

Núcleo TEA

Núcleo Assistencial e de Qualidade - Governança



Entender para incluir e acolher

O TEA é uma condição do neurodesenvolvimento que impacta principalmente a forma como a pessoa se comunica, interage socialmente e percebe o mundo ao seu redor.

Cada pessoa autista é única e pode apresentar diferentes características e níveis ao longo da vida

Números que reforçam a importância do tema



No mundo

**70
milhões**

de pessoas possuem o Transtorno do Espectro Autista (TEA)¹

**1 a cada
31 pessoas**

Prevalência Global¹



No Brasil

**2,4
milhões**

Diagnosticadas com Transtorno do Espectro Autista (TEA)¹ - o que representa 1,2% da população

**1 a cada
83**

brasileiros



Com diagnóstico, acolhimento e acompanhamento adequados, é possível promover mais qualidade de vida, desenvolvimento e inclusão para pessoas com TEA e suas famílias.

O DESAFIO ALÉM DO DIAGNÓSTICO

A jornada de quem tem TEA envolve desafios diários



Dificuldade para encontrar rede especializada



Insegurança das famílias e muitas dúvidas



Necessidade de terapias e abordagens específicas



Sobrecarga emocional dos responsáveis



Jornada fragmentada no sistema de saúde

A RESPOSTA DA BRADESCO SAÚDE

Célula de Acolhimento TEA



Acesso especializado

URA dedicada na central de atendimento. O beneficiário acesso uma opção exclusiva e fala diretamente com operadores treinados para o TEA.



Escuta Qualificada

Psicólogos especializados dentro da central, prontos para acolher diagnósticos recentes, apoiar os responsáveis e orientar próximos passos.



Análise do caso

2ª instância para casos complexos: análises de relatórios médico e busca de rede com disponibilidade



Monitoramento

Higienização periódica da rede e acompanhamento da jornada do beneficiário.

O objetivo não é apenas direcionar o beneficiário para a rede, mas garantir uma escuta diferenciada e especializada desde o primeiro contato, apoiando a família em toda jornada do TEA

FLUXO MACRO DA CÉLULA TEA

1

O beneficiário entra em contato com a Central de Atendimento e escolhe a opção 0 na URA

2



Se ainda não há um diagnóstico fechado

A célula de acolhimento TEA apoiará com a indicação de um médico especializado em neurologia para investigar os sinais e oferecer o diagnóstico adequado.

3



Se já houver diagnóstico para o TEA

A célula de acolhimento do TEA fará uma análise da documentação e indicará um prestador da rede mais próximo ou na região de saúde/limítrofe. O tratamento é personalizado de acordo com o perfil de cada criança e conta com o apoio de uma equipe com profissionais de diversas áreas para oferecer um cuidado completo.

4



Monitoramento e Higienização da rede

A célula realiza o monitoramento contínuo do beneficiário e a higienização da rede referenciada para garantir a qualidade e efetividade do atendimento.

Documentos necessários para o atendimento



- ✓ Nome do paciente
- ✓ Idade do paciente
- ✓ Laudo médico
- ✓ Relatório médico atualizado (6 meses) com assinatura e carimbo do médico, com descritivo das terapias prescritas, com carga horária para cada tipo de terapia.

Célula de Acolhimento TEA

Migração e Absorção de Carteira



Pós implantação (30 dias)

Documentos e informações obrigatórias

- ✓ Informações contratuais da Apólice (reembolso, planos)
- ✓ Dados do beneficiário (idade, endereço, nome)
- ✓ Dados de contato (telefone atualizado, e-mail)
- ✓ Relatório médico atualizado (terapias, carga horária)
- ✓ Clínica que realiza o tratamento atualmente (nome, cnpj, telefone)



+ 54.000
Beneficiários TEA



+ 35.000
acionamentos



+ 20.163 (57,61%)
Núcleo TEA
(Solucionados 2ª instância)

2024

Histórico de Segunda
Opinião e Junta Médica



1.333

Beneficiários
direcionados

186.112

Horas
solicitadas

62.861

Horas
liberadas

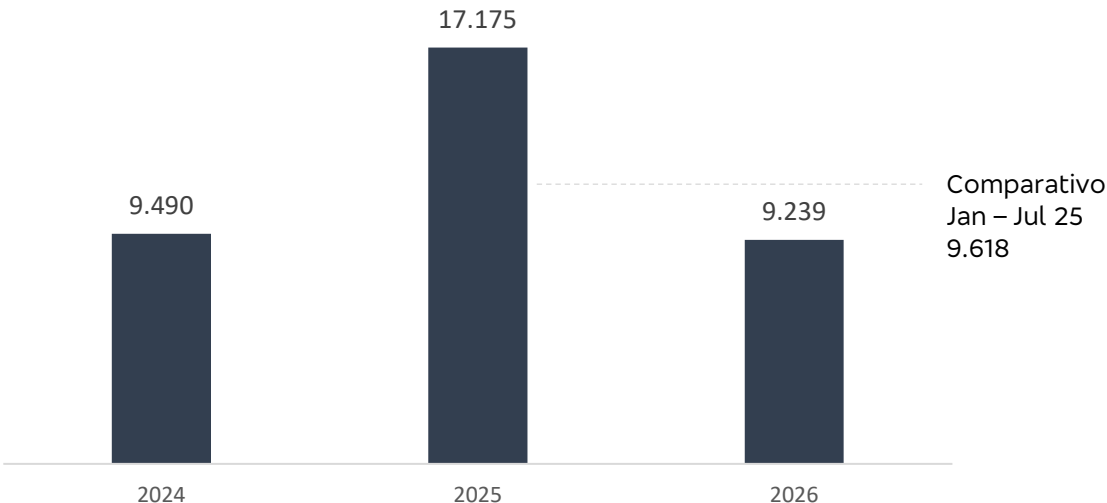
↓ **66%**

R\$ 104MM

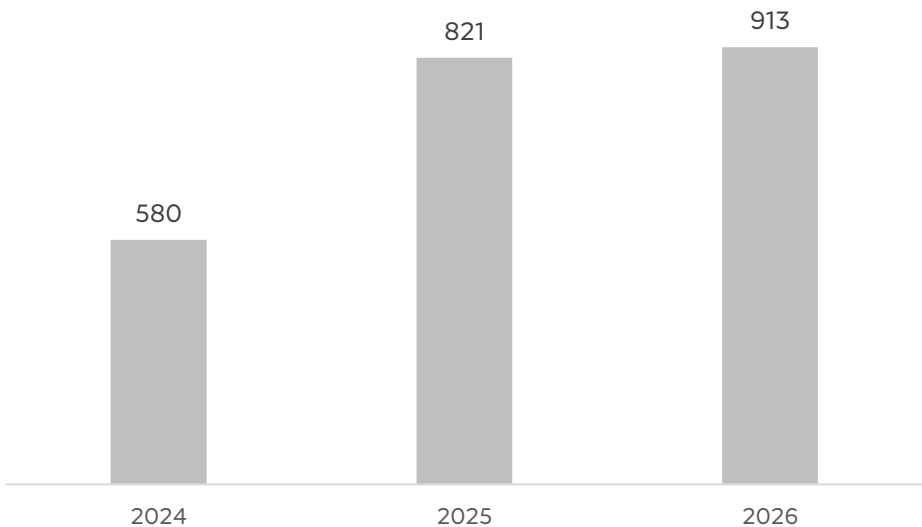
Custo Evitado

Fonte: Célula de Acolhimento TEA Março/24 a Julho/26 e Advice: 01/01/2024 e 30/06/26

Manifestações (ano)



Prestadores TEA



Ações Estratégicas Iniciadas

01

Migração de liminar (legado) para rede

Iniciado em: Abr/26

Indicador avaliado:



Taxa de migração para rede: 14,4%

02

Migração de reembolso para rede

Iniciado em: Abr/26

Indicador avaliado:



Taxa de migração para rede: 60%

03

Monitoramento ativo pela Nilo

Iniciado em: Jun/26

Indicador avaliado:



% com monitoramento ativo: 13,2%

04

Migração por descredenciamento (Antifraude)

Iniciado em: Fev/26

Indicador avaliado:



Nº de beneficiários acolhidos: 1.352

05

Migração por Absorção de Carteira (Comercial)

Iniciado em: Fev/26

Indicador avaliado:



Nº de beneficiários acolhidos : 488

06

Novas liminares com acomodação na rede

Iniciado em: Abr/26

Indicador avaliado:



Nº de beneficiários acolhidos : 78,3%

Como Acessar

Célula de Acolhimento TEA



Central de Relacionamento Bradesco Saúde

4004 2700 (capitais e regiões metropolitanas)
0800 701 2700 (demais localidades)
Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h



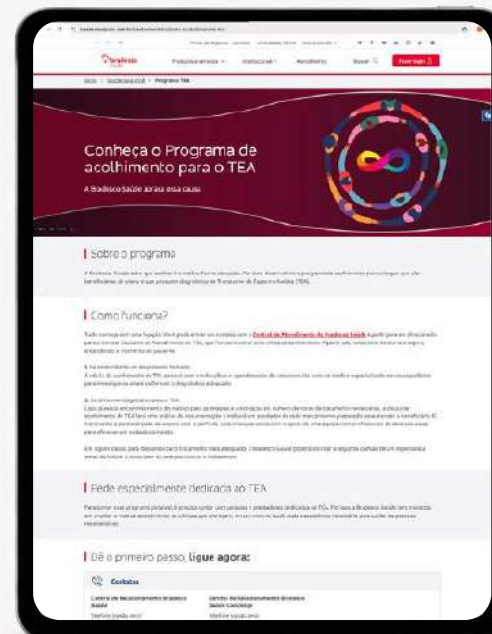
Central de Relacionamento Bradesco Saúde Concierge

4004 2726 (capitais e regiões metropolitanas)
0800 701 2726 (demais localidades)
Atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h.



WhatsApp

21 4004 2702 (opção três, em seguida, opção 12),
atendimento de segunda a sexta, das 8h às 18h.



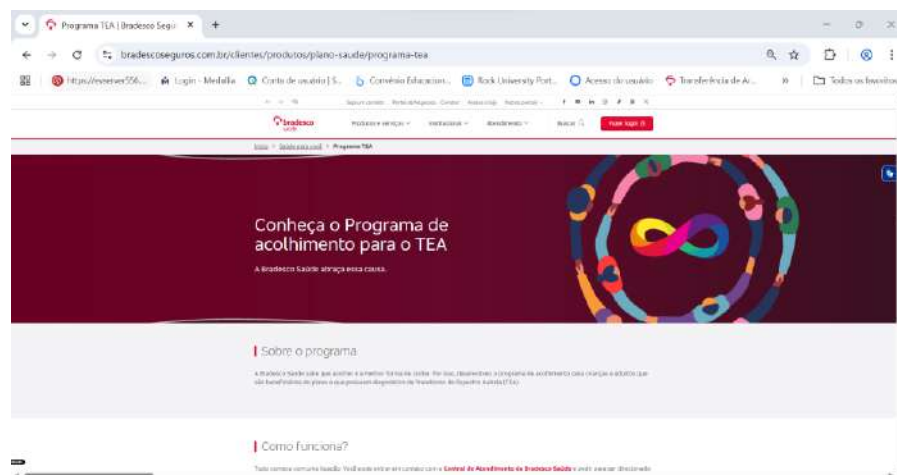
Acesse o site do
Programa de
Acolhimento TEA



Acesse a lista de
referenciados
especializados TEA

<https://www.bradescoseguros.com.br/clientes/produtos/plano-saude/programa-tea>

Comunicações



Bradesco Saúde duplica rede de atendimento especializada em TEA

SAÚDE SUPLEMENTAR

08/04/2025

Com foco em prestar um atendimento cada vez mais especializado a seus beneficiários, a **Bradesco Saúde** desenvolveu, em 2024, o Programa de Acolhimento para o Transtorno do Espectro Autista (TEA). A iniciativa conta com uma Central Exclusiva de Atendimento, que funciona como uma célula de acolhimento, realizando triagem inicial, para indicar o tratamento mais adequado. A partir disso, toda a jornada é acompanhada pela operadora.

Guia para o Programa Transtorno do Espectro Autista (TEA)



967 215 188

Curtido por filipclaro e outras pessoas
bradescosaude A Bradesco Saúde sabe que acolher é a melhor forma de cuidar. Por isso, desenvolvemos o programa de acolhimento para beneficiários diagnosticados com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

As células de acolhimento do Programa TEA estão em todas as regiões do país em clínicas referenciadas especializadas com toda a qualidade e cuidado que nossos beneficiários merecem.

Basta entrar em contato com a Central de Relacionamento Bradesco

Status:  Em andamento  Concluído  Planejada

Ações	Status
Contratação de tecnologia para relacionamento com beneficiário TEA e monitoramento de dashboards – Nilo.	
Contratação de médico para consultoria, materiais técnicos, análises judiciais e apoio em auditorias.	
Plano terapêutico e fila específica de autorização para o TEA.	
Crescimento da rede referenciada qualificada, ampliando acesso e reduzindo judicialização por hiper diagnóstico.	
Ranking dos neuropediatras ofensores para ação junto à rede.	
Implantação de auditoria TEA	
Autorização Prévia para terapias para beneficiários TEA	



bradesco
saúde

Com Você. Sempre.