



MANUAL DO  
**BENEFICIÁRIO**  
**Unimed**

20 de março de 2020

**Unimed**   
Sete Lagoas

*Conheça seu plano e saiba como usá-lo.*





# Índice

Introdução .....	04
Cartão do Beneficiário .....	05
Como acessar o Guia Médico .....	09
Prazos máximos para o atendimento .....	12
Qual é o plano que você adquiriu .....	13
Dicas de utilização do plano .....	16
Outras Informações sobre os planos .....	17
Condições de permanência no plano .....	21
Reajuste .....	21
Como acontecem as inclusões e exclusões de beneficiários? .....	22
Portal de Serviços .....	23
Portabilidade .....	23
Remoção Aérea e Terrestre .....	26
Viver Bem .....	27
Fale com a Unimed   Canais de atendimento .....	28

# BEM VINDO

Prezado beneficiário,

É com grande satisfação que recebemos você como beneficiário da Unimed Sete Lagoas!

Preparamos este Manual para que você o tenha sempre em mãos, pois o conteúdo o ajudará com dicas e informações sobre como e onde usar o seu plano de saúde da maneira adequada e de forma ágil.

Além do manual, estamos sempre à sua disposição!



# UM POUCO DA NOSSA HISTÓRIA



**Nossa operadora foi fundada em 1987, por um grupo de 71 médicos**, que acreditavam que o cooperativismo seria uma oportunidade de trabalho para a classe médica, além de oferecer melhores condições de saúde aos pacientes de Sete Lagoas e região.

Com união e trabalho a Unimed Sete Lagoas evoluiu, ganhou espaço e cresceu, tornando-se referência de assistência e promoção da saúde.

Hoje, a cooperativa está presente na vida de mais de **47 mil** beneficiários, **249 médicos cooperados** e aproximadamente **320 colaboradores**.

Nossa história é feita de pessoas, cooperação, sucesso e evolução e é uma honra tê-lo (a) como parte dessa história.

*Seja bem-vindo à Unimed Sete Lagoas!*

---

Conheça as informações que constam no seu cartão, para facilitar o atendimento:



## CARTÃO DO BENEFICIÁRIO

A Unimed fornecerá ao beneficiário o cartão de identificação referente ao plano contratado, com prazo de validade, cuja apresentação deverá ser acompanhada de documento de identidade, assegurando dessa forma os direitos e vantagens do seu plano.

### **O seu cartão Unimed é uma garantia de que você está sempre bem protegido!**

O cartão de beneficiário é o documento que comprova que você é cliente da Unimed Sete Lagoas, garantindo o seu acesso aos serviços disponíveis em seu plano. Ele é pessoal e intransferível.

É obrigação do beneficiário a devolução do cartão do plano de saúde e outros documentos fornecidos pela Unimed, na hipótese de exclusão ou rescisão contratual motivada por qualquer uma das partes.

O uso indevido é proibido e, de acordo com a gravidade, estará sujeito às consequências previstas em lei.

# ▶ CARTÃO DO BENEFICIÁRIO

## frete

### SAIBA IDENTIFICAR SEU CARTÃO DA UNIMED:

Informação necessária para facilitar o recolhimento correto da alíquota da contribuição ao INSS.

A Rede de Prestadores que o cliente tem direito e o Tipo de Prestador: refere-se ao tipo de prestador que o cliente contratou, conforme classificação do Manual de Intercâmbio Nacional.

Código do cliente.

Tipo de acomodação contratada.

Data da validade do cartão.

**0 145 XXXXXXXXXXXX**

02/03/1967 Data de Nascimento	INDIVIDUAL OU FAMILIAR Tipo de Contratação	INDIVIDUAL Acomodação	31/12/2007 Validade
MARIA XX XXXXX XXXXXXXXXXXX Nome do Beneficiário		NA99 MASTER Rede de Atendimento	
9999 Atend.	NÃO REGULAMENTADO Plano	NACIONAL Abrangência	01 Via
NÃO HÁ Cobertura Parcial Temporária		LOREM IPSUM DOLOR AMET CONSECT Contratante	
AMBULATORIAL + HOSPITALAR SEM OBSTETRÍCIA + ODONTOLÓGICO Segmentação Assistencial do Plano			

Código da Unimed do local de atendimento do cliente.

Descrição do produto contratado.

Data de Término de Vigência da Cláusula de Cobertura Parcial Temporária.

Abrangência contratada, podendo ser Nacional, Grupo de Estados, Estadual, Grupo de Municípios ou Municipal.

Define a amplitude de cobertura assistencial do plano de Saúde. A segmentação assistencial é categorizada em: referência, hospitalar com obstetrícia, hospitalar sem obstetrícia, ambulatorial, odontológica e suas combinações.

Código da via do cartão.

Nome da empresa ou contratante do plano.

# CARTÃO DO BENEFICIÁRIO

verso

## SAIBA IDENTIFICAR SEU CARTÃO DA UNIMED:

Local onde o cliente pode ter atendimento.

Site e telefone da operadora.

Válido somente com apresentação do documento de identidade

Eventuais alterações ocorridas na rede de prestadores poderão ser consultadas no [www.unimedxxx.coop.br](http://www.unimedxxx.coop.br) e no tel. XX-XXXX-XXXX

Disque-ANS 0800 701 9656 [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

**Área de Atuação do Produto:** São Paulo, Guarulhos, Santo André, São Bernardo, São Caetano, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires, Mairiporã, Franco da Rocha, Caieiras, Cotia, Barueri, Osasco, Vargem Grande Paulista, Embu das Artes.

NONONONO/NONONO	IMEDIATO	NONONONO/NONONO	00/00/00
NONONONO NONO/NONONO	IMEDIATO	NONONONO NONO/NONONO	00/00/00
NONONO NONONO NO NON	IMEDIATO	NONONO NONONO NO NON	00/00/00
NONONONO NO NONONON	IMEDIATO	NONONONO NO NONONON	00/00/00
NONO NONO NO NONO	IMEDIATO	NONO NONO NO NONO	00/00/00
NO NONONO/NONONO	IMEDIATO	NO NONONO/NONONO	00/00/00

**MARCA**

**SAC/Informações:**  
**0800 000 000**  
**ANS - nº XXXXXX**

Cód. Prod. ANS na Unimed Contratada: 00000000000000000000  
 Num. Reg. ANS na Unimed Contratada: XXXXXX  
**CNS 0000000000000000**

ESTE CARTÃO É NUMERADO, NOMINATIVO E INTRANSFERÍVEL

Campo reservado para logo do parceiro ou particularidade.

Registro da Operadora na ANS conforme Resolução Normativa nº 16.

Carências que o cliente possui. Porém, carências já cumpridas poderão ser omitidas e a frase "Sem carências a cumprir" constará neste local.

Número de telefone do SAC, se a Unimed possuir o serviço.

Código do Produto ANS na Unimed contratada, número do registro da operadora na ANS e número do Cartão Nacional da Saúde.

## ► **CUIDE DO SEU CARTÃO** *e ele cuidará de você!*



### **Quais os cuidados que devo manter com o meu plano e meu cartão Unimed?**

É necessário ter alguns cuidados com seu cartão, como por exemplo, protegê-lo do sol, evitar sujar, riscar a tarja magnética, molhar ou colocar o cartão em contato com aparelhos como rádios, tevês e celulares.

Assim, ele vai estar sempre funcionando, para você se sentir bem cuidado.

### **Orientações sobre o seu cartão Unimed**

Para ser atendido, tenha-o sempre em mãos, juntamente com a sua carteira de identidade.

Verifique as informações relativas às carências e de cobertura parcial temporária impressas no seu cartão e consulte as condições de contratação.

### **CASO TENHA DÚVIDA, ENTRE EM CONTATO PELO TELEFONE: (31) 2106-1900**

Mantenha seus dados de cadastro sempre atualizados.  
Qualquer alteração, não deixe de nos comunicar.

**Importante: Em caso de roubo, extravio do cartão ou outras informações, entre em contato com a Unimed Sete Lagoas. Caso haja qualquer problema com o cartão, solicite a substituição imediatamente, através do setor de Relacionamento com o cliente ou através do telefone: (31) 2106-1900**

**No caso de Pessoa Jurídica (PJ), o contato deve ser feito com o RH da empresa.**

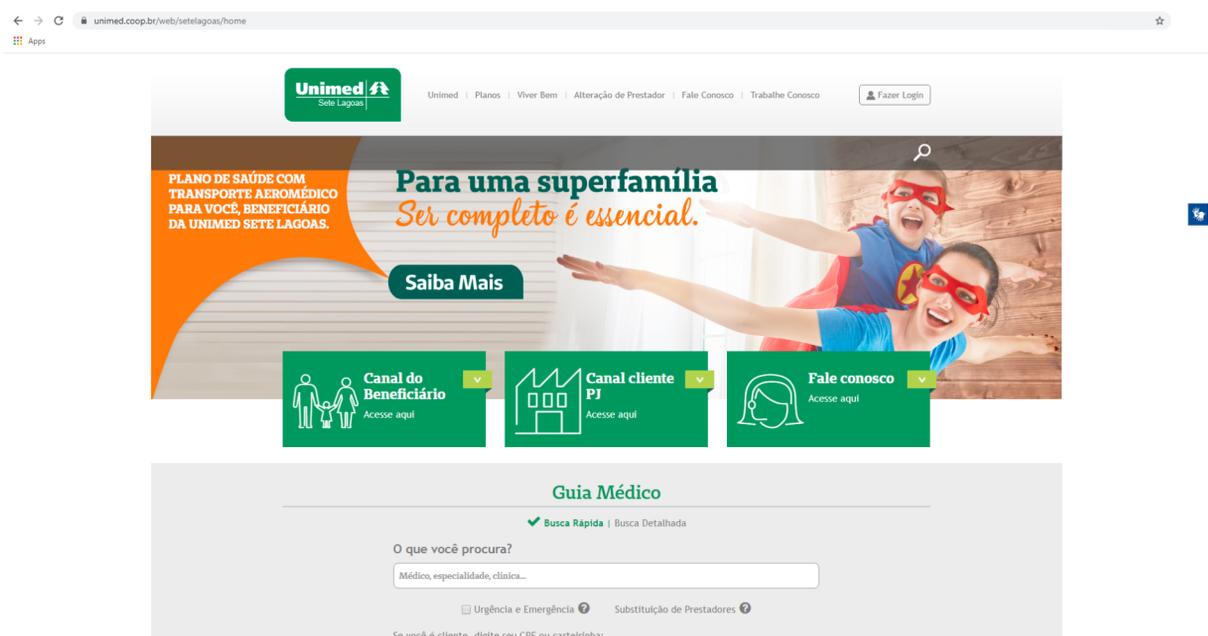
## ▶ COMO ACESSAR O *guia médico*

### Guia Médico

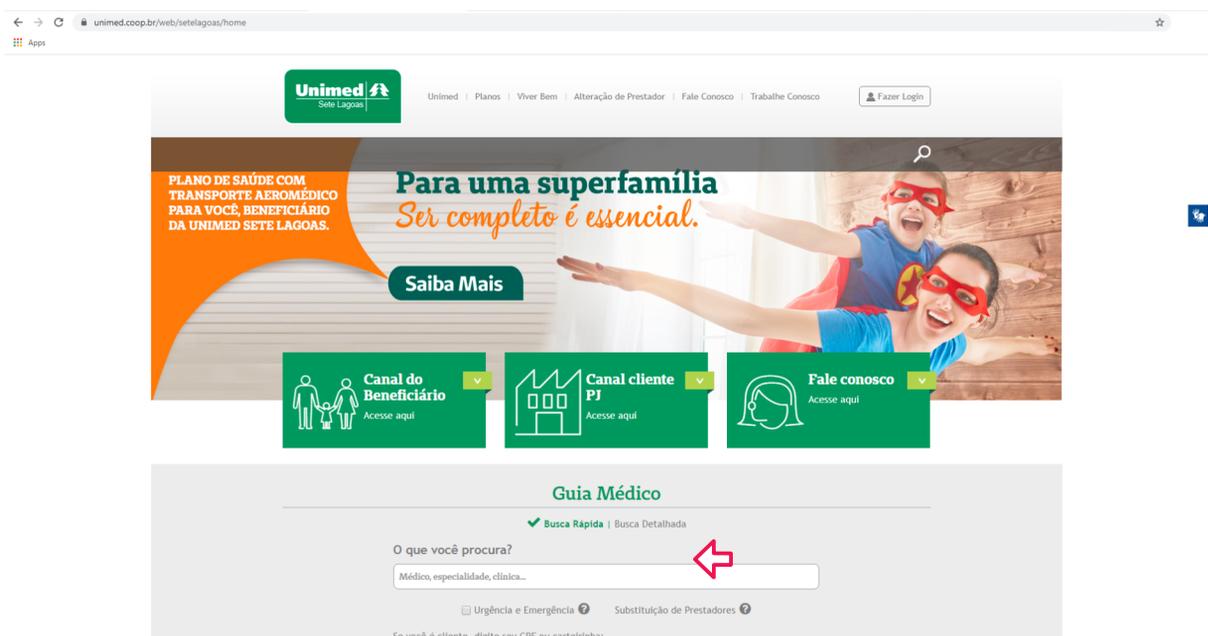
Para ter acesso ao guia médico é necessário entrar no site da Unimed Sete Lagoas e preencher as informações solicitadas.

### Siga o passo a passo:

- Acessar o site da Unimed Sete Lagoas [www.unimed.coop.br/web/setelagoas](http://www.unimed.coop.br/web/setelagoas) [www.unimedsetelagoas.coop.br](http://www.unimedsetelagoas.coop.br)



- Em seguida, no campo do Guia Médico, clique em Busca Detalhada;



- E posteriormente insira o seu CPF ou número da carteirinha e clique em Pesquisar.

**Guia Médico**  
Sua busca ficou ainda mais fácil!

**REDE ASSISTENCIAL | UNIMED SETE LAGOAS**

Busca rápida |  Busca detalhada

O que você procura?

Nome do prestador

Urgência e Emergência  Substituição de Prestadores

Estado Cidade Bairro

Planos Redes

Especialidade ou Área de Atuação Serviço

Tipo de Recurso Qualificação

Se você é cliente, digite seu CPF ou carteirinha:

CPF ou carteirinha (opcional) **PESQUISAR**

- **Para Download**

Na parte superior da tela irá aparecer o seu nome completo, seu tipo de plano, sua rede e a opção de baixar o Guia Médico em PDF.

Clicar na opção de baixar o Guia Médico PDF e logo depois acesse o arquivo.

**mais fácil!**

**REDE ASSISTENCIAL | UNIMED SETE LAGOAS**

Olá,  
Seu Plano: IDEAL MAIS FACIL CE ENFERMARIA  
Sua Rede: RB04  
Baixar Guia Médico PDF

Busca rápida |  Busca detalhada

O que você procura?

Nome do prestador

Urgência e Emergência  Substituição de Prestadores

Estado Cidade Bairro

(489466085) - IDEAL MAIS FACIL CE ENFERMARIA RB04

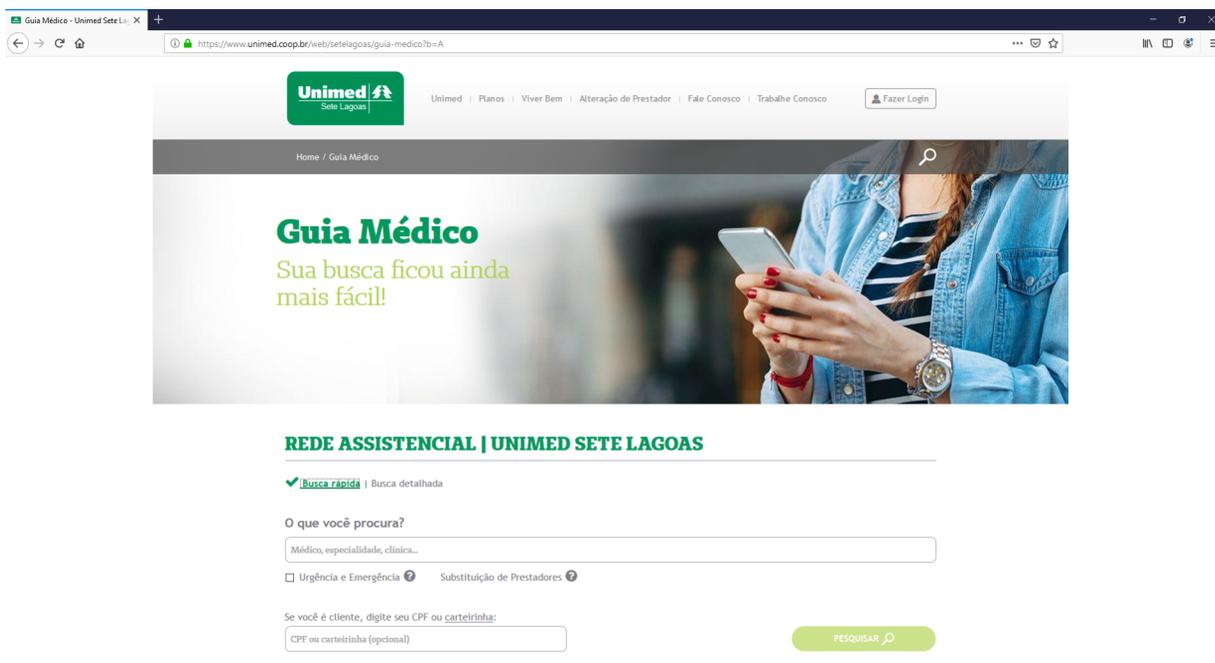
Especialidade ou Área de Atuação Serviço

Tipo de Recurso Qualificação

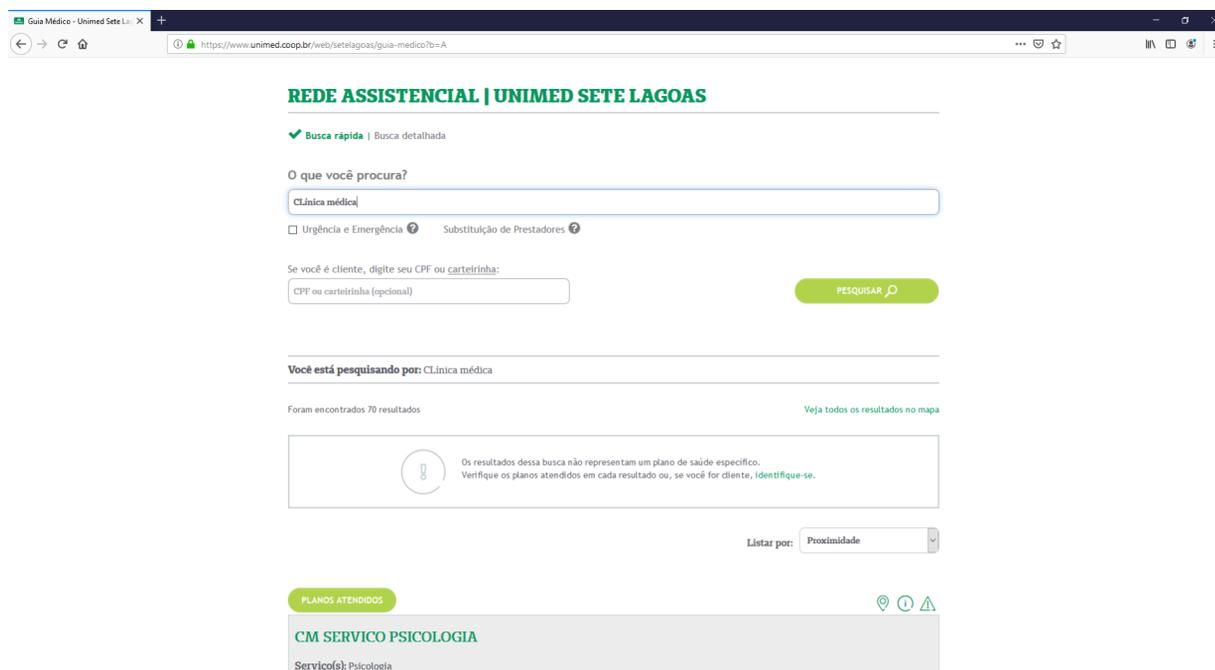
**PESQUISAR**

**Outra forma de pesquisa:**

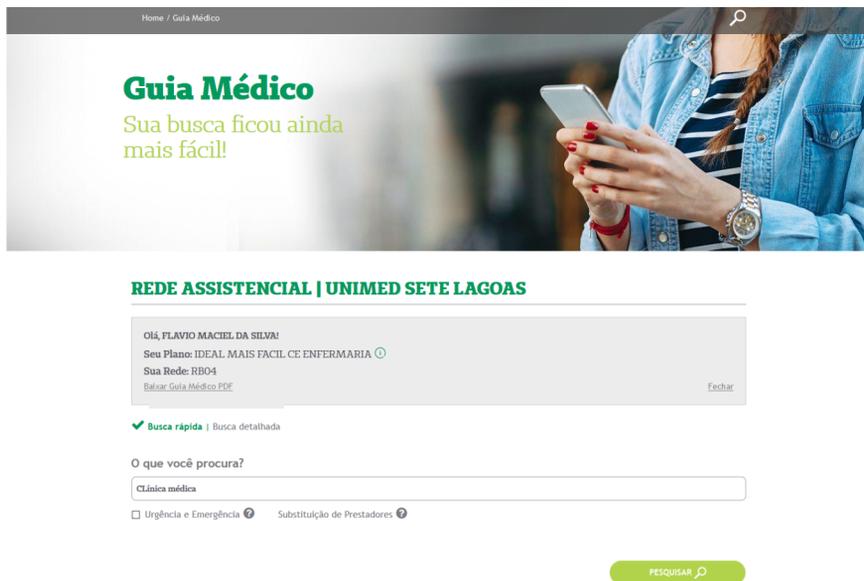
Para acessar uma “Busca Rápida” exemplo informe a especialidade “Clínica Médica” o “CPF” do titular do contrato ou “cartão Unimed” e clicar em pesquisar.



- Resultado da pesquisa da especialidade de “Clínica Médica”.



Caso necessário na mesma pesquisa o site tem opção do guia médico em PDF, clicar “Guia Médico PDF”.



## ▶ PRAZOS MÁXIMOS PARA atendimento:

Confira os prazos máximos para atendimento dos beneficiários, observando a área de abrangência contratada no seu plano.

- Esses prazos valem para o atendimento por um dos profissionais ou estabelecimentos de saúde da rede conveniada ao plano, na especialidade necessária, e não para o atendimento por um profissional ou estabelecimento específico, da preferência do beneficiário.

← → 🔒 Não seguro | [ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/prazos-maximos-de-atendimento](https://ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/prazos-maximos-de-atendimento)

Apps 🔍 GUI - Autenticação

Principal / Planos e Operadoras / Espaço do Consumidor / Prazos máximos de atendimento

**Espaço do Consumidor**

- O que o seu Plano de Saúde deve cobrir?
- Prazos máximos de atendimento**
- Carência
- Dados Cadastrais do Consumidor
- Aposentados e demitidos
- Canais de Atendimento ao Consumidor
- Acompanhe seu processo
- Acompanhamento de solicitações
- Verificar Cobertura de Plano
- Qualidade de Hospitais, Clínicas, Laboratórios e Profissionais de Saúde
- Projeto Sua Saúde
- Plano de saúde suplementar – Conheça seus direitos
- Caminho do Consumidor
- Reajustes de mensalidade
- Informações e Avaliações de Operadoras**
- Espaço da Operadora**
- Contratação e Troca de Plano**

### Prazos máximos de atendimento

Após o período de carência, o beneficiário terá direito ao atendimento, conforme segmentação do plano (se odontológico ou médico-hospitalar; se ambulatorial ou hospitalar com ou sem obstetria; se referência), e este atendimento deverá ocorrer dentro dos prazos máximos.

**Confira os prazos máximos para atendimento:**

Serviços	Prazos máximos de atendimento (em dias úteis)	Prazos excepcionais em razão da Covid-19 (em dias úteis)
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstétrica	07 (sete)	14
Consulta nas demais especialidades	14 (atorze)	28
Consulta/ sessão com fonoaudiólogo	10 (dez)	20
Consulta/ sessão com nutricionista	10 (dez)	20
Consulta/ sessão com psicólogo	10 (dez)	20
Consulta/ sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez)	20
Consulta/ sessão com fisioterapeuta	10 (dez)	20
Consulta e procedimentos realizados em consultório/ clínica com cirurgia-dentista	07 (sete)	14
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03 (três)	6
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)	20
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21 (vinte e um)	42
Atendimento em regime de hospital-dia	10 (dez)	Prazo suspenso

Para garantir agilidade e qualidade no seu atendimento dentro dos prazos acima mencionados, solicitamos a apresentação de documentação necessária, quando solicitada.

Para ser atendido dentro dos prazos, você deverá ter cumprido os períodos de carência previstos em seu contrato.

## ▶ **QUAL É O PLANO QUE** *youê adquiriu?*

### QUANTO AO TIPO DE CONTRATAÇÃO

**a) Individual ou Familiar** – Permite livre adesão de beneficiários, com ou sem grupo familiar;

**b) Coletivo Empresarial** – Permite adesão da população que é vinculada à pessoa jurídica, por relação empregatícia ou estatutária (servidores públicos no regime da Lei 8.112/90 e leis congêneres);

**c) Coletivo por Adesão** – Permite adesão da população que mantém vínculo com pessoas jurídicas de caráter profissional, classista ou social, como sindicatos, associações, cooperativas e fundações.

### QUANTO À ABRANGÊNCIA GEOGRÁFICA

**a) Nacional;**

**b) Estadual;**

**c) Grupo de Municípios.**

### QUANTO À FORMAÇÃO DO PREÇO

**a) Pré-pagamento (pré-estabelecido)** – Quando o valor da mensalidade é calculado antes da utilização da cobertura contratada;

**b) Pós-pagamento em custo operacional (pós-estabelecido em custo operacional)** – Quando o valor da contraprestação pecuniária é efetuada pela contratante depois da utilização das coberturas contratadas.

### QUANTO AO FATOR MODERADOR

**a) Coparticipação** – Quando o beneficiário paga parte da despesa assistencial diretamente à operadora, após a realização do procedimento.

### QUANTO À ÉPOCA DA CONTRATAÇÃO

**a) Regulamentados** (contratos firmados a partir de 02/01/1999, depois da vigência da Lei 9.656/98);

**b) Não-regulamentados** (contratos firmados antes de 02/01/1999, antes da vigência da Lei 9.656/98);

**c) Adaptados** (contratos firmados antes de 02/01/1999, mas que foram editados para ajustá-los à cobertura da Lei 9.656/98 e demais normas da ANS – Agência Nacional de Saúde).

### QUANTO AO PADRÃO DE ACOMODAÇÃO

**a) Enfermaria** (Acomodação coletiva);

**b) Apartamento** (Acomodação individual).

---

## **COBERTURA DO SEU PLANO**

Fique por dentro das coberturas do seu plano.

As coberturas da Unimed estão de acordo com o Rol de Procedimentos – listagem dos procedimentos em saúde, cuja cobertura é garantida – editado e atualizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que está disponível no endereço eletrônico: [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br).

## **COBERTURA AMBULATORIAL**

Nesta cobertura está garantida a prestação de saúde que compreende consultas médicas em clínicas ou consultórios, exames, tratamentos e demais procedimentos ambulatoriais.

Os atendimentos de emergência estão limitados até as primeiras 12 horas do atendimento. A realização de procedimentos exclusivos da cobertura hospitalar fica sob responsabilidade do beneficiário, mesmo sendo feito na mesma unidade de prestação de serviços e em tempo menor que 12 horas.

## **COBERTURA HOSPITALAR**

Além do regime de internação hospitalar, também está incluída a atenção ao parto. É garantida, ainda, a cobertura assistencial ao recém-nascido filho natural ou adotivo do contratante, ou de seu dependente, durante os primeiros 30 dias após o parto.

Em caso de necessidade de assistência médico-hospitalar da condição gestacional de pacientes ainda cumprindo período de carência, a operadora deverá abranger cobertura igual àquela fixada para o plano do segmento ambulatorial, não garantido, portanto, internação além das 12 horas iniciais.

## **OUTRAS COBERTURAS**

1 – Cobertura para remoção do paciente, comprovadamente necessária, para outro estabelecimento hospitalar, dentro dos limites de abrangência geográfica, em território brasileiro;

Entre hospitais, depois de realizados os atendimentos classificados como de urgência e emergência, e quando o médico assistente identificar necessidade de internação;

Para transferência hospitalar, quando caracterizada pelo médico assistente a falta de recursos oferecidos pela unidade para dar continuidade de atenção ao paciente;

2 – Transplante de córnea ou rins\*;

3 – Cirurgia plástica reparadora terá cobertura contratual quando efetuada, exclusivamente, para restauração de funções em órgãos, membros e regiões atingidas em virtude de acidentes pessoais, ocorridos na vigência do contrato para o respectivo beneficiário e que estejam causando problemas funcionais;

4 – Cirurgia buco-maxilo-facial que necessitem de ambiente hospitalar\*.

*\*Conforme condições contratuais e de acordo com a legislação vigente.*

## ► CARÊNCIA

É o prazo ininterrupto, contado a partir da vigência do contrato, durante o qual o beneficiário não tem direito à utilização dos procedimentos contratados, conforme tabela a seguir:

<b>Procedimentos</b>	<b>Carências</b>
<b>Procedimentos de urgência e de emergência, nos termos definidos no contrato;</b>	24 horas
<b>Consultas médicas e exames básicos de diagnóstico e terapia;</b>	30 dias
<b>Consultas e sessões com nutricionista, com fonoaudiólogo; com terapeuta ocupacional e de psicoterapia;</b>	30 dias
<b>Exames especiais de diagnóstico e terapia;</b>	180 dias
<b>Cirurgias ambulatoriais e Hospitalares;</b>	180 dias
<b>Diálises, hemodiálises e para procedimentos de fisioterapia;</b>	180 dias
<b>Demais coberturas previstas neste Contrato, bem como para novos procedimentos decorrentes de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS;</b>	180 dias
<b>Parto a termo.</b>	300 dias

Os períodos de carência podem variar de acordo com o tipo de contratação do plano de saúde, porém, em nenhuma hipótese, superarão os períodos acima descritos. Confira as carências em seu contrato.

Cobertura Parcial Temporária (CPT) é aquela que admite, por um período ininterrupto de até 24 meses, a partir da data da contratação ou adesão ao plano privado de assistência à saúde, a suspensão da cobertura de Procedimentos de Alta complexidade (PAC), leitos de alta tecnologia e procedimentos cirúrgicos, desde que relacionados exclusivamente às doenças ou lesões preexistentes declaradas pelo beneficiário ou seu representante legal.



---

## ► **DICAS DE UTILIZAÇÃO** *do plano:*

**Quando não puder comparecer à consulta,** avise com pelo menos 24 horas de antecedência. Outra pessoa pode precisar daquele médico.

**Guarde sempre as prescrições do seu médico.** O desaparecimento de sintomas não significa o fim da necessidade de cuidados médicos.

**Escreva tudo o que você deseja discutir com o seu médico.** Isso ajuda a manter a atenção no que realmente lhe incomoda. Leve a lista e leia antes de começar a consulta.

**Para agilizar qualquer atendimento,** apresente sempre o cartão de identificação e a carteira de identidade.

**Em caso de perda do cartão de identificação,** procure a sede da Unimed Sete Lagoas, e em casos de planos empresariais, comunique o fato ao Recursos Humanos da empresa evitando, assim, que um desconhecido utilize seu cartão.

**Nunca empreste o seu cartão de identificação a outra pessoa.** Ele é pessoal e intransferível. Se apurado o uso indevido de um serviço por esse motivo, o beneficiário pode sofrer consequências, como por exemplo a sua exclusão.

**Evite o uso do pronto atendimento** em casos que não forem de urgência ou emergência.

**Vá ao pronto atendimento apenas se realmente for necessário.**

Os prontos-socorros dos hospitais precisam estar livres para casos de urgência e emergência. Se você tiver algum sintoma que possa esperar, procure o seu médico de confiança. Ele tem seu histórico.

E você estará ajudando alguém que realmente precisa de um pronto-socorro.

**São casos de urgência e emergência:**

**Emergência:** é o evento que implica no risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o paciente, caracterizado em declaração do médico assistente.

**Urgência:** é o evento resultante de acidente pessoal ou de complicação no processo gestacional.

---

## ▶ **OUTRAS INFORMAÇÕES** *sobre os planos*

### **Rede credenciada / Rede referenciada**

É o conjunto de profissionais e estabelecimentos de saúde, incluindo médicos, consultórios, laboratórios, clínicas e hospitais, indicados pela operadora do plano de saúde para atendimento aos beneficiários.

### **Rede ampla**

O acesso à Rede Ampla da Unimed Sete Lagoas é formado pela maior e melhor estrutura credenciada de hospitais, os serviços próprios da Unimed Sete Lagoas, clínicas e laboratórios e médicos cooperados.

### **Agendar consultas eletivas – exceto em Plano Ideal + Fácil**

Consultas eletivas devem ser agendadas por telefone, diretamente nos consultórios dos médicos cooperados da rede básica Unimed.

No ato da consulta, apresente seu cartão Unimed e documento com foto.

### **Procedimento eletivo**

É o termo usado para designar procedimentos médicos não considerados de urgência ou emergência e que podem ser programados.

### **Autorização**

Para autorização de consultas e exames, tenha sempre em mãos os seguintes documentos:

- Cartão de identificação;
- Documento de identificação pessoal;
- Pedido médico (com validade de 90 dias);

### **Autorização de consultas:**

#### **Produto rede ampla, intercâmbio e antigo PLANSEG:**

Serão autorizadas diretamente nos consultórios dos médicos.

#### **Ideal Mais Fácil**

- Especialidades básicas (ginecologia, clínica médica, pediatria e ortopedia):

O beneficiário deverá procurar primeiramente os Núcleos para serem atendidos pelas especialidades básicas. Nestas especialidades, o beneficiário terá a autorização da consulta diretamente nos Núcleos.

- Demais especialidades: o beneficiário deverá ter o encaminhamento médico e vir presencialmente a sede administrativa para pegar sua autorização de consulta, após o agendamento da consulta.

A validade da autorização será de até 120 dias, caso não haja interrupção do tratamento. Ultrapassado este prazo, o beneficiário precisará de novo encaminhamento médico.

- Oftalmologia: o beneficiário deverá vir presencialmente na sede administrativa para pegar autorização, sem necessidade de passar pelo atendimento do médico no Núcleo.

---

### **Autorização direta no prestador:**

Os beneficiários de planos Unimed, deverão buscar a rede credenciada para autorização direta no prestador, **exceto os beneficiários que possuem plano do antigo Planseg**, para os seguintes exames:

Exames de laboratório, Raio X, Ultra Som, Tomografia Computadorizada, Ecodopplercardiograma, espirometria, remoção de cerume, puericultura, investigação ultrassônica, colposcopia, eletrocardiograma, anuscopia e mamografia (constante na lista encaminhada pela USL), o beneficiário deverá buscar a rede credenciada para autorização direta no prestador.

Os exames que não foram citados acima, serão autorizados na sede administrativa da Unimed.

Os beneficiários que possuem plano do antigo Planseg deverão comparecer, presencialmente à sede administrativa para autorizarem todos os exames.

Para recém-nato, de plano com cobertura hospitalar, a documentação necessária será:

- Certidão de nascimento do recém-nato ou cartão da maternidade;
- Documento e cartão de identificação do pai ou da mãe;

### **Transcrições de Pedidos Médicos**

Os pedidos médicos de exames de laboratório e demais exames, que não estão na guia da Unimed, necessitam de autorização da Unimed.

### **Núcleos de Atendimento**

**Os Núcleos oferecem uma estrutura moderna e confortável para atender os beneficiários Unimed Sete Lagoas. Neles você pode agendar suas consultas com profissionais de diversas especialidades.**

Relação dos prestadores para atendimento aos beneficiários do plano IDEAL MAIS FÁCIL:

### **ATENDIMENTOS AGENDADOS**

#### **NÚCLEOS DE ATENDIMENTO UNIMED**

UNIDADE DE SETE LAGOAS  
Rua Quintino Bocaiúva, nº 344 – Centro  
Sete Lagoas / MG  
31\_2106-4566 / 2106-4577

UNIDADE DE PARAPEBA  
Praça Coronel Bernardino, nº 186 B – Centro  
Paraopeba / MG  
31\_3714-2020

#### **ESPECIALIDADES DISPONÍVEIS:**

- Pediatria;
- Clínica Médica;

- 
- Ginecologia / Obstetrícia;
  - Ortopedia;

Para atendimento nas demais especialidades e outros procedimentos, o beneficiário receberá uma autorização prévia emitida pelas equipes dos Núcleos, e escolherá o médico ou prestador a partir de relação de profissionais disponíveis.

## ► REEMBOLSO

A Unimed Sete Lagoas assegurará o reembolso, no limite das obrigações e abrangência geográfica contratadas, das despesas efetuadas pelo beneficiário com assistência à saúde, nos casos exclusivos de urgência ou emergência, conforme tabela praticada pela Unimed, de acordo com os valores da Tabela de Referência vigente à data do evento, quando não for possível a utilização de serviços próprios, contratados ou credenciados.

O prazo para resposta é de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da data de apresentação do pedido de reembolso, desde que todos os documentos sejam devidamente apresentados, conforme abaixo.

Pedido médico original ou cópia:

- Relatório médico justificando a realização do procedimento;
- Nota fiscal ou recibo original;
- Solicitação de reembolso por escrito, feita pelo próprio beneficiário, ou responsável;
- Nos casos de conta hospitalar, será necessário o detalhamento da conta;
- Resultado dos exames os quais o beneficiário precisa ser reembolsado.

### **Outras considerações**

Fica expressamente estabelecido que o presente não contempla reembolso de atendimento por troca de médico por preferência do beneficiário, ainda que por especialista, havendo serviço médico disponível na rede de prestadores do plano para o atendimento de urgência e emergência.

Apenas serão reembolsáveis as despesas vinculadas diretamente ao evento que originou o atendimento ao beneficiário, realizado enquanto perdurar o estado de urgência ou emergência.

O beneficiário perderá o direito ao reembolso decorridos 12 (doze) meses da data do evento.

Reembolso somente é possível nos casos de urgência/emergência quando não for possível o acesso à rede cooperada/credenciada.

---

## ▶ QUANDO PROCURAR UM

### *Pronto Atendimento*

- Corte profundo;
- Quebra de algum membro;
- Luxação intensa;
- Acidente de origem elétrica;
- Queimaduras;
- Afogamento;
- Dificuldade respiratória;
- Perda de visão ou audição;
- Inconsciência ou desmaio;
- Grave reação alérgica;
- Febre alta permanente;
- Agressões físicas;
- Hemorragias (forte sangramento);
- Infarto do miocárdio (forte dor no peito);
- Intoxicação por alimento ou medicamento;
- Sangue no vômito, urina, fezes ou tosse;
- Picada ou mordida de animais peçonhentos;
- Acidente de carro, moto, atropelamento e quedas;
- Convulsões, dores intensas no peito, abdômen, cabeça e outros;
- Derrames, perda de função e/ou dormência nos braços e pernas.



---

## ► **CONDIÇÕES DE PERMANÊNCIA** *no plano empresarial*

### **Demitido**

O beneficiário que contribuir com o plano de saúde e for demitido, sem justa causa, pode permanecer por um período correspondente a um terço do tempo de permanência no Plano, sendo, no mínimo, 6 meses e, máximo, 24 meses, passando então a assumir as responsabilidades referente às mensalidades e as participações integralmente e não seja admitido em outra empresa.

### **Aposentado**

O beneficiário que tiver contribuído com a mensalidade do plano de saúde em decorrência do vínculo empregatício pelo prazo mínimo de dez anos, terá garantido o direito de permanência, passando então a assumir as responsabilidades referente às mensalidades e participações. Se o tempo de permanência for inferior, o direito será assegurado à razão de um ano para cada ano de permanência.

**Obs.:** As condições de demitido e aposentado são exclusivamente para planos empresariais, observando a legislação vigente, para o funcionário que contribuiu com a mensalidade ou parte dela enquanto ativo. A coparticipação não é considerada como contribuição para gozo de direito.

A empresa empregadora é obrigada a manter o aposentado ou o ex-empregado demitido ou exonerado sem justa causa no plano enquanto o benefício for ofertado para os empregados ativos, desde que o aposentado ou o ex-empregado demitido ou exonerado sem justa causa tenha contribuído para o custeio do seu plano privado de saúde e que o mesmo não seja admitido em novo emprego.

A decisão do aposentado ou o ex-empregado demitido sem justa causa de se manter no plano deve ser informada à empresa empregadora no prazo máximo de 30 dias contados a partir da comunicação do empregador sobre o direito de manutenção do gozo do benefício.

As regras para manutenção de planos de saúde para aposentados e demitidos são aplicadas conforme a Lei nº 9.656/98 e a Resolução Normativa nº 279 da ANS.

## ► **REAJUSTES**

A mensalidade do seu plano de saúde poderá sofrer reajuste quando:

Anualmente, na data base (aniversário) do contrato.

Houver desequilíbrio contratual devido ao aumento dos custos médicos, frequência de utilização ou ainda de acordo com as condições contratuais, exclusivamente para contratos firmados com pessoa jurídica.

Houver mudança de faixa etária.

Lembrando que as faixas e os percentuais a serem aplicados estão detalhados em seu contrato, de acordo com as características do seu plano.

---

O valor da coparticipação será reajustado anualmente, no mesmo mês e valor do índice de reajuste das mensalidades autorizadas pela ANS, a fim de manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

## ► **COMO ACONTECEM AS INCLUSÕES E EXCLUSÕES** *dos beneficiários?*

No caso de Planos Coletivos, o beneficiário deve procurar o RH de sua empresa e solicitar a inclusão ou exclusão de seus dependentes que serão efetivadas e enviadas à Unimed.

Qualquer inclusão deve ser providenciada no prazo mencionado no contrato firmado com a sua empresa (admissão do beneficiário titular, casamento, nascimento, etc.)

Os beneficiários só terão direito ao atendimento sem o cumprimento da carência, desde que as inscrições ocorram no prazo estabelecido em contrato.  
Verifique com o RH de sua empresa essa condição.

Se o beneficiário titular for excluído, todos os demais dependentes serão excluídos. Se o contrato for rescindido, todos os beneficiários serão excluídos.

Nos **Planos Individuais Familiares** as inclusões e exclusões de dependentes são deliberadas pelo beneficiário titular ou contratante pagador.

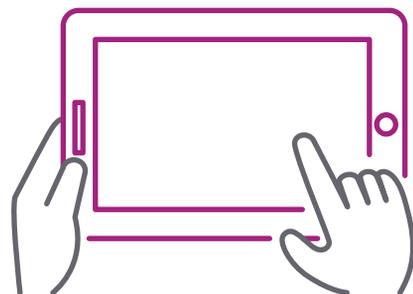
## ▶ **PORTAL DE** *serviços*

Serviços disponíveis on-line:

No Portal, você tem acesso ao Guia Médico on-line.

Se precisar e não tiver em mãos o impresso ou a versão mobile (smartphones e tablets), entre em contato com sua Unimed

Se necessário, busque o fale conosco, acesse: [www.unimed.coop.br/setelagoas](http://www.unimed.coop.br/setelagoas)



## ▶ **PORTABILIDADE**

### **O que é portabilidade de carências?**

É a possibilidade de contratar um plano de saúde, individual ou familiar, coletivo por adesão ou coletivo empresarial, com registro de produto na ANS, dentro da mesma operadora de planos de saúde ou em operadoras diferentes e ficar dispensado de cumprir novos períodos de carência ou de cobertura parcial temporária exigíveis e já cumpridos no plano de origem. Tal possibilidade vigora para os planos individuais e familiares, planos coletivos por adesão e planos coletivos empresariais, observados os requisitos dispostos na Resolução Normativa – RN nº 438, que entrou em vigor em junho de 2019.

**Para ter direito à portabilidade, o beneficiário deve atender alguns pré-requisitos básicos, como:**

- O vínculo do beneficiário com o plano de origem deve estar ativo;
- Estar em dia com o pagamento das mensalidades;
- O beneficiário deve ter cumprido prazo de permanência:

Na primeira portabilidade de carências, no mínimo dois anos no plano de origem ou no mínimo três anos na hipótese de o beneficiário ter cumprido cobertura parcial temporária; ou

- Nas posteriores, no mínimo um ano de permanência no plano de origem ou no mínimo dois anos na hipótese em que o beneficiário tenha exercido a portabilidade para um plano de destino que possuía coberturas não previstas na segmentação assistencial do plano de origem;
- O plano de origem deve ter sido contratado após 1º de janeiro de 1999 ou adaptado à Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998;

- 
- A faixa de preço do plano de destino deve ser igual ou inferior a que se enquadra o plano de origem do beneficiário, considerada a data da consulta ao módulo de portabilidade de carências do Guia ANS de Planos de Saúde;
  - Caso o plano de destino seja de contratação coletiva, o beneficiário deverá possuir vínculo com a pessoa jurídica contratante do plano, nos termos dos artigos 5º e 9º da RN nº 195, de 14 de julho de 2009, ou o beneficiário deverá ser ou possuir vínculo com empresário individual, nos termos da RN nº 432, de 27 de dezembro de 2017.

**Para realizar a portabilidade de carências, o beneficiário deverá apresentar os seguintes documentos:**

**I** – Comprovantes de pagamento das 3 (três) últimas mensalidades vencidas, ou declaração da operadora do plano de origem ou da pessoa jurídica contratante, ou qualquer outro documento hábil à comprovação do adimplemento do beneficiário;

**II** – Proposta de adesão assinada, ou contrato assinado, ou declaração da operadora do plano de origem ou da pessoa jurídica contratante, ou comprovantes de pagamento das mensalidades do prazo de permanência exigido, ou qualquer outro documento hábil à comprovação do prazo de permanência;

**III** – Relatório de compatibilidade entre os planos de origem e de destino ou número de protocolo de consulta de compatibilidade de plano para portabilidade, ambos emitidos pelo Guia ANS de Planos de Saúde, ou ofício autorizativo emitido pela ANS;

**IV** – Caso o plano de destino seja de contratação coletiva, comprovação de vínculo com a pessoa jurídica contratante do plano, nos termos dos artigos 5º e 9º da RN nº 195, de 2009, ou comprovação referente ao empresário individual, nos termos da RN nº 432, de 27 de dezembro de 2017.

A análise da proposta é realizada em até 10 dias a partir da entrega das documentações.

**Portabilidade em decorrência da extinção do vínculo:**

A portabilidade de carências poderá ser exercida em decorrência da extinção do vínculo de beneficiário deverá ser requerida no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data da ciência pelo beneficiário da extinção do seu vínculo com a operadora, não se aplicando os requisitos de vínculo ativo, de prazo de permanência, e de compatibilidade por faixa de preço previstos, nas seguintes hipóteses:

**I** – Pelo beneficiário dependente, em caso de morte do titular do contrato, sem prejuízo do disposto no §3º do artigo 30 da Lei nº 9.656, de 1998;

**II** – Pelo beneficiário dependente, em caso de perda da condição de dependência do beneficiário enquadrado no §1º do artigo 3º, no inciso VII do artigo 5º ou no §1º do artigo 9º, todos da RN nº 195, de 2009;

**III** – Pelo beneficiário titular e seus dependentes, em caso de demissão, exoneração ou aposentadoria, tendo ou não contribuído financeiramente para o plano de origem, ou quando do término do período de manutenção da condição de beneficiário garantida pelos artigos 30 e 31 da Lei nº 9.656, de 1998;

**IV** – Pelo beneficiário titular e seus dependentes, em caso de rescisão do contrato coletivo por parte da operadora ou da pessoa jurídica contratante.

---

§ 2º A portabilidade de carências em decorrência da extinção do vínculo poderá ser exercida por beneficiários de planos contratados antes de 1º de janeiro de 1999 e não adaptados à Lei nº 9.656, de 1998.

§ 3º O beneficiário que esteja vinculado ao plano de origem há menos de 300 (trezentos) dias pode exercer a portabilidade de carências tratada neste artigo, sujeitando-se, quando cabíveis, aos períodos de carências do plano de destino descontados do tempo em que permaneceu no plano de origem, ressalvados os casos previstos no § 8º, do artigo 3º da Resolução Normativa Nº438.

§ 4º O beneficiário que esteja cumprindo cobertura parcial temporária no plano de origem pode exercer a portabilidade de carências, sujeitando-se aos respectivos períodos remanescentes no plano de destino.

§ 5º O beneficiário que esteja pagando agravo e que tenha menos de 24 (vinte e quatro) meses de contrato no plano de origem pode exercer a portabilidade de carências, podendo optar pelo cumprimento de cobertura parcial temporária referente ao tempo remanescente para completar o referido período de 24 (vinte e quatro) meses, ou pelo pagamento de agravo a ser negociado com a operadora do plano de destino.

Fonte: Agência Nacional de Saúde (ANS).

### **Plano demitido/aposentado**

Tem direito a se manter no plano de saúde aposentados que tenham contribuído com o plano empresarial e empregados demitidos sem justa causa, para todos os planos contratados a partir de janeiro de 1999 ou adaptados à Lei 9.656/98.

O ex-empregado deverá ter contribuído no pagamento do plano durante a vigência de seu contrato de trabalho e deverá assumir integralmente a mensalidade após o desligamento.

Os aposentados que contribuíram por mais de dez anos podem manter o plano enquanto perdurar o contrato de plano de saúde com a empresa.

Os aposentados que contribuíram por mais de dez anos podem manter o plano pelo tempo que desejarem ou enquanto perdurar o contrato de plano de saúde com a empresa.

Quando o período for inferior, cada ano de contribuição dá direito a um ano de plano coletivo depois da aposentadoria.

O beneficiário do plano aposentado/demitido será cancelado se a empresa contratante cancelar o plano de saúde.

As regras para a manutenção de planos de saúde para aposentados e demitidos são aplicadas conforme a Lei nº 9.656/98 e a Resolução Normativa nº 279 da ANS.

Fonte: Site da Agência Nacional de Saúde. Disponível em: <http://unimed.me/lg4uNDd>

---

## ► **REMOÇÃO TERRESTRE E AÉREA**

**A Unimed disponibiliza aos seus beneficiários a remoção terrestre e aérea.**

**Remoção terrestre:** é uma cobertura para pacientes internados, que necessitem de remoção dos prontos atendimentos ou pronto-socorros para hospitais; de um hospital para outro e em situações que o usuário esteja correndo risco de morte na residência.

**Remoção aérea:** é um produto que possibilita, de acordo com a modalidade de contratação do plano, atendimento em território nacional, para pacientes internados que necessitem transferência para unidade hospitalar com melhores recursos de atendimento, desde que solicitados e justificados pelo médico assistente.

## ► VIVER BEM



### Introdução:

Seguindo a proposta de manter a qualidade de vida dos nossos beneficiários em toda sua trajetória, a Unimed Sete Lagoas conta com a estrutura do VIVER BEM.

O conceito VIVER BEM tem como base a conscientização da importância do autocuidado, estimulando a mudança de hábitos saudáveis de vida. Para isto, dispõe de uma equipe multidisciplinar formada por médico, enfermeiro, nutricionista, psicóloga, profissional de educação física, fisioterapeuta, fonoaudiólogo e assistente social.

*A adesão a estes programas é um benefício gratuito disponibilizado aos clientes da Unimed Sete Lagoas.*

### ► GERENCIAMENTO DE CASOS ESPECIAIS

O programa de gerenciamento de casos especiais é destinado aos beneficiários portadores de doenças crônicas e/ou dificuldades funcionais.

São realizadas orientações e assistência domiciliar por profissionais de saúde para melhorar a qualidade de vida do paciente.

***A Unimed Sete Lagoas não realiza atendimento domiciliar no estilo Home Care.***

### ► SAÚDE DO ADULTO E SAÚDE DO IDOSO

São realizadas consultas individuais com profissionais da saúde, ações que estimulam o autocuidado e atendimento em grupos operativos, com o intuito de promover o bem-estar e a qualidade de vida do adulto de (18 a 59 anos) e do idoso (acima de 60 anos).

### ► SAÚDE DO TRABALHADOR

É destinado às empresas beneficiárias da Unimed Sete Lagoas e tem como objetivo promover a saúde do trabalhador estimulando a mudança de hábitos de vida”.

***\*As ações são realizadas nas empresas que aderirem ao programa.***

### ► SAÚDE DA GESTANTE

(Unibebê, Saúde da Mamãe e do Bebê e Sala de Amamentação)

**Unibebê:** Grupo de orientações teóricas e práticas com o objetivo de oferecer às gestantes e aos seus companheiros: informações, treinamentos e suporte relacionados ao processo de gestação, amamentação e cuidados com o recém-nascido.

**Saúde da Mamãe e do Bebê:** Grupo de educação em saúde pelo aplicativo de telefone que visa incentivar e explicar sobre o aleitamento materno exclusivo, além de orientar as mães sobre cuidados com o recém-nascido e com o próprio corpo, em um período de 45 dias após o parto.

Sala de Amamentação: É um espaço de atendimento individualizado em consultório adaptado para receber mães que encontram-se em processo de amamentação.

### ► PLANEJAMENTO FAMILIAR

Curso destinado a beneficiários em idade reprodutiva para fornecer orientações e suporte, auxiliando no processo de escolha de métodos contraceptivos, reduzindo assim as chances de uma gravidez não planejada, além de infecções sexualmente transmissíveis.

## ► FALE COM A UNIMED

Fale com a Unimed Sete Lagoas

Locais e Canais de atendimento:

### **SEDE ADMINISTRATIVA**

Rua Coronel Randolfo Simões, 281 - Boa Vista  
Sete Lagoas / MG  
(31) 2106-1900

Atendimento: segunda a sexta-feira, das 7 às 18 h.

### **RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**

Rua Coronel Randolfo Simões, 281 - Boa Vista  
Sete Lagoas / MG  
(31) 2106-1927 / 2106-1937 2106-1993  
relacionamento.cliente@unimedsetelagoas.coop.br  
Atendimento: segunda a sexta-feira, das 7 às 18 h.

### **AUTORIZAÇÃO**

Rua Coronel Randolfo Simões, 281 - Boa Vista  
Sete Lagoas / MG  
(31) 2106-1900  
autorizacao@unimedsetelagoas.coop.br  
Atendimento: segunda a sexta-feira, das 7h às 18 h.

### **HOSPITAL UNIMED**

Rua Quintino Bocaiúva, 344 - Centro  
Sete Lagoas / MG  
(31) 3177-9501  
Atendimento 24 horas - internações e cirurgias.

### **PRONTO ATENDIMENTO UNIMED**

Rua Teófilo Otoni, 841 - Centro  
Sete Lagoas / MG  
(31) 2106-9400  
Atendimento 24 horas - urgência e emergência.

### **NÚCLEO DE ATENDIMENTO SETE LAGOAS**

Rua Quintino Bocaiúva, 344 - Centro  
Sete Lagoas / MG  
(31) 2106-4566  
Atendimento: segunda a sexta-feira das 8h às 18 h e sábado das 7h às 12 h.

### **NÚCLEO DE ATENDIMENTO PARAOPÉBA**

Praça Cel. Bernardino, 186B - Centro  
Paraopeba / MG  
(31) 3714-2020  
Atendimento: segunda a quinta das 8h às 12 h e de 14h às 17 h e sábado das 08h às 12 h e de 13 às 17h.



---

**VIVER BEM**

Rua Fernando Lanza, 56 - Centro

Sete Lagoas / MG

(31) 2106-1908 / 2106-1942

Atendimento: segunda a sexta-feira das 7h às 18 h.

**VENDAS SETE LAGOAS**

Rua Coronel Randolfo Simões, 281 - Boa Vista

Sete Lagoas / MG

(31) 2106-1919

Atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 18 h.

**VENDAS PARAÓPEBA**

(31) 3714-1410

Rua Paulo Cecílio, 262 - Centro

Paraopeba / MG

Atendimento: segunda a sexta-feira, das 8h às 18 h.

*Importante: as informações que constam nesse manual poderão sofrer alterações, caso alguma legislação ou normas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) sejam modificadas.*