FAQ Mediservice

1. **Como a FAPES 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 ja ocorre na rede credenciada da FAPES a autorização e 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. Você no centro do cuidado.