

**Manter você sempre  
bem informado.**

**#esseéoplano**

Guia de orientações  
ao cliente Unimed ES

**Unimed**   
Encosta da Serra/RS



Bem-vindo à  
Unimed Encosta da Serra!



Tê-lo como cliente é uma grande satisfação para a cooperativa, seus médicos, colaboradores e serviços credenciados. Colocamos à sua disposição uma completa estrutura para cuidar da sua saúde, com experiência e atenção em cada detalhe. O guia que você tem em mãos traz orientações importantes sobre a utilização, os benefícios e facilidades de seu plano.

**Boa leitura!**







# SUMÁRIO



■ 1. A UNIMED.....	8
1.1 – A Unimed Encosta da Serra.....	9
1.2 – Princípios da Unimed Encosta da Serra.....	10
1.3 – Serviços ao cliente Unimed Encosta da Serra.....	11
■ 2. INFORMAÇÕES AO CLIENTE.....	12
2.1 – Manual explicativo.....	13
2.2 – Benefício Família.....	17
2.3 – Profissionais e serviços.....	17
2.4 – Quero consulta.....	19
2.5 – Atendimento ao cliente.....	19
2.6 – Central de Atendimento.....	22
2.7 – Em quanto tempo tenho retorno a minha manifestação?.....	23
■ 3. INFORMAÇÕES SOBRE SEU PLANO.....	24
3.1 – Planos familiares ou individuais.....	25
3.1.1 – Nacional.....	25
3.1.2 – Grupo de estados.....	26
3.1.3 – Regional.....	26
3.2 – Planos empresariais.....	26
3.2.1 – Empresarial Nacional.....	26
3.2.2 – Empresarial Grupo de Estados.....	28
3.2.3 – Empresarial Regional.....	28
3.2.4 – Empresarial Fácil.....	29
3.2.5 – Área Protegida.....	30
3.2.6 – Proteção no Trabalho.....	30
3.3 – Cartão de identificação Unimed.....	31
3.3.1 – O uso do cartão.....	32
3.4 – Renovação do seu plano de saúde.....	32
3.5 – Taxa de coparticipação.....	32
3.6 – Reembolso de despesas.....	33
3.7 – Carência.....	33
3.8 – Doenças e lesões preexistentes.....	33
3.9 – Demissões ou aposentadorias.....	34
4.0 – Como mudar o plano e incluir dependentes?.....	34
■ 5. COMO UTILIZAR SEU PLANO.....	34
5.1 – Prazos para atendimento.....	35
5.2 – Recomendações para a consulta.....	35
5.3 – A realização de exames.....	36
5.4 – atendimentos fora da área da Unimed Encosta da Serra.....	36
5.5 – Consultas com psicólogo, terapeuta ocupacional e nutricionista.....	36
5.6 – Pronto Atendimentos próprios.....	37
□ 6. QUALIDADE.....	38
■ 7. DÚVIDAS.....	40



# 1. A UNIMED

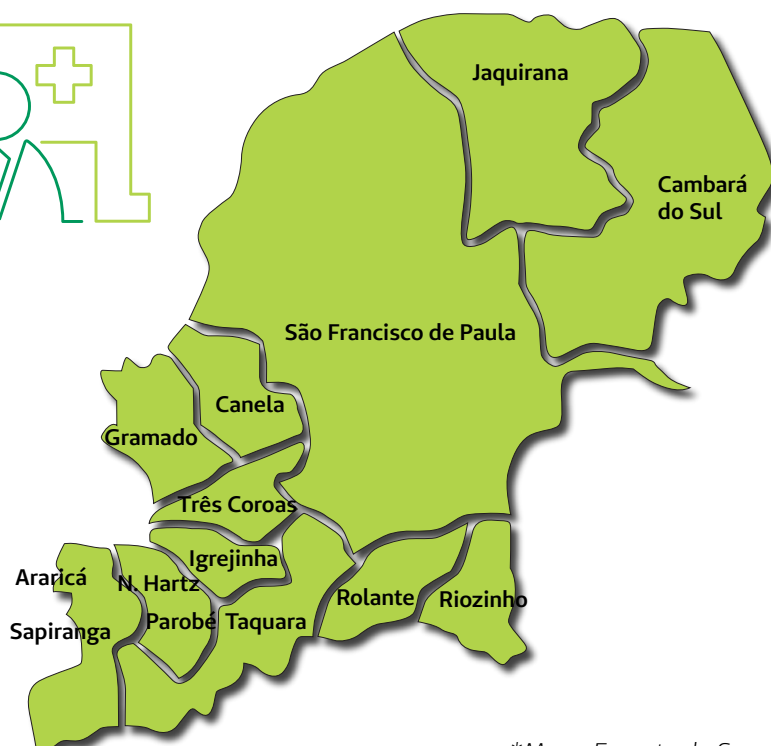
VOCAÇÃO PARA CUIDAR DAS PESSOAS



A Unimed é o maior sistema cooperativista de trabalho médico do mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil, presente em 84% do território nacional. O Sistema Unimed foi fundado em 1967 e hoje é composto por 345 cooperativas médicas, dentre as quais a Unimed Encosta da Serra, que prestam assistência para mais de 17 milhões de clientes em todo o país, de acordo com apuração feita em janeiro de 2020.

## 1.1 - A Unimed Encosta da Serra

A Unimed Encosta da Serra, com sede em Taquara (RS), foi fundada em 1993 e atende 14 municípios. (*Jaquirana, Cambará, Gramado, Canela, Três Coroas, São Francisco de Paula, Igrejinha, Taquara, Riozinho, Rolante, Parobé, Nova Hartz, Araricá e Sapiranga*).



\*Mapa Encosta da Serra

## 1.2 – Princípios da Unimed Encosta da Serra

### **Negócio:**

Segurança e Soluções em Saúde.

### **Missão:**

Assegurar soluções em saúde com serviços de excelência, valorizando o trabalho médico.

### **Visão:**

Ser centro de excelência em soluções em saúde na área de ação, com autonomia sustentável.

### **Valores:**

Ética / Flexibilidade / Qualidade / Inovação / Atitude com atendimento humanizado / Dedicção Cooperativista / Responsabilidade Socioambiental.

### **Propósito:**

Dedicção e qualidade no cuidar das pessoas.

### **Política da Qualidade:**

Trabalhar pela melhoria contínua, gerenciando o risco e garantindo a qualidade dos processos com foco na satisfação dos cooperados e clientes.

### **Objetivos da Qualidade:**

Sustentabilidade do Negócio / Garantir a Satisfação dos Cooperados e Clientes / Gerenciamento do Risco Corporativo / Melhoria Contínua / Gestão de Pessoas.

## 1.3 – Serviços ao cliente Unimed Encosta da Serra

Mais de 200 médicos cooperados, 140 colaboradores e uma extensa e completa rede de atendimento, servindo clientes em 14 municípios do Rio Grande do Sul. A Unimed Encosta da Serra é uma cooperativa de trabalho médico fortemente estabelecida em sua área de atuação, com larga experiência em seu negócio e uma sólida estrutura que a permite o crescimento constante desde sua fundação.

Criada em Taquara, em 1993, a cooperativa agregou talentos, expandiu sua atuação de forma planejada e, com isso, tornou-se uma referência em saúde e comprometimento social em todas as comunidades onde atua.

Trata-se de uma história construída com muita dedicação e cujo reconhecimento se comprova em números, prêmios e no retorno positivo que se obtém de sócios, clientes, parceiros e das populações de todos os municípios de sua abrangência. A Unimed Encosta da Serra possui a certificação ISO 9001:2015 e o Nível Ouro no Programa de Acreditação de Operadoras, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de acordo com a Resolução Normativa 277 (RN 277).



## **2. INFORMAÇÕES AO CLIENTE**



É importante que cada cliente tenha ciência do funcionamento e das dinâmicas que estão no dia a dia da cooperativa e que são reguladas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), órgão do governo que atua junto aos planos de saúde e na sua relação com clientes. Dúvidas poderão surgir e, para isso, é importante a leitura deste guia.



## 2.1 – Manual explicativo

Antes de assinar o contrato, ou mesmo autorizar o encaminhamento de qualquer proposta contratual, é importante o conhecimento dos seguintes pontos:

Por mais cansativa que seja a leitura do contrato, ela deve anteceder qualquer ato do cliente no sentido de assiná-lo. Qualquer conselho em sentido contrário é expressamente desautorizado pela Unimed.

A Tabela que segue anexa no seu contrato discrimina todos os serviços nele previstos. Caso haja uma dúvida em relação a ela, face à linguagem essencialmente técnica com que é escrita, sugerimos que você procure esclarecimentos com a Unimed ou com médico da sua confiança.

Todos os serviços de saúde que estão fora da cobertura encontram-se previstos, destacadamente, no corpo do contrato. Ler os pontos destacados, em relação ao restante dos tipos com que são redigidas as cláusulas, é de máxima importância.

Fundamental é o conhecimento exato da contraprestação (preço) a ser paga pelos serviços contratuais. Neste sentido, as cláusulas referentes a preços devem ser lidas e relidas com todo o cuidado.

As dúvidas devem ser esclarecidas junto aos representantes da Unimed, antes da contratação.

Assinado o contrato, o cliente terá sete dias para manifestar direito de arrependimento, a contar da data em que receber o exemplar assinado pelos representantes da Unimed.

O sentido de colaboração, num contrato desta natureza, é recíproco e deve servir como princípio para ambas as partes.

Muitos dos termos contratuais são técnicos. Para compreendê-los, a Unimed organizou, logo a seguir, um vocabulário básico e sua explicação. Toda vez que uma palavra prevista no vocabulário for utilizada no contrato, o sentido válido é aquele que consta da explicação do vocabulário.

1. Acidente pessoal: evento exclusivo, externo e involuntário, causador de lesões ou doenças.

2. AIH: sigla que identifica a Autorização de Internação Hospitalar, documento fornecido pela contratada que é o único capaz de habilitar o usuário a obter o custeio, pela primeira, das despesas hospitalares que o último contrair.

3. Ambulatório: consultório ou outro local de atendimento médico, preferencialmente o consultório médico, sem ser necessariamente o consultório médico, no qual são dispensados cuidados à saúde sem a necessidade de internação hospitalar.

4. Carência: período contratualmente fixado durante o qual, salvo exceções expressas, existe a obrigatoriedade do pagamento por parte do cliente e limitação, total ou parcial, nos termos do contrato, de prestações por parte da Unimed.

5. Classe de Internação Hospitalar: dependências em quarto coletivo, individual e enfermaria, assinaladas como de escolha do cliente, quando da contratação.

6. Coparticipação: pagamento parcial de despesas com serviços contratuais, conforme os limites percentuais previstos no contrato e os valores quantificados na tabela da contratada.

7. Coberturas: o conjunto dos serviços contratualmente previstos.

8. Contratada: exclusivamente a cooperativa médica Unimed, cujos representantes assinam o contrato.

9. Contratante: a pessoa física que contrata as coberturas e assume a responsabilidade pela contraprestação prevista neste contrato, em seu nome e em nome dos usuários que inscreva.

10. Custo operacional: despesas efetivamente realizadas pela Unimed para pagamento, junto a prestadores de serviços contratuais.

11. Despesas com Acompanhante: diária, compreendendo pernoite e a(s) refeição(ões) incluída(as) na diária de acompanhante, conforme rotina do nosocômio, obedecida a classe de internação hospitalar em que estiver incluído o usuário.

12. Doença ou Lesão Preexistente - mal físico ou psíquico existente anteriormente à data da assinatura do contrato, de conhecimento por parte do usuário no momento de sua inclusão no contrato, em virtude da aceitação da contratada.

13. Emergência: situações de saúde que impliquem em risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para os usuários, conforme declaração inequívoca de médico assistente.

14. Enfermaria: dependência hospitalar sem banheiro privativo e mais de três leitos.

15. Foro: sede da repartição judiciária onde pode ser discutido o contrato.

16. Internação Hospitalar: procedimento médico e administrativo através do qual o usuário permanece mais de 12 (doze) horas em estabelecimento hospitalar.

17. Médico Cooperado: profissional da medicina integrante do quadro social da Unimed como associado ou integrante do quadro social de outra cooperativa Unimed.

18. Mensalidade Básica: o valor mensalmente pago, sem acréscimos percentuais decorrentes da faixa etária, e excluídos os valores de coparticipação ou custo operacional.

19. Pequenas Cirurgias: todas as intervenções cirúrgicas que não implicam em anestesia geral ou hospitalização.

20. Prazo Anual de Internação Hospitalar: todo aquele contado, cumulativa ou intercaladamente, no prazo anual do contrato.

**21. Prazo Anual:** período contado desde a data da assinatura do contrato até 365 dias após e assim sucessivamente.

**22. Psicoterapia de Crise:** atendimento intensivo, prestado por profissionais da área de saúde mental, com duração máxima de 12 (doze) semanas ou 12 (doze) sessões por ano de contrato, o que ocorrer primeiro, tendo início imediatamente após um atendimento de urgência ou emergência.

**23. Quarto Individual:** dependência hospitalar com banheiro privativo e apenas um leito.

**24. Quarto Coletivo:** dependência hospitalar com dois ou três leitos.

**25. Referenciar:** ação da contratada no sentido de indicar, ao usuário, conforme previsão contratual, prestadores de serviços contratuais, representando uma limitação, contratualmente prevista, na livre escolha do mesmo usuário.

**26. Rescisão:** hipóteses nas quais uma das partes pode terminar a relação contratual, na forma no instrumento mesmo regulada.

**27. Serviço credenciado:** estabelecimento prestador de serviços que, não sendo da propriedade da Unimed, é por ela ou por representante dela locado, em nome do cliente.

**28. Sinistralidade:** previsão teórica ou verificação efetiva do consumo de serviços contratualmente previstos.

**29. Urgência:** estado físico ou psíquico decorrente de evento súbito, imprevisto e inesperado, apto a causar danos físicos ou psíquicos inescusáveis ao usuário, em virtude de acidentes pessoais ou complicações decorrentes da gestação, conforme declaração inequívoca de médico assistente.

**30. Usuário Dependente:** os usuários inscritos pelo contratante, que não sejam o próprio contratante.

**31. Usuário Titular:** o próprio contratante, quando incluir-se como beneficiário da estipulação contratual.



32. Usuário: todo aquele regularmente inscrito pela parte contratante e aceito pela contratada, para fins de usufruir os serviços contratualmente prometidos pela última à primeira.

## 2.2 – Benefício Família

Para a hipótese do cliente titular falecer, os dependentes inscritos no plano continuarão usufruindo dos serviços contratados por dois anos a partir da data do óbito, com isenção total do pagamento das mensalidades. No caso dos filhos, o benefício é até o limite de 24 anos de idade. Para a aplicação do Benefício Família, o cliente titular deve estar inscrito há mais de 6 meses no plano e ter idade inferior a 60 anos no início do contrato.

## 2.3. – Profissionais e serviços

O Guia Médico da Unimed é o local onde o cliente pode encontrar todos os médicos e demais profissionais ligados à cooperativa, bem como os serviços credenciados. O guia é constantemente atualizado no site da Unimed Encosta da Serra.

Acesse em: <http://bit.ly/GuiaMedicoUnimed>. Você também pode consultá-lo através da nossa Central de Atendimento, no telefone **0800-0830800**. Ao acessar a página do **Guia Médico (ver figura)**, o cliente deverá preencher **o número do Cartão Unimed**.

Página inicial > Guia Médico

### Guia Médico

**Busque no Guia Médico** Procure os médicos, clínicas, laboratórios, hospitais e parceiros comerciais da Unimed que estão mais perto de você. Veja a localização dos resultados da sua busca no mapa, saiba como chegar até eles, ou indique estes resultados a um amigo.

Acesse o Guia Médico Nacional Unimed no celular. Disponível nos lojas App Store e Google Play.

**REDE CREDENCIADA**

Se você é cliente, digite os quatros primeiros dígitos do cartão.

Se você ainda não é cliente, selecione o estado e a cidade que deseja pesquisar.

Estado: \*

Cidade: \*

Substituição de prestadores


Em seguida, o cliente deverá escolher a Cidade, o Tipo de Recurso e a Especialidade desejados, e clicar em Pesquisar.

**Busque no  
Guia Médico**

Procure os médicos, clínicas, laboratórios, hospitais e parceiros comerciais da Unimed que estão mais perto de você. Veja a localização dos resultados da sua busca no mapa, saiba como chegar até eles, ou indique estes resultados a um amigo.

Accesse o Guia Médico Nacional Unimed no celular.  
Disponível nas lojas App Store e Google Play

REDE CREDENCIADA

 Substituição de prestadores

UNIMED ENCOSTA DA SERRA/RS

**Você pesquisará os Planos de Saúde comercializados por esta Unimed.**

NA09 - CAR2 - 0000000000701334995 (Alterar rede)

Urgência e Emergência

Estado: \* Rio Grande do Sul

Cidade: \* Taquara

Tipo de recurso: Todos

Especialidades: Todas

Área de atuação: Todas

Qualificação: Todas


Nome do prestador: \_\_\_\_\_

Bairro do prestador: \_\_\_\_\_

**Pesquisar**


O contato e o endereço dos consultórios médicos aparecerão na tela.

**Guia Médico: "Taquara"**  
Rede: NA09 Plano: CAR2

 Informações do Plano

Foram encontrados **86** resultados - Mostrando **15** por página

 Veja no mapa






 O resultado desta busca apresenta todos os prestadores que atendem o plano e a rede selecionados. Em caso de dúvida, favor entrar em contato com a sua Unimed.

**HOSPITAL BOM JESUS**

Rede Básica

Serviço(s): Anestesiologia | Internações - Acompanhamento Clínico | Internações Cirúrgicas | Maternidade | Pronto Socorro Adulto | Pronto Socorro Infantil

EMILIO LUCIO ESTEVES - 1042 - CENTRO - 95600000 - Taquara / RS  
Telefone: (51) 3541-8700

-  Urgência e Emergência
-  Localização no mapa
-  Veja como chegar
-  Indique a um amigo
-  Mais informações

**Guia Médico**

REDE CREDENCIADA

UNIMED ENCOSTA DA SERRA/RS

NA09 - CAR2 - 0000000000701334995 (Alterar rede)

Urgência e Emergência

Estado: \*

Rio Grande do Sul

Cidade: \*

Taquara

Tipo de recurso:

Todos

Especialidades:

Todas

Área de atuação:

Todas

Qualificação:

Todas

Nome:

## 2.4 – Quero consulta

Clientes da Unimed Encosta da Serra têm um inovador canal para marcar suas consultas médicas, em uma dinâmica inovadora e muito prática. Trata-se do aplicativo para celular Quero Consulta. Com ele, é possível fazer o agendamento sem precisar telefonar para o consultório, obtendo opções de horários e profissionais disponíveis de acordo com a sua preferência e confirmando a marcação no próprio aplicativo. A facilidade já pode ser baixada na Apple Store e Google Play.

## 2.5 – Atendimento ao cliente

Os locais de atendimento da Unimed Encosta da Serra são pontos seguros para que todos os clientes possam solucionar dúvidas e obter esclarecimentos. Confira abaixo onde ficam nossos Pontos de Atendimento:

### *Pronto Atendimento Vale do Paranhana - Taquara*



### *Rua Federação, 2799 Fone: 0800-0830800*

Atendimento de urgências e emergências 24h por dia, diariamente.

Consultas com hora marcada em diversas especialidades.

Autorizações e vendas, com atendimento ao público: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

## Pronto Atendimento Região das Hortênsias – Gramado



### **Avenida das Hortênsias, 5100 Fone: 0800-0830800**

Atendimento de urgências e emergências das 8h às 20h, diariamente.

Consultas com hora marcada em diversas especialidades.

Autorizações e vendas, com atendimento ao público: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

## Centro de Atendimento Igrejinha



### **Rua Benjamin Constant, 360/366**

### **Fone: 0800-0830800**

Consultas com hora marcada em diversas especialidades.

Autorizações, com atendimento ao público: de segunda a sexta-feira, das 8h às 17h45.

## Núcleo de Atendimento Parobé



**Rua Wenceslau Escobar, 196 Fone: 0800-0830800**

Consultas com hora marcada em diversas especialidades.

Autorizações: de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

## Centro de Atendimento Três Coroas



**Rua 12 de Maio, 631, sala 3 Fone: 0800-0830800**

Consultas com hora marcada em diversas especialidades.

Autorizações: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h15 às 18h.

## Escritório Sapiranga



**Rua Getúlio Vargas, 475 – Sala 2 – Fone: 0800-0830800**

Autorizações, com atendimento ao público: de segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h30 às 18h.

### 2.6 – Central de Atendimento



A Unimed Encosta da Serra oferece ao cliente um serviço de atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana, através do telefone: **0800-0830800**.

**E-mail – [contato@unimed-es.com.br](mailto:contato@unimed-es.com.br)**

Canal que amplia o acesso dos clientes à Cooperativa, registrando suas reclamações, sugestões, elogios e prestando informações em geral.

**Site – [www.unimed-es.com.br](http://www.unimed-es.com.br)**

Informações da cooperativa, 2ª via de boleto, acesso ao guia médico atualizado, produtos, serviços, publicações e notícias, solicitação de 2ª via do cartão pelo formulário de contato, informações detalhadas sobre o plano de saúde, entre outros. Acessível para pessoas com desafios auditivos, visuais ou cognitivos.

**Chatbot Lara**

Esta é a assistente virtual da Unimed Encosta da Serra, que está pronta para interagir e fornecer informações importantes aos usuários.



## ***Ouvidoria***

Canal de relacionamento por meio do qual qualquer cliente pode manifestar suas opiniões, elogios ou reclamações que não foram satisfatoriamente atendidas pelos demais canais de atendimento habituais: 0800-0830800 ou <http://www.unimed-es.com.br/faleconosco/ouvidoria>.

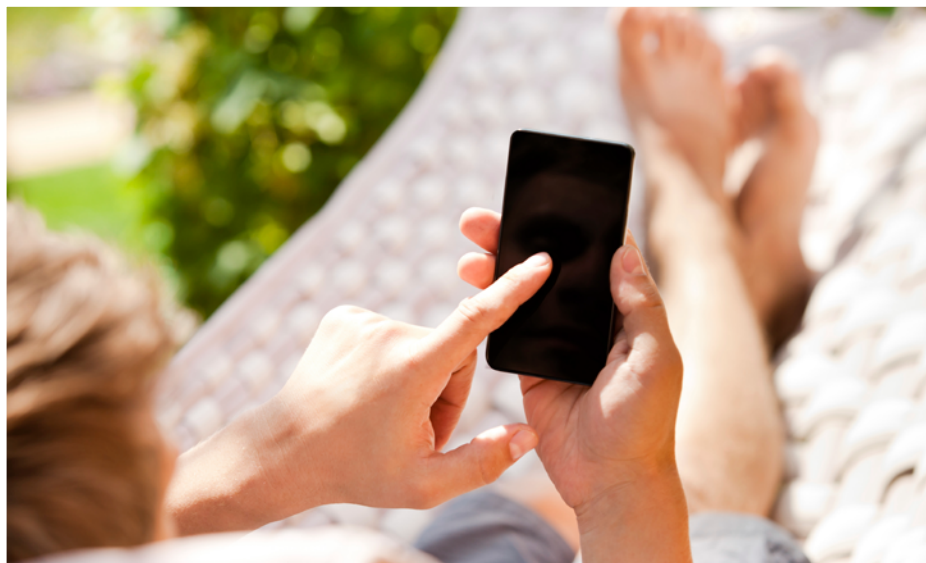
É importante ter o registro do primeiro atendimento feito em nossa Central de Relacionamento. Ao entrar em contato com a Ouvidoria, tenha em mãos o seu protocolo deste atendimento.

## ***Envio de correspondência***

Unimed-Cooperativa de Serviços de Saúde Encosta da Serra  
Rua Federação, 2799 - Centro - Taquara/RS.  
CEP: 95.600-068 A/C Ouvidoria Unimed

## **2.7 - Em quanto tempo tenho retorno a minha manifestação?**

Até sete dias úteis para resposta conclusiva. Para casos de maior complexidade, a Unimed poderá pactuar com o cliente um prazo maior.





### **3. INFORMAÇÕES SOBRE SEU PLANO**

Há diferenças bastante importantes sobre cada tipo de plano, sua cobertura e abrangência.

## 3.1 – Planos familiares ou individuais



Pensados especialmente para famílias ou clientes únicos, esses planos são opções completas para garantir segurança e total assistência à saúde. Veja a seguir as opções desta modalidade:

### 3.1.1 – Nacional (modalidade exclusiva para clientes que já a possuem, não estando mais entre opções da Unimed ES)

Cobertura nacional com ampla rede de serviços credenciados. São mais de 112 mil médicos no Brasil, com extensa cobertura ambulatorial e hospitalar e transporte aeromédico para qualquer lugar do Brasil.

#### Características do Plano Nacional:

- Abrangência em todo o território brasileiro
- Opção de cobertura global (ambulatorial e hospitalar)
- Opção de cobertura somente ambulatorial
- Coparticipação em consultas
- Com ou sem coparticipação em exames
- Atendimento em toda a rede credenciada do país, o que inclui 112 mil médicos e mais de 3 mil hospitais
- Livre escolha de profissionais dentro da relação de médicos da Unimed em todo o país
- Opção de acomodação em quarto individual ou coletivo

#### Transporte Aeromédico:

Ao optar pelo plano nacional, você também passa a contar com transporte aeromédico em qualquer lugar do Brasil, quando aplicável. Esta vantagem inclui ainda o Benefício Família, anteriormente citado neste guia.

### 3.1.2 – Grupo de Estados

Cobertura total nos três Estados do Sul do país: Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná, com ampla estrutura de médicos, clínicas, laboratórios, hospitais e demais profissionais da saúde.

Características do Plano:

- Abrangência nos três estados do Sul do Brasil: Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná
- Cobertura global (ambulatorial e hospitalar)
- Com coparticipação nas consultas e nos coparticipação em exames
- Atendimento em toda a rede credenciada dos três estados
- Livre escolha de profissionais por meio da relação de médicos da cobertura

### Transporte Aeromédico:

Ao optar pelo plano Grupo de Estados, você também passa a contar com transporte aeromédico para situações em que ele se aplica, a partir de qualquer lugar do Brasil, quando aplicável.

### 3.1.3 – Regional

Na cobertura regional, a Unimed Encosta da Serra dispõe de uma estrutura exemplar, com mais de 200 médicos cooperados dentro dos 14 municípios de sua área de atuação. Clínicas, laboratórios, hospitais e demais profissionais da saúde compreendem a gama de serviços credenciados que dão segurança à região.

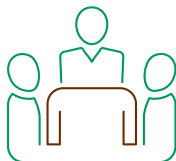
Características do Plano:

- Abrangência regional
- Opção de cobertura global (ambulatorial e hospitalar)
- Opção de cobertura somente ambulatorial
- Com coparticipação nas consultas
- Com ou sem coparticipação em exames
- Atendimento em toda a rede credenciada da região da Unimed Encosta da Serra

- Livre escolha de profissionais por meio da relação de médicos da Unimed Encosta da Serra

### **Transporte Aeromédico:**

Ao optar pelo plano regional, você também passa a contar com transporte aeromédico em qualquer lugar do Brasil, quando aplicável. Esta vantagem inclui ainda o Benefício Família, anteriormente citado neste guia.



## **3.2 – Planos empresariais**

A Unimed Encosta da Serra oferece planos para todos os tipos de empresas. Trata-se de um compromisso de prestar um serviço diferenciado e acolhedor, prezando pela excelência no atendimento.

### **3.2.1 – Empresarial Nacional (modalidade exclusiva para clientes que já a possuem, não estando mais entre opções da Unimed ES)**

Cobertura em todo o território nacional com ampla rede de serviços credenciados. São mais de 112 mil médicos no Brasil, com extensa cobertura ambulatorial e hospitalar e transporte aeromédico para qualquer lugar do país. O plano completo para sua empresa.

### **Transporte Aeromédico:**

Ao optar pelo plano regional, você também passa a contar com transporte aeromédico em qualquer lugar do Brasil, quando aplicável. Esta vantagem inclui ainda o Benefício Família, anteriormente citado neste guia.

#### **Características do plano:**

- Abrangência nacional
- Opção de cobertura global (ambulatorial e hospitalar)
- Opção de cobertura somente ambulatorial
- Com coparticipação nas consultas
- Com ou sem coparticipação nos exames
- Atendimento em toda a rede credenciada no país
- Livre escolha de profissionais, dentro da relação de médicos da Unimed em todo o país

- Opção de acomodação em quarto individual ou coletivo
- Modalidades empresarial ou coletivo

### 3.2.2 – Empresarial Grupo de Estados

Cobertura total nos três Estados do Sul do país: Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná, com ampla estrutura de médicos, clínicas, laboratórios, hospitais e demais profissionais da saúde. Cobertura:

- Global (ambulatorial e hospitalar semi privativo ou privativo)

Características do plano:

- Abrangência nos três estados do Sul do Brasil: Rio Grande do Sul, Santa Catarina e Paraná
- Cobertura global (ambulatorial e hospitalar)
- Com coparticipação nas consultas e nos coparticipação em exames
- Atendimento em toda a rede credenciada dos três estados
- Livre escolha de profissionais por meio da relação de médicos da cobertura

### Transporte Aeromédico:

Ao optar pelo plano Grupo de Estados, você também passa a contar com transporte aeromédico para situações em que ele se aplica, a partir de qualquer lugar do Brasil, quando aplicável.

### 3.2.3 – Empresarial regional

Um plano de cobertura regional proporciona à sua empresa excelentes serviços da rede credenciada Unimed Encosta da Serra. São mais de 200 médicos cooperados dentro da área de atuação da cooperativa, compreendendo 14 municípios com ampla cobertura ambulatorial e urgências e emergências em todo o Brasil.

Características do plano:

- Abrangência regional
- Opção de cobertura global (ambulatorial e hospitalar)



- Coparticipação em consultas
- Com ou sem coparticipação em exames
- Atendimento em toda a rede credenciada da região da Unimed Encosta da Serra
- Livre escolha de profissionais, via relação de médicos da Unimed Encosta da Serra

Ao optar pelo plano regional, você também passa a contar com transporte aeromédico em qualquer lugar do Brasil, quando aplicável. Esta vantagem inclui ainda o Benefício Família, anteriormente citado neste guia.

### 3.2.4 – Empresarial Fácil

Este é um plano de saúde local que possibilita toda a qualidade Unimed por um valor diferenciado. Possui estruturas próprias de atendimento em Taquara, Parobé, Igrejinha e Gramado.

Características do Plano:

- Atendimento via Núcleos Fácil
- Rede referenciada regional
- Com coparticipação
- Modalidade empresarial

#### Como funcional o Fácil:

- Agendamento de consultas: para maior agilidade, o colaborador liga direto para a Central de Agendamento, no número 0800-0830800 e agenda a sua consulta.
- Exames complementares: após a consulta, caso o paciente necessite de exames ou de médico especialista, será fornecida uma requisição. Esta deverá ser autorizada e o núcleo irá informar a rede referenciada do Fácil.
- Internação hospitalar: após a solicitação médica, o núcleo encaminhará o colaborador a um dos hospitais da rede referenciada da Unimed Encosta da Serra.
- Urgências e emergências: além da rede referenciada de hospitais, a Unimed Encosta da Serra oferece atendimento de emergência nos Pronto Atendimentos de Taquara e Gramado.

### 3.2.5 - Área Protegida

O produto Área Protegida garante ao cliente (seja hotel, restaurante, evento, escola, academia ou outro ambiente de circulação de pessoas) toda a segurança em saúde através do primeiro atendimento em UTI móvel terrestre e equipe especializada. Abrange o perímetro urbano das cidades de Canela e Gramado.

### 3.2.6 - Proteção no Trabalho

O Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) da Unimed Encosta da Serra atuam na saúde laboral e atendimento à legislação vigente. Trata-se da prestação de assessoria em Medicina do Trabalho, tendo como objetivo a promoção da saúde e a prevenção de doenças no ambiente laboral.



## 3.3 - Cartão de identificação Unimed

				NOME DO PRODUTO TIPO DE CONTRATAÇÃO	
	<b>0 123 123456789012 1</b>			9999 Atend.	
	<b>MARIA DA SILVA A CARVALHO</b> Nome do Beneficiário				
02/03/1967 Data de Nascimento	INDIVIDUAL Acomodação	NÃO HÁ Cobertura Parcial Temporária			
LOREM IPSUM DOLOT AMET CONSECT Contratante	NACIONAL Abrangência			01 Via	
ADAPTADO Plano	31/12/2007 Vigência do Plano	NA99 MASTER Rede de Atendimento	31/12/2007 Validade		
AMBULATORIAL + HOSPITALAR SEM OBSTETRÍCIA + ODONTOLÓGICO Segmentação Assistencial do Plano					

Válido somente com apresentação do documento de identidade

---

Eventuais alterações ocorridas na rede de prestadores poderão ser consultadas no [www.unimedxxx.coop.br](http://www.unimedxxx.coop.br) e no tel. XX-XXXX-XXXX

**Área de Atuação do Produto:** São Paulo, Guarulhos, Santo André, São Bernardo, São Caetano, Diadema, Mauá, Ribeirão Pires, Mairiporã, Franco da Rocha, Caieiras, Cotia, Barueri, Osasco, Vargem Grande Paulista, Embu das Artes.

NONONONO/NONONO	IMEDIATO	NONONONO/NONONO	00/00/00
NONONONO NONO/NONONO	IMEDIATO	NONONONO NONO/NONONO	00/00/00
NONONO NONONO NO NON	IMEDIATO	NONONO NONONO NO NON	00/00/00
NONONONO NO NONONON	IMEDIATO	NONONONO NO NONONON	00/00/00
NONO NONO NO NONO	IMEDIATO	NONO NONO NO NONO	00/00/00

NOME FANTASIA DA ADMINISTRADORA NESTE LOCAL

SAC/Informações:  
**0800 000 000**  
**ANS - nº XXXXXX**

Cód. Prod. ANS: 00000000000000000000  
 CNS 0000000000000000

ESTE CARTÃO É NUMERADO, NOMINATIVO E INTRANSFERÍVEL

### 3.3.1 – O uso do cartão

- Você deve carregar seu cartão sempre com você.
- Ele é de uso próprio e pessoal, ou seja: você não poderá emprestá-lo a ninguém, mesmo que essa pessoa também seja cliente Unimed; você também não poderá usar o cartão de outra pessoa.
- Mantenha seu cartão longe de umidade ou calor.
- Evite que seu cartão tenha contato muito próximo com celulares e outros aparelhos eletrônicos para que não seja perdido o contato magnético.
- Você também pode ter acesso ao cartão virtual pelo aplicativo Unimed Cliente.

### 3.4 – Renovação do seu plano de saúde

- O seu plano de saúde renova-se automaticamente no vencimento do seu contrato.
- No momento desta renovação, é aplicado o reajuste contratual de acordo com o tipo de plano de cada cliente; este reajuste é regulado pela ANS, a agência governamental que trata da relação dos planos de saúde e seus clientes.
- Na ocasião do reajuste contratual, pode ocorrer também a troca de faixa etária de um ou mais beneficiários e sobre essa questão também poderá incidir reajuste de acordo com o tipo de plano.
- Na hipótese de qualquer dúvida sobre renovação e reajuste, não hesite em entrar em contato com a Central de Atendimento da Unimed Encosta da Serra pelos contatos já mencionados neste guia.

### 3.5 – Taxa de coparticipação

Quem opta por um plano com coparticipação, paga sua mensalidade com um valor reduzido e, em alguns casos, quando for utilizar algum serviço do plano, deve pagar uma taxa, em geral no ato da utilização. É importante destacar:

- Quando a taxa de coparticipação não for paga no ato do procedimento, a Unimed Encosta da Serra envia a cobrança desta taxa junto com a fatura mensal do plano.
- Em caso de dúvidas, ligue para 0800-0830800.

## 3.6 – Reembolso de despesas

De acordo com as regras de seu contrato e após análise da Unimed Encosta da Serra, é possível haver situações específicas em que as despesas com a utilização dos serviços de saúde previstos em seu contrato sejam reembolsadas pela cooperativa. Qualquer dúvida deve ser esclarecida na Central de Atendimento.

## 3.7 – Carência



Conforme já mencionado neste guia, carência é o prazo em que o serviço/ atendimento ainda não está disponível para utilização do cliente. Esse prazo varia conforme o serviço/atendimento (consultas, exames ou internações), e começa a ser contado a partir da assinatura do contrato. No verso de sua carteira Unimed estão especificados os serviços e suas respectivas carências.

## 3.8 – Doenças e lesões preexistentes

O beneficiário deve informar sobre doenças ou lesões à saúde existentes antes da assinatura do contrato. Estes dados devem constar na “Declaração de Saúde” preenchida antes da contratação. A cobertura não ocorre para procedimentos de alta complexidade, cirúrgicos e internação em UTI diretamente relacionados com tal doença ou lesão, por um período máximo de 24 meses contados a partir da adesão ao contrato.



## 3.9 – Demissões ou aposentadorias

O beneficiário de plano de saúde coletivo empresarial demitido ou exonerado sem justa causa ou que decidiu se aposentar tem direito a manter o plano de saúde oferecido pela empresa se ele próprio contribuiu mensalmente para o pagamento do plano de saúde contratado a partir de 1999. Não terá direito se o empregador pagava integralmente o seu plano de saúde.

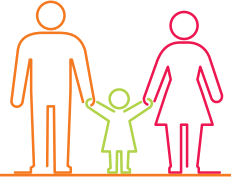
Se você foi demitido ou se aposentou e fazia uso de plano de saúde por meio da empresa em que você trabalhava, verifique se tem direito a permanecer no plano da sua empresa antes de contratar um plano individual. Veja mais informações no site da ANS ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) em Planos e Operadoras – Contratação Troca de Plano).

## 4.0 – Como mudar o plano e incluir dependentes?

É possível migrar de uma modalidade de plano para outra, bem como incluir novas pessoas no plano. Neste caso, o cliente deve entrar em contato com a Central de Atendimento, ou diretamente com o setor comercial da Unimed Encosta da Serra, pelo telefone 0800-0830800. É possível trocar de plano de saúde sem cumprir carência ou cobertura parcial temporária no plano novo. Confira no site da ANS em quais casos isso pode acontecer ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br) em Planos e Operadoras – Contratação e Troca de Plano).

Para o caso de recém-nascidos, vale lembrar que até 30 dias a contar do nascimento do bebê poderá haver atendimento para este sem o cartão de identificação. Após este prazo, o bebê deverá estar inscrito no plano e só será atendido com o seu cartão de identificação. Se a inclusão ocorrer após o prazo de 30 dias, o dependente estará sujeito a carência.







## **5. COMO UTILIZAR SEU PLANO**

A utilização do plano é simples. Conforme já mencionado neste guia, utilize o Guia Médico, que é constantemente atualizado pela cooperativa. Fique atento às dicas a seguir.

## 5.1 – Prazos para atendimento

Desde 19 de dezembro de 2011, está em vigor a Resolução Normativa 259, atualizada pela Resolução Normativa 268, da ANS. Estas resoluções determinam que as operadoras de planos de saúde, neste caso a Unimed Encosta da Serra, devam garantir a seus clientes o acesso a procedimentos e serviços dentro de um prazo máximo previamente estabelecido, de acordo com as especialidades e procedimentos.

Desta forma, sempre que o cliente não conseguir fazer o seu agendamento dentro do prazo estabelecido, deve entrar em contato com a Unimed Encosta da Serra, através do 0800-0830800. É importante destacar que a Resolução Normativa garante o atendimento na especialidade e no serviço solicitado no prazo adequado e não com o cooperado ou prestador de sua preferência.

## 5.2 – Recomendações para a consulta

- Vá à consulta com seu cartão Unimed e sua identidade.
- Leve exames já realizados.
- Anote suas dúvidas antes de ir à consulta.
- Comunique o médico sobre os medicamentos que você utiliza ou especificidades de sua saúde; se necessário, anote-os antes de ir ao médico.
- Se você não puder comparecer à consulta, ligue para o consultório avisando com antecedência.
- Caso o seu médico solicite algum exame, verifique se você já não o fez recentemente e avise-o.

## 5.3 – A realização de exames

- O médico poderá solicitar exames de acordo com sua avaliação.
- Entre em contato com o prestador que você escolher para agendar o exame e receber as informações sobre possível preparação.
- Autorização prévia junto ao serviço de autorizações da Unimed poderá ser necessária, dependendo do exame.
- A exemplo da consulta médica, se você não puder comparecer no dia e hora marcados, avise com a máxima antecedência possível.



## 5.4 – Atendimentos fora da área da Unimed Encosta da Serra

- Todos os clientes da Unimed Encosta da Serra de planos Familiares ou Individuais (grupo de estado, regional ou nacional) e Empresariais (grupo de estados, regional ou nacional) têm acesso a serviços de urgência e emergência com cobertura nacional, mas somente em serviços do gênero credenciados.
- Exceto, portanto, para urgências e emergências, somente os clientes de planos com cobertura nacional podem receber atendimento médico fora da área de abrangência da Unimed Encosta da Serra.
- Para atendimento fora da área de cobertura da Unimed Encosta da Serra, consulte a cooperativa local para verificar a rede de atendimentos e os procedimentos de autorização e agendamentos.

## 5.5 – Consultas com psicólogo, terapeuta ocupacional e nutricionista

É necessário que o cliente tenha um encaminhamento de seu médico para realizar consulta com estes profissionais. Este documento deve ser apresentado em um dos escritórios da cooperativa, que então fará a autorização e o agendamento.

## 5.6 – Pronto Atendimentos próprios

A Unimed Encosta da Serra possui dois pronto-atendimentos próprios, em Gramado (com funcionamento das 8h às 20h) e em Taquara (24h por dia), ambos para urgências médicas, 7 dias por semana. O atendimento em Taquara é realizado utilizando o Protocolo e Acolhimento com Classificação de Risco.

Por meio deste sistema, o paciente que dá entrada no Pronto Atendimento passa por uma etapa de pré-avaliação. Essa classificação determina o tempo alvo para o primeiro atendimento médico, baseando sua prioridade na situação clínica apresentada e não na ordem de chegada do cliente. A urgência é indicada por cores impressas em uma pulseira entregue ao paciente.

Para quem receber a classificação verde ou azul, ou seja, com menor urgência, fica a tranquilidade de poder agendar o seu atendimento, sem a necessidade de permanecer no local aguardando. O agendamento pode ser feito para o mesmo dia, horas mais tarde, conforme disponibilidade, ou para outro dia, encaixando-se melhor na agenda do cliente. Para pacientes graves, classificados com a cor vermelha, o protocolo possibilita um atendimento imediato e efetivo.



*Taquara*



*Gramado*





## 6. QUALIDADE



A qualidade está no DNA da Unimed Encosta da Serra. Cada processo, atendimento ou resultado têm na gênese a atenção e o trabalho das políticas de gestão satisfação de clientes com as quais a cooperativa opera. Trata-se de um posicionamento incorporado em nossa rotina, em cada detalhe.

Com isso, a Unimed Encosta da Serra teve a oportunidade de obter nos últimos anos reconhecimentos significativos no campo da qualidade e certificações. A empresa possui o selo ISO 9001:2015, ostenta o Nível Ouro no Programa de Acreditação de Operadoras e teve avaliação máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), para citar conquistas recentes.

A ISO 9001:2015 é a norma que define critérios para a implantação de um Sistema de Gestão da Qualidade, com foco na satisfação de clientes e na gestão dos riscos do negócio. A Unimed Encosta da Serra foi a primeira singular Unimed a receber esta certificação no Rio Grande do Sul e a 8ª em todo o Brasil. Já o Nível Ouro na Acreditação de Operadoras foi concedido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS, do Ministério da Saúde) e atesta qualidade em pontos como estrutura e operação, desempenho da rede de profissionais e nível de satisfação dos beneficiários.

Pelo quarto ano consecutivo, a Unimed Encosta da Serra/RS recebe a nota máxima no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS ano base 2020). Essa avaliação é feita pela agência responsável no Ministério da Saúde em quesitos como qualidade, sustentabilidade e atendimento de padrões.

A young child with brown hair is looking down at a tablet device. The child is wearing a black long-sleeved shirt. The background is blurred, showing what appears to be a bookshelf with colorful books. A purple rectangular overlay is positioned in the lower-left quadrant of the image, containing the text '7. DÚVIDAS' in white and orange.

## 7. DÚVIDAS



A Unimed Encosta da Serra está sempre disponível para solucionar suas dúvidas e esclarecer qualquer ponto que não tenha sido contemplado neste guia. Entre em contato, sempre que quiser, através do 0800-0830800, ou através de qualquer um dos outros canais já mencionados.



[www.unimed-es.com.br](http://www.unimed-es.com.br)

**UNIMED ENCOSTA DA SERRA / RS**  
Sociedade Cooperativa de Serviços de Saúde Ltda.  
Rua Federação, 2799, Taquara-RS  
CEP 95600-068

Fone: 0800-0830800

Data da Revisão: 06/01/2022