



GUIA PRÁTICO DE ATENDIMENTO

BEM-VINDO À UNIMED-RIO!

A Unimed é uma cooperativa de médicos presente em 83% do território nacional. São mais de 110 mil médicos cooperados e de 20 mil recursos credenciados em todo o país prontos para cuidar de você! Preparamos este guia para que você conheça nossos principais processos e saiba como resolver qualquer situação.

Em todos os casos, é fundamental que você esteja com seu cartão de identificação Unimed e documento de identificação com foto em mãos para garantir e agilizar seu atendimento!



REDE ASSISTENCIAL

A rede de prestadores da Unimed-Rio pode, eventualmente, sofrer mudanças como alterações de endereço, inclusões e exclusões. Por isso, sempre que necessário, confirme conosco o endereço do médico ou serviços médicos de sua preferência.



AUTORIZAÇÕES MÉDICAS

Você não precisa se preocupar em solicitar autorização para procedimentos cirúrgicos ambulatoriais e hospitalares. Para a sua comodidade, todos os pedidos são feitos agora pelos Serviços Médicos, Hospitais e Laboratórios diretamente à Unimed Rio.

PROCEDIMENTOS QUE NECESSITAM DE AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA UNIMED-RIO:

» **Cirurgias Eletivas (procedimentos agendados com o seu médico).**

Documentos necessários: pedido com indicação, laudo médico e exames relacionados ao procedimento.

» **Exames de Alta Complexidade como cintilografia, ressonância magnética, colonoscopia, histeroscopia, exames de genética, dentre outros.**

Documentos necessários: pedido com indicação e laudo médico, se houver.

PROCEDIMENTOS QUE NÃO PRECISAM DA AUTORIZAÇÃO PRÉVIA DA UNIMED-RIO:

Para os serviços abaixo, basta você agendar.

» **Consultas em consultórios;**

» **Exames laboratoriais e radiológicos simples;**

» **Eletrcardiograma, ultrassonografia, ecocardiograma, teste ergométrico, tomografia densitometria óssea, endoscopia digestiva, mamografia, holter, entre outros;**

» **Urgência e Emergência.**

Nestes casos, você deve dirigir-se ao hospital disponível para o seu plano. O prestador credenciado será responsável pelo contato junto à Unimed-Rio e por todos os procedimentos necessários até a sua alta médica.

CONFIRMAÇÃO DA SUA SENHA DE AUTORIZAÇÃO DE INTERNAÇÃO

Você receberá uma mensagem da Unimed-Rio com a resposta da sua solicitação. Para exames, o prazo será de até 10 dias e, para procedimentos cirúrgicos eletivos, de até 15 dias corridos. Caso você não receba o retorno dentro deste prazo, entre em contato com a nossa **Central de Atendimento: 0800-031-3861**.

IMPORTANTE: para garantir o retorno da sua senha de autorização, mantenha sempre seu e-mail e telefones atualizados. Caso necessite, entre em contato com nossa **Central de Atendimento** para atualizar o seu cadastro.



▶ PRAZOS MÁXIMOS PARA ATENDIMENTO

A Unimed-Rio cuida para que os prazos de atendimento estabelecidos pelo Órgão Regulador sejam sempre respeitados.

PROCEDIMENTOS	PRAZOS
Urgência e emergência	Imediato
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03 dias úteis
Consulta básica – pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	07 dias úteis
Consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista	07 dias úteis
Consulta/sessão com fonoaudiólogo	10 dias úteis
Consulta/sessão com nutricionista	10 dias úteis
Consulta/sessão com psicólogo	10 dias úteis
Consulta/sessão com terapeuta ocupacional	10 dias úteis
Consulta/sessão com fisioterapeuta	10 dias úteis
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10 dias úteis
Atendimento em regime hospital-dia	10 dias úteis
Hospital Santa Julia Ltda	10 dias úteis
Consulta nas demais especialidades	14 dias úteis
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21 dias úteis
Atendimento em regime de internação eletiva	21 dias úteis

Para mais informações, acesse www.ans.gov.br.

IMPORTANTE: para garantir a qualidade e agilidade do seu atendimento dentro dos prazos acima mencionados, é fundamental que você apresente a documentação necessária quando solicitada.

Em caso de dúvidas, ligue para a gente!



REEMBOLSO

Seu plano possui cobertura de reembolso? Se sim, veja como proceder.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS PARA SOLICITAR SEU REEMBOLSO:

Solicitação via Correios

- » Cópia da carteira da Unimed-Rio e do CPF do titular do plano ou do terceiro que irá receber o reembolso;
- » Cópia do documento com dados bancários do titular ou do terceiro para o crédito (para confirmação dos dados bancários por exemplo, enviar cópia de um cheque, extrato bancário, ou declaração do banco com os dados da conta);
- » Recibos originais: nome completo do paciente e do beneficiário do reembolso, com assinatura e carimbo do anestesista, médico ou profissional que realizou o procedimento, com CRM e CPF, além da especialidade e procedimento realizado.

Solicitação via site

- » Somente para recibos na modalidade de Nota Fiscal Eletrônica;
- » Relatório Médico.

PRAZO PARA PAGAMENTO DE SEU REEMBOLSO:

Seu reembolso será analisado e, se deferido, será efetuado em até 30 dias após registro do protocolo e recebimento da documentação necessária informada acima.

ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO:

SITE

- » Somente nota fiscal eletrônica em www.unimedrio.com.br.

CORREIOS

» Carta registrada ou SEDEX aos cuidados da Área de Produção e Cadastro para o endereço: Rua do Ouvidor, 161 – 7º andar – Centro Rio de Janeiro – CEP 20040-030.

LOJAS DE ATENDIMENTO

» Entrega do envelope de reembolso preenchido com a documentação necessária nos endereços: R. do Ouvidor, 161, 7º andar – Centro /Av. Armando Lombardi, 400, 101 a 105 – Barra da Tijuca.

FORMAS DE PAGAMENTO

O reembolso será feito em conta corrente ou conta poupança do titular do plano através de DOC. Não é possível depósito em contas benefício (INSS) e pessoa jurídica.

» **Todos os pedidos de reembolso estão sujeitos à análise prévia.**

QUEM PODE DAR ENTRADA NO PEDIDO DE REEMBOLSO?

A solicitação pode ser feita por qualquer pessoa sem necessidade de procuração, desde que a documentação esteja completa.

ALTERAÇÕES CADASTRAIS

Inclusão/Exclusão/Alteração de endereço/Contatos (telefone fixo, celular, e-mail)

As alterações cadastrais podem ser realizadas por e-mail. Basta que você envie a documentação abaixo digitalizada para atualizacadastro@unimedrio.com.br.

INCLUSÃO DE DEPENDENTES (FILHOS E CÔNJUGES):

- » Cópia da certidão de nascimento ou casamento;
- » Carta do titular solicitando a inclusão;
- » Cópia do documento de identificação do titular;
- » Cópia do documento de identificação e CPF do dependente (caso o mesmo seja maior de 18 anos);
- » Para garantir a cobertura sem carência, a inclusão do recém-nato e cônjuge deverá ocorrer em até 30 dias da data do nascimento ou do seu casamento. Para evitar que este prazo seja ultrapassado, recomendamos o envio dos documentos em até 7 dias.



EXCLUSÃO DE DEPENDENTES:

- » Carta do titular com a solicitação de exclusão do dependente;
- » Cópia do documento de identificação do titular.

CANCELAMENTO DE CONTRATO:

- » Carta do titular com a solicitação de cancelamento contratual;
- » Cópia do documento de identificação do titular.



BOLETO BANCÁRIO

Se você não receber seu boleto até a data do vencimento, ligue para a gente ou retire a 2ª via do boleto na área exclusiva do cliente em nosso site **www.unimedrio.com.br**. Caso você deseje prorrogar o seu boleto, com a devida cobrança dos encargos financeiros, recomendamos que as alterações sejam feitas diretamente através do banco emissor da cobrança.

Você pode aderir ao débito automático ligando para a nossa **Central de Atendimento: 0800 031 3861** ou em nosso site **www.unimedrio.com.br**.



SERVIÇOS ONLINE

Acesse a área exclusiva do cliente em **www.unimedrio.com.br** e aproveite nosso site para facilitar a sua vida:

DADOS CADASTRAIS

- » Trocar senha
- » 2ª via do cartão

PAGAMENTOS

- » Demonstrativo de co-participação
- » Comprovante de pagamento detalhado
- » Débito automático
- » Consultas financeiras/2ª via de boleto
- » Boleto digital
- » Baixa de pagamento
- » Duplicidade de pagamento

CARACTERÍSTICAS DO PLANO

» Meu plano, Benefícios e Opcionais

REEMBOLSO

» Demonstrativo

» Solicitação e acompanhamento

GUIA MÉDICO

» Solicitação de Guia Médico

ALTERAÇÃO CONTRATUAL

» Cancelamento de contrato

ATENDIMENTO

Central de Atendimento (clientes fora da cidade do Rio de Janeiro)

0800 031 3861

SAC – Decreto Lei 6523

0800 079 3821

SAC WEB

Acesse a opção
Fale Conosco em
www.unimedrio.com.br

Central de atendimento Deficiente Auditivo/Fala

0800 286 0234

Unimed-Rio

www.unimedrio.com.br

Unimed do Brasil

www.unimed.coop.br