**Neste espaço você encontra as respostas para as principais dúvidas e as descrições dos benefícios disponibilizados pelo plano de Medicamentos da IBM. Caso tenha alguma questão o que não esteja respondida nesse FAQ, por favor, entre em contato com um dos focais da Funcional, conforme especificado abaixo.**

Na IBM, temos como compromisso fundamental oferecer acesso aos melhores serviços de cuidado para a saúde e o bem-estar dos/as IBMistas. Como parte desse processo de avaliação constante, estamos passando por uma atualização junto ao plano de Medicamento da IBM que, a partir do dia 1/6/2023, será administrado pela Funcional Health Tech.

Vale reforçar que nada muda em relação às coberturas, valores de coparticipação e reembolso. A alteração será em relação a troca do fornecedor e número dos cartões.

Os novos cartões, seu e de seus dependentes, serão enviados para sua residência gradativamente até dia 30 de Junho. Enquanto não recebe seu cartão físico, seu cartão digital também estará disponível no aplicativo da Funcional Card, desde **dia 01 de junho**.

Atenção : Todos reembolsos do atual fornecedor deverão ser solicitados até o dia 31/5 através do site ou aplicativo Vidalink, não perca o benefício desse período 😉.

Os novos cartões, seu e de seus dependentes, serão enviados para sua residência e também estarão disponíveis no aplicativo da Funcional Card, **no dia 01 de junho**.

1. **Há alguma mudança nas regras de elegibilidade e cobertura do meu plano de medicamentos?**

Não, haverá somente a mudança de fornecedor, que a partir de 01/06 será a FUNCIONAL CARD. Todas as coberturas, valores de coparticipação/reembolso permanecem iguais.

1. **Os números dos cartões serão alterados?**

Sim, todos os números de cartões serão alterados, tanto do titular, quanto dos dependentes, você poderá acessá-los a partir de 01 de junho no aplicativo da Funcional Card.

1. **Receberei um novo cartão em minha residência?**

Sim, os cartões serão enviados para a sua residência e também estarão disponíveis por meio do aplicativo Funcional Card.

1. **Quando receberei os novos cartões em minha residência?**

Os cartões serão enviados para a sua residência gradativamente até 30 de Junho. Mas fique tranquilo. Enquanto não recebe seu cartão, você pode acessá-lo digitalmente, através do app Functional Card a partir de 01/06.

1. **Tenho reembolso anterior a 31/05, como devo proceder?**

Todos os reembolsos até 31/05/23, deverão ser solicitados imediatamente no aplicativo/site da Vidalink até o dia 31/05/23 às 23h59. Após essa data, os reembolsos não serão processados e pagos.

1. **Preciso de receita para a realização da compra do medicamento? Qual o prazo de validade das receitas?**

Sim, o processo continua sendo o mesmo. A apresentação e digitalização da receita é obrigatória para efetuar compras. O prazo é de: 60 dias para medicamentos de uso agudo/imediato e 365 dias para medicamentos de uso contínuo.

***Atenção:*** *Você poderá fazer o upload das receitas diretamente no app da Funcional Card ou nas farmácias credenciadas, que possuem esse serviço.*

1. **Para medicamentos de uso contínuo eu posso comprar medicamentos para 365 dias?**

Não. Receitas de medicamentos de uso contínuo terão validade 365 dias a contar da data da emissão da mesma, porém vale lembrar que a compra de medicamentos poderá ser realizada de 3 em 3 meses. A nova compra estará liberada 10 dias antes do término da medicação e poderá ser adquirido o tratamento por mais 3 meses, utilizando a mesma receita.

A regra baseia-se em: número de caixas adquiridas, quantidade diária consumida pelo usuário e princípio ativo.

1. **Como faço para desbloquear meu cartão?**

Não é necessário desbloquear o cartão. Para acessar os cartões digitais, você precisará baixar o aplicativo e seguir as orientações para acesso.

1. **Qual é o percentual de IBM aplicado no valor do medicamentos?**

Nos medicamentos elegíveis ao benefício, continua sendo aplicado 75% de subsídio ou 93,75% (para Casal IBM).

1. **Como faço para consultar os medicamentos elegíveis ao subsídio IBM?**

Você poderá consultar a lista de medicamentos elegíveis através do site e/ou app da Funcional Card.

1. **Como identificar a rede credenciada de Farmácias?**

Através do App ou site da Funcional Card, você terá acesso a rede credenciada de acordo com a sua localidade.

1. **Se não houver rede credenciada de farmácias na minha região?**

Você poderá realizar suas compras e solicitar reembolso de acordo com as regras de elegibilidade do seu benefício.

1. **Poderei comprar medicamentos para meus dependentes utilizando meu cartão digital/físico?**

Não. Os cartões são individuais e intransferíveis. As compras dos dependentes deverão ser realizadas no número do cartão em nome do dependente ativo no benefício, fique tranquilo, que você conseguirá acessá-los através do app da Funcional.

Caso o titular não esteja presente no momento da compra, o dependente também poderá acessar seu próprio cartão digital através da app da Funcional Card ou apresentar o cartão físico em seu nome.

1. **Preciso comprar medicamentos para meu filho recém-nascido que ainda não tem cartão. Como faço?**

Durante os 30 primeiros dias após o nascimento do bebê, as compras poderão ser efetuadas com o cartão físico ou digital do pai ou da mãe.

Basta que no ato da compra seja apresentada a Certidão de Nascimento da criança (pode ser cópia).

**Importante**: Para que o cartão digital do bebê seja gerado, e assim ter acesso ao benefício após os primeiros 30 dias, o titular deve incluí-lo no plano médico.

**Para isso, entre em contato com o focal do plano medico ou medicamentos**.

1. **Se eu estiver doente e não puder irà farmácio, como devo proceder?**

Qualquer pessoa poderá comprar o medicamento em seu nome, basta apresentar seu cartão físico ou foto/print do seu cartão digital, com seu documento de identidade (algumas farmácias exigem esse documento), e a receita médica ou odontológica em seu nome.

O comprador deverá apresentar um documento de identidade dele e assinar o comprovante de venda.

1. **Posso comprar medicamento para uma pessoa que não seja meu dependente?**

Não. As compras só serão autorizadas para o titular e seus dependentes legais cadastrados no Benefício.

1. **Não estou com o meu cartão físico, e não consigo baixar ou acessar o app para realizar uma compra, o que fazer?**

Recomendamos que anote, salve, tire uma foto ou imprima seu cartão disponível no aplicativo Funcional Card para evitar contratempos, caso não esteja com o celular em mãos ou sem internet disponível. Qualquer problema, entre em contato com um dos pontos focais, ou realize sua compra normalmente e depois solicite o reembolso através do app ou site.

1. **Como proceder caso não esteja com meu cartão físico e com o número do cartão disponível no aplicativo?**

Recomendamos que anote, salve, tire uma foto ou imprima seu cartão disponível no aplicativo Funcional Card para evitar contratempos, caso não esteja com o celular em mãos ou sem internet disponível.

Qualquer problema, entre em contato com um dos pontos focais, ou realize sua compra normalmente e depois solicite o reembolso através do app ou site.

1. **Medicamentos receitados por telefone, fax ou cópia são elegíveis a reembolso?**

Não, medicamentos receitados desta forma não são elegíveis a reembolso.

1. **Há alguma alteração no reembolso do plano?**

Não. Os percentuais de reembolso permanecem os mesmos.

Apenas ressaltamos que, o histórico de reembolsos de procedimentos ou consultas anteriores a 01/06, não serão migrados da Vidalink para Funcional Card.

Caso tenha problemas ou dúvidas com relação a reembolso, entre em contato com o focal da Funcional Card, os contatos estão disponibilizados abaixo.

1. **Qual o prazo para solicitar reembolso de medicamentos?**

Os pedidos de reembolso do plano de medicamentos deverão ser apresentados para processamento no período de 60 dias a contar da data da emissão do recibo. No entanto, no caso de ocorrerem no último mês do ano, admitem-se que os pedidos sejam apresentados somente até o dia 31 de janeiro do ano subsequente.

1. **Como solicitar reembolso dos medicamentos elegíveis?**

A solicitação deverá ser realizada, exclusivamente, através do aplicativo ou site da Funcional Card, com o envio da receita médica datada, assinada e com as informações dos prescritores (CRM ou CRO) e cupom fiscal. Consulte o passo a passo abaixo:



1. **Posso enviar os documentos para solicitação de reembolso em papel?**

Não serão aceitos envio de solicitações com documentos físicos. Todas as solicitações deverão ser enviadas através do APP ou site da Funcional Card.

Além disso, a partir de 01/06 os envelopes com porte pago serão descontinuados.

1. **Qual o prazo para o pagamento do reembolso?**

O prazo de pagamento é de 10 (dez) dias úteis a contar da data da aprovação da solicitação de reembolso.

1. **Tenho uma autorização especial da Central de Saúde. Qual a minha ação?**

Você não deverá se preocupar, todas as autorizações especiais emitidas pelo time da Central de Saúde, migrarão para o novo fornecedor e você poderá realizar suas compras respeitando os mesmos critérios de elegibilidade.

1. **Tenho desconto na compra de medicamentos sem receita médica?**

Nos medicamentos que constam da Lista Funcional, disponível no app, os descontos variam de 20 a 65%. Para os demais medicamentos, o desconto mínimo é de 8% a 10%.

1. **Como faço para acessar o aplicativo do plano de medicamentos?**

O aplicativo “Funcional Card” é a porta de entrada para o benefício e é também onde você administra a sua conta, com a maior facilidade. Para utilizar o seu Funcional Card:

* Baixe o aplicativo “Funcional Card”, de acordo com o sistema operacional do seu smartphone
* Faça o cadastro para criar e ativar sua conta, com toda a segurança.
* Siga as instruções, crie seu login e senha e depois confirme a ativação da conta por meio do seu e-mail cadastrado.
* Tudo Pronto! Basta fazer seu login e você já pode utiliza-lo
  + Entre com seu CPF ou E-mail + sua senha pessoal cadastrada.

Se preferir acesse o aplicativo através do QR Code:

Qr code

Description automatically generated

Encontre mais informações sobre seu aplicativo no arquivo abaixo:



1. **Quais são os contatos em caso de dúvidas?**

* Central de Serviços ao Cliente:

Grande São Paulo – (11) 2198 4451

Demais localidades – 0800 970 9020

Segunda a sexta, das 7h às 22h, sábado, domingo e feriado, das 8h às 18h

* Site Funcional Card:

https://www.funcionalcorp.com.br/funcionalcard/

* Pontos Focais Funcional Card:

Rosiane Silva

**E-mail**: [farmarj@br.ibm.com](mailto:farmarj@br.ibm.com)

**Telefone:** (21) 2132-5903

Beatriz Fernandes

**E-mail:** [farmasp@ibm.com](mailto:farmasp@ibm.com)

**Telefone:** (11) 2322-6547

* Central de Saúde IBM

**Site:** [www.centralsaude24h.com.br/ibm](https://w3.ibm.com/hr/web/br/benefits/medical/plano_de_medicamentos/www.centralsaude24h.com.br/ibm)

**E-mail:** [contato@centralsaude24h.com.br](mailto:contato@centralsaude24h.com.br)