

**MANUAL DO USUÁRIO**

<b>1. Atendimento .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Segurança .....</b>	<b>2</b>
<b>3. Consultas – On Line .....</b>	<b>2</b>
<b>4. Exames e Tratamentos Complementares – On Line .....</b>	<b>2</b>
<b>5. Internações e cirurgias .....</b>	<b>3</b>
<b>6. Urgências .....</b>	<b>3</b>
<b>7. Boletos e Pagamentos – (17) 3202-1218.....</b>	<b>3</b>
<b>8. Ouvidoria - (17) 3202-1236.....</b>	<b>3</b>
<b>9. Pronto Atendimento Infantil – (17) 32021110.....</b>	<b>4</b>
<b>10. Unimed Lar – (17) 32021116.....</b>	<b>4</b>
<b>11. Quimioterapia – (17) 32021112.....</b>	<b>4</b>
<b>12. Vacina – (17) 32021110.....</b>	<b>4</b>
<b>13. Farmácia – Tele Vendas – (17) 3202-1100.....</b>	<b>4</b>
<b>14. Medicina Preventiva – (17) – 3202-1120.....</b>	<b>5</b>
<b>15. Departamento de Saúde Ocupacional (Medicina do Trabalho) – (17) – 3202-1130.....</b>	<b>5</b>
<b>16. Beabá Bebê – (17) 3202-1120.....</b>	<b>5</b>
<b>17. Bebê ao vivo.....</b>	<b>5</b>
<b>18. Fraldário (Shopping) – (17) – 3227-5766.....</b>	<b>5</b>
<b>19. SOS Unimed (Opcional) – 0800-7255555.....</b>	<b>6</b>
<b>20. Acessórios Ortopédicos (Opcional) – F: 17 - 32021122.....</b>	<b>6</b>
<b>21. Uniodonto (Opcional) – (17) 32021110.....</b>	<b>6</b>
<b>22. Carência.....</b>	<b>6</b>
<b>23. Relacionamento com o Cliente – F: (17) 32021104.....</b>	<b>7</b>

## 1. Atendimento

- Para qualquer tipo de atendimento, esteja sempre com o cartão de usuário da Unimed São José do Rio Preto, junto com um documento de identificação e com os pagamentos em dia, e nos casos de exames, internações ou cirurgias, levar a solicitação do procedimento no impresso da Unimed;
- Atendimento fora da área de atuação da Unimed São José do Rio Preto, somente em casos de urgência/emergência em hospitais credenciados;
- Maiores informações, ligue para Central de Atendimento 24 Horas (17 – 32021223) ou visite nosso site: [www.unimedriopreto.com.br](http://www.unimedriopreto.com.br);
- A Unimed possui um projeto de liberação de exames on line, para usuários em tratamentos contínuos como CA, maiores informações, procure nossa recepção.

## 2. Segurança

- Pensando na segurança e comodidade de seus usuários, a Unimed São José do Rio Preto foi buscar a mais moderna tecnologia de reconhecimento e identificação de pessoas e implantou o Sistema Fingerprint. Este inovador sistema elimina as fraudes na utilização do convênio, permitindo ao usuário utilizar a própria impressão digital como senha, tornando a realização de consultas e exames mais segura.

## 3. Consultas – On Line

- O sistema On Line tem como objetivo agilizar o atendimento dos usuários, permitindo aos mesmos irem diretamente ao consultório médico de sua escolha com o cartão magnético, sem a necessidade de passar pela Unimed para autorização.
- Procure o Médico Cooperado de sua preferência no guia médico ou no nosso site, e marque a consulta por telefone;
- Mantenha guardados todos os laudos dos exames que você já realizou. Isso pode evitar repetições desnecessárias;
- Em caso de impossibilidade de comparecer a consulta marcada, ligue desmarcando, disponibilizando assim o horário para outro paciente.

## 4. Exames e Tratamentos Complementares – On Line

- O sistema On Line facilita também o atendimento aos usuários, para exames permitindo aos mesmos irem diretamente aos prestadores de serviços de sua escolha com o cartão magnético, sem a necessidade de passar pela Unimed para autorização.
- Para realizar exames, você deve pedir a secretária do médico que faça a requisição pelo sistema on line;
- Levar a solicitação do médico cooperado ao laboratório ou clínica de sua preferência;
- Não deixe de retirar o resultado ou laudo de seus exames na data marcada e levá-los ao médico que solicitou;

- Procure não fazer várias vezes o mesmo exame. Se você realizou um exame recentemente, leve-o e converse com seu médico.

## 5. Internações e cirurgias

- O Usuário e o Médico cooperado devem escolher em comum acordo um hospital credenciado;
- É necessário solicitar autorização (senha) pelo Hospital via Central Unimed 24horas, em caso de urgência, ou autorização (guia) na recepção pelo usuário ou responsável, em caso eletivo.

## 6. Urgências

- Procure os hospitais de nossa rede credenciada, endereços e telefones no guia médico e no nosso site;
- Se você tiver fora de sua cidade, ligue para Central de Atendimento 24 Horas para obter informações e orientações necessárias;
- O atendimento de urgência/emergência é garantido em qualquer parte do território nacional, em rede credenciada pela Tabela AMB (Tabela Unimed), estando em dia com os pagamentos das mensalidades;
- Só procure um hospital em caso de urgência/emergência nunca para consultas rotineiras.

## 7. Boletos e Pagamentos – (17) 3202-1218

- Oferecemos pagamento através de Débito Automático e Casas Lotéricas;
- Se até 48 horas da data do vencimento você não receber o boleto, solicite-o via Internet pelo site: [www.unimedriopreto.com.br](http://www.unimedriopreto.com.br) para retirar a segunda via do boleto bancário ou via Central 24horas F: 17 - 32021223, através de depósito identificado no Banco do Brasil, em nossa unidade de atendimento, para garantir todos os benefícios do seu contrato com a Unimed, a pontualidade no pagamento das suas mensalidades é indispensável.
- Oferecemos a opção de 2ª via do boleto (via internet), que pode ser utilizado quando houver extravio de boleto ou quando estiver em atraso, pois nesta opção é possível emitir um boleto com a data do vencimento atualizada possibilitando o pagamento em qualquer banco ou lotérica.
- Também oferecemos a opção de cadastro de débito automático (via internet) e pagamento através de depósito identificado pelo Banco do Brasil, o que possibilita o pagamento em qualquer onde estiver.

## 8. Ouvidoria - (17) 3202-1236

- Você pode ajudar a melhorar os serviços prestados pela Unimed São José do Rio Preto, encaminhando suas críticas, elogios e sugestões a Ouvidoria Através do telefone 17 32021236 ou pelo fax 17 32021245 ou pelo e-mail [ouvidoria@unimedriopreto.com.br](mailto:ouvidoria@unimedriopreto.com.br).

**9. Pronto Atendimento Infantil – (17) 32021110**

- Atendimento 24 horas, com pediatra de plantão no local;
- Plantões à distância, Cirurgião Plástico, Cirurgião Pediátrico; Urgência/Emergência Odontológica (Uniodonto);

**10. Unimed Lar – (17) 32021116**

- Unimed LAR - Linha de Atendimento Residencial. O serviço tem por finalidade e objetivo, prestar atendimento a pacientes crônicos ou temporários, acamados ou com dificuldade de locomoção, conforme critérios do programa, no nível de internação, atendimento ou orientação domiciliar.
- Pode ser beneficiário deste programa todos os usuários da Unimed de São José do Rio Preto em pré-pagamento, os que são de custo operacional e Unimed de outras localidades serão analisados pela equipe Unimed Lar junto à cooperativa.
- A solicitação do atendimento domiciliar é feita pelo médico assistente, a equipe fará uma avaliação clínica e social para verificar o estado geral do paciente e adequação da residência, as suas necessidades e o que a cooperativa oferecerá.
- Benefícios para o paciente: menor risco de infecção e o conforto doméstico melhorando a qualidade de vida dos pacientes e familiares.

**11. Quimioterapia – (17) 32021112**

- A Unimed São José do Rio Preto, oferece aos usuários o serviço de Quimioterapia, sala ampla, ambiente agradável, acomodações confortáveis, música ambiente, televisão, profissionais altamente capacitados para o atendimento e medicamento com procedência;
- Central de Quimioterapia – Av Bady Bassit, nº 4870;
- Horário de Funcionamento: - 7:00 as 19:00.
- Os atendimentos se darão mediante agendamento prévio do horário.

**12. Vacina – (17) 32021110**

- A Unimed oferece também o serviço de vacinas, com horário de funcionamento de segunda a sexta das 08:00 às 17:30 e aos sábados das 08:00 às 12:00;
- Aplicamos as vacinas do Calendário Oficial, com exceção da: BCG, Pólio Oral, Rotavírus, Febre Amarela e Tetravalente – não acelular (HIB + DTP não acelular), informamos que todas estão disponíveis na Rede Pública;
- Oferecemos as vacinas especiais e as que estão fora do calendário com custo reduzido.

**13. Farmácia – Tele Vendas – (17) 3202-1100**

- Ter o cartão Unimed, a receita médica de médico cooperado em mãos;
- Horário de Funcionamento de segunda a sexta-feira das 8:00 as 20:00 horas, sábado das 8:00 as 13:00 horas;

- Serviço de entregas, ligar tele vendas (32021100), informar o número do cartão Unimed, informar o nome do médico cooperado que prescreveu, taxa mínima;
- Entregas também Olímpia e Mirassol;
- Tanto no balcão como no Serviço de Entregas, se o usuário for de plano empresa conveniada com a Farmácia, poderá faturar para desconto em pagamento (hollerith);
- Em qualquer tipo de utilização, o usuário deverá estar em dia com as mensalidades.

#### **14. Medicina Preventiva – (17) – 3202-1120**

Mais um benefício oferecido pela Unimed a seus usuários:

- Qualidade de Vida com Prevenção;
- Programa de Acompanhamento e Monitorização do Diabetes;
- Programa Básico de Educação em Diabetes;
- Programa de Educação em Hipertensão Arterial, Dislipidemia (colesterol e triglicérides).

#### **15. Departamento de Saúde Ocupacional (Medicina do Trabalho) – (17) – 3202-1130**

- Tem como principais objetivos, a promoção e manutenção do bem estar físico, mental e social dos trabalhadores em todas as funções e ocupações, prevenindo e protegendo a todos, dos riscos e danos a saúde que possam ser causados pelas condições de trabalho.

#### **16. Beabá Bebê – (17) 3202-1120**

- Serviço de orientação teórico prático oferecido aos usuários e a comunidade, instruindo sobre a humanização do parto, incentivo, promoção e apoio ao aleitamento materno e estabelecimento do vínculo afetivo entre pais e filhos;
- Inscrições feitas na Unimed e escritórios, através do telefone (17) 3202-1120, ou via Internet;
- A equipe é constituída por pediatras, obstetras, enfermeiras, técnicas de enfermagem, psiquiatra infantil, psicólogos, fisioterapeuta e nutricionista;
- As enfermeiras realizam visita hospitalar e domiciliar (exclusivo para Rio Preto) as mães usuárias da unimed após o nascimento e até trinta dias de vida do bebê, atendimentos a toda população que necessite de apoio e auxílio em aleitamento materno no Beabá bebê.
- Grupo de apoio realizado uma vez por semana na sede do Beabá bebê focando todas as dúvidas sobre aleitamento materno, vínculo mãe-bebê com apoio mútuo entre as participantes intermediadas pela enfermeira e psicóloga especializadas no desenvolvimento infantil, este benefício é exclusivo de usuários Unimed.

#### **17. Bebê ao vivo – (17) 3202-1144**

- É o berçário virtual da Unimed São José do Rio Preto, nele você poderá conhecer todos os bebês, filhos de nossos usuários e enviar mensagens de boas vindas aos recém nascidos.

#### **18. Fraldário (Shopping) – (17) – 3227-5766**

- A Unimed disponibiliza mais um benefício aos usuários, oferecendo carrinho para bebês até 2 anos, banheira para dar banho e troca, local próprio para amamentação dentro do Fraldário.

### **19. SOS Unimed (Opcional) – 0800-7255555**

- A Unimed São José do Rio Preto, coloca à disposição de seus usuários a UTI Móvel com equipes técnicas especializadas capazes de oferecer o primeiro atendimento e encaminhá-los ao local mais adequado para seu tratamento. O usuário Unimed terá um médico 24 horas por dia, pronto a orientar ou providenciar os recursos necessários em situações de emergência;
- Para os contratos que possuem cobertura, a Unimed oferece também a remoção inter hospitalar, ou seja, caso o usuário unimed necessite de remoção de um hospital para outro é só entrar em contato pelo telefone 0800-7255555;
- Ao chamar o SOS Unimed 24 horas, quando for atendido, dê seu telefone e endereço completo, destacando o bairro em que mora.

### **20. Acessórios Ortopédicos (Opcional) – F: 17 - 32021122**

- O usuário unimed terá a sua disposição mais de 350 itens de acessórios ortopédicos e de reabilitação física;
- É só comparecer a Farmácia Unimed, na Avenida Bady Bassit, 4.870, Jd Auto Rio Preto munido da prescrição médica, cartão unimed e documento de identificação pessoal.

### **21. Uniodontologia (Opcional) – (17) 32021110**

- Oferece um atendimento personalizado, pois o usuário é atendido como cliente particular, no consultório do dentista e com hora marcada, com total liberdade de escolha de qualquer dentista cooperado, da relação que consta no Manual UNIODONTO.
- Em caso de emergência, a UNIODONTO de São José do Rio Preto mantém atendimento 24 horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados. A qualquer necessidade emergencial, utilize-se dos serviços do nosso cooperado de plantão através o telefone (17) 32021110, ou dirija-se ao PAI UNIMED, localizado na Av. Bady Bassitt, 4.870 – Jd. Alto Rio Preto. Caso o usuário esteja em trânsito em qualquer cidade do território nacional poderá receber atendimento onde existir um Cooperado UNIODONTO.

### **22. Carência**

- Carência é um período pré-determinado no início de um contrato durante o qual o usuário não usufrui ou usufrui parcialmente dos serviços oferecidos pelo plano;
- Este período pode mudar de acordo com cada contrato;
- Quando se tratar de contrato empresarial, a sua empresa é a responsável por orientá-lo quanto aos direitos e deveres do contrato. Procure o setor de Recursos Humanos de sua empresa e tire todas as suas dúvidas.

**23. Relacionamento com o Cliente – F: (17) 32021104**

- Criado em março de 2006 com o intuito de oferecer um melhor relacionamento entre a Unimed Rio Preto e seus Clientes, o departamento está voltado para atividades em conjunto com as empresas contratantes, disponibilizando todos os benefícios que a Cooperativa oferece, incentivando o uso da Medicina Preventiva, esclarecendo dúvidas sobre os Contratos Empresariais e utilização do plano, mostrando reflexos em melhores negociações e benefícios.