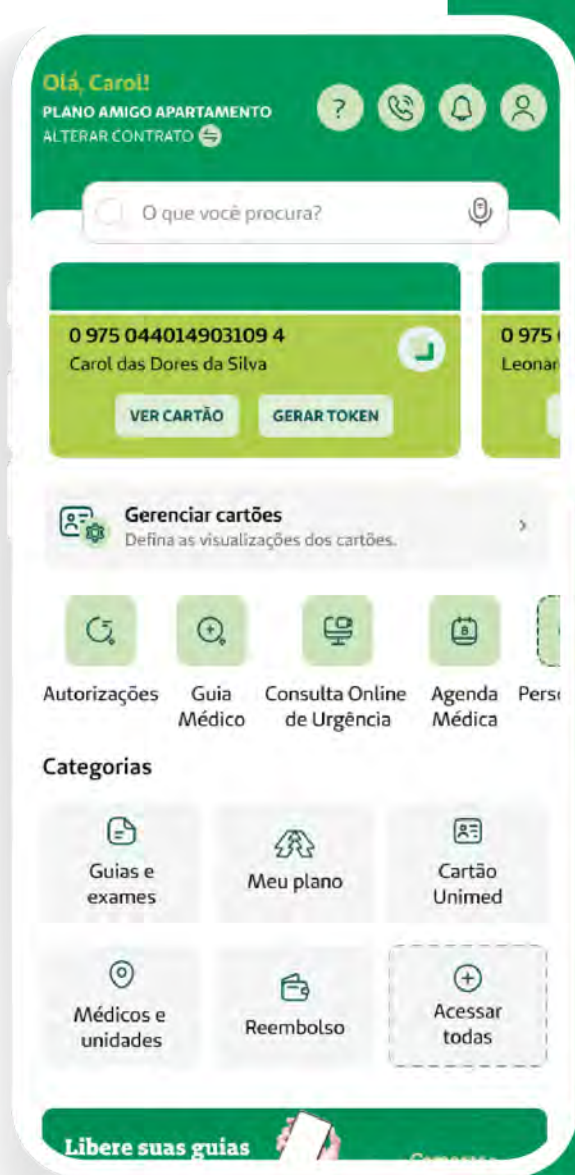


Seu app mudou!

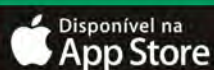
As facilidades que você já
conhece, agora mais simples
de acessar



APLICATIVO

Unimed

Baixe e viva essa experiência!



Diretoria Executiva

Unimed Dourados

2022-2026

Dr. Jocely Matheus de Moraes Júnior
Presidente

Dr. José Flávio Sette de Souza
Diretor de Provimento a Saúde

Dr. Osmar Maia Filho
Diretor de Mercado e Marketing

Dr. Breno Moreno Alencar Arrais
Diretor Administrativo e Financeiro

A Unimed é o maior sistema cooperativista de saúde do mundo.

*Somos especialistas em cuidar de pessoas. O “**Jeito de Cuidar Unimed**” é a nossa essência, a nossa marca.*

Em Dourados e região, somos líderes no mercado de planos de saúde há 46 anos e temos muito para te oferecer. A maior rede de médicos, hospitais, clínicas e laboratórios, e a melhor cobertura.

Com seu cartão Unimed Dourados, você tem acesso desde pequenos atendimentos ambulatoriais até cirurgias complexas, passando por consultas, exames e internações.

Para lhe ajudar a aproveitar da melhor forma possível o seu convênio de Saúde e evitar o aumento dos custos assistenciais e das mensalidades, fizemos esse manual com algumas informações importantes sobre a utilização, responsável e sustentável do plano de saúde.



Super APP – Tela Inicial

Registro e Acesso App

ACESSO À FUNCIONALIDADE REGISTRO E ACESSO APP

Após realizar o download no **GOOGLE PLAY** ou **APP STORE**, o beneficiário acessa o aplicativo e faz o primeiro registro, **ou caso já tenha o login, basta acessar utilizando e-mail e senha.**

OBJETIVO DESTA FUNCIONALIDADE:

Permitir registro e acesso do cliente no aplicativo mobile, e visualização do guia médico online como visitante.

REGISTRAR DADOS PARA ACESSO

Após realizar a instalação do aplicativo Unimed, a primeira tela a ser exibida é para realizar o registro, efetuar o login para clientes já cadastrados ou acesso ao guia médico online, para clientes não registrados.

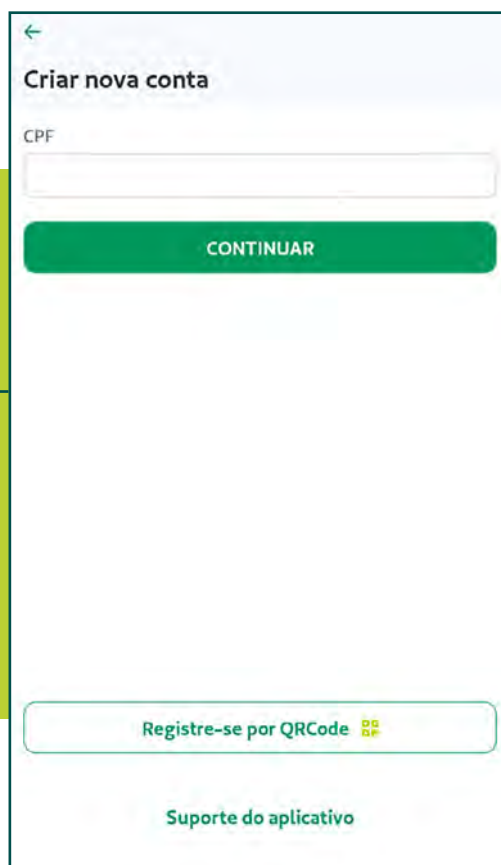


PRIMEIRO ACESSO

Após instalar o aplicativo Unimed, para ter acesso às funcionalidades, o cliente deve registrar os dados de acesso clicando na opção Criar conta. O Aplicativo exibe, formulários para preenchimento passo a passo, começando com o CPF do beneficiário, ou registro por QR CODE.

2

Registro com CPF, usuário informa CPF e clica em continuar:



←

Criar nova conta

CPF

CONTINUAR

Registre-se por QRCode 

Suporte do aplicativo

CPF:
Campo obrigatório. Informar o número do CPF.

Continuar:
Botão habilitado. Ao ser acionado salva os campos preenchidos e passa para próxima tela.

3

Beneficiário informa os 4 primeiros números do cartão ou nome da Singular e clica em Continuar:



←

Criar nova conta

Você pode pesquisar por nome ou informar os 4 primeiros números da sua carteirinha

Selecione sua Unimed



CONTINUAR

Selecione a Unimed:
Campo obrigatório. Informar os 4 primeiros números do cartão ou nome da Singular.

Continuar:
Botão habilitado. Ao ser acionado salva os campos preenchidos e passa para próxima tela.

4

Confirmação dos Dados:

←

Criar nova conta

Confirme os dados

Número do cartão

Data de nascimento

Selecione

CONTINUAR

ADICIONAR OUTRA CARTEIRINHA

5

Os dados exigidos podem variar de acordo com a parametrização:

← CRIAR NOVA CONTA

Confirme os dados

Número do cartão

Data de validade

Selecione

Data de nascimento

Selecione

Primeiro nome da mãe

CONTINUAR

Numero do Cartão:

Campo para preenchimento do cartão do beneficiário.

Data de Validade:

Campo para preenchimento da data de validade do cartão digitado anteriormente.

Data de Nascimento:

Campo para preenchimento da data de nascimento do beneficiário.

Primeiro nome da Mãe:

Campo para preenchimento do primeiro nome da mãe do beneficiário.

Continuar:

Botão habilitado. Ao ser acionado salva os campos preenchidos e passa para próxima tela.

6

Informar e-mail e senha a serem usados para login no (App):

←

Criar nova conta

Dados de acesso

As informações abaixo serão solicitadas em seu próximo acesso ao app

E-mail

Confirmar seu e-mail

Senha

CONTINUAR

ou continue com

Google Facebook

E-mail:

Campo onde o beneficiário informa o e-mail da sua preferência.

Confirme seu e-mail:

Campo onde o beneficiário confirma o e-mail escolhido.

Senha:

A senha deve conter no mínimo 6 carácter.

Continuar:

Botão habilitado. Ao ser acionado ele irá registrar o beneficiário no sistema, e libera o acesso no Aplicativo.

Facebook:

Botão onde o beneficiário pode utilizar o e-mail do Facebook e senha do mesmo.

Google:

Botão onde o beneficiário pode utilizar o e-mail do Google e senha do mesmo.

7

Informar o Token enviado no e-mail fornecido pelo usuário e clicar em Entrar

Criar nova conta

Confirme os dados

Número do cartão

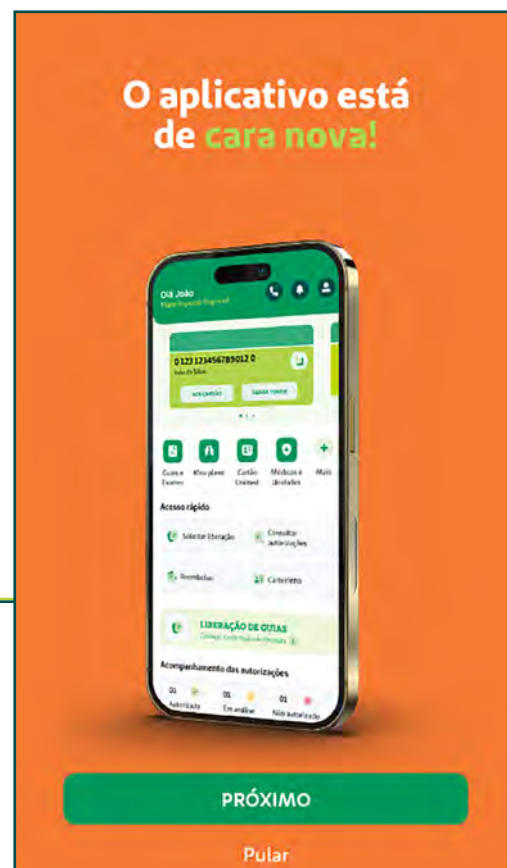
Data de nascimento

CONTINUAR

8

Tela Acesso ao aplicativo Pop-up, primeiro acesso:

O aplicativo está de **cara nova!**



Quando o cliente possuir os dados de cartão e CPF já registrados na plataforma mobile, o acesso à funcionalidade poderá ser realizado através da opção Entrar, acima do botão Criar conta.

Ao acionar a opção Entrar, o sistema exibe a tela para realizar o login utilizando os dados de e-mail ou rede social (conforme conta que está registrada no dispositivo móvel do cliente) e senha. Após preencher com os dados necessários, o aplicativo exibe a tela inicial.

1

Tela Botão Entrar:

←

Entrar

Seu e-mail

Sua senha

Esqueci minha senha ou e-mail

ENTRAR

Criar nova conta

ou faça login com:

Google Facebook

Suporte do aplicativo

Seu E-mail:

Campo onde o beneficiário informa o e-mail da sua preferência.

Sua Senha:

Campo para preenchimento da senha, escolhida pelo beneficiário.

Login:

Botão habilitado. Ao ser acionado, ele carrega os dados do beneficiário no sistema e libera o acesso..

Esqueceu a Senha:

Botão habilitado. Ao ser acionado ele direciona para tela de recuperação de senha.

Criar Nova Conta:

Botão habilitado. Ao ser acionado, ele direciona o beneficiário para criar uma conta.

Google:

Botão onde o beneficiário pode utilizar o e-mail do Google e senha do mesmo.

Facebook:

Botão onde o beneficiário pode utilizar o e-mail do Facebook e senha do mesmo.

Super APP – Tela Inicial

Recuperar Senha

ACESSO À FUNCIONALIDADE RECUPERAR SENHA

Após realizar o download no **GOOGLE PLAY** ou **APP STORE**, o beneficiário acessa o aplicativo e faz o primeiro registro, ou caso já tenha o login, basta acessar utilizando e-mail e senha.

OBJETIVO DESTA FUNCIONALIDADE

Permitir ao usuário recuperar a senha informando o CPF e a data nascimento, no qual além de enviar o link para recuperar a senha, informe na tela o endereço do e-mail cadastrado.

CLIENTE JÁ REGISTRADO

Para recuperar senha, o cliente deve possuir os dados de cartão e CPF já registrados na plataforma mobile. O acesso à funcionalidade poderá ser realizado através da opção Entrar, acima do botão Criar conta.

Ao acionar a opção Entrar, o sistema exibe a tela para realizar o login utilizando os dados de e-mail ou rede social (conforme conta que está registrada no dispositivo móvel do cliente) e senha. Para solicitar uma nova senha é preciso selecionar o botão Esqueceu a senha.



2

Tela Entrar

Seu E-mail:

Campo onde o beneficiário informa o e-mail da sua preferência.

Sua Senha:

Campo para preenchimento da senha, escolhida pelo beneficiário.

Login:

Botão habilitado. Ao ser acionado, ele carrega os dados do beneficiário no sistema e libera o acesso..

Esqueceu a Senha:

Botão habilitado. Ao ser acionado ele direciona para tela de recuperação de senha.

Criar Nova Conta:

Botão habilitado. Ao ser acionado, ele direciona o beneficiário para criar uma conta.

Google:

Botão onde o beneficiário pode utilizar o e-mail do Google e senha do mesmo.

Facebook:

Botão onde o beneficiário pode utilizar o e-mail do Facebook e senha do mesmo.

Suporte do aplicativo:

Botão onde o beneficiário é direcionado a tela Solicitar suporte técnico.

3

Tela recuperação de senha

Botão Ajuda:

Botão habilitado, ao ser acionado, o app direciona o beneficiário a tela de suporte técnico, onde ele preenche os campos para enviar sua dúvida para o suporte.

CPF:

Campo para preenchimento do CPF do beneficiário.

Data de nascimento:

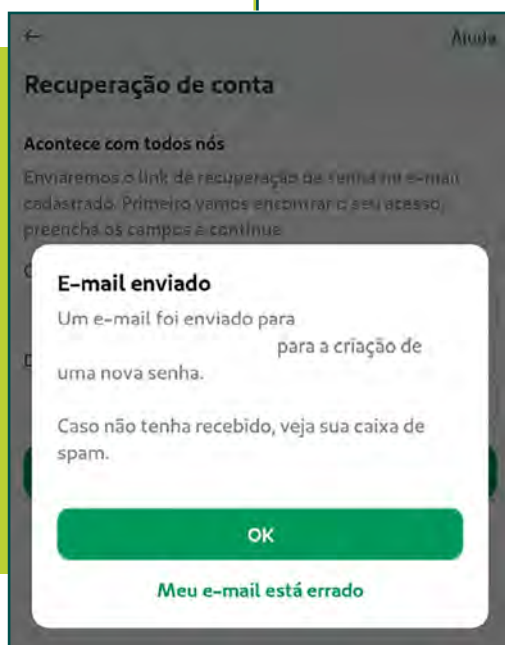
Campo para preenchimento da data de nascimento do beneficiário.

Enviar:

Botão habilitado. Ao ser acionado, ele envia uma mensagem no e-mail para o beneficiário.

4

Pop-up de confirmação de recuperação de senha enviado no e-mail:



Botão OK:

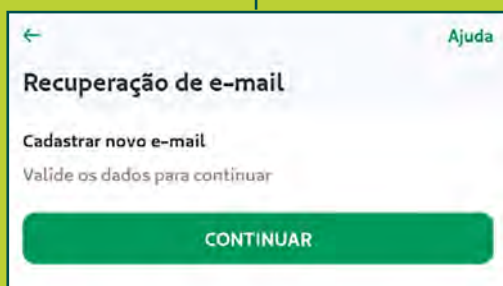
Botão habilitado, ao ser acionado, direciona o beneficiário a tela de “Entrar” para inserir o e-mail e senha.

Botão Meu E-mail Está Errado:

Botão habilitado, ao ser acionado, direciona o beneficiário a fazer a troca do e-mail, na tela de “recuperação de e-mail”.

5

Tela Recuperação de E-mail



Botão Ajuda:

Botão habilitado, ao ser acionado, o app direciona o beneficiário a tela de suporte técnico, onde ele preenche os campos para enviar sua dúvida para o suporte.

Botão Continuar:

Botão habilitado, ao ser acionado, o app direciona o beneficiário a próxima tela.

6

Tela Registrar Novo E-mail

Botão Ajuda:

Botão habilitado, ao ser acionado, o app direciona o beneficiário a tela de suporte técnico, onde ele preenche os campos para enviar sua dúvida para o suporte.

Novo E-mail:

Campo habilitado, para preencher com o novo e-mail que o beneficiário deseja alterar.

Confirme o Novo E-mail:

Campo habilitado, para confirmar o novo e-mail.

Botão Continuar:

Botão habilitado, ao ser acionado, o app direciona o beneficiário a próxima tela.

Super APP - Home Área do Perfil

ACESSO À FUNCIONALIDADE PERFIL

Após realizar o registro ou logar no aplicativo mobile, seguir para **Home > Perfil**.

OBJETIVO DESTA FUNCIONALIDADE

Nesta área você pode alterar as permissões de acesso, configurações, encontrar telefones de contato e avaliar o aplicativo.

1

Tela Perfil

PERMISSÕES E TERMOS

Essa funcionalidade permite que o dependente maior de 18 anos e menor que 64 anos, possa habilitar ou desabilitar o acesso do seu cartão para os demais dependentes e titular do seu plano.

1

**Tela de senha
alterado com sucesso**

OBS: Esta funcionalidade permite o beneficiário habilitar que os demais dependentes ou o titular visualize o seu cartão e seus dados pessoais.



← PERMITIR ACESSO

Para permitir ao grupo familiar a visualização das suas informações e dados pessoais, acione o botão abaixo.

Beneficiário acima de 18 anos
TESTE DE DEPENDENTE

Botão acionar ou desativar:

Botão habilitado, ao ser acionado, permite com que outros dependentes ou o titular visualize as informações do seu cartão.

2

**Tela Perfil > Permitir
os Dependentes
Visualizar os Cartões**

OBS: Esta funcionalidade é disponibilizada apenas para titular do plano habilitar ou não, permite que os demais dependentes possa visualizar todos os cartões do plano.



Permitir aos dependentes visualizar todos os cartões?

Botão ao ser acionado permite que os demais dependentes tenha acesso aos cartões de outros dependentes do plano.

Plano amigo apartamento
Contrato 12345678- 910

TROCAR

Carol, Leonardo estão neste contrato

EDITAR CONTRATOS

Permissões e Termos

Permitir acesso às informações

Permita seu grupo familiar visualizar seus dados e informações.



Permitir aos dependentes visualizar todos os cartões



Termos



Configurações

Configuração de conta

Alteração de e-mail e senha, confirmação de identidade e mais.

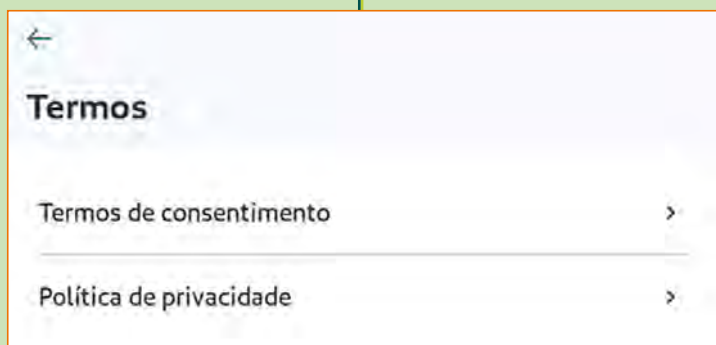


OBS.: Conforme as diretrizes da **Lei Geral de Proteção aos Dados (LGPD)** e a **Resolução Normativa RN 389** para proporcionar mais integridade aos dados de nossos beneficiários, houve mudança no acesso dos cartões virtuais dos dependentes ou dependentes maiores de 18 anos. Por padrão, não aparecerão para visualização dos cartões da família para outros beneficiários, mesmo para o titular, e outros dependentes não aparecem para outros dependentes.



3

Tela Termos



Termos de Consentimento:

Permite o beneficiário visualizar, aceitar ou rejeitar o termo de consentimento cadastrado pela singular.

Política de Privacidade:

Permite o beneficiário visualizar a Política de Privacidade registradas.



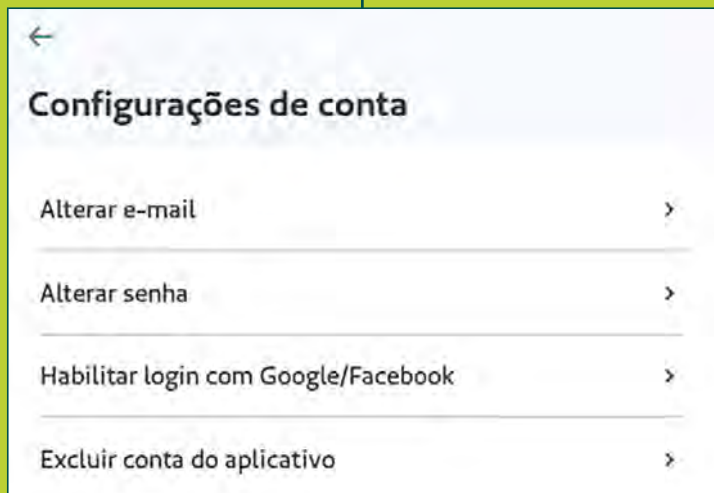
OBS.: Permite que o beneficiário tenha acesso a todos os termos de consentimento registrados pela singular. Essa funcionalidade também é útil para a singular coletar esse tipo de consentimento.

CONFIGURAÇÕES

Esta funcionalidade permite que o beneficiário, ajuste suas notificações, E-mail, senha do app, habilitar o login pelas redes sociais, excluir seu registro do app e deslogar do Aplicativo.

4

Tela Configurações de Conta



Alterar E-mail:

Possibilita o beneficiário fazer a alteração do seu e-mail.

Alterar Senha:

Possibilita o beneficiário fazer a alteração da sua senha utilizando sua senha atual no app, e inserindo a nova senha. Caso o beneficiário não saiba a senha, basta clicar no botão “Esqueci Minha Senha Atual”, onde será enviado para o e-mail cadastrado no app, para fazer a alteração da senha.

Habilitar Login com Google/Facebook:

Permite o beneficiário utilizar as redes sócias para acessar o app, tornando o acesso mais fácil.

Excluir Conta do Aplicativo:

Esta opção permite o beneficiário excluir o seu registro no aplicativo.

OBS.: Esta funcionalidade permite o beneficiário fazer alterações em sua conta.

5

Tela Notificações



OBS.: Esta opção permite que o cliente parametrize as notificações que ele deseja receber no smartphone, onde ele pode ativar ou desativar a notificação.

Cartão:

Botão habilitado, permite o beneficiário parametrizar, desativar ou ativar, receber notificações do cartão.

CONTINUA NA PRÓXIMA PÁGINA

5

Tela Notificações



CONTINUAÇÃO DA PÁGINA ANTERIOR

Essa configuração notifica o beneficiário quando é gerado a segunda via de cartão e quando é enviado o lote de cartão pela singular.

Autorizações:

Botão habilitado permite o beneficiário parametrizar, desativar ou ativar, receber notificações das Autorizações.

Notícias:

Botão habilitado permite o beneficiário parametrizar, desativar ou ativar, receber notificações das Notícias.

Informações de Intercâmbio:

Botão habilitado permite o beneficiário parametrizar, desativar ou ativar, receber notificações das Informações de Intercâmbio.

6

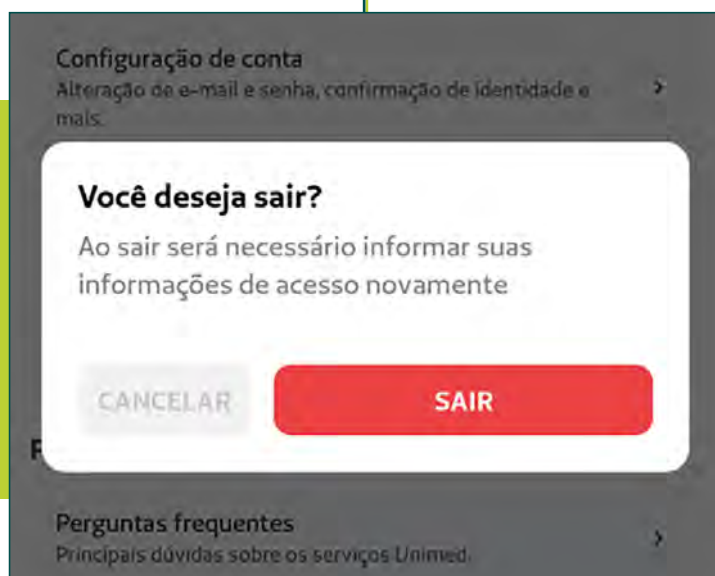
Tela Sair do Aplicativo

Sair:

Botão habilitado, ao ser acionado, direciona o beneficiário para tela inicial do aplicativo.

Cancelar:

Botão habilitado, ao ser acionado, retorna para tela do Perfil.



7

Precisa de Ajuda?



OBS.: Esta funcionalidade permite o beneficiário tirar suas dúvidas por meio de perguntas já feitas e respondidas pelas singulares.

Busca por Palavra:

Campo habilitado, ao ser acionado, faz a busca por palavras, para facilitar a busca da sua dúvida

Perguntas Cadastradas:

Somente leitura, apresenta a lista de perguntas cadastradas pela singular.

8

Dicas Sobre o Aplicativo



OBS.: Esta funcionalidade permite explicar as novas funcionalidades do aplicativo.

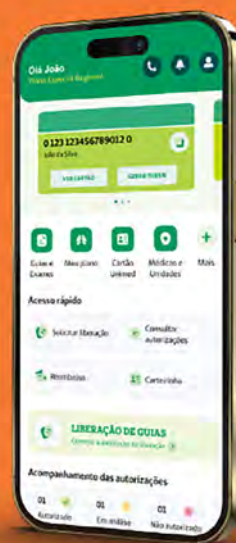
Próximo:

Botão habilitado, ao ser acionado, direciona a próxima dica do aplicativo.

Pular:

Botão habilitado, ao ser acionado, direciona o beneficiário para tela da home.

O aplicativo está de cara nova!



PRÓXIMO

Pular

9

Contato com a Unimed

← ENTRE EM CONTATO

Motivo

Selecione

Assunto

Telefone

(41) 9 9999-9999

Email

teste@teste.com

Cidade

Selecione

Mensagem

ENVIAR



OBS.: Esta funcionalidade permite o beneficiário entrar em contato com sua Unimed.

Beneficiário:

Campo exibindo o nome do beneficiário registrado no aplicativo.

Motivo:

Lista com os motivos do contato, conforme o cadastro de motivos da singular.

Assunto:

Campo para ser informado o assunto referente à solicitação de contato.

Nome do Responsável:

Campo para preenchimento do nome do beneficiário que está solicitando contato com a unimed.

Telefone:

Campo exibindo o número de telefone para contato, permitindo editar.

E-mail:

Campo exibindo o e-mail permitindo editar.

Cidade:

Campo para informar a cidade do beneficiário.

Mensagem:

Campo texto. Preencher com a mensagem que será enviada ao SAC/Ouvidoria Unimed.

Enviar:

Botão habilitado. Ao ser acionado, o aplicativo registra contato no sistema Administrativo.

Suporte do Aplicativo

OBS.: Esta funcionalidade permite o beneficiário entrar em contato com a equipe de suporte técnico do aplicativo.

Nome:

Exibe o nome do contato conforme cadastrado na Unimed.

Carteirinha:

Exibe a carteirinha do contato conforme cadastrado pela Unimed.

Telefone:

Exibe número do telefone do contato conforme cadastrado na Unimed.

E-mail:

Exibe e-mail do contato conforme cadastrado na Unimed.

Campo de descrição:

Espaço para descrever a solicitação ao suporte.

←

Solicitar suporte técnico

Nome

Carteirinha

Telefone

E-mail

Conte o que aconteceu que entraremos em contato

ENVIAR

Super APP – Minha Unimed

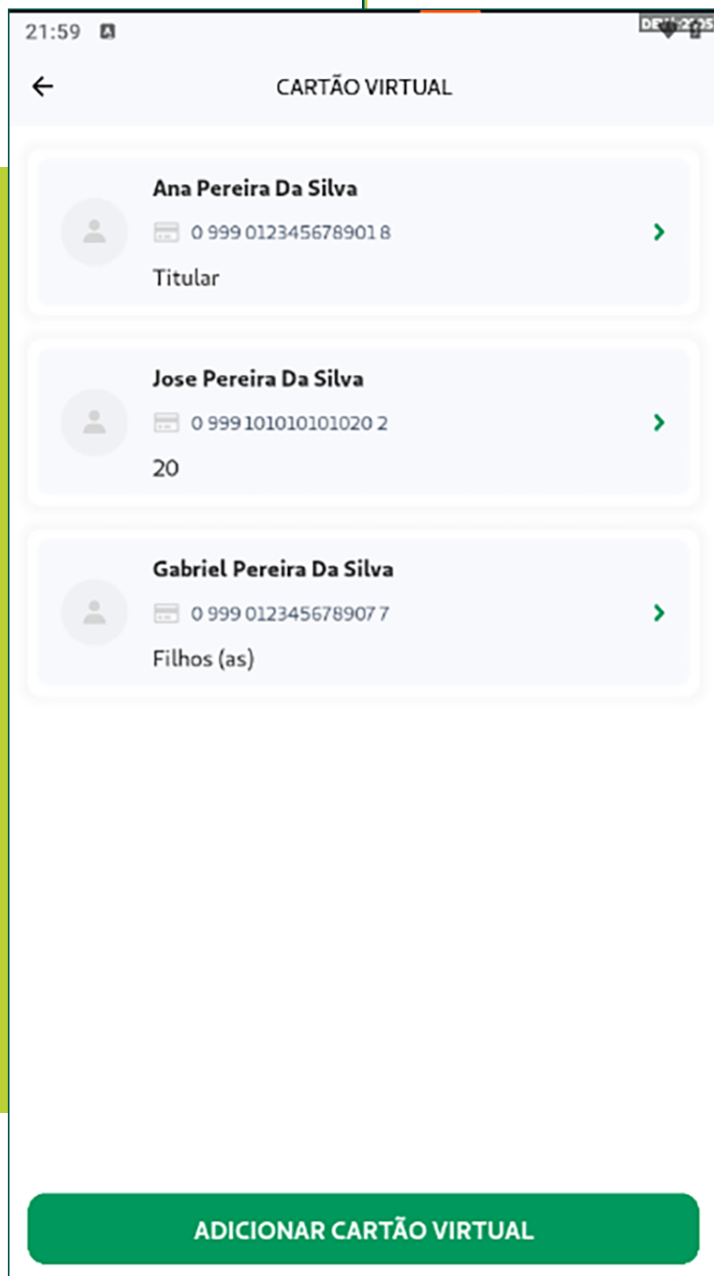
Cartão Virtual

VISUALIZAR CARTÃO VIRTUAL

Após realizar a instalação do aplicativo Unimed, acessar no menu de funcionalidades a opção, Cartão Virtual. O aplicativo exibe o cartão frente e verso com todas as informações do beneficiário. Caso o beneficiário autenticado no aplicativo seja titular, o aplicativo deve carregar a lista de seus dependentes ativos.

1

Cartão Virtual



Nome dos beneficiários:

Somente leitura. Apresenta o nome dos beneficiários do cartão selecionado.

Número dos cartões:

Somente leitura. Apresenta o número dos cartões do usuário selecionado.

Botão Remover Cartões:

Botão habilitado. Ao ser acionado, ele apresenta a lixeira para excluir os cartões.

Botão Adicionar Cartão Virtual:

Botão habilitado. Ao ser acionado, ele apresenta a tela Solicitar cartão virtual para adicionar um dependente.

USAR CARTÃO VIRTUAL – UTILIZAR TOKEN

Ao acionar a opção Usar Cartão, o sistema gera um código, referente ao Token, que será utilizado pelo prestador ou consultório para utilização no Autorizador, desobrigando a leitura magnética do cartão. Ao gerar um novo token o sistema valida o tempo de expiração.

Número dos cartões:

Somente leitura. Apresenta o número dos cartões do usuário selecionado.

Nome dos beneficiários:

Somente leitura. Apresenta o nome dos beneficiários do cartão selecionado.

Acomodação:

Somente leitura. Apresenta o tipo de acomodação.

Validade:

Somente leitura. Apresenta a data de validade do cartão.

Plano:

Somente leitura. Apresenta o plano regulamentado.

Rede de atendimento:

Somente leitura. Apresenta a rede de atendimento

Abrangência:

Apresenta a abrangência do plano.

Atend:

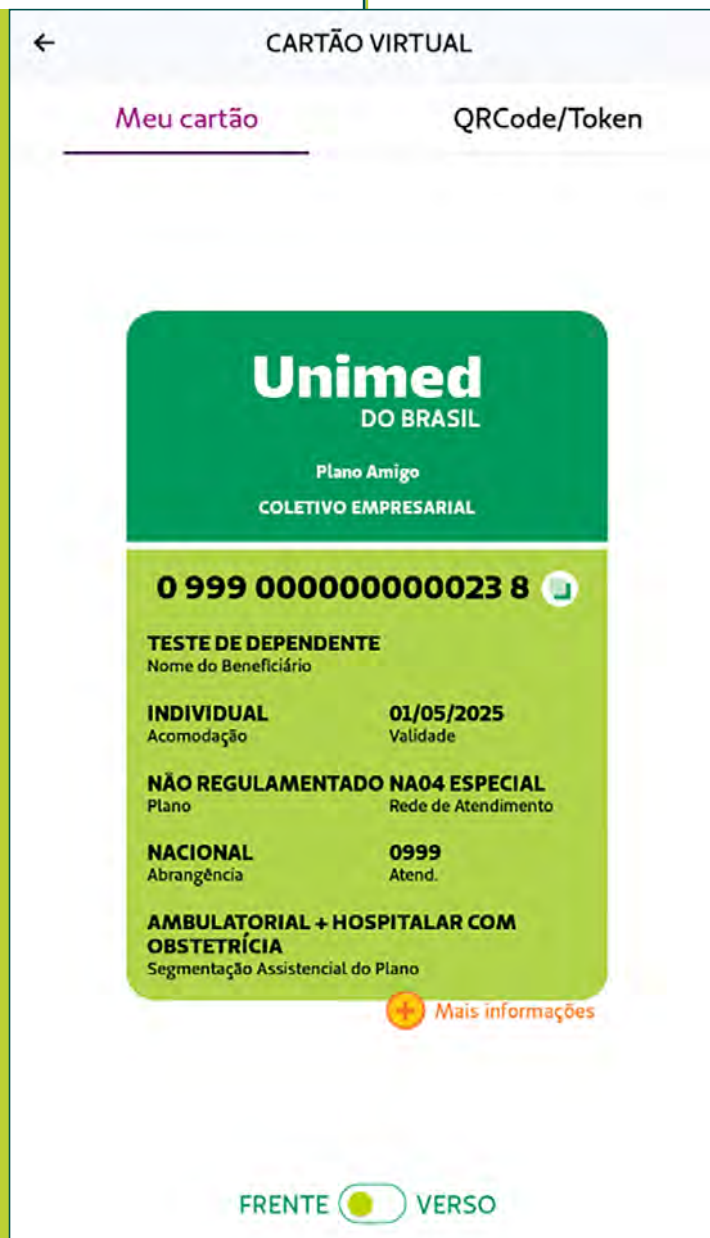
Somente leitura. Apresenta o código de atendimento conforme singular.

Segmentação Assistencial do plano:

Somente leitura. Apresenta o tipo de segmento do plano.

Mais informações:

Apresenta mais informações do plano do Beneficiário.

2**Cartão Virtual / Frente**

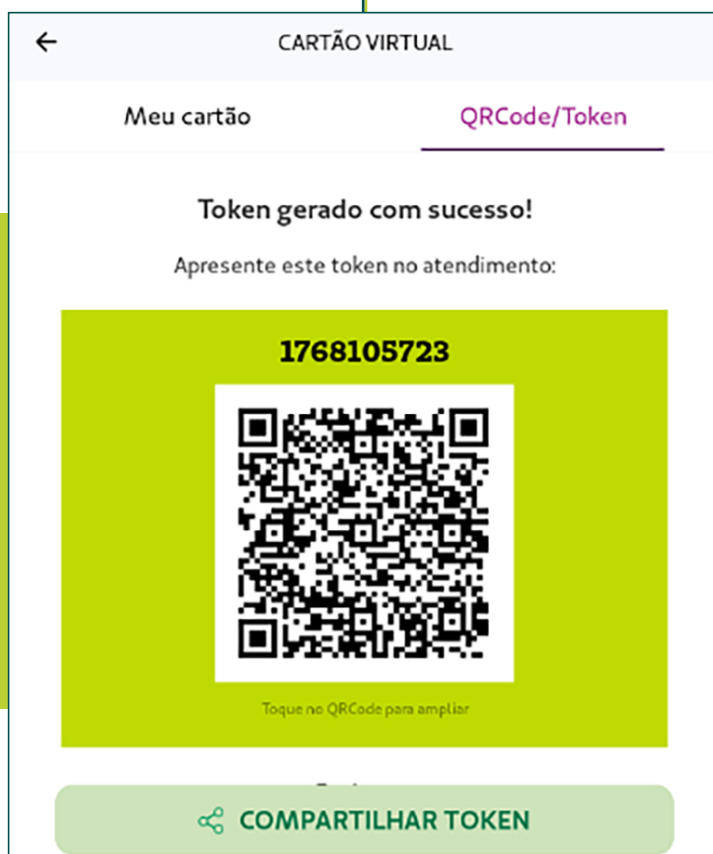
3

Verso do cartão



4

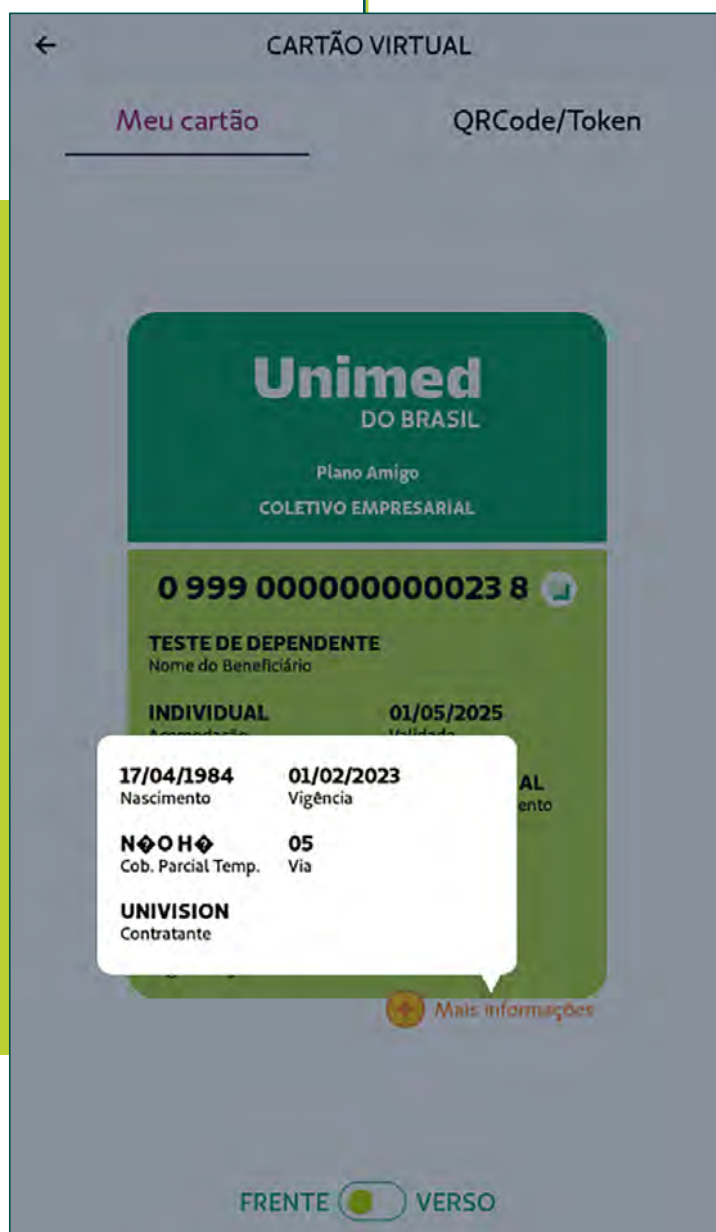
Utilizar QRcode / Token



QRcode/Token:

Botão habilitado. Ao ser acionado, o sistema gera um token para autorizar o atendimento via autorizador junto à imagem do cartão. Este token será utilizado pelo prestador ou consultório para utilização no Autorizador, desobrigando a leitura magnética do cartão.

Botão Mais Informações



Nascimento:

Apresenta a data de nascimento do beneficiário.

Vigência:

Apresenta a data do início do contrato.

Cob. Parcial Temp:

Apresenta a data de término da vigência.

Via:

Apresenta quantas via já existem para o cartão.

Contratante:

Apresenta o nome do contratante do plano.

INCLUINDO CARTÃO VIRTUAL ADICIONAL

Permite o usuário incluir cartão adicional pelo aplicativo mobile. Possibilitando visualizar e usar os cartões juntamente aos já cadastrados. Para acessar essa opção o usuário deve acionar o ícone "+", localizado no cabeçalho da tela do cartão virtual.

Incluir Cartão Virtual

← SOLICITAR CARTÃO VIRTUAL

Número do cartão

Data de validade

CPF

Celular

☐ O titular do cartão está ciente que terei acesso ao seu cartão virtual, autorizações e outras informações disponibilizadas pelo aplicativo

CONTINUAR

Número do Cartão:

Preencher com o número do cartão com 17 dígitos.

Data de Validade:

Preencher com a data de validade do cartão.

CPF:

Preencher com o número do CPF referente ao cartão que está sendo incluído.

CheckBox:

Checkbox habilitado para selecionar o termo indicando que o titular está ciente do acesso ao cartão virtual, autorizações e outras informações disponibilizadas pelo aplicativo.

Continuar:

Botão habilitado. Ao ser acionado, o sistema adiciona aos cartões adicionais no administrativo e, no cadastro do beneficiário que solicitou.