização de internação emitida pela Real Grandeza;

Nome do beneficiário atendido;

Descrição do atendimento prestado;

Data do atendimento;

Relatório médico contendo o diagnóstico, tratamento realizado, data da internação e alta. Se for o caso, a condição de urgência/emergência;

Conta hospitalar analítica, em papel timbrado da empresa, contendo todos os gastos provenientes da internação, período, tipo de acomodação, discriminação dos medicamentos e materiais utilizados e principais intercorrências;

Valor cobrado para cada item descrito.



**IMPORTANTE:** PARA OS PLANOS AURUM E PLAMES AURUM NÃO ESTÁ PREVISTO O REEMBOLSO DE DESPESAS COM INTERNAÇÕES HOSPITALARES (DIÁRIAS, TAXAS, GASES, MATERIAIS E MEDICAMENTOS E DEMAIS ITENS RELATIVOS À INTERNAÇÃO HOSPITALAR), EXCETO DE HONORÁRIOS MÉDICOS.

# Medicamentos

Cupom fiscal ou Nota Fiscal original;

---

Medicamentos discriminados;

---

Valor cobrado por medicamento e total;

---

Cópia da receita médica com validade de 1 ano, com nome do beneficiário atendido, informação do CID, medicamento prescrito, sua apresentação, quantidade, assinatura e carimbo com nome e número do CRM do profissional, somente quando ultrapassado o prazo de validade da mesma;

---

**Autorização de Reembolso de Medicamento (ARM)**, que deverá ser preenchida pelo médico assistente e submetido à aprovação da Real Grandeza, sempre que solicitado medicamento novo, através do **Portal do Beneficiário** no site da FRG, [www.frg.com.br](http://www.frg.com.br).

---



**IMPORTANTE:** PARA BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS AURUM E PLAMES AURUM, SERÁ CONCEDIDO O REEMBOLSO SOMENTE ÀQUELES INSCRITOS NO PROGRAMA DE MEDICAMENTOS DE USO COM NUO CONFORME ESPECIFICADO NOS RESPEC VOS REGULAMENTOS.



## Reembolso Odontológico

**Pessoa Jurídica** – Nota Fiscal original contendo o nome da entidade, endereço, telefone, CNPJ, nome do dentista, número da inscrição junto ao Conselho Profissional;

---

**Pessoa Física** – Recibo original contendo nome do profissional, assinatura, endereço, telefone, número da inscrição junto ao Conselho Profissional e carimbo;

---

Cópia ou número de autorização emitida pela Real Grandeza (ATO);

---

Nome do beneficiário atendido;

---

Descrição dos itens cobrados com respectivos valores;

---

Data de atendimento;

---

**OBS:** Documentação complementar inicial e final a ser disponibilizada pelo profissional odontológico, caso pertinente.

# Tratamento Seriado

Acupuntura, fisioterapia, fonoaudiologia e psicologia

## Escleroterapia

Somente para os planos aurum e plames aurum



Ao iniciar o tratamento seriado deve apresentar: pedido médico contendo a indicação clínica, com data, assinatura e carimbo do profissional.

Renovação e continuidade do tratamento seriado: nova solicitação médica que deve ser apresentada a cada 6 meses e/ou tempo inferior de acordo com a regulação médica da Real Grandeza (Exceto acupuntura para Ativos de Furnas, FRG e Assistidos de Furnas).

---

**Pessoa Jurídica** – Nota Fiscal original contendo entidade, endereço, o telefone, CNPJ, número do registro no Conselho da categoria. Em caso de acupuntura, identificação do profissional no corpo da nota, com nome, número do registro, assinatura e carimbo;

---

**Pessoa Física** – Recibo original contendo nome do profissional, assinatura, endereço, telefone, número da inscrição junto ao Conselho Profissional e carimbo;

---

Nome do beneficiário atendido;

---

Descrição do atendimento prestado (se Consulta ou Sessões);

---

Quantidade e datas das sessões;

---

Valor cobrado;

---

Cópia do pedido médico contendo a indicação clínica, com data, assinatura e carimbo do profissional (exceto acupuntura, para ativos e assistidos de Furnas).

---

## Exames complexos e terapias de alto custo

**Pessoa Jurídica** – Nota Fiscal original contendo: entidade, endereço, telefone e CNPJ;

**Pessoa Física** – Recibo original contendo nome do profissional, assinatura, endereço, telefone, número do CRM, CPF e carimbo, cópia ou número de autorização emitida pela Real Grandeza;

Nome do beneficiário atendido;

Descrição dos serviços prestados com respectivos valores;

Data do atendimento.



## Programas especiais PADA, AMDA e PAAM

**Pessoa Jurídica** – Nota Fiscal original contendo: entidade, endereço, telefone, CNPJ, nomes do(s) profissional(is) e número da inscrição junto ao Conselho Profissional;

**Pessoa Física** – Recibo original contendo nome do profissional, assinatura, endereço, telefone, número da inscrição junto ao Conselho Profissional, CPF e carimbo;

Nome do beneficiário atendido;

Descrição do atendimento;

Quantidade e data dos serviços prestados;

Valor cobrado por cada serviço prestado e valor total.



## Óculos

**(Exclusivamente para o Plano Electra Empresarial/Furnas)**

Cupom ou Nota Fiscal original contendo: armação e/ou lente com especificação e quantidade cobrada.

Cópia da receita médica contendo data, assinatura e carimbo do profissional.

## Cuidador



Recibo Original ou Nota Fiscal;

Nome do beneficiário atendido;

Descrição do tipo de assistência (12 ou 24 horas);

Datas (por dia, mês e ano) e horas em atendimento;

Valor cobrado por cada período e valor total;

Comprovante do Curso de Cuidador, ou três referências;

Carta do Serviço Social autorizando o cuidador.



**IMPORTANTE:** PARA OS PLANOS AURUM E PLAMES AURUM NÃO ESTÁ PREVISTO O REEMBOLSO DE DESPESAS COM CUIDADOR.



## ATENÇÃO

Os recibos e Notas Fiscais originais de posse do beneficiário, poderão ser solicitados pela FRG a qualquer tempo.

---

Não envie na mesma Solicitação de Reembolso, realizada através do Portal do Beneficiário ou APP, recibos de diferentes beneficiários.

---

Caso o beneficiário necessite de declaração comprobatória, para fins de comprovação junto ao Imposto de Renda, a Real Grandeza disponibilizará uma declaração.

---

Todos os tipos de pedidos de reembolso estão sujeitos a análise prévia para liberação do pagamento.

---

O prazo para solicitação de reembolso é de 180 (cento e oitenta) dias, a contar da data do evento ou, no caso de internação, da alta hospitalar.

---

Não serão aceitos documentos encaminhados com imagem ilegível, com rasura, sem data, incompletos, ou que não atendam às considerações feitas na relação de documentos.

---

Confira se todos os dados do profissional ou instituição que prestou o atendimento estão completos na documentação.

---

Verifique sempre se o nome do paciente, a discriminação do atendimento realizado e a data da realização estão preenchidos no recibo ou nota fiscal, e se os valores apresentados estão corretos.

---



## Outras informações importantes

- 1** A Real Grandeza informa que nos procedimentos cirúrgicos realizados por equipe médica credenciada não pode haver a cobrança de honorários para instrumentadores e auxiliares.
- 2** Procedimentos realizados por profissionais médicos ou empresas credenciadas da Real Grandeza não possuem cobertura para reembolso.
- 3** Procedimentos realizados com necessidade de anestesia, o valor cobrado pelo profissional anestesta, é passível de cobertura para reembolso.
- 4** As despesas com Pediatra, que faça parte da equipe do cirurgião, serão cobradas pelo próprio Cirurgião Obstetra credenciado. Somente são passíveis de reembolso as despesas com Pediatra escolhido diretamente pelo Beneficiário e que não esteja vinculado ao cirurgião credenciado.



**ATENÇÃO!** MANTENHA SEUS DADOS SEMPRE ATUALIZADOS JUNTO AO CADASTRO DA REAL GRANDEZA, PARA UMA CORRETA LIBERAÇÃO DO SEU REEMBOLSO E A GARANTIA DOS SEUS BENEFÍCIOS.

## Quatro principais motivos de erros em pedidos de reembolso

- 1** Falta de informações detalhadas referentes às despesas a serem reembolsadas, como por exemplo: descrição do serviço realizado e seus respectivos valores.
- 2** Falta do carimbo do profissional no recibo.
- 3** Ausência de pedido médico ou pedidos incompletos nos casos de procedimentos seriados, como número de sessões (psicologia, fisioterapia, nutrição, etc), relatório médico, informando a programação terapêutica.
- 4** Erro ou ausência de informações cadastrais do beneficiário junto a Real Grandeza.



# PENALIDADES

## De acordo com o regulamento do Plames:

### CAPÍTULO XIII - PENALIDADES

**Art.62.** O Participante que se utilizar do plano de maneira imoderada, supérflua, indevida ou fraudulenta, terá seu caso examinado pelo Órgão Gestor do Plames, que poderá determinar a cobrança dos gastos excessivos ou irregulares devidamente corrigidos ao titular e, se for o caso, aos beneficiários a ele vinculados, além de recomendar a aplicação de sanções administrativas previstas neste capítulo, sem prejuízo das medidas judiciais cabíveis.

**Parágrafo único.** Os beneficiários titulares respondem, direta e integralmente, pelos atos e omissões dos beneficiários a eles vinculados, sendo que a Real Grandeza decidirá, no caso concreto, se as penalidades e demais medidas aplicáveis serão dirigidas somente ao titular, ao(s) beneficiário(s) a ele vinculado(s) ou a ambos.

**Art.63.** Por decisão dos órgãos competentes da Real Grandeza, poderão ser penalizados, inclusive com exclusão, quaisquer beneficiários que, por dolo ou culpa, praticarem atos contrários aos interesses do grupo segurado e/ou que impliquem violação direta ou indireta deste Regulamento.

**Art.64.** Serão automaticamente excluídos do Plames os beneficiários que, a critério da Real Grandeza, praticarem atos incompatíveis com a boa fé, em prejuízo do plano e dos demais beneficiários.

## De acordo com regulamento do plano de Furnas:

### CAPÍTULO XIII - PENALIDADES

**Art.27.** O beneficiário ou seu dependente que se utilizar do plano de maneira imoderada, supérflua, indevida ou fraudulenta terá seu caso

examinado pelo órgão competente, que poderá determinar a cobrança dos gastos excessivos ou irregulares devidamente corrigidos ou a suspensão dos benefícios do Plano de Assistência Indireta à Saúde de Furnas por 12 (doze) meses no máximo, entre outras sanções.

**Art.28.** Por decisão dos órgãos competentes da patrocinadora, poderão ser penalizados com exclusão definitiva do Plano de Assistência Indireta à Saúde de Furnas, inclusive com demissão por justa causa, quaisquer beneficiários que, por dolo ou culpa, praticarem atos contrários aos interesses do grupo e/ou que impliquem em violação direta ou indireta a este regulamento.

**De acordo com o regulamento do plano da Eletronuclear:**

#### **CAPÍTULO XV - PENALIDADES**

**Art.30.** O beneficiário ou seu dependente que se utilizar do plano de maneira imoderada, supérflua, indevida ou fraudulenta terá seu caso examinado pelos órgãos competentes da Real Grandeza em conjunto com a Eletronuclear, que poderá determinar a cobrança dos gastos excessivos ou irregulares devidamente corrigidos ou a suspensão dos benefícios do Plano Médico Assistencial da Eletronuclear por 12 (doze) meses no máximo, entre outras sanções.

**Art.31.** Por decisão dos órgãos competentes da Real Grandeza em conjunto com a Eletronuclear, poderão ser penalizados, inclusive com exclusão, quaisquer beneficiários que, por dolo ou culpa, praticarem atos contrários aos interesses do grupo e/ou que impliquem violação direta ou indireta deste regulamento.

**De acordo com o regulamento do plano da Real Grandeza:**

#### **CAPÍTULO XII – UTILIZAÇÃO IRREGULAR**

**Art. 18. O empregado ou seu dependente que se utilizar do plano** de maneira imoderada, supérflua, indevida ou fraudulenta terá seu caso examinado pela Diretoria Executiva da Real Grandeza, que poderá determinar a cobrança dos gastos excessivos ou irregula-

res devidamente corrigidos ou a suspensão dos benefícios do Plano de Assistência à Saúde da Real Grandeza, entre outras sanções.

### **CAPÍTULO XIII - PENALIDADES**

**Art. 19.** Por decisão da Diretoria Executiva da Real Grandeza, poderão ser penalizados, inclusive com exclusão, quaisquer beneficiários que, por dolo ou culpa, praticarem atos contrários aos interesses do grupo e/ou que impliquem violação direta ou indireta a este Regulamento.

#### **De acordo com o regulamento dos planos Aurum e Plames Aurum:**

**Art.14.** O(a) beneficiário(a) titular responderá, por si e por seus(suas) dependentes e agregados(a), integralmente pelos ônus decorrentes da realização dos procedimentos ambulatoriais e hospitalares previstos neste Regulamento quando:

III. Participar de qualquer outro procedimento que denote má fé ou fraude.

### **CAPÍTULO XIX - DA PERDA DA QUALIDADE DE BENEFICIÁRIO(A).**

**Art.55.** O(a) beneficiário titular, seus(suas) dependentes e agregados(as) perderão o direito ao uso do plano caso se verifique uma das seguintes condições:

II. Por fraude praticada pelo(a) dependente e/ou agregado(a). A utilização irregular dos benefícios após a sua exclusão configura ilícito penal e civil, pelos quais respondem o beneficiário(a) titular e o(a) beneficiário(a) que se tenha aproveitado da fraude;

#### **De acordo com o regulamento do plano Electra Empresarial:**

##### **Seção II**

##### **Das Penalidades**

**Art. 55.** A Real Grandeza poderá excluir os beneficiários, sem a anuência das patrocinadoras, nas seguintes hipóteses, respeitados os trâmites administrativos estabelecidos no Estatuto da Real Grandeza:

I. Em caso de fraude ao plano ou dolo.

**Art. 64.** O não cumprimento dos termos deste regulamento sujeita o beneficiário titular às penalidades previstas neste regulamento, sem prejuízo das eventuais sanções civis ou penais.

Parágrafo único - São consideradas faltas passíveis de penalidade os seguintes procedimentos por parte dos beneficiários e dependentes:

- I. Criar embaraços aos exames, perícias e auditorias previstos em regulamento;
- II. Omitir informações solicitadas ou previstas em regulamento;
- III. Ser conivente com documentação para adiantamento ou para reembolso que não corresponda à realidade, quer seja pelo valor ou pelo procedimento realizado;
- IV. Apresentar documentação inverídica, inclusive falso testemunho para terceiros, para inscrição ou manutenção de dependentes ou dependentes especiais;
- V. Ceder o cartão de identificação para utilização de terceiros;
- VI. Falsificar ou adulterar documentos; e
- VII. Outros atos que configurem infração ao regulamento ou à legislação.



**Real Grandeza**  
Saúde

Atendimento emergencial 24 horas  
**0800 888 8123**

Gerência de Relacionamento  
com o Participante  
**0800 282 6800**



/frg.realgrandeza



/realgrandeza.saude

**RS REAL GRANDEZA**

Fundação de Previdência e Assistência Social