



MANUAL DE ATENDIMENTO

PET DE TODOS

Preparamos este manual para orientá-lo sobre como utilizar seu plano de saúde pet, seja por meio da nossa rede credenciada de parceiros ou pela opção de reembolso. Nosso compromisso é garantir que o cuidado com seu pet ocorra de forma tranquila, segura e descomplicada. Sempre que precisar, nossa Central de Atendimento estará à disposição para auxiliá-lo.

SOLICITE ATENDIMENTO PELA NOSSA CENTRAL

Antes de qualquer atendimento veterinário, é imprescindível que você entre em contato com a nossa Central pelo **(41) 3518-3308**. Dessa forma, podemos autorizar previamente a utilização do plano e garantir que tudo transcorra sem contratempos.

O QUE VOCÊ PRECISA FAZER

Para ser atendido, basta ligar para a nossa Central no número **(41) 3518-3308** e explicar a situação do seu pet. Se for identificado que o caso é uma urgência ou emergência, você será encaminhado para atendimento presencial em um dos estabelecimentos da nossa rede credenciada, de acordo com a cobertura do seu plano. Caso não seja uma situação urgente, você será direcionado para receber orientação veterinária por videochamada, com toda a atenção e cuidado que o seu pet merece.

COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO APÓS A AUTORIZAÇÃO PELA CENTRAL?

Caso o atendimento seja realizado pela rede parceira, após a aprovação da solicitação, a Central indicará a clínica ou o profissional parceiro mais adequado. Em seguida, é só levar seu pet ao local indicado e, conforme a cobertura do plano, realizar o atendimento.

Se não houver uma clínica ou hospital parceiro próximo a você e o atendimento no formato de reembolso for autorizado, após a aprovação da Central, você poderá levar seu pet ao local de sua confiança para o atendimento.

Em caso de reembolso, ao final do procedimento, efetue o pagamento diretamente à clínica ou ao veterinário e solicite:

- 1. O laudo veterinário** integralmente preenchido, carimbado e assinado por médico veterinário (solicite o modelo à Central);
- 2. A nota fiscal** no nome do responsável pelo plano, com os valores detalhados individualmente.

COMO SOLICITAR REEMBOLSO:

- Depois de cuidar do seu pet, você vai enviar para nós:
- O laudo veterinário preenchido, carimbado e assinado;
 - A Nota Fiscal com valores detalhados individualmente;
 - A carteirinha de vacinação do pet;
 - Caso tenha realizado exames, o resultados desses exames
 - Caso tenha sido prescrita medicação, a receita veterinária

DICAS:

- **Sempre ligue para nós antes de qualquer atendimento.**
- Guarde bem o laudo e a nota fiscal (se for para reembolso).
- Não fique com dúvida! Nossa equipe está sempre pronta para ajudar você e seu pet.

CENTRAL DE ATENDIMENTO – (41) 3518-3308