



Centro Clínico Gaúcho

Planos de Saúde Empresariais

MANUAL DE ORIENTAÇÃO

REDE DE ATENDIMENTO

PESSOA JURÍDICA

AGENDAMENTO DE CONSULTAS

Lembramos que clientes Centro Clínico Gaúcho devem marcar consultas e exames, através do Call Center, pelo telefone (51) 3287.9222, que está à sua disposição de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, e, aos sábados, das 8h às 16h.

Caro Usuário:

Cuidar da sua saúde é o nosso maior compromisso. Seja bem-vindo ao Plano de Saúde do Centro Clínico Gaúcho. Este manual foi desenvolvido com o objetivo de apresentar informações importantes para você, como procedimentos para marcação de consultas e a abrangência da nossa rede de atendimento. É um orgulho ter você como nosso cliente. Tenha certeza que iremos fazer de tudo para garantir a sua satisfação e tornar a nossa relação cada vez mais saudável.

COBERTURAS CONTRATUAIS

O seu plano assistencial é um dos seguintes, de acordo com o que consta em seu cartão de identificação e foi contratado por sua empresa.

1. Planos adaptados à Nova Regulamentação (Lei 9656/98):

1.1. Ambulatorial

(401.612/99-02) (411.749/99-2) (416.590/99-0) (447.493/03-7)

- consultas médicas em todas as especialidades;
- cobertura de atendimento de urgência e emergência que demandem atenção continuada até o período de 12 (doze) horas (há exceção quando demandar apoio de estrutura hospitalar, bem como recuperação pós-anestésica, UTI, CETIN e similares);
- cobertura dos serviços de diagnóstico, tratamento e demais procedimentos ambulatoriais, incluindo procedimentos com anestesia local, desde que não se caracterize internação;
- remoção na área de abrangência do contrato, nas urgências, quando caracterizado como imprescindível pelo médico assistente, do Ambulatório para a unidade de internação do Órgão de Previdência a que estiver filiado o usuário;
- cobertura para procedimentos especiais, tais como: quimioterapia ambulatorial, radioterapia, hemoterapia ambulatorial, hemodiálise e diálise peritoneal CARPD;
- atendimento em psiquiatria nas emergências, psicoterapia de crise (limitadas a 12 sessões/ano), tratamento básico;
- exames complementares de diagnóstico, tais como: laboratoriais, radiografias, inclusive contrastadas, anátomo e cito-patológico, ecografias, mamografias, tomografias computadorizadas, ressonância magnética, densitometria óssea, ecocardiografia com Doppler, eletrocardiograma, eletroencefalograma, endoscopia, fisioterapia, entre outros.

1.2. Plano Global Standard

(401.606/99-5) (447.492/03-9) (446.956/03-9) (401.621/99-1)

Além dos serviços cobertos pelo Plano Ambulatorial, os usuários do Plano Global tem direito a:
- cobertura hospitalar em quarto semi privativo, sem limite de prazo de internação, inclusive em UTI, exclusivamente através do corpo clínico e hospitais previamente indicados pelo Centro Clínico Gaúcho para fins de:

- internações clínicas, cirúrgicas, pediátricas e obstétricas;
- cobertura das despesas de material médico hospitalar;
- honorários médicos;
- internações psiquiátricas, estas com cobertura a cada período de 01 (um) ano de vigência do plano do associado: 15 dias em hospital geral para os portadores de transtornos psiquiátricos e 30 dias de internação para os beneficiários portadores de transtornos psiquiátricos em situação de crise.

1.3. Plano Global Executivo

(401.475/99-8) (401.620/99-3)

Abrange os serviços do Plano Ambulatorial e do Plano Global Standard, acrescido de internações hospitalares em quarto privativo, com direito à acompanhante.

2. Odontologia

Quando o plano contratado prevê cobertura odontológica, o usuário tem direito a: exame clínico, radiologia, prevenção dentística, endodontia, periodontia e cirurgia, desde que realizáveis em consultório (Plano Ambulatorial).

Os Planos Globais incluem também cirurgia buco-maxilo-facial.

3. Atendimento de Urgência

Procure um dos Ambulatórios do Centro Clínico Gaúcho.

4. Exames complementares

Variam de acordo com a cobertura contratual e serão realizados quando solicitados por médicos próprios, credenciados e/ou indicados previamente pelo Centro Clínico Gaúcho. Para realizá-los, procure um dos Ambulatórios do Centro Clínico Gaúcho para liberação.

A maioria dos Ambulatórios possuem serviços complementares em seus próprios endereços. No caso de encaminhamento a terceiros, será fornecida Guia de Autorização.

5. Falta às Consultas Marcadas

Se você realmente necessita, desmarque a consulta por telefone. De segunda a sexta-feira, até as 18h do dia anterior e, sábados, até as 16h.

No caso de falta às consultas médicas e odontológicas, não desmarcadas, haverá cobrança de uma taxa.

REDE DE ATENDIMENTO - AMBULATÓRIOS

ALVORADA

* Unidade Alvorada

Av. Presidente Getúlio Vargas, 2835

Fone: (51) 3442.3008 / 3483.5624 / 3483.5625

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h.

CACHOEIRINHA

* Unidade Cachoeirinha

Av. Lídio Batista Soares, 57

Fone: (51) 3441.9000

Horários de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h (clínico geral) e das 8h às 20h (pediátrico). Sábados, das 8h às 20h (clínico geral e pediátrico).

* Unidade de Análises Clínicas

Av. Lídio Batista Soares, 105

Fone: (51) 3471.1102

Horários de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 18h. Sábados, das 7h30 às 12h.

CANOAS

* Unidade Canoas

Av. Boqueirão, 33

Fone: (51) 3462.9200

Horário de atendimento: **24 horas**

* Unidade de Medicina Ocupacional

Rua Gurupi, 71

Fone: (51) 3462.9200

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

* Central de Odontologia e Fisioterapia

Rua Argentina, 171

Fone: (51) 3477.6111

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 20h.

ESTEIO

* Unidade Esteio

Rua Comandante Kramer, 42

Fone: (51) 3473.4884

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h. Com a disponibilidade das seguintes especialidades: Psicologia, Fonoaudiologia e Nutrição.

GRAVATAÍ

* Unidade Gravataí

Av. José Loureiro da Silva, 1843

Fone: (51) 3484.8400

Horário de atendimento: **24 horas**

* Central de Diagnósticos

Av. José Loureiro da Silva, 1844

Fone: (51) 3484.8400

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h às 16h30.

* Central de Odontologia

Rua Doutor Bastos do Prado, 1867

Fone: (51) 3488.4933

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

GUAÍBA

* Unidade Guaíba

Av. 20 de Setembro, 370

Fone: (51) 3491.2999

Horário de atendimento: **24 horas**

PORTO ALEGRE

* Centro Administrativo

Rua Coronel Frederico Linck, 25

Fone: (51) 3287.9200

Horário de atendimento: de segunda a quinta-feira, das 8h às 18h e, sexta-feira, das 8h às 17h.

* Unidade Zona Norte

Av. do Forte, 171

Fone: (51) 3349.6400

Horário de atendimento: **24 horas**

* Central de Odontologia

Praça 15 de Novembro, 16 / 2º e 6º andares

Fone: (51) 3226.6106

Horários de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 20h. Sábados, das 8h às 12h.

*Central de Fisioterapia

Av. São Pedro, 1327

Fone: (51) 3343.0630

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

* Central de Especialidades

Av. Alberto Bins, 391

Fone: (51) 3254.2200

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

* Central de Diagnósticos e Medicina Ocupacional

Av. Alberto Bins, 799

Fone: (51) 3226.3646

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Sábados, das 8h às 12h.

* Clínica da Mulher

Av. Cristóvão Colombo, 542

Fone: (51) 3227.1022

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Sábados, das 8h às 12h.

* Unidade Zona Leste

Av. Bento Gonçalves, 3189

Fone: (51) 3384.9990

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

* Unidade de Saúde Mental

Av. Pinto Bandeira, 368 / 3º andar

Fone: (51) 3228.7871 / 3226.8178

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

SÃO LEOPOLDO

* Central de Atendimento

Av. João Alberto, 313

Fone: (51) 3579.4600

Horário de atendimento: **24 horas.**

* Central de Odontologia

Rua Lindolfo Collor, 816

Fone: (51) 3572.0436 / 3572.0437

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 20h30.

VIAMÃO

* Unidade Viamão

Av. Américo Vespúcio, 96

Fone: (51) 3434.3505

Horários: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h. Sábados (urgências e emergências), das 8h às 20h.

CLÍNICAS CREDENCIADAS EM OUTRAS CIDADES

Exclusivamente para urgências (atendem em Clínica Geral e Pediatria)

• Campo Bom

Multiclínica Campo Bom Ltda - Av. Brasil, 3300

Fone: (51) 3598.1200

• Novo Hamburgo

Centro Clínico Novo Hamburgo Ltda - Rua Lima e Silva, 25

Fone: (51) 3066.9378

UNIDADES DE ATENDIMENTO

UNIDADE DE ATENDIMENTO	PRONTO ATENDIMENTO		ESPECIALIDADES	PLANTÃO 24H	ODONTOLOGIA
	CLÍNICO	PEDIÁTRICO			
ALVORADA					
Unidade Alvorada	●		●		●
CACHOEIRINHA					
Unidade Cachoeirinha	●		●		●
Unidade Análises Clínicas					
CANOAS					
Unidade Canoas	●	●	●	●	
Central de Odont. e Fisioterapia					●
Unidade de Medicina Ocupacional			●		
ESTEIO					
Unidade Esteio	●		●		
GRAVATAÍ					
Unidade Gravataí	●	●	●	●	
Central de Diagnósticos					
Central de Odontologia					●
GUAÍBA					
Unidade Guaíba	●	●	●	●	●
PORTO ALEGRE					
Centro Administrativo					
Central de Especialidades	●		●		
Central de Diagnósticos			●		
Clínica da Mulher			●		
Unidade Zona Norte	●	●	●	●	
Unidade Zona Leste	●		●		
Central de Odontologia					●
Central de Fisioterapia			●		
Unidade de Saúde Mental			●		
Laboratório Marques D'Almeida					
SÃO LEOPOLDO					
Central de Especialidades	●	●	●	●	
Central de Odontologia					●
VIAMÃO					
Unidade Viamão	●		●	*	●

ESPECIALIDADES ATENDIDAS

Acupuntura	Mastologia
Alergologia	Medicina Nuclear
Anestesiologia	Medicina Ocupacional
Angiologia	Nefrologia
Cardiologia	Neurocirurgia
Cardiologia Pediátrica	Neurofisiologia
Cirurgia Buco-Facial	Neonatologia
Cirurgia Cardiovascular	Neurologia
Cirurgia de Cabeça e Pescoço	Neuropediatria
Cirurgia de Mão	Nutrição
Cirurgia do Aparelho Digestivo	Odontologia
Cirurgia Geral	Obstetrícia
Cirurgia Pediátrica	Oftalmologia
Cirurgia Plástica Reparadora	Oncologia
Cirurgia Torácica	Ortopedia
Cirurgia Vascular	Otorrinolaringologia
Clínica Médica	Pediatria
Dermatologia	Periodontia
Endocrinologia	Pneumologia
Endodontia	Proctologia
Fisioterapia	Psicologia
Fonoaudiologia	Psiquiatria
Gastroenterologia	Reumatologia
Gastroenterologia Pediátrica	Traumatologia
Geriatria	Urologia
Ginecologia	
Hematologia	
Homeopatia	
Infectologia	

Obs.: as especialidades atendidas estão distribuídas nos diversos Ambulatórios do Centro Clínico Gaúcho e nos serviços credenciados.

*Urgências e Emergências: de seg. a sábado, após as 20h. Aos domingos e feriados, o atendimento é realizado no Hospital Viamão.

REDE DE HOSPITAIS CREDENCIADOS

Exclusivamente para os Planos Globais. Atende somente internações, não estando autorizada a atender consultas e/ou ambulatório.

Canoas

Hospital Nossa Senhora das Graças
Av. Santos Ferreira, 1864
Fone: (51) 2102.1000

Hospital Universitário Canoas
Rua Farroupilha, 8001
Fone: (51) 3464.9600

Capão da Canoa

Hospital Beneficente Santa Luzia
Rua Dom Luís Guanella, 2864
Fone: (51) 3665.7100

Carazinho

Prontoclínica
Rua Bento Gonçalves, 578
Fone: (54) 3330.2022

Caxias Do Sul

Hospital Fátima
Rua Alexandre Fleming, 454
Fone: (54) 2108.8333

Esteio

Hospital Municipal São Camilo
Av Castro Alves S/N
Fone: (51) 2126.8300

Gramado

Hospital Arcanjo São Miguel
Rua Madre Verônica, 396
Fone: (54) 3295.8600

Gravataí

Hospital Dom João Becker
Rua José Loureiro da Silva, 1561
Fone: (51) 3043.1515

Ivoti

Hospital São José
Rua Presidente Lucena, 3598
Fone: (51) 3563.9900

Montenegro

Hospital de Montenegro
Av. Assis Brasil, 1621
Fone: (51) 3632.1233

Novo Hamburgo

Hospital Regina
Rua Dr. Maurício Cardoso, 711
Fone: (51) 3553.8800

Osório

Hospital de Osório
Rua João Sarmiento, 391
Fone: (51) 3663.3377

Parobé

Hospital de Parobé
Rua Theno José Berlitz, 50
Fone: (51) 3543.1366

Passo Fundo

Hospital São Vicente de Paulo
Rua Teixeira Soares, 808
Fone: (54) 3316.4000

Porto Alegre

Hospital Moinhos de Vento (Plano Global Executivo)
Rua Ramiro Barcelos, 910
Fone: (51) 3314.3434

Hospital Divina Providência
Rua da Gruta, 145
Fone: (51) 3320.6000

Hospital Beneficência Portuguesa
Av. Independência, 270
Fone: (51) 3023.9000

Hospital Santa Casa Misericórdia
Rua Prof. Annes Dias, 285
Fone: (51) 3214.8000

Hospital Ernesto Dornelles
Av. Ipiranga, 1801
Fone: (51) 3217.2002

Hospital Banco de Olhos
Engenheiro Walter Boehl, 285
Fone: (51) 3018.3100

Hospital São Lucas da PUC
Av. Ipiranga, 6690
Fone: (51) 3320.3000

Hospital Mãe de Deus (Plano Global Executivo)
Rua Jose de Alencar, 286
Fone: (51) 3230.2000

Hospital Parque Belém
Rua Oscar Pereira, S/N
Fone: (51) 3320.4555

Hospital de Clínicas de Porto Alegre
Rua Ramiro Barcelos, 2350
Fone: (51) 3359.8000

Hospital Instituto Cardiologia-Urgência
Av. Princesa Isabel, 395
Fone: (51) 3230.3600

Hospital Sanatório São José
Rua Prof. Oscar Pereira, 4821
Fone: (51) 3320.6620

Hospital Giovanni Battista (Mãe Deus Center) (Plano Global Executivo)
Rua Soledade, 569
Fone: (51) 3378.9999

Rio Grande

Hospital Santa Casa do Rio Grande
Rua Gal. Osório, 625
Fone: (53) 3233.7100

Santa Maria

Hospital Astrogildo Azevedo
Av. Presidente Vargas, 2291
Fone: (55) 3222.4444

São Jerônimo

Hospital São Jerônimo
Rua Rio Branco, 1008
Fone: (51) 3651.1177

São Leopoldo

Hospital Centenário
Rua Teodomiro Porto Fonseca, 799
Fone: (51) 3591.1400

Sapiranga

Hospital de Sapiranga
Rua Getúlio Vargas, 527
Fone: (51) 3559.4444

Sapucaia do Sul

Hospital Municipal Getúlio Vargas
Rua Pinheiro Machado, 331
Fone: (51) 3451.1515

Torres

Hospital Nossa Senhora dos Navegantes
Rua Manoel José Matos Pereira, 260
Fone: (51) 3626.9300

Viamão

Hospital de Viamão
Rua Isabel Bastos, 138
Fone: (51) 3485.4700

OUTROS CREDENCIADOS

O Centro Clínico Gaúcho mantém diversos serviços credenciados em Porto Alegre, Canoas, Esteio, Guaíba, Alvorada, Viamão, Cachoeirinha, Gravataí e São Leopoldo, tais como: fisioterapia, raio-x, análises clínicas, ergometrias, endoscopias, tomografias computadorizadas, ressonâncias magnéticas, eletroencefalograma, entre outros, para os quais emite Guias de seus Ambulatórios.

ANÁLISES CLÍNICAS

Central de Especialidades - Alvorada
Av. Getúlio Vargas, 1221
Fone: (51) 3442.5109
Horário de atendimento: 7h às 16h30.

Unidade Cachoeirinha
Av. Lídio Batista Soares, 105
Fone: (51) 3471.1102
Horário de atendimento: 7h às 17h.

Unidade de Medicina Ocupacional - Canoas
Rua Gurupi, 71
Fone: (51) 3462.9200
Horário de atendimento: 7h às 18h.

Unidade Esteio
Rua Comandante Kramer, 42
Fone: (51) 3473.4884
Horário de atendimento: 7h30 às 13h30.

Unidade Gravataí
Rua Dr. Luiz Bastos, 1867
Fone: (51) 3488.4933
Horário de atendimento: 7h às 16h30.

Unidade Guaíba
Rua Vinte de Setembro, 826
Fone: (51) 3491.2999
Horário de atendimento: 7h às 13h.

Unidade Novo Hamburgo
Av. Lima e Silva, 25-45
Fone: (51) 3066.9378
Horário de atendimento: 7h às 16h30.

Matriz - Porto Alegre
Rua Álvaro Chaves, 589
Fone: (51) 3314.5600
Horário de atendimento: 7h às 16h30.

Unidade Zona Norte - Porto Alegre
Av. do Forte, 171
Fone: (51) 3349.6400
Horário de atendimento: 7h às 17h.

Unidade Centro - Porto Alegre
Av. Alberto Bins, 837
Fone: (51) 3395.3155
Horário de atendimento: 7h às 17h.

Unidade Zona Leste - Porto Alegre
Av. Bento Gonçalves, 3189
Fone: (51) 3384.9990
Horário de atendimento: 7h às 13h.

Unidade São Leopoldo
Av. João Alberto, 313
Fone: (51) 3579.4600
Horário de atendimento: 7h às 17h30.

Unidade Viamão
Américo Vespúcio Cabral, 96
Fone: (51) 3434.3505
Horário de atendimento: 7h às 13h.

INTERNAÇÕES HOSPITALARES (nos casos de Planos Globais)

Tanto nos casos eletivos quanto nos casos de urgência/emergência, após o atendimento em um dos Ambulatórios do Centro Clínico Gaúcho, o paciente será encaminhado, mediante Guia de Internação, a um dos Hospitais da rede credenciada. Na hipótese do usuário procurar diretamente um Hospital da Rede Credenciada (emergência) e obter internação, terá o prazo de 48 horas úteis para retirar o Guia de Internação, no Centro Clínico Gaúcho, para a cobertura contratada.

DEPARTAMENTO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Em caso de dúvidas e mais informações, entre em contato com o Departamento de Relacionamento com o Cliente que está à sua disposição durante 24 horas pelo telefone (51) 3287.9600 ou 0800 647.9600.

O contato também pode ser feito através do site: www.centroclinicogaucho.com.br

ESCLARECIMENTOS



CONSULTAS

- Chegue 15 minutos antes de sua consulta e apresente seu cartão do convênio, acompanhado de documento de identificação com foto, no balcão de atendimento.



MARCAÇÃO DE CONSULTAS

- É importante ressaltar que antes de consultar com um especialista, você será avaliado por um clínico geral ou pediatra. Esse profissional ficará responsável pelo fornecimento de um encaminhamento ao especialista. Após a consulta, você deve dirigir-se ao balcão de atendimento na mesma unidade para gerar seu código de liberação de consulta via sistema. Você poderá fazer essa geração de código até 7 dias depois de sua consulta. O seu código de liberação via sistema tem um prazo de validade de 90 dias.
- Marque sua consulta pelo telefone: 3287.9222, de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, e sábados, das 8h às 16h. Para realizar o agendamento, tenha em mãos o cartão do convênio, caneta e papel.
- Sua consulta poderá ser agendada na Central de Marcação de Consultas. Após esse contato, ela poderá ser realizada em unidades próprias do Centro Clínico Gaúcho ou através da Guia Aberta. A Guia Aberta possibilita agendar consulta diretamente com o prestador credenciado. Quando a consulta for agendada através de “guia aberta”, o usuário deverá dirigir-se para unidade mais próxima, no prazo máximo de 30 dias, e retirar a guia de autorização, a qual permitirá a marcação do horário diretamente com o médico credenciado. Esta guia terá validade de 45 dias. Para realização de exames laboratoriais, exames de diagnóstico, procedimentos especiais, tratamentos e demais procedimentos ambulatoriais, após solicitação do médico consultado, você deverá dirigir-se até a unidade mais próxima para retirar a guia de autorização.



SOLICITAÇÃO DE EXAMES

- Caso o médico solicite a você exames, dirija-se ao balcão de Atendimento da Central de Autorizações ou às recepções para receber as informações necessárias ao encaminhamento de seus exames.



REALIZAÇÃO DE EXAMES

- É obrigatória a apresentação da autorização do exame, do cartão do convênio e de um documento com foto.
 - Após receber os resultados, é necessário marcar nova consulta.
- Obs.: os exames realizados em outros locais também contribuem, e muito, para o diagnóstico. Procure trazê-los.



ATENDIMENTOS DE URGÊNCIA

- Para ser atendido pelo pronto atendimento clínico ou pediátrico, dirija-se a uma das Unidades do Centro Clínico Gaúcho. Se houver necessidade de consulta especializada, o médico o encaminhará.
- Após o atendimento, passe na recepção para obter orientações.



ATRASOS

- É importante para o bom atendimento que você chegue 15 minutos antes de sua consulta. Caso não seja possível, a tolerância é de 5 minutos para as consultas médicas e de 10 minutos para as odontológicas.



CANCELAMENTO DE CONSULTAS

- Sua consulta marcada e não cancelada implicará na cobrança de uma taxa.
- Sua consulta poderá ser cancelada com, no máximo, 24h de antecedência, através da Central de Marcação de Consultas pelo telefone (51) 3287.9222.

ANS - n° 39.280-4



CentroClínicoGaúcho
Planos de Saúde Empresariais

Rua Cel. Frederico Linck, 25
Porto Alegre - RS
Fone: (51) 3287.9200
www.centroclinicogaucho.com.br