

## PERGUNTAS E RESPOSTAS FREQUENTES

### 1. O que é o SulAmérica Lab IN?

O SulAmérica Lab IN é um serviço que disponibiliza para os beneficiários SulAmérica uma equipe de profissionais de saúde qualificada para a realização de exames *in loco*, no endereço de preferência do beneficiário, restringindo-se às cidades elegíveis indicadas no site do SulAmérica Lab IN [www.sulamerica.com.br/labin](http://www.sulamerica.com.br/labin).

### 2. Quais os benefícios do SulAmérica Lab IN?

Realização de exames sem custos adicionais (taxa de coleta), no endereço de preferência do beneficiário, proporcionando maior comodidade e conforto na realização de exames de rotina, além de possibilitar o acesso aos resultados dos exames no aplicativo e portal SulAmérica\*

\*Habilitado para beneficiários que concordarem, via termo de consentimento Cuidado Coordenado, com esse compartilhamento entre laboratório e SulAmérica.

### 3. Por meio do SulAmérica Lab IN é possível agendar a coleta de exames?

Via aplicativo e portal SulAmérica o beneficiário pode realizar o pré-agendamento de coleta, ou seja, a manifestação do interesse em realizar um agendamento. Após esse preenchimento, direcionamos a solicitação para o laboratório parceiro que fará contato com o beneficiário para, efetivamente, realizar o agendamento e coleta.

### 4. Como ter acesso ao benefício do SulAmérica Lab IN?

Para ter acesso ao benefício do SulAmérica Lab IN, é necessário ser beneficiário SulAmérica de algum produto/plano Saúde elegível e ativo\* (exceto produtos Diretos e Hospitalares) e residir em CEP coberto pelo laboratório nas cidades habilitadas (indicadas no item 5).

Além disso, deverá possuir prescrições médicas válidas para exames que sejam realizados via SulAmérica Lab IN.

### 5. Quais as regiões\* cobertas pelo SulAmérica Lab IN?

- Barueri
- Campinas
- Diadema
- Guarulhos
- Jundiaí
- Osasco
- Praia Grande
- Santo André
- Santos
- São Paulo
- São Bernardo do Campo
- São Caetano do Sul
- São Vicente

\* Além da cidade ser elegível é preciso que o CEP indicado pelo beneficiário seja coberto pelo laboratório para a realização da coleta. Essa elegibilidade é feita no momento do contato telefônico do laboratório para finalizar o agendamento.

# REGULAMENTO SULAMÉRICA LAB IN

## 6. O agendamento para dependente menor, pode ser feito apenas pelo titular? Há alguma restrição de coleta em relação à idade do beneficiário?

Agendamentos para menores de 18 anos podem ser realizados tanto via titular quanto via perfil do próprio logim do segurado menor, porém existe a restrição de coletas para menores de 7 (sete) anos de idade.

## 7. Quais tipos de exames são realizados? Há restrições para algum tipo de exame a ser coletado?

O SulAmérica Lab IN está disponível para exames de sangue, fezes e urina\*. Porém, alguns exames só podem ser realizados na unidade física de atendimento laboratorial, como, por exemplo, exames de imagem (Ressonância Magnética, ultrassonografia, raios-x,...).

\*Há restrição de exames que utilizam essas amostras de acordo com o portfólio do laboratório.

## 8. Onde é possível pré-agendar o serviço do SulAmérica Lab IN?

O pré-agendamento do SulAmérica Lab IN pode ser solicitado diretamente no APP/PORTAL SulAmérica, na opção "Exames Laboratoriais".

O fluxo tela a tela está disponível no site do SulAmérica Lab IN <https://sulamerica.com.br/labin/> nos tópicos:

- Pré-agendamento pelo App é rápido e fácil (para solicitações via APP)
- Pré-agendamento via Portal Saúde Online (para solicitações via Portal SulAmérica)

## 9. É necessário encaminhar/anexar alguma documentação para o pré-agendamento? Se sim, qual?

Para a jornada dentro do app/Portal SulAmérica não é necessário anexar nenhum tipo de documentação, apenas selecionar o tipo de exame que irá realizar (sangue, fezes ou urina), região no qual está e informações de contato.

**Importante:** Para concretizar o agendamento, o laboratório solicitará o envio do pedido médico e apresentação do mesmo, impresso, no momento da coleta.

## 10. Qual o tempo de contato do laboratório para agendamento da coleta?

Após o envio da solicitação (pré-agendamento), o laboratório tem até 48 horas úteis para realizar a tentativa de contato com o beneficiário e agendar a coleta.

## 11. Qual laboratório será responsável pela coleta dos exames no SulAmérica Lab IN?

Uma equipe de profissionais do laboratório a+ Medicina Diagnóstica, do Grupo Fleury, será responsável pela coleta.

# REGULAMENTO SULAMÉRICA LAB IN

## 12. Como cancelar ou remarcar uma coleta agendada?

Caso exista a necessidade de remarcar ou cancelar uma coleta já agendada, é necessário entrar em contato diretamente com a central de atendimento do Laboratório a+ Medicina Diagnóstica (11) 3139-8000

## 13. Caso não receba a ligação do laboratório, o que deve ser feito?

Caso o laboratório não entre em contato em até 24hrs úteis após o envio da solicitação, o segurado pode entrar em contato com a Central de Atendimento para que possamos checar o caso.

## 14. O laboratório me ligou, mas não consegui atender. O que fazer?

O laboratório faz até 3 (três) tentativas de contato para realizar o agendamento de exames. Após as 3 (três) tentativas sem sucesso, o laboratório cancela a solicitação de agendamento. Caso o beneficiário ainda tenha interesse em agendar, é necessário que solicite um novo pré-agendamento no APP/Portal da SulAmérica.

## 15. Como consultar os resultados dos exames realizados via SulAmérica Lab IN?

Os resultados dos exames realizados via SulAmérica Lab IN, são disponibilizados no aplicativo SulAmérica Saúde ou no Portal Saúde Online da SulAmérica para todos beneficiários que concordaram, via termo de consentimento do Cuidado Coordenado, com esse compartilhamento entre laboratório e SulAmérica.

Abaixo as jornadas de acesso à essa funcionalidade:

**APP** - Menu hambúrguer -> Exames laboratoriais -> Selecione o nome do beneficiário -> Resultado de exames

**WEB** - Menu superior -> Exames Laboratoriais -> Selecione o nome do beneficiário -> Resultado de exames

Há a opção de realizar a consulta dos resultados no portal do laboratório parceiro

<https://www.amaissaude.com.br/sp>

## 16. Onde é possível assinar o Termo do Cuidado Coordenado para ter acesso aos próximos resultados de exames realizados via SulAmérica Lab IN?

Na jornada de solicitação do pré-agendamento do app e portal é apresentado, para beneficiários sem assinatura, o termo de consentimento do cuidado coordenado para assinarem.

Para mais informações sobre o termo de consentimento, acessar o Portal de Privacidade da SulAmérica

<https://portal.sulamericaseguros.com.br/privacidade/login>