

## FAQ Mediservice

### 1. Como a FAPES Saúde garante atendimento nas diversas regiões do Brasil?

A FAPES utiliza um modelo integrado que combina estratégias distintas para oferecer um atendimento de qualidade: Rede Credenciada Própria, Rede Credenciada Indireta e Livre Escolha.

### 2. Como é composta a rede indireta da FAPES atualmente?

A rede indireta é composta pelas seguintes operadoras:

- **São Paulo:** VIVEST
- **Pernambuco e Distrito Federal:** CAMED
- **Região dos Lagos RJ:** Unimed Cabo Frio/Unimed Araruama
- **Região Serrana RJ:** Unimed Petrópolis
- **Belém:** CASF

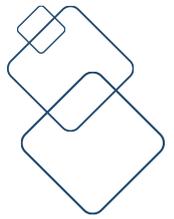
A partir de 15/01/2025, a Mediservice integra a rede credenciada indireta da FAPES, com cobertura nacional, exceto no Rio de Janeiro e Niterói.

### 3. O que é a Mediservice e como ela se relaciona com a FAPES?

A **Mediservice** é uma operadora de planos de saúde do **Grupo Bradesco**, e, a partir de agora, comporá a **rede credenciada indireta** da FAPES, oferecendo cobertura nacional, exceto no Rio de Janeiro e Niterói, onde a FAPES mantém sua rede própria de prestadores.

### 4. Quem pode utilizar a Mediservice?

Todos os beneficiários da FAPES, titulares e dependentes, poderão utilizar a Mediservice quando estiverem fora do **Rio de Janeiro e Niterói**, sem a necessidade de comprovante de residência.



##### **5. Porque não colocar Mediservice também no Rio de Janeiro?**

A Mediservice foi escolhida como rede credenciada indireta para atender aos nossos beneficiários fora do **Rio de Janeiro e Niterói** devido a sua abrangência nacional, permitindo acesso a uma rede de saúde onde a FAPES não possui uma rede credenciada própria. Entretanto, nestes municípios a FAPES possui uma rede credenciada estruturada e eficiente, com parcerias consolidadas, o que torna desnecessária a adoção da Mediservice nessas localidades.

##### **6. Os beneficiários da FAPES podem se utilizar da rede credenciada da Mediservice para atendimentos médicos e odontológicos?**

Não. A rede credenciada indireta da Mediservice está disponível apenas para atendimentos médicos. Aguarde, em breve será disponibilizada a Assistência Odontológica, também com cobertura nacional e disponível para todos os beneficiários.

##### **7. Quais são as vantagens dessa parceria para os beneficiários?**

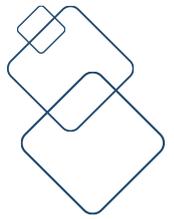
Os beneficiários terão acesso a uma rede mais ampla de prestadores em diversas regiões do Brasil, com melhoria na cobertura, especialmente quando estiverem fora do Rio de Janeiro e Niterói.

##### **8. Beneficiários que moram no Rio de Janeiro e Niterói poderão usar a Mediservice?**

Sim. Os beneficiários que moram no Rio de Janeiro e Niterói **poderão utilizar a Mediservice** quando fora dessas cidades a trabalho ou não.

##### **9. Durante uma viagem serviço, se o beneficiário titular precisar de atendimento médico, quais são as opções?**

O beneficiário poderá buscar pela rede credenciada indireta da Mediservice disponível na região ou pela modalidade livre escolha. Caso



opte pela livre escolha, terá direito a reembolso integral, conforme o artigo 21, item “d” do RAS.

**10. As demais operadoras continuarão compondo a rede credenciada indireta da FAPES juntamente com a Mediservice?**

Como a Mediservice possui uma ampla cobertura nacional, os convênios da rede credenciada indireta existentes serão encerrados de forma gradual no decorrer de 2025. Todas as etapas serão informadas nos canais FAPES.

**11. A rede credenciada da FAPES, fora do RJ e Niterói será alterada?**

Não. A rede credenciada própria da FAPES não sofrerá alteração.

**12. Hoje estou em um tratamento seriado junto com uma operadora da rede indireta. Terei meu tratamento interrompido?**

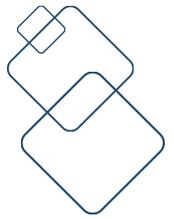
Não. A FAPES descontinuará os convênios de forma gradual, garantindo que não haja interrupção no atendimento durante o processo de transição sem prejuízo algum para os beneficiários.

**13. A FAPES já definiu data para o encerramento dos demais convênios de rede credenciada indireta?**

Não. Ainda não há data definida para o encerramento dos outros convênios de rede indireta. Esta interrupção acontecerá de forma gradual para que não haja prejuízo nos tratamentos em curso. Entretanto, a orientação é que se iniciem novos tratamentos junto à rede credenciada da Mediservice.

**14. A Mediservice tem uma boa rede de prestadores?**

Sim. A Mediservice possui uma **rede extensa e qualificada** de prestadores, incluindo hospitais, clínicas e médicos especializados em



várias regiões do Brasil. Para consultar a rede credenciada, acesse o link **Mediservice: Rede Credenciada**.

**15. Posso contatar a Mediservice solicitando apoio na busca de Prestadores credenciados?**

Sim. Os beneficiários da FAPES podem acessar a Medservice, pelos telefones 08007279966 e 4004-2772.

**16. Qual o tipo de plano que os beneficiários FAPES tem disponível na Mediservice?**

O plano da FAPES-Mediservice é o **Ouro**.

**17. A Mediservice possui rede credenciada em Belo Horizonte?**

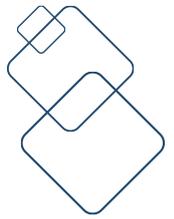
Sim. A Mediservice possui uma ampla rede credenciada de especialidades médicas em Belo Horizonte, como os Hospitais Mater Dei, Felício Rocho, Life Center e o Instituto Biocor.

**18. É necessária uma carteirinha específica para atendimento pela Mediservice?**

Sim. Para ser atendido nos prestadores credenciados pela Mediservice é necessária uma nova carteirinha. Para acessá-la, os beneficiários titulares e dependentes devem baixar o app FAPES Saúde.

Se você ainda não possui o aplicativo FAPES Saúde, baixe agora pelo QR Code:





## 19. Os beneficiários terão carteirinha física?

Não. A **nova carteirinha** será apenas virtual, disponibilizada nos canais online da FAPES, especialmente no **app FAPES Saúde**, pois neste aplicativo todos os beneficiários, **tanto titulares como dependentes** podem acessar tanto a carteira da FAPES quanto a da Mediservice.

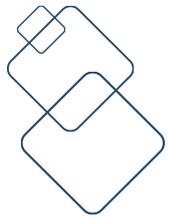


## 20. Quem pede autorização para a Mediservice, beneficiários ou prestadores?

O pedido de autorização é feito pelos prestadores da Mediservice. Assim como já ocorre na rede credenciada da FAPES a autorização é solicitada pelo prestador.

## 21. Quem mora fora do Rio de Janeiro e Niterói pode continuar fazendo teleconsulta com seu médico de família?

Sim. O atendimento da Equipe de Saúde da Família, por meio das teleconsultas médicas e do cuidado oferecido pelos enfermeiros, ficará ainda mais estruturado com uma rede de serviços de saúde nacional.



## 22. A Mediservice atende a todas as especialidades?

Sim. A Mediservice oferece cobertura para ampla gama de **especialidades médicas**, incluindo urgências, internações, consultas e exames.

## 23. O que fazer se não encontrar um prestador da Mediservice na minha região?

Caso não encontre um prestador adequado, o beneficiário poderá, como já ocorre hoje, **utilizar a modalidade de livre escolha**, sendo reembolsado conforme as regras do plano de saúde.

## 24. Como posso acessar a rede de prestadores da Mediservice?

Os beneficiários poderão acessar a rede de prestadores da Mediservice no **Site da Mediservice**, por meio do link **Mediservice | Rede Credenciada**

Se ainda assim ficou com dúvidas, para mais informações, entre em contato pelo Fale FAPES (acesse pelo Portal de Serviços, aqui) ou pela Central de Atendimento: (21) 3820-5454 > Opção 2 > Opção 1 > Opção 2. Disponível de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h.

**FAPES Saúde. Você no centro do cuidado.**