

Perfil 2024-2025 Corporativo



Best Doctors®
INSURANCE



Mensagem do CEO

FY 2024 – 2025



Sheldon Kenton

Chief Executive Officer
Best Doctors Insurance Limited

“O último ano foi verdadeiramente extraordinário”

Nossos resultados para o exercício fiscal encerrado em 31 de março de 2025 refletem a força do nosso negócio, a resiliência do nosso modelo e, acima de tudo, a dedicação da nossa equipe e dos nossos parceiros.

Publicamos nosso **Relatório de Condição Financeira (FCR) referente ao exercício fiscal de 2024 da Best Doctors Insurance Limited (“BDIL”)**, nossa principal seguradora, que apresenta uma visão aprofundada da posição financeira, gestão de riscos e governança.



Destaque Financeiros

- Crescimento
- Solidez
- Estabilidade

O Grupo BDI, que inclui a BDIL e todas as demais entidades operacionais, encerrou o ano com um Prêmio Emitido Bruto de **US\$ 327,3 milhões**, um aumento expressivo que reflete a confiança de milhares de clientes e consultores.

O Lucro Líquido alcançou **US\$ 9,4 milhões**, um aumento de **12%**, impulsionado por uma execução mais disciplinada e crescimento em segmentos de alta qualidade.

O Índice de Solvência agora é **224%**, reforçando nossa robustez financeira. A liquidez da BDIL também se fortaleceu, com Ativos Líquidos em **US\$ 112 milhões**, uma alta de **14%**, proporcionando flexibilidade para atuar com agilidade e confiança.

As reservas técnicas, conforme o Princípio Contábil US GAAP, totalizam agora **US \$175 milhões**. Mais do que números, são a base que garante o pagamento de reembolsos e o crescimento sustentável.

Nosso desempenho é sustentado por um sólido arcabouço de gestão de riscos, totalmente integrado às operações, que nos permite antecipar desafios, manter uma disciplina constante e proteger nossa solvência. Isso torna a Best Doctors uma parceira mais segura e confiável para consultores, clientes e reguladores.

GWP Gross Written Premium
US\$ 327.3M

Reservas técnicas
US\$ 175M

Lucro Líquido
US\$ 9.4M

Variação: 12% ano a ano

BDIL Índice de Solvência
224%

Ativos Líquidos
US\$ 112M

Variação: 14% ano a ano

Além dos Resultados Financeiros

Eficiência por Meio da Transformação Digital

O desempenho financeiro é apenas parte da história. O que realmente diferencia a Best Doctors é nosso foco incansável em serviço e experiência—especialmente em um setor com expectativas crescentes em um ritmo acelerado.

Avançamos significativamente em nosso plano de Transformação Digital. Reduzimos em **18%** o tempo de resposta para reembolsos, com mais de **28.000 reembolsos processados** por meio do sistema “**Fast Track**”, assistido por IA. Houve ainda um aumento de **104%** nas solicitações de reembolsos por meios digitais.

Modernizamos os Portais do Cliente e do Agente, integramos assinatura digital e implementamos uma ferramenta de subscrição com IA, reduzindo significativamente os prazos com precisão e consistência.

Também reforçamos alianças com prestadores de saúde de excelência, garantindo acesso a cuidados médicos de alta qualidade ao mesmo tempo que otimizamos os ganhos de eficiência na gestão de reembolsos, faturamento e entrega de serviços.

Esses avanços não são apenas tecnológicos—são soluções tangíveis que tornam os processos mais rápidos, mais transparentes e mais integrados, tanto para nossos clientes, quanto para nossos parceiros estratégicos.

Estamos tornando os processos

mais rápidos, precisos e fáceis de navegar.

Mais de **28.000** reembolsos com suporte de IA

18% mais rápido no tempo de resposta de reembolsos

Aumento 104% nos reembolsos enviados pelo portal



Perspectivas: Nossas Prioridades

Nosso plano estratégico segue focado em três pilares essenciais: crescimento, valor e experiência:

Crescimento

porque nossa missão é atender mais pessoas. Expandiremos nossa base de clientes além da América Latina, oferecendo acesso a atendimento médico de primeira linha.

Eficiência

porque a melhor experiência é muitas vezes a mais simples. Estamos automatizando tarefas repetitivas, fortalecendo o autosserviço e concentrando recursos onde o impacto é maior.

Gestão de Custos

porque rentabilidade deve vir da eficiência, e não apenas de preços. Continuaremos investindo em ferramentas e dados não apenas que nos permitam um controle em tempo real, mas também operar com agilidade.



Nosso princípio

orientador é claro: tudo deve melhorar a experiência de nossos clientes, parceiros e colaboradores. Tudo o que fazemos é voltado ao fortalecimento deste vínculo com a Best Doctors.

Dados estão no centro dessa entrega—alimentando decisões mais precisas, serviços personalizados e inovação contínua. Com o uso de IA e análise de dados avançadas, antecipamos tendências e oferecemos soluções sob medida.

Obrigado a Todos

Nada disso seria possível sem a cooperação de nossos colaboradores, parceiros e provedores. Cada apólice vendida, reembolso pago e renovação realizada começa com vocês.

Obrigado por fazerem parte desta jornada. O melhor ainda está por vir.



Suário

- ▶ Impulsionada pelo propósito págs.7-8
- ▶ Nosso alcance global págs. 9-10
- ▶ Nosso desempenho financeiro págs. 11-12
- ▶ Nossa seguradora pág. 13
- ▶ Nossas pessoas pág. 14
- ▶ Nosso parceiro de resseguros págs. 15-16
- ▶ Nossos parceiros regionais de seguros págs. 17-18
- ▶ Nossos parceiros provedores médicos págs. 19-20
- ▶ Nossos produtos págs. 21-23
- ▶ Nossas soluções para grupos corporativos pág. 24
- ▶ Nosso compromisso com o serviço págs. 25-28
- ▶ Serviços e ferramentas de valor agregado págs. 29-30
- ▶ Acesso ao melhor atendimento pág. 31
- ▶ Nossos canais de comunicação pág. 32
- ▶ A voz do cliente pág. 33
- ▶ Como podemos ajudar? Deixe-nos saber pág. 34



Impulsionada pelo Propósito

A Best Doctors* Insurance comemora 36 anos de experiência nos mercados da América Latina, Caribe e Canadá. Como parte do The Primary Group, uma holding de investimentos dedicada a seguros e outras atividades de distribuição financeira, a Best Doctors Insurance aproveita sua experiência coletiva para fornecer uma base sólida com o objetivo de entregar soluções de saúde personalizadas, confiáveis e inovadoras aos nossos clientes.

* Best Doctors Insurance é o nome comercial da Best Doctors Insurance Holding Limited e suas afiliadas, que administram produtos de seguro médico internacional. Esses produtos são subscritos pela Best Doctors Insurance Limited, uma seguradora licenciada e regulamentada pela Bermuda Monetary Authority, Best Doctors Medicina Prepagada (no Equador) ou por seguradoras terceirizadas que tenham um relacionamento com a Best Doctors Insurance.

Nossa solidez financeira, alcance geográfico, experiência no setor e profissionalismo são apoiados por uma parceria mundial de resseguro com o Reinsurance Group of America (RGA), o terceiro maior ressegurador do setor em todo o mundo, que coloca seu foco exclusivamente no setor de seguros de vida e de saúde.

O compromisso de oferecer excelência em serviços é apoiado por parcerias fortes e duradouras e pelo desenvolvimento de ferramentas e tecnologias sofisticadas que proporcionam uma experiência personalizada e de alta qualidade ao cliente, bem como acesso às melhores instalações médicas locais e globais.

Na Best Doctors Insurance, nosso propósito é proporcionar acesso às melhores soluções em cuidados de saúde, disponibilizando

excelência no atendimento para uma vida melhor



Com a visão de promover

o bem-estar e garantir o acesso a cuidados de saúde de primeira classe

aproveitamos nosso alcance global para oferecer aos nossos clientes acesso a uma profusão de conhecimentos sobre saúde, recursos e uma ampla gama de instalações médicas, tratamentos e especialistas que ultrapassa fronteiras. Essa integração permite indivíduos e famílias a navegar pelas complexidades dos cuidados de saúde sem problemas, garantindo-lhes tranquilidade e uma experiência de assistência médica verdadeiramente global.



303
colaboradores



6 escritórios



+9.000
parceiros de distribuição



Nossa filosofia “Think Global, Act Local”

(pense globalmente, aja localmente)

atende às necessidades médica de milhares de segurados, espalhados pelas Américas que são atendidos em nossos 6 escritórios.

Escritórios estrategicamente localizados em todo o continente

- Miami, Estados Unidos da América
- Toronto, Canadá
- Cidade do México, México
- Cidade da Guatemala, Guatemala
- Hamilton, Bermudas
- Guayaquil, Equador

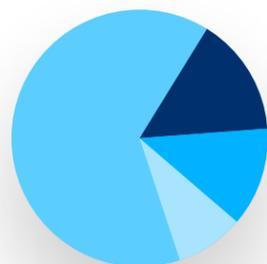


Nosso Desempenho Financeiro

Abril de 2024 a março de 2025



\$327M
prêmios brutos
emitidos*



142.544
reembolsos
pagos



93 %
índice de
renovação



500+
empresas
seguradas



14.000
colaboradores
corporativos
segurados

Melhores
resultados

* Os prêmios brutos emitidos e o número de segurados refletem as apólices administradas pela BDI e subscritas pela BDIL, Best Doctors Medicina Prepagada e pelas seguradoras terceirizadas associadas à BDI.



Nossa seguradora

A Best Doctors Insurance *Limited*

é uma seguradora não residente Classe B nas Bermudas que fornece seguros a clientes em todo o mundo. Cumprimos os requisitos de grande capital, prêmio e solvência da Bermuda Monetary Authority (BMA), demonstrando nossa sólida posição financeira e proporcionando aos clientes e parceiros uma sólida segurança.

As garantias adicionais oferecidas por nosso domicílio nas Bermudas incluem:

- A BMA está comprometida em fornecer estruturas e requisitos regulatórios abertos e transparentes, que são consistentes com as melhores práticas internacionais, e em aplicar e fazer cumprir esses requisitos de forma sensata e consistente, de maneira firme, mas justa.

- A BMA é membro da Organização Internacional de Comissões de Valores Mobiliários (IOSCO), membro do Grupo de Supervisores de Centros Financeiros Internacionais e da Associação Internacional de Supervisores de Seguros (IAIS).
- Desde 2009, as Bermudas foram uma das primeiras jurisdições offshore incluídas na lista branca da OCDE de países transparentes e em conformidade.

Nosso Parceiro de resseguros

Temos fortes relacionamentos estratégicos

com várias resseguradoras globais proeminentes para garantir estabilidade em longo prazo e a máxima segurança para nossos segurados.

Nossa parceria estratégica de resseguro em todo o grupo com a RGA, apoiada por sua equipe global de especialistas em subscrição de seguro de saúde, desenvolvimento de produtos e reembolsos, data de 2016. Ela fornece à Best Doctors Insurance acesso aos sólidos recursos da RGA, maior flexibilidade de subscrição e ferramentas avançadas de gestão de risco, aumentando ainda mais nossa competitividade como um todo.

A RGA ressegura o portfólio da BDI por meio de uma cota de participação de

+95%

garantindo efetivamente a maior parte de nossa operação.

* A RGA ressegura todas as entidades, exceto no Canadá. BDIL, BAM e BDMEX são cobertas por um tratado de cota-parte e excesso de danos, enquanto a PPGA é ressegurada apenas por um tratado de excesso de danos.



A RGA* é voltada exclusivamente para a indústria de seguros de vida e saúde e é a maior resseguradora desse setor em todo o mundo.

A partir de dezembro de 2024*, o grupo apresentou um valor de mercado de

US\$10 bilhões

Classificação Standard & Poor's

A.M. Best Company

Moody's Investors Service



A RGA atende a clientes de operações em mais de 26 países ao redor do mundo, oferecendo soluções especializadas em resseguro de vida individual, benefícios de vida individual, saúde individual e de grupos corporativos, soluções financeiras, subscrição facultativa e desenvolvimento de produtos.

* Acesse o site da RGA: [Financial Strength | RGA](#)

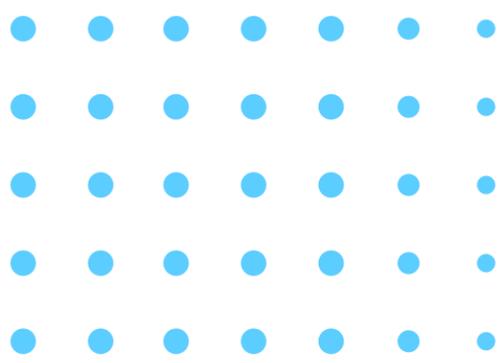


Nossos Parceiros



regionais de seguros

Somos parceiros



de seguradoras e instituições financeiras regionais e locais emblemáticas que permitem que a Best Doctors Insurance ofereça nossos produtos e serviços em conformidade em todo o mundo, proporcione maior penetração no mercado e aumente nossa estabilidade financeira, bem como diversificação de riscos. Elas também incentivam a inovação e a personalização de nossos produtos para atender às exigências específicas do mercado.

México



A Seguros Atlas é uma seguradora estabelecida no México desde 1941, fornecendo cobertura para despesas médicas, hospitalização e outros serviços relacionados à saúde. A Best Doctors Insurance subscreve as apólices de seguro médico privado internacional da Seguros Atlas, enquanto a Seguros Atlas aproveita sua forte tradição e penetração no mercado para emitir e distribuir os produtos e serviços de marcas compartilhadas.

Guatemala



A Seguros Agromercantil tem uma trajetória no mercado que remete a mais de 25 anos, destacando-se pelo foco em crescimento sustentável e na diversificação de serviços. Seu portfólio abrange diversos segmentos da população e promove o desenvolvimento sustentável, a saúde e a segurança de seus clientes. Oferece soluções abrangentes de seguros e com alto padrão de qualidade, priorizando a prevenção e a atenção aos riscos empresariais e individuais. Seu objetivo é manter o crescimento constante e ser reconhecida pela excelência no atendimento.

Canadá



O Lloyd's, o principal mercado de seguros do mundo, fornece soluções personalizadas de seguro e resseguro para uma variedade de riscos canadenses, incluindo catástrofe patrimoniais, responsabilidade profissional, acidentes e saúde. O Lloyd's of London subscreve a Best Doctors® Canada Insurance Services.

Nossos parceiros provedores de serviços médicos

Além disso, seguimos um rigoroso processo de seleção de provedores para construir parcerias estratégicas com as principais organizações de saúde especializadas em tipos específicos de tratamentos. Essas parcerias permitem que nossos segurados maximizem os benefícios de suas apólices e recebam os melhores cuidados de saúde de hospitais e especialistas credenciados, mantendo um padrão consistente de atendimento em todo o mundo.



Acesso aprimorado aos melhores cuidados de saúde dos EUA com cobertura abrangente e boa relação custo-benefício

Nossa parceria consolidada com a UnitedHealthcare combina sua vasta experiência e rede nos Estados Unidos com a experiência internacional e alcance global da Best Doctors Insurance, oferecendo valor incomparável e garantindo preços competitivos por meio de uma rede robusta. Juntos, oferecemos uma experiência de saúde abrangente, de alta qualidade e acessível que atende às necessidades de nossos segurados.

Essa parceria garante que nossos segurados que procuram atendimento nos EUA tenham acesso aprimorado a cuidados abrangentes e a mais de um milhão de provedores que incluem hospitais e especialistas de primeira classe. A UnitedHealthcare também oferece suporte de atendimento ao cliente, cobrança, codificação e gestão de casos com representantes dedicados e fácil acesso às informações de saúde de nossos segurados.



Parceria mais forte, benefícios superiores para o cliente

A Clínica Universidad de Navarra, localizada em Pamplona e Madri, é um hospital universitário reconhecido internacionalmente. A aliança entre a Best Doctors Insurance e a Clínica de Navarra permite a prestação de cuidados eficientes e de alta qualidade. Priorizamos as necessidades individuais de cada paciente, abordando não apenas aspectos técnicos, mas também oferecendo cuidados abrangentes que enfatizam a experiência humana. Essa parceria garante que os segurados da Best Doctors Insurance tenham acesso ao mais alto nível de recursos médicos.



Expandindo o acesso a cuidados abrangentes e de alta qualidade

A Baptist Health, a maior organização de cuidados de saúde do sul da Flórida, fez parceria com a Best Doctors Insurance para aprimorar nossa rede de provedores de classe mundial. Com mais de **4.000 médicos** de primeira linha em todas as especialidades, apoiados por **12 hospitais** e mais de **200 instalações ambulatoriais**, essa colaboração oferece uma gama incomparável de opções e uma abordagem holística ao atendimento adaptada às necessidades exclusivas de cada paciente.



Uma instituição de primeira linha na América Latina se junta à nossa rede direta

Recebemos com satisfação o Hospital Sírio-Libanês, uma das instituições médicas mais conceituadas do Brasil, em nossa rede de provedores direta. Essa colaboração combina a experiência local com os padrões globais de atendimento, garantindo que nossos segurados recebam tratamentos de saúde excepcionais, sejam eles pacientes locais ou internacionais em busca de resultados mais eficazes possíveis.



Excelência em saúde de elite integrada à nossa rede

A Mayo Clinic, reconhecida como o maior grupo de prática médica integrada e sem fins lucrativos do mundo, exemplifica a excelência em cuidados de saúde. Com mais classificações de alto nível do que qualquer outro hospital do país, estamos entusiasmados em oferecer aos nossos segurados os benefícios extraordinários dessa parceria com a Mayo Clinic



Acesso direto a especialistas de classe mundial nos EUA

Nossos segurados agora têm acesso direto aos especialistas certificados em várias especialidades na Cleveland Clinic. Esse aprimoramento em nossa rede de provedores eleva nossas ofertas de cuidados de saúde, permitindo que os segurados tenham acesso aos principais especialistas reconhecidos por sua excelência clínica.



Soluções pioneiras de saúde com os melhores especialistas

Formamos uma parceria direta com o Hospital Israelita Albert Einstein, um dos centros médicos mais prestigiados do Brasil. Essa aliança reforça nosso compromisso de fornecer aos segurados acesso a atendimento inovador e a profissionais médicos de classe mundial, garantindo uma experiência superior em cuidados de saúde.



Acesso ampliado a farmácias e redução de custos em medicamentos prescritos

Nossa parceria com a CVS Caremark™ concede aos segurados acesso a mais de 65.000 farmácias nos EUA. Essa colaboração não apenas reduz os custos com medicamentos prescritos, mas também oferece a conveniência de retirada na loja ou entrega dentro dos EUA sem custo adicional.

Nossos Produtos

A Best Doctors Insurance oferece

alguns dos planos de seguro médico privado internacional mais abrangentes do mundo. Oferecemos atendimento hospitalar e ambulatorial globalmente, por meio de uma das redes de provedores médicos mais importantes dos EUA e do mundo. Nossos produtos foram cuidadosamente projetados para atender às necessidades específicas de nossos segurados e suas famílias a qualquer hora, em qualquer lugar, com quatro grandes diferenciais:

A melhor rede da categoria

O acesso aos tratamentos e tecnologias mais avançados está disponível em centros médicos selecionados em todo o mundo.

Portabilidade da apólice

Os clientes podem manter a cobertura quando se mudam para outros países, desde que as condições da apólice sejam atendidas.

Gestão de casos individuais

Programa personalizado para coordenar, supervisionar e gerenciar condições médicas complexas ou crônicas.

Renovação vitalícia garantida

Oferecemos a tranquilidade que acompanha a renovação vitalícia garantida, desde que as condições da apólice sejam atendidas.



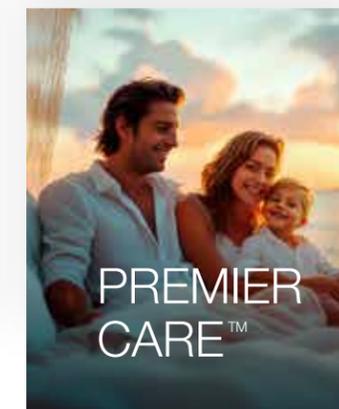
MEDICAL ELITE™

Nosso plano mais completo com uma gama de benefícios excepcionais, com cobertura e serviço de nível VIP em todo o mundo.



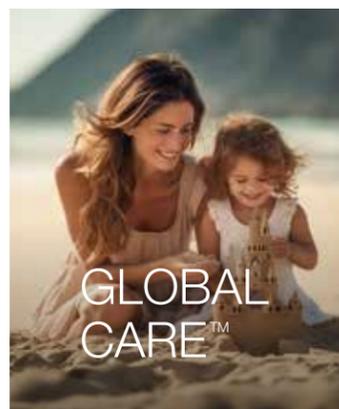
PREMIER PLUS™

Um plano flexível com acesso a benefícios com abrangência mundial e livre escolha de provedores em qualquer lugar do mundo.



PREMIER CARE™

Plano regional com cobertura abrangente e uma robusta rede de provedores.



GLOBAL CARE™

Com excelente nível de benefícios, permite que os segurados acessem uma ampla rede de hospitais e provedores.



MEDICAL CARE™

Um plano acessível com benefícios completos e duas opções de cobertura global: Worldwide e International.



MEDICAL SELECT™

Opção acessível para cobertura essencial por meio de uma ampla rede de provedores com duas opções de cobertura global: Worldwide e International.



ULTIMATE CARE™

Cobertura máxima em caso de grandes eventos catastróficos.



MY CHOICE™

Um plano personalizável com diferentes módulos de cobertura.

Exclusivo para o  



Exclusivo para o Brasil



Um de nossos planos mais vendidos, o Global Care, agora adaptado para residentes no Brasil que buscam uma ampla rede de hospitais nos EUA e livre escolha de provedores no Brasil e no resto do mundo.



Um de nossos planos mais vendidos, o Global Care, agora adaptado para residentes no Brasil que buscam acesso com boa relação custo-benefício aos melhores provedores no Brasil e livre escolha de provedores na América Latina.



Um de nossos planos mais vendidos, o Global Care, agora adaptado para residentes no Brasil que buscam acesso com boa relação custo-benefício aos melhores provedores no Brasil, uma ampla rede de hospitais nos EUA e livre escolha de provedores no resto do mundo.



Exclusivo para o Chile



Projetado para cidadãos chilenos com excelentes benefícios médicos que atendem às necessidades dos segurados.



Este plano oferece aos segurados no Chile ótimas soluções para doenças de grande impacto e acesso aos melhores hospitais dos EUA.



Plano acessível para segurados no Chile com soluções acessíveis e acesso a uma generosa rede de provedores nos EUA.

1

Cobertura médica abrangente

De check-ups de rotina a consultas com especialistas e hospitalizações, nossos planos garantem que seus colaboradores tenham acesso a cuidados de saúde de qualidade quando mais necessitam.

2

Cobertura de medicamentos prescritos

Os medicamentos prescritos podem acarretar uma despesa significativa para as pessoas. Nossos planos cobrem uma ampla gama de medicamentos, tornando-os mais baratos e acessíveis para sua equipe.

Nossas soluções para grupos corporativos

Oferecemos **planos de seguro de saúde corporativos prontos para uso e personalizados** que se ajustam às necessidades específicas de sua organização. Não importa onde seus funcionários estejam no mundo, eles podem se concentrar em seu trabalho sem preocupações, sabendo que têm um parceiro confiável que cuida de sua saúde.

3

Apoio à saúde mental

Entendemos a importância do bem-estar mental. Nossos planos incluem cobertura para serviços de saúde mental, incluindo sessões de aconselhamento e terapia, garantindo que seus colaboradores tenham o suporte de que precisam.

4

Programas de bem-estar

Uma equipe saudável é uma equipe produtiva. Nossos planos incluem programas de bem-estar, como academias, exames de saúde e cuidados preventivos, incentivando seus colaboradores a cuidar de sua saúde e do seu bem-estar.

1

Competência médica

Temos imenso orgulho em ter a principal equipe médica especializada do setor à disposição de nossos segurados. Nossa equipe médica conta com 20+ médicos em todo o mundo e uma vasta experiência em uma gama diversificada de especialidades, permitindo-nos lidar com um amplo espectro de condições médicas com precisão e proficiência. Eles são certificados para estabelecer contato ponto a ponto com médicos em todo o mundo e são credenciados em Gestão de Casos, Liderança, Faturamento e Codificação, Gestão de riscos e Auditoria.

Apoiada pelos mais recentes avanços em tecnologia médica e ferramentas de diagnóstico e mais de 30 anos de experiência médica, nossa equipe fornece diagnósticos precisos de forma consistente em todas as especialidades, prestados com atenção personalizada, atendimento compassivo e uma experiência de saúde perfeita.

2

Eficiência

Nosso compromisso com o Serviço

Colocamos nossos clientes no centro de tudo o que fazemos, priorizando seu bem-estar e tranquilidade em cada passo do processo. Participamos de alguns dos momentos mais memoráveis, às vezes desafiadores, da vida de nossos segurados.

Por isso nossos serviços são regidos por quatro compromissos: competência médica, eficiência, empatia e inovação.

Sabemos que respostas rápidas e eficientes são cruciais quando a nossa saúde e a de nossos entes queridos estão em jogo. Nossa equipe de serviço dedicada é conhecida por oferecer os tempos de resposta mais rápidos disponíveis. Desde responder a dúvidas e preocupações até orientar os clientes durante o processo de reembolso, nossa equipe vai além para fornecer suporte atencioso e personalizado em todas as etapas. Também reconhecemos a importância da pré-certificação rápida da

cobertura. Nossa equipe responsável por reembolsos está comprometida em oferecer o tempo de resposta mais rápido para a pré-certificação, garantindo que nossos clientes recebam as aprovações de cobertura necessárias em tempo hábil. Com nosso foco inabalável na satisfação do cliente, nos esforçamos para definir o padrão de serviço excepcional, oferecendo uma experiência perfeita e sem complicações, demonstrada por nossos resultados de 2023-2024. Emissão de cartas de garantia entre 24 e 48 horas para procedimentos eletivos ou programados e 3 horas em casos de emergência.

23 médicos em nossa equipe
o maior número em todo o mundo.

Emissão de **+24.000** cartas de garantia e verificação de benefícios

Tempo de resposta por telefone em menos de **20 segundos**

Carta de Garantia (emergência) **3 horas**

24/48 horas cartas de garantia

204.194 solicitações processadas entre 7 e 10 dias, totalizando **\$176M**



Nosso compromisso com o Serviço

3

Empatia

Entendemos o impacto que colocar os pacientes no centro dos cuidados e demonstrar preocupação genuína com seu bem-estar pode ter na criação de uma experiência positiva e curativa para nossos segurados e suas famílias.

Oitenta por cento dos nossos colaboradores estão na empresa há mais de cinco anos. Embora o cuidado seja um dos principais valores da nossa empresa, nossas equipes voltadas para o cliente são especialmente treinadas para se colocar no lugar do paciente e de suas famílias, reconhecer suas emoções e necessidades, e responder com cuidado e preocupação genuínos. O foco é construir uma forte conexão com o paciente, criar um ambiente positivo e de apoio e abordar suas preocupações de forma eficaz.

4

Inovação

Aproveitando o poder da tecnologia de ponta e processos simplificados, impulsionamos a eficiência de custos e a excelência operacional. Nossos modelos preditivos, alimentados por análises avançadas, nos permitem antecipar necessidades e fornecer soluções personalizadas.

Conexão perfeita com parceiros por meio de APIs. Com o suporte de uma equipe de operações de classe mundial, alcançamos excelência de serviço incomparável com os melhores KPIs e tempos de resposta rápidos. Tudo isso é sustentado por medidas de segurança de última geração para garantir o mais alto nível de proteção de dados do cliente.



Renovação dos portais do segurado e do agente

Otimização da experiência do aplicativo móvel

Aprimoramento da experiência de usuário

Funções com suporte de IA para auxiliar na regulação de reembolsos, novos aplicativos de negócios e muito mais.



Produto SMART projetado para melhorar a flexibilidade e fornecer aos nossos segurados opções mais adequadas ao seu estilo de vida.

Serviços e ferramentas de valor agregado



InterConsulta® e segunda opinião médica

Serviço patenteado exclusivo que oferece uma segunda opinião médica aos segurados quanto ao seu diagnóstico, com opções disponíveis em um painel de mais de 53.000 especialistas renomados em todo o mundo, mesmo para condições não cobertas pela apólice.



Entrega de medicamentos

Coordenação para compra e entrega de medicamentos prescritos de alto custo ou especiais não disponíveis no país de residência do segurado.



Telemedicina

Uma maneira segura e fácil para os segurados receberem cuidados médicos por meio de uma videoconferência ao vivo a qualquer momento, no conforto de sua casa, sem franquia.

Além do cumprimento

de nossos quatro compromissos de serviço, estamos constantemente à procura de serviços e ferramentas de valor agregado para aprimorar e simplificar a experiência de nossos segurados, bem como complementar a sua cobertura médica. Esses serviços vão além do seguro de saúde tradicional e demonstram nosso compromisso em apoiar a saúde e o bem-estar de nossos clientes.



Elite Navigator

Um consultor médico pessoal que ajuda nossos segurados a entender os testes de diagnóstico e os resultados dos exames médicos, e que também fornece suporte para capacitá-los a ter conversas mais eficazes com seus próprios médicos.



Best Doctors Concierge

Coordenação de consultas médicas, internações hospitalares, organização de viagens, acomodação e transporte quando o tratamento ocorrer fora do país de residência do segurado.



Gestão individual de casos

Programa personalizado para coordenar, supervisionar e gerenciar condições médicas complexas ou crônicas.



Aplicativo para segurados – BD2go

Visualize e gerencie suas informações de apólice em qualquer lugar com o aplicativo para smartphone BD2go. Disponível na Apple Store e na Google Play Store.



Carteira digital (Wallet)

Acesse informações úteis e convenientes sobre a sua apólice com a carteira digital da Best Doctors Insurance. Disponível na Apple Store e na Google Play Store.

Em síntese

investimos em pessoas, experiência e tecnologia para oferecer um serviço inigualável aos nossos agentes e segurados. Nossa determinação é recompensada por avaliações constantemente positivas:



Portal do segurado

Acesse todas as informações de que necessita no Portal, seguro e exclusivo para o segurado, com apenas alguns cliques.



LiveChat

Comunicação em tempo real com um representante da Best Doctors Insurance para tirar suas dúvidas por meio dos portais do agente e do cliente. Serviço disponível em dias úteis, **das 9h às 18h (horário da Costa Leste dos EUA)**.



Serviços de mensagem ao paciente

Orientação personalizada para suas necessidades médicas com nossa ferramenta de serviços de mensagem ao paciente disponível **24 horas: WhatsApp: +1 (305) 240-9030**.



Novo Cartão de Identificação

Agora você pode acessar seu **novo cartão de identificação** por meio do Portal do Agente e do Portal do Segurado, de forma rápida e segura.



Acesso ao **melhor** atendimento

Estamos empenhados em garantir que nossos segurados tenham acesso ao melhor atendimento possível quando mais precisam. Nossa ampla rede de provedores permite que os segurados tenham acesso a cuidados de saúde de alta qualidade, tanto localmente quanto em centros de excelência médica em todo o mundo. Nos Estados Unidos, nossos segurados têm acesso à rede UnitedHealthcare, um dos maiores provedores de serviços de saúde do país.

Também oferecemos serviços adicionais como parte de **nosso compromisso de fornecer excelência médica:**

1

Acesso ao CVS Caremark™

Serviços de farmácia completos e simplificado nos Estados Unidos: o cliente pode realizar recargas fáceis, visualizar o cartão de identificação, conseguir os medicamentos de novas prescrições, localizar farmácias, obter medicamentos especiais e ainda conta com um suporte exclusivo.

2

Rede de maternidades Medical Elite™

Rede hospitalar exclusiva para segurados do plano BDI Medical Elite™, com 100% de cobertura para partos normais.

3

Clínicas de conveniência

Nossa rede de clínicas de conveniência nos Estados Unidos oferece acesso a tratamento para procedimentos mais simples. Composta por enfermeiros e médicos, as clínicas oferecem horários flexíveis, sem necessidade de agendamento e não estão sujeitas à franquia nas apólices da BDI.

4

Médicos e laboratórios em domicílio

As consultas domiciliares estão disponíveis para segurados da BDI em determinados territórios, proporcionando acesso rápido e seguro aos melhores provedores de cuidados médicos.



Nossas Pessoas

Temos o compromisso de fomentar uma cultura de Excelência em Serviços e resultados, investindo em nossas pessoas e simplificando nossa estrutura organizacional. Por meio de programas de treinamento aprimorados e de uma nova ferramenta de gestão de aprendizagem, priorizamos o desenvolvimento e o aprendizado contínuos. Nossas iniciativas para atrair, reter e reconhecer talentos incluem planos de sucessão transparentes e um Programa de Reconhecimento de Colaboradores reformulado.

Além disso, a expansão de nosso escritório em Guayaquil, Equador, reflete nossa dedicação em dar suporte à nossa equipe em crescimento e impulsionar o sucesso em longo prazo.



Instalações
ampliadas em
Guayaquil,
Equador.



Nossos canais de comunicação

Na Best Doctors Insurance, priorizamos a comunicação perfeita com nossos agentes e clientes por meio de vários canais adaptados para atender às suas necessidades. Nosso boletim informativo entrega as atualizações e informações mais recentes diretamente em sua caixa de e-mails, enquanto o WhatsApp garante suporte instantâneo e personalizado. Compartilhamos conteúdos interessantes por meio das nossas vibrantes redes sociais, complementado por um site abrangente para obter informações mais detalhadas. Para agentes e segurados, nossos portais dedicados fornecem ferramentas e recursos exclusivos, promovendo eficiência e conexão. Juntos, esses canais refletem nosso compromisso com a acessibilidade, a transparência e o serviço excepcional para nossos estimados clientes e parceiros.

Website



KIT Newsletter



WhatsApp



Redes Sociais



A voz do CLIENTE



Escaneie ou clique no QR code para acessar o portal de depoimentos.

Valorizamos profundamente as histórias de nossos clientes. Entendemos que a tranquilidade e a segurança são essenciais para aproveitar a vida e temos orgulho de oferecer produtos e serviços que protegem o que mais importa para você. Ao longo dos anos, tivemos o privilégio de fazer parte de momentos significativos na vida dos nossos segurados. Agora queremos compartilhar algumas dessas histórias de vida com você, repletas de aprendizado e resiliência. Convidamos você a assistir aos depoimentos em nosso site e conhecer as experiências que nossos clientes compartilham e como a Best Doctors lhes proporcionou a tranquilidade de que precisam.



NÓS AJUDAMOS

Como podemos ajudar?

Deixe-nos saber

Ligação a cobrar para os EUA

1.305.269.2521

Ligação gratuita nos EUA

1.866.902.7775

Ligação gratuita do Canadá

1.855.667.4028

Ligação gratuita do Chile

56.225.95.2882

Ligação gratuita de Madri

34.900.839.034

Ligação gratuita do México

+52.55.554.169.7210

WhatsApp Chat

305.240.9030

Número do México

+52.55.554.169.7210

Dúvidas gerais

servicio@bd-atlas.com

Notificações

precertificacion@bd-atlas.com

Ligação gratuita do Peru

51.1705.9741

Ligação gratuita de Trinidad e Tobago

1.888.826.9630

Ligação gratuita da Venezuela

58.212.720.2102

Ligação gratuita do Brasil

0800 878-4070

FAX

1.800.476.1160

Dúvidas gerais

bdservice@bestdoctorsinsurance.com

Notificações

precert@bestdoctorsinsurance.com

Número geral do Equador

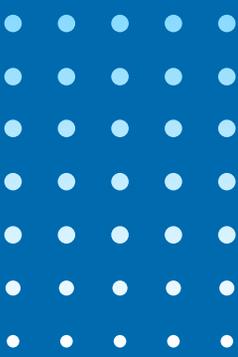
+593.4.400.8000

Dúvidas gerais

bdservice@bestdoctorsinsurance.com

Notificações

precert@bestdoctorsinsurance.com



Perfil Corporativo

2024-2025



bestdoctorsinsurance.com