

Manual de utilização - V.1.3.1 de 14/11/2019 Visão do Beneficiário PF e PJ - Saúde e Dental



Sumário

Este documento está dividido entre as sessões listadas abaixo. Você pode clicar em um dos títulos para ir direto ao conteúdo.

1. Perguntas frequentes

2. Como navegar?



1. O que é Mobile?

É o aplicativo da Unimed-Rio para smartphones e Tabletes (IOS e Android).

2. Como faço para baixar o aplicativo no meu celular?

Basta ir à loja de aplicativos diretamente do seu celular, digitar na busca "Unimed-Rio" e logo irá localizar o nosso aplicativo. Após localizá-lo é só clicar em instalar.

3. Preciso ser cliente Unimed-Rio para acessar o aplicativo?

Para acessar todas as funcionalidades do app, é necessário ser cliente Unimed-Rio.

4. Preciso pagar para utilizar o aplicativo?

O aplicativo da Unimed-Rio é totalmente gratuito para nossos clientes.



5. Não estou conseguindo instalar o aplicativo, dá mensagem de erro. O que eu faço?

Verifique, por favor, se o seu celular tem espaço suficiente para baixar e instalar o aplicativo. Caso o erro persista, envie o print do erro para o e-mail digital@unimedrio.com.br

A nossa equipe irá verificar.

6. Já instalei o aplicativo, mas não estou conseguindo fazer o login. O que devo fazer?

O login do aplicativo é o mesmo da área restrita do nosso site, caso ainda não tenha o cadastro, pode ser feito diretamente no aplicativo.

Se já possui o cadastro, porém não está conseguindo logar com a senha, clique em "esqueci a senha" para que o sistema envie para seu e-mail, uma nova senha.

Caso queira atualizar seu e-mail cadastrado e não se lembra da senha de acesso para área restrita, entre em contato por um de nossos canais de atendimento para esta atualização cadastral.

Caso não esteja conseguindo fazer o login ou enfrentando erros ao fazer consultas e operações, entre em contato conosco pelo e-mail digital@unimedrio.com.br.



7. Tenho a versão anterior do aplicativo e não recebo atualizações. Qual o problema?

Se o seu aparelho não está configurado para fazer o download automático das atualizações, acesse sua loja de aplicativos, procure por "Unimed-Rio" e faça o download do app novamente.

Se mesmo assim o novo app não for instalado, verifique a versão de seu sistema operacional, que deve ser IOS 8 ou superior no caso de iPhone, e 4.1 ou superior no caso de aparelhos Android.

8. Estou fora do Rio de Janeiro e não consigo verificar a rede credenciada da minha localidade no app. Como faço?

O Guia médico do nosso aplicativo realmente só relaciona a rede credenciada dos munícipios do Rio e Caxias.

Existe o app da Unimed do Brasil, onde você terá acesso ao Guia Médico nacional ou site <u>www.unimed.coop.br.</u> Para baixá-lo basta ir na loja de aplicativos e na busca, digitar Unimed, após localizá-lo é só baixar e instalar.



9. Autenticação (LOGIN) no aplicativo

Para fazer o login no aplicativo você pode utilizar CPF ou o Número do Cartão.

As informações do aplicativo referem-se exclusivamente ao CPF/número de cartão informado. Isso significa que cada individuo, titular ou dependente, deve possuir um login e senha no aplicativo.

Observação: O login do aplicativo é o mesmo da área restrita do nosso site, caso ainda não tenha o cadastro, pode ser feito diretamente no aplicativo "Cadastre-se".

10. Quais são as funcionalidades deste aplicativo?

Guia Médico (Rio de Janeiro e Duque de Caxias), Guia Dental (Rio de Janeiro e Duque de Caxias), Marcação de Favoritos, Autorização, 2ª Via de Boleto, Financeiro, Informações do Reembolso, envio do IR - Imposto de Renda, Informações sobre meu plano, Extrato de utilização, Contatos, Carteirinha Dental.





Boas-vindas

Tela de boas-vindas:

A tela de boas-vindas aparece somente na primeira vez que o cliente vai acessar o aplicativo, após baixá-lo.





Tela Inicial

Login:

O usuário deve usar o número do CPF ou o número do cartão + senha de acesso à Área Exclusiva do site.

- O símbolo do olho ao lado do campo de senha serve para visualizar os caracteres digitados.
- Caso o cliente ainda não possua cadastro, basta clicar em *Cadastre-se*.
- Para redefinir a senha, clicar em *Esqueci a senha*.
- Em caso de necessidade de troca/atualização deste e-mail, o beneficiário deverá fazer a alteração entrando em contato com um dos canais de atendimento.





Home

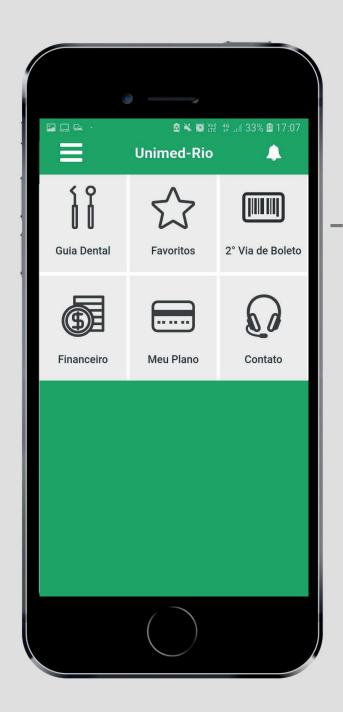
Ícones de Acesso rápido:

O usuário poderá escolher os serviços por meio de um menu aberto de navegação rápida, intuitivo e auto descritivo.

No topo, à direita, o sino representa o ícones de *Notificações do Sistema*, que irá mostrar informações periódicas sobre o plano e a operadora.

À esquerda, os três traços representam o ícone do *Menu de Navegação*, também com as opções de serviço.





Home cliente exclusivo dental

Ícones de Acesso rápido:

O usuário poderá escolher os serviços por meio de um menu aberto de navegação rápida, intuitivo e auto descritivo.

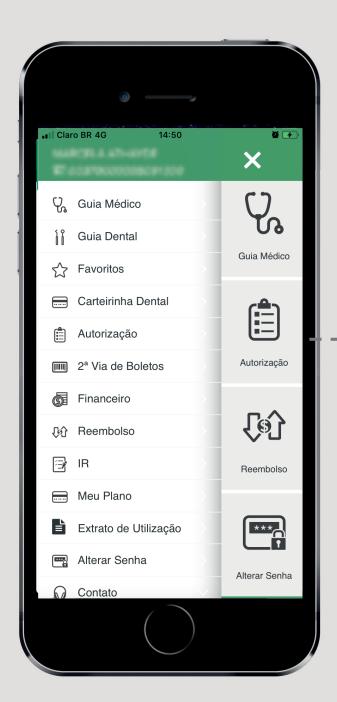
No topo, à direita, o sino representa o ícones de *Notificações do Sistema*, que irá mostrar informações periódicas sobre o plano e a operadora.

À esquerda, os três traços representam o ícone do *Menu de Navegação*, também com as opções de serviço.

Nada muda em relação ao cliente saúde ou cliente saúde + dental. Apenas a quantidade de serviços disponíveis.

Nesta versão também temos a Carteirinha Dental disponível no Menu de Navegação.





Menu Navegação

Com este menu o cliente pode acessar todos os serviços durante a navegação, sem precisar retornar à Home inicial.

• Todos os serviços se repetem aqui, com exceção do **Extrato de Utilização e Carteirinha Dental** que serão acessados apenas por este menu.





Guia Médico

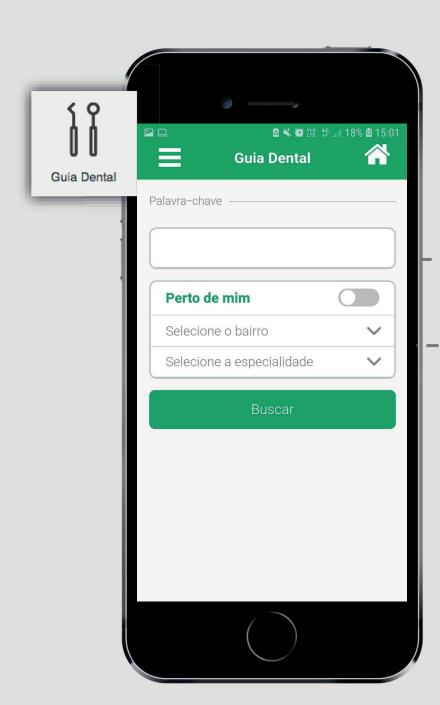
Busca Rápida:

O usuário poderá buscar por palavras chave, que podem ser: nome do médico, especialidade médica, nome do prestador ou modalidade, com digitação mínima de 4 caracteres. Para ativar a busca, basta clicar e digitar no campo abaixo de "palavrachave".

Busca Avançada:

O usuário poderá refinar a busca, escolhendo os filtros de: Localização, acionando a chave "Perto de mim", Município, Bairro, Modalidade e Especialidade. Para ativar a busca, basta clicar no botão "Buscar".





Guia Dental

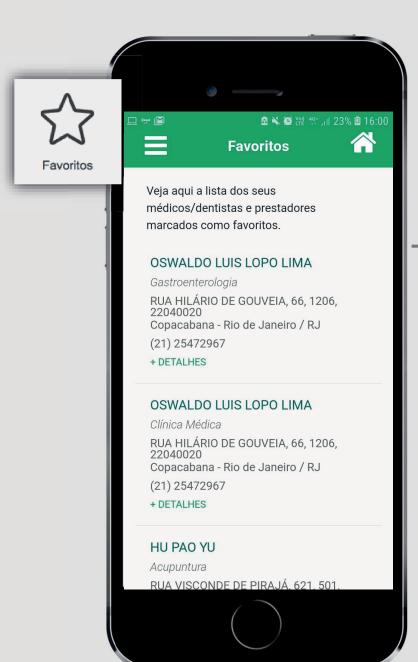
Busca Rápida:

O usuário poderá buscar por palavras chave, que podem ser: nome do dentista, especialidade ou nome do prestador, com digitação mínima de 4 caracteres. Para ativar a busca, basta clicar e digitar no campo abaixo de "palavra-chave".

Busca Avançada:

O usuário poderá refinar a busca, escolhendo os filtros de: Localização, acionando a chave "Perto de mim", Município, Bairro, Modalidade e Especialidade. Para ativar a busca, basta clicar no botão "Buscar".



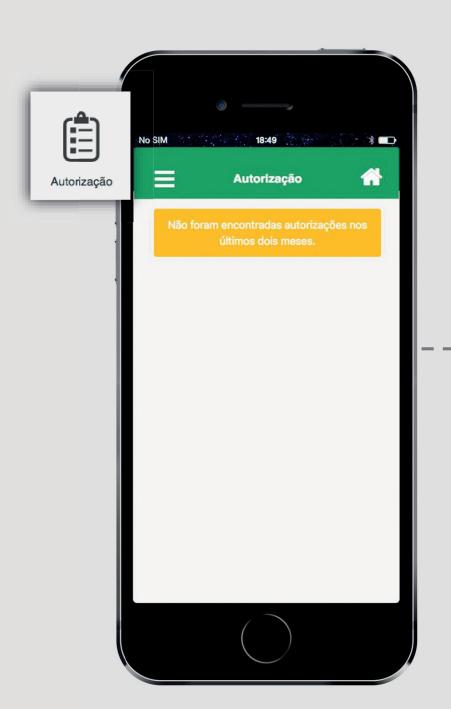


Favoritos

Lista de Médicos, Dentistas e Prestadores marcados como Favoritos

O usuário poderá marcar com uma estrela todos os médicos, prestadores e dentistas dos guias Médico e Dental, de acordo com a sua preferência. A lista completa será salva e pode ser acessada nesta página.





Autorização

Nesta página aparece a lista de *Autorizações* solicitadas pelo usuário nos últimos 2 meses. Caso não possua nenhuma solicitação aberta nesse período, o sistema mostra uma mensagem de alerta (vide exemplo ao lado) e a lista fica vazia.

Status dos pedidos:



Em análise



Perícia ou Pendência: Entre em contato com a Central de Atendimento



Aprovado



Negado

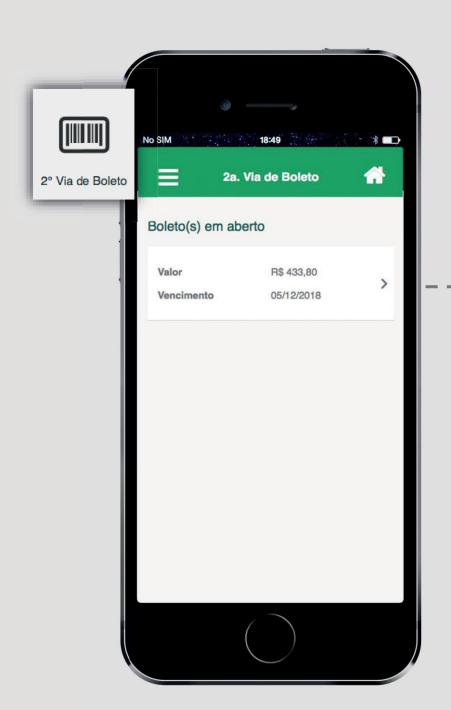


Em análise: Exigência após aprovado ou negado; Montagem/ Pré-Montagem do pedido



Cancelado



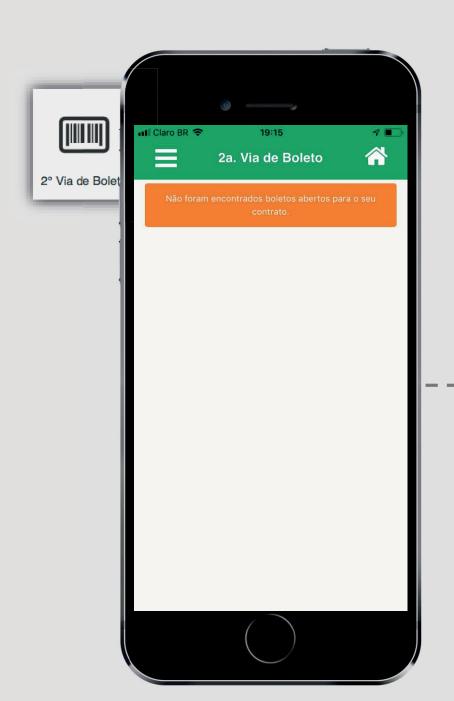


2ª Via de Boleto

Nesta página aparece a lista de boletos abertos do contrato.

Para beneficiários Pessoa Física que não possuam nenhum boleto em aberto ou beneficiários de planos Pessoa Jurídica (que não pagam faturas), o sistema mostra uma mensagem de alerta e a lista fica vazia. (vide exemplo ao lado)



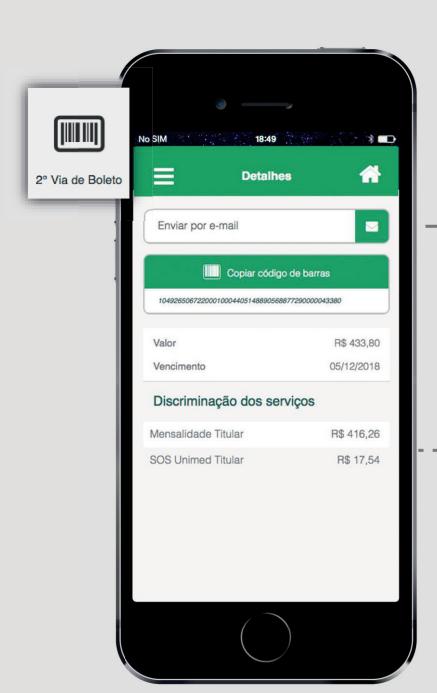


2ª Via de Boleto

Nesta página aparece a lista de boletos abertos do contrato.

Para beneficiários PF que não possuam nenhum boleto em aberto ou beneficiários de planos PJ (que não pagam faturas), o sistema mostra uma mensagem de alerta e a lista fica vazia.



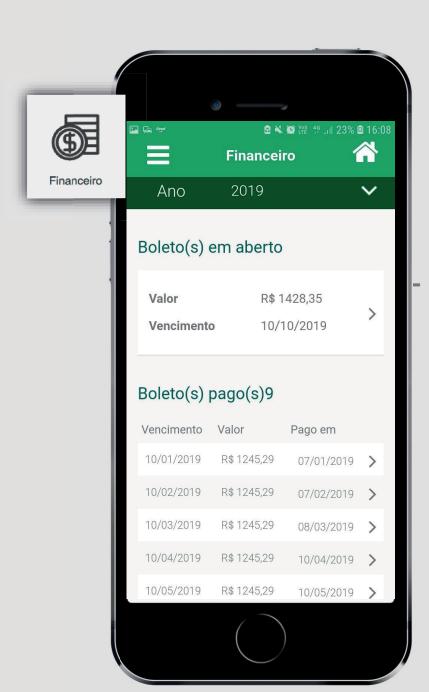


2^a Via de Boleto (detalhes)

Nesta página o cliente poderá escolher receber o boleto digital por e-mail ou copiar o código de barras para efetuar pagamento online.

Estará disponível também o valor discriminado dos serviços atrelados ao contrato.



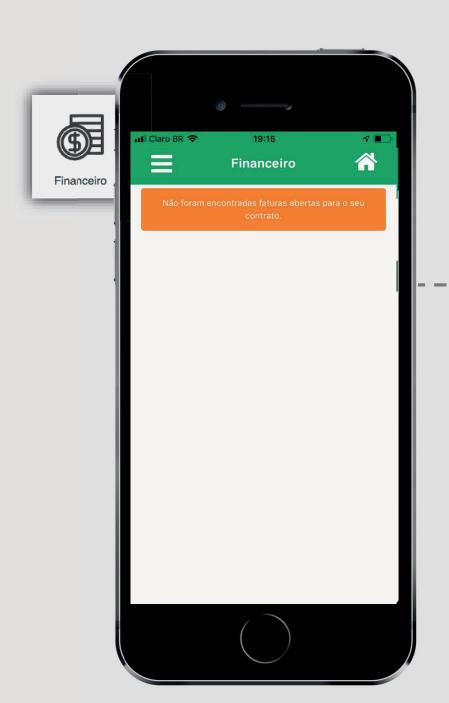


Financeiro

Nesta página o beneficiário pode consultar o histórico de faturas do contrato.

Basta selecionar o ano de referência para o sistema retornar o histórico de faturas daquele ano.

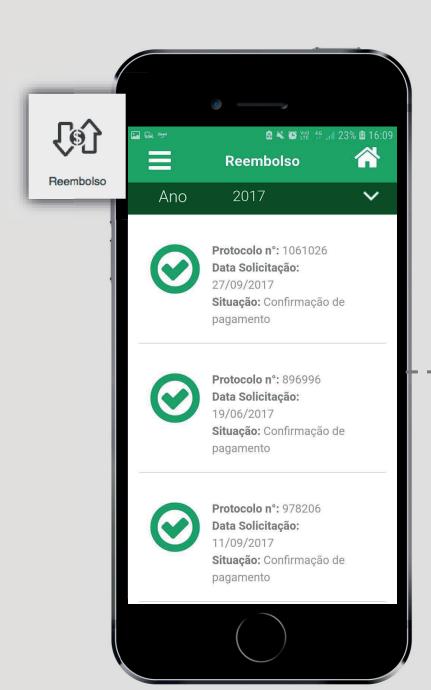




Financeiro

Para beneficiários de planos PJ (que não pagam faturas), o sistema mostra uma mensagem de alerta e a lista fica vazia.





Reembolso

Nesta página o beneficiário visualiza o histórico de pedidos de *Reembolso* do seu contrato e o status final de cada pedido, com o número de protocolo e a data de solicitação de cada um, em ordem cronológica.

(Aprovado: ícone verde/ Reprovado: ícone vermelho)

Neste ambiente, o beneficiário também pode gerar um histórico de reembolsos por ano de referência.

Status dos pedidos:



Em análise



Perícia ou
Pendência: Entre
em contato com a
Central de Atendimento

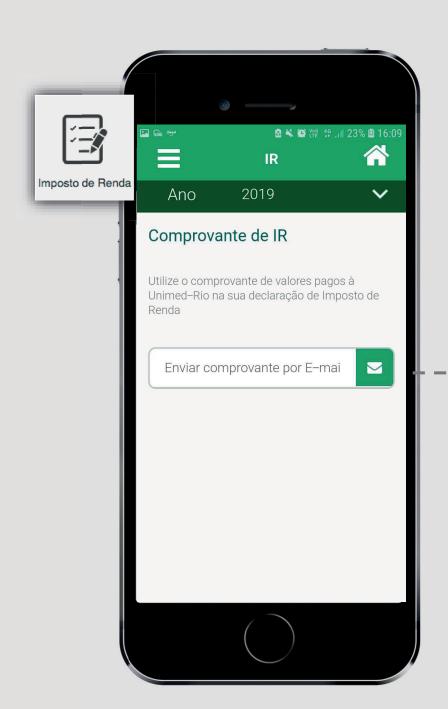


Pago



Negado



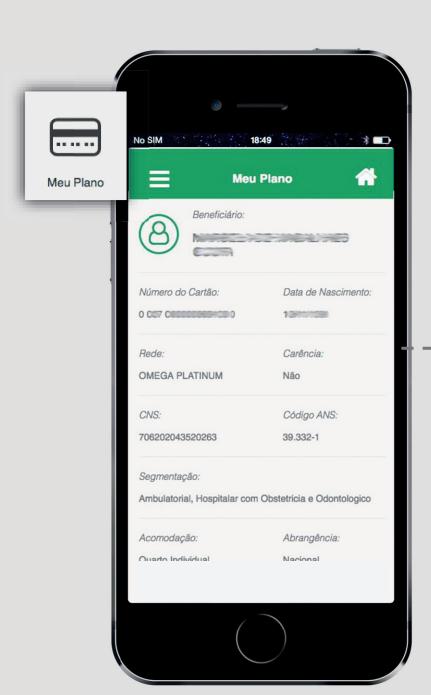


Imposto de Renda

O demonstrativo de *Imposto de Renda* está disponível para os beneficiários PF e pode ser buscado pelo ano de referência.

Digite um endereço de e-mail válido para receber o comprovante digital.



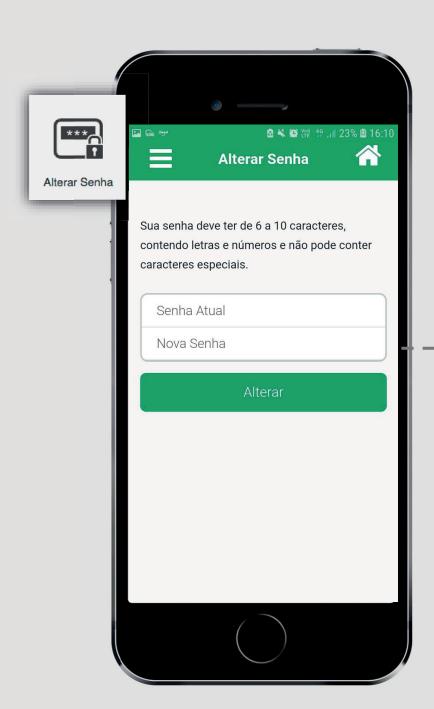


Meu Plano

Esta tela mostra um resumo dos dados do plano contratado pelo beneficiário:

Número do Cartão, Rede, Carência, e especificações do tipo de plano em contrato.



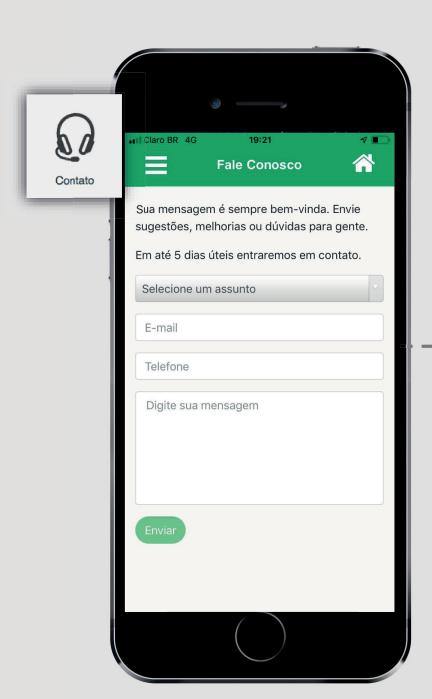


Alterar Senha

O cliente pode alterar a sua senha no próprio aplicativo.

Vale lembrar que a senha usada para acessar o *App* <u>é a mesma senha</u> usada para acessar a *Área Exclusiva do Cliente*. Uma vez alterada a senha no aplicativo, será alterada a senha usada no site institucional.



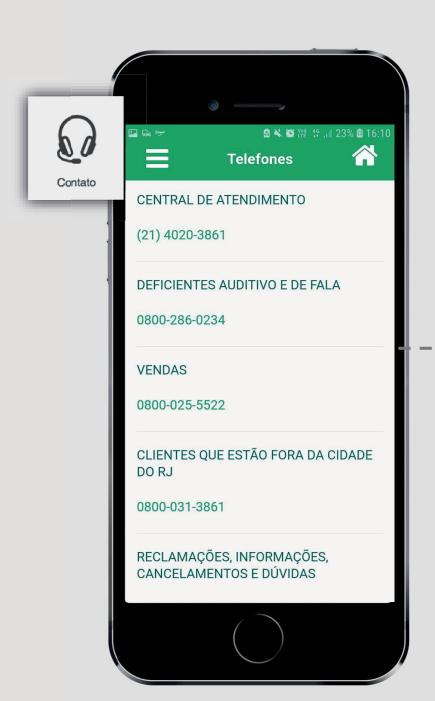


Fale Conosco

Nesta tela o cliente encontra um formulário para enviar sua solicitação diretamente para Unimed-Rio. Podem ser enviados sugestões, melhorias ou dúvidas com prazo de resposta de até 5 dias.

Assuntos: carnês e lâminas de pagamento, troca de plano, guia médico, dúvidas, reclamações, sugestões, elogios, solicitações, histórico de atendimento assistencial, gestação saudável, outros.





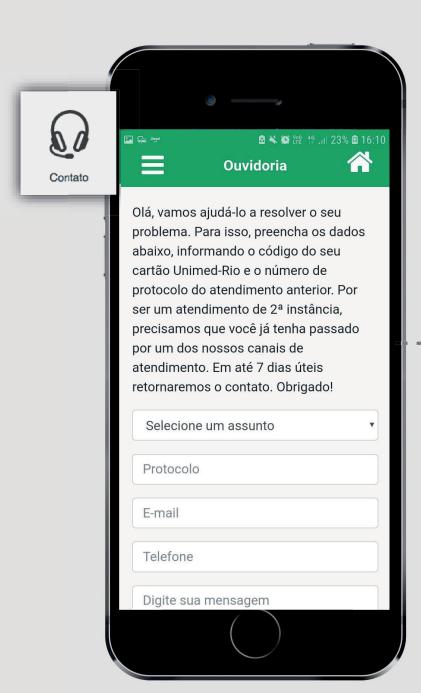
Contato

Nesta tela o cliente encontra os principais canais de atendimento e serviços ao beneficiário, com conexão direta ao telefone do usuário.

Basta tocar no telefone que deseja discar e o aplicativo irá direcionar a ligação.

*As chamadas cobradas só serão efetuadas caso o cliente possua créditos disponíveis em seu plano de telefonia.





Ouvidoria

Nesta tela o cliente encontra um formulário para enviar sua solicitação diretamente para Ouvidoria da Unimed-Rio. Trata-se de atendimento de 2° instancia com necessidade de informar número de protocolo anterior. Prazo de resposta de até 7 dias.

Assuntos: requerimento-reanálise, reclamação de atendimento SAC, autorização, reembolso, financeiro, cadastro, rede credenciada, elogio, sugestão.





Extrato de Utilização

Aqui o cliente pode consultar o histórico detalhado da utilização do seu plano de saúde, em determinado período (a ser especificado nos campos de *Início* e *Término*). Deve clicar no botão *Buscar* para gerar o histórico.

As informações disponíveis são:

Nomes de prestadores utilizados, data da utilização e valor dos procedimentos.

Esta funcionalidade só pode ser acessada no menu de navegação lateral.



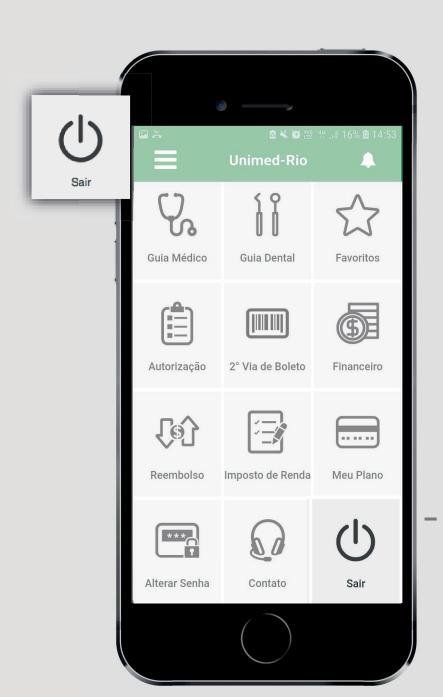




Carteirinha Dental

- Carteirinha Dental disponível por beneficiário;
- Informações completas para permitir a utilização da mesma na rede de atendimento odontológica da Unimed-Rio;
- No verso, o beneficiário encontra os principais telefones em caso de necessidade.





Sair / Logoff

O usuário deve acessar este botão para sair do aplicativo e encerrar sua sessão de forma segura.





©2019