

**connect**med

# MANUAL CIESB 2024

Guia de Utilização aos Habilitados



## Bem-vindo!

Conforme previsto em acordo judicial (processo TST - ARR - 22200- 28.2007.5.15.0126), os habilitados do Ciesb receberão o benefício do serviço de adiantamento. Para facilitar o fluxo dos pedidos e ainda oferecer mais benefícios, a Connectmed trouxe toda a sua experiência e qualidade de entrega para agregar valor ao serviço prestado.

O Manual Ciesb é mais uma melhoria desenvolvida pela Connectmed, o que facilitará a busca de informações para os habilitados do Ciesb. O material foi construído com objetivo de esclarecer e trazer informações sobre adiantamento e o uso dos benefícios adicionais trazidos pela Connectmed.

Além do processo de adiantamento proposto no acordo, a Connectmed disponibilizará outro benefício, acesso à rede de farmácias conveniadas com a E-Pharma, em que os medicamentos poderão ser adquiridos sem necessidade de desembolso. Esse benefício adicional ocorre de forma muito simples e diferente do adiantamento. A principal diferença é que as solicitações E-Pharma não necessitam de adiantamento de valores e nem de prestação de contas após utilização.

Em caso de dúvidas ou para mais informações, o Ciesb estará à disposição.

## Sumário

### **Adiantamento .....4**

- Como solicitar um adiantamento ..... 4
- Entenda como funciona o processo de solicitação/cadastro ..... 5
- Prazos ..... 9

### **Prestação de contas .....11**

- Utilização parcial ..... 11
- Utilização acima do valor disponível ..... 11
- Utilização integral ..... 11
- Critérios para validação da prestação de contas ..... 12
- Considerações gerais ..... 13

### **• Tipos de solicitações - serviços de Saúde .....14**

- Consultas ..... 14
- Medicamentos ..... 15
- Vacinas ..... 15
- Cirurgias ..... 16
- Honorários dos serviços médicos, auxiliares, anestesista e instrumentador ... 16
- Materiais a serem usados em cirurgias ..... 17

- Terapias ..... 18
- Internações ..... 19
- Serviços de enfermagem ..... 20
- Exames laboratoriais e de imagem ..... 21
- Armação para óculos de grau ..... 22

### **Tipos de solicitações – serviços odontológicos ..... 23**

- Tratamentos odontológicos ..... 23
- Exames de imagem ..... 23
- Consultas ..... 23
- Tratamentos odontológicos ..... 24
- Exames de imagem ..... 25
- Tratamentos ortodônticos ..... 25
- Cirurgias ..... 26

### **Portal Ciesb ..... 27**

- Impressão da Carteirinha ..... 28
- Farmácia: ePharma ..... 30

### **Canais de atendimento ..... 31**

## Adiantamento

- Como solicitar um adiantamento

Com o acordo judicial, os habilitados do Ciesb permanecem com o benefício adquirido. A Connectmed realiza o acolhimento, processamento e acompanhamento de todas as solicitações para que os pedidos sejam tratados com rapidez e eficiência.

As solicitações de adiantamento poderão ser relacionadas a serviços de saúde, odontológicos ou compra de medicamentos.

Os três principais integrantes que fazem parte do fluxo atual do processo de adiantamento são:



As solicitações só poderão ser realizadas pelo titular, diretamente no Ciesb ou via e-mail e, posteriormente, serão passadas para análise da Connectmed. Os funcionários do Ciesb estarão disponíveis para esclarecimentos de qualquer dúvida que os habilitados possam ter em relação às solicitações.

A partir da data 05/01/2024, toda solicitação de adiantamento ou dúvidas que são encaminhadas por e-mail ao Ciesb, deverão ser enviadas para uma única chave de e-mail [ciesb@connectmed.com.br](mailto:ciesb@connectmed.com.br)

Alertamos para que sua **solicitação de adiantamento**, seja registrada e acompanhada de forma correta, não poderá constar no assunto do e-mail as seguintes palavras: **ENC, RES, RE, Fw**, conforme exemplo abaixo:

Enviar	Para	<a href="mailto:ciesb@connectmed.com.br">ciesb@connectmed.com.br</a>
	Cc	
Assunto		ADIANTAMENTO SAUDE - NUMERO DA CARTEIRINHA NOME COMPLETO



### Solicitação

O habilitado solicita adiantamento presencialmente ou por e-mail, respeitando a entrega da documentação exigida para cada tipo de adiantamento\*.



### Liberação

O Ciesb confere a documentação e encaminha para a análise da Connectmed. Após análise, o adiantamento é liberado, caso não sejam necessárias informações complementares\*\*.



### Prestação de contas

Após a liberação do adiantamento, o habilitado deverá realizar a prestação de contas, apresentando recibos, nota fiscal ou outros comprovantes.

\*Solicitação: caso o habilitado não possa comparecer na Unidade de Atendimento para a entrega da documentação e efetivação da solicitação, ela poderá ser escaneada e enviada via e-mail para [ciesb@connectmed.com.br](mailto:ciesb@connectmed.com.br) (respeitando a regra de assinatura)

\*\* Liberação de Pedidos: a fase de análise de pedidos permitirá que os adiantamentos solicitados sigam o fluxo para efetivação do pagamento, que deverá ocorrer até o 5º dia útil a contar do dia posterior ao recebimento da solicitação. Nos casos em que a documentação não estiver correta ou houver a necessidade de informações complementares, a Connectmed deverá entrar em contato

com o habilitado através de e-mail ou telefone. Caso o habilitado não complemente o pedido ou as informações sejam insuficientes e inconsistentes, a solicitação poderá ser negada. A nova solicitação será aberta, assim que a documentação estiver completa. O prazo de até 5 dias úteis será iniciado novamente.

### • Entenda como funciona o processo de solicitação/cadastro

Para garantirmos que todos os pagamentos sejam feitos é necessário que os habilitados apresentem o formulário devidamente preenchido, assinado e acompanhado da documentação necessária e que mantenham os seus dados cadastrais atualizados no Portal CIESB ([ciesb.connectmed.com.br](http://ciesb.connectmed.com.br)), inclusive em relação aos dados bancários para efetivação dos adiantamentos aprovados.

A liberação do pagamento ao habilitado ocorre por meio da conta bancária informada no formulário preenchido previamente. Cada pedido exigirá o preenchimento de um novo formulário de solicitação.

A data do formulário deve ser a mesma data da entrega das documentações, formulários com datas divergentes serão devolvido para correção.

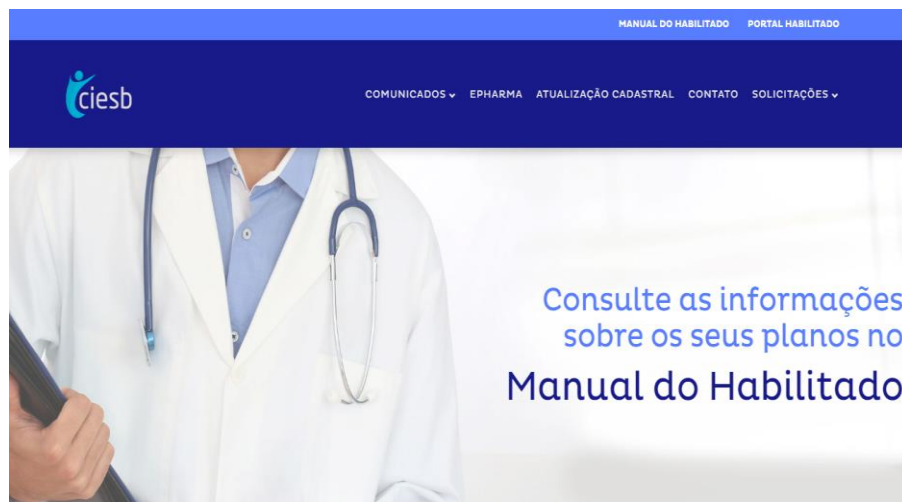
Em adequação aos nossos processos a LGPD – Lei Geral de Proteção de dados, a partir do dia 14/10/2022 os depósitos relativos aos pedidos de adiantamento e/ou reembolsos serão, única e exclusivamente, creditados em conta corrente com titularidade pertencente ao solicitante ou representante legal.

Nos casos de representantes legais por habilitados incapazes, se faz obrigatório o envio do documento que comprove devidamente a legitimidade da representação, somente dessa forma será aceito o pedido de adiantamento/pedido de reembolso.

As solicitações que não contemplarem os dados mencionados como obrigatório o protocolo será finalizado para que o habilitado apresente corretamente os documentos e abra nova solicitação.


## SAÚDE e Odonto

1. O habilitado deve acessar o site e selecionar o menu no canto superior direito, portal do habilitado [ciesb.connectmed.com.br](http://ciesb.connectmed.com.br)



2. Por se tratar do 1º acesso, o habilitado deverá criar login e senha, clicando no botão “**Criar Acesso**” do lado direito da página.

PORTAL BENEFICIÁRIO



**JÁ SOU CADASTRADO**

Carteirinha

Senha

**Logar**

**PRIMEIRO ACESSO**


Bem vindo à sua página pessoal!  
Crie sua conta no portal de Beneficiário.

É rápido e seguro!

**Criar Acesso**

[Aviso de Privacidade](#) [Esqueci Minha Senha](#)

3. Em seguida, o habilitado deve preencher as informações solicitadas pela página. Após o preenchimento será enviado e-mail com senha para acesso.



Carteirinha

CPF

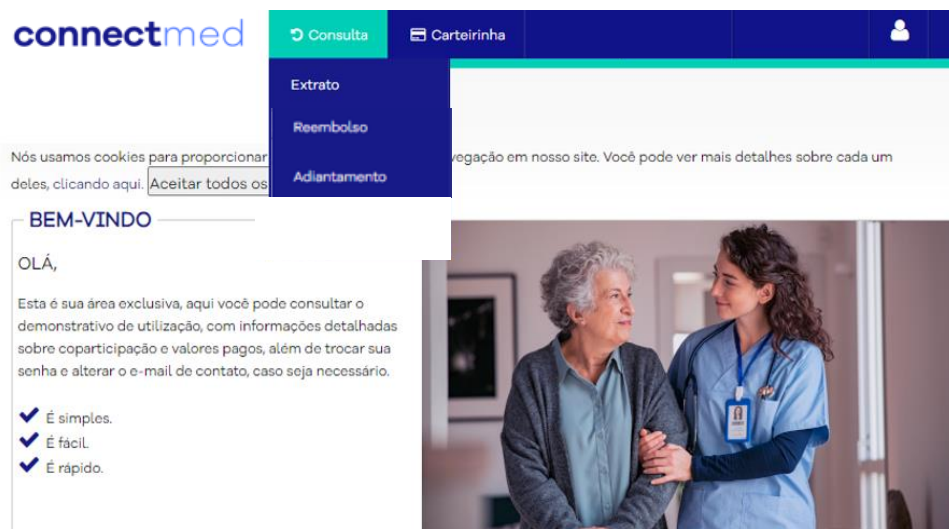
Data de Nascimento

Email


Ao clicar em “Enviar”, os dados informados serão utilizados para identificação e envio da senha para acesso ao portal. Para saber mais, acesse as nossas [diretrizes de privacidade](#).

**Voltar** **Enviar**

4. Para a consulta das solicitações de adiantamento, basta clicar no ícone **Consulta**, na sequência o item **Adiantamento** e para os casos de reembolso clicar no ícone "reembolso"



The screenshot shows the connectmed website interface. At the top, there is a navigation bar with the 'Consulta' (Consult) button highlighted in green. Below it, a dropdown menu is open, showing options for 'Extrato', 'Reembolso', and 'Adiantamento'. A cookie consent banner is visible at the top left, and a 'BEM-VINDO' (Welcome) message is displayed below it, accompanied by a photo of an elderly woman and a healthcare professional.



The screenshot shows the 'Portal Beneficiário > Adiantamentos' page. It features a table with the following data:

	Número do Protocolo	Data da Solicitação	Beneficiário	Carteirinha	Data Efetiva Pagamento	Valor Pago	Motivo
🔍	13	02/09/2014 17:57:01	JOSE SILVA	130040000123456	05/09/2014 00:00:00	900,00	Pagamento efetuado
🔍	33	03/09/2014 16:16:36	JOSE SILVA	130040000123456	08/09/2014 00:00:00	408,00	Pagamento efetuado
🔍	187	11/09/2014 18:21:51	JOSE SILVA	130040000123456	17/09/2014 00:00:00	500,00	Pagamento efetuado



- Prazos

### Liberação

Cada pedido solicitado será analisado internamente pela Connectmed. Três situações podem ocorrer:

- Pedidos aprovados

Após a aprovação do pedido (protocolo de pedido), o prazo estipulado para pagamento na conta bancária do habilitado será de até 5 dias úteis a contar do dia posterior ao recebimento da solicitação. Os dados bancários considerados para depósito serão os mesmos preenchidos no formulário inicial que deverá estar devidamente preenchido e assinado manualmente ou assinatura digital com certificado. Assinaturas eletrônicas que não possuem certificado digital não serão aceitas, as solicitações serão canceladas para envio correto da assinatura.

- Pedidos devolvidos

Neste caso, o habilitado recebe o retorno do pedido realizado, via e-mail ou telefone, informando a necessidade de complemento ao pedido. O processo será finalizado e deverá ser aberto novo pedido, assim, que a documentação estiver completa. O prazo será iniciado com a abertura de novo protocolo a contar do dia posterior ao recebimento da solicitação. Caso o banco retorne com dados inválidos para pagamento, o processo ficará pendente até que sejam confirmadas as informações com o habilitado.

Caso as informações não sejam confirmadas, a Ciesb efetua contato telefônico com o habilitado e solicita a cópia do cartão do banco.

- Negativas

O habilitado poderá receber uma formalização de pedido negado caso o valor seja considerado abusivo ou o procedimento esteja sem cobertura pelo acordo judicial (estético, experimental, procedimentos que não sejam de tratamento a saúde, medicamentos sem registro na ANVISA entre outras).

- Prestação de contas

Concluída a liberação do depósito, o habilitado terá como responsabilidade comprovar os valores utilizados em até 60 dias. Após esse prazo, caso não sejam apresentados os documentos necessários, o habilitado ficará bloqueado em sistema e não poderá realizar novas solicitações de adiantamento e nem utilizar os demais benefícios, como a rede E-pharma para aquisição de medicamentos. Assim que os documentos solicitados forem apresentados, o habilitado estará liberado para novas solicitações de adiantamento em até 48h uteis.

## Prestação de contas

Todos os valores disponibilizados em adiantamento deverão ser comprovados de acordo com o tipo de serviço utilizado, independentemente do montante utilizado. Podem ocorrer situações em que o valor depositado seja utilizado das seguintes formas:

### Utilização parcial

Caso o habilitado tenha solicitado um valor acima do que realmente utilizou, o valor restante deverá ser devolvido para a Connectmed.

As devoluções deverão ocorrer juntamente com a entrega dos documentos obrigatórios e comprobatórios após utilização do adiantamento.

### Devoluções

As devoluções deverão ocorrer por meio de depósito identificado diretamente na agência bancária, sendo que o número da conta e do código de identificação devem ser confirmados com o Ciesb. Após concluir o depósito, o habilitado deverá entregar na unidade os documentos completos de comprovação.

Conforme cláusula do acordo judicial a não prestação de contas em até 90 dias da liberação do valor o mesmo deve ser devolvido com

juros, multa e correção monetária.

### Utilização acima do valor disponível

Em caso de comprovação de utilização acima do valor recebido pelo adiantamento, o habilitado deverá solicitar a diferença, por meio do preenchimento de um novo formulário de solicitação de adiantamento, anexando a nota fiscal ou recibo que comprove o pagamento maior que o recebido. O pedido será analisado conforme protocolo inicial e recibos de prestação de contas, seguindo o prazo de 5 dias úteis a contar do dia posterior ao recebimento da solicitação.

### Utilização integral

As devolutivas ocorrerão conforme valor previsto. Os habilitados deverão apresentar a entrega dos documentos obrigatórios e comprobatórios do valor recebido pelo adiantamento.

### **Critérios para validação da prestação de contas**

- Os recibos para prestação de contas deverão conter nome completo do prestador, CPF ou CNPJ, carimbo com registro médico, descrição do serviço, data, nome completo do paciente e CPF do paciente, originais ou cópia no caso de envio por e-mail.  
A partir de 1 de abril 2019 não será mais aceito recibo e ou recibo provisório para prestação de contas. O recibo será aceito somente para profissionais autônomos/pessoa física.
- Recibos, notas fiscais ou cupons fiscais deverão ter sua comprovação fidedigna ao valor pago.
- Em caso de comprovações menores, o habilitado deverá devolver à Connectmed a diferença, conforme explicado no item Prazos.
- Em caso de comprovação maior que o pago ao habilitado, deverá ser solicitado o valor da diferença.
- Comprovações parciais não serão aceitas, e os protocolos só serão baixados integralmente, com recibo e comprovante de devolução/pedido de reembolso da diferença.
- Recibos sem identificação do profissional e do paciente não serão aceitos.
- Recibos com diferença na descrição do valor numérico e extenso não serão aceitos
- Recibos rasurados não serão aceitos.
- A qualquer momento poderá ser solicitada documentação extra, a fim de subsidiar a análise dos materiais, medicamentos, procedimento e consulta.

## Considerações gerais

- Todas as solicitações deverão obrigatoriamente ocorrer por meio de formulário preenchido manualmente não será aceita a assinatura digitalizada, somente assinatura com certificado digital. Para cada pedido, será gerado um número de protocolo.
- As solicitações de adiantamento que requerem pedido médico e orçamento não serão aceitas sem a apresentação destes.
- Solicitações de terapias e acompanhamentos sem encaminhamento médico e orçamento do especialista não serão aceitas.
- Pedidos médicos sem papel timbrado, sem carimbo, assinatura, data e nome do paciente não serão aceitos. Assinatura digital só será aceita quando houver certificado digital confirmado sua veracidade.
- Exames de imagem sem identificação do paciente não serão aceitos.
- Em caso da necessidade de complemento de informações por exames ou esclarecimentos médicos. o habilitado receberá o retorno do pedido realizado, via e-mail ou telefone, informando a necessidade de complemento ao pedido esta solicitação será finalizado e deverá ser aberto novo pedido, assim, que a Ciesb recepcionar toda a documentação será cadastrado novo protocolo e iniciado o prazo de 5 dias uteis.
- As informações que não estiverem legíveis serão solicitadas novamente.
- Os pedidos de reembolso dos atendimentos médicos e odontológicos somente serão considerados para análise em situação de urgência/emergência.
- Pelas definições estipuladas em acordo judicial, os habilitados do Ciesb não possuem coberturas para reembolsos de medicamento. Dessa forma, desde março de 2015, sempre que necessitar de medicamentos, solicite o adiantamento ou então utilize a rede de farmácias conveniadas a E-pharma, pois não serão aceitos pedidos de reembolso.
- Nos adiantamentos para terapias, serão liberados os valores correspondentes ao período máximo de 30 dias por solicitação.

## • Tipos de solicitações - serviços de Saúde

As solicitações para Serviços de saúde ocorrem principalmente para:



**Consultas** (exceto odontológicas)



**Medicamentos**



**Vacinas**



**Cirurgias** (internação, honorários médicos, honorários médicos auxiliares, anestesista, instrumentador)



**Materiais a serem usados em cirurgias**



**Terapias** (com psicólogos, psiquiatras, fonoaudiólogos e fisioterapeutas)



**Internações** (tratamento de dependência química alcoolismo/drogas, acompanhamento de idosos)



**Serviços de enfermagem** (para acompanhamento de idosos e portadores de necessidades especiais)



**Exames laboratoriais e de imagem**



**Armação para óculos de grau**



## Consultas

Documentação necessária

### **Formulário de solicitação**

Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital constando impreterivelmente nome do habilitado, CRM do médico, nome do prestador, valor da consulta e assinatura, documento de identidade com foto (RG, CNH).

Excepcionalidades

### **Consultas para avaliação**

Para as consultas de avaliação com nutricionista, psicólogos, fonoaudiólogos e fisioterapeutas, além do formulário preenchido, os habilitados deverão apresentar encaminhamento médico.

Poderá ser solicitado evolução terapêutica para avaliação técnica e posterior pagamento.

### **Consultas de emergência**

Em casos de emergência, a consulta será reembolsada mediante a apresentação do atestado médico comprovando o atendimento emergencial, sendo que na nota fiscal deverá constar que se tratou de uma consulta emergencial. Somente com essa documentação completa o habilitado poderá preencher o formulário e solicitar o reembolso.



## Medicamentos

### Documentação necessária

#### **Formulário de solicitação**

Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital.

#### **Receita médica**

A receita deverá estar em papel timbrado, datada, assinada e carimbada pelo médico.

Orçamento datado, carimbado e assinado pela farmácia.

documento de identidade com foto (RG, CNH)

### Solicitações não cobertas pelo acordo judicial

1. Medicamentos sem registro na Anvisa.
2. Reembolso dos atendimentos médicos e odontológicos, desde março de 2015, sempre que necessitar de medicamentos, solicite o adiantamento ou então utilize a rede de farmácias conveniadas E-pharma.
3. Medicamentos identificados pela auditoria como tratamento estético.

### Excepcionalidades

Em casos emergenciais, os reembolsos serão autorizados mediante comprovação de atendimento emergencial. Após aprovação, o habilitado deverá apresentar nota para a realização do pagamento.

### Considerações

Para medicações com valores iguais ou superiores a R\$5 mil, é necessário o envio de 3 orçamentos.

As receitas de uso contínuo possuem prazo de validade de seis meses e, caso estejam fora do prazo, os pagamentos não serão liberados.



## Vacinas

### Documentação necessária

#### **Formulário de solicitação**

Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital.

#### **Encaminhamento médico**

Para a liberação do adiantamento de vacinas, o habilitado deverá apresentar encaminhamento médico em papel timbrado. Contendo nome do médico, CRM assinatura e carimbo

#### **Orçamento da clínica**

Um orçamento deverá ser realizado na clínica em que se deseja receber vacina e apresentado fisicamente ou por e-mail para o Ciesb. documento de identidade com foto (RG, CNH)



## Cirurgias

(internação, honorários médicos, honorários médicos auxiliares, anestesista, instrumentador)

### Documentação necessária

#### **Formulário de solicitação**

O formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital.

#### **Encaminhamento médico**

Para a liberação do adiantamento para cirurgias, o habilitado deverá apresentar encaminhamento médico com a solicitação.

#### **Honorários dos serviços médicos, auxiliares, anestesista e instrumentador**

O habilitado deverá informar os valores de honorários relacionados a todos os profissionais mencionados anteriormente.

É imprescindível o envio detalhado de todos os participantes do ato cirúrgico (nome completo, função cirúrgica, número do registro profissional, valor correspondente individualizado para cada profissional). Sem estas devidas informações as solicitações não poderão ser processadas e o adiantamento será devolvido e deverá ser reapresentado quando em posse das informações;

#### **Orçamento do hospitalar**

Um orçamento deverá ser realizado pelo hospital, detalhando todos os valores envolvidos caso não utilize a Rede Connectmed.

Documento de identidade com foto (RG, CNH).

### Considerações

A auditoria médica poderá solicitar um relatório médico formal do especialista para complementar o diagnóstico.

Solicitações incompletas serão finalizadas e deverá ser aberto novo pedido, assim, que a documentação estiver completa. O prazo será iniciado com a abertura de novo protocolo (pedido) a contar do dia posterior ao recebimento da solicitação.





## **Materiais a serem usados em cirurgias**

Documentação necessária

### **Relatório médico**

Constando a necessidade de cirurgia e uso de materiais para o habilitado.

### **Orçamento do fabricante**

Detalhando os itens e valores.

Considerações

A auditoria médica poderá solicitar um relatório médico formal do especialista para complementar o diagnóstico.

Solicitações incompletas serão finalizadas e deverá ser aberto novo pedido, assim, que a documentação estiver completa. O prazo será iniciado com a abertura de novo protocolo (pedido) a contar do dia posterior ao recebimento da solicitação.



## Terapias

(com psicólogos, psiquiatras, fonoaudiólogos, fisioterapeutas e nutricionistas)

### Documentação necessária

#### **Formulário de solicitação**

O Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital.

#### **Encaminhamento médico**

Para a liberação do adiantamento para terapias, o habilitado deverá apresentar encaminhamento médico com a solicitação. Para os pedidos referente ao mês subsequente o mesmo deverá ser apresentado a partir do vigésimo dia.

#### **Orçamento do especialista**

Um orçamento deverá ser realizado pelo especialista, especificando o número de sessões semanais, valor por sessão e o período aproximado para o tratamento. Documento de identidade com foto (RG, CNH).

### Considerações

1. Será liberado no máximo atendimento referente a 1 mês por solicitação. Contada a partir da data de liberação do valor autorizado, sessões realizadas anteriormente são caracterizadas como reembolso e não possuem cobertura.
2. Se na data prevista do fim do tratamento for identificada a necessidade da sua continuidade, será necessária uma reavaliação com o médico que fez o encaminhamento para o tratamento.
3. No cadastramento do pedido deverá ser informado para qual mês se refere a solicitação, bem como o número de sessões a ser realizado por semana.
4. A auditoria médica poderá solicitar um relatório médico ou do profissional executante (psicólogos, psiquiatras, fonoaudiólogos, fisioterapeutas e nutricionistas) formal do especialista para complementar o diagnóstico e evolução.  
**Solicitações incompletas** serão finalizadas e deverá ser aberto novo pedido, assim, que a documentação estiver completa. O prazo será iniciado com a abertura de novo protocolo (pedido) a contar do dia posterior ao recebimento da solicitação.



## Internações

(tratamento de dependência química alcoolismo/drogas,acompanhamento de idosos)

### Documentação necessária

#### **Formulário de solicitação**

O Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital.

No cadastramento do pedido deverá ser informado para qual mês se refere a solicitação.

#### **Relatório médico**

Constando a necessidade de internação para o habilitado.

#### **Encaminhamento médico**

Para a liberação do adiantamento para as internações, o habilitado deverá apresentar encaminhamento médico com a solicitação.

Documento de identidade com foto (RG, CNH)

#### **Orçamento da clínica/hospital**

Um orçamento deverá ser realizado pela clínica, especificando o tratamento, o tipo da acomodação e a previsão do tempo de tratamento.

### Considerações

1. O acordo judicial contempla somente acomodação coletiva.
2. Caso haja a necessidade da internação ser estendida, deverá ser emitido um relatório médico detalhando as causas da necessidade do paciente.
3. Novas solicitações deverão vir acompanhadas do relatório clínico, apresentando a evolução do quadro do habilitado.
4. Será contemplado no máximo 1 mês de tratamento por solicitação.



## Serviços de enfermagem

(para acompanhamento de idosos e portadores de necessidades especiais)

### Documentação necessária

#### **Formulário de solicitação**

O Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital.

#### **Relatório médico**

Constando a necessidade de acompanhamento para o habilitado.

#### **Orçamento da clínica**

Um orçamento deverá ser realizado pela clínica, especificando o atendimento. Documento de identidade com foto (RG, CNH).

#### **Observação**

Será contemplado somente atendimento com profissional registrado no órgão competente.

Será contemplado no máximo 1 mês de tratamento por solicitação.

#### Considerações

A auditoria médica poderá solicitar um relatório médico ou do profissional executante (psicólogos, psiquiatras, fonoaudiólogos, fisioterapeutas, nutricionistas e enfermeiro) formal do especialista para complementar o diagnóstico e evolução.

#### **Solicitações incompletas**

serão finalizadas e deverá ser aberto novo pedido, assim, que a documentação estiver completa. O prazo será iniciado com a abertura de novo protocolo (pedido) a contar do dia posterior ao recebimento da solicitação.



## Exames laboratoriais e de imagem

### Documentação necessária

#### **Formulário de solicitação**

O Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital.

#### **Pedido médico**

Constando a necessidade de exames para o habilitado.

#### **Orçamento do laboratório**

Um orçamento deverá ser realizado detalhando todos os exames necessários.

Documento de identidade com foto (RG, CNH).

### Considerações

1. Todos os exames deverão ser lançados individualmente.
2. Somente pedidos emitidos por profissionais com CRM (Conselho Regional de Medicina) serão aceitos, profissionais com CRO (Conselho Regional de Odontologia) não estão autorizados a solicitar exames laboratoriais, somente exames de imagem pertinentes à complementação de diagnóstico para sua área.  
A auditoria médica poderá solicitar um relatório médico para avaliação dos exames solicitados.

**IMPORTANTE:** sempre que necessário procure indicação de um profissional da rede Connectmed/Odonto para atendimento.  
A rede Connectmed/Odonto conta com uma ampla variedade de profissionais que poderá atendê-lo da melhor forma.



## Armação para óculos de grau

### Documentação necessária

#### **Formulário de solicitação**

O Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital.

#### **Encaminhamento médico**

Para a liberação do adiantamento para armação de óculos de grau, o habilitado deverá apresentar encaminhamento médico com a solicitação.

#### **Orçamento do especialista**

Um orçamento deverá ser realizado pelo óptica, especificando o valor. O limite para liberação do adiantamento conforme Acordo Judicial será de R\$ 200,00 para as armações.

Para orçamentos de lentes iguais ou acima de R\$ 4.000,00 necessário envio de no mínimo 3 (três) orçamentos a fim de avaliar o preço de mercado aplicado. Tais orçamentos devem ter informações detalhadas quanto ao tipo de lente, material, se possui anti reflexo, cor da lente, nome do fabricante, caso contrário a solicitação de adiantamento não deve ser recebida pelo CIESB.

#### **Considerações**

1. As solicitações para óculos de grau possuem intervalo mínimo de 12 meses .

## Tipos de solicitações – serviços odontológicos

As solicitações para serviços odontológicos ocorrem principalmente para:



**Consultas com dentistas**

---



**Tratamentos odontológicos**

---



**Exames de imagem**

---



**Tratamento ortodôntico**

---



**Cirurgia**



### Consultas

Documentação necessária

#### Formulário de solicitação

O Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital. Constando impreterivelmente nome do habilitado, CRO do dentista, nome do prestador e valor da consulta. Necessário informar o CPF/ CNPJ do prestador solicitante.

Documento de identidade com foto (RG, CNH).



## Tratamentos odontológicos

### Documentação necessária

#### **Formulário de solicitação**

O Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital. Constando impreterivelmente nome do habilitado, CRO do dentista, nome do prestador e valor da consulta. Necessário informar o CPF/ CNPJ do prestador solicitante. Documento de identidade com foto (RG, CNH).

#### **Orçamento assinado, datado e carimbado**

Detalhando o tipo de tratamento, indicando fase e o número do dente. Em caso de tratamentos longos, o habilitado deverá indicar as fases e os tratamentos inclusos em cada uma das fases.

### Considerações

Em caso de tratamentos a serem feitos por fases, os valores serão disponibilizados conforme a realização do tratamento.

Os novos pedidos referentes às fases subsequentes só serão atendidos mediante a comprovação da solicitação anterior.

A auditoria odontológica poderá solicitar exames de imagem para complemento do diagnóstico.

Em caso da necessidade de complemento de informações por exames ou esclarecimentos médico, esta solicitação será finalizada e deverá ser aberto novo pedido, assim, que a documentação estiver completa. O prazo será iniciado com a abertura de novo protocolo(pedido) a contar do dia posterior ao recebimento da solicitação.





## Exames de imagem

### Documentação necessária

#### Formulário de solicitação

O Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital. Constando impreterivelmente nome do habilitado, CRO do dentista, nome do prestador e valor da consulta. Necessário informar o CPF/ CNPJ do prestador solicitante.

Documento de identidade com foto (RG, CNH).

### **Pedido médico do dentista**

#### Orçamento da clínica

Um orçamento deverá indicar o que contempla os valores.



## Tratamentos ortodônticos

### Formulário de solicitação

O Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital. Constando impreterivelmente nome do habilitado, CRO do dentista, nome do prestador e valor da consulta. Necessário informar o CPF/ CNPJ do prestador solicitante. Documento de identidade com foto (RG, CNH).

Relatório do dentista: diagnóstico e prognóstico.

#### Orçamento do tratamento

Um orçamento deverá indicar o que contempla os valores e a previsão do tratamento.

### **Considerações**

A auditoria odontológica poderá solicitar radiografias para complemento da análise da solicitação.

As solicitações são contempladas no prazo máximo de 2 meses.

Novas solicitações só serão atendidas mediante a comprovação do pedido anterior.



## Cirurgias

Documentação necessária

### Formulário de solicitação

O Formulário preenchido e assinado manualmente ou através de assinatura com certificado digital. Constando impreterivelmente nome do habilitado, CRO do dentista, nome do prestador e valor da consulta. Necessário informar o CPF/ CNPJ do prestador solicitante.

Documento de identidade com foto (RG, CNH).

### Relatório do dentista: diagnóstico e prognóstico

Orçamento do hospital ou clínica

Um orçamento deverá indicar o que contempla os valores.

Orçamento de honorários médicos do cirurgião-dentista

Um orçamento deverá indicar os valores.

**IMPORTANTE:** sempre que necessário procure indicação de um profissional da rede Connectmed/Odonto para atendimento.

A rede Connectmed/Odonto conta com uma ampla variedade de profissionais que poderá atendê-lo da melhor forma.

### Considerações:

Todas as solicitações de adiantamentos devem conter os documentos:

Formulário devidamente preenchido

Solicitações/pedidos médicos datado, carimbado e assinado.

Orçamentos datado, carimbado e assinado.

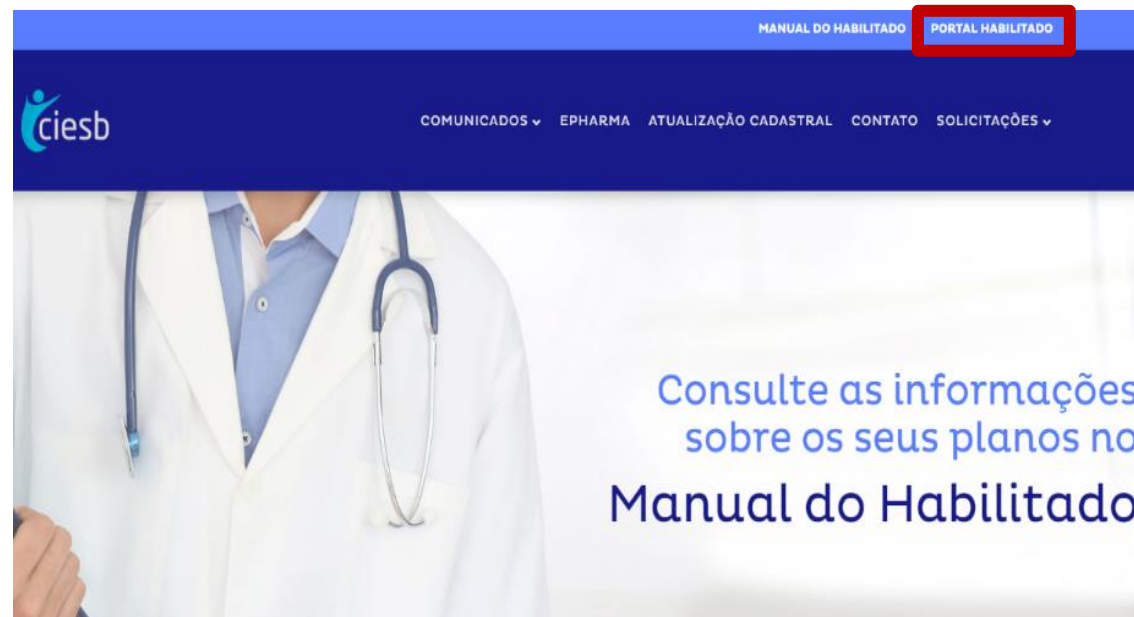
Documento de identidade com foto.

Somente serão aceitas assinaturas eletrônicas com certificado digital.

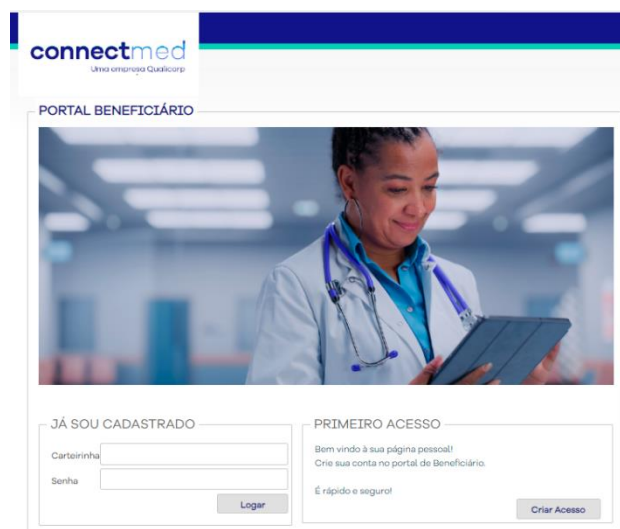
## Portal Ciesb

Para facilitar o dia a dia dos habilitados, a Connectmed criou o Portal Ciesb, ([ciesb.connectmed.com.br](http://ciesb.connectmed.com.br)).

Para acessar o portal do Beneficiário, clique em “Porta do Beneficiário” no campo superior direito da tela.



## Impressão da Carteirinha



The screenshot shows the 'PORTAL BENEFICIÁRIO' login page. At the top left is the 'connectmed' logo with the tagline 'Uma empresa Qualicorp'. Below the logo is a large image of a female doctor in a white coat looking at a tablet. The page is divided into two main sections: 'JÁ SOU CADASTRADO' and 'PRIMEIRO ACESSO'. The 'JÁ SOU CADASTRADO' section contains two input fields: 'Carteirinha:' and 'Senha:', with a 'Logar' button below them. The 'PRIMEIRO ACESSO' section contains the text 'Bem vindo à sua página pessoal! Crie sua conta no portal de Beneficiário. É rápido e seguro!' and a 'Criar Acesso' button.

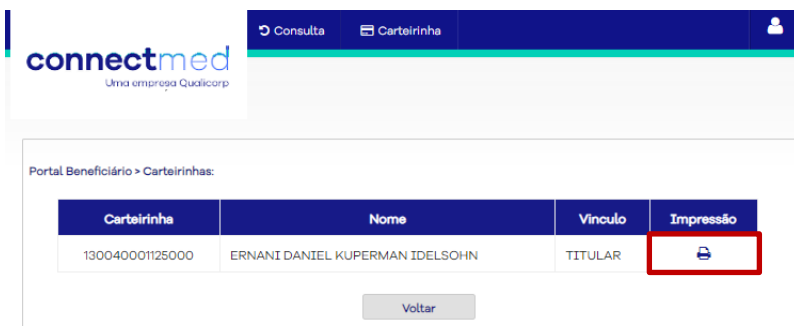
Faça seu login utilizando a numeração da sua carteirinha e senha de acesso.



The screenshot shows the user's dashboard after logging in. At the top, there is a navigation bar with 'Consulta' and 'Carteirinha' tabs, and a user profile icon. The main content area starts with a 'BEM-VINDO' message and the name 'OLÁ, ERNANI DANIEL KUPERMAN IDELSOHN'. Below this is a paragraph of text: 'Esta é sua área exclusiva, aqui você pode consultar o demonstrativo de utilização, com informações detalhadas sobre coparticipação e valores pagos, além de trocar sua senha e alterar o e-mail de contato, caso seja necessário.' To the right of this text is a photo of an elderly woman being assisted by a healthcare professional. Below the text are three bullet points: '✓ É simples.', '✓ É fácil.', and '✓ É rápido.'

Clique em "Carteirinha" conforme indicação da ilustração para acessar a sua carteirinha de forma digital.






connectmed  
Uma empresa Qualicorp

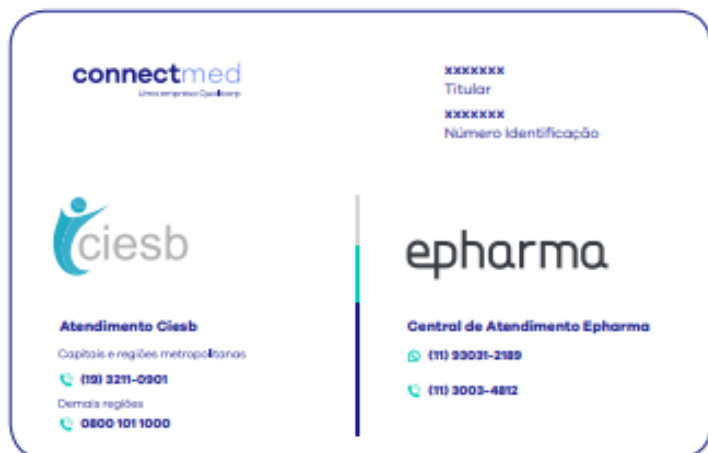
Consulta Carteirinha

Portal Beneficiário > Carteirinhas:

Carteirinha	Nome	Vinculo	Impressão
130040001125000	ERNANI DANIEL KUPERMAN IDELSOHN	TITULAR	

Voltar

Na aba impressão, clique no ícone indicado na ilustração.



connectmed  
Uma empresa Qualicorp

XXXXXXXX  
Titular  
XXXXXXXX  
Número Identificação

**ciesb**

**Atendimento Ciesb**  
Capitais e regiões metropolitanas  
(11) 3211-0901  
Demais regiões  
0800 101 1000

**epharma**

**Central de Atendimento Epharma**  
(11) 33031-2189  
(11) 3003-4812

Pronto! Sua carteirinha está disponível para impressão.

## Conheça a epharma

Somos uma empresa pioneira e líder em soluções de gerenciamento de **benefícios em medicamentos no Brasil**, com o objetivo de proporcionar maior acesso e adesão a tratamentos médicos, gerando economia, controle e segurança para os pacientes com tecnologia e inovação.

Nossos principais serviços são: a **gestão de programas de suporte ao paciente**, o **cartão de benefício em medicamentos**, e **programas de adesão à tratamentos**. Nossa missão é impulsionar a saúde e garantir o acesso aos medicamentos e ao atendimento de qualidade.



Acesso a medicamentos com custo zero



Incentivo ao colaborador na promoção da saúde



Acesso a dashboards com relatórios de saúde



Auxilia na retenção de talentos, gerando economia para empresa

## Farmácia: ePharma

A rede credenciada ePharma é constituída pelas melhores farmácias e drogarias do país, os funcionários das farmácias estão aptos para o atendimento aos habilitados e treinados para a correta utilização do sistema ePharma. A rede ePharma é continuamente atualizada e adequada as necessidades de nossos Clientes.

Após consultar seu médico, o habilitado dirige-se a qualquer farmácia da Rede ePharma com a receita médica, seu cartão de identificação e documento de identidade com foto..

O atendente insere os dados do habilitado e da receita dos medicamentos no sistema, posteriormente o habilitado dirige-se ao caixa para efetivar sua compra. Será emitido cupom fiscal, que é o documento oficial da venda, assim como um cupom vinculado, o qual é o documento oficial da ePharma, onde o habilitado assina, dando autenticidade à operação, uma das vias é arquivada na farmácia para efeito de auditoria.

O benefício consiste em oferecer a utilização da Rede epharma (inclusive para medicamentos manipulados) sem limite de valor mensal e sem custo algum para o habilitado. Todos os medicamentos sem exceção devem ter receita medica (Doril, Tylenol, entre outros). Para acessar a rede credenciada, basta clicar na opção ePharma no Portal do Ciesb, na parte inferior da tela inicial existe a opção Serviço de Busca, o habilitado deverá inserir nome completo e carteirinha da Connectmed. Selecionar o plano e escolher a opção que deseja realizar a pesquisa, farmácias credenciadas ou lista de medicamentos.

## Canais de atendimento

A Connectmed disponibiliza para os habilitados três canais de comunicação:

### Ciesb - Unidade de atendimento física

#### Endereço

Rua Bernardino de Campos, 230 sexto andar sala 608 — Centro Campinas — SP.

#### Telefones

#### **Atendimento em Horário Comercial:**

0800 101 1000 | (19) 3211-0901

#### Central de atendimento E-pharma

**Atendimento em horário comercial** 3003-4812

Alô Farmácia: 4002-1600 (este canal auxiliara a loja com problemas de sistema, cancelamentos de compras, guia para passar sua compra, etc)

#### Site

[ciesb.connectmed.com.br](http://ciesb.connectmed.com.br)

#### e-mail

[ciesb@connectmed.com.br](mailto:ciesb@connectmed.com.br)

Para garantirmos todos os pagamentos devidos e um bom canal de comunicação com os habilitados Ciesb, mantenham sempre os dados cadastrais atualizados.

IMPORTANTE: FIQUE ATENTO AO NOVO PROCESSO DE ENVIO DAS SOLICITAÇÕES. AO RECEBIMENTO DO NÚMERO DO PROTOCOLO QUE É SUA CONFIRMAÇÃO QUE A SOLICITAÇÃO FOI RECEBIDA PELA CONNECTMED.

AS SOLICITAÇÕES DE ADIANTAMENTOS COM PENDENCIAS SERÃO FINALIZADAS. SENDO NECESSÁRIO ABERTURA DE NOVO PROTOCOLO COM AS PENDENCIAS SANADAS. O prazo será iniciado com a abertura de novo protocolo(pedido) a contar do dia posterior ao recebimento da solicitação.

Qualquer informação que mude, não deixe de nos contar!

Rua Bernardino de Campos, 230 sexto andar sala 608 — Centro Campinas — SP.



# connectmed

## Endereço

Rua Bernardino de Campos,  
230, 6 andar sala 608  
Centro, Campinas - SP

## Canais de atendimento

0800 101 1000

(19) 3211-0901

[ciesb@connectmed.com.br](mailto:ciesb@connectmed.com.br)

[ciesb.connectmed.com.br](http://ciesb.connectmed.com.br)