

ANS - n.º 41942-7



Manual do Beneficiário

IBCM

1. INTRODUÇÃO

A **IBCM** foi fundada em 1928 pelo Comandante Geral da Brigada Coronel Claudino Nunes Pereira. Sob o regime de autogestão sem fins lucrativos, oferece serviços na área ambulatorial e odontológica para **Servidores Públicos Estaduais e Municipais beneficiários do IPE - Saúde**, e seus familiares.

Atualmente registrado junto à **Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS** como Operadora de Plano de Saúde sob o nº 41942-7, possui três polos de atendimento obrigatório, localizados em Porto Alegre, Passo Fundo e Viamão.

Além disso, conta com **estruturas próprias e uma rede credenciada em diversos municípios do Rio Grande do Sul**, com especialidades médicas e odontológicas, laboratório de análises clínicas e de diagnóstico por imagem, psicopedagogia, fonoaudiologia, nutrição, terapia ocupacional e fisioterapia.

Neste manual você encontrará orientações para poder se beneficiar de todos os serviços disponibilizados.

**TRADIÇÃO E SEGURANÇA
NO CUIDADO COM A SAÚDE!**



2. CONSULTAS MÉDICAS

Acesso ao serviço nas unidades próprias de atendimento em Porto Alegre, Passo Fundo e na rede credenciada.



REDE PRÓPRIA DE ATENDIMENTO

Direito a consultas médicas realizadas nas unidades próprias de atendimento em Porto Alegre e Passo Fundo.

Para a realização de consultas é necessário agendamento prévio.

Unidades de atendimento em Porto Alegre:

- Policlínica Coronel Claudino: Rua Barão do Triunfo, nº 175 - Bairro Menino Deus.
- Policlínica Capitão Helcy Rodrigues: Avenida Rócio, nº 350 - Bairro Partenon.

O agendamento poderá ser efetuado com o Serviço de Atendimento ao Associado, na Capital, através do telefone (51) 3230 5511 e demais localidades através do fone 0800 510 1110 ou, ainda, em nossas unidades próprias.

Especialidades médicas disponíveis em Porto Alegre:

- Clínica Geral • Geriatria • Cardiologia • Cardiovascular • Cirurgia Vascular
- Ortopedia • Dermatologia • Endocrinologia • Gastroenterologia
- Proctologia • Urologia • Ginecologia • Obstetrícia • Pediatria
- Neurologia • Nefrologia • Psiquiatria • Angiologia
- Otorrinolaringologia • Oftalmologia • Pneumologia

Horário de atendimento Clínicas de Porto Alegre:

De segunda à sexta-feira, das 7h às 19h.

Orientações para atendimento em Porto Alegre:

- Apresentar-se nas recepções 15 minutos antes do horário agendado.
- Para Beneficiários que possuem **convênio IBCM + IPE Saúde**, apresentar o cartão IBCM, documento oficial com foto, cartão IPE Saúde e exames realizados nos últimos seis meses.
- Para Beneficiários que possuem **somente convênio IBCM**, apresentar o cartão IBCM, documento oficial com foto e exames anteriormente realizados.

2. CONSULTAS MÉDICAS

Unidade de atendimento em Passo Fundo:

- Clínica Sgt. Enf. Juliani: Avenida Cel. Pelegrini, nº 616 - Bairro Rodrigues.

O agendamento poderá ser efetuado através do telefone (54) 3313.7295 ou pessoalmente em nossa unidade.

Especialidades médicas disponíveis em Passo Fundo:

- Clínica Geral • Ginecologia • Psiquiatria • Odontologia
- Psicologia • Nutrição • Fisioterapia

Horário de atendimento da clínica de Passo Fundo:

De segunda à sexta-feira, das 8h às 17h30.

Orientações para atendimento em Passo Fundo:

- Apresentar-se nas recepções 15 minutos antes do horário agendado.
- Para Beneficiários que possuem **convênio IBCM + IPE Saúde**, apresentar o cartão IBCM, documento oficial com foto, cartão IPE Saúde e exames anteriormente realizados nos últimos seis meses.
- Para Beneficiários que possuem **somente convênio IBCM**, apresentar o cartão IBCM, documento oficial com foto e exames anteriormente realizados.



REDE CREDENCIADA

Solicite atendimento pelos telefones (51) 3230.5511 (Capital), demais localidades pelo 0800 510 1110 ou presencialmente nas unidades da IBCM em Porto Alegre, de segunda-feira à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

A relação da rede credenciada está disponível no site www.ibcmsaude.com.br, no link Serviços - Serviços aos Associados.

Além disso, obtenha informações sobre a rede credenciada através dos telefones (51) 3230 5511 (Capital) e demais localidades através do 0800 510 1110, de segunda à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

Orientações para atendimento na Rede Credenciada:

- Apresentar-se nas recepções respeitando o horário agendado.
- Para Beneficiários que possuem **convênio IBCM + IPE Saúde**, apresentar o cartão IBCM, documento oficial com foto, cartão IPE Saúde e exames anteriormente realizados.
- Para Beneficiários que possuem **somente convênio IBCM**, apresentar o cartão IBCM, documento oficial com foto e exames anteriormente realizados.

3. PRONTO ATENDIMENTO

Acesso a atendimentos de urgência e emergência ambulatorial, disponíveis somente na rede credenciada.

A relação da rede credenciada está disponível no site www.ibcmsaude.com.br, no link Serviços - Serviços aos Associados.

Além disso, você pode obter mais informações sobre a rede credenciada através dos telefones (51) 3230.5511 (Capital) e demais localidades pelo 0800 510 1110, de segunda à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

Orientações para atendimento na Rede Credenciada:

- Apresentar-se nas recepções 15 minutos antes do horário agendado.
- Para Beneficiários que possuem convênio **IBCM + IPE Saúde**, apresentar o cartão IBCM, documento oficial com foto, cartão IPE Saúde e exames realizados nos últimos seis meses.
- Para Beneficiários que possuem **somente convênio IBCM**, apresentar o cartão IBCM, documento oficial com foto e exames anteriormente realizados.

A internação hospitalar não está entre os serviços cobertos pelo Plano IBCM.



4. EXAMES DE DIAGNÓSTICO CLÍNICO

Acesso ao serviço nas unidades próprias em Porto Alegre e na rede credenciada (para exames não realizados na rede própria ou encaminhados para laboratório de apoio).

Solicite o atendimento pelos telefones (51) 3230.5511 (Capital), demais localidades pelo 0800 510 1110 ou presencialmente nas unidades da IBCM em Porto Alegre, de segunda-feira à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

REDE PRÓPRIA DE ATENDIMENTO DE LABORATÓRIO DE ANÁLISES CLÍNICAS

Você tem direito a exames de análises clínicas realizados em nossas clínicas em Porto Alegre.

Unidades de atendimento:

- Policlínica Coronel Claudino: Rua Barão do Triunfo, nº 175 - Bairro Menino Deus.
- Policlínica Capitão Helcy Rodrigues: Avenida Rócio, nº 350 - Bairro Partenon.

Grupos de exames realizados nos laboratórios da IBCM:

- Bioquímica • Hematologia • Imunologia
- Microbiologia • Parasitologia • Uroanálise

Horários de atendimento:

Unidade Menino Deus

- **Atendimento:** De segunda à sexta-feira, das 7h às 18h.
- **Coleta de material:** De segunda à sexta-feira, das 7h às 16h.

Unidade Partenon

- **Atendimento:** De segunda à sexta-feira, das 7h às 17h.
- **Coleta de material:** De segunda à sexta-feira, das 7h às 12h.

4. EXAMES DE DIAGNÓSTICO CLÍNICO

Orientações para atendimento:

- Para a realização de exames é necessário entrar em contato com laboratório para receber orientações sobre o preparo através dos telefones (51) 3230.5557 (Capital), demais localidades através do 0800 510 1110 ou diretamente nas recepções do Laboratório e Posto de Coleta.
- Para Beneficiários que possuem **convênio IBCM + IPE Saúde**, apresentar o cartão IBCM, o cartão do IPE, requisição médica e documento oficial com foto.
- Para Beneficiários que possuem **somente convênio IBCM**, apresentar o cartão IBCM, requisição médica e documento oficial com foto.
- Para validar o atendimento é imprescindível que a requisição médica tenha validade de até 30 dias.
- Coleta de glicose não deve exceder 14h de jejum.



REDE CREDENCIADA

Os exames de análises clínicas que não são realizados em rede própria de atendimento (Laboratório Clínico) poderão ser realizados na rede credenciada, na região metropolitana de Porto Alegre e interior do Estado.

Em caso de dúvidas sobre exames e preparo para realização dos mesmos, você poderá esclarecer presencialmente ou através do telefone do laboratório credenciado.

A relação da rede credenciada está disponível no site www.ibcmsaude.com.br, no link Serviço - Serviços aos Associados.

Entre em contato pelo telefone 0800 510 1110 para verificar a necessidade de autorização na cidade onde deseja realizar o atendimento.

Em Porto Alegre, o serviço está disponível nas unidades próprias de atendimento.

Orientações para atendimento na Rede Credenciada:

- Entre em contato pelo telefone 0800 510 1110 para verificar se necessita de autorização na cidade onde deseja realizar o atendimento.
- Para Beneficiários que possuem **convênio IBCM + IPE Saúde**, apresentar o cartão IBCM, requisição médica, documento oficial com foto e cartão IPE Saúde.
- Para Beneficiários que possuem **somente convênio IBCM**, apresentar o cartão IBCM, requisição médica e documento oficial com foto.
- Para validar o atendimento é imprescindível que a requisição médica tenha validade de até 30 dias.

5. EXAMES DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM

Realize exames de diagnóstico por imagem na Policlínica Coronel Claudino em Porto Alegre e na rede credenciada no interior do Estado entrando em contato com o Serviço de Atendimento ao Associado, através dos telefones (51) 32305511 (Capital) e demais localidades através do 0800 5101110.

REDE PRÓPRIA DE ATENDIMENTO DE LABORATÓRIO DE IMAGEM

Tenha acesso ao serviço na unidade própria em Porto Alegre e na rede credenciada (para exames não realizados em nossas unidades próprias).

O agendamento também poderá ser realizado pessoalmente na Recepção Central ou pelo telefone, de segunda à sexta-feira, das 7h às 19h.

Unidades de atendimento em Porto Alegre:

- Policlínica Coronel Claudino: Rua Barão do Triunfo, nº 175 - Bairro Menino Deus.

Exames realizados na rede própria:

- Radiologia Geral • Mamografia • Radiologia Odontológica
- Ecocardiografia • Eletrocardiografia • Espirometria • Ecografia

Orientações para atendimento:

Para a realização de exames é necessário agendamento prévio.

- Apresentar-se na Recepção do Laboratório de Imagens 30 minutos antes do horário agendado;
- Para Beneficiários que possuem **convênio IBCM + IPE Saúde**, apresentar o cartão IBCM, requisição médica, documento oficial com foto, cartão IPE Saúde e exames solicitados na ocasião do agendamento;
- Para Beneficiários que possuem **somente convênio IBCM**, apresentar o cartão IBCM, requisição médica, documento oficial com foto e exames solicitados na ocasião do agendamento;
- Para validar o atendimento é imprescindível que a requisição médica tenha validade de até 30 dias.

Em caso de dúvidas sobre exames e preparo para realização dos mesmos, entrar em contato com o Serviço de Atendimento ao Associado, através dos telefones (51) 3230.5511 (Capital), demais localidades pelo 0800 5101110 ou diretamente na Recepção Central na Policlínica Coronel Claudino, em Porto Alegre.

5. EXAMES DE DIAGNÓSTICO POR IMAGEM



REDE CREDENCIADA

Os exames de diagnóstico por imagem poderão ser realizados em nossa rede credenciada, na Região Metropolitana de Porto Alegre e Interior do Estado.

Entre em contato pelo telefone 0800 510 1110 para verificar a necessidade de autorização na cidade onde deseja realizar o atendimento.

Além disso, obtenha informações sobre a rede credenciada através dos telefones (51) 3230 5511 (Capital) e demais localidades através pelo 0800 510 1110, de segunda à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

Em caso de dúvidas sobre exames e preparo para realização dos mesmos, o Beneficiário poderá esclarecer presencialmente ou através do telefone do laboratório credenciado.

A relação de rede credenciada está disponível no site www.ibcmsaude.com.br, no link Serviços-> Serviços aos Associados.

Orientações para atendimento na Rede Credenciada:

- O Beneficiário deverá entrar em contato pelo telefone 0800 510.1110 para verificar a necessidade de autorização na cidade onde deseja realizar o atendimento.
- Para Beneficiários que possuem **convênios IBCM+IPE Saúde**, apresentar o cartão IBCM, requisição médica, documento oficial com foto e cartão IPE Saúde e exames anteriormente realizados.
- Para Beneficiários que possuem **somente convênio IBCM**, apresentar o cartão IBCM, requisição médica, documento oficial com foto e exames anteriormente realizados.
- Para validar o atendimento é imprescindível que a requisição médica tenha validade de até 30 dias.
- Apresentar-se na recepção do credenciado respeitado o horário agendado.
- Ao comparecer ao atendimento apresente os últimos exames realizados.
- O Beneficiário também poderá obter informações sobre a rede credenciada através dos telefones (51) 3230.5511 (capital) e demais localidades pelo 0800 510 1110, de segunda à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

6. ODONTOLOGIA

Serviços odontológicos realizados nas unidades de atendimento da IBCM em Porto Alegre, Passo Fundo e na rede credenciada.

REDE PRÓPRIA DE ATENDIMENTO

Tenha direito a serviços odontológicos realizados nas unidades próprias de atendimento em Porto Alegre e Passo Fundo.

Para a realização de exames é necessário agendamento prévio.

Unidades de atendimento em Porto Alegre:

- Policlínica Coronel Claudino: Rua Barão do Triunfo, nº 175 - Bairro Menino Deus.
- Policlínica Capitão Helcy Rodrigues, Avenida Rócio, nº 350 - Bairro Partenon.

O agendamento para os cirurgiões dentistas contratados poderá ser efetuado através do telefone (51) 3230.5511 (Capital), demais localidades através do 0800 510 1110 ou ainda nas recepções das Clínicas IBCM que estão a sua disposição de segunda à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

Horários de atendimento em Porto Alegre:

De segunda à sexta-feira, das 7h às 19h.

Unidade de atendimento em Passo Fundo:

- Clínica Sgt. Enf. Juliani, Avenida Cel. Pelegrini, nº 616 - Bairro Rodrigues.

O agendamento poderá ser efetuado através do telefone (54) 3313.7295 ou pessoalmente na recepção da unidade própria da IBCM, que está a sua disposição de segunda à sexta-feira, no horário das 8h às 17:30h.

Horários de atendimento em Passo Fundo:

De segunda à sexta-feira, das 8h às 17:30h.

Orientações para atendimento:

- Apresentar-se na Recepção da Odontologia 10 minutos antes do horário agendado.
- Apresentar o cartão IBCM e documento oficial com foto.

6. ODONTOLOGIA

Procedimentos odontológicos oferecidos pelos cirurgiões dentistas contratados em consultório e nas unidades próprias de atendimento:

- Clínica Geral • Endodontia • Exodontia
- Periodontia • Odontopediatria
- Cirurgia Buco Maxilo Facial

Em caso de dúvidas sobre atendimento odontológico, entrar em contato com Serviço de Atendimento ao Associado, na Capital, através do telefone (51) 3230.5511 e demais localidades através do telefone 0800 510 1110 ou ainda nas recepções das clínicas da IBCM.



REDE CREDENCIADA

Confira junto à rede credenciada os procedimentos autorizados para seu atendimento. O Plano de Saúde IBCM mantém serviços credenciados em várias cidades do Rio Grande do Sul.

O agendamento de consulta odontológica na rede credenciada poderá ser efetuado presencialmente ou através do telefone do profissional ou clínica credenciada.

A relação da rede credenciada está disponível no site www.ibcmsaude.com.br, no link Serviços - Serviços aos Associados.

Além disso, obtenha informações sobre a rede credenciada através do telefone (51) 3230 5511 (Capital) e demais localidades pelo 0800 510 1110, de segunda à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

Orientações para atendimento na Rede Credenciada:

Solicite o atendimento pelo telefone (51) 3230 5511 (Capital), demais localidades através do 0800 510 1110 ou presencialmente nas unidades da IBCM em Porto Alegre, de segunda-feira à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

- Apresentar-se nas recepções respeitando o horário agendado.
- Apresentar o cartão IBCM e documento oficial com foto.

Os serviços odontológicos que não oferecemos:

- Clareamento dental • Prótese dentária
- Ortodontia • Implantodontia

7. TERAPIAS

Tenha direito a terapias oferecidas nas unidades de Atendimento da IBCM em Porto Alegre e rede credenciada na Região Metropolitana e Interior do Estado.

REDE PRÓPRIA DE ATENDIMENTO

A unidade de atendimento IBCM localiza-se na Rua Barão do Triunfo, nº 175, bairro Menino Deus em Porto Alegre.

Serviços oferecidos:

- Psicologia • Psicopedagogia • Nutrição
- Fonoaudiologia • Terapia Ocupacional

Agendamento:

Informações sobre agendamento e consultas de avaliação estão disponíveis através do telefone (51) 3230.5521 ou diretamente na recepção na unidade do bairro Menino Deus, que está a sua disposição de segunda à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

Orientações para atendimento:

- Apresentar-se na recepção 15 minutos antes do horário agendado.
- Apresentar o cartão IBCM e documento oficial com foto.

Primeira consulta de avaliação:

A consulta de avaliação tem a finalidade de encaminhar o paciente ao profissional mais adequado para atendê-lo.

Na ocasião da consulta de avaliação o profissional poderá encaminhar o paciente para avaliações complementares de outras áreas da saúde, quando julgar necessário, em conformidade com o quadro clínico.

O agendamento poderá ser efetuado através do telefone (51) 3230 5521 ou diretamente na recepção da Clínica do Menino Deus, em Porto Alegre.

7. TERAPIAS

REDE CREDENCIADA

Entre em contato para verificar se necessita de autorização na cidade onde deseja realizar o atendimento pelo telefone (51) 3230 5511 (Capital), demais localidades através do 0800 510 1110 ou presencialmente nas unidades IBCM em Porto Alegre, de segunda-feira à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

A relação da rede credenciada está disponível no site www.ibcmsaude.com.br, no link Serviços - Serviços aos Associados.

Orientações para atendimento na Rede Credenciada:

- Os atendimentos pela rede credenciada de Porto Alegre deverão ser previamente autorizados e liberados pelos setores após consulta de avaliação.
- Apresentar-se nas recepções respeitando o horário agendado.
- Apresentar o cartão IBCM e documento oficial com foto.

8. FISIOTERAPIA

Serviço nas unidades próprias de atendimento em Porto Alegre, Passo Fundo e na rede credenciada.

REDE PRÓPRIA DE ATENDIMENTO

Tenha direito ao serviço de fisioterapia coberto pelo Plano IBCM, entrando em contato com o Serviço de Atendimento em Porto Alegre, através do telefone (51) 3320 9230 ou na unidade de Passo Fundo pelo telefone (54) 3313 7295.

O agendamento também poderá ser realizado pessoalmente nas recepções das unidades próprias, a sua disposição de segunda à sexta-feira.

Serviços oferecidos:

- Fisioterapia Traumatológica

Unidades de atendimento:

- **Porto Alegre:** Policlínica Capitão Helcy Rodrigues - Avenida Rócio, nº 350, Bairro Partenon. **Horário de Atendimento:** das 7h às 19h.
- **Passo Fundo:** Clínica Sgt. Enf. Juliani - Avenida Cel. Pelegrini, nº 616 - Bairro Rodrigues. **Horário de Atendimento:** das 8h às 16:30h.

Orientações para atendimento:

- Para realizar o agendamento é imprescindível que o Beneficiário tenha em mãos a requisição médica contendo o diagnóstico clínico da patologia, cartão IBCM e documento oficial com foto.
- A requisição médica deverá ter carimbo e assinatura de médico ortopedista/reumatologista e com data de validade de até 30 (trinta) dias.
- Para a consulta de avaliação inicial o Beneficiário deverá apresentar a documentação com as orientações acima mencionadas e exames complementares (se houver).
- Apresentar-se na recepção 15 minutos antes do horário agendado.
- Para que os profissionais técnicos consigam traçar uma adequada avaliação fisioterapêutica, é imprescindível que a requisição médica contenha o diagnóstico clínico da patologia.

8. FISIOTERAPIA

REDE CREDENCIADA

Solicite o atendimento pelo telefone (51) 3230 5511 (Capital), demais localidades pelo 800 510 1110 ou presencialmente nas unidades de Porto Alegre, de segunda-feira à sexta-feira, no horário das 7h às 19h.

A relação da rede credenciada está disponível no site www.ibcmsaude.com.br, no link Serviços - Serviços aos Associados.

Orientações para atendimento na Rede Credenciada:

- Apresentar-se nas recepções respeitando o horário agendado.
- Apresentar o cartão IBCM e documento oficial com foto.

Para primeira consulta de avaliação é necessário apresentar a requisição médica e os exames realizados.



9. SERVIÇO SOCIAL

O serviço social caracteriza-se pela intervenção nas relações sociais de maneira a possibilitar o desenvolvimento de políticas sociais, de promover a valorização dos Beneficiários e o exercício da cidadania. É um meio pelo qual se busca encontrar soluções para demandas que muitas vezes exigem respostas diferenciadas.

Nesse contexto, o trabalho de atuação na área do serviço social, conforme normas regulamentadoras pela ANS, atua para promover a satisfação dos Beneficiários e ações preventivas na área de saúde, para proporcionar melhores cuidados e melhor qualidade de vida das pessoas.

O associado terá direito ao serviço em nossas unidades de atendimento em Porto Alegre, no Bairro Menino Deus.

Para a realização de atendimento não é necessário agendamento prévio.

Unidades de atendimento em Porto Alegre:

- Policlínica Coronel Claudino: Rua Barão do Triunfo, nº 175 - Bairro Menino Deus. Fones (51) 3230.5512 ou (51) 3230.5529. E-mail: assistencia@ibcm.org.br

Horário de atendimento:

De segunda a sexta-feira, das 8h às 19h.



10. INFORMAÇÕES IMPORTANTES

• CARÊNCIA

PRAZOS

- Carência de 24 (vinte e quatro) horas para atendimentos decorrentes de urgência e emergência.
- Carência de 30 (trinta) dias para consultas médicas, exames de diagnóstico clínico de baixa complexidade e exames de diagnóstico por imagem de baixa complexidade, excluindo-se os exames de genética e biologia molecular;
- Carência de 90 (noventa) dias para procedimentos de baixa complexidade, exceto os supramencionados, psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, nutrição e fisioterapia;
- Carência de 90 (noventa) dias para odontologia;
- Carência de 180 (cento e oitenta) dias para procedimentos de alta complexidade bem como para hemodiálise e diálise, quimioterapia, radioterapia, hemoterapia, cirurgias oftalmológicas, implante e retirada de DIU, exames de genética e exames de biologia molecular.

A internação hospitalar não está entre os serviços cobertos pelo Plano IBCM.

CONSULTA REAJUSTE DE MENSALIDADE

As informações referentes ao reajuste anual de mensalidade estarão disponíveis no mês do reajuste, em nosso site. Acesos: www.ibcmsaude.com.br Serviços - Ao Associado - Consultar Reajustes de Mensalidade.

(Consulta disponível para os reajustes ocorridos a partir de maio/2016)

Em caso de dúvidas o Beneficiário poderá emitir a Segunda via do boletim bancário, pelo site ou entrar em contato com o Setor de Receita através dos telefones: (51) 3230 5562 ou (51) 3230 5568.

Acesse: www.ibcmsaude.com.br - Serviços - Ao Associado - 2ª Via Boleto.

Para receber todos os benefícios deste Manual, fique atento as seguintes informações:

- Mantenha seu cadastro e de seus dependentes atualizados.
- Mantenha sua mensalidade em dia.

Registro ANS: 41942-7.

Atenção: Este Manual está sujeito a alterações.

Última Atualização: 14 de março de 2023



CENTRAL DE ATENDIMENTO

Capital e Região Metropolitana: (51) 3230.5511

Interior: 0800.510.1110

www.ibcmsaude.com.br

