



**Unimed** 

São Carlos

# Plano individual familiar

# 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**, 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!

## Informações sobre seu plano

• 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 .....	12
• Reajuste do seu plano .....	14
• Guia Médico .....	14

## Rede própria

• Hospitais .....	17
• Prontos atendimentos .....	19
• Pronto Atendimento Digital .....	20
• Laboratórios .....	21
• Instituto de Psicoterapia .....	22
• Viver Bem .....	23
• Viver Bem Pediátrico .....	25
• Unidades de Atendimento .....	26

<b>Canais de Atendimento</b> .....	27
------------------------------------	----

<b>Informações Importantes</b> .....	29
--------------------------------------	----

# 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 SP Clientes).

## Como acessar meu cartão virtual?

- Clique em Minha Unimed
- Selecione o cartão
- Visualize os dados do cartão e gere o código Token



Dados do cartão



Código Token



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



# 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**. Antes de aderir a um plano de saúde, verifique a abrangência em seu cartão, para não ser surpreendido quando precisar de atendimento. A abrangência poderá ser: nacional, estadual, grupo de estados, grupo municípios ou município. Não será permitida a realização de consultas eletivas fora da área de atuação contratada.

Abrangência



# Atendimento de urgência e emergência

Não se preocupe, **em casos de urgência e emergência, a cobertura é nacional.** Você pode utilizar os prontos socorros ou prontos atendimentos do Sistema Unimed em qualquer lugar do Brasil, desde que sejam prestadores da **Rede Básica**, informação essa que poderá ser identificada em seu cartão.

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.

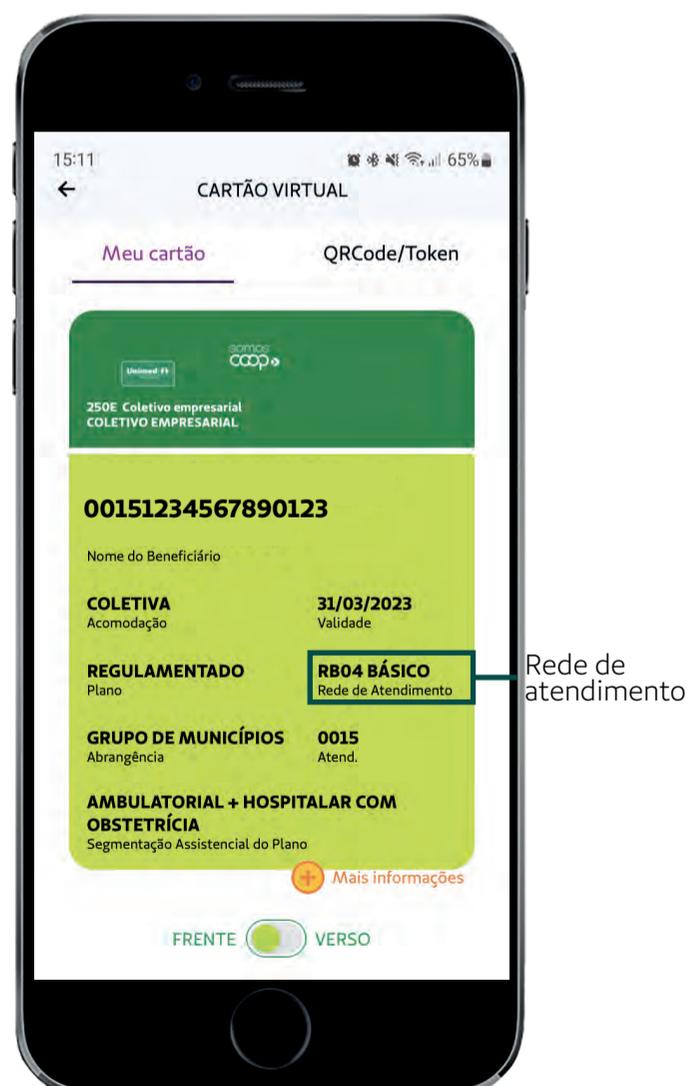
No Pronto Atendimento você será atendido pelo médico socorrista, especialista nesse tipo de atendimento. Evite ir ao Pronto Atendimento caso não esteja em situação de Urgência e/ou Emergência, nesse caso, procure seu médico de confiança ou o Pronto Atendimento Digital (mais informações sobre esse serviço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



# Carências

A carência é o período corrido e ininterrupto, contado a partir da data de contratação do plano de saúde, o qual o beneficiário paga as mensalidades mas ainda não há 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.



Carências

## Prazos de carência:

- Consultas – **30 dias**
- Exames Básicos – **30 dias**
- Atos/Cirurgias Amabulatoriais – **120 dias**
  - Fisioterapia – **90 dias**
- Exames Especiais – **180 dias**
- Exames Especiais Obstétricos – **180 dias**
  - Acupuntura – **180 dias**
- Terapias/Sessões (Psico/Fono/T.O. e Nutr.) – **180 dias**
  - Químio/Radio – **180 dias**
  - Diálise/Hemodiálise – **180 dias**
  - Cirurgia Cardíaca – **180 dias**
- Internação Clínica e Cirúrgica – **180 dias**
  - Internação Psiquiátrica – **180 dias**
- Transplante de Rim e Córnea – **180 dias**
  - Parto e Cesária – **300 dias**
- Diárias Enfermaria/Apartamento – **180 dias**
  - Diária UTI – **180 dias**

# Cobertura Parcial Temporária

As doenças ou lesões preexistentes (DLP) são aquelas que o beneficiário ou seu representante legal informam a existência 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 contempla a cobertura de **Procedimentos de Alta Complexidade (PAC)**<sup>1</sup>, 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.



<sup>1</sup>**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**, mediante **solicitação no ato da contratação do plano de saúde**, de urgência e emergência que socorre o paciente onde ele estiver, exceto em vias públicas, com rapidez e eficiência, dispondo de **teleatendimento 24h com orientação médica**.

O atendimento é limitado as cidades de São Carlos e Ibaté sendo realizado por uma equipe médica especializada sob o comando de uma Central de Regulação Médica, que pode definir se o paciente fica em sua residência ou precisa ser removido para um hospital.



## 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

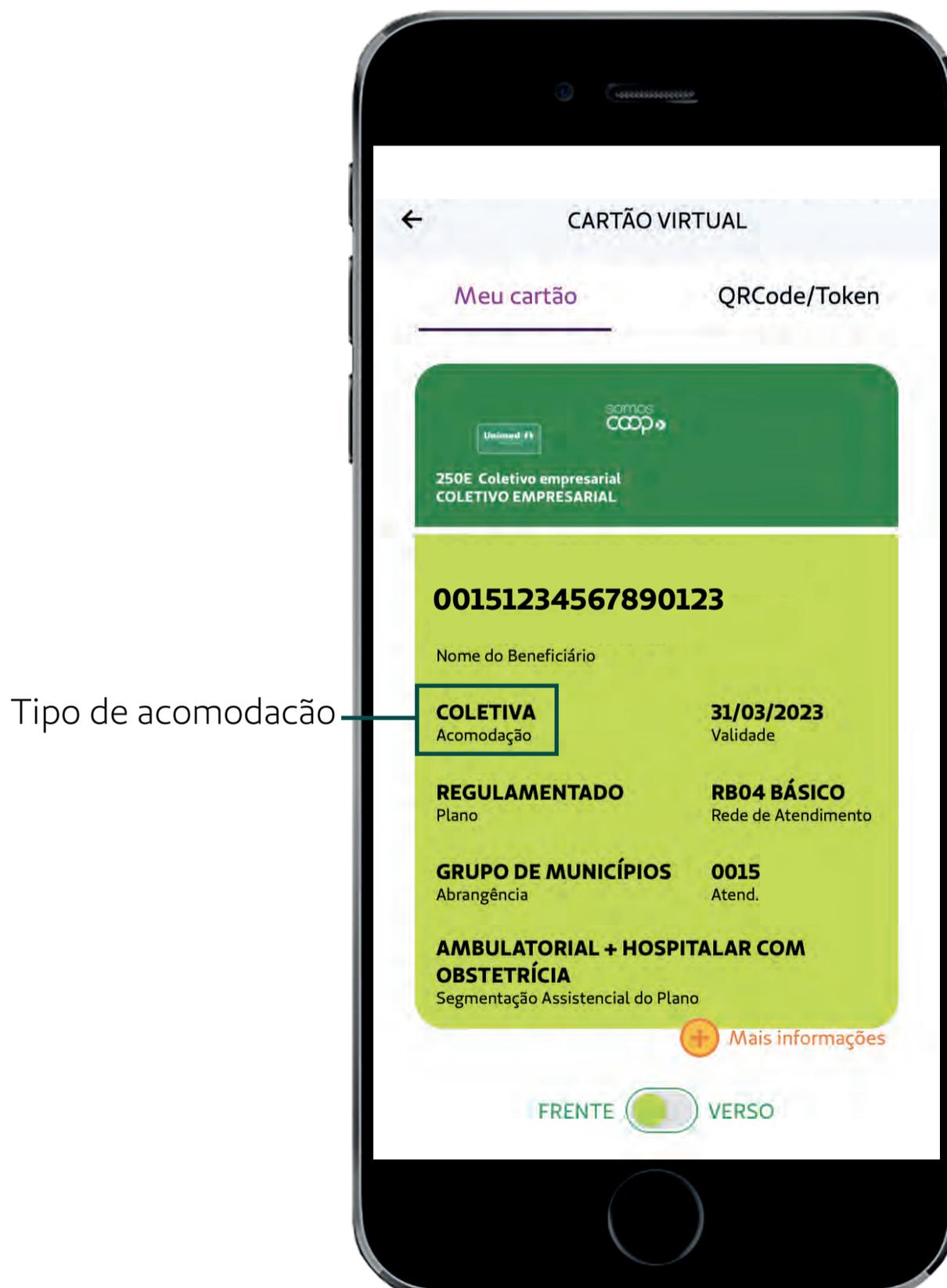
Existem dois tipos de acomodações possíveis. Verifique em seu cartão qual é o tipo contratado no seu plano:

## Coletiva

Enfermaria, quarto coletivo com dois ou mais leitos.

## Individual

Quarto privativo, com direito a acompanhante.



# Coparticipação

Caso seu plano seja com 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 SP Clientes.

## Boleto

Mantenha sempre em dia suas mensalidades, evitando a rescisão contratual. A Unimed São Carlos poderá rescindir a prestação dos serviços caso não ocorra o pagamento até o 60º (sexagésimo) dia de atraso no pagamento de qualquer mensalidade.

### 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 te 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 SP – Clientes.

## 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 SP – Clientes**
  - > Clique em **Financeiro**
  - > Boletos
  - > Após localizar o boleto desejado, você poderá enviar por e-mail ou baixar diretamente no seu celular

# 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 SP – Clientes.

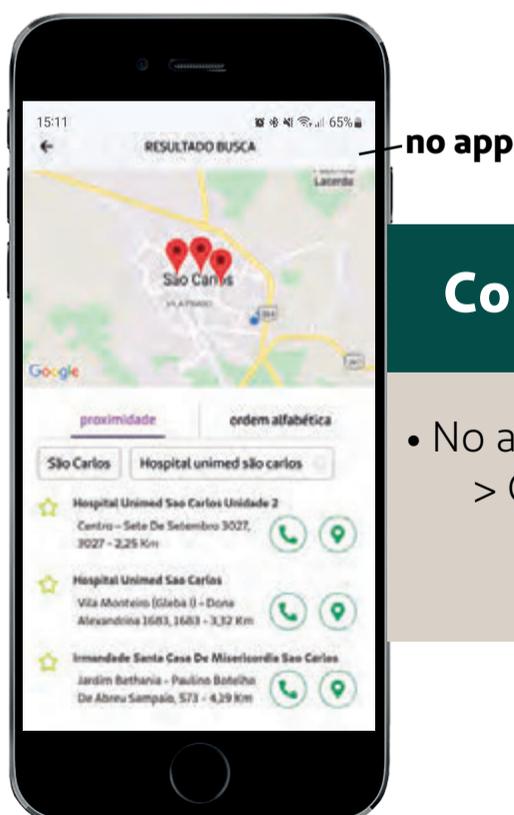


# Guia Médico

## 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.



## Como consultar o Guia Médico no app

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

# Rede própria

A rede própria é a reunião de todos serviços em uma infraestrutura que pertence à operadora do plano. A Unimed São Carlos tem sua rede própria e conta com um conjunto completo de serviços para um atendimento humanizado e eficiente.

Veja a seguir:

# Hospitais Unimed São Carlos

## Unidade I

A Unimed São Carlos oferece aos seus beneficiários o único Hospital da cidade 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 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

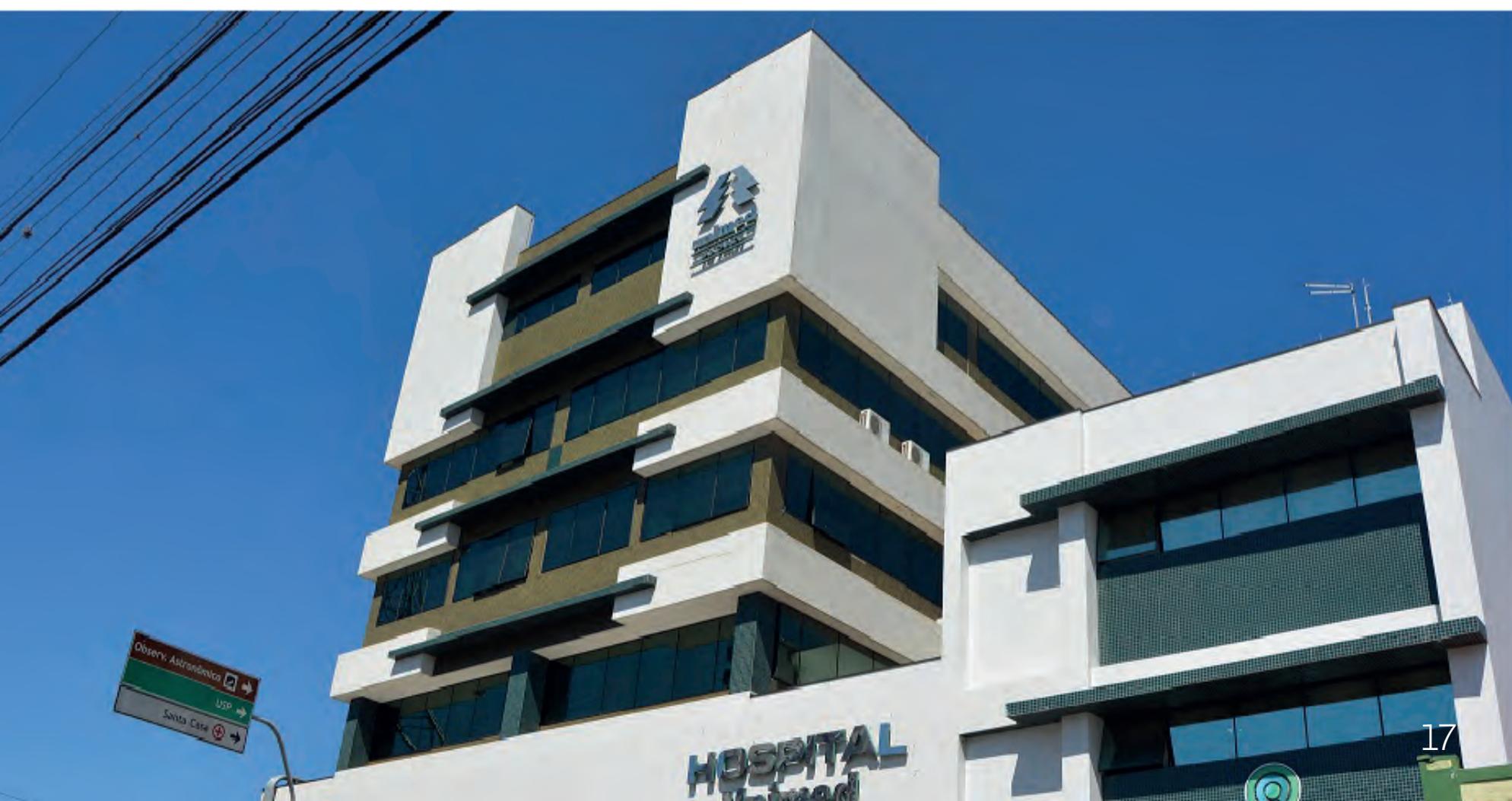
Centro Cirúrgico

UTI Adulto

## 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 m<sup>2</sup>.

### Conta com

Pronto Atendimento Pediátrico 24 horas (0 a 12 anos)

Maternidade completa com 23 leitos

Centro Cirúrgico Obstétrico

Pronto Atendimento Obstétrico 24 horas

### 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.

<b>EMERGÊNCIA</b> 0 minutos	<b>Emergência:</b> Caso gravíssimo, com necessidade de atendimento imediato e risco de morte.
<b>MUITA URGÊNCIA</b> até 10 minutos	<b>Muito urgente:</b> Caso grave e risco significativo de evoluir para morte. Atendimento urgente.
<b>URGÊNCIA</b> até 60 minutos	<b>Urgente:</b> Caso de gravidade moderada, necessidade de atendimento médico, sem risco imediato.
<b>POUCO URGÊNCIA</b> até 120 minutos	<b>Pouco Urgente:</b> Caso de baixa gravidade, necessidade de atendimento médico, pouco risco de gravo.
<b>NÃO URGÊNCIA</b> até 240 minutos	<b>Não Urgente:</b> 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 são por meio de videoconferência, através da tela do computador ou celular, basta fazer o agendamento pelo app **Unimed SP – Clientes ou WhatsApp (16) 2107-8300**. Você receberá orientações médicas, receitas, encaminhamentos e atestados. Os documentos são assinados digitalmente.

Este serviço está disponível das **9h às 21h**, diariamente, atende adultos e crianças a partir de 1 ano de idade, **sem cobrança de consultas ou coparticipação para os beneficiários** da Unimed São Carlos.



Baixe o **App Unimed SP – Clientes** 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 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 através do 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 à sexta, das 7h às 16h30 e Sábado, das 7h às 10h30

### Entrega de resultados:

Segunda à sexta, das 7h às 17h e Sábado, das 7h às 11h

## Contato

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

*De acordo com a Resolução da Diretoria Colegiada RDC 302:2005 da ANVISA - Regulamento 6.1.2 O laboratório e o posto de coleta devem solicitar ao paciente documento com foto que comprove sua identificação para todos os atendimentos.*

*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).*

# Instituto de Psicoterapia

INSTITUTO DE PSICOTERAPIA  
UNIMED SÃO CARLOS

Unimed  
São Carlos

O Instituto de Psicoterapia é um serviço próprio que proporciona um melhor gerenciamento dos agendamentos em psicologia, garantindo maior agilidade, qualidade e cuidado com o beneficiário.

Ofertamos um ambiente acolhedor e centrado no cuidado do paciente, de forma integrada e humanizada. Os atendimentos são nas modalidades 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 **atendimento do Instituto é de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h**, somente mediante encaminhamento médico prévio validado pelo Instituto ou via Relacionamento ao Cliente.

## Mais informações

(16) 2107-7252

# Viver Bem

## Atenção integral à Saúde

O Viver Bem oferece diversos programas 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.



Acolher, apoiar e direcionar as questões relacionadas ao cuidado da saúde emocional, por meio de ações com equipes especializadas.



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



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



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

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

**Horário de funcionamento:**

Segunda a Sexta-feira, das 7h às 19h e aos Sábados, das 7h às 12h  
**Tel.:** (16) 2107-7699 | **E-mail:** viverbem@unimedsaocarlos.com.br

# Viver Bem

## Serviços

### UniLar

Oferecer acompanhamento com equipe interdisciplinar de forma coordenada no domicílio para os beneficiários que não apresentam condições clínicas (acamados) de se deslocar à rede credenciada.

### UniCuidados

Realizar procedimentos aos beneficiários após a alta hospitalar. As medicações serão pontuais, em casos específicos e com elegibilidade apenas para aplicação no domicílio.



# Viver Bem Pediátrico

O Viver Bem Pediátrico é um centro de atendimento a **crianças de zero a doze anos** incompletos com diagnóstico de Transtorno do Espectro Autista, Síndrome de Down, Paralisia Cerebral, Prematuros e crianças com atraso do desenvolvimento neuropsicomotor.

O trabalho é realizado por equipe multiprofissional composta por **fonoaudiólogos, psicólogos, terapeutas ocupacionais e fisioterapeutas** altamente capacitados para avaliação, estimulação e, principalmente, reabilitação das crianças, garantindo suporte ao processo de desenvolvimento de cada um.

Para ser atendido pelo Viver Bem Pediátrico, o responsável pela criança precisa apresentar **encaminhamento médico** prévio realizado por pediatra, neurologista, neuropediatra 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 Atendimento, em Descalvado e Ibaté.

### Descalvado



*Rua Conselheiro Antônio Prado, nº 830  
anexo à Santa Casa*

#### **Ambulatório:**

Segunda a sexta-feira, das 7h às 18h

#### **Plantão noturno:**

Segunda a sexta-feira das 19h às 6h30  
(24h aos finais de semana)

#### **Rel. com o Cliente:**

Segunda a sexta-feira das 7h às 17h

**Mais informações:** (19) 3583-5344

### Ibaté

*Rua Paulino Carlos, nº 1359*

#### **Ambulatório:**

Segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h30  
**(Fechado para almoço das 12h às 13h15)**

#### **Rel. com o Cliente:**

Segunda a sexta-feira das 7h às 17h

**Mais informações:** (16) 3343-1594



# Canais de atendimento

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

# Canais de Atendimento

## Aplicativo Unimed SP – Clientes

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:**



## 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**

### Ouvidoria

(16) 2107-7633

### WhatsApp

(16) 2107-8300

### Site

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



# 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](http://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-REV01 19/01/2024

**Verificado Por:**

Claudia Fernanda Hyppolito Del Nero  
Analista de Negócios PF

**Aprovado Por:**

Danieli Fernanda de Barros Piccolo  
Gerente Relacionamento Cliente