

# MANUAL DO **CLIENTE**

---

*Conheça a Unimed Sul Paulista*



**Unimed**   
Sul Paulista

# MANUAL DO CLIENTE UNIMED SUL PAULISTA

**Propósito:** “Gerar trabalho para o cooperado”.

**Missão:** “Garantir ao beneficiário o cuidado integral à saúde com qualidade e responsabilidade socioambiental, valorizando o trabalho do cooperado e dos colaboradores, dentro dos princípios do cooperativismo e da governança corporativa.”

**Visão:** “Ser referência no cuidado e promoção da saúde, com sustentabilidade”.

**Valores:** Qualidade, Satisfação, Pertencimento, Comprometimento, Humanização, Valorização, Inovação, Ética, Empatia e Transparência.



# ÍNDICE

Bem vindo à Unimed	1
Conheça a Unimed Sul Paulista	2
Seu Cartão beneficiário	3
Cuidados com o cartão do beneficiário	3.1
Como acessar ao guia médico	4
Como realizar uma consulta?	5
Como realizar exames, internações ou procedimentos?	6
Quais os prazos máximos para ter atendimento?	7
Carências, CPT e Coberturas.	8
Como utilizar seu plano	9
Urgência e Emergência	9.1
Conheça nossos planos	10
Fator Moderador – Coparticipação	10.1
Reajustes	10.2
Reajustes por mudança de faixa etária	10.3
Qual a área de abrangência de meu plano?	11
Reembolso, quando tenho direito e como proceder?	12
Canais de Atendimento ao Cliente Unimed Sul Paulista	13
O que é Ouvidoria?	14
O que é Central de Atendimento ao Cliente (CAC)?	15
Autorizações	16

## 1. Bem vindo à Unimed

Seja bem-vindo à Unimed Sul Paulista

É uma satisfação ser a sua Operadora de Plano de Saúde e ter você e sua família como nossos clientes. Neste manual, você encontra todas as informações sobre o seu novo plano de saúde. Aproveite e visite também o site [www.unimedsulpaulista.coop.br](http://www.unimedsulpaulista.coop.br) e conheça mais sobre a Unimed Sul Paulista.

## 2. Conheça a Unimed Sul Paulista

Fundada em 1987 originalmente como Unimed Itapetininga, se tornando Unimed Sul Paulista em 2019. A Unimed Sul Paulista, com registro na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) N.º 35.302-7, é uma das maiores Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde da região.

Nosso grande objetivo é oferecer atendimento humanizado, com qualidade e excelência. Dessa forma, a Unimed Sul Paulista foi uma das primeiras a oferecer o plano de Atenção Integral à Saúde (AIS), desenvolvido a partir do modelo Atenção Primária à Saúde (APS), que preza pelo acesso fácil ao seu médico de referência com atenção personalizada, além da atenção continuada que permite a manutenção e acompanhamento da saúde ao longo da vida, priorizando a qualidade do atendimento.

Para isso, contamos com uma equipe altamente capacitada, equipamentos modernos e nossos recursos próprios:

### Ambulatório de Angatuba

Para oferecer atendimento com mais facilidade aos clientes daquela região, a Unimed Sul Paulista tem um Ambulatório na cidade de Angatuba. Conta com atendimento de médicos clínicos gerais, pediatras, dermatologista, ginecologistas, pneumologista, nutricionista e psicóloga; todos previamente agendados, em horário comercial. Serviços administrativos de autorizações de guias, auxílio na utilização do Aplicativo e esclarecimento de dúvidas." "

**Endereço:** Francisco Turelli, 660, Centro.

**Telefone:** (15) 3355-0770 - **WhatsApp:** (15) 99763-9833

### Ambulatório de São Miguel Arcanjo

Em São Miguel Arcanjo, o ambulatório conta com as especialidades de Clínica e Cirurgia Geral, Ginecologia, Pediatria, Ortopedia, Pneumologia, Psicologia e Psiquiatria, além de também realizar atendimentos de serviços administrativos, como aprovação de guias, entre outros.

**Endereço:** Rua Narlir Miguel, 234, Centro. (Laboratório MedLab)

**Telefone:** (15) 3355-0770 - **WhatsApp:** (15) 99763-9833

## Capão Bonito

O ambulatório conta com as especialidades de Cardiologia, Clínica Geral, Dermatologia, Pediatria, Ortopedia, e Psiquiatria, além de também realizar atendimentos de serviços administrativos, como aprovação de guias, entre outros.

Conta ainda com serviços de terapias como, Nutricionista e Psicóloga.

Endereço: Nove de Julho, 580.

**Telefone:** (15) 3500-8933 | **WhatsApp:** (15) 99746-6681.

## Centro de Fisioterapia

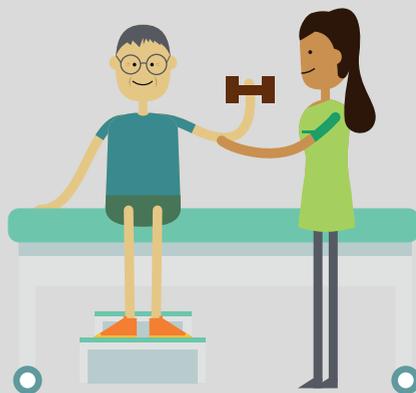
O diferencial está no atendimento humanizado, com dedicação e carinho, onde a equipe de profissionais observa minuciosamente a evolução e relata ao médico as condições clínicas, passo a passo. O local conta com Médico Fisiatra, com foco na reabilitação e melhora da qualidade de vida, visando a oferecer um tratamento mais completo.

### *Recursos em:*

- Termoterapia
- Eletroterapia
- Trações pneumáticas

### *Para as áreas:*

- Neurológica
- Respiratória
- Ortopédica
- Oncológica



## Espaço Viver Bem

Com o propósito de promover saúde e bem-estar, o Espaço Viver Bem trabalha com a estratégia de um novo modelo para a saúde, tendo os serviços de Medicina Preventiva, Atenção Integral à Saúde e Serviço de Atenção Domiciliar.

Possui uma equipe multiprofissional qualificada, composta por enfermeiros, nutricionistas, psicólogos e técnicos em enfermagem. Desta forma, oferece cuidados preventivos,



baseados nos princípios da Atenção Integral à Saúde (AIS), que vão desde a educação em saúde até o acompanhamento contínuo de portadores de condições crônicas e complexas. No mesmo local, há os serviços de diagnóstico de imagem, com exames de raio-X, mamografia e atendimento médico dos beneficiários do Plano Pleno.

O espaço também conta como os Programas:



- **Programas de Gerenciamento em Saúde** aos portadores de doenças crônicas, tais como diabetes mellitus e hipertensão arterial sistêmica, estabelecendo a prática assistencial com estímulo à promoção, prevenção e recuperação da saúde. O objetivo é manter os portadores dessas doenças sob controle permanente e reduzir o surgimento precoce das complicações relacionadas a elas.

- **Planejamento familiar** auxiliando homens e mulheres a planejarem a chegada dos filhos, e, previnirem a gravidez indesejada, sendo os beneficiários encaminhados pelo médico para orientações com a enfermeira e esclarecimentos sobre todos os métodos contraceptivos.



- **Apoio Mama bebê** é o programa que visa auxiliar as puérperas com qualquer tipo de dificuldade na amamentação. Facilitando a interação e o fortalecimento do vínculo entre mãe e bebê, promovendo a união e o apoio da família ao ato de amamentar, enfatizar a importância do aleitamento materno, seus benefícios fisiológicos e os cuidados durante e após a amamentação e, principalmente, ajudar a mãe a vencer qualquer dificuldade.



- **Cursos de gestantes** oferece às futuras mães informações importantes sobre cuidado durante a gravidez. Orientando às gestantes e pais sobre exercícios para gestantes, preparativos,

como amamentar, aspectos emocionais na gestação, parto, pós parto, tipos de anestésias, recomendação nutricional e cuidados com o recém-nascido.

- **Saúde nas empresas**

A Medicina Preventiva desenvolve o programa Saúde nas Empresas, pensado exclusivamente para as empresas Clientes Unimed Sul Paulista. O objetivo do programa em parceria com a empresa é orientar e informar os colaboradores sobre temas relacionados à promoção da saúde e prevenção de doenças, proporcionando melhoria da qualidade de vida.

- **Controle Tabagismo**

O programa tem o objetivo de promover ações a fim de reduzir o alto índice de doenças causadas pelo tabaco, ajudar o fumante a identificar habilidades para resistir às tentações de fumar, prevenir a recaída e lidar com o estresse.

- **Telemonitoramento**

A Unimed Sul Paulista disponibiliza a seus beneficiários mais uma forma de atendimento que visa, sobretudo, a prevenção e promoção a Saúde realizando o Tele monitoramento, O programa consiste em acompanhamento via telefone, realizado por profissional de saúde com orientações para os beneficiários Unimed Sul Paulista com alguma doença crônica, como Hipertensão arterial, Diabetes e Doença pulmonar obstrutiva crônica (DPOC).

- **Viva + 60**

O objetivo do programa é oferecer e proporcionar um atendimento baseado no cuidado integral, realizando ações de educação, promoção da saúde, prevenção de doenças e gerenciamento dos fatores de risco e doenças crônicas, além da manutenção da capacidade funcional e da autonomia aos



beneficiários.

- **Assistência Farmacêuticas**

A Unimed Sul Paulista, realiza o acompanhamento farmacoterapêutico de seus clientes, com orientações de profissionais de farmácia. Para esclarecer dúvidas, relacionadas a posologia (modo de tomar), interação medicamentosa, entre outras.



## Hospital Dr. José Silva Dantas Filho

Muitos são os diferenciais que fazem do Hospital Dr. José Silva Dantas Filho um centro médico de qualidade. Em 2018, foi o grande orgulho da Unimed Sul Paulista, por ter conquistado a certificação de qualidade Nível 2 - Acreditado da Organização Nacional de Acreditação (ONA). Com a conquista do certificado, o hospital faz parte do grupo de apenas 6% dos hospitais brasileiros com esta certificação.

Seu compromisso com a oferta de uma assistência da mais alta qualidade, o enraizamento dos conceitos da humanização do atendimento, a utilização dos mais modernos recursos tecnológicos à disposição do diagnóstico e do tratamento e o aprimoramento permanente de seu quadro de profissionais são a base que sustenta essa condição e faz do hospital um modelo de atendimento.

A Unidade de Terapia Intensiva - UTI conta com o programa Telemedicina Einstein, que viabiliza a troca de informação entre profissionais em tempo real, por meio de videoconferência



realizada diariamente pela equipe multidisciplinar, que passa o estado de saúde de cada paciente, da UTI da Unimed Sul Paulista, para aos profissionais do Hospital Israelita Albert Einstein que podem ver, de São Paulo, o paciente em seu leito.

Possui Pronto Atendimento com atendimento de urgência e emergência, consultas com clínico geral de plantão e consulta com especialidades (pediatria, ortopedista, ginecologista e cirurgia).

Desde 2013, através da implantação do Projeto Nascer uniu -se ao grande esforço da saúde brasileira pelo aumento de partos humanizados, assegurando à suas beneficiárias um parto seguro e adequado, sempre informando os benefícios e vantagens do parto normal. Tem sala de pré-parto, parto e pós-parto, conhecida como Sala de PPP conta com todos os equipamentos para amenizar as dores das contrações, sem deixar de ser um ambiente acolhedor e confortável, diferente de uma sala de cirurgia.

O serviço de Oncologia do Hospital está preparado para atendimento clínico, exames laboratoriais, procedimentos cirúrgicos, administração de quimioterápicos, infraestrutura, acomodações e equipe técnica capacitada.

O Centro Cirúrgico oferece serviços de baixa e média complexidade, mas está capacitado também para realizar procedimentos de implante de marca-passos, desfibriladores implantáveis e ablação por cateter com auxílio do mapeamento eletroanatômico.



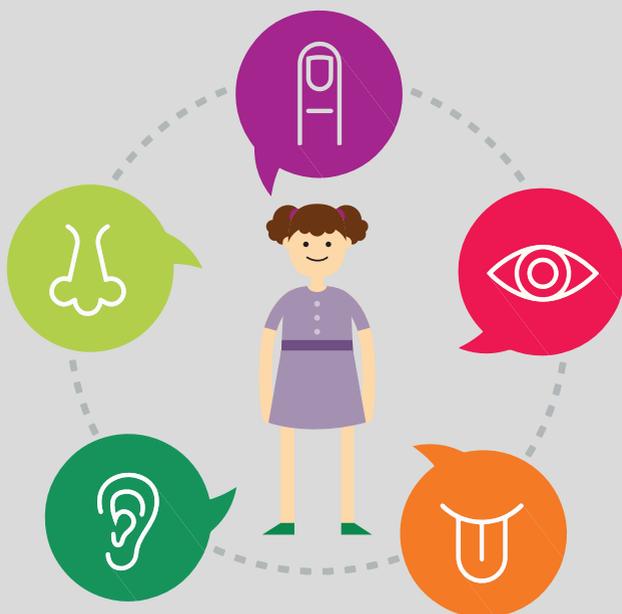
## Medicina Diagnóstica

O Centro de Medicina Diagnóstica possui duas salas de ultrassom e quatro cabines de coleta. Espaço para agilizar o atendimento, trazendo mais conforto aos pacientes.

## Unimed Reabilita

A Unimed Sul Paulista investiu em tecnologia e recursos humanos com a abertura do espaço Unimed Reabilita. Unidade que realiza terapias intensivas para o tratamento de crianças com paralisia cerebral e autismo. São oferecidos aos pacientes tratamentos especializados em PediaSuit®, ABA (Applied Behavior Analysis - Análise Comportamental Aplicada), Método Bobath e Integração Sensorial.

O local atende crianças cujo objetivo é fazer com que elas atinjam seus potenciais, melhorando a independência de forma dinâmica e individualizada em um ambiente lúdico e estimulante. Os pacientes são encaminhados pelo médico para os tratamentos de acordo com sua necessidade (motora, cognitiva e/ou sensorial), sendo acompanhados durante todo tratamento por uma equipe interdisciplinar.



### 3. Seu cartão beneficiário

A Unimed Sul Paulista irá fornecer aos seus beneficiários o Cartão de Identificação com todos os dados do plano que foi contratado, vejamos:



É obrigação do beneficiário a devolução do Cartão de Identificação quando houver exclusão ou rescisão contratual por qualquer uma das partes.

#### 3.1 Cuidados com o cartão do beneficiário

Para ser atendido, tenha sempre seu cartão em mãos juntamente com sua carteira de identidade ou documento de identificação com foto.

Em caso de perda, será cobrado uma taxa de 2ª via da emissão.

- **Pessoa Física:** solicitar em nossa Central de Atendimento ao Cliente ou via aplicativo.
- **Pessoa Jurídica:** solicitar direto no RH de sua empresa.

Lembre-se: seu cartão é pessoal e intransferível. O uso indevido do cartão poderá promover o cancelamento do plano de saúde conforme descrito em contrato.



### 3.2 Cartão Virtual

Você pode utilizar o seu cartão virtual, disponível no aplicativo Unimed SP Clientes.

De forma rápida e segura, você tem a carteirinha da Unimed dentro do seu celular, onde quer que esteja.

Baixe agora na:



Ou utilize o leitor  
QR-Code do seu  
celular.



### 4. Como acessar ao guia médico

No Guia Médico é possível encontrar a relação completa e atualizada dos prestadores de serviços assistenciais pertencentes a rede da Unimed Sul Paulista.



- Pelo **aplicativo Unimed Cliente Sp**, acesse a aba “Guia Médico”.
- Acesse o site da Unimed Sul Paulista pelo endereço: **[www.unimedsulpaulista.coop.br](http://www.unimedsulpaulista.coop.br)**
- Faça a busca por especialidade, nome do médico ou clínica na Rede Credenciada;

### 5. Como realizar uma consulta?

Para agendar uma consulta eletiva, procure em nosso Guia Médico o profissional que desejar, e agende a sua consulta.

No dia do atendimento, é obrigatório apresentar o cartão do beneficiário ou cartão virtual, acompanhado de um documento de identidade.

Ao consultar um médico pela primeira vez, sempre que possível, leve os exames já realizados.

***Caso não possa comparecer na consulta agendada, ligue desmarcando com 24 horas de antecedência.***

Importante lembrar que seu plano possui abrangência nos seguintes Municípios: Angatuba, Alambari, Campina do Monte Alegre, Capão Bonito, Guapiara, Guareí, Itapetininga, Ribeira, Ribeirão Grande, São Miguel Arcanjo e Sarapuí.

Vale reforçar que em caso de dificuldade no agendamento diretamente com o prestador, a Unimed Sul Paulista

disponibiliza uma Central de Atendimento ao Cliente através do telefone gratuito 0800-778-7100 que irá auxiliar na realização do agendamento.

## **6. Como solicitar autorizações de consultas, exames, internações ou procedimentos?**

Alguns exames e procedimentos necessitam de autorização prévia, que você poderá solicitar por meio dos seguintes canais:

### **• Aplicativo Unimed SP - Cliente**

O App é gratuito e já está disponível nas lojas da App Store e Play Store, basta acessar qualquer uma dessas lojas, buscar por: **“Unimed SP - Cliente”** e fazer o download.

Para o login, digite o número da carteirinha completo.

O aplicativo é exclusivo para beneficiários Unimed Sul Paulista. Com ele é possível ter acesso imediato à Carteira Pessoal e dos dependentes, consultar o Guia Médico, pedir Liberação de Guias, consultar Autorizações de Guias de exames e procedimentos, 2ª Via de Cartão, e ainda ficar por dentro de todas as notícias da cooperativa e outros serviços.

Para exames não auditáveis o prazo médico para a resposta da autorização é de 30 minutos a 1h30 em horário comercial; já os exames auditáveis é em até 48 horas; para as cirurgias/internações o retorno pode ser em até 72 horas.

### ***Documentos necessários para autorização via Aplicativo:***

Pedido médico, devidamente preenchido nos campos obrigatórios: Número da carteira, nome do beneficiário, data de solicitação, indicação clínica, carimbo e assinatura do médico solicitante.

### ***Importante:***

Em casos de internações, necessário encaminhar um exame de imagem anterior relacionado ao motivo da cirurgia.

As fotos devem estar nítidas.

Todas internações eletivas, necessitam de autorização prévia, deverão estar acompanhadas do laudo de exames realizados, referente à justificativa do profissional solicitante.

Guarde seus exames antigos e apresente ao seu médico sempre

que necessário, ele irá avaliar a necessidade de realização de novos exames.

As análises são realizadas pelo setor de Auditoria Médica, considerando as regras contratuais de carência, cobertura parcial temporária, adimplência contratual e a cobertura obrigatória ditada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar através do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS.

**DICA:** Você e seus familiares devem utilizar a assistência médica com responsabilidade. A utilização incorreta do plano de saúde resultará em aumento de custos para sua empresa e, conseqüentemente, para você.

Não efetue nenhum pagamento ao médico cooperado ou a qualquer serviço próprio ou credenciado sem antes procurar orientação com sua empresa ou com a Unimed Sul Paulista para os devidos esclarecimentos.

Se você tiver dificuldade no atendimento, entre em contato com sua empresa ou com a **Central de Atendimento ao Cliente** através do **Canal Gratuito: 0800-778-7100** ou **(15) 3275-7100** indicados no verso de seu cartão de identificação, e registre o ocorrido, para que possamos solucioná-lo. Na insatisfação quanto ao plano ou atendimento da Central de Atendimento ao Cliente, o usuário deverá encaminhar reclamação por escrito para **centralatendimento@unimedsulpaulista.coop.br**, para as devidas providências.

- **Presencial**

Na Central de Atendimento ao Cliente localizada à Rua Virgílio de Rezende, 815A - Centro - CEP: 18200-046 - Itapetininga-SP

**Horário de atendimento:**

Segunda à Sexta das 07h às 17h45min e aos sábados das 7h às 13h

**Documentos necessários:**

Carteira de identificação do plano;

RG ou documento com foto;

Pedido médico, devidamente preenchido nos campos obrigatórios: Número da carteira, nome do beneficiário, data de solicitação, indicação clínica, carimbo e assinatura do médico

solicitante.

Em casos de internações, necessário levar um exame de imagem anterior relacionado ao motivo da cirurgia.

**Gestantes:** cartão de gestante, acompanhado do primeiro e último ultrassom.

**LGPD** é a sigla para Lei Geral de Proteção de Dados do Brasil, sancionada em agosto de 2018. A LGPD estabelece regras sobre coleta, armazenamento, tratamento e compartilhamento de dados pessoais, impondo mais proteção e penalidades para o não cumprimento.

## 7. Quais os prazos máximos para ter atendimento?

Com o objetivo de garantir a agilidade no atendimento dentro dos prazos determinados pela ANS é fundamental que você apresente toda documentação solicitada pela Unimed Sul Paulista sempre que houver necessidade de avaliação pela Auditoria Médica. Confira a seguir os prazos máximos para atendimento:

<b>Serviços</b>	<b>Prazo máximo de atendimento em dias úteis</b>
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	07 (sete)
Consulta nas demais especialidades	14 (catorze)
Consulta/ sessão com fonoaudiólogo	10 (dez)
Consulta/ sessão com nutricionista	10 (dez)
Consulta/ sessão com psicólogo	10 (dez)
Consulta/ sessão com terapeuta ocupacional	10 (dez)
Consulta/ sessão com fisioterapeuta	10 (dez)
Consulta e procedimentos realizados em consultório/ clínica com cirurgião-dentista	07 (sete)
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03 (três)
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)
Procedimentos de alta complexidade	21 (vinte e um)
Atendimento em regime de hospital-dia	10 (dez)
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)
Urgência e emergência	Imediato
Consulta de retorno	A critério do profissional responsável

Os prazos valem para atendimento a ser realizado pela rede credenciada ao plano, na especialidade necessária, e não para o atendimento por um profissional ou estabelecimento específico da preferência do beneficiário.

## 8. Carências, CPT e Coberturas.

Para os planos não-regulamentados (contratos firmados antes de 02/01/1999) a cobertura será limitada as definições do contrato assinado pelo beneficiário à época. No caso dos planos regulamentados a cobertura é aquela prevista no Rol de Procedimento da ANS vigente à época do atendimento, de acordo com a segmentação do plano contratado (referência, hospitalar, obstétrica ou ambulatorial e possíveis combinações).

Quando couber cumprimento de carência elas serão contadas a partir da data de início de vigência do contrato ou adesão ao plano. São elas:

Procedimentos	Carências	Urgências e Emergências
		24 horas
Consultas e Exames Simples		180 (cento e oitenta dias)
Exames Especiais		180 (cento e oitenta dias)
Internações		180 (cento e oitenta dias)
Demais procedimentos		180 (cento e oitenta dias)
Parto a termo		300 (trezentos) dias

### ***CPT - Cobertura Parcial Temporária***

A Unimed aplica conforme legislação da Saúde Suplementar, um formulário Declaração de Saúde. Se constatado alguma doença ou lesão preexistente, o beneficiário fica com cobertura suspensa para procedimentos de alta complexidade, cirúrgicos e internação em UTI diretamente relacionados com a doença ou lesão, no máximo 2 anos contando a sua adesão ao contrato.

## 9. Como utilizar seu plano

O que você faz quando está se sentindo mal? Corre para o pronto-atendimento?

Nem sempre essa é a melhor alternativa. Para entender melhor, o pronto-atendimento é uma alternativa essencial nos casos

graves e não nas situações que podem ser resolvidas em uma consulta médica.

## 9.1 Urgência e Emergência

Os atendimentos de urgência e emergência, são realizados após decorridas 24 horas da contratação ou adesão ao plano.

Para entender melhor, o pronto-atendimento é uma alternativa essencial nos casos graves e não nas situações que podem ser resolvidas em uma consulta médica. No pronto-atendimento, os pacientes são atendidos segundo o Protocolo de Manchester, pela gravidade do caso e não por ordem de chegada.

**Urgência:** São os casos resultantes de acidentes pessoais ou de complicações durante a gravidez e que necessitam de atenção imediata! Exemplo: Um parto prematuro.

**Emergência:** São aquelas que implicam risco imediato de morte ou de lesões irreparáveis.

**Dica:** O P.A (Pronto Atendimento) precisa estar livre para casos de emergência, se estiver com algum sintoma que possa esperar, procure o seu medico de confiança, pois o mesmo já tem seu histórico.

## P.A. Digital

A Unimed Sul Paulista disponibiliza o serviço Pronto Atendimento Digital: o “PA Digital”, para quem possui qualquer um de seus planos. A teleconsulta é muito simples e rápida e pode ser feita pelo tablet, computador ou celular. De forma segura, e no conforto de sua casa.

Basta acessar: [www.estacaounimed.com.br](http://www.estacaounimed.com.br) e estar com o número da sua carteira Unimed em mãos.

## 10. Conheça nossos planos

Nossos planos oferecem:

- Cobertura Ambulatorial;
- Hospitalar;
- Obstetrícia;

- Internação Com Acomodação Em Enfermaria Ou Apartamento; De acordo com o plano contratado.

Para maiores informações, você pode consultar nosso site, na área “Nossos planos”:

<https://www.unimed.coop.br/site/web/sulpaulista/nossos-planos>

Nossos Planos Privados de Assistência à Saúde, conforme previsto no inciso I, art. 1º da Lei nº 9.656/98, significa que você tem acesso a todas as coberturas previstas na lista de procedimentos da ANS, órgão oficial que fiscaliza as operadoras de planos de saúde no Brasil.

## **10.1 Fator Moderador - Coparticipação**

O que é coparticipação? De acordo com a ANS, é uma parcela que se paga, além da mensalidade, para custear parte da despesa com um procedimento. Toda vez que for realizar um exame, sessão ou um procedimento, o valor cobrado será o percentual conforme descrito em contrato, limitado ao teto máximo.

## **10.2 Reajustes**

Nos Planos Pessoa Física, os reajustes ocorrem nos termos da legislação vigente, o valor das mensalidades e do teto de coparticipação para planos com previsão de fator moderador serão reajustados anualmente conforme índice autorizado pela ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar. Nos Planos Pessoa Jurídica, o reajuste ocorre nos termos da legislação e conforme negociação realizada entre Unimed e empresa contratante.

Fica estabelecido que os valores relativos às mensalidades de cada beneficiário (titular e dependentes) serão reajustados na data de aniversário de vigência do presente contrato, independentemente da data de inclusão dos beneficiários no plano.

## **10.3 Reajustes por mudança de faixa etária**

Acontece conforme as cláusulas constantes em seu contrato, respeitando a normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

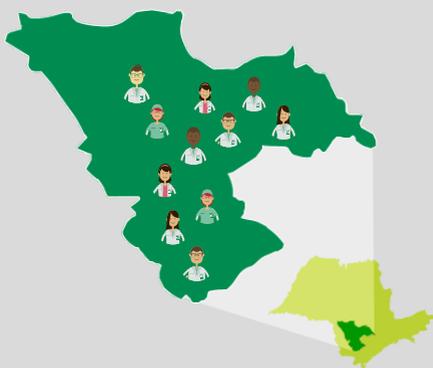
Os contratos de planos privados de assistência à saúde firmados a partir de 1º de janeiro de 2004, deverão seguir a definição do Art. 2º da Resolução Normativa N.º 63 da ANS, que apresenta a seguinte relação:

- I** - 0 (zero) a 18 (dezoito) anos;
- II** - 19 (dezenove) a 23 (vinte e três) anos;
- III** - 24 (vinte e quatro) a 28 (vinte e oito) anos;
- IV** - 29 (vinte e nove) a 33 (trinta e três) anos;
- V** - 34 (trinta e quatro) a 38 (trinta e oito) anos;
- VI** - 39 (trinta e nove) a 43 (quarenta e três) anos;
- VII** - 44 (quarenta e quatro) a 48 (quarenta e oito) anos;
- VIII** - 49 (quarenta e nove) a 53 (cinquenta e três) anos;
- IX** - 54 (cinquenta e quatro) a 58 (cinquenta e oito) anos;
- X** - 59 (cinquenta e nove) anos ou mais.

Já para os contratos com data anterior a norma supracitada o reajuste por faixa etária será aplicado conforme disposição em contrato.

## 11. Qual a área de abrangência de meu plano?

Prestamos atendimento dentro da área geográfica de grupo de municípios, tais como:



### **Estamos presentes em 11 municípios:**

Angatuba, Alambari, Campina do Monte Alegre, Capão Bonito, Guareí, Guapiara, Itapetininga, Ribeira, Ribeirão Grande, São Miguel Arcanjo e Sarapuí.

## 12. Reembolso, quando tenho direito e como proceder?

As solicitações de reembolso são recepcionadas somente

através de atendimento presencial e deverão estar enquadradas nas possibilidades previstas em lei e abaixo descritos:

a) Reembolso dos atendimentos de Urgência ou Emergência dentro da área de abrangência geográfica do plano (Fundamento Legal: inciso VI do artigo 12 da Lei 9.656/98):

**Cabimento:** Será devido o reembolso, nos limites das obrigações contratuais, das despesas efetuadas pelo beneficiário com assistência à saúde, em casos de urgência ou emergência, quando não for possível a utilização dos serviços próprios, contratados, credenciados ou referenciados pela Unimed Sul Paulista, de acordo com a relação de preços ou serviços médicos e hospitalares praticados pelo respectivo produto.

Prazo para solicitar o reembolso - 1 (um) ano a contar da data do atendimento que gerou o pedido de reembolso.

**Documentos necessários:**

- Formulário de Solicitação de Reembolso (fornecido na Central de Atendimento ao Cliente)
- Relatório do médico assistente, declarando o nome do paciente, descrição do tratamento e respectiva justificativa dos procedimentos realizados, data do atendimento e, quando for o caso, período de permanência no hospital e data da alta hospitalar;
- Conta hospitalar discriminando quantidade e tipo de materiais e medicamentos consumidos, com preço por unidade, juntamente com notas fiscais, faturas ou recibos do hospital;
- Recibos individualizados de honorários dos médicos assistentes, auxiliares e outros, com os respectivos CRM'S, discriminando funções e evento a que se referem;
- Comprovantes relativos aos serviços de exames complementares de diagnóstico e terapia, e serviços auxiliares, acompanhados do pedido do médico assistente e exame anátomo patológico decorrente de procedimentos cirúrgicos.

b) Reembolso por falha no cumprimento de prazos da garantia de atendimento (Fundamento Legal: artigo 9º da Resolução Normativa nº 259)

**Cabimento:** Será devido o reembolso na hipótese de

descumprimento pela Unimed Sul Paulista dos prazos de garantia de atendimento ditados pelo artigo 3º da RN 259, ou seja, caso o beneficiário tenha aberto protocolo relatando dificuldade de agendamento com a rede de prestadores e a Unimed Sul Paulista não tenha disponibilizado prestador dentro dos prazos determinados pela norma supracitada.

Prazo para solicitar o reembolso: 1 (um) ano a contar da data do atendimento que gerou o pedido de reembolso.

Documentos necessários:

- Formulário de Solicitação de Reembolso (fornecido na Central de Atendimento ao Cliente)
- Relatório do médico assistente, declarando o nome do paciente, descrição do tratamento e respectiva justificativa dos procedimentos realizados, data do atendimento e, quando for o caso, período de permanência no hospital e data da alta hospitalar;
- Conta hospitalar discriminando quantidade e tipo de materiais e medicamentos consumidos, com preço por unidade, juntamente com notas fiscais, faturas ou recibos do hospital;
- Recibos individualizados de honorários dos médicos assistentes, auxiliares e outros, com os respectivos CRMs, discriminando funções e evento a que se referem;
- Comprovantes relativos aos serviços de exames complementares de diagnóstico e terapia, e serviços auxiliares, acompanhados do pedido do médico assistente e exame anátomo patológico decorrente de procedimentos cirúrgicos.

c) Reembolso por falha no cumprimento da garantia de transporte (Fundamento Legal: §4º artigo 9º da Resolução Normativa nº 259)

**Cabimento:** Será devido o reembolso das despesas de transporte do beneficiário na hipótese de descumprimento pela Unimed Sul Paulista da oferta da garantia de transporte quando obrigatória.

Prazo para solicitar o reembolso: 1 (um) ano a contar da data do atendimento que gerou o pedido de reembolso.

Documentos necessários:

- Formulário de Solicitação de Reembolso (fornecido na Central de Atendimento ao Cliente)

- Comprovantes de despesas – gasolina, pedágio, passagem de ônibus ou recibos.

Para maiores informações, consulte nossa área de Relacionamento com o Cliente pelos canais:

**Telefone:** (15) 3275-7147

**E-mail:** relacionamentosocial@unimedsulpaulista.coop.br

### **13. Canais de Atendimento Unimed Sul Paulista.**

#### **• Pessoa Física:**

[www.unimedsulpaulista.coop.br](http://www.unimedsulpaulista.coop.br)

Canal do beneficiário: um espaço com login e senha onde você tem acesso à informações sobre seu plano, extrato de utilização, recibo de imposto de renda, termo de quitação.

Resultados de exames

Atendimento on-line (chat)

Fale Conosco

#### **Central de Atendimento ao Cliente**

Rua Dr. Virgílio de Rezende, 815A – Centro

CEP: 18200-046 – Itapetininga SP

**Canal Gratuito:** 0800-778-7100 (Opção 5)

**Telefone:** (15) 3275-7100 (Opção 5)

**WhatsApp:** (15) 9-9784-9182

*Você poderá tirar dúvidas, registrar manifestações e atualizar informações. Horário de atendimento: Segunda à Sexta 07h às 17h45 e aos Sábados das 7h às 13h.*

#### **• Pessoa Jurídica:**

[www.unimedsulpaulista.coop.br](http://www.unimedsulpaulista.coop.br)

Canal do cliente Pessoa Jurídica: Um espaço com login e senha onde você tem acesso à informações sobre seu plano, extrato de utilização.

Resultados de exames

Atendimento on-line (chat)

Fale Conosco

## **Atendimento Pós-Vendas**

Para contratos empresariais e contratualização de planos.

Rua Virgílio de Rezende, 810 – Centro

CEP:18200-046 – Itapetininga SP

**Telefone:** (15) 3275-7119

*Você poderá tirar dúvidas, registrar manifestações e atualizar informações. Horário de atendimento: Segunda à Sexta 08h às 18h.*

## **14. O que é Central de Atendimento ao Cliente?**

A Central de Atendimento ao Cliente (CAC) é o primeiro canal que o beneficiário deve contatar em caso de registro de sugestões, elogios e/ou reclamações. Esta instância é responsável para oferecer orientação e também para resolução de todas as dúvidas.

Você pode contatar a CAC através de:

- **Atendimento presencial:** Através do Endereço: Rua Dr. Virgílio de Rezende, 815A – Centro – CEP 18200-046 – Itapetininga, SP.
- **Carta:** Através do Endereço: Rua Dr. Virgílio de Rezende, 815A – Centro – CEP 18200-046 – Itapetininga, SP.
- **E-mail:** Através do endereço: [centralatendimento@unimedsul-paulista.coop.br](mailto:centralatendimento@unimedsul-paulista.coop.br)
- **Canal Gratuito:** 0800-778-7100 (Opção 5)
- **Telefone:** (15) 3275-7100 (Opção 5)
- **Site Unimed:** Na área “Fale Conosco”, acesse a opção “Central de Atendimento ao Cliente” e encaminhe sua manifestação.
- **Manifestação** através de nossas caixas de manifestações, presentes em todas as Unidades.

Para o atendimento, é gerado um número de protocolo individual que permitirá, além da oficialização da informação, o retorno com a maior brevidade.

Sua sugestão, reclamação ou elogio é então encaminhada à área responsável e você será informado do prazo para resposta. Caso deseje fazer seu manifesto através de carta ou e-mail, é indispensável que seja informado o nome completo do titular do plano, telefone/e-mail, endereço completo, CPF e o número do cartão Unimed, para que possamos identificá-lo (a) e entrar em contato.

## 15. O que é Ouvidoria?

A Ouvidoria é o canal de segunda instância, aliado na defesa dos consumidores, colaboradores, fornecedores e usuários de produtos e serviços. Atua como mediadora de conflitos, defende as relações éticas e transparentes entre as empresas e cidadãos. A atuação da Ouvidoria desenvolve ações estratégicas, analisa a qualidade dos serviços prestados, identifica as questões apresentadas e trabalha com a prevenção, evitando que as demandas se tornem recorrentes, buscando sempre o aperfeiçoamento dos serviços disponibilizados.

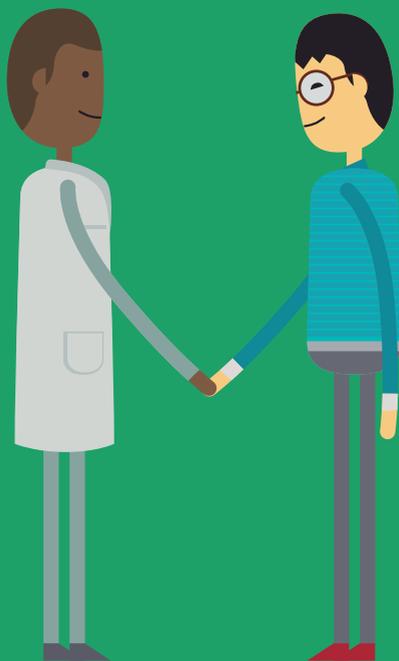
Lembrando, o beneficiário deverá procurar a Ouvidoria, tendo o protocolo do primeiro atendimento realizado na Central de Atendimento ao Cliente, em mão, através:

- **Atendimento presencial:** Rua Dr. Virgílio de Rezende, 810 Centro – CEP 18200-046 – Itapetininga, SP.
- **Carta:** Rua Dr. Virgílio de Rezende, 810– Centro CEP 18200-046 – Itapetininga, SP.
- **E-mail:** Através do endereço: [ouvidoria@unimedsulpaulista.coop.br](mailto:ouvidoria@unimedsulpaulista.coop.br)
- **[www.unimedsulpaulista.coop.br](http://www.unimedsulpaulista.coop.br):** Na área “Fale Conosco”, acesse a opção “Ouvidoria” e encaminhe sua manifestação, junto ao número do seu Protocolo de Atendimento fornecido pela Central de Atendimento ao Cliente.



# MANUAL DO **CLIENTE**

**Unimed**   
Sul Paulista



**Central de Atendimento ao Cliente**  
**Unimed Sul Paulista**  
Rua Virgílio de Rezende, 815-A  
18200-046 Centro, Itapetininga - SP  
T. 0800-778-7100 (opção 5)  
[www.unimedsulpaulista.coop.br](http://www.unimedsulpaulista.coop.br)

Dezembro/2022

**ANS - nº 35.302-7**