



# Linha Saúde

## MANUAL DE USO



Instituto UFV de Seguridade Social

# Prezado beneficiário,

O Agros oferece aos seus beneficiários um serviço de transporte intermunicipal de Viçosa a Belo Horizonte e Nova Lima chamado Linha Saúde. O objetivo do serviço é facilitar o acesso à realização de consultas e procedimentos que têm cobertura do plano de saúde com profissionais e em estabelecimentos dessas cidades.

Para que o serviço atenda, com qualidade, às necessidades dos beneficiários que o utilizam, é importante que todos sigam as orientações que você vai conhecer a seguir.

As regras apresentadas neste Manual são baseadas em legislações vigentes e praticadas pelo Agros. O funcionamento do serviço pode ser alterado a critério do Instituto e/ou de acordo com mudanças de legislação.

Eventuais contratemplos ou anormalidades durante a utilização do serviço devem ser comunicados ao Agros, pelos canais de atendimento do Instituto.

Esperamos que a Linha Saúde possibilite aos beneficiários cuidar da saúde e buscar condições para melhor qualidade de vida, como preconizado em nossa missão.

**Agros - Previdência, saúde e qualidade  
de vida no presente e no futuro!**



**ANS - Nº 368920**



# Linha Saúde

## MANUAL DE USO



## Índice

- 02** Informações gerais
- 03** Agendamento das viagens
- 04** Documentação necessária para o embarque
- 05** Instruções para o dia da viagem
- 07** Acompanhantes
- 09** Deveres dos beneficiários que utilizam a Linha Saúde
- 10** Atitudes não aceitas
- 11** Penalidades  
Advertência, Suspensão e Expulsão

# 01

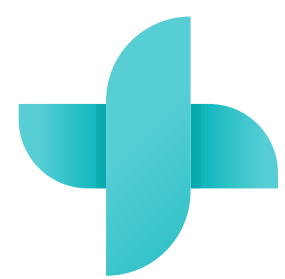
## INFORMAÇÕES GERAIS

- + O transporte via Linha Saúde é oferecido **exclusivamente** para a realização de consultas e procedimentos de saúde constantes no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e de procedimentos extra-rol, constantes no Regulamento dos Planos de Saúde.
- + O transporte é oferecido prioritariamente para assegurar a garantia de atendimento, conforme a **Resolução Normativa nº 566/2022** da ANS, em datas previamente estabelecidas pelo Agros - e só pode ser utilizado mediante agendamento prévio pelos beneficiários.

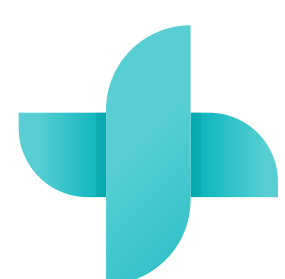


# 02

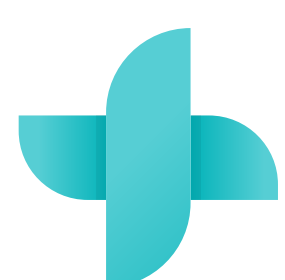
## AGENDAMENTO DAS VIAGENS



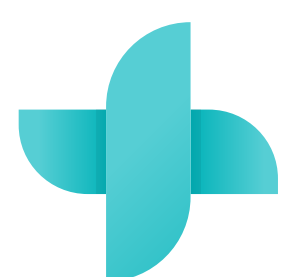
O pré-agendamento das viagens pode ser feito por qualquer canal de atendimento do Agros, ou seja, presencialmente, pelo **telefone e Whatsapp (31) 3899-6550** ou pelo **e-mail [autorizacao@agros.org.br](mailto:autorizacao@agros.org.br)**



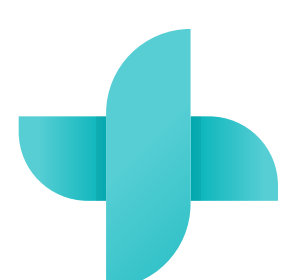
Para melhor controle dos passageiros, a solicitação do transporte pode ser feita **a partir de 30 dias antes da data marcada para a consulta ou exame, até a sexta-feira anterior à viagem**. Se ainda houver vagas disponíveis, e a critério do Agros, poderão ser feitos agendamentos até às 12h do dia útil anterior à viagem.



Para solicitar o serviço, o beneficiário deve apresentar um **documento de identificação com foto e a carteira do plano de saúde**. No momento da solicitação será observada a elegibilidade do beneficiário (se ele pode usar o plano), as carências e a cobertura do plano para a consulta ou procedimento agendado em Belo Horizonte.



No caso de solicitações feitas **por telefone, WhatsApp e e-mail**, será responsabilidade do beneficiário comparecer ao Agros para assinar o requerimento e **retirar a passagem antes do dia da viagem**. Na ocasião, ele também deve retirar a declaração de comparecimento que deverá ser preenchida pelo profissional de saúde em Belo Horizonte.



O beneficiário deve comparecer ao atendimento presencial do Agros para retirada da passagem até às 12h da terça-feira, véspera da viagem.

03

## DOCUMENTAÇÃO NECESSÁRIA PARA O EMBARQUE



### PACIENTE

- + Carteira do Plano de Saúde do Agros;
- + Documento oficial de identificação com foto;
- + Para pacientes com até 12 (doze) anos de idade incompletos, pode ser apresentada a certidão de nascimento (original ou cópia autenticada) em substituição à carteira de identidade.



### ACOMPANHANTE

- + Documento oficial de identificação com foto, que contenha o número do RG/Carteira de Identidade ou CPF.

Para o embarque, é preciso apresentar a passagem emitida pelo Agros.

# 04

## INSTRUÇÕES PARA O DIA DA VIAGEM

As viagens da Linha Saúde são realizadas sempre às quartas-feiras, quinzenalmente, com saída de Viçosa às 04:50 hs da manhã e retorno previsto para às 18h.



**Sempre às  
quartas-feiras**



**Saída de Viçosa  
às 04:50 hs da manhã**



**Retorno para  
Viçosa às 18h**

### Fique atento!



Ponto de embarque em Viçosa:  
**Posto Caçula.**



Ponto de desembarque em BH:  
**conforme rota da linha saúde  
preenchida no requerimento do  
serviço.**



Ponto de embarque (local de  
acolhimento) em Belo Horizonte:  
**Instituto de Olhos de Belo  
Horizonte (IOBH)**

O embarque para retorno à Viçosa será feito exclusivamente no ponto de acolhimento, no **Instituto de Olhos de Belo Horizonte**.

O retorno ao local de acolhimento, em Belo Horizonte, deve ser logo após o término do procedimento de saúde. **Desta forma, há possibilidade de retorno a Viçosa antes das 18h**, caso todos os passageiros estejam presentes.

### ATENÇÃO:

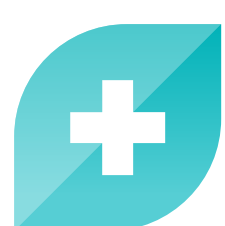
- Só são reservadas vagas para participantes com consulta ou procedimento de saúde já marcado em Belo Horizonte.
- Para embarque, é preciso apresentar a passagem emitida pelo Agros.



O serviço da Linha Saúde destina-se exclusivamente ao transporte de passageiros. É proibido utilizá-lo para **transporte de animais ou mercadorias de qualquer natureza.**



Os passageiros e acompanhantes podem portar bagagens de mão, desde que elas **não ultrapassem o espaço de seu próprio assento.** Cada passageiro e acompanhante são inteiramente responsáveis pelos itens que carregam em sua bagagem ou que estão em sua posse.



**Atenção:** O Agros não se responsabiliza pelo transporte dos beneficiários até o ponto de embarque, em Viçosa e em Belo Horizonte, e entre os pontos de desembarque e os locais de atendimento na capital.



05

## ACOMPANHANTES

É obrigatória a presença de um acompanhante quando o paciente for **menor de 18 (dezoito) anos** de idade ou quando o paciente for inscrito no plano na condição de maior inválido.

### Têm direito a **um acompanhante** os seguintes pacientes:

- + **Menores de 18** (dezoito) anos de idade;
- + **Maiores de 60** (sessenta) anos de idade;
- + Beneficiários que serão submetidos a procedimento que comprometa sua capacidade física ou mental, independentemente da idade mediante apresentação de relatório médico/comprovante de agendamento com instrução para acompanhantes;
- + Aqueles que são considerados inválidos, conforme estabelecido nos regulamentos dos planos de saúde;
- + **Gestantes.**

### Têm direito a **dois acompanhantes** os seguintes pacientes:

- + Crianças com idade inferior a 6 (seis) anos, **desde que não ocupem um assento do veículo de transporte;**
- + Pessoas com deficiência (PcD).

05

## É recomendada a presença de um acompanhante:

- + Quando o beneficiário for se submeter a procedimento que comprometa sua capacidade física ou mental;
- + Quando o beneficiário tiver **idade igual ou superior a 70 anos**.

É importante que o acompanhante seja **maior de 18 anos** e tenha condições físicas e mentais para se responsabilizar pelo beneficiário em tratamento.

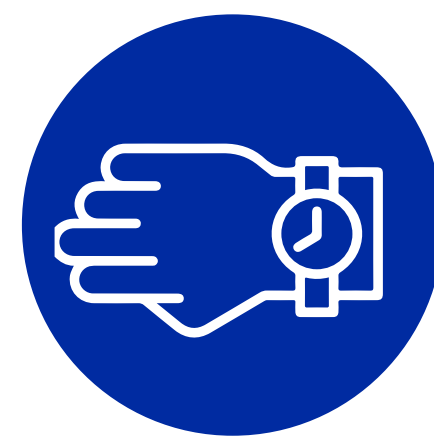


06

## DEVERES DOS BENEFICIÁRIOS QUE UTILIZAM A LINHA SAÚDE



Agendar os procedimentos de saúde em Belo Horizonte para horários **entre 10h e 16h**, no dia da viagem.



Comparecer às viagens **pontualmente** nas datas, horários e locais agendados e informados pelo Agros.



Comparecer ao **serviço de saúde** em Belo Horizonte para realização da consulta ou procedimento, conforme o horário agendado.



Comunicar ao Agros **com antecedência**, até o último dia útil anterior à viagem, se não puder comparecer à viagem agendada.



Comportar-se de forma **educada e respeitosa** com o motorista e os demais passageiros do veículo.



**Não causar tumulto** no interior do veículo de transporte e no local de acolhimento aos beneficiários do serviço.



**Evitar discussões sobre lugares na van**, não havendo possibilidade de marcação de lugar para si ou terceiros.



**Retornar ao local** de acolhimento, em BH, logo após o término do procedimento de saúde.



Entregar ao motorista **a declaração preenchida de comparecimento** ao atendimento de saúde, carimbada e assinada pelo profissional de saúde assistente ou pela equipe administrativa.\*

\*Em caso de viagens somente de ida, o beneficiário deve entregar ao Agros a declaração de comparecimento logo após o seu retorno à Viçosa.

07

## ESTAS ATITUDES NÃO SÃO ACEITAS:



### CONSTRANGER OU DESACATAR

o motorista, qualquer passageiro do veículo de transporte, prestador de serviço ou colaborador do Agros.

### BEBIDAS ALCÓLICAS

Art. 66-A. É proibido aos passageiros ingerir bebida alcóolica no interior de qualquer tipo de veículo. Lei 4.380-A/2016.

### ASSÉDIO E IMPORTUNAÇÃO

Lei 13.718/18 - caracterizados pela conduta de ato libidinoso na presença de alguém e sem sua anuência, em qualquer espaço.

### AGRESSÃO FÍSICA

Artigo 129 do Código Penal - pune a conduta de alguém ofender a integridade física ou a saúde de outra pessoa.

**Em caso de descumprimento, o beneficiário pode receber penalidades estabelecidas pelo Agros. Confira, a seguir, quais são elas.**

08

# PENALIDADES

## Advertência



É um **comunicado formal** feito ao beneficiário, por escrito, em razão de descumprimento do Manual de Utilização e das regras da Linha Saúde por ele ou pelo acompanhante.

As advertências serão aplicadas quando o beneficiário ou seu acompanhante:

- a) faltar à viagem, de ida e/ou de volta, sem aviso prévio ao Agros;
- b) chegar após o horário limite, 18h, ao local de embarque para retorno a Viçosa (MG), sem aviso prévio;
- c) não apresentar a declaração de comparecimento devidamente preenchida, carimbada e assinada pelo profissional assistente.



**Duas advertências** implicam em uma suspensão de utilização do serviço.

Havendo repetição em advertências, o beneficiário e/ou o acompanhante poderão ser penalizados com a suspensão ou exclusão da utilização do Serviço.

08

## Suspensão



É **a proibição** de utilização da Linha Saúde pelo beneficiário e/ou acompanhante, por tempo determinado.

As suspensões serão aplicadas quando o beneficiário ou seu acompanhante:

- a) causar tumulto no interior do veículo de transporte ou no local de acolhimento aos beneficiários do serviço;
- b) tomar atitudes contrárias às leis de trânsito, mas que não impliquem risco imediato de acidente de trânsito, como, por exemplo, não usar o cinto de segurança, desviar de propósito a atenção do motorista e jogar lixo para fora do veículo;
- c) utilizar o serviço da Linha Saúde para finalidade diferente da indicada no requerimento.



**Dois suspensões** implicam na exclusão de utilização do serviço.



08

## Exclusão




É a **proibição** de utilização da Linha Saúde pelo beneficiário ou seu acompanhante, por tempo indeterminado.

As exclusões serão aplicadas quando o beneficiário ou seu acompanhante:

- a) constranger, desacatar, ofender ou agredir física ou moralmente o motorista, ou qualquer passageiro do veículo de transporte, prestador de serviço ou funcionário do Agros;
- b) tomar atitudes contrárias às leis de trânsito e que impliquem risco imediato de acidente de trânsito, como, por exemplo, encostar deliberadamente em componentes de direção do veículo como o volante, a alavanca de marchas, os pedais e os retrovisores; colocar partes do corpo, como mão e cabeça, para o lado externo com o veículo em movimento; e abrir intencionalmente a porta com o veículo em movimento.

As situações citadas em cada tipo de penalidade são exemplificativas. Penalidades podem ser aplicadas em outras situações, após avaliação e deliberação da Diretoria Executiva do Agros.



Eventuais contratempos ou anormalidades relacionados às viagens da Linha Saúde devem ser comunicados ao Agros, pelo telefone (31) 3899-6550 em dias úteis e em horário comercial ou pelo (31) 3899-6560 após às 19h nos dias úteis, aos finais de semana e feriados.

