

# Cartilha

## Saúde Protegida de Fraudes





# Saúde Protegida de Fraudes

**Unimed**   
Sergipe

# Mensagem do Presidente



Prezado beneficiário,

Somos uma cooperativa médica, que presta serviços através de uma sociedade de médicos, por meio de uma operadora de planos de saúde, há 39 anos atuando no mercado de Sergipe. Somos uma das maiores empresas do estado, contribuindo para a economia e sustentabilidade de milhares de empregos diretos e indiretos na área da saúde, seja nas atividades-meio como nas atividades-fim, através de uma rede própria de serviços qualificada, constando de Hospital, com UTI e Pronto Atendimento Geral, laboratório, Centro Diagnóstico com diversos exames de imagem, ECG, Teste Ergométrico, Ultrassonografias, Ecocardiograma, Radiologia e Tomografia Computadorizada. Além da rede própria, dispomos de credenciamento com hospitais e clínicas qualificadas do estado.

Passamos por momentos críticos durante os últimos anos, como toda a economia mundial e a assistência em saúde, particularmente no Brasil, por conta de uma pandemia; mas com um rígido controle de custos, estamos buscando recompor nossa saúde financeira para melhor lhes prestar uma saúde de qualidade, em conformidade com o sentimento de acolhimento e respeito que cada cliente merece.

Elaboramos esta cartilha para orientá-lo a usar seu plano, de forma mais racional e garantir a sua tranquilidade na utilização sempre que necessário. Fraudes oneram a operadora e ajudam a causar o rombo milionário do setor da saúde suplementar, que teve um prejuízo de R\$ 12 bilhões no ano passado.

As orientações desta cartilha têm por objetivo prevenir as fraudes, dirimir dúvidas, orientar quanto ao uso eficaz, eficiente e resolutivo de sua carteira para a sua saúde. Leia atentamente, tire suas dúvidas, entre em contato para críticas e sugestões através dos nossos canais de comunicação.

A Unimed é sua, é de Sergipe, feita para você.

Um forte abraço,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Carlos Alberto Mendonça'.

Carlos Alberto Mendonça  
Diretor Presidente

Olá!

Esta cartilha foi feita especialmente para você, cliente da Unimed Sergipe, com informações importantes sobre o uso consciente do seu plano de saúde. Vamos juntos, aprender a cuidar melhor da nossa saúde e combater as fraudes.



# SEJA CONSCIENTE. use o seu plano de boa!

Você sabia que cerca de **40%** dos exames realizados não são retirados pelos clientes?

E que cada exame repetido em curto prazo, sem necessidade, pode aumentar os custos da sua Operadora e influenciar diretamente no cálculo de reajuste do ano seguinte, aumentando o valor do seu plano? Vamos usar os serviços com consciência, somente quando necessário, assim ajudamos a manter as mensalidades mais acessíveis e não prejudicar a saúde de quem realmente precisa.



*Quando for a uma consulta, leve seus últimos exames realizados, se tiver menos de dois anos, e coloque à disposição do seu médico para analisá-los, antes de solicitar novos exames.*



# CUIDADO COM FRAUDES

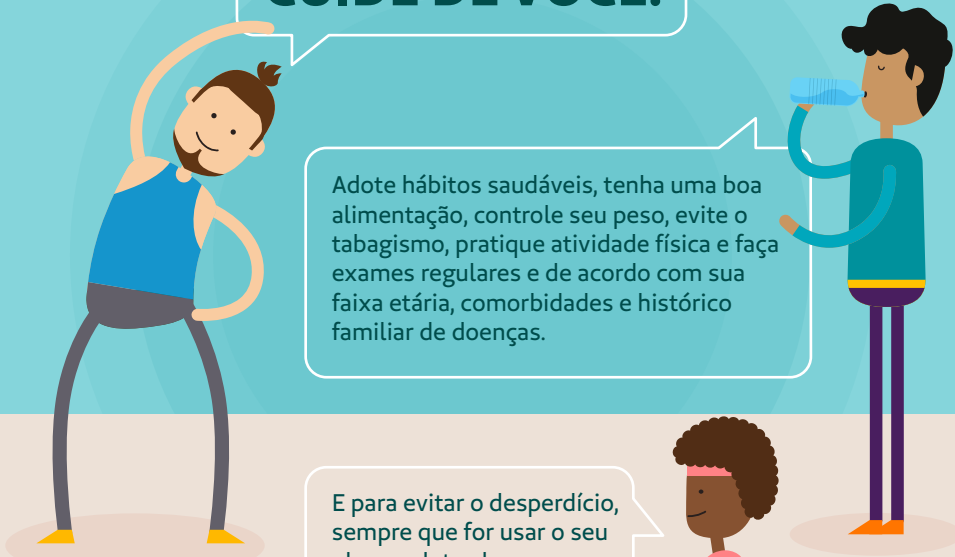
Fraudes são atos ilícitos, sujeitos a punições legais. Ainda assim, infelizmente, algumas pessoas tentam burlar o sistema, através de práticas fraudulentas, disfarçadas de ações “naturais”, enganando a sua confiança. As fraudes aumentam significativamente os custos do seu plano e podem até afetar nossa saúde.




Vamos ficar sempre alertas e denunciar qualquer suspeita, ou em caso de dúvidas, entre em contato com o SAC para orientação.



# CUIDE DE VOCÊ!



Adote hábitos saudáveis, tenha uma boa alimentação, controle seu peso, evite o tabagismo, pratique atividade física e faça exames regulares e de acordo com sua faixa etária, comorbidades e histórico familiar de doenças.



E para evitar o desperdício, sempre que for usar o seu plano, adote algumas atitudes conscientes:

1

Escolha o seu médico cooperado de confiança, adote-o naquela especialidade e siga suas orientações. Seu médico é seu amigo e certamente vai orientá-lo para o melhor.

Leve sempre seus últimos exames realizados, questione se necessita mesmo repeti-los em curto espaço de tempo se não houver um motivo que julgue necessário. É seu direito gerenciar sua saúde, seu bem maior.

2

3

Quando for realizar um procedimento com o seu médico cooperado, procure se informar de detalhes do procedimento (indicação, se possível, detalhes do procedimento cirúrgico ou do exame, riscos, custo-benefício, se vai usar algum material especial na cirurgia). Se ainda assim persistirem dúvidas, é direito seu buscar uma segunda opinião. Isto dificilmente acontecerá se você tem um histórico de boa relação médico-paciente com seu médico.

# OS CUSTOS SAEM DO SEU BOLSO!

## Proteja sua carteirinha.

Sua carteirinha é pessoal e intransferível. Nunca empreste para outra pessoa, **isso é crime** e pode causar sérios problemas. Quando você empresta, além de ser uma fraude de identidade, os custos dos serviços realizados saem do seu bolso.



Faça sua parte e garanta que a mensalidade do seu plano continue justa e acessível!







## VAMOS FALAR SOBRE “DINHEIRO DE VOLTA”? Entenda o reembolso.

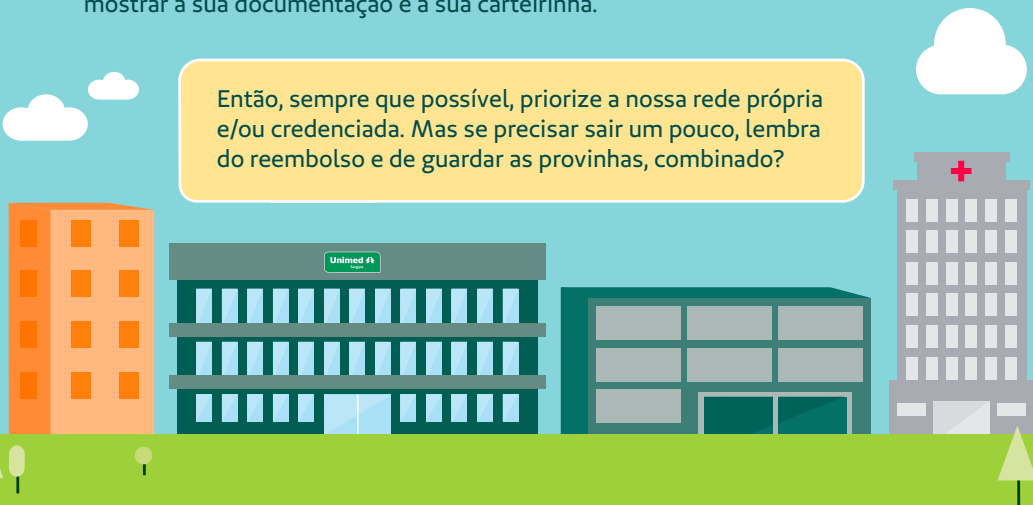
Se você precisar fazer uma consulta, exame ou algum procedimento médico fora dos nossos serviços próprios ou da nossa rede credenciada, procure saber antes se seu contrato permite. A Unimed cobre qualquer procedimento, desde que previamente autorizado, não cabendo reembolso. Antes de pagar algum procedimento, entre em contato com o SAC para saber se procede. Caso proceda, a Unimed vai exigir a comprovação do desembolso para reembolsar.

Mas ó, não esquece de guardar a papelada que prova que você fez o serviço e pagou por ele, tá? Assim, a gente garante que tudo seja feito de forma justa e transparente.

Ah, só mais um toque: o reembolso tem suas regrinhas e valores definidos pelo plano, beleza? Então, antes de pedir, dá uma olhadinha na nossa política de reembolso e quais coberturas estão disponíveis, antes de solicitar o ressarcimento.

Aqui na Unimed Sergipe, temos uma ampla rede credenciada, com profissionais conceituados e instituições qualificadas, o que proporciona acesso a serviços de excelência. E a melhor parte: não precisa pagar nada mais pelos serviços, é só mostrar a sua documentação e a sua carteirinha.

Então, sempre que possível, priorize a nossa rede própria e/ou credenciada. Mas se precisar sair um pouco, lembra do reembolso e de guardar as provinhas, combinado?



**Ei, preste muita atenção aqui:  
Tem gente esperta por aí tentando  
passar a perna no nosso plano.**

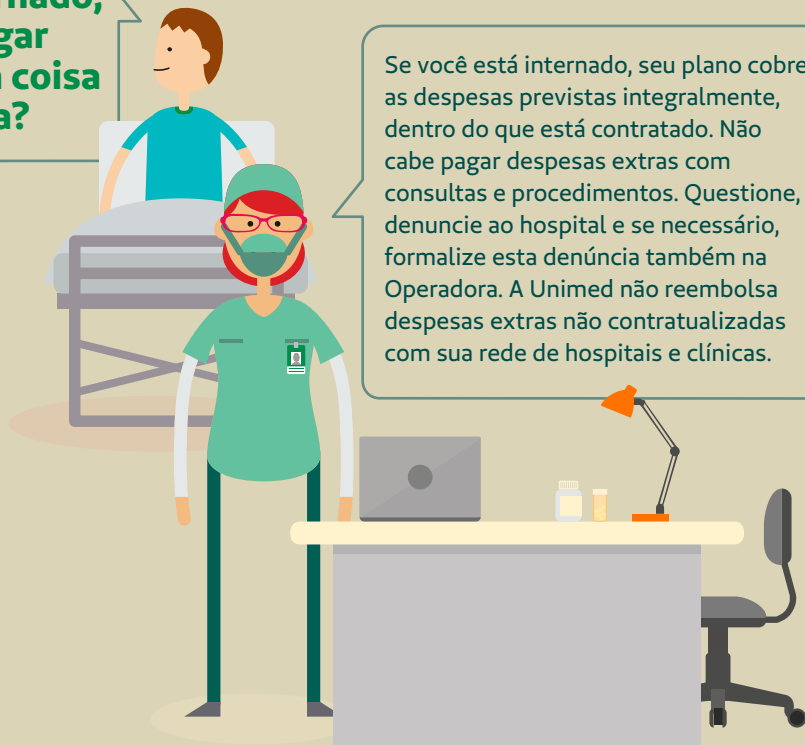


## **Assinatura de guias**

Algumas clínicas têm o costume de pedir sua assinatura antes do atendimento, às vezes em várias guias. Se for fazer fisioterapia, sessões de TEA, exames oftalmológicos ou de qualquer natureza, preste muita atenção! Nunca assine guias em branco, nem dê sua biometria antes de fazer a sessão, exame ou procedimento, tá? Só faz isso no finalzinho, quando tudo já tiver sido finalizado de verdade. Tudo que cobram ilegalmente no seu atendimento, influencia no valor do teu convênio lá na frente.



**Tô internado,  
Vou pagar  
alguma coisa  
por fora?**



Se você está internado, seu plano cobre as despesas previstas integralmente, dentro do que está contratado. Não cabe pagar despesas extras com consultas e procedimentos. Questione, denuncie ao hospital e se necessário, formalize esta denúncia também na Operadora. A Unimed não reembolsa despesas extras não contratualizadas com sua rede de hospitais e clínicas.

Sabe aqueles materiais especiais que usam em cirurgias? OPME! Então, eles podem custar uma grana alta, mas nem sempre o preço tá ligado à qualidade, entende? Às vezes, é só questão de detalhes na composição do custo agregado, que nem influenciam no resultado esperado.

A dica é pedir pro seu médico colocar tudo direitinho na guia pra autorização da perícia médica. Especifica o tipo de material, a quantidade e, se quiser, indica três ou mais marcas de material. Aí a Unimed negocia direto com o fornecedor, seguindo os protocolos validados pela Perícia Médica e os médicos cooperados.

Se surgir alguma dúvida ou se a autorização demorar, fala direto com a gente, através dos nossos canais de relacionamento, que a gente resolve tudo de boa para a cirurgia ser tranquila.

**E atenção:** nunca pague nada por fora, tá certo? Se rolar insistência de cobranças adicionais, entra em contato que a gente tá aqui pra te ajudar.

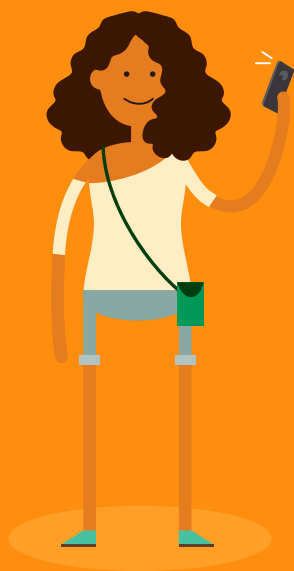
# Fracionamento de recibos



Fique ligado em umas manhas estranhas, tipo dividir o recibo em vários pedaços ou pedir reembolso sem que você tenha pago antes. Condutas assim são ilegais e podem gerar consequências judiciais, até mesmo criminais.

Se algo parecer estranho, denuncie!

## PARTIU DENUNCIAR!



Condutas ilícitas podem gerar prejuízos e até mesmo o cancelamento do seu plano. Fique de olho, se rolar qualquer dúvida ou suspeita, informe imediatamente a Unimed Sergipe, nos canais oficiais. É assim que a gente combate as fraudes e garante a qualidade do nosso plano de saúde. Bora unir forças e cuidar da saúde de todos!





**Neste canal você poderá relatar ocorrências como:**

- Assédio moral;
- Assédio sexual;
- Conflitos de interesses;
- Fraudes;
- Ações criminosas;
- Improbidade administrativa;
- Crimes de racismo.



# Anonimato



A denúncia pode ser feita anonimamente sem a necessidade de informar qualquer dado pessoal. Caso o denunciante decida se identificar, o Comitê de Ética da Unimed Sergipe garante que sua **identidade será preservada**.



# Atendimento

O canal de denúncia da Unimed Sergipe está disponível por **telefone, e-mail, WhatsApp e site**.



Acesse: [unimedse.legaletica.com.br](http://unimedse.legaletica.com.br)



Ligue: **0800-400-3333** WhatsApp: **+55 (11) 95271-1924**



E-mail: [unimedse@legaletica.com.br](mailto:unimedse@legaletica.com.br)

# Precisa falar com a gente?



Conheça abaixo os nossos canais de atendimento e fale com a gente de acordo com a sua necessidade.



- ▶ **Tranferência de plano**
- ▶ **Adaptação e migração**
- ▶ **Cancelamento de plano por óbito**

[atendimentocomercial@unimedse.coop.br](mailto:atendimentocomercial@unimedse.coop.br)

- ▶ **Compra de plano pessoa física e pessoa jurídica**
- ▶ **Inclusão de dependentes**
- ▶ **Portabilidade**

(79) 3205-7705

(79) 98825-1395

[vendas@unimedse.coop.br](mailto:vendas@unimedse.coop.br)

- ▶ **Negociações de débitos**

Call Center: 0800-704-0111

[negociacoes@unimedse.coop.br](mailto:negociacoes@unimedse.coop.br)

- ▶ **Reembolso**

Aplicativo Unimed Sergipe

- ▶ **Segunda via de boleto**

Call Center: 0800-704-0111

Aplicativo Unimed Sergipe

- ▶ **Cancelamento de plano**

(79) 3205-7713

- ▶ **Outros serviços, orientações e reclamações**

Call Center: 0800-704-0111

- ▶ **Agendamentos**

Consultas e exames na rede própria da Unimed Sergipe.

(79) 2107-8751

*De segunda a sexta, das 7h às 19h, e aos sábados, das 7h às 13h.*

**Unimed**   
Sergipe