

MANUAL DO CLIENTE

Conheça a Unimed Sul Paulista



Unimed 

Sul Paulista

MANUAL DO CLIENTE UNIMED SUL PAULISTA

Essência Unimed

Crenças

A vida é o bem maior do ser humano.

A vida boa deve ser possível para todos.

Saúde é a condição essencial para uma vida boa.

Propósito e Missão

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde para que o maior número de pessoas possa viver mais e melhor.

Visão

Ser referência no cuidado e promoção à saúde com sustentabilidade.

Valores

Atratividade para médicos - Pessoas - Sustentabilidade
Conhecimento - Visão Sistêmica - Inovação- Agilidade - Qualidade
Satisfação - Pertencimento - Comprometimento - Humanização
Valorização - Ética - Empatia - Transparência

Princípios Cooperativistas

Adesão Voluntária e Livre - Gestão Democrática pelos Associados
Participação Econômica dos Associados - Autonomia e Independência - Educação, Formação e Informação - Intercooperação
Compromisso com a Comunidade



ÍNDICE

Bem vindo à Unimed	1
Conheça a Unimed Sul Paulista	2
Ambulatórios de Angatuba, São Miguel Arcanjo e Capão Bonito	3
Centro de Fisioterapia	4
Unidade de Atenção à Saúde	6
Atenção Integral à Saúde	6
Espaço Viver Bem	13
Hospital Unimed Sul Paulista	16
Medicina Diagnóstica	20
Unimed Reabilita	20
Seu Cartão beneficiário	21
Como acessar o guia médico	22
Como realizar uma consulta?	23
Como realizar exames, internações ou procedimentos?	23
Quais os prazos máximos para ter atendimento?	25
Carências, CPT e Coberturas.	26
Como utilizar seu plano	26
Urgência e Emergência	27
Conheça nossos planos	27
Fator Moderador – Coparticipação	28
Reajustes	28
Reajustes por mudança de faixa etária	28
Qual a área de abrangência de meu plano?	29
Canais de Atendimento ao Cliente Unimed Sul Paulista	29
O que é Central de Atendimento ao Cliente (CAC)?	30
O que é Ouvidoria?	31

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 as informações sobre o seu novo plano de saúde. Aproveite e visite também o site 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 diversos recursos próprios, conforme segue:





Unidade Angatuba



Unidade São Miguel Arcanjo



Unidade Capão Bonito

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, ginecologista e obstetra, ortopedista e traumatologista, fonodialogista 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 Clínico Geral, Dermatologia, Fonoaudiologia, Geriatria, Cirurgião Geral, Ginecologia, Mastologia, Médico da Família, Nutricionista, Oftalmologia, Pediatria, Ortopedia, Pneumologia, TO, 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, Gastroenterologia, Neurologia, Nutricionista, Urologia, Pediatria, Ortopedia, Psicologia e Psiquiatria, além de também realizar atendimentos de serviços administrativos, como aprovação de guias.

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

Endereço: Nove de Julho, 580.

Telefone: (15) 3500-8933

WhatsApp: (15) 99746-6681

Temos profissionais atendendo em seus consultórios, tais como:

Otorrinaringologia, oftalmologista e fisioterapeutas.

Existem laboratórios credenciados na cidade além de Clínica de Imagem.

Centro de Fisioterapia

Um espaço amplo, aconchegante, com salas equipadas e estruturadas. O espaço conta com profissionais especializados e preparados para receber e reabilitar nossos clientes da melhor maneira.

O diferencial está no atendimento humanizado, oferece atendimento de qualidade nas mais diversas áreas.

A Fisioterapia atua com as especialidades em ortopedia, pré e pós-operatório, neurológicos, adultos e infantil, respiratório e outras patologias que demandem de reabilitação respiratória, saúde da mulher e do homem, acompanhamento com as gestantes Grupo Gestar, vascular e oncológica.

Estrutura para atender a saúde da mulher e do homem e as gestantes durante todas as fases da gestação.

O novo espaço conta com 02 consultórios de avaliação, salas preparadas e equipadas para atender as especialidades como neurológico adulto, neurológico infantil, sala de atendimento individual, ginásio equipado para atender a ortopedia, sala de atendimento uroginecológico e saúde da mulher.

O Centro de Fisioterapia Unimed Sul Paulista conta com equipamentos de ótima qualidade, e com recursos de termoterapia, eletroterapia, trações pneumáticas, mecanoterapia e turbilhão.



Disponibiliza também alguns serviços particulares como, RPG, Osteopatia e Studio de Pilates. O studio de Pilates está localizado na Centro de fisioterapia e na unidade do Itapê Shopping.

Centro de Fisioterapia

Endereço: R. Virgílio de Rezende, 820 - Centro, Itapetininga - SP

Telefone: (15) 3275-7108 | **WhatsApp:** (15) 3275-7108.

Pilates Unidade Itapê Shopping

Endereço: R. Dr. Coutinho, 733 - Centro, Itapetininga - SP

Telefone | WhatsApp: (15) 98170-3636

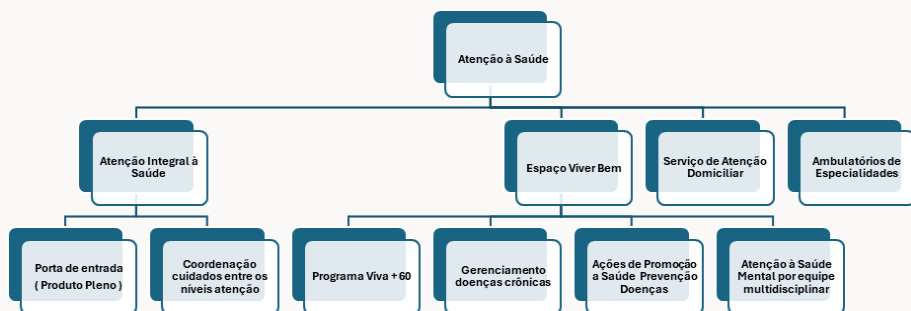
*Studio de Pilates
Unidade Itapê Shopping*





Unidade de Atenção à Saúde

Com práticas inovadoras na assistência e gestão dos serviços de saúde, a área de atenção à saúde da Cooperativa, alinhada com seus objetivos estratégicos e missão de "promover saúde e qualidade de vida", expandiu suas atividades para um novo estabelecimento localizado no Itapê Shopping, em Itapetininga. Com uma estrutura ampla e moderna de 1.055,90 m², essa unidade representa um importante avanço para a Cooperativa. O espaço, climatizado e acolhedor, foi projetado para oferecer aos beneficiários o que há de melhor no mercado de saúde.



A unidade oferece os seguintes serviços:

Atenção Integral à Saúde

A prestação de serviços médicos é realizada por meio de um modelo de Atenção Primária à Saúde (APS), adotado em vários países da Europa e Canadá com excelentes resultados. Esse modelo está alinhado aos propósitos de saúde e qualidade de vida, assegurando a integralidade, acessibilidade, longitudinalidade e coordenação do cuidado, integrando ações preventivas e curativas. É a nova forma de cuidar de você e da sua família!



Porta de Entrada para recer os seguintes cuidados:

- Acesso /disponibilidade quando o paciente precisar;
- Acompanhamento para os pacientes ao longo do tempo;
- Cuidado para todas as necessidades do paciente;
- Organiza e acompanha o tratamento dos pacientes, mesmo quando eles estão sendo atendimentos por outros serviços;
- Excelente localização no Itapê Shopping
- Telefone para marcação de consultas: (15) 99784-9182 / 0800-778-7100 / (15) 99716-4466;
- Agendas com espaço para atendimento das consultas sem agendamento prévio (demandas do dia);
- Gerenciamento para atendimento em até 30 minutos;
- Uma mesma equipe e um mesmo médico, acompanhando os pacientes ao longo do tempo:
- Melhor conhecimento da história de vida do paciente, seus medos, suas expectativas, seu grau de entendimento sobre o estado de saúde;
- Consultas mais objetivas e com foco na melhoria contínua do estado de saúde;
- Abertura para o diálogo franco sobre assuntos difíceis;
- Encaminhamento adequado para os especialistas, quando necessário, com um relatório completo sobre as queixas e estado de saúde do paciente;
- Identificação e acompanhamento de problemas de saúde que o paciente abordou em outros serviços;
- Melhor gestão do caso clínico de cada paciente



Cuidado integral do paciente

- Olhar sistêmico sobre as demandas;
- Abordagem de promoção de saúde e prevenção de doenças (mudanças no estilo de vida) junto com a assistência.

Uma ampla rede para atendimento secundário

- Rede assistencial própria:
- Hospital;
- Ambulatórios de especialidades médicas;
- Serviço de atendimento de urgência;
- Equipe multiprofissional;
- Clínica Reabilita;
- Espaço Viver Bem;
- Clínica fisioterapia,
- Centro de diagnóstico,
- Análise clínica laboratorial

Quais equipes terão na AIS?

Na unidade do AIS (Atenção Integral à Saúde), os profissionais médicos obrigatoriamente terão formação em Medicina de Família e Comunidade ou especialização em APS, pois atuarão na saúde do homem, da mulher, da criança, do adolescente e do idoso. Para proporcionar o atendimento integral das necessidades apresentadas, a Unidade AIS conta com uma equipe altamente capacitada, composta por:

- Médico de Família
- Enfermeiro
- Técnico de Enfermagem
- Recepcionista
- Nutricionista
- Psicólogo
- Fisioterapeuta
- Equipe de Saúde Mental multidisciplinar



Quem poderá ser atendido na ais?

Todos os beneficiários e dependentes que possuem o **Plano Pleno**.

Qual o horário de funcionamento?

A unidade funcionará:

- Segunda, terça e quarta-feira: das 7h às 20h
- Quinta e sexta-feira: das 7h às 17h
- Sábado: das 7h às 11h

Como faço para realizar agendamento com o médico?

Para agendamento de consulta de rotina, entre em contato pelo telefone:

- (15) 99784-9182
- 0800-778-7100
- (15) 99716-4466

Caso você tenha algum problema de saúde sem tempo para agendamento prévio, entre imediatamente em contato telefônico ou presencial com a Atenção Integral à Saúde para solicitar atendimento via encaixe e ser atendido em até 72 horas:

- WhatsApp: (15) 98174-2930
- Ligação: (15) 99728-7264

Se a necessidade for de urgência/emergência, dirija-se ao Pronto Atendimento do Hospital da Unimed. Fique atento ao que é emergência: casos em que há risco imediato de morte ou de lesões irreparáveis para o paciente (infarto, hemorragias, trauma, respiração inadequada). Urgência: situações que exigem atendimento rápido para evitar complicações, como alterações de sinais vitais (pressão alta, febre acima de 38°C), crise asmática, desmaio, vômito e/ou diarreia persistente, entre outros.

Como faço para consultar com médico especialista?

Quando houver necessidade, você será encaminhado a um especialista. Sua equipe de referência estará com você, acompanhando na realização de exames, procedimentos, cirurgias e afins. Após avaliação do médico de família, se for preciso encaminhamento, você receberá um documento chamado "referência/contrarreferência". A consulta com especialista deve ser autorizada na recepção da AIS e o documento entregue ao especialista. Este núcleo irá te apoiar agilizando o agendamento e propondo o melhor dia e horário.

Qual será minha rede de atendimento?

A rede de atendimento dependerá do contrato. Em alguns casos, a equipe AIS disponibilizará o contato da rede referenciada.

Preciso de autorização para realização de exames solicitados na ais?

A liberação de exames e procedimentos simples solicitados pelo médico AIS será autorizada via sistema, no momento da solicitação. Para exames e procedimentos complexos, terapias e cirurgias, procure o Atendimento Presencial, localizado na Rua Virgílio de Resende, 815, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, ou através do aplicativo Portal do Cliente, para solicitar autorização. Para agendamento de exames, conte com a central de agendamentos:

• (15) 99784-9182 • 0800-778-7100

Como funciona a coparticipação?

Importante atentar-se ao contrato do seu plano. As consultas realizadas na unidade AIS não geram pagamento de coparticipação. Para medicação, procedimentos, exames e outros, confira as informações em seu contrato. As consultas em Pronto Atendimento serão cobradas.

Para melhores informações do serviço, entre em contato:

• (15) 99716-4466 • (15) 99784-9182 • 0800-778-7100

Saúde nas Empresas: Desenvolve o programa Saúde nas Empresas, pensado exclusivamente para as empresas clientes Unimed Sul Paulista. O objetivo do programa é orientar e informar os colaboradores sobre temas relacionados à promoção da saúde e prevenção de doenças, proporcionando melhoria da qualidade de vida.

Assistência Farmacêutica: Realiza o acompanhamento farmacoterapêutico de seus clientes, com orientações de profissionais de farmácia. Para esclarecer dúvidas relacionadas à posologia (modo de tomar), interação medicamentosa, entre outras.

Grupo de Coluna: Atividades em grupo, realizadas uma vez por semana, com duração de 50 minutos, durante um período de 3 meses, com acompanhamento de fisioterapeuta e preparador físico. O objetivo é promover melhorias na realização das atividades diárias e proporcionar uma maior qualidade de vida, focando na saúde funcional.

Serviço Domiciliar / Home Care

O serviço domiciliar tem se destacado por oferecer ações que promovem a qualidade de vida aos beneficiários com dificuldades de locomoção até a rede de atendimento. Além disso, funciona como uma estratégia eficaz de desospitalização, permitindo que tratamentos anteriormente restritos ao ambiente hospitalar sejam realizados no conforto do lar. Essa abordagem assegura um cuidado mais humanizado e de alta qualidade. O recurso é disponibilizado mediante avaliação de elegibilidade realizada pela equipe do serviço aos pacientes com incapacidades funcionais para se dirigir ao consultório ou às redes credenciadas. A classificação dar-se-á por meio de protocolos que direcionem o atendimento de acordo com a complexidade terapêutica:

- **Assistência domiciliar:** Alternativa ao atendimento ambulatorial, indicada para pacientes que não necessitam mais de hospitalização e sim de visitas ou procedimentos periódicos,

tais como medicação endovenosa, curativos e oxigenoterapia.

- **Internação domiciliar:** Atendimento prestado em domicílio em substituição ou alternativo à hospitalização, no caso de quadros clínicos mais complexos que necessitem de equipamentos, como ventilação mecânica e/ou uma equipe multidisciplinar técnica especializada.

Ambulatório de Especialidades

O Ambulatório de Especialidades da nossa unidade oferece uma ampla gama de serviços médicos especializados, com o objetivo de proporcionar cuidados de saúde de alta qualidade em diversas áreas. Com profissionais altamente capacitados e infraestrutura moderna, o ambulatório proporciona atendimentos individualizados, com foco no diagnóstico preciso, tratamento eficaz e acompanhamento contínuo. As especialidades atendidas no ambulatório incluem, mas não se limitam a:

- Cardiologia Arritmologista
- Ortopedia
- Ginecologia
- Dermatologia
- Pediatria
- Nefrologia Pediátrica
- Neurologia Pediátrica
- Oftalmologia
- Endocrinologia
- Psiquiatria
- Cirurgia Pediátrica
- Cirurgia Bariátrica
- Urologia



Terapias

- Psicologia
- Terapia Ocupacional
- Fonoaudiologia
- Nutrição

Os beneficiários podem acessar os serviços do ambulatório mediante agendamento, por meio de encaminhamentos, forma direta, agendamento pelo telefone e WhatsApp:

- (15) 99716-4466
- (15) 99784-9182
- 0800-778-7100

Espaço Viver Bem

O Espaço Viver Bem desenvolve ações voltadas para a promoção da saúde e o bem-estar dos beneficiários. Seu objetivo é incentivar hábitos saudáveis, reduzir fatores de risco e prevenir doenças. São elegíveis aos nossos programas os beneficiários da Unimed Sul Paulista com mais de 18 anos, incluindo intercâmbios autorizados pela Unimed de origem. O acesso pode ocorrer por autoadesão ou mediante encaminhamento médico.

Conheça alguns de nossos programas e atividades para promoção da saúde e prevenção de doenças.

Gerenciamento de doenças crônicas

Realiza gerenciamento de doenças crônicas por meio do acompanhamento de uma equipe multidisciplinar composta por médico, enfermagem, nutricionista, psicólogo e fisioterapeuta.

Atenção à saúde mental por equipe multidisciplinar (ASMEM)

Atendimentos realizados no ambulatório de especialidade com apoio da equipe multidisciplinar, com agendamento mediante encaminhamento o médico. Além disso, funciona como

retaguarda do Pronto Atendimento e ações de promoção à saúde mental.

Respire bem (tabagismo)

Promove ações educativas por meio de reuniões em grupos e telemonitoramento aos beneficiários fumantes, visando mudanças de hábitos e conseqüentemente o abandono do tabagismo.

Acompanhamento e orientação para cirurgia da obesidade mórbida

Avalia, direciona e monitora beneficiários com obesidade mórbida, que recebem indicação para a cirurgia, facilitando a compreensão dos aspectos pré e pós-operatório da saúde, esclarecendo sobre as alterações que podem acontecer.

Encontro de gestantes

Oferece orientações teóricas e práticas aos casais sobre gravidez, parto, pós-parto e amamentação, além de exercitar os cuidados com o recém-nascido.

Mama bebê

Oferece suporte à mãe e ao bebê no processo da amamentação, buscando promover o aleitamento materno por, no mínimo, seis meses.

Orientação para planejamento familiar cirúrgico

Oferece palestras voltadas aos clientes da Unimed (de todo o Brasil), que desejam realizar as cirurgias de laqueadura ou vasectomia.



Apoio na campanha de vacinação

Administra vacinas contra a gripe para cooperados, colaboradores, dependentes e pacientes crônicos.

Viva + leve

Programa voltado para beneficiários com obesidade (IMC acima de 30), com foco na redução de peso e no controle de comorbidades associadas.

Programa star - saúde do idoso

Integra os beneficiários através de atividades físicas guiada pelo profissional qualificado, tais como: alongamento, relaxamento e caminhada que buscam melhorar a qualidade de vida.

Viva + 60

Programa oferece um cuidado direcionado à saúde dos beneficiários acima de 60 anos, com o apoio de uma equipe multidisciplinar, promovendo bem-estar e prevenção de doenças, receberá uma academia com espaço amplo, climatizado e personalizado.





Hospital Unimed Sul Paulista

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



Unimed Reabilita

Medicina Diagnóstica

Disponibilizamos uma sala de Raios-X, uma sala de mamografia e uma sala de eletrocardiograma. O Centro Diagnóstico investiu em tecnologia de ponta, incluindo um portal digital que facilita o acesso dos beneficiários às imagens e laudos.

Para os exames de Raios-X e mamografia, implementamos o sistema DR, uma tecnologia digital avançada que otimiza o tempo de execução dos exames, reduz a dose de radiação e melhora a qualidade do diagnóstico.

Estamos também introduzindo novos exames, como a densitometria óssea, tornando nosso setor de imagem ainda mais completo, sempre pensando no melhor para os nossos beneficiários.

Unimed Reabilita

A Unimed Sul Paulista investiu em tecnologia e recursos humanos com a abertura do espaço Unimed Reabilita, voltada para atendimento de crianças com atraso no desenvolvimento global.

Os tratamentos intensivos são indicados conforme as necessidades motoras, cognitivas ou sensoriais dos pacientes, utilizando abordagens como ABA, Bobath, integração sensorial e Pediasuit.

A equipe multidisciplinar inclui fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, psicólogos, psicopedagogos, aplicadores de ABA, musicoterapeutas, fisioterapeutas, nutricionistas, assistentes sociais e neuropsicólogos. O objetivo é melhorar a independência e funcionalidade das crianças em um ambiente lúdico e estimulante.

O apoio das famílias é essencial para que as crianças generalizem o aprendizado, mantendo assiduidade nas terapias, seguindo orientações dos terapeutas e proporcionando um ambiente domiciliar estruturado.



3. Seu cartão beneficiário

Agora, seu cartão Unimed está sempre à mão, de forma rápida e segura! Com o Cartão Virtual, você acessa seus dados diretamente pelo celular, sem a necessidade do cartão físico. Além de ser mais prático, ele contribui para a sustentabilidade e evita imprevistos, como perdas ou danos. Veja como é simples ativá-lo e começar a usar agora mesmo!

Siga os passos abaixo para ativar e acessar seu Cartão Virtual Unimed de forma simples e rápida:

Baixe o aplicativo na loja de aplicativos do seu celular. Siga as instruções para ativar seu Cartão Virtual.

Baixe agora na:



Ou utilize o leitor
QR-Code do seu
celular.



1 - Abra o aplicativo Unimed.

- Se já tiver uma conta, selecione a opção "Entrar" e insira suas informações de acesso.
- Se ainda não tem uma conta, clique em "Criar nova conta" e siga as próximas instruções para concluir.

2 - Digite seu CPF e toque em "Continuar".

3 - Escolha 0132 – Unimed Sul Paulista e prossiga com o botão "Continuar".

4 - Insira sua data de nascimento e clique em "Continuar".

5 - Preencha os campos com seu e-mail e senha, depois continue com o processo.

Agora basta ativar a sua conta com os passos abaixo

- Você receberá um e-mail com um **código de ativação**.
- Copie o código e insira no campo **"Token enviado no e-mail"**.
- Após validar o código, selecione **"Entrar"** para finalizar.

6 – Tudo certo! Seu aplicativo Unimed está pronto para uso.

O CARTÃO VIRTUAL UNIMED **TÁ NA MÃO!**

O que era plástico, agora é virtual. Prático, imediato e confiável!

ESCANEE O QR-CODE AO LADO E BAIXE O APLICATIVO.

Unimed Sul Paulista

ANS - nº 35.302-7

4. Como acessar o 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.

GUIA MÉDICO DIGITAL

Acesse nosso Guia Médico digital e tenha em mãos, de forma rápida, os médicos que atendem na rede credenciada da Unimed Sul Paulista.

ATUALIZADO SISTEMA DE BUSCA ASSERTIVO PRÁTICO E INTUITIVO

Unimed Sul Paulista

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

ANS: 35.302-7

Pelo aplicativo Unimed Cliente Sp, acesse a aba “Guia Médico”. Acesse o site da Unimed Sul Paulista pelo endereço: www.unimedspaulista.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, consulte nosso Guia Médico para encontrar o profissional desejado e agendar sua consulta. No dia do atendimento, é obrigatório apresentar o cartão do beneficiário ou o 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 à consulta agendada, ligue para desmarcar com 24 horas de antecedência.

É 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 pode solicitar por meio dos seguintes canais:

Aplicativo Unimed SP - Cliente

O aplicativo é gratuito e está disponível nas lojas App Store e Play Store. Basta acessar uma dessas lojas, buscar por "Unimed SP - Cliente" e fazer o download.

Para fazer login, digite o número completo da carteirinha.

O aplicativo é exclusivo para beneficiários da Unimed Sul Paulista. Com ele, é possível ter acesso imediato à carteirinha pessoal e dos dependentes, consultar o Guia Médico, pedir liberação de guias, consultar autorizações de exames e procedimentos, solicitar a 2ª via do cartão, além de ficar por dentro de todas as notícias da cooperativa e outros serviços.

Para exames não auditáveis, o prazo para resposta da

autorização é de 30 minutos a 1h30 em horário comercial. Já para exames auditáveis, o prazo é de até 48 horas. Para cirurgias e 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, é necessário encaminhar um exame de imagem anterior relacionado ao motivo da cirurgia.

As fotos devem estar nítidas.

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

Guarde seus exames antigos e apresente-os 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 (ANS) através do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS.

Dica: Utilize 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. Caso esteja insatis-

feito com o plano ou atendimento da Central de Atendimento ao Cliente, encaminhe sua reclamação por escrito para centralatendimento@unimedsulpaulista.coop.br, para as devidas providências.

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:

Serviços	Prazo máximo de atendimento em dias úteis
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
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)
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, obstetrícia 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 de 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.

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:

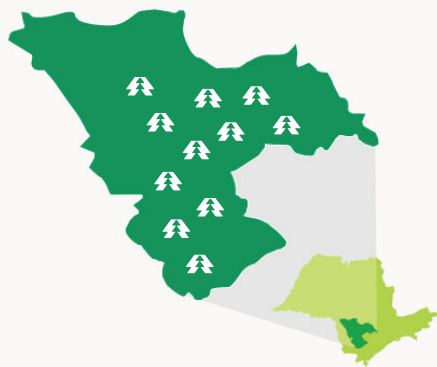
- I** - 0 (zero) a 18 (dezoito) anos;
- II** - 19 (dezenove) a 23 (vinte e três) anos;
- III** - 24 (vinte e quatro) a 28 (vinte e oito) anos;

- 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. Canais de Atendimento Unimed Sul Paulista

• Pessoa Física:

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

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

Telefone: (15) 3275-7100 (Opção 5)

WhatsApp: (15) 9-9784-9182

• **Pessoa Jurídica:**

www.unimed-sulpaulista.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.

Telefone: (15) 3275-7119

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

ZA 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:

• **E-mail:** Através do endereço: centralatendimento@unimed-sulpaulista.coop.br

• **Canal Gratuito:** 0800-778-7100

• **Telefone:** (15) 3275-7100

• **Site Unimed:** Na área “Fale Conosco”, acesse a opção “Central de Atendimento ao Cliente” e encaminhe sua manifestação.

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.

14. 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 através de WhatsApp:** (15) 99662-9645.
- **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



ANS: nº 35.302-7