

MANUAL DO CLIENTE

UNIMED CURITIBA



Feita de médicos

ESTE INFORMATIVO É DIRECIONADO AOS BENEFICIÁRIOS DOS PLANOS CONTRATADOS COM A UNIMED CURITIBA.

Ele apresenta orientações importantes sobre a melhor forma de utilizar o plano de saúde quando você estiver em Curitiba e Região Metropolitana ou em viagem pelo Brasil. São 16 dicas importantes que devem ser lidas com atenção e compartilhadas com os seus dependentes.



SUMÁRIO

01. ATENDIMENTO	06
02. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO	08
03. CARTÃO UNIMED	10
04. GUIA MÉDICO	14
05. MARCAÇÃO DE CONSULTA ELETIVA	18
06. CANCELAMENTO DE CONSULTAS, EXAMES E CIRURGIAS	20
07. RECONSULTA	22
08. ATENDIMENTO ELETIVO	24
09. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA/ EMERGÊNCIA	28
10. PRAZOS MÁXIMOS PARA ATENDIMENTO	30
11. UNIMED LABORATÓRIO	32
12. COBRANÇA POR ATENDIMENTO PRESTADO	34
13. O QUE É COPARTICIPAÇÃO?	36
14. UNIMED CLIENTE PR	38
15. CHAT ONLINE	40
16. CANAIS DE ATENDIMENTO	42

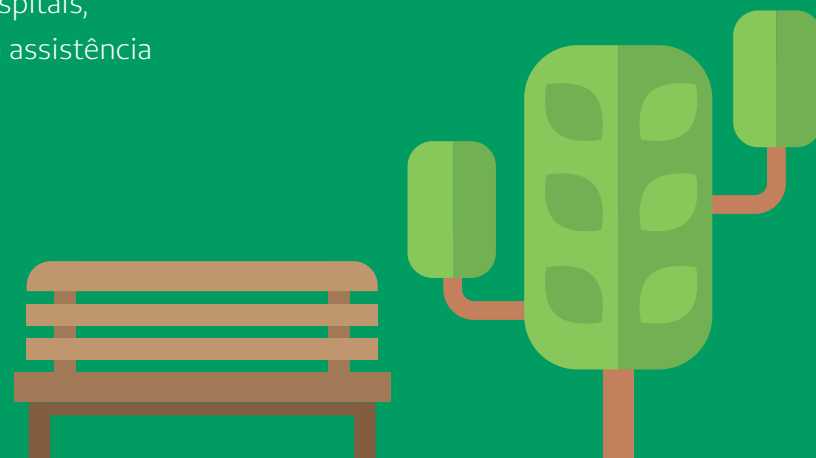
01

BEM-VINDO À UNIMED CURITIBA

**A UNIMED CURITIBA É A MAIOR COOPERATIVA
DE SAÚDE DO ESTADO E ESTÁ ENTRE AS
MAIORES DO SISTEMA UNIMED.**

Quando você busca atendimento em Curitiba e Região Metropolitana, está à sua disposição uma rede de mais de 4.300 médicos cooperados e mais de 340 prestadores de serviços credenciados, entre hospitais, clínicas e laboratórios preparados para garantir a qualidade da assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar.

Leia com atenção este material
e deixe-o disponível também
para os seus dependentes.



02

ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO

Se o plano contratado oferecer cobertura nacional, você também pode ser atendido nas Unimed de outras regiões.

Se o plano contratado oferecer cobertura local, você pode ser atendido somente em Curitiba e Região Metropolitana, de acordo com a área de atuação.

Consulte em unimedcuritiba.com.br

O atendimento de urgência/emergência é assegurado em todo o território nacional, independentemente da abrangência geográfica contratual do beneficiário. A única condição é a apresentação do cartão Unimed, dentro da validade, acompanhado de documento de identificação com foto.

O termo Intercâmbio é utilizado quando o beneficiário necessita de atendimento fora da área de ação da Unimed detentora do contrato. Qualquer dúvida ou dificuldade sobre o seu atendimento fora de Curitiba ou Região Metropolitana pode ser esclarecida com a Unimed da localidade onde você se encontra ou pela Central de Atendimento Telefônico da Unimed Curitiba: 0800 642 2002 ou (41) 3019-2000.

Consulte no portal da Unimed do Brasil (unimed.coop.br) a lista de cidades onde o Sistema Unimed está presente.



03

CARTÃO UNIMED

O CARTÃO DO SEU PLANO DE SAÚDE UNIMED É UM DOCUMENTO PESSOAL E INTRANSFERÍVEL.

Desbloqueio de cartão

Realize o desbloqueio do seu cartão no acesso restrito do portal da Unimed Curitiba (unimedcuritiba.com.br). Se ainda não possui login e senha, cadastre-se e utilize os nossos serviços online.

Em caso de dúvida ou dificuldade durante o desbloqueio, entre em contato com a Central de Atendimento Telefônico: 0800 642 2002.

Responsabilidade ambiental

Os cartões vencidos, após substituição, poderão ser descartados de forma sustentável para amenizar o impacto sobre o meio ambiente. A Unimed Curitiba e a fabricante do material mantêm um programa de reciclagem.

Os novos cartões são produzidos com 40% de matéria-prima reciclada. Essa técnica de fabricação reduz a geração de resíduos sólidos e preserva o meio ambiente. Consulte no portal unimedcuritiba.com.br os locais de descarte.



Guarde seu cartão junto com os demais documentos de identificação, assim, sempre que precisar utilizar o plano, ele estará em local de fácil acesso. É obrigatória a apresentação do cartão junto com um documento de identificação com foto em todos os atendimentos.

O cartão da Unimed tem muitas informações importantes para você.

Entenda o que significa cada uma delas e a melhor maneira de utilizá-las.

Abrangência Local/Regional: cobertura do plano no intercâmbio – Nacional ou Grupo de Municípios (de acordo com a contratação). Grupo de Municípios: atendimentos eletivos somente na área de atuação da Unimed Curitiba e atendimento de urgência /emergência na rede credenciada Unimed em território nacional. Nacional: atendimentos eletivos e de urgência/emergência na rede credenciada Unimed em território nacional.

Atendimento: indica a Unimed de origem do beneficiário.
O código da Unimed Curitiba é 0032.

Cobertura Parcial Temporária: indica o prazo máximo do cumprimento de restrição da cobertura. Caso não tenha tal restrição, constará a informação “NÃO HÁ”.

Nome do produto: conforme registro na ANS (descrição do plano registrado na ANS).

Tipo de contratação: Coletivo por Adesão, Coletivo Empresarial e Individual ou Familiar.

Acomodação: padrão de acomodação do plano. Individual (apartamento), Coletiva (enfermaria) ou Ambulatorial (não se aplica).

Validade: data em que expira a validade do cartão.
Será renovada automaticamente.

RededeAtendimento:NA(atendimento nacional) ou RB (atendimento em Grupo de Municípios). Numeração está relacionada à acomodação e segmentação assistencial do plano. Básico indica o tipo de credenciamento da rede à Unimed Curitiba.

Vigência do plano: data de entrada do beneficiário no plano/data de adesão.

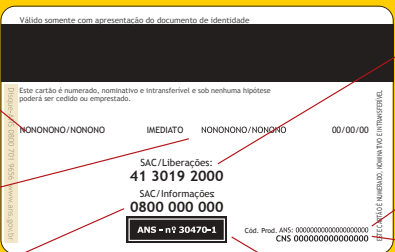


Segmentação assistencial do plano: Ambulatorial, Ambulatorial Hospitalar com ou sem Obstetrícia ou Referência (Plano Ambulatorial Hospitalar com Obstetrícia).

Área de atuação do produto: área geográfica de abrangência do plano de saúde.

Carência: informa a data final de cumprimento de carência por módulo.

SAC Informações: 0800 642 2002



SAC Liberações: (41) 3019 2000

Código do Produto ANS: código de registro do seu plano contratado com a Unimed Curitiba na ANS.

CNS: número do Cartão Nacional de Saúde.

ANS – nº 30470-1: código de registro da Unimed Curitiba na ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar.

04

GUIA MÉDICO

Atendimento em Curitiba e Região Metropolitana

No Guia Médico da Unimed Curitiba, você poderá obter os endereços e contatos dos médicos, clínicas, laboratórios e hospitais credenciados que estão mais próximos.

Acesse unimedcuritiba.com.br e utilize mais esse serviço para a sua comodidade.

Importante: Lembre-se de levar o cartão Unimed e documento com foto à consulta ou ao local agendado para o atendimento. Caso não possa ir, é importante desmarcar pelo menos 24h antes. Assim, outro beneficiário pode conseguir a consulta.

Atendimento em outras regiões (Intercâmbio)

Quando estiver fora da área de atuação da Unimed Curitiba, consulte no Guia Médico do portal Unimed Brasil www.unimed.coop.br os endereços e contatos dos médicos, clínicas, laboratórios e hospitais credenciados, localizados na região onde você se encontra.

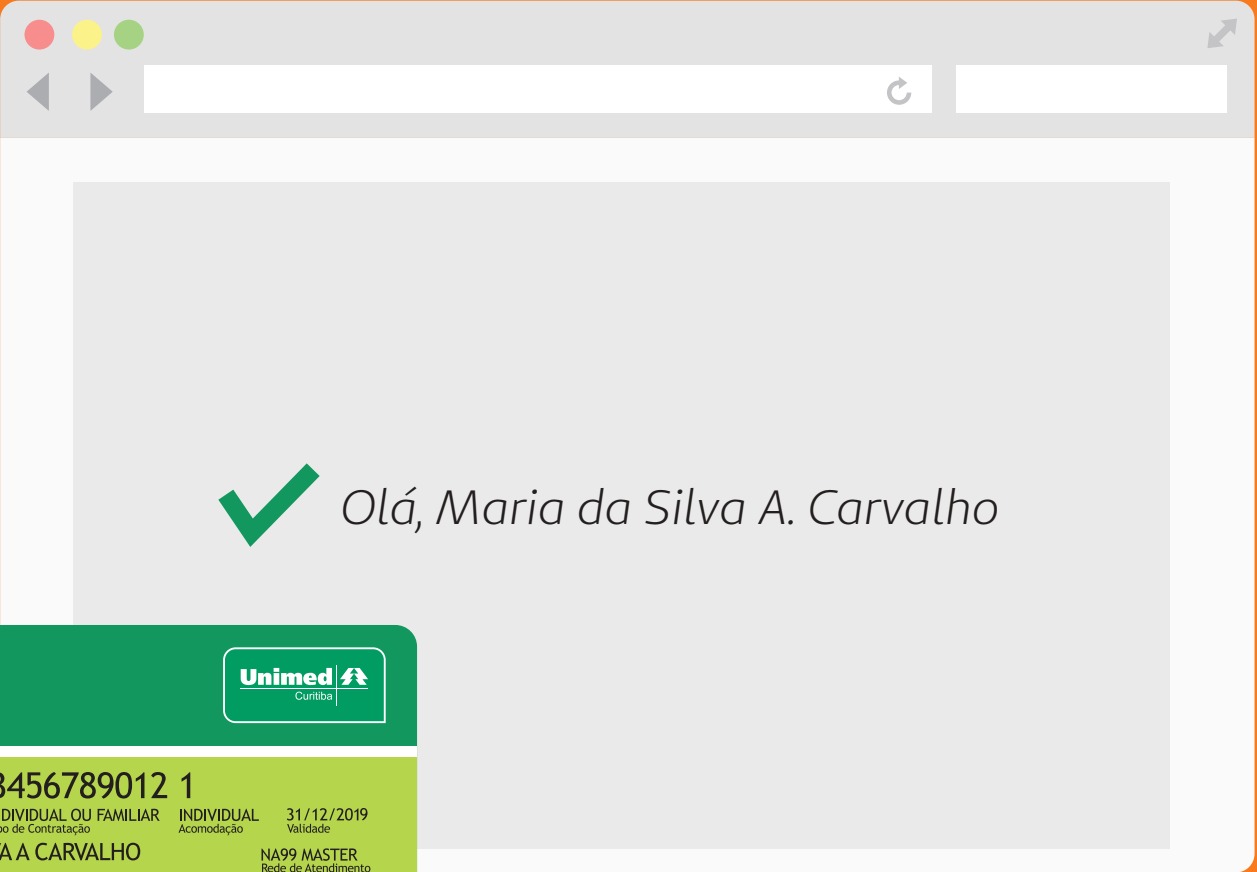
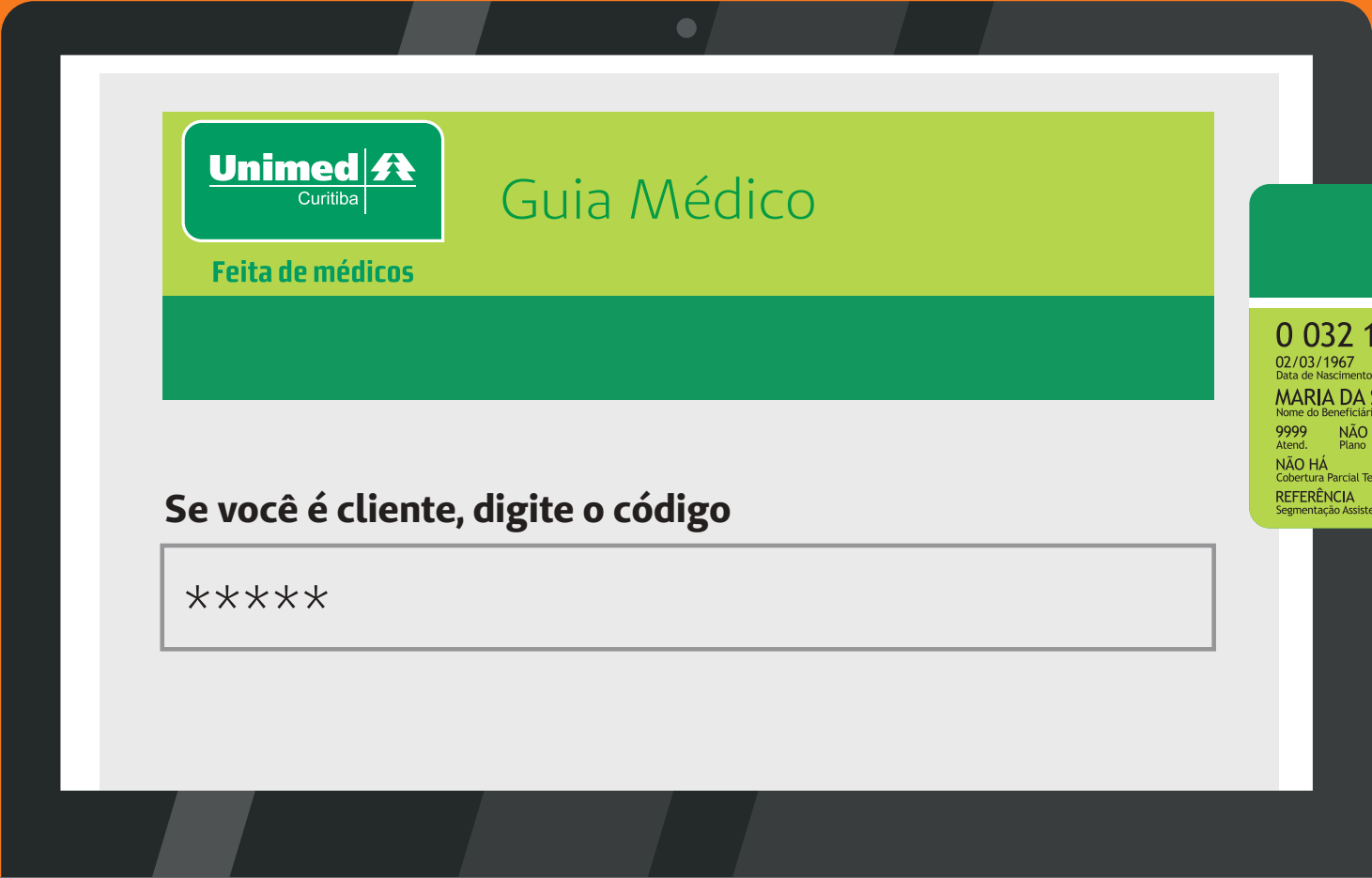


Atendimento em outras regiões (Intercâmbio)

Quando estiver fora da área de atuação da Unimed Curitiba, consulte no Guia Médico do portal Unimed Brasil www.unimed.coop.br os endereços e contatos dos médicos, clínicas, laboratórios e hospitais credenciados, localizados na região onde você se encontra.

A consulta ao Guia Médico da Unimed Brasil é de extrema importância para o direcionamento correto à rede prestadora coberta pelo seu plano. Se aparecer a informação de que o hospital ou clínica procurados são de tabela própria ou de alto custo, refaça a busca, pois a Unimed Curitiba oferece aos seus beneficiários o atendimento exclusivo na rede básica.

Veja o passo a passo de como consultar a rede de atendimento conforme o seu plano. Acesse o Guia Médico no site da Unimed Brasil e informe o código do cartão.



Automaticamente, deverá aparecer o nome do titular da carteirinha e a rede contratada. A partir desse momento, basta escolher o estado da união, a cidade onde precisa de atendimento, o tipo de recurso, especialidades, área de atuação, qualificação, nome ou bairro do prestador e clicar em Pesquisar.

Observação: Caso os seus dados não apareçam automaticamente, refaça a operação para evitar que seja apresentada uma rede de atendimento não contratualizada.

05

MARCAÇÃO DE CONSULTA ELETIVA

Após escolher o médico da especialidade que deseja consultar, basta entrar em contato com o consultório e agendar o seu horário.

Lembre-se de levar o resultado dos exames anteriores. Dessa forma, você evita repetir um exame em curto espaço de tempo, e ainda poderá facilitar o diagnóstico do médico.

A sua consulta é liberada no próprio consultório médico mediante a apresentação do cartão Unimed e de um documento de identificação com foto.

A Unimed Curitiba dispõe de identificação dos beneficiários pela impressão digital. A tecnologia oferece mais praticidade e segurança a você. A leitura biométrica é utilizada pela Unimed Curitiba em consultórios, clínicas e hospitais.

Atendimento em outras regiões (Intercâmbio)

Antes de agendar a sua consulta, entre em contato com a Unimed localizada na região em que você se encontra para receber orientação sobre o sistema de liberação adotado para atendimento.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Atendimento Telefônico da Unimed Curitiba: 0800 642 2002 ou (41) 3019-2000.

Manter um médico da família

é uma prática saudável, pois permite que o profissional avalie com mais agilidade uma eventual enfermidade e faça o devido encaminhamento para especialistas que possam auxiliar no tratamento.

Precisando de auxílio

no agendamento de consultas em outras regiões (intercâmbio), entre em contato com a Unimed localizada na região em que você se encontra. Sendo necessário, a própria Unimed acionará a Unimed Curitiba.



06

CANCELAMENTO DE CONSULTAS, EXAMES E CIRURGIAS

Na eventualidade de não conseguir comparecer ao atendimento agendado, desmarque com antecedência mínima de 24h. Dessa maneira, você permite que outro beneficiário consiga o atendimento.



07

RECONSULTA

Atendimento em Curitiba e Região Metropolitana

O retorno ao consultório médico antes de 30 dias, pelo mesmo motivo ou para apresentar resultado de exames, é considerado como uma reconsulta e não necessita de nova liberação.

Atendimento em outras regiões (Intercâmbio)

Se você estiver fora da área de atuação da Unimed Curitiba, é considerado reconsulta o retorno ao consultório médico antes de 21 dias.

A RECONSULTA É UM DIREITO DE TODOS, DESDE QUE O RETORNO SEJA REFERENTE À MESMA PATOLOGIA DA CONSULTA INICIAL.



08

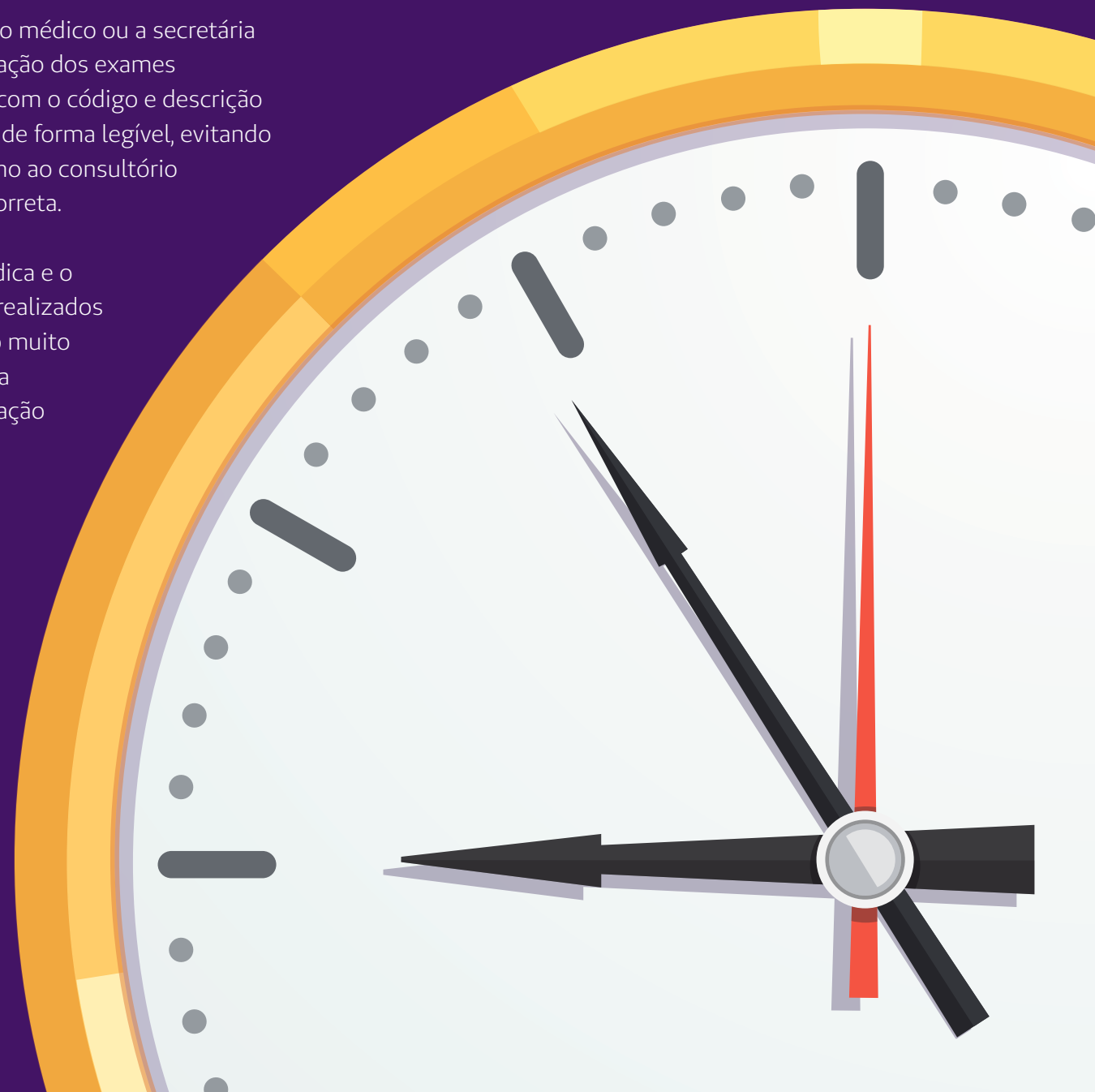
ATENDIMENTO ELETIVO

ATENDIMENTO EM CURITIBA E REGIÃO METROPOLITANA

É considerado atendimento eletivo todo procedimento médico programado, ou seja, com data e hora marcada.

É importante que o médico ou a secretária preencha a solicitação dos exames complementares com o código e descrição do procedimento, de forma legível, evitando um possível retorno ao consultório ou a liberação incorreta.

A justificativa médica e o laudo de exames realizados recentemente são muito importantes para a análise da autorização do procedimento solicitado.



Atendimento em Curitiba e Região Metropolitana

Consulte os canais de atendimento disponíveis para procedimentos que exigem autorização:

Divulgue essa comodidade para amigos e familiares!

- Unidade de atendimento disponível na empresa contratante, quando houver.
- A secretária ou médico podem solicitar a autorização junto à Unimed Curitiba por meio eletrônico no próprio consultório logo após a sua consulta.
- Você poderá solicitar a autorização no portal unimedcuritiba.com.br, para exames e procedimentos que serão realizados na área de atuação da Unimed Curitiba. Para utilizar esse canal, os exames devem estar codificados pelo médico solicitante.
- Alguns exames de laboratório (análises clínicas) o próprio prestador poderá solicitar à Unimed Curitiba. Você poderá comparecer ao laboratório credenciado de sua preferência, com o pedido médico original carimbado e assinado, cartão da Unimed e documento de identificação.
- Central de Atendimento Telefônico: 3019-2000.
- Unidade de Atendimento Pessoal, consulte no portal unimedcuritiba.com.br a unidade mais próxima de você.

Exames de Laboratório e Raio X

Alguns exames de laboratório e raio X prescritos pelo médico cooperado, desde que realizados na área de atuação da Unimed Curitiba, não exigem autorização.

Ao término da consulta, verifique se os exames solicitados estão codificados e confirme com o médico ou secretária se será necessária a autorização, ou ainda, consulte no portal unimedcuritiba.com.br a lista de exames que dispensam autorização prévia.

Para os exames que não exigem autorização, você poderá comparecer ao laboratório (exames de análises clínicas) ou clínica de imagem (raios X) credenciados e de sua preferência, para que o prestador realize os exames conforme prescrição médica.

Antes de comparecer ao laboratório e clínica de imagem credenciados, certifique-se de que os mesmos realizam os procedimentos prescritos pelo médico.

Cirurgia eletiva

Quando o médico indicar a realização de uma cirurgia, procure uma Unidade de Atendimento Pessoal ou RH da empresa contratante, para solicitar a autorização do procedimento com a definição do local e previsão da data da cirurgia.

Atendimento em outras regiões (Intercâmbio)

Diante da necessidade de realização de procedimentos em intercâmbio, você deverá buscar a Unimed da região onde se encontra.

Lembre-se de levar os documentos de identificação, cartão da Unimed Curitiba, pedido médico carimbado e assinado, com o código e descrição do procedimento.

A justificativa médica e laudo de exames realizados recentemente são muito importantes para a análise da autorização do procedimento solicitado. Esses documentos auxiliam no tempo de resposta da sua solicitação.

Em intercâmbio todos os procedimentos exigem a autorização da Unimed Curitiba.

09

ATENDIMENTO DE URGÊNCIA/EMERGÊNCIA

Urgência

Assim entendido como os eventos resultantes de acidentes pessoais ou gestacionais.

Emergência

É o evento que implica no risco imediato de morte ou de lesões irreparáveis para o beneficiário, caracterizado em declaração do médico assistente. Na emergência, se o beneficiário estiver em período de carência ou não possuir a segmentação hospitalar, a cobertura é restrita às primeiras 12 (doze) horas de atendimento em regime ambulatorial ou prazo inferior se, dentro desse período, o quadro clínico evoluir para internação.

Atendimento em Curitiba e Região Metropolitana

Na impossibilidade de aguardar atendimento em consultório, dirija-se imediatamente a um dos hospitais credenciados da Unimed Curitiba que realize atendimento 24 horas, levando o seu cartão de identificação da Unimed e documento com foto.

Para saber quais são os hospitais credenciados, consulte o Guia Médico no site unimedcuritiba.com.br.

Cirurgia de emergência

Quando estiver em uma consulta de emergência e for necessária a realização de cirurgia, o próprio hospital entrará em contato com a Unimed Curitiba para solicitar a autorização do procedimento. Não é necessário que um familiar se dirija a uma Unidade de Atendimento Pessoal.

Atendimento em outras regiões (Intercâmbio)

Consulte no Guia Médico no portal da Unimed Brasil (unimed.coop.br) a relação dos hospitais credenciados para atendimento 24 horas, localizados na região onde você se encontra. Lembre-se de levar o seu cartão de identificação da Unimed Curitiba e documento com foto.

A Unimed da região onde você se encontra entrará em contato com a Unimed Curitiba, caso necessário.

10

PRAZOS MÁXIMOS PARA ATENDIMENTO

Para garantir a qualidade e a agilidade do atendimento dentro dos prazos previstos, é fundamental que você apresente a documentação necessária quando solicitada durante o processo de deliberação.

Para ser atendido se faz necessário o cumprimento do período de carência previsto em seu contrato. Com exceção do atendimento de emergência conforme esclarecido em item/página anterior.

A Unimed Curitiba observa os prazos máximos para garantir atendimento por um dos profissionais ou estabelecimentos de saúde da rede conveniada ao plano, na especialidade necessária, e não conforme preferência do beneficiário.

Confira, na tabela ao lado, os prazos máximos para atendimento dos beneficiários, observando a área de abrangência contratada no seu plano.

Serviços	Prazo máximo para o atendimento (dias úteis)
Consulta básica – pediatria, dinâmica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	07 (sete)
Consulta nas demais especialidades	14 (quatorze)
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 e procedimento realizados em consultório/clínica com cirurgião–dentista	10 (dez)
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	10 (dez)
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 (dez)
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21 (vinte e um)
Atendimento em regime hospital–dia	10 (dez)
Atendimento em regime de internação eletiva	21 (vinte e um)
Urgência e emergência	Imediato
Consulta de retorno	A critério do profissional responsável pelo atendimento



11

UNIMED LABORATÓRIO

A Unimed Laboratório é mais um grande passo no atendimento em Curitiba e Região Metropolitana. São várias unidades de atendimento distribuídas nos principais pontos da região, com profissionais altamente qualificados, focados em uma nova maneira de atender, que une qualidade, praticidade e cuidado com o que há de mais precioso: a sua saúde e bem-estar.

A Unimed Laboratório possui uma Megaunidade, que proporciona a você um ambiente especial para crianças, visualização do local onde as análises são realizadas, equipamento especial para encontrar veias difíceis na coleta de sangue, pesquisa de qualidade online e café diferenciado para o desjejum.

Uma estrutura completa para cuidar de sua saúde e bem-estar com a qualidade de serviços e atendimento Unimed.



Faça os seus exames laboratoriais em uma de nossas unidades. Consulte no site **unimedlab.com.br** o posto de coleta mais próximo de você.

12

COBRANÇA POR ATENDIMENTO PRESTADO

Não realize nenhum pagamento aos prestadores de serviço ou médicos cooperados antes de se certificar de que o seu plano de saúde não oferece a cobertura contratual para o procedimento.

Em caso de dúvidas, entre em contato com a Central de Atendimento Telefônico: 0800 642 2002 ou (41) 3019-2000, para informações sobre a cobertura contratual do seu plano de saúde.



13

O QUE É COPARTICIPAÇÃO?

Se o plano contratado pela sua empresa oferecer coparticipação, ao realizar consultas e exames, será cobrado um percentual sobre o valor do procedimento.

Verifique com o RH da sua empresa se o seu plano possui coparticipação e qual o percentual definido em contrato.

Lembre-se de que você e a empresa são responsáveis pela saúde do seu plano!



14

UNIMED CLIENTE PR. O APLICATIVO QUE É SÓ FACILIDADE.

Para facilitar seu relacionamento com os nossos serviços, a Unimed oferece o Unimed Cliente PR, um aplicativo que facilita e agiliza sua vida. Com ele, você vai poder:

- Dispor do cartão virtual e ter acesso aos cartões dos planos de saúde de seus dependentes, sem a necessidade de apresentar o cartão físico.
- Contar com a segunda via do boleto, visualizando mensalidades vencidas e a vencer, bem como gerar o código de barras para pagamento no aplicativo do seu banco.
- Consultar o Guia Médico, com toda a rede de médicos, clínicas, laboratórios e hospitais. Na opção “Tenho uma guia” pode consultar o melhor local para realizar procedimentos ou exames.
- Mais ainda: vai poder desbloquear o cartão, fazer agendamento online, consulta de autorização, solicitação por foto, consulta a unidades de autoatendimento, disponibilidade de agenda e telefones de contato.

Para baixar o aplicativo, basta acessar AppStore ou Google Play no seu smartphone, procurar pelo aplicativo Unimed Cliente PR.



15

CHAT ONLINE NO PORTAL. ACESSOU, FALOU.

Para agilizar sua comunicação com a Unimed Curitiba, você conta com um canal de comunicação com a cara dos novos tempos. Pelo Chat Unimed, você pode tirar dúvidas, fazer sugestões, reclamações e até autorizações. Para entrar no serviço, basta entrar no portal, clicar no ícone (que vai aparecer na tela), inserir as informações e iniciar a conversa com um de nossos atendentes.



16

CANAIS DE ATENDIMENTO



CONTE COM A UNIMED CURITIBA

Estamos à disposição nos seguintes canais de atendimento:

Liberações e informações sobre procedimentos

(41) 3019-2000

unimedcuritiba.com.br

 [unimedcuritiba](https://www.facebook.com/unimedcuritiba)

Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC)

atendimentoaocliente@unimedcuritiba.com.br
Shopping Palladium, Dr. Pedrosa e Itupava,
além das unidades da Região Metropolitana

Atendimento 24 horas

0800 642 2002

Atendimento à pessoa com deficiência auditiva ou de fala

0800 642 5005

Chat atendimento online 24h

unimedcuritiba.com.br

Ouvidoria

unimedcuritiba.com.br/ouvidoria

TELEFONES ÚTEIS

(41) 3019-2000

Liberações de procedimentos, acompanhamento de solicitação de liberação em andamento, reclamação sobre liberações

0800 642 2002

Informações, reclamações, sugestões e elogios, desbloqueio de cartão – para desbloquear a nova via do seu cartão e Informações sobre boleto de pagamento

0800 642 5005

Atendimento ao deficiente auditivo ou de fala

0800 942 0000

SOS Unimed Emergência. Exclusivo para beneficiários que contrataram o serviço

Chat atendimento online 24h

unimedcuritiba.com.br

Outros telefones

(41) 3021 9100 – Unimed Curitiba Geral



Feita de médicos