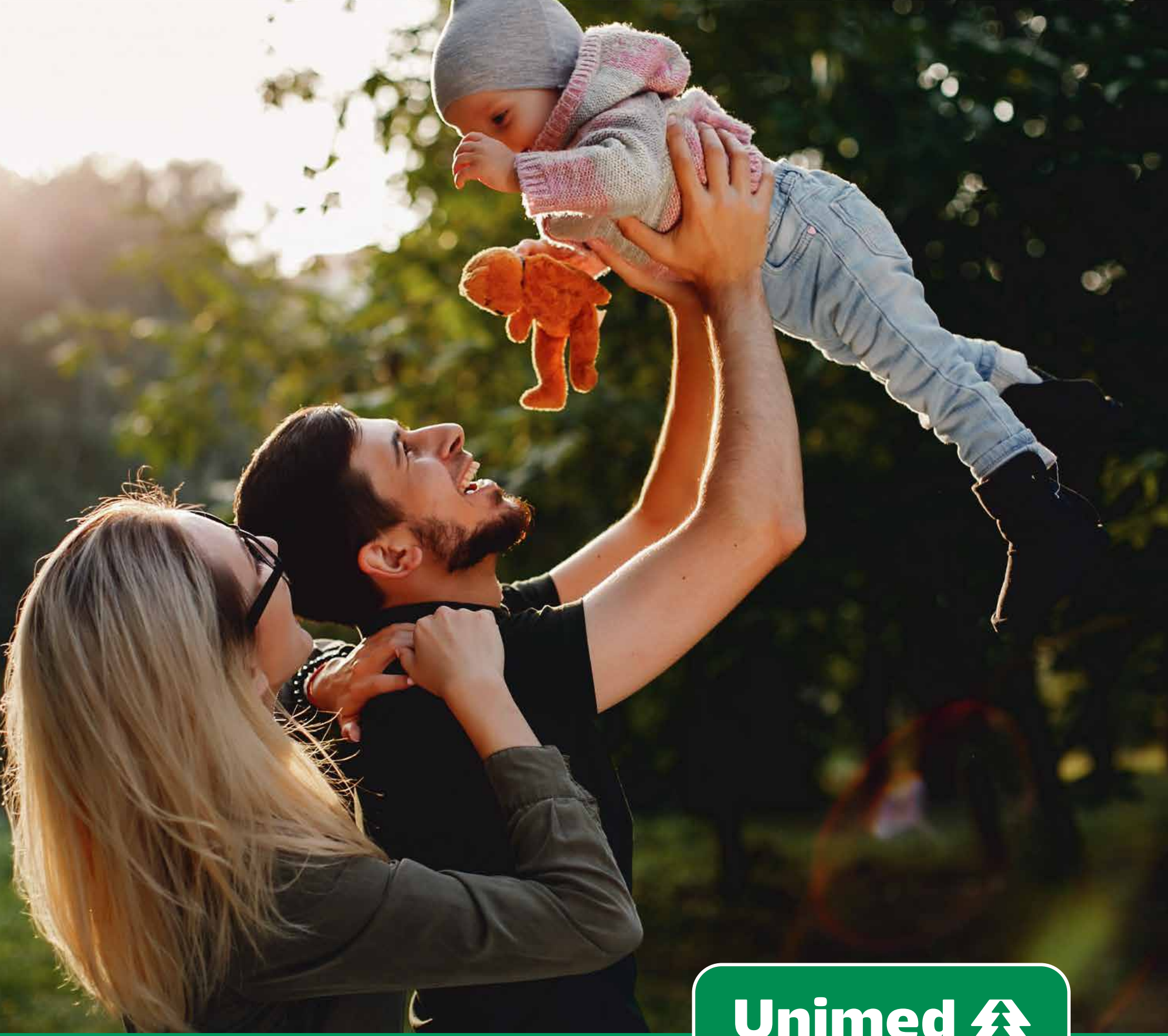




Unimed 
São Carlos

Manual do Beneficiário Unimed São Carlos

Conheça seu plano

e os serviços que oferecemos
para cuidar da sua saúde.

Olá!

Estamos felizes por você escolher a Unimed São Carlos.

Agora você faz parte dos mais de 100 mil beneficiários da Unimed São Carlos e nosso maior objetivo é proporcionar atenção integral à saúde, com excelência, alicerçada no cooperativismo médico, além de garantir um serviço de qualidade, certificado pela **ISO 9001:2015 – Gestão da Qualidade Total dos processos**, cada vez mais prático e, acima de tudo, humano. Por isso, preparamos algumas dicas e orientações importantes para que você conheça o seu plano e os serviços que ele oferece.

Boa leitura!

• Como e onde utilizar meu cartão	5
• Área de abrangência	6
• Atendimento de urgência e emergência	7
• Carências	8
• Cobertura Parcial Temporária (C.P.T.)	9
• Atendimento pré-hospitalar	10
• Tipos de acomodação	11
• Coparticipação	12
• Boleto	13
• Informe de Rendimentos.....	14
• Reajuste do seu plano	15
• Guia Médico	16
• Carta de Permanência.....	17
• Resultado de exames e atendimento.....	18
Rede Própria	19
• Hospitais	20
• Prontos Atendimentos	22
• Pronto Atendimento Digital	23
• Laboratórios	24
• Pré-cadastro de exames Unilab	25
• Instituto de Psicoterapia	27
• Viver Bem	27
• Viver Bem Pediátrico	31
• Unidades de Atendimento	32
Canais de Atendimento	35
• WhatsApp.....	36
• Pedido de Reanálise.....	37
• Outras Unidades	38
Informações Importantes	39

Informações sobre seu plano

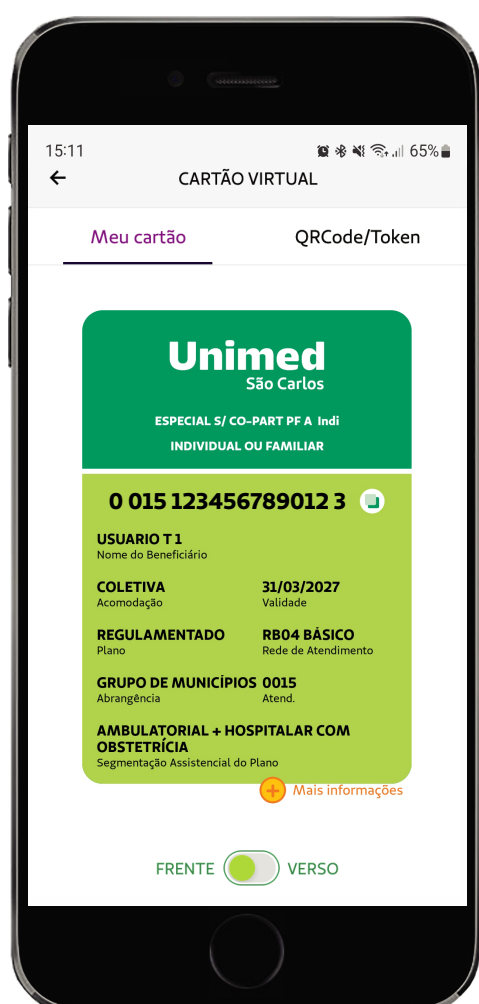
Como e onde utilizar meu cartão virtual

Com o plano de saúde da Unimed São Carlos, você tem acesso a **consultas, exames, hospitais e outros serviços**, conforme previsto no Rol da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

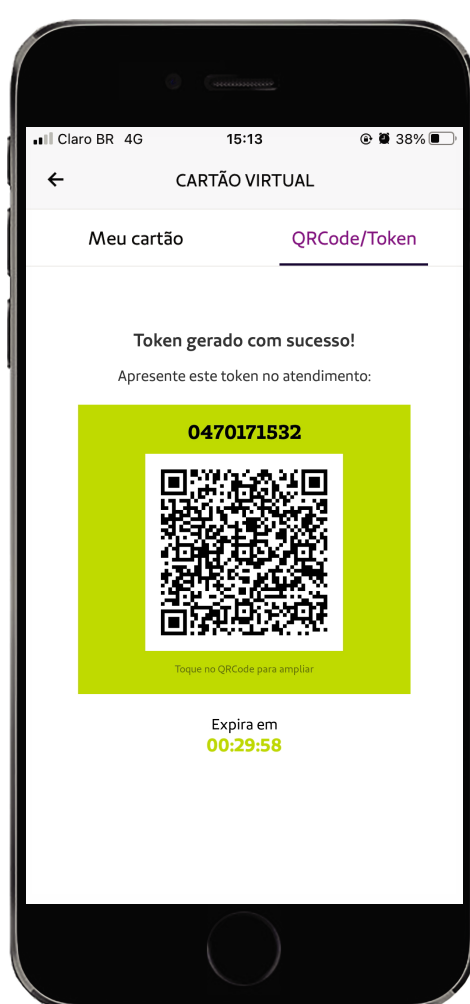
Para que seu atendimento ocorra com agilidade e segurança, tenha sempre à mão sua carteirinha (disponível no Aplicativo Unimed).

Como acessar meu cartão virtual?

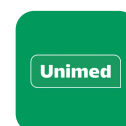
- O cartão virtual pode ser acessado na página inicial
- Clique em VER CARTÃO
- Visualize os dados do cartão e gere o código Token



Dados do cartão



Código Token



Baixe o **App Unimed** e tenha acesso aos serviços da Unimed São Carlos!



unimed.me/appstore



unimed.me/googleplay

Área de abrangência

A área de atuação do plano de saúde diz respeito aos **locais onde o beneficiário pode usufruir dos serviços de saúde contratados**. Ao aderir a um plano de saúde, verifique a área de abrangência contratada em seu cartão, para não ser surpreendido quando precisar de atendimento. A abrangência poderá ser: nacional, estadual, grupo de estados, grupo de municípios ou municipal. Para os produtos Grupo de Município e Estadual, os atendimentos eletivos, ou seja, os atendimentos programados com ou sem agendamentos, não serão permitidos fora da área de abrangência do produto contratado e, para o produto Municipal, os atendimentos deverão ser agendados exclusivamente no município de São Carlos.



Atendimento de urgência e emergência

Em casos de urgência e emergência, conforme a abrangência geográfica contratada, o beneficiário poderá utilizar os **prontos-socorros ou prontos atendimentos do Sistema Unimed** em qualquer lugar do Brasil, desde que sejam prestadores da **Rede Básica**, informação que poderá ser identificada em seu cartão. Ressalta-se que os planos de abrangência municipal não contemplam atendimento de urgência e emergência fora de sua área de cobertura contratual.

O Pronto Atendimento dos hospitais tem como objetivo atender pacientes em situação de urgência e emergência, ou seja, pacientes com risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis.

No Pronto Atendimento você será atendido pelo médico socorrista, especialista nesse tipo de atendimento. Evite o Pronto Atendimento caso não esteja em situação de Urgência e/ou Emergência. Nesse caso, procure seu médico de confiança ou o Pronto Atendimento Digital (mais informações sobre esse serviço estão disponíveis neste material).

Urgência

Ocorrência imprevista com ou sem risco potencial à vida, onde o indivíduo necessita de assistência médica imediata.

Emergência

Situação em que não podemos esperar para marcar consulta com o especialista, são consideradas condições que impliquem sofrimento intenso ou risco iminente de morte exigindo, portanto, tratamento médico imediato.

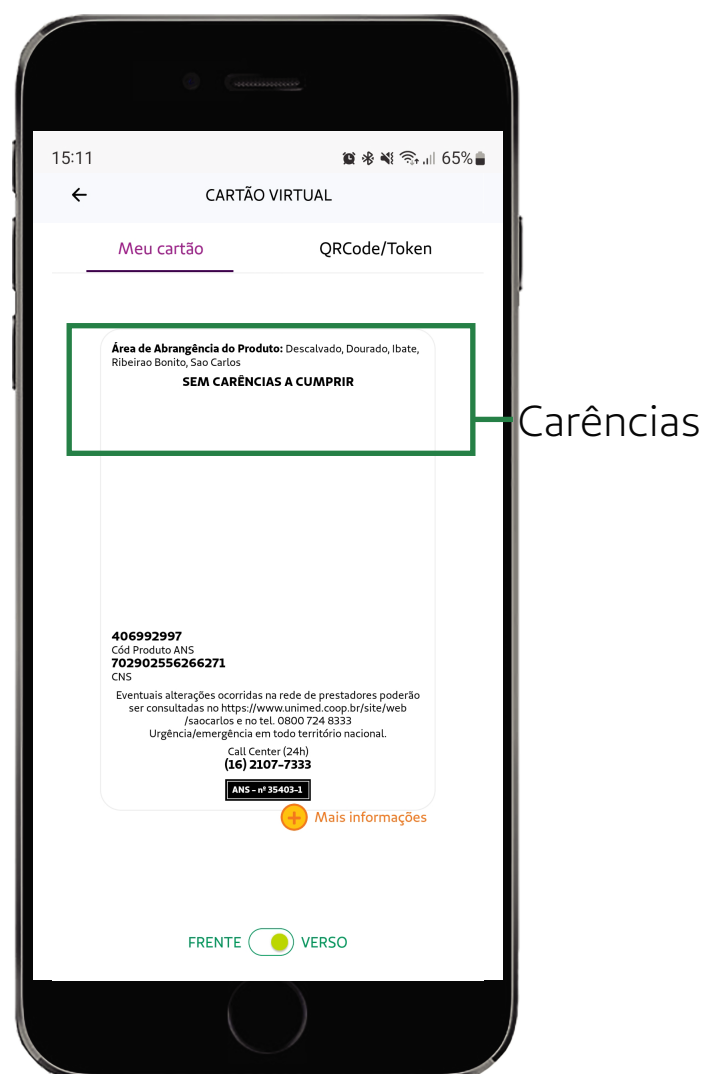


Rede de atendimento

Carências

A carência é o período corrido e ininterrupto, contado a partir da data de início de vigência do contrato, durante o qual o beneficiário paga as mensalidades, mas ainda não tem acesso a determinadas coberturas previstas no contrato, para si ou para seus dependentes. O período de carências está estabelecido pela Lei nº 9.656/1998.

Verifique no verso do cartão virtual se há carências a serem cumpridas.



Prazos de carência:

- Consulta em Pronto Socorro – **1 dia**
- Consultas eletivas – **30 dias**
 - Exames I – **30 dias**
- Avaliações e outras consultas – 180 dias
 - Diária de UTI – 180 dias
 - Diárias/Apartamento – 180 dias
 - Exames II – 180 dias
- Internação clínica/cirúrgica – 180 dias
 - Internação Psiquiátrica – 180 dias
- Procedimento Ambulatorial I – 180 dias
- Procedimento Ambulatorial II – 180 dias
 - Terapia I – 180 dias
 - Terapia II – 180 dias
- Internação Obstétrica – 300 dias

Cobertura Parcial Temporária

As doenças ou lesões preexistentes (DLP) são aquelas que o beneficiário ou seu representante legal saiba ser portador e as informam no momento da contratação ou adesão do plano de saúde.

Ao declarar uma DLP, o beneficiário ficará com Cobertura Parcial Temporária (CPT), ou seja, uma carência específica de 24 meses (720 dias), que não contempla a cobertura de **Procedimentos de Alta Complexidade (PAC)**¹, leitos de alta tecnologia e procedimentos cirúrgicos, desde que exclusivamente relacionados às doenças ou lesões preexistentes declaradas no ato da contratação do plano de saúde.



¹**Procedimentos de Alta Complexidade (PAC):** conjunto de exames muito importantes para um diagnóstico mais preciso e um tratamento mais assertivo de diversas patologias. Muitas vezes os chamados PAC são também fundamentais para o planejamento de cirurgias e até mesmo para o esclarecimento de alguns quadros clínicos. Os procedimentos de alta complexidade levam esse nome porque envolvem tecnologia de ponta e alto custo. Dois dos procedimentos de alta complexidade mais comuns – e por isso mesmo, mais conhecidos – são a ressonância magnética e a tomografia computadorizada. A ressonância magnética, por exemplo, é muito utilizada para a análise de problemas ortopédicos, cardíacos, neurológicos, cervicais ou abdominais. Já a tomografia computadorizada é utilizada para detectar lesões em várias estruturas do corpo, assim como tumores e derrames, por exemplo.

Atendimento pré-hospitalar

O atendimento pré-hospitalar é um serviço adicional de urgência e emergência, mediante solicitação no ato da contratação do plano de saúde, que socorre o paciente onde ele estiver, exceto em vias públicas, com rapidez e eficiência, dispondo de teleatendimento 24h com orientação médica.

O atendimento abrange exclusivamente as cidades de São Carlos e Ibaté, conduzido por equipe médica especializada sob coordenação de uma Central de Regulação. Esta Central determina a permanência no domicílio ou a necessidade de remoção hospitalar.



Como e quando usar?

1. Em caso de urgências e emergências, ligue e fale com a equipe de atendimento, que avaliará o caso e dará as orientações necessárias;
2. Se for preciso, uma equipe médica irá até o local;
3. O paciente será tratado e medicado onde estiver;
4. Dependendo do caso, ele será encaminhado rapidamente ao hospital da sua rede conveniada;
5. Receberá orientações em procedimentos de primeiros socorros e apoio no salvamento de vidas;
6. Limitado a área de abrangência de São Carlos e Ibaté.
7. Fone: **0800 77 23 772**

Tipos de acomodação

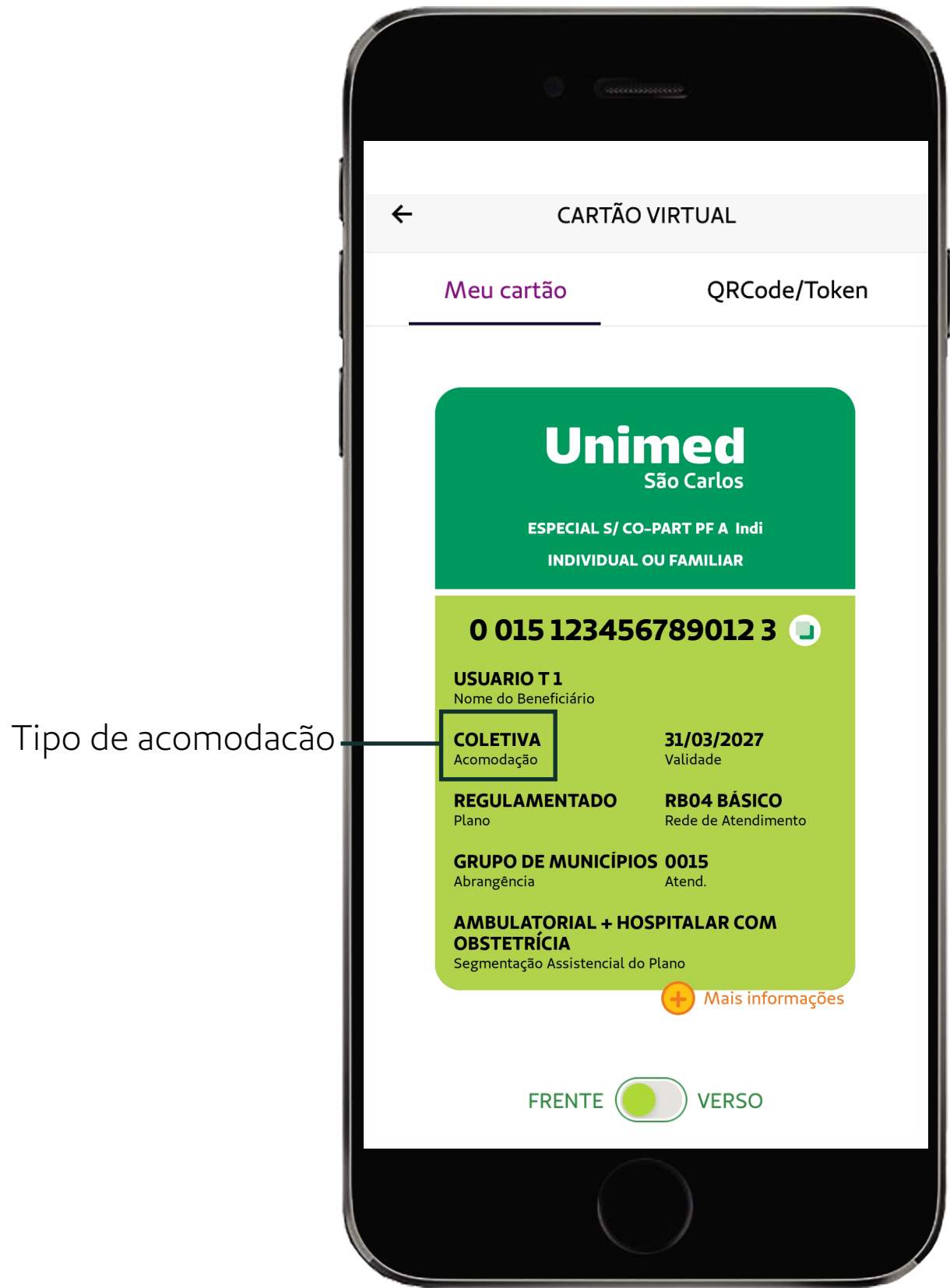
Existem dois tipos de acomodações possíveis. Verifique em seu cartão qual é o tipo contratado no seu plano:

Coletiva

Enfermaria, quarto coletivo com dois ou mais leitos.

Individual

Quarto privativo, com direito a acompanhante.



Coparticipação

Caso seu plano tenha coparticipação, haverá cobrança, além da mensalidade, de um valor cada vez que você realizar algum tipo de procedimento como consultas (eletivas e pronto atendimento), exames, internações (clínica/cirúrgica/obstétrica e psiquiátrica), terapias, fisioterapia e acupuntura. Esse valor é calculado de acordo com a tabela de coparticipação definida em seu contrato.

Nas internações hospitalares, é cobrada uma taxa única, determinada em contrato, e que independe do tempo de permanência.

O extrato de coparticipação pode ser consultado pelo aplicativo Unimed.

Boleto

Mantenha seu endereço de cobrança atualizado e suas mensalidades em dia, evitando a rescisão contratual. Em caso de inadimplência, a Unimed São Carlos observará as regras previstas na Lei nº 9.656/98 e na Resolução Normativa nº 593 da ANS, incluindo a notificação prévia do beneficiário, podendo ocorrer a rescisão do contrato caso permaneçam atendidos os requisitos legais para o cancelamento por inadimplência.

Cuidado com boletos falsos!

Sempre utilize apenas os **Canais Oficiais da Unimed São Carlos** para consultar o seu boleto ou a 2ª Via. Além disso, no momento de realizar o pagamento no site, aplicativo ou caixa de seu banco, **confira na tela se os dados de pagamento e do beneficiário estão corretos.**

Caso fique com dúvidas, identifique informações divergentes ou suspeitas, não realize o pagamento e **entre em contato imediatamente com a Unimed São Carlos**, para que possamos lhe ajudar.

Telefone para contato

0800 724 8333 | (16) 2107-7333 ou WhatsApp (16)2107-8300

Boleto

Para sua comodidade, a Unimed São Carlos possui o serviço de boleto digital. Receba o boleto diretamente no e-mail. Além disso, você pode obter a 2ª via do seu boleto no nosso site, ou pelo aplicativo Unimed.

Como obter o Boleto Digital

- Acesse **www.unimedsaocarlos.com.br**
 - > Áreas e Serviços
 - > Boletos Online
 - > Boleto Digital
 - > Escolha a opção receber o boleto por e-mail.

Como obter a 2ª via do Boleto no site

- Acesse **www.unimedsaocarlos.com.br**
 - > Áreas e Serviços
 - > Boletos Online
 - > 2ª via do Boleto

Como obter a 2ª via do Boleto no aplicativo

- No aplicativo **Unimed**
 - > Clique em **Financeiro**
 - > Boletos
 - > Após localizar o boleto desejado, você poderá enviar por e-mail ou baixar diretamente no seu celular

Informe de Rendimentos

Você também consegue emitir o Informe de Rendimentos do seu plano diretamente no app Unimed. Fácil, rápido e na palma da sua mão.

Como obter o Informe de Rendimentos

- No aplicativo **Unimed**
 - > Clique em **Financeiro**
 - > Demonstrativo Financeiro IR
 - > Selecione o ano que deseja gerar e clique em baixar ou enviar por e-mail



Reajuste do seu plano

O seu plano sofrerá 2 tipos de reajustes, conforme estabelecido pela ANS:

Anual

A decisão será publicada no Diário Oficial da União. Ocorre uma vez por ano, sempre no mês do aniversário do seu contrato (mês de contratação). O percentual é definido e divulgado pela ANS e o reajuste poderá ser aplicado pela operadora respeitando a data de aniversário do contrato, ou seja, no mês da contratação do plano.

Por faixa Etária

Sempre que você ou algum dos seus dependentes mudar de faixa etária, haverá também um reajuste, que será aplicado somente ao beneficiário específico. O reajuste é aplicado no mês seguinte ao aniversário.

00 a 18 anos
19 a 23 anos
24 a 28 anos
29 a 33 anos
34 a 38 anos
39 a 43 anos
44 a 48 anos
49 a 53 anos
54 a 58 anos
+ de 59 anos

Guia Médico

Você pode utilizar o Guia Médico digital para buscar de forma fácil e rápida toda a rede credenciada da Unimed São Carlos. Assim você encontra na hora o serviço desejado.

Fácil, prático e rápido, você pode acessar o Guia Médico completo diretamente do computador ou celular pelo nosso site, ou no aplicativo Unimed.



Guia Médico

Como consultar o Guia Médico no site

- Acesse **www.unimedsaocarlos.com.br**
 - > Clique em **“Encontre um Médico”** na barra de menus
 - > Digite seu CPF ou código da carteirinha

Se preferir, você pode fazer o download do Guia completo em PDF. É necessário ter um programa leitor de PDF para visualizar o arquivo.

no site a busca pode ser feita em âmbito nacional

no aplicativo a busca é somente local

Como consultar o Guia Médico no app

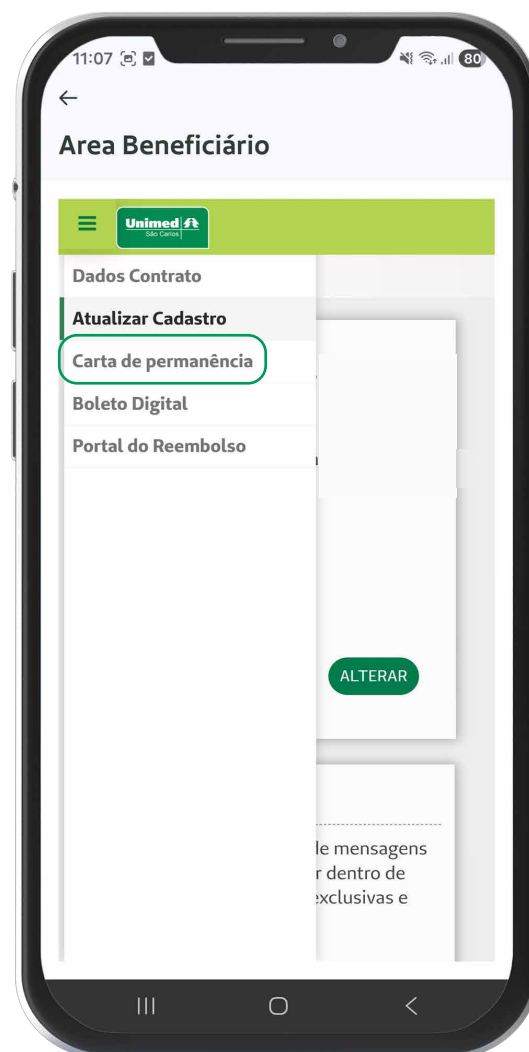
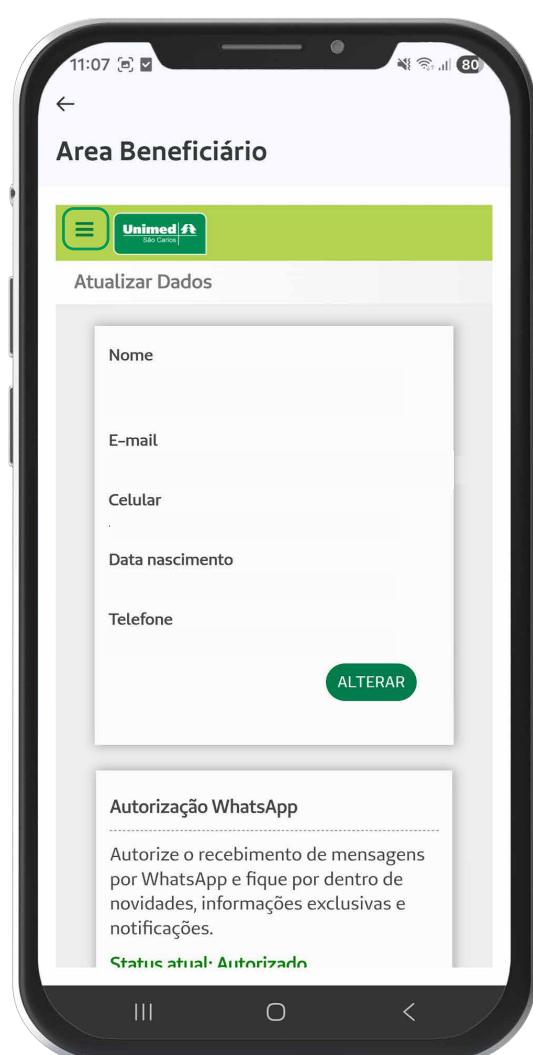
- No aplicativo **Unimed**
 - > Clique em **“Médicos e Unidades”** na tela inicial
 - > Clique em Guia Médico
 - > Na sequência, selecione o tipo de estabelecimento

Carta de Permanência

A carta de permanência ou portabilidade de plano de saúde é um documento essencial que comprova o tempo de permanência, carências cumpridas, tempo de contrato e a adimplência no plano atual. Você pode acessar a carta de permanência diretamente no Aplicativo Unimed.

Como obter a Carta de Permanência

- No aplicativo **Unimed**
 - > Clique em **Acessar Tudo**
 - > Área do Beneficiário
 - > Selecione o Menu ☰
 - > Carta de Permanência

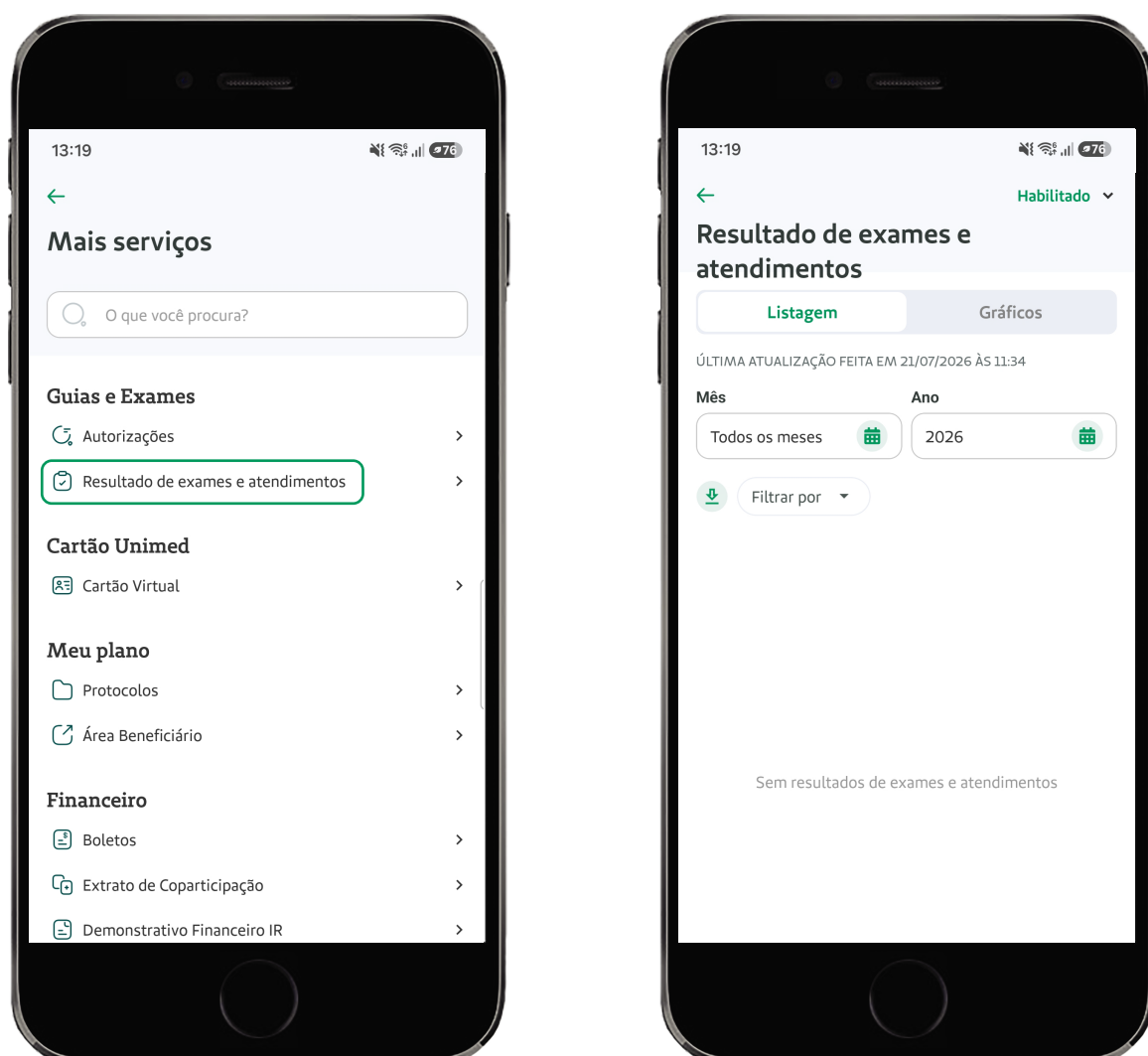


Resultado de exames e atendimentos

No **Aplicativo Unimed**, você pode acessar os resultados dos exames realizados no Unilab e consultar informações importantes sobre sua jornada de cuidado nos Hospitais Unimed – Unidades I e II. Tenha à disposição receitas, atestados, prontuário eletrônico, dados de internações clínicas e cirúrgicas, além de outros documentos, tudo em um só lugar.

Como visualizar os resultados e atendimentos

- No aplicativo **Unimed**
 - > Clique em **Acessar Tudo**
 - > Resultado de exames e atendimentos
 - > Selecione o mês e ano desejados



Rede própria

A rede própria é o conjunto de unidades de saúde de todos os serviços que pertence à Unimed São Carlos, sua rede própria conta com serviços diversos para atendimento integral à saúde de seus beneficiários.

Veja a seguir:

Hospitais Unimed São Carlos

Unidade I

A Unimed São Carlos oferece aos seus beneficiários Hospital Acreditado pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) nível 3 – Acreditado com Excelência. Essa Acreditação mostra que o Hospital é uma das instituições do país certificadas por atender aos critérios de segurança do paciente, processos padronizados e Gestão monitorada em todas as áreas de atividade. Dessa forma, o Hospital conta com uma equipe profissional dedicada, que coloca sempre em primeiro lugar o bem-estar de cada paciente.

Conta com

Pronto Atendimento Adulto 24horas

Pronto Atendimento Ortopédico Adulto e Infantil – 7h às 22h

Centro Cirúrgico

UTI Adulto

Serviços de Endoscopia e Colonoscopia

Unidade de Internação Cirúrgica e Hospital Dia

Endereço

Rua Dona Alexandrina, 1683 – Centro

Telefone (16) 2107-7500





Unidade II

O Hospital vem ser referência na região, oferecendo avançado complexo de atenção à saúde, em área de mais de 6 mil m². Além disso, o Hospital é Acreditado pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) nível 1 – Acreditado com Excelência. Essa Acreditação mostra que o Hospital é uma das instituições do país certificadas por atender aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade. Dessa forma, o Hospital conta com uma equipe profissional dedicada, que coloca sempre em primeiro lugar o bem-estar de cada paciente.

Conta com

Pronto Atendimento Pediátrico 24 horas (0 a 12 anos, 11 meses e 29 dias)
Maternidade completa com 23 leitos
Centros Cirúrgico e Obstétrico
Pronto Atendimento Obstétrico 24 horas
UTI Neonatal e Pediátrica
Unidade de Internação Clínica e Pediátrica

Endereço

Rua 7 de Setembro, nº 3027 – Vila Nery
Entrada pela Rua Major Manoel Antônio de Mattos

Telefone (16) 2107-7400



Prontos Atendimentos Unimed São Carlos

O Sistema de Triagem Manchester (STM), utilizado em nossos Prontos Atendimentos, é uma metodologia científica que tem por objetivo organizar a demanda de pacientes que procuram atendimento de emergência, identificando as prioridades clínicas antes da avaliação médica.

Ao chegar em nosso serviço de Pronto Atendimento, um enfermeiro certificado fará uma avaliação das queixas relatadas, sinais e sintomas clínicos apresentados. Após essa triagem, o paciente é classificado em uma escala de prioridades definida por cores.

EMERGÊNCIA 0 minutos	Emergência: Caso gravíssimo, com necessidade de atendimento imediato e risco de morte.
MUITA URGÊNCIA até 10 minutos	Muito urgente: Caso grave e risco significativo de evoluir para morte. Atendimento urgente.
URGÊNCIA até 60 minutos	Urgente: Caso de gravidade moderada, necessidade de atendimento médico, sem risco imediato.
POUCO URGÊNCIA até 120 minutos	Pouco Urgente: Caso de baixa gravidade, necessidade de atendimento médico, pouco risco de agravo.
NÃO URGÊNCIA até 240 minutos	Não Urgente: Caso sem gravidade, sem risco de agravo.

Este sistema de classificação de risco permite ao médico e ao enfermeiro atender prioritariamente os pacientes em situações agudas ou de risco, garantindo segurança, humanização e qualidade a todos os pacientes que procuram a Emergência.

Pronto Atendimento Digital

O Pronto Atendimento Digital oferece acesso a consulta médica com conforto, praticidade, qualidade e segurança. Você poderá **realizar uma consulta onde estiver**, sem enfrentar filas de espera.

As consultas ocorrem por videoconferência, por meio da tela do computador ou celular. Basta fazer o agendamento pelo app Unimed ou WhatsApp (16) 2107-8300. Você receberá orientações médicas, receitas, encaminhamentos e atestados. Os documentos são assinados digitalmente.

Este serviço está disponível das **24 horas por dia** e atende adultos e crianças, **sem cobrança de consultas ou coparticipação para os beneficiários** da Unimed São Carlos.



DISPONÍVEL NO
Google Play

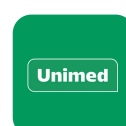


unimed.me/googleplay

Disponível na
App Store



unimed.me/appstore



Baixe o **App Unimed** e tenha acesso aos serviços da Unimed São Carlos!

Laboratórios

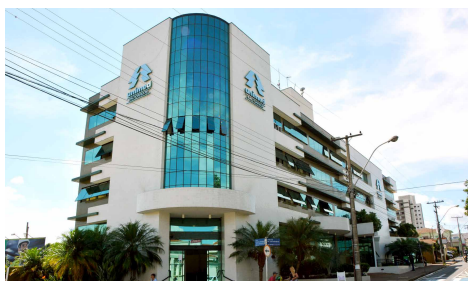


Com equipamentos em Sistemas de Automação Plena, o Unilab oferece auxílio diagnóstico confiável com técnicas inovadoras e Equipe altamente capacitada. Todos os processos para realização dos exames passam por rigoroso controle de Qualidade interno e externo, sendo certificado pela norma ISO 9001:2015 – Gestão da Qualidade Total dos processos desde o ano de 2005. Com ética e respeito, o Unilab preza pela credibilidade, agilidade e excelência nos serviços oferecidos aos seus Clientes e Médicos Cooperados, oferecendo, a liberação rápida dos laudos dos exames por meio de acesso à internet, num processo de total segurança e confidencialidade.



Unilab Ouro

Rua Marechal Deodoro, 3349
Vila Nery



Unilab Carlos Botelho

Av. Dr. Carlos Botelho, 1055
Centro



Unilab Vila Prado

Av. Dr. Teixeira de Barros, 181
Vila Prado

Horário de funcionamento

Coleta e entrega de materiais:

Segunda a sexta, das 6h30 às 16h30 e Sábado, das 6h30 às 10h30

Entrega de resultados:

Segunda a sexta, das 6h30 às 17h e Sábado, das 6h30 às 11h

Contato

Telefones **(16) 2107-7610** ou via WhatsApp **(16) 2107-8300**

De acordo com a Resolução da Diretoria Colegiada RDC 978:2025 da ANVISA – “O Serviço que executa Exames de Análises Clínicas deve solicitar ao paciente documento válido com foto que comprove a sua identificação.”
Documentos válidos aceitos pelo Unilab:

•Documentos Originais:

RG, CNH, Passaporte, Carteira de trabalho, Certidão de Nascimento (menores de 11 anos).

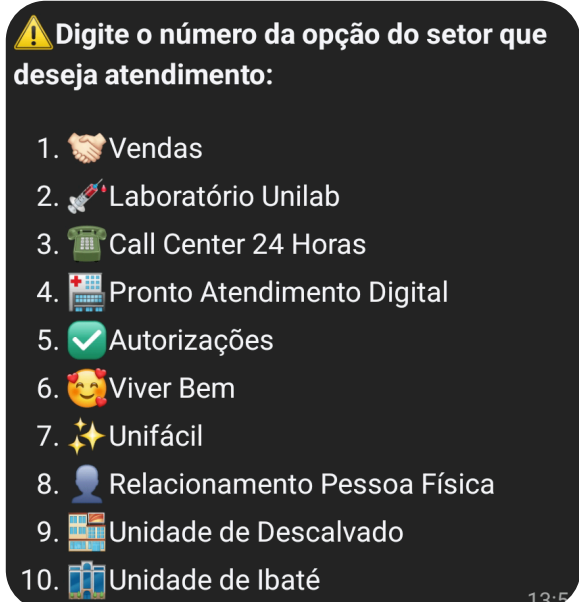
•Documentos Digitais (Aplicativos):

RG, CNH, E-Título com foto.

O resultado de exame deverá ser retirado somente pelo próprio paciente e mediante apresentação de documento com foto, de acordo com os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD nº13.709).

Pré cadastro de exames Unilab

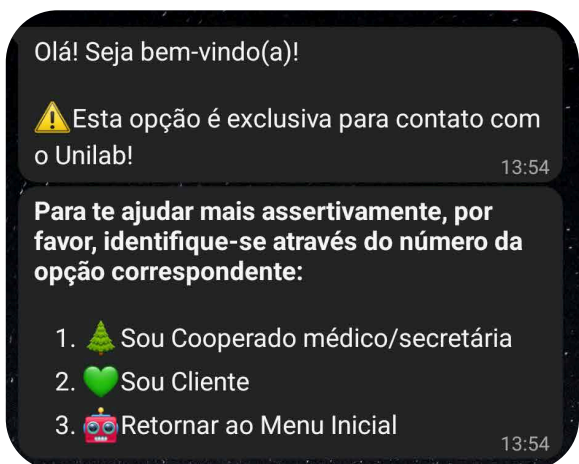
Com esse serviço você pode realizar o Pré-Cadastro dos seus exames no conforto da sua casa. Para utilizar esse serviço basta seguir o passo a passo:



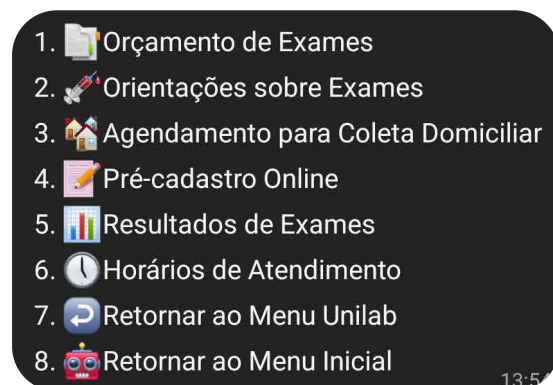
Passo 1 – Mandar um “Oi” no WhatsApp (16) 2107-8300

Passo 2 – Digitar o número 2 – *Laboratório Unilab*

Passo 3 – Digitar o número 2 – *Sou Cliente*



Passo 4 – Digitar o número 4 – *Pré-cadastro online*



O sistema solicitará o envio de alguns dados, fotos e informações, que serão captados pelas nossas atendentes. Ao final do atendimento serão passadas as informações necessárias para a realização dos exames. O prazo para realização do pré-cadastro é de 1 dia útil. Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira 7h às 16h30 e aos sábados 7h às 10h30. Serviço exclusivo para beneficiários Unimed.

Coletas agendadas sem a necessidade de jejum

Quer um atendimento mais rápido?

Agora você pode agendar sua coleta para exames que não necessitam de jejum. A coleta pode ser feita no período de segunda a sexta-feira das 11h às 16h em qualquer unidade do nosso Laboratório Unilab. Entre em contato conosco e saiba mais.

Melhores dias e horários para atendimento

Segunda a sexta-feira

Das 7h às 10h

Horário de grande movimentação, podendo ter um **tempo maior de espera** para o atendimento.

Segunda a sexta-feira

Das 10h às 16h30

Neste horário, estamos mais tranquilos e podemos atendê-lo rapidamente. **Se o seu exame não exige jejum, essa é a melhor opção.**

Sábado

Das 7h às 10h30

É o nosso **dia mais movimentado**. Se você estiver com pressa, sugerimos que escolha outro dia para o atendimento.

Atenção!

Os exames de Espermograma, Coleta de secreções, Curva Glicêmica, Curva insulínica e Teste Oral de tolerância a Lactose são realizados mediante agendamento prévio.

Instituto de Psicoterapia

Instituto de Psicoterapia é um serviço próprio, certificado pela ISO 9001:2015 – Gestão da Qualidade Total, que proporciona um melhor gerenciamento dos agendamentos em psicologia, garantindo maior agilidade, qualidade e cuidado com o beneficiário. Oferecemos **um ambiente acolhedor** e centrado no cuidado do paciente, de forma integrada e humanizada.

Os atendimentos ocorrem de modo presencial e online, podendo ser individual, em grupo e, também, orientação de pais.

Localizado na **Rua Sete de Setembro, nº 3192**, no bairro Jardim Brasil.

O Instituto de Psicoterapia funciona de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, e aos sábados, das 7h às 13h. O atendimento é feito somente mediante encaminhamento médico prévio validado pelo Instituto ou via Relacionamento com o Cliente da Unimed São Carlos.

Mais informações
(16) 2107-7252

Viver Bem



Acesse o **QRCode** ao lado e **inscreva-se** nos nossos Programas

Atenção integral à Saúde

O Viver Bem, certificado pela ISO 9001:2015 – Gestão da Qualidade Total, oferece diversos programas, cursos e serviços que visam manter o bem-estar e a qualidade de vida de todos os seus beneficiários. O principal objetivo da área é auxiliar na navegação do cuidado do beneficiário frente aos acessos que a operadora oferece, sendo um apoio ao médico de referência, possibilitando um atendimento interdisciplinar, visando a promoção da saúde, prevenção de doenças e seus agravos.

Programas



Promover saúde e prevenir riscos em pessoas idosas, incluindo acompanhamento para a prevenção de fraturas.



Realizar o acompanhamento de pacientes crônicos de forma coordenada, por meio de ações interdisciplinares.



Desenvolver ações em saúde com as gestantes e puérperas com foco na promoção de saúde e na prevenção de agravos de forma integral.



Oferecer acompanhamento com equipe interprofissional para o tratamento clínico de obesidade, pré-operatório para a cirurgia bariátrica e pós-operatório.

Cursos

Curso Informal de cuidador de pessoa idosa: Busca orientar sobre o processo de envelhecimento e os cuidados com a pessoa idosa, buscando a melhor qualidade de vida e bem-estar do idoso.

Curso de gestantes: Busca informar sobre a gestação e as vias de parto; incentivar o autoconhecimento para a tomada de decisões; estimular o acompanhamento do crescimento e desenvolvimento das crianças e orientar sobre o banco de leite, amamentação, cuidados com o bebê, aspectos nutricionais e psicológicos na gestação e puerpério, lombalgia na gestação, planejamento familiar, entre outros.

Av. Dr. Carlos Botelho, 1055 – 3º Andar

Horário de funcionamento: Segunda a sexta-feira, das 7h às 18h30

Tel.: (16) 2107-7699 | **E-mail:** viverbem@unimedsaocarlos.com.br

Viver Bem

Serviços

UniLar

Serviço de assistência domiciliar não contratual, oferecido aos beneficiários da Unimed residentes em São Carlos. A elegibilidade é definida por uma avaliação de complexidade, com encaminhamento do médico de referência, considerando a condição de saúde do paciente, patologias invalidantes e dificuldades de locomoção, entre outros fatores. O atendimento é realizado por uma equipe multiprofissional, com foco em orientações, cuidados preventivos, reabilitação, reintegração familiar e social e Cuidados Paliativos.

JORNADA DO PACIENTE:

1. Captação: Desospitalização, inclusão ou encaminhamento médico conforme elegibilidade;
2. Consulta: Avaliação de Enfermagem na residência ou hospital para processo de inclusão;
3. PTS: Elaboração do Plano Terapêutico Singular (PTS) de acordo com a complexidade e necessidade;
4. Continuidade: Continuidade das ações de acordo com o PTS (Ciclo de Manutenção);
5. Alta: Alta do UniLar e direcionamento para os Programas da Medicina Preventiva.

Telefone: (16) 2107-7699

Endereço: Rua Dr. Carlos Botelho, 1055
2º andar – Centro

Horário de funcionamento: Segunda a
Sexta-feira, das 7h às 19h



Unicuidados

- O ambulatório UniCuidados tem a finalidade de prestar atendimento terapêutico com o objetivo de manter a qualidade de vida, em um ambiente seguro, individualizado, integrado e humanizado. Oferece os seguintes serviços:
-
- Serviço de Curativo Ambulatorial: destinado aos beneficiários da Unimed que receberam alta hospitalar e necessitam dar continuidade ao tratamento de forma pontual. **Os atendimentos para curativos ocorrem de segunda a sexta-feira, das 07h30 às 16h, e para retirada de pontos, das 07h30 às 17h.**
-
- Administração de Medicamentos em Domicílio: oferecido aos beneficiários da Unimed que receberam alta hospitalar e precisam continuar o tratamento medicamentoso em casa, conforme os critérios de elegibilidade do UniLar e o encaminhamento médico.

Atendimento clínico nas áreas de:

- Fisioterapia: reabilitação perineal e disfunção vésico-uretral, drenagem linfática pós-operatório para mulheres mastectomizadas, incontinência urinária e fecal, e fisioterapia no pré e pós-parto.
- Terapia Ocupacional: prevenção, tratamento e reabilitação de portadores de alterações cognitivas, afetivas, perceptivas e psicomotoras, promovendo bem-estar e autonomia.
- Nutrição: elaboração de planos alimentares de acordo com as necessidades individuais de cada paciente.

Os atendimentos são realizados conforme agendamento com os profissionais, de segunda a sexta-feira, das 07h às 17h.

Contato: (16) 2107-7699

Viver Bem Pediátrico

O Viver Bem Pediátrico, certificado pela ISO 9001:2015 – Gestão da Qualidade Total, é um Centro de Atendimento a crianças de **zero a doze anos** incompletos que necessitam de terapias especiais, oferecendo tratamentos reconhecidos nas especialidades de **Psicologia, Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia**, sendo a Ciência ABA – Análise do Comportamento Aplicada, o foco principal de trabalho da Clínica. A Ciência ABA, beneficia principalmente, crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

O Viver Bem Pediátrico conta também com equipe especializada e técnicas reconhecidas para atendimentos na área de **Fisioterapia**, atendendo pacientes com Atraso motor do desenvolvimento causadas pela Síndrome de Down, Paralisia Cerebral, prematuridade entre outras causas.

Para ser atendido pelo Viver Bem Pediátrico, o responsável pelo paciente, necessita apresentar encaminhamento médico realizado pelo pediatra, neurologista ou psiquiatra ao departamento de Relacionamento com o Cliente da Unimed São Carlos.



Telefone: (16) 2107-8400

Endereço: Rua São Sebastião, nº 2083 – Centro

Horário de funcionamento: Segunda a Sexta-feira, das 7h às 19h

Unidades de atendimento

Descalvado e Ibaté

A Unimed São Carlos, a fim de oferecer ainda mais segurança e qualidade no suporte à saúde de seus clientes, conta com Unidades de Atendimentos, em Descalvado e Ibaté, certificadas pela ISO 9001:2015 – Gestão da Qualidade Total.

Descalvado



Rua Conselheiro Antônio Prado, nº 830 anexo à Santa Casa

Ambulatório: Segunda a sexta-feira, das 7h às 18h

Pronto Atendimento (PA): para casos de urgência e emergência funcionamento de segunda a sexta-feira das 7h às 22h. O objetivo é garantir atendimento rápido e eficiente para situações que demandem cuidados imediatos.

Atendimento Eletivo:

Clínica Médica
Pediatria
Ortopedia
Psicologia
Nutricionista

Relacionamento com o Cliente:

Segunda a sexta-feira das 7h às 17h

Mais informações – 0800 724 833 ou WhatsApp: (16) 2107-8300

Unidades de atendimento

Ibaté



Rua Paulino Carlos, nº 1359

Ambulatório:

Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h30

Atendimento Eletivo:

Clinica Médica

Pediatria

Psicologia

Nutricionista

Relacionamento com o Cliente

Mais informações – 0800 724 833 ou WhatsApp: (16) 2107-8300

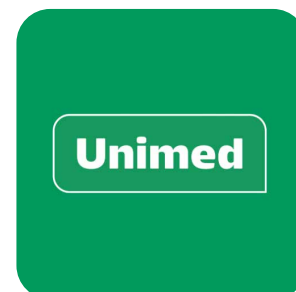
Canais de atendimento

Para facilitar a comunicação com a gente, disponibilizamos vários canais.

Canais de Atendimento

Aplicativo Unimed

Baixe agora e facilite o seu dia-a-dia!



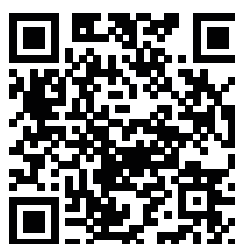
- Cartão Virtual
- Pronto Atendimento Digital
- Telefones de Contato
- Guia Médico
- Exames e Procedimentos (acompanhar autorização)
- Informações
- Boleto
- I.R.
- Extrato de coparticipação

Acesse a loja de aplicativos ou aponte a câmera ou leitor de QR Code do seu celular para o código abaixo:

DISPONÍVEL NO
Google Play



Disponível na
App Store



Redes Sociais

Siga nossas redes sociais e fique por dentro de tudo que acontece na **Unimed São Carlos!**



@unimedsaocarlos

SAC

(16) 2107-7333

Atendimento Nacional – 0800 724 8333

WhatsApp

(16) 2107-8300

Ouvidoria

(16) 2107-7633

ouvidoria@unimedsaocarlos.com.br

Site

www.unimedsaocarlos.com.br



WhatsApp Unimed

Nosso atendimento via WhatsApp foi pensado para facilitar o seu dia a dia, reunindo em um só lugar diversos serviços da Unimed São Carlos. Ao iniciar a conversa, basta digitar o número correspondente ao setor desejado e você será direcionado para o atendimento mais adequado à sua necessidade.

Confira as opções disponíveis:



Com praticidade e agilidade, você resolve o que precisa pelo WhatsApp.

1.  **Vendas** (informações sobre planos, valores e contratação)
2.  **Laboratório Unilab** (suporte e orientações relacionadas ao laboratório)
3.  **Call Center 24 Horas** (Serviço de Atendimento ao Cliente a qualquer hora do dia)
4.  **Pronto Atendimento Digital** (Atendimento médico online 24h)
5.  **Autorizações** (solicitações e acompanhamento de guias e procedimentos)
6.  **Viver Bem** (programas de promoção à saúde e medicina preventiva)
7.  **Unifácil** (atendimento para beneficiários do plano Unifácil)
8.  **Relacionamento Pessoa Física** (suporte exclusivo para beneficiários de Planos Individual/Familiar)
9.  **Unidade de Descalvado** (atendimento da unidade local)
10.  **Unidade de Ibaté** (atendimento da unidade local)

Pedido de Reanálise

A Unimed São Carlos respeita os direitos contratuais dos beneficiários e garante a possibilidade de nova avaliação para todas as solicitações indeferidas.

Caso você tenha recebido uma resposta negativa da Unimed São Carlos e ainda tenha dúvidas ou não concorde com a decisão, saiba que é seu direito solicitar uma reanálise.

Para isso, entre em contato com a Ouvidoria por um dos canais abaixo:

Atendimento Telefônico

(16) 2107-7633

Formulário do site da Unimed São Carlos

<https://www.unimed.coop.br/site/web/saocarlos/ouvidoria>

E-mail

ouvidoria@unimedsaocarlos.com.br

Correio convencional

R. Vicente Pelicano, 945 – Jardim Dona Francisca – CEP: 13571-000

Não conseguindo contato com os meios acima, disponibilizamos ainda:

Atendimento Presencial

R. Vicente Pelicano, 945 (Sede Administrativa da Unimed São Carlos) com horário agendado.

Informamos que o horário de atendimento da Ouvidoria é de segunda a sexta das 8h às 17h50.

O prazo ordinário de resposta da Ouvidoria é de até 7 dias úteis.

Outras Unidades

CENTRO ADMINISTRATIVO

Segunda a sexta-feira, das 8h às 17h
Rua Vicente Pelicano, 945 – Azulville
T.: (16) 2107-7463

UNIFÁCIL

Segunda a sexta-feira das 7h às 18h
Av. Doutor Carlos Botelho, 1986 – Centro
T.: (16) 2107-8100

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Segunda a sexta-feira, 7h30 às 17h30
Avenida Doutor Carlos Botelho, 1055 – Centro
T.: (16) 2107-7333
WhatsApp: (16) 2107-8300 (opção: 5)

RELACIONAMENTO COM O CLIENTE POSTO II

Segunda a sexta-feira, 7h às 17h
Avenida Teixeira de Barros, 181 – Vila Prado
T.: (16) 2107-8707

SOU – SAÚDE OCUPACIONAL UNIMED

Segunda a sexta-feira, das 7 às 16h48
Av. Doutor Carlos Botelho, 1986 – Centro
T.: (16) 2107-7640

VENDAS E PÓS VENDAS REL. PESSOA FÍSICA E JURÍDICA

Segunda a sexta-feira, das 8h às 18h
Av. São Carlos, 2433 – Centro
T.: (16) 2107-7600
WhatsApp: (16) 2107-8300 (opção: 1)

Informações importantes

Informações Importantes

Coberturas (ROL ANS)

Segundo a ANS, o rol de procedimentos e eventos em saúde consiste em uma lista, aprovada por meio de uma Resolução da Agência, em que são elencados os procedimentos, exames e tratamentos com cobertura obrigatória pelos planos de saúde, conforme a segmentação assistencial do plano. As coberturas acessíveis pelo seu plano são aquelas definidas em contrato.

Garantia de atendimento RN 566/2022

A **Resolução Normativa 566/22** dispõe sobre a garantia de atendimento dos beneficiários de plano privado de assistência à saúde e define os prazos para o atendimento de consultas e procedimentos. Após cumprir o prazo de carência, o beneficiário deve ser atendido nos seguintes prazos:

- Consultas como pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia: em até 7 (sete) dias úteis;
- Consulta nas demais especialidades médicas: em até 14 (catorze) dias úteis;
- Consulta/sessão com fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta: em até 10 (dez) dias úteis;
- Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial: em até 3 (três) dias úteis;
- Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial: em até 10 (dez) dias úteis;
- Procedimentos de alta complexidade – PAC: em até 21 (vinte e um) dias úteis;
- Atendimento em regime de hospital-dia: em até 10 (dez) dias úteis;
- Atendimento em regime de internação eletiva: em até 21 (vinte e um) dias úteis;
- Urgência e emergência: imediato.

Rede credenciada

Se você é cliente Unimed São Carlos, é fácil verificar a rede de atendimento credenciada. A rede credenciada tem um grande impacto nos serviços que serão usufruídos no decorrer do contrato entre o cliente e a operadora. Trata-se, basicamente, da rede de prestadores que o cliente tem direito e o tipo de prestador que o cliente contratou, conforme classificação do Manual de Intercâmbio Nacional, ou seja, conjunto de profissionais e estabelecimentos de saúde, incluindo médicos, consultórios, hospitais, laboratórios e clínicas que se credenciam para fazer parte do plano e entregar o serviço de saúde ao cliente/beneficiário, com o suporte que ele venha a precisar. Todos indicados pelo plano de saúde para os seus beneficiários. Identifique na visualização de sua carteirinha, a Rede de Atendimento que estará impresso “BÁSICO”.

Ao precisar de algum serviço disponível na rede credenciada, o cliente pode acessar o guia médico através do nosso site ou pelo App Unimed SP - Clientes. Sempre que necessitar de auxílio na busca de rede, entrar em contato com a **Central de Atendimento pelo telefone 0800 724 3333**.

Atualização Cadastral

A constante atualização do seu cadastro é muito importante, garantindo assim, o acesso a uma série de serviços e facilidades, além de evitar eventuais problemas. **Mudanças de e-mail, endereço, telefone e estado civil são alguns exemplos de situações que demandam a Atualização Cadastral.** Para os planos Pessoa Física, o responsável pelo contrato do plano deverá atualizar os termos do contrato.

A atualização pode ser realizada, acessando o link através do site da Unimed, onde realizará um cadastro para criação de login e senha. Acesse **www.unimedsaocarlos.com.br** e acesse o Menu:

- > Áreas e serviços
 - > Minha Unimed
 - > Atualização cadastral



**Aqui
Tem
Unimed**

Elaborado Por:

Relacionamento Pessoa Física
Data: 13/04/2023 - REV 00

MAOPERADORA0135-REV05 21/07/2026

Verificado Por:

Claudia Fernanda Hyppolito Del Nero
Supervisora de Relacionamento
Pessoa Física

Aprovado Por:

Daniele Paulino da Silva
Coordenadora Relacionamento com o
Cliente e Relacionamento Pessoa Física