

# Manual de Orientação ao Usuário

**Unimed**   
Vale do Cai



# MANUAL DE ORIENTAÇÃO AO USUÁRIO UNIMED

### **Parabéns, Usuário!**

Você faz parte do maior Sistema Cooperativo de médicos do mundo. A *Unimed Vale do Caí* agradece sua escolha!

Fundada em 1972, a *Unimed Vale do Caí* disponibiliza aos seus usuários Planos Empresariais, Familiares e de Saúde Ocupacional. Sua estrutura é formada pelo *Hospital Unimed Vale do Caí*, *Operadora Unimed*, ambos em Montenegro, e Escritórios Regionais nas cidades de Brochier, Feliz, Salvador do Sul, São Sebastião do Caí e Tupandi.

Mais de 30 mil usuários fazem parte do Plano de Saúde *Unimed Vale do Caí*, distribuídos na área de atuação do Vale do Caí, onde vivem mais de 185 mil habitantes\*.

O atendimento é oferecido por mais de 170 médicos cooperados em diversas especialidades. Conta com ampla rede credenciada de serviços de saúde, além do *Hospital Unimed Vale do Caí*, com laboratório próprio e um moderno Centro de Diagnóstico.

Este *Manual de Orientação ao Usuário* traz informações importantes quanto ao funcionamento e à utilização do Plano de Saúde *Unimed*. Apresenta serviços disponíveis, canais de relacionamento e contatos com a *Unimed Vale do Caí*.

Tenha sempre o *Manual de Orientação ao Usuário* ao seu alcance para melhor utilização dos nossos serviços.

*Unimed Vale do Caí*

\* Dados Corede Vale do Caí (2016)

## PLANO DE SAÚDE UNIMED / ORIENTAÇÕES IMPORTANTES

\* Ao suspeitar de alguma doença, não adie sua ida ao médico. Procure-o no consultório. Essa atitude pode evitar a complicação do seu caso e a possível necessidade de utilização de procedimentos complexos.

\* Caso não possa comparecer à consulta agendada, comunique à secretária do seu médico com antecedência. Assim, é possível que outro cliente possa receber o atendimento neste horário.

\* Caso não saiba a especialidade de que precisa, procure um clínico geral. Esse médico tem condições de atendê-lo e indicar o especialista adequado.

\* Se fez um exame recente, leve-o e mostre ao seu médico. Isso contribui para descobrir com mais rapidez o seu diagnóstico, acelera seu tratamento e evita custos com novos exames. Lembre-se de que todos os exames são de sua propriedade.

\* Nunca assine guias em branco.

\* Escolha um médico de sua confiança. Esse médico mantém o seu histórico e o orienta adequadamente.

\* Em atendimento pediátrico, leve somente o filho doente à consulta. Essa atitude evita a exposição dos outros filhos a doenças.

\* Formalize suas satisfações, críticas e sugestões, assim teremos condições de melhorar o nosso atendimento.

## CADASTRO

• Mantenha o seu cadastro atualizado. A atualização cadastral pode ser realizada através do e-mail [cadastro@unimedvaledocai.com.br](mailto:cadastro@unimedvaledocai.com.br), pelo site [www.unimedvaledocai.com.br](http://www.unimedvaledocai.com.br), nas recepções da Unimed Vale do Caí ou nos Escritórios Regionais.

• A Agência Nacional de Saúde – ANS exige que todos os usuários informem seu CPF, RG, Cartão do SUS, nome da mãe, endereço, telefone e e-mail ao Plano de Saúde.

### CARTÃO UNIMED

• É o documento de identificação do seu Plano de Saúde Unimed, indispensável em todos os atendimentos e procedimentos.

- A utilização do Plano de Saúde Unimed está sujeita à verificação da validade e da regularidade das mensalidades de seu Cartão Unimed.
- Nunca empreste o seu Cartão Unimed a terceiros. O Cartão Unimed é de uso pessoal, intransferível e seu empréstimo está sujeito a penalidades legais.



### CARÊNCIAS

• É o prazo contado a partir da assinatura do Plano de Saúde Unimed, durante o qual o usuário não tem direito às coberturas contratuais segundo à Lei nº 9.656/98 – ANS.

• Observe os prazos válidos a partir da assinatura do Plano de Saúde Unimed:

- Para urgência e emergência: 24 horas
- Para consultas e exames complementares simples: 30 dias
- Para internações e cirurgias: 180 dias
- Para partos a termo (gestação acima de 38 semanas) e cesáreas: 300 dias
- Para demais procedimentos: 180 dias

### ATENDIMENTO

• A Legislação exige que o usuário, em todo atendimento médico-hospitalar, apresente documento de identificação com foto, CPF e Cartão Unimed dentro da validade.



### MÉDICOS COOPERADOS E SERVIÇOS CREDENCIADOS

\* O Guia Médico contém a relação dos médicos cooperados e dos serviços credenciados. Ele está disponível no site [www.unimedvaledocai.com.br](http://www.unimedvaledocai.com.br).



### ATENDIMENTO EM CONSULTÓRIO

\* Procure o médico no consultório para receber um atendimento diferenciado e personalizado, seja em tratamento contínuo ou não.

\* Utilize o Plantão Médico somente em casos de urgência e emergência.

\* As taxas de consultas são pagas no momento do atendimento ou em fatura, conforme seu contrato. Para Planos Nacionais e/ou Estaduais, quando utilizados fora da área do Vale do Caí, as taxas sempre serão cobradas em fatura posterior.



### AGENDAMENTO DE CONSULTA MÉDICA

\* As consultas devem ser agendadas diretamente nos consultórios médicos dos cooperados.

\* Caso o usuário do Plano de Saúde Unimed tenha dificuldade no agendamento, pode contatar a Central de Agendamento de Consultas e Exames da Unimed, pelo telefone (51) 3649.8900, ou e-mail [centraldeagendamento@unimedvaledocai.com.br](mailto:centraldeagendamento@unimedvaledocai.com.br).

\* A Central garante o atendimento na especialidade e não a escolha do profissional, dentro do prazo estipulado, conforme estabelecem as regras da ANS.

### RECONSULTA MÉDICA

\* É uma reavaliação da mesma doença, em um prazo inferior a 15 dias, pelo médico do atendimento.

\* Em caso de outra enfermidade, é considerada uma nova consulta.

### EXAMES

\* Observe o prazo de carência para exames do seu Plano de Saúde Unimed.

\* Agende o exame solicitado no Hospital Unimed

Vale do Caí, na Uniclínica (sede administrativa da Unimed Vale do Caí – Centro de Montenegro) ou nos laboratórios credenciados à Unimed Vale do Caí.

**Confira os locais credenciados no Guia Médico.**

\* Siga as orientações do atendente quanto à dieta e aos cuidados determinados.

\* Compareça em horário agendado para realização do exame. Leve a solicitação do médico, autorizada pela Unimed Vale do Caí, quando necessário.

\* Alguns resultados podem ser acessados no site da Unimed Vale do Caí, na área do cliente “Resultado de Exames”.

\* Leve os exames de imagem realizados anteriormente quando solicitado. Exemplo: mamografia, tomografia, ecografia, raios X, ressonância magnética.

\* Em exames com anestesia, é fundamental que o paciente esteja acompanhado de um adulto responsável portando o CPF. Menor de 18 anos não pode ser acompanhante.

\* Pacientes que exigem acompanhantes: menor de idade, paciente incapaz, idoso a partir de 60 anos.

\* Consulte regularmente seu médico e mantenha seus exames preventivos em dia.

\* O paciente, ou seu responsável, deve assinar as notas do atendimento. Nunca assine guias em branco.

\* As taxas de exames são pagas no momento do atendimento ou em fatura, conforme seu contrato. Para Planos Nacionais e/ou Estaduais, quando utilizados fora da área do Vale do Caí, as taxas sempre serão cobradas em fatura posterior.



## AUTORIZAÇÃO DE EXAMES

- \* Informe-se com o médico se o exame solicitado precisa de autorização prévia.
- \* Exames laboratoriais de rotina, eletrocardiograma convencional, eletroencefalograma sem sedação e exames radiológicos sem contraste não precisam de autorização prévia.
- \* Guarde os exames. Leve-os à consulta caso seu médico solicite ou o encaminhe para um especialista.
- \* Os exames que necessitam de autorização são analisados pela Unimed Vale do Caí. Alguns exames podem exigir perícia.
- \* As perícias são executadas na Unimed Vale do Caí, em Montenegro.
- \* Procure a Unimed mais próxima sempre que estiver fora da área de abrangência.

## PREPARO PARA EXAMES

- \* Siga as orientações do atendente quanto ao preparo para exames.
- \* Esclareça suas dúvidas com o médico.
- \* As informações também estão disponíveis no site [www.unimedvaledocai.com.br](http://www.unimedvaledocai.com.br), em “Preparos Exames Diagnóstico” e “Preparos Exames Laboratório”.

## RESULTADO DE EXAMES

- \* Siga as orientações do atendente.
- \* O resultado de exames de Laboratório pode ser retirado em qualquer local de atendimento de coleta da Unimed Vale do Caí. Basta apresentar o Comprovante de Atendimento ou documento de identificação do

Unimed Vale do Caí  
Faz parte da vida da gente

Consulta de Resultados

Chave:

Senha:

[Voltar para o Certificado Digital](#)

SICSA - Sistema de Controle para Laboratórios de Análises Clínicas

paciente ou do responsável.

\* Alguns exames de Laboratório podem ser visualizados e impressos através do site [www.unimedvaledocai.com.br](http://www.unimedvaledocai.com.br). No ícone Resultado de Exames, utilize o código e a senha do Comprovante de Atendimento.

\* A retirada de exames de imagem é realizada apenas no Centro de Diagnóstico do Hospital Unimed Vale do Caí.

\* O Hospital Unimed Vale do Caí coleta exames de imagem como raios X e tomografia, que não devem ser descartados no lixo comum.

### PLANTÃO MÉDICO

\* O Serviço de Atendimento de Urgência e Emergência – Plantão Médico é indicado para pacientes em estado grave, que necessitem de atendimento imediato, seja por risco iminente à saúde, urgências clínicas ou traumáticas.

#### **Sinais e sintomas que podem caracterizar situações críticas:**

- Convulsões
- Maus súbitos
- Paradas cardiorrespiratórias
- Urgências traumáticas (acidentes de trânsito, quedas, queimaduras, atropelamentos, agressões por armas, choques elétricos, fraturas, cortes profundos)
- Dificuldade para respirar (falta de ar)
- Dor no peito ou na parte superior do abdômen
- Alterações na visão
- Fraqueza e desmaios repentinos
- Dificuldade para falar
- Tossir, vomitar ou evacuar sangue
- Dores repentinas e severas
- Confusão ou mudança no estado mental, comportamento não-usual
- Hemorragias



### SISTEMA DE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS



\* O Pronto Atendimento da Unimed Vale do Caí trabalha de acordo com o sistema de Acolhimento e Classificação de Riscos, uma forma ágil de atender a todos os usuários, na hora e na dose certa.

\* Esse sistema prioriza a avaliação da gravidade de cada caso, de acordo com o potencial de risco, agravos à saúde ou grau de sofrimento. Os atendimentos são classificados através de cores, de acordo com a urgência de cada caso.

### UNIAIR



\* A UNIAIR realiza o transporte aéreo e terrestre a partir da indicação médica. Esse serviço está disponível ao usuário do Plano de Saúde Unimed, de acordo com o contrato.

### SOS



\* O serviço SOS é a remoção por ambulância em urgências no perímetro urbano, cuja distância deve ser inferior a 20 km do Hospital Unimed Vale do Caí, em estradas pavimentadas.

\* O SOS também faz transferências dos usuários do Plano de Saúde Unimed por solicitação médica de hospital para hospital. Esse serviço também está disponível para contratação de pacientes particulares.

\* O telefone do SOS Unimed é **0800.541.0900**. Mantenha os números de urgência e emergência visíveis e próximos ao seu telefone.

\* Em situações de urgência, mantenha a calma e siga as orientações do

plantonista. Identifique-se e descreva os sinais e sintomas do paciente. É fundamental dar referências do endereço onde você precisa do SOS Unimed, para maior rapidez no deslocamento da equipe.

\* O serviço SOS é disponibilizado conforme contrato.

## CIRURGIAS

\* Todo o procedimento médico-cirúrgico eletivo deve ser autorizado.

\* A perícia médica pode ser solicitada para alguns procedimentos médico-cirúrgicos.

## INTERNAÇÕES

\* A cobertura para internações ocorre de acordo com o Plano de Saúde Unimed contratado pelo cliente e após cumprimento das carências.

\* Autorize sua internação junto à Administração da Unimed Vale do Caí, ao Hospital Unimed Vale do Caí ou aos Escritórios Regionais.

\* É necessário apresentar os documentos:

- > Guia de Solicitação de Internação
- > Documento de identidade
- > Cartão Unimed

\* De posse da autorização, retorne ao médico para estabelecer a data da internação.

\* Dirija-se ao Hospital Unimed Vale do Caí no dia e horário combinados com seu médico.

\* Internações de urgência podem ser autorizadas em 24 horas.

\* Em internações fora da área de abrangência da Unimed Vale do Caí, procure a Unimed mais próxima.

\* Leve pertences pessoais como roupas, sabonete, xampu, escova e pasta de dentes.

\* Não é permitida a entrada de cobertores, edredons, travesseiros, alimentos, bebidas e chimarrão.



\* É importante que os pacientes internados mantenham a dieta restrita à prescrição médica.

\* Não é permitida a entrada de menores de 12 anos nas alas de internação.

\* O usuário pode optar por acomodação superior àquela estipulada em contrato. As diferenças de preço nos serviços e diárias são de sua inteira responsabilidade, neste caso os honorários médicos devem ser negociados diretamente com o médico.

### ACOMPANHANTES

\* A Organização Mundial de Saúde (OMS) orienta que o acesso de acompanhantes aos serviços de saúde deve limitar-se a uma pessoa.

\* Os menores de 18 anos, maiores de 60 anos e pessoas com necessidades especiais, quando internados, podem contar com acompanhante, tendo as despesas com alimentação e acomodação cobertas pela Unimed Vale do Caí, conforme determinação da Lei 9.656/98.

### INTERNAÇÃO DOMICILIAR

\* A Unimed Vale do Caí oferece internação domiciliar desde que solicitada pelo médico.

\* O paciente recebe atendimento médico e de enfermagem em sua residência.



### PROFISSIONAIS DE SAÚDE NÃO COOPERADOS DA UNIMED VALE DO CAÍ

\* Quando o médico julgar necessário, pode encaminhar o usuário do Plano de Saúde Unimed para profissionais, tais como nutricionista, psicólogo, fonoaudiólogo, terapeuta ocupacional ou fisioterapeuta.

\* O encaminhamento deve ser feito na Guia de Serviço Profissional (SADT) e necessita de autorização prévia da Unimed Vale do Caí.

### SAÚDE OCUPACIONAL

É um departamento da Unimed Vale do Caí que contempla a elaboração, coordenação e operacionalização do Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) e a realização dos exames clínicos com emissão do Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), tais como: admissão, periódico, demissional, mudança de função e retorno ao trabalho.

### RESPONSABILIDADE SOCIAL

\* Os exames de imagem contêm elementos tóxicos nocivos ao meio ambiente. A Unimed Vale do Caí coleta e encaminha para empresa especializada que trata esse material, tornando-os aptos para reciclagem.

\* A Unimed Vale do Caí participa da campanha “Eu Ajudo na Lata”. O objetivo é a arrecadação dos lacres de alumínio das latinhas de bebida. O valor adquirido na revenda é revertido na compra de uma cadeira de rodas, que é doada para uma instituição da região. Os lacres podem ser entregues nas recepções do Hospital Unimed Vale do Caí, da Operadora e nos Escritórios Regionais.

\* O Jantar Baile Apae/Unimed é um evento que auxilia nos compromissos financeiros da entidade, com toda a renda arrecadada revertida em melhorias no atendimento dos alunos, ajudando a manter as atividades da APAE.



### SUA OPINIÃO

\* Sua opinião é fundamental para que a Unimed Vale do Caí qualifique os serviços oferecidos.

\* Responda a pesquisa de satisfação sempre que utilizar os serviços da Unimed Vale do Caí.



## OUTRAS INFORMAÇÕES

- \* Não é permitido fumar nas dependências do Hospital Unimed Vale do Caí.
- \* Uma cafeteria funciona no Hospital Unimed Vale do Caí. Com entrada externa, o serviço também é aberto ao público em geral.
- \* O custo do Plano de Saúde Unimed é de responsabilidade dos usuários e baseado na utilização global.

## CANAIS DE ATENDIMENTO UNIMED VALE DO CAÍ

### SUGESTÕES, SOLICITAÇÕES, DÚVIDAS, RECLAMAÇÕES E ELOGIOS:

#### Serviço de Relacionamento com o Cliente (SRC)

Disponível de segunda a sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 13h15 às 18 horas

- > **Administração da Unimed** - Rua Osvaldo Aranha, 1315 - Centro - Montenegro |(51) 3649-8900 | src@unimedvaledocai.com.br
- > **Hospital Unimed Vale do Caí** - Av. Júlio Renner 450 - Timbaúva - Montenegro |(51) 3632-0900 | srchospital@unimedvaledocai.com.br

### ATENDIMENTO EM SEGUNDA INSTÂNCIA (OUVIDORIA)

Contato somente através do site [www.unimedvaledocai.com.br](http://www.unimedvaledocai.com.br) ou do e-mail [ouvidoria@unimedvaledocai.com.br](mailto:ouvidoria@unimedvaledocai.com.br).

*Deve ser usado pelos usuários do Plano de Saúde Unimed que já foram atendidos pelos canais de atendimento disponíveis, receberam o retorno e desejam nova avaliação.*

### AUTORIZAÇÕES DE PROCEDIMENTOS

Disponível de segunda a sexta-feira, das 8 às 12 horas e das 13h15 às 18 horas

**Administração da Unimed** |(51) 3649.8900

**Hospital Unimed Vale do Caí** |(51) 3632.0900

**Escritórios Regionais** (ver endereços nas páginas finais do Manual do Usuário)

### **CENTRAL DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES**

Disponível de segunda a sexta-feira, das 8 às 12 horas  
13h15 às 18 horas

**Administração da Unimed** – Rua Osvaldo Aranha, 1315 – Centro –  
Montenegro | (51) 3649.8900 | centraldeagendamento@unimedvaledocai.com.br

### **CONTATOS DA UNIMED VALE DO CAÍ**

\* **OPERADORA (ADMINISTRAÇÃO) DA UNIMED VALE DO CAÍ** –  
Rua Osvaldo Aranha, 1315 – Centro – Montenegro | (51) 3649.8900

\* **CENTRAL DE AGENDAMENTO DE CONSULTAS E EXAMES –  
Operadora da Unimed Vale do Caí** | (51) 3649.8939 |  
src@unimedvaledocai.com.br

\* **SERVIÇO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE – Operadora  
da Unimed Vale do Caí** | (51) 3649.8900 |  
src@unimedvaledocai.com.br

\* **DEPARTAMENTO DE SAÚDE OCUPACIONAL – Operadora  
Unimed Vale do Caí** | (51) 3649.8940 | 3649.8946 |  
dsooperadora@unimedvaledocai.com.br

\* **DEPARTAMENTO DE SAÚDE OCUPACIONAL – III Polo  
Petroquímico** – Rincão dos Pinheiros, TF 10 | (51) 3457.3103 |  
dsopolo@unimedvaledocai.com.br

\* **DEPARTAMENTO DE VENDAS – Operadora da Unimed Vale do  
Caí** | (51) 3649.8938 | 3649.8944 |  
comercial@unimedvaledocai.com.br

\* **HOSPITAL UNIMED VALE DO CAÍ** – Av. Júlio Renner, 450 –  
Timbaúva – Montenegro | (51) 3632.0900

\* **SOS UNIMED** – Av. Júlio Renner, 450 – Timbaúva – Montenegro |  
0800.541.0900

\* **SERVIÇO DOMICILIAR** – Av. Júlio Renner, 450 – Timbaúva – Montenegro | (51) 8433.3126

\* **CENTRO DE DIAGNÓSTICO** – Av. Júlio Renner, 450 – Timbaúva – Montenegro | (51) 3632.0981 | 3632.0982

\* **LABORATÓRIO** – Av. Júlio Renner, 450 – Timbaúva – Montenegro | (51) 3632.0986 | 3632.0907

\* **FARMÁCIA EXTERNA UNIMED** – Av. Júlio Renner, 450 – Timbaúva – Montenegro | (51) 3649.1117

## ESCRITÓRIOS REGIONAIS:

### **BROCHIER**

Rua Irmãos Brochier, 304  
(51) 3697.1332

### **FELIZ**

Rua Tomé de Souza, 300  
(51) 3637.3070

### **SALVADOR DO SUL**

Av. Duque de Caxias, 613 – sala 111  
(51) 3638.2210

### **SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ**

Rua 13 de Maio, 833 – sala 01  
(51) 3635.1733 / 3635.1404

### **TUPANDI**

Rua Felipe Müller, 128  
(51) 3635.8432



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed** |   
Vale do Caí |

[www.unimedvaledocai.com.br](http://www.unimedvaledocai.com.br)

Rua Osvaldo Aranha, nº 1315 - Centro  
CEP 95780-000 - Montenegro/RS

**ANS - nº 313211**