

PLANO
Personal

Unimed 
Jundiaí



→ GUIA DE UTILIZAÇÃO ←

Bem-vindo à **Atenção Integral à Saúde (AIS)**

A melhor forma de cuidar de você e da sua família!



Atendimento personalizado com foco nos melhores resultados para a sua saúde e de toda a sua família!

A Atenção Integral à Saúde – AIS é um modelo centralizado no indivíduo, com atendimento personalizado, humanizado e integral, abrangendo aspectos físicos, sociais e emocionais. Neste serviço, você tem uma equipe que sabe todo o seu histórico e planeja com você a melhor forma de cuidar da sua saúde, pois a proximidade entre paciente e equipe é um dos principais diferenciais da AIS.

Uma equipe à sua disposição

A Unidade AIS conta com uma estrutura física diferenciada. Todo paciente tem a sua equipe de referência, altamente capacitada e composta por:

- Enfermeiro
 - Médico de Família
-

Entenda o papel da sua Equipe Personal

Você e sua família terão, preferencialmente, o acompanhamento feito pela mesma equipe, com a manutenção da relação de confiança e sigilo entre médico e paciente, com respeito à individualidade de cada um.

Neste novo modelo, é muito importante que você conheça o papel dos profissionais que o atenderão:

Enfermeiro: este profissional será sua maior referência no serviço, pois realizará consultas, orientações e procedimentos pertinentes a função, conforme regulamentado pela Lei nº 7498/1986 do Conselho Federal de Enfermagem. O Enfermeiro de Família está habilitado e totalmente capacitado para coletar Papanicolau (conforme resolução nº381/2011º); analisar exames (conforme resolução nº195/1997); acompanhar gestantes e crianças menores de 1 ano (conforme resolução nº 7498/1986).

Médico de Família: todo profissional médico que atua no serviço possui especialização em Medicina de Família e Comunidade. Ele não é um médico clínico, pois sua especialidade é em pessoas, não em órgãos e doenças específicas. Realiza o cuidado de saúde de forma integral, desde a concepção até os últimos momentos de vida. Salvo as necessidades especiais, que precisarão ser compartilhadas com especialistas da rede credenciada (sistema de referência e contrarreferência), 85% das suas necessidades de saúde serão resolvidos com excelência e resolutividade na própria unidade.

Equipe de Apoio: **Pediatra** para atendimento de crianças de 0 a 12 anos idade; **Ginecologista** para atendimento de mulheres com questões ginecológicas, avaliação e inserção de DIU, procedimentos, pré-natal; **Técnico de Enfermagem** para realização de procedimentos, coleta de exames, medicação, curativo e orientações de saúde; **Nutricionista e Psicólogo** para acompanhamento de pacientes que atendam aos critérios de encaminhamentos e sejam direcionados pela equipe AIS.

Caso você ou alguém de sua família queira mudar de equipe, entre em contato com nossa recepção e solicite o formulário específico para isto.

Unidade AIS e meios de contato



Centro Integrado de Atenção à Saúde Unidade Prudente

📍 Rua Prudente de Moraes, 836, Centro, Jundiaí/SP

☎ 11 2923-9000

✉ ais@unimedjundiai.com.br

🕒 Segunda a sexta-feira, 8 às 18 horas

Como você inicia seu atendimento?

O primeiro passo é entrar em contato com a unidade por meio dos canais de atendimento. No dia e hora marcados, você passará por atendimento com a sua equipe de referência e receberá o número de WhatsApp para contatos futuros. Sua família também deve seguir o mesmo procedimento.

Lembramos que os atendimentos realizados na Unidade AIS não tem coparticipação, ou seja, não são cobrados. Sempre que você e seus dependentes necessitarem de atendimento, procure a equipe AIS. Ela é capaz de solucionar 85% dos seus problemas de saúde e, por conhecer muito bem cada um de vocês, quando necessário saberá encaminhar aos especialistas com maior precisão e resolutividade. Serviços de pronto-atendimento só devem ser procurados nos casos de urgência e emergência, ou aos finais de semana, feriados e horários em que a unidade está fechada.

Atenção: menores de idade sempre devem estar acompanhados por um responsável maior de 18 anos para receber atendimento em qualquer serviço de saúde.

Atendimento via WhatsApp – como funciona?



Por meio do WhatsApp você poderá tirar dúvidas pontuais (desde que não urgentes) sobre sua saúde e fazer solicitações tais como pedidos de renovação de receitas, envio de contrarreferências, autorização de guias de consulta. A ferramenta é utilizada para otimizar a comunicação com a sua equipe de referência, porém, os retornos ocorrem ao final dos atendimentos presenciais na Unidade.

Para iniciar o atendimento, basta você adicionar nosso número na sua agenda: (11) 97774-6194. Abra o WhatsApp e envie-nos uma mensagem. Assim que tenha disponibilidade, a equipe te responderá!

Importante: para agendamentos e urgências, entre em contato ligando para o telefone fixo (11) 2923-9000 ou dirija-se pessoalmente à Unidade AIS.

Aplicativo do beneficiário

Os beneficiários da Unimed Jundiaí têm a sua disposição o aplicativo **Unimed SP – Clientes** que é repleto de funcionalidades. Nele é possível verificar a 2ª via do seu boleto, cartão virtual, agendar consultas presenciais e on-line, consultar resultados de exames, autorização de solicitações médicas, acompanhamento de guias e muito mais.

Para baixar o aplicativo da Unimed procure em sua loja de aplicativos (App Store ou Google Play) por **Unimed SP – Clientes**. Depois de instalado clique em Registre-se. Registre os dados contidos em seu cartão Unimed Jundiaí e o seu CPF. Cadastre o seu e-mail e crie sua senha.

Para agendar uma consulta com sua equipe de referência, clique em **Agenda Médica**, após clique em **Agendar Consulta**. Preencha a sua cidade (Jundiaí ou Cajamar – Polvilho), e no campo “médico” escolha a sua equipe e clique em buscar.

Na próxima tela clique em **Agendamento On-line**. Escolha o dia e o melhor horário para seu atendimento e clique em **Agendar**, e depois em **Confirmar Agendamento**.

Aponte a câmera do celular para o QR Code da Play Store ou App Store para baixar o aplicativo Unimed SP – Clientes



Atendimento sem agendamento prévio - Demanda

Atendimento de demanda: é o atendimento que não depende de agendamento prévio e você pode comparecer ao serviço diante de sua necessidade. Podendo ser atendido por outra equipe, se você optar por não ir no horário de atendimento de sua equipe.

Atendimento programado: é o atendimento realizado por sua equipe, com agendamento prévio.

O atendimento de demanda é conduzido inicialmente pelo enfermeiro e terá como objetivo identificar algum risco ou necessidade mais urgente além de garantir o atendimento médico.

Orientamos sempre procurar o serviço nos horários de atendimento de demanda de sua equipe, pois esta o conhece. Em casos de dores, febre, picos hipertensivos, crises respiratórias agudas, resfriados, orientamos dirigir-se imediatamente à Unidade.

Atendimento em Pronto-Socorro

Nos casos de urgência e emergência ou aos finais de semana, feriados e horários em que a Unidade está fechada, procure o Pronto-Atendimento Adulto 24 horas ou o Pronto-Atendimento Infantil 24 horas.

Os clientes do Plano Personal têm custo de coparticipação (conforme valor estipulado no seu contrato) nas consultas de Pronto-Socorro, mesmo quando as Unidades AIS estão fechadas. Caso você seja encaminhado por sua equipe AIS para o PA, você ficará isento desta taxa. Para ser atendido nos serviços de pronto-socorro, próprios ou credenciados, não é necessário encaminhamento de seu médico de família.

A equipe AIS irá sempre entrar em contato com você após sua visita ao pronto-socorro, além de enviar SMS.

No caso de ser encaminhado pelo médico do pronto-socorro para atendimento com especialista, entre em contato com a sua equipe AIS para receber as orientações necessárias.

Fique atento: pacientes do Plano Personal não são atendidos em Clínicas em caráter de urgência/emergência. Procure sempre os Pronto-Atendimentos da Unimed Jundiaí, ou os serviços de pronto-socorro que constam em nosso Guia Médico.

Atendimento de urgência e emergência fora de Jundiaí e região

Fique tranquilo: você tem cobertura para atendimento de urgência e emergência em todo o território nacional via Sistema Unimed. Após retornar de viagem, procure sua equipe de referência na AIS e informe o que aconteceu neste atendimento. Esta atitude é muito importante para seu acompanhamento integral.

Obs.: a taxa de coparticipação para consulta em Pronto-Socorro também será cobrada nestes casos.

Encaminhamento para médico especialista – como proceder

Quando houver necessidade, você será encaminhado a um especialista. Sua equipe de referência irá acompanhar a realização de exames, procedimentos, cirurgias e afins. Com o encaminhamento em mãos, você deverá se dirigir à recepção da Unidade AIS para obter a guia autorizada. O número deste documento será utilizado para agendar o especialista.

Além disso, você levará ao médico especialista o documento de referência / contrarreferência. No campo Referência, sua equipe AIS descreverá seu quadro para o especialista. No campo Contrarreferência, o médico especialista fará um relato do atendimento prestado. É através dele que sua equipe continuará te acompanhando mesmo quando estiver fora da Unidade AIS. Assim que sair da consulta com o especialista, você precisa informar sua equipe sobre o atendimento recebido, para que ela possa preencher o seu prontuário com essas informações do documento.

O retorno pode ser realizado via WhatsApp ou por e-mail: fotografe o documento de referência / contrarreferência e encaminhe para sua equipe. Caso haja a necessidade de nova conduta, sua equipe de referência deixará as devidas autorizações à sua disposição.

Exames, procedimentos e retorno com médico especialista

Os exames solicitados pelo médico especialista serão analisados e autorizados via sistema de auditoria da Unimed Jundiaí. Você pode acompanhar o status de suas guias em nosso aplicativo. Assim que autorizados, você deve procurar a rede credenciada, que consta em nosso Guia Médico, para realização dos exames. O retorno com o especialista estará liberado no sistema até 30 dias após a consulta, sem a necessidade de nova guia de autorização. Caso seu retorno aconteça após este período de 30 dias, você precisa contatar a equipe AIS e solicitar nova autorização para poder ser atendido no consultório do especialista.

Já tem um médico especialista? Entenda como funciona no Plano Personal

Caso você já seja acompanhado por um médico especialista de sua confiança, deverá agendar atendimento na Unidade AIS, como já orientado para que sua equipe de referência avalie seu estado geral de saúde e defina se há ou não necessidade de continuar com o acompanhamento. A equipe AIS não tem o objetivo de impedir o atendimento com especialistas, mas sim de cuidar de forma integral da sua saúde!

Acompanhamento ginecológico e pediátrico

A sua equipe de referência está preparada e capacitada para tratar e acompanhar os procedimentos ginecológicos de rotina, bem como realizar o pré-natal de baixo risco com consultas compartilhadas entre o seu médico e enfermeiro de sua equipe. O mesmo ocorre com o acompanhamento do bebê, desde o seu nascimento.

A AIS dispõe de Pediatra com carga horária semanal para atendimento de crianças de 0 a 12 anos e de Ginecologista para atendimento pré-natal, consultas ginecológicas e procedimentos.

Importante: a AIS realiza o acompanhamento tanto para gestações de baixo risco quanto para as de alto risco. Além do cuidado/protocolo específico para cada caso, gestações de alto risco são avaliadas com maior frequência.

Consulta com oftalmologista - como proceder?

Para passar com a especialidade de oftalmologia, não é preciso passar em consulta com sua equipe de referência. Para receber sua guia autorizada, entre em contato via WhatsApp ou pelo telefone fixo da sua Unidade.

Liberação de exames/procedimentos e agendamentos

A liberação de exames e procedimentos simples solicitados pelo médico AIS serão autorizados via sistema e podem ser acompanhados via aplicativo. Após seu atendimento, sempre faça o pós-consulta na recepção. No caso de exames e procedimentos complexos, terapias, cirurgias, você deverá solicitar autorização que pode ser:

1. **Pessoalmente**, em nossa **Área de Atendimento Presencial**, localizada no Centro Integrado de Atenção à Saúde - Unidade Prudente, Rua Prudente de Moraes, 836, Centro, Jundiaí, de segunda a sexta-feira, das 8 às 17h30.

2. **Área de Atendimento Presencial - horário exclusivo para autorização de cirurgias:** segunda-feira e sexta-feira, das 14 às 17 horas; quarta-feira, das 9 às 12 horas.

3. **Pelo site www.unimedjundiai.com.br** - clique na aba **Liberação de Guias Web** e preencha o formulário com atenção e sem erros. Anexe as imagens para análise de nossa equipe. Fique atento ao seu e-mail e telefone informado pois, havendo necessidade, a equipe fará contato para finalização da análise.

4. **Pelo aplicativo Unimed**, clicando em **Liberação de Guias**. Para o agendamento de exames, consulte nosso Guia Médico On-line no aplicativo ou no site www.unimedjundiai.com.br.

Coletas de exames laboratoriais básicos

Os exames agendados devem ser realizados diretamente nos laboratórios credenciados da Unimed Jundiaí. No Centro Integrado de Atenção à Saúde – Unidade Prudente **são coletados apenas exames laboratoriais em caráter de Urgência/Emergência, conforme solicitação médica.**

Internações, cirurgias e exames

A Unidade AIS é a porta de entrada de toda rede assistencial da Unimed Jundiaí. Sempre que encaminhado pela sua equipe, você receberá o documento de referência informado anteriormente. Sua equipe irá acompanhar, por meio de monitoramento de cuidados, a realização de exames, procedimentos, cirurgias e afins. Todos os serviços pelos quais você foi atendido deverão lhe devolver a contrarreferência preenchida para que sua equipe possa colocar as informações em seu prontuário.

A AIS conta com rede assistencial própria e credenciada à Unimed Jundiaí, com laboratórios, centro de diagnósticos, hospitais e demais serviços. Além do Hospital próprio, a rede conta com mais nove credenciados, além de atendimento de urgência e emergência em todo o Brasil, via Sistema Unimed.

Consulte a rede disponível no Guia Médico, disponível em nosso site (www.unimedjundiai.com.br) ou aplicativo (Unimed SP – Clientes).

Evite sair de casa.

PA Virtual

Pronto-Atendimento
adulto e infantil
via celular, tablet
ou computador.



Como utilizar o PA Virtual

1. Acesse: pavirtualunimedjundiai.com.br
2. Insira o número do seu cartão Unimed Jundiaí
3. Agende o melhor horário
4. No horário escolhido, você receberá o link do atendimento via Whatsapp, e-mail e/ou SMS
5. Acesse o link para iniciar a consulta

Você também pode acessar o PA Virtual apontando a câmera do seu celular para o QR Code abaixo, ou pelo nosso aplicativo Unimed SP – Clientes, disponível na App Store e Google Play.



www.pavirtualunimedjundiai.com.br

Lista de Serviços



I - ATENÇÃO À SAÚDE DO ADULTO E DO IDOSO

Atendimento multiprofissional de acordo com as necessidades.

Consulta médica, consulta de enfermagem.

- a. Consulta de planejamento familiar e de saúde sexual e reprodutiva;
- b. Orientação sobre métodos contraceptivos e as Infecções Sexualmente Transmissíveis (IST's);
- c. Cuidados pré-concepcionais;
- d. Identificação, Diagnóstico, Manejo e Acompanhamento dos problemas ginecológicos mais comuns;
- e. Orientações nutricionais.

Identificação, Diagnóstico, Manejo e Acompanhamento de:

- Problemas urológicos mais comuns;
- Problemas geriátricos mais comuns;
- Asma;
- Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS);
- Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC);
- Tuberculose (TB);
- Problemas neurológicos mais comuns;
- Problemas de pele mais comuns;
- Problemas do trato gastrointestinal mais comuns;
- Problemas hematológicos mais comuns;
- Principais problemas ortopédicos e reumatológicos;
- Doenças relacionadas ao trabalho;
- Principais problemas de ciclo de vida e dinâmica familiar;
- Transtornos mentais mais comuns;
- Polimedicação/polifarmácia no Idoso.

Rastreamento, Diagnóstico, Manejo e Acompanhamento de:

- Diabetes Mellitus (DM) e suas complicações;
- Dislipidemia;
- Excesso de Peso e da Obesidade;
- Cânceres: cólon, próstata, colo do útero, mama.

Prevenção, Rastreamento, Identificação, Diagnóstico, Manejo e Acompanhamento da Osteoporose;

Identificação, Manejo, Encaminhamento e Vigilância das suspeitas de contaminação com o vírus da raiva;

Identificação, Diagnóstico, Manejo, Encaminhamento e Vigilância de:

- Hanseníase;
- Hepatites Virais agudas e crônicas;
- Doenças Infectocontagiosas;
- Infecção pelo HIV, sífilis e outras IST's.

Prevenção, Identificação, Manejo, Notificação e Acompanhamento de situações de violência;

Prevenção, Rastreamento, Identificação, Manejo e Acompanhamento da dependência ao álcool e outras drogas;

Rastreamento, Identificação, Abordagem e Manejo da pessoa que fuma e Prevenção do tabagismo;

Prevenção de:

- Fatores de risco para doença cardiovascular e diabetes;
- Tabagismo, álcool e outras drogas;
- Acidentes e violência;
- Estímulo à atividade física e alimentação saudável;
- Promoção do envelhecimento ativo e saudável;
- Prevenção quaternária em saúde do adulto e idoso;
- Prevenção quaternária em saúde da mulher.

II - ATENÇÃO À SAÚDE DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE

Consulta de Saúde Infantil e Juvenil

- a. Consulta médica;
- b. Consulta de enfermagem;
- c. Atendimento multiprofissional de acordo com as necessidades.

Consultas para Acompanhamento do crescimento e desenvolvimento da criança e do adolescente;

Investigação, Identificação, Diagnóstico, Manejo e Acompanhamento

de problemas de:

- Crescimento e desenvolvimento na infância;
- Problemas de crescimento e desenvolvimento na adolescência;
- Mais comuns na infância e na adolescência.

Atividades de promoção e prevenção em saúde da criança e do adolescente:

- a. Prevenção dos fatores de risco para doença cardiovascular e diabetes;
- b. Prevenção do tabagismo, álcool e outras drogas;
- c. Prevenção de acidentes e violência;
- d. Estímulo à atividade física e alimentação saudável;
- e. Aconselhamento sobre saúde sexual e reprodutiva;
- f. Aconselhamento antecipado aos pais (posição para dormir, prevenção de infecções respiratórias);
- g. Suplementação de vitaminas e minerais, quando indicado;
- h. Promoção e apoio ao aleitamento materno (exclusivo até 6 meses e continuado até 2 anos ou mais) e manejo de problemas relacionados à lactação

Aconselhamento para a introdução da alimentação complementar;

Rastreamento em saúde da criança e do adolescente

- a. Displasia congênita de quadril;
- b. Mal formação cardíaca;
- c. Detecção precoce de Hipertensão Arterial Sistêmica (HAS).

Prevenção quaternária em saúde da criança e do adolescente;

Identificação, Manejo e Acompanhamento de:

- Criança prematura;
 - Criança exposta ao HIV;
 - Criança e adolescente com baixo peso e desnutrição;
 - Criança e adolescente com excesso de peso e obesidade;
 - Crianças com distúrbios nutricionais;
 - Crianças e adolescentes com asma;
 - Crianças e adolescente com outras doenças crônicas;
 - Adolescente gestante.
-

Identificação, Manejo e Vigilância das Hepatites Virais agudas e crônicas, e de crianças expostas à Sífilis;

Identificação, Manejo, Acompanhamento, Vigilância e Encaminhamento de crianças e adolescentes com:

- Tuberculose (TB);
- Hanseníase;
- Deficiências (físicas e mentais);
- Sofrimento psíquico;
- Casos suspeitos ou confirmados de violência.

Identificação, Manejo e Acompanhamento da:

III – GRAVIDEZ, PARTO E PUERPÉRIO

Atendimento clínico compartilhado do pré-natal

- a. Captação precoce da gestante;
- b. Diagnóstico precoce da gravidez;
- c. Referência para a maternidade para a realização do parto;
- d. Estímulo à visita e ao vínculo à maternidade de referência;
- e. Promoção do aleitamento materno;
- f. Registro no cartão e ficha perinatal;
- g. Aconselhamento sobre mudanças relacionadas à gestação e plano de parto;
- h. Promoção de paternidade responsável e ativa;
- i. Identificação e manejo de dificuldades com a amamentação;
- j. Atendimento clínico compartilhado do puerpério;
- k. Aconselhamento sobre mudanças relacionadas ao puerpério;
- l. Identificação e manejo dos problemas mais comuns do puerpério;
- m. Identificação e manejo de complicações puerperais;
- n. Orientação sobre os cuidados com o recém-nascido.

IV – PRIMEIRO ATENDIMENTO A URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

- Acolhimento da demanda espontânea e classificação de risco/vulnerabilidade.
 - atendimentos e/ou encaminhamentos clínicos/cirúrgicos de urgência/emergência.
-

- a. Febre
- b. Dor aguda;
- c. Sofrimento psíquico agudo;
- d. Doenças infectocontagiosas;
- e. Descompensação hipertensiva sintomática;
- f. Hiperglicemia sintomática;
- g. Mordedura animal;
- h. Desidratação;
- i. Excisão de lesão e/ou sutura de ferimentos da pele, anexos e mucosas;
- j. Incisão e Drenagem de abscessos;
- k. Retirada/Remoção de corpo estranho;

Suporte Básico de Vida - Primeiro Atendimento e Encaminhamento

- a. Dor Torácica súbita;
- b. Atendimento a processos inflamatórios;
- c. Atendimento ao paciente com hemorragias;
- d. Atendimento a reações alérgicas;
- e. Atendimento à crise de asma;
- f. Atendimento à agitação psicomotora;
- g. Atendimento à intoxicação exógena;
- h. Atendimento à hipoglicemia;
- i. Atendimento à crise convulsiva;
- j. Atendimento ao queimado;
- k. Atendimento à abstinência de álcool e drogas;
- l. Atendimento à obstrução de vias aéreas por corpo estranho.

V – PROCEDIMENTOS/CIRURGIAS AMBULATORIAIS

Procedimentos Diagnósticos

- a. Coleta material para exame laboratorial;
 - b. Coleta de material para exame citopatológico do colo uterino (Papanicolau);
 - c. Controle/Aferição sinais vitais;
 - d. Realização de teste de glicemia capilar;
 - e. Antropometria;
 - f. Teste de gravidez.
 - g. Testes rápidos sorológicos
-

Procedimentos Terapêuticos

- Administração de medicamentos inalatórios para doenças pulmonares
- Administração de terapia de reidratação oral
- Administração de imunobiológicos
- Anestesia loco-regional
- Infiltração de corticóide em articulações
- Tratamento de Feridas
- Curativo grau I com ou sem debridamento
- Debridamento de escara, ulceração ou necrose
- Retirada de pontos
- Excisão de lesão e/ou sutura de ferimentos da pele, anexos e mucosas
- Tratamento/cuidado de queimaduras (exceto grande queimado)
- Lavagem auditiva e remoção de cerume
- Exérese de cistos, lipomas, e nevos

Incisão e Drenagem de abscessos

a. Retirada/Remoção de corpo estranho:

Farpas de madeira e metálicas

Vidro

Corpo estranho subcutâneo

Ferimento por prego

Corpo estranho ocular

Corpo estranho nasal

Corpo estranho no conduto auditivo

Corpo estranho vaginal

b. Remoção do DIU

c. Tamponamento de epistaxe

d. Inserção de DIU

e. Cateterismo vesical (de alívio e de demora)

f. Colocação de imobilização provisória

g. Inserção e troca de bolsa em paciente ostomizado

h. Ordenha mamária

VI – PROCEDIMENTOS GERAIS: CONTROLE DE INFECÇÃO

Higienização, desinfecção de materiais reutilizáveis

Higienização e desinfecção de superfícies e ambientes.

ANS nº 30.326-7



Notícias, novidades e dicas de saúde e bem-estar:

www.unimedjundiai.com.br

Siga-nos:     

Dúvidas?

sac@unimedjundiai.com.br

Central de Atendimento 24 horas

0800 77 22 111

*Guia de Utilização Atenção Integral à Saúde (AIS)
Última atualização: agosto/2024*

REFERÊNCIAS: MINISTÉRIO DA SAÚDE, ANS: Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. RN Nº 506, de 30 de março DE 2022.