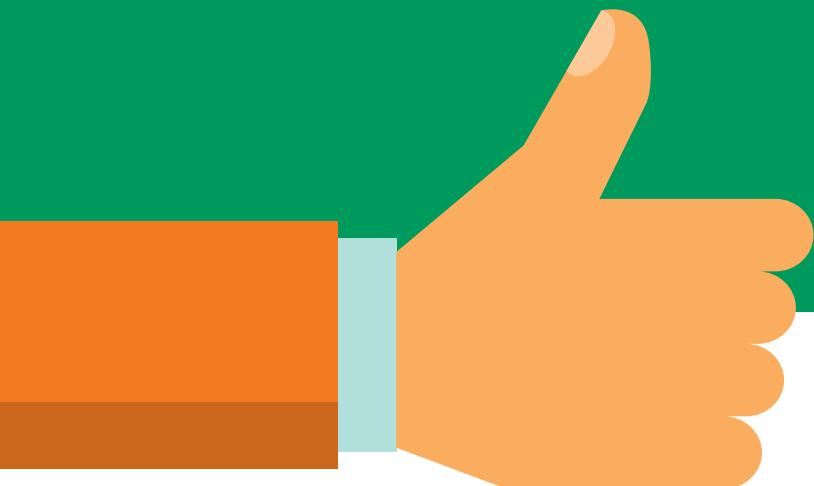


**MANUAL DO CLIENTE**

# **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

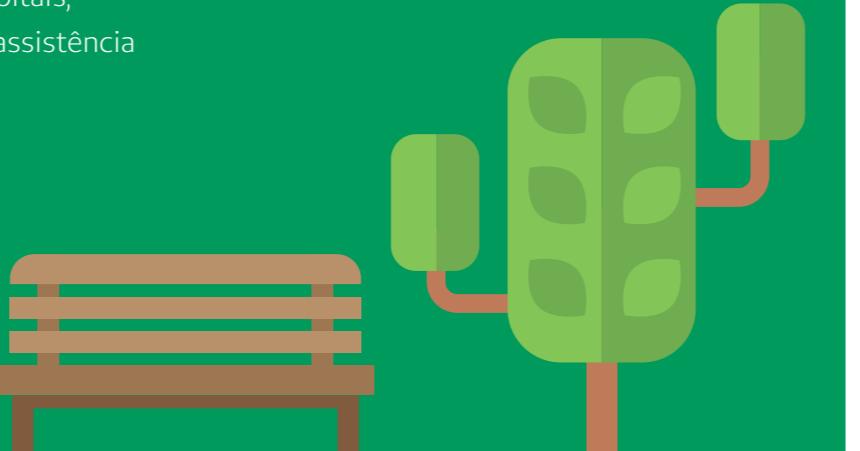
|  |    |
|--|----|
| <b>01. ATENDIMENTO</b>                                       | 06 |
| <b>02. ABRANGÊNCIA DE ATENDIMENTO</b>                        | 08 |
| <b>03. CARTÃO UNIMED</b>                                     | 10 |
| <b>04. GUIA MÉDICO</b>                                       | 14 |
| <b>05. MARCAÇÃO DE CONSULTA ELETIVA</b>                      | 18 |
| <b>06. CANCELAMENTO DE CONSULTAS,<br/>EXAMES E CIRURGIAS</b> | 20 |
| <b>07. RECONSULTA</b>  | 22 |
| <b>08. ATENDIMENTO ELETIVO</b>                               | 24 |
| <b>09. ATENDIMENTO DE URGÊNCIA/ EMERGÊNCIA</b>               | 28 |
| <b>10. PRAZOS MÁXIMOS<br/>PARA ATENDIMENTO</b>               | 30 |
| <b>11. UNIMED LABORATÓRIO</b>                                | 32 |
| <b>12. COBRANÇA POR<br/>ATENDIMENTO PRESTADO</b>             | 34 |
| <b>13. O QUE É COPARTICIPAÇÃO?</b>                           | 36 |
| <b>14. UNIMED CLIENTE PR</b>                                 | 38 |
| <b>15. CHAT ONLINE</b>                                       | 40 |
| <b>16. CANAIS DE ATENDIMENTO</b>                             | 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 Unimeds 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](http://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](http://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](http://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](http://unimedcuritiba.com.br) os locais de descarte.

11



Guarda 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.

Rede de Atendimento: 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.

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](http://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](http://www.unimed.coop.br) os endereços e contatos dos médicos, clínicas, laboratórios e hospitais credenciados, localizados na região onde você se encontra.

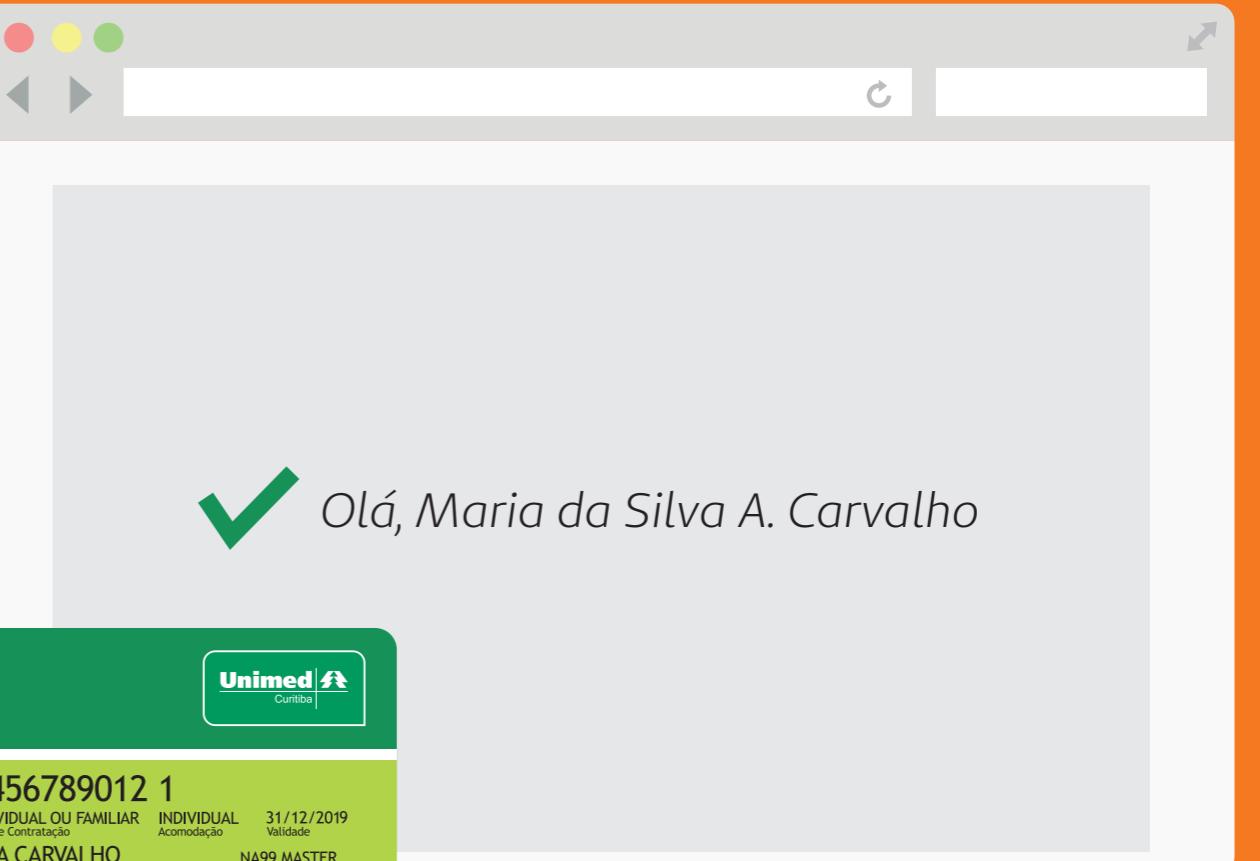
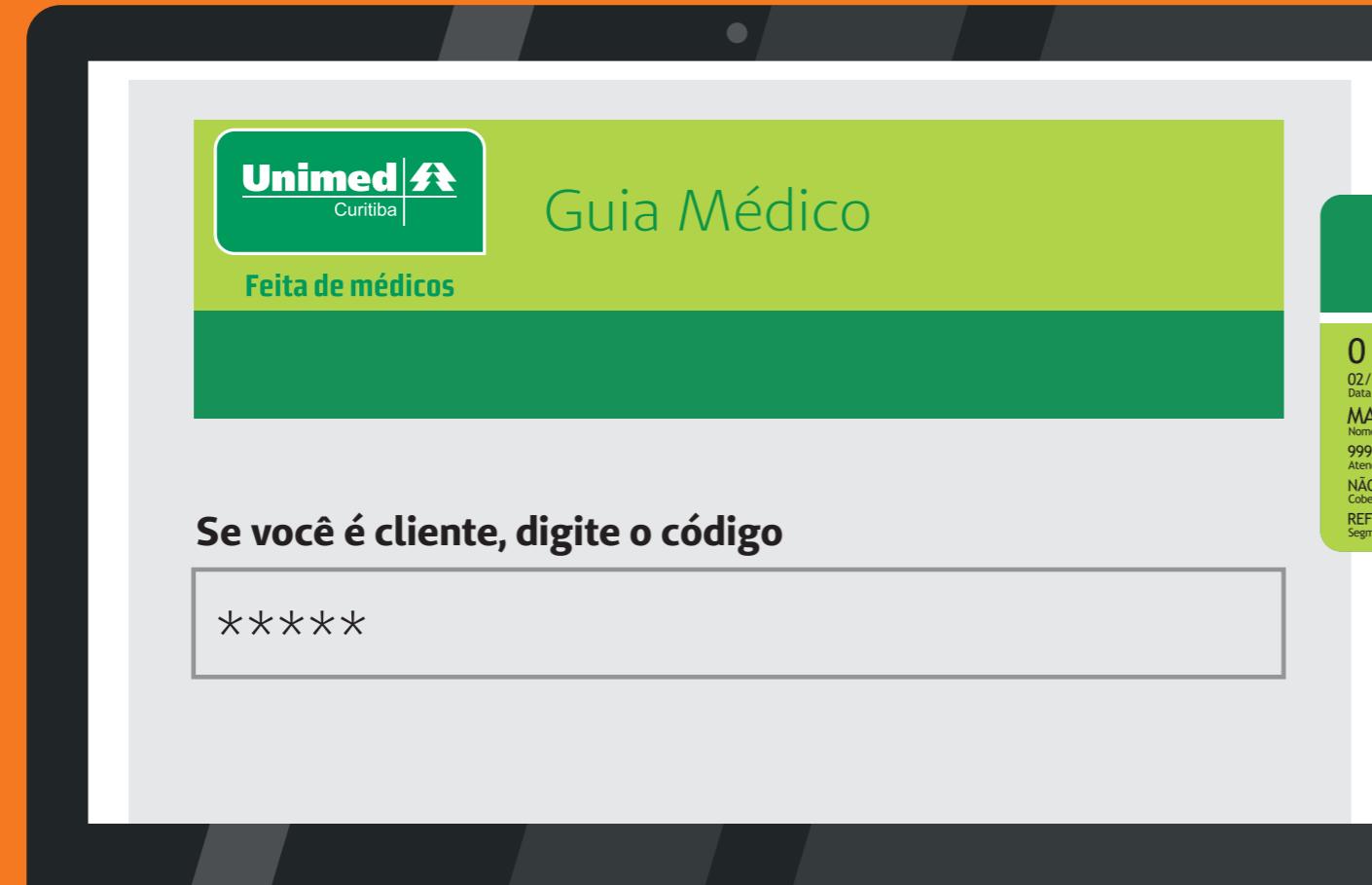


## Atendimento em outras regiões (Intercâmbio)

Quando estiver fora da área de atuação da Unimed Curitiba, consulte no Guia Médico do portal Unimed Brasil [www.unimed.coop.br](http://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:

- Unidade de atendimento disponível na empresa contratante, quando houver.
- A secretaria 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](http://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](http://unimedcuritiba.com.br) a unidade mais próxima de você.

**Divulgue essa  
comodidade para  
amigos e familiares!**



## 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](http://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](http://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](http://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 |

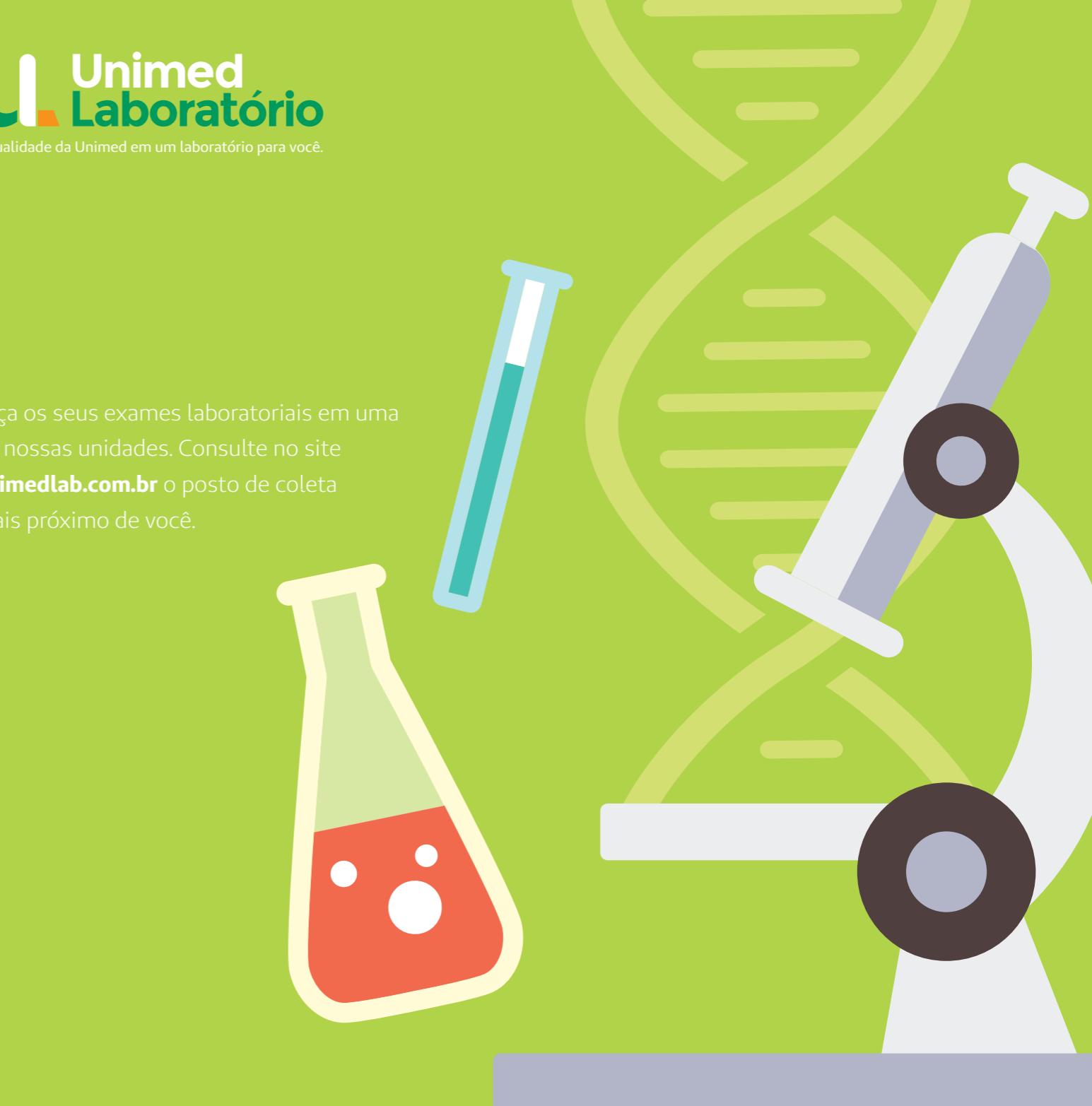
# 11

## 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.**



# 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



## 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**