

**Você sempre  
bem informado**



**Guia de Orientações  
ao Cliente Unimed Premium**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
Vales do Taquari  
e Rio Pardo



Seja  
*bem-vindo!*



A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo  
está muito contente em ter você como cliente!

A partir de agora, você tem uma equipe  
completa para cuidar da sua saúde.

Este Guia traz orientações sobre a  
utilização e os benefícios do seu plano.

**Você é Unimed Premium.**





**Salve este número**

**0800 643 3464**

Essa é a linha exclusiva para o cliente Unimed Premium, e nela você pode obter mais informações sobre como utilizar seu plano de saúde, orientações sobre procedimentos, liberações de internações hospitalares e outros detalhes relacionados à rede credenciada.

Você pode também esclarecer dúvidas, deixar sugestões, elogios ou reclamações, e receber auxílio para marcar consultas médicas dentro da área de abrangência da Unimed VTRP.

**O SAC UNIMED VTRP tem atendimento 24 horas.**



# Sumário



A Unimed .....	6
Serviços ao cliente Unimed.....	10
Qual é o meu plano de saúde? .....	16
Como faço para utilizar o meu plano?.....	21
O que mais está incluso no meu plano?.....	27
Espaço Viver Bem Unimed.....	28
Alterações no seu plano.....	33
Dicas importantes.....	40
Dúvidas mais frequentes.....	41



# A Unimed

Aqui você encontra bons  
motivos para sorrir





## O que é o sistema Unimed?

Em 1967 surgiu a primeira cooperativa médica do país – e das Américas: a União dos Médicos – Unimed.

É a maior experiência cooperativista na área da saúde em todo o mundo e também a maior rede de assistência médica do Brasil. Hoje, a Unimed é composta por 341\* cooperativas médicas que prestam assistência para mais de 18,6\* milhões de clientes em todo país.



## Cooperativismo

Sendo a Unimed uma cooperativa médica, atua diariamente baseada nos princípios do cooperativismo, ou seja, prima pelo bem estar social e econômico das regiões onde está inserida.

Uma cooperativa é alicerçada na reunião de pessoas e visa as necessidades do grupo e não o lucro. Trabalha nos princípios da justiça, da ética e tem foco nas necessidades dos serviços, respeitando o código de defesa do consumidor. Através da organização, participação e do trabalho de seus associados – os médicos cooperados – a Unimed se tornou referência na área da saúde. A Unimed é hoje um modelo para a saúde do novo milênio e seus serviços seguem as normas da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde responsável pelo setor de planos de saúde no Brasil.

(\*dados do Portal Nacional Unimed, setembro de 2022).



A **Visão** da Unimed é ser reconhecida como uma das melhores Cooperativas Médicas em Gestão da Saúde. Sua **Missão** é prover saúde aos clientes agregando valor aos cooperados e demais partes interessadas. Tudo isso, baseado em **Valores** de ética, cooperativismo, relacionamento, excelência e sustentabilidade. Desde 2014, a Unimed VTRP participa do Programa de **Acreditação**, que avalia a qualidade dos serviços prestados aos clientes de planos de saúde. É um método rigoroso, feito especialmente para o setor de saúde, compreendendo cada detalhe importante na gestão da saúde das pessoas.

Conheça todos os municípios aqui.



A Unimed VTRP foi certificada pela primeira vez em 2014 e, até 2021, tem se mantido no maior nível dentro do programa. Para nós, a distinção da Acreditação é uma grande conquista.

A **Política de Responsabilidade Socioambiental** da Unimed VTRP se compromete a desenvolver o seu negócio de forma sustentável, com respeito aos públicos de relacionamento, orientada pela visão, missão e valores da Cooperativa, priorizando a excelência na gestão da saúde, por meio do equilíbrio econômico, social e ambiental.



# Serviços ao Cliente

Estamos sempre atentos  
às suas necessidades





## Serviços ao cliente Unimed VTRP

Além da rede credenciada Unimed VTRP você ainda possui acesso à rede Unimed em nível Nacional.

### Unimed Nacional

Clientes Unimed contam com mais de 118 mil médicos, 2.552 hospitais credenciados, além de pronto-atendimentos, laboratórios, ambulâncias e hospitais próprios e credenciados para garantir qualidade na assistência médica, hospitalar e de diagnóstico complementar.

### Unimed VTRP

São mais de 700 médicos cooperados, das mais diversas especialidades, 270 laboratórios, clínicas e hospitais credenciados e 9 Pontos de Atendimento ao Cliente. A relação dos profissionais está no Guia Médico, disponível no site ([www.unimedvtrp.com.br/guiamedico](http://www.unimedvtrp.com.br/guiamedico)) ou Aplicativo Unimed VTRP. Você também pode consultá-lo através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), no telefone **0800 051 1166**.

Cliente Unimed Premium também pode escolher profissionais não credenciados à Unimed. Se tiver dúvida, contate com a Unimed pelo canal exclusivo para o seu plano: **0800 643 3464**. Você pode esclarecer dúvidas gratuitamente, 24 horas por dia nos 7 dias da semana.

### **Pontos de Atendimento ao Cliente Unimed VTRP**

A Unimed VTRP possui 9 pontos de atendimento distribuídos em 8 cidades do Vale do Taquari, Rio Pardo e Região do Jacuí (Charqueadas, Encantado, Estrela, Lajeado, Santa Cruz do Sul, Taquari, Teutônia e Venâncio Aires). Nesses locais o cliente pode autorizar exames e internações, além de esclarecer dúvidas sobre seu plano. Em algumas cidades, junto ao ponto de atendimento funciona a área comercial, onde os consultores, além de comercializarem os Planos da Unimed VTRP, auxiliam o cliente com serviços de inclusões e exclusões de dependentes e realizam migrações (alterações) e ampliações da cobertura de planos.



## **Espaço Viver Bem**

Desenvolve programas de promoção à saúde, prevenção de riscos de doenças, através de uma equipe de profissionais que auxiliam e orientam o cliente, familiar ou o cuidador.

Conheça melhor os serviços do Espaço Viver Bem na página 45.

### **Confira nossos endereços:**

#### **Espaço Viver Bem Lajeado**

Av. Pirai, 155 – São Cristóvão

**Fone:** (51) 3714-7130 | **e-mail:** [espacoviverbemljo@unimedvtrp.com.br](mailto:espacoviverbemljo@unimedvtrp.com.br)

#### **Espaço Viver Bem Santa Cruz do Sul**

Rua 7 de Setembro, 561, térreo

**Fone:** (51) 3713-8345 | **e-mail:** [espacoviverbemscs@unimedvtrp.com.br](mailto:espacoviverbemscs@unimedvtrp.com.br)

#### **Espaço Viver Bem Venâncio Aires**

Rua Reinaldo Schmaedecke, 1175

**Fone:** (51) 3741-1419 | **e-mail:** [espacoviverbemva@unimedvtrp.com.br](mailto:espacoviverbemva@unimedvtrp.com.br)

#### **Espaço Viver Bem Encantado**

Centro Médico – Rua Duque de Caxias, 503 – Sala 108

**Fone:** (51) 3751-2363 | **e-mail:** [espacoviverbemenc@unimedvtrp.com.br](mailto:espacoviverbemenc@unimedvtrp.com.br)

Os horários de atendimento atualizados você encontra no site da Unimed, acessando [www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br).



**SOS Unimed**

Quem optar pelo benefício terá acesso ao serviço de urgência e emergência do SOS Unimed 24 horas por dia. A equipe que presta atendimento é formada por profissionais multidisciplinares altamente qualificados. São médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, motoristas/socorristas e operadores de rádio.

O telefone de contato para urgências ou emergências é o: (51) 3709-3000.

### **Onde o serviço está disponível?**

O SOS Unimed abrange as cidades de Lajeado, Estrela, Arroio do Meio e Cruzeiro do Sul.



## **Central de Atendimento ao Cliente Unimed VTRP – SAC**

Para os clientes do Plano Premium a Unimed VTRP oferece um serviço de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do telefone gratuito exclusivo: **0800 643 3464**.

***Há também outras formas de contatar a Unimed VTRP***

### ***E-mail – [sac@unimedvtrp.com.br](mailto:sac@unimedvtrp.com.br)***

Canal que amplia o acesso dos clientes à Cooperativa, registrando suas reclamações, sugestões, elogios e prestando informações em geral.

### ***Site – [www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br)***

Informações da cooperativa, acesso ao guia médico atualizado, produtos, serviços, publicações e notícias.

### ***Chat de atendimento on-line***

Esse canal interativo, com acesso na capa do **site** ([www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br)), proporciona agilidade nas respostas, facilitando também o atendimento de pessoas com deficiência auditiva ou de fala.

### ***Mensagens SMS***

A Unimed envia mensagens via SMS para proporcionar mais agilidade e rapidez na resposta aos clientes. Para receber SMS, forneça o número do seu celular no momento do atendimento.

### ***Portal de Serviço ao Cliente***

O portal de clientes Unimed VTRP é um site criado para agilizar e facilitar as suas solicitações e oferecer diversos serviços, como atualização cadastral, solicitação de 2ª via do cartão, informações detalhadas sobre o plano de saúde, entre outras. Acesse [www.unimedvtrp.com.br/clientes](http://www.unimedvtrp.com.br/clientes) e usufrua destas facilidades.



## **Canais de Comunicação da Unimed VTRP**

A Cooperativa dispõe de diferentes ferramentas de comunicação. Através delas, comunica e compartilha ações, informações e conteúdos com os clientes e comunidade em geral.

### **Confira:**

**Mídias Sociais** – Informações e ações da Unimed VTRP

[www.twitter.com/unimedvtrp](https://www.twitter.com/unimedvtrp)

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

[www.youtube.com/unimedvtrp](https://www.youtube.com/unimedvtrp)

[www.instagram.com/unimed\\_vtrp](https://www.instagram.com/unimed_vtrp)

[www.linkedin.com/company/unimed-vales-do-taquari-e-rio-pardo](https://www.linkedin.com/company/unimed-vales-do-taquari-e-rio-pardo)

### **Site Unimed VTRP**

Canal oficial da cooperativa, onde você confere informações sobre seu plano, notícias, ações e muito mais. [www.unimedvtrp.com.br](http://www.unimedvtrp.com.br)

### **Site Viver Bem**

Que tal receber informações que promovam sua saúde com base em alimentação saudável para o dia a dia, atividades físicas dentro das possibilidades de cada e saúde emocional? Acesse [unimedvtrp.com.br/viverbem](http://unimedvtrp.com.br/viverbem) e venha fazer parte.

### **Site Mude 1 Hábito**

Você pode conhecer histórias de pessoas que optaram por uma rotina mais saudável e hoje são exemplos de boas mudanças. Você também encontra dicas para começar a sua mudança de hábitos. Acesse [www.unimedvtrp.com.br/mudelhabito](http://www.unimedvtrp.com.br/mudelhabito) e saiba mais.

# Qual é o meu plano?

Cuidamos de cada momento da sua vida







## Plano Unimed Premium

Seu plano de saúde é Ambulatorial Hospitalar Nacional (AHN), e compreende: consultas médicas, exames, atendimento ambulatorial, atendimento de urgência e emergência e internações hospitalares.

### **Internações**

Acomodação hospitalar em quarto privativo (apartamento) com banheiro e com direito a acompanhante.

### **Abrangência Geográfica**

Plano com cobertura de atendimento nacional para consultas, exames, atendimento

ambulatorial, atendimentos de urgência / emergência e internações hospitalares onde a prestadora possuir rede credenciada ou livre escolha de clínicas e profissionais médicos.



## Reembolso de Despesas

O Plano Premium permite aos seus clientes escolher o médico e dá direito ao reembolso, de acordo com a Tabela de Reembolso Unimed. O prazo máximo para reembolso será de 15 dias a partir da data de entrega dos recibos ou notas fiscais originais para a Unimed VTRP.

Reembolsos para custos hospitalares de internação clínica ou cirúrgica ocorrerão mediante informações médicas (pedido médico da internação, relatório médico com diagnóstico, CID e código do procedimento) no que diz respeito à permanência hospitalar e recursos terapêuticos utilizados. Os valores serão reembolsados, dentro dos limites, em conta corrente do titular.

Toda a documentação de reembolso terá uma análise prévia da auditoria médica e administrativa, com o objetivo de verificar procedimentos cobertos e providenciar os reembolsos conforme tabela do plano correspondente.



## Documentação necessária para reembolso de despesas

Para que seu reembolso seja efetuado, os documentos devem ser enviados via App Unimed VTRP.

Para baixar o APP Unimed VTRP, acesse **[www.unimedvtrp.com.br/aplicativo](http://www.unimedvtrp.com.br/aplicativo)**.

### **Consultas:**

Recibo ou nota fiscal quitado(a) de pagamento no nome do titular, que deve conter:

- Nome completo do paciente e CPF;
- Data da realização da consulta;
- Valor dos honorários do serviço prestado;
- Nome, CRM, CPF ou CNPJ (obrigatório), endereço e assinatura do médico ou clínica.

### **Internações clínicas e cirúrgicas:**

Nota fiscal quitada de pagamento no nome do titular, que deve conter:

- Nome completo do paciente e CPF;
- Relação discriminativa dos medicamentos, materiais e demais componentes;
- Recibos da equipe médica com todos os dados (CRM, CPF e nome completo) e valores individualizados;
- Pedido médico da internação e relatório médico com o diagnóstico, CID e código AMB do procedimento.

### Exames:

Recibo ou nota fiscal quitado(a) de pagamento no nome do titular, que deve conter:

- Nome completo do paciente e CPF;
- Descrição dos exames realizados com os respectivos códigos do ROL de procedimentos;
- Nos casos de ressonância magnética, tomografia computadorizada, cintilografia hemodinâmica, mapeamento cerebral ou outros procedimentos de alta complexidade, anexar relatório médico contendo diagnóstico;
- Relação discriminativa dos medicamentos, materiais, contrastes, quando utilizados e com os valores individuais;
- Nome, CRM, CPF ou CNPJ (obrigatório), endereço e assinatura do prestador de serviço;
- Pedido médico.

### Órteses, próteses e materiais especiais:

Nota fiscal quitada de pagamento no nome do titular, que deve conter:

- Nome completo do paciente e CPF;
- Solicitação médica com relação discriminativa dos materiais, bem como sua indicação.

Obs.: o reembolso será conforme cotação da Central de Serviços Auxiliares.

Você vai enviar pra gente toda a documentação solicitada nos procedimentos através do APP Unimed VTRP.

A solicitação de reembolso deve ser efetuada no **prazo máximo de 1 ano a contar da data do atendimento**;

As despesas do ano anterior, somente poderão ser **reembolsadas até o dia 31 de janeiro do ano seguinte**.

Você pode acompanhar sua solicitação de reembolso através do APP Unimed VTRP ou Portal de Clientes.



## **Pagamento das mensalidades**

É enviado mensalmente à empresa contratante a fatura do plano de saúde. Este documento contém informações muito importantes a respeito dos valores que estão sendo apresentados para pagamento, como o demonstrativo das mensalidades, número de registro do plano na ANS (Agência Nacional de Saúde) e informações gerais sobre o plano.

Cada empresa possui uma política própria de cobrança dos valores para o plano de saúde dos seus funcionários, portanto, caso tiver dúvidas com relação aos valores apresentados, solicite ao RH da sua empresa mais esclarecimentos ou, ainda, entre em contato com a Unimed VTRP através do nosso SAC.



## **Renovação do plano de saúde**

A renovação do plano de saúde ocorre de forma automática no vencimento do contrato da empresa. No momento da renovação, é aplicado o reajuste contratual negociado de acordo com o tipo de plano de cada cliente.

Eventualmente, além do reajuste contratual, pode ocorrer a troca de faixa etária dos beneficiários, onde os valores das mensalidades recebem a aplicação do fator de reajuste de acordo com a idade e o tipo do plano.

Se você tiver dúvidas quanto aos valores reajustados, solicite ao RH da sua empresa mais informações ou faça contato com o SAC da Unimed VTRP.



## **Taxa de coparticipação**

O Plano Premium é um plano de saúde sem taxa de coparticipação. Dúvidas entre em contato com a Unimed VTRP, através do nosso SAC pelo número 0800 643 3464. A ligação é gratuita e o nosso atendimento está disponível durante 24h por dia, 7 dias por semana.

# Como utilizar o plano?

Em qualquer lugar, toda ocasião pode ser especial



Agora você, cliente, tem a assistência, comodidade e segurança de um plano de saúde da Unimed. Preparamos algumas orientações para um bom aproveitamento dos serviços.



## Quem tem direito ao plano?

### **Dependentes**

São considerados dependentes:

- Cônjuge e a(o) companheira(o) da união estável;
- Filhos(as) solteiros(as) menores de 21 (vinte e um) anos, equiparando-se o enteado, o adotado, o menor cuja guarda seja designada por determinação judicial, o menor tutelado e os filhos(as) portadores(as) de necessidades especiais, de qualquer idade;
- Filhos(as) estudantes menores de 30 (trinta) anos, desde que não tenham renda própria.

### **Inclusão de dependentes**

Para incluir um novo dependente você precisará apresentar um dos seguintes documentos que comprovem o grau de dependência:

- Certidão de nascimento, certidão de casamento ou declaração de escritura pública, Cartão Nacional do SUS e nome da mãe;
- Quando recém nascido, Certidão de Nascimento, número do Cartão Nacional do SUS e nome da mãe.

O recém-nascido só receberá atendimento sem o Cartão de Identificação durante os 30 (trinta) dias a contar do nascimento. A partir desse prazo, já deverá estar inscrito na assistência médica e só será atendido com o seu Cartão de Identificação pessoal.

Caso a inclusão seja feita fora do prazo de 30 dias, o dependente estará sujeito a um período de carência



# Cartão de Identificação

Tipo de contratação:

Individual ou familiar: o cliente contrata o plano na operadora.

Coletivo por adesão: contratação feita por associação profissional ou sindicato.

Coletivo empresarial: a empresa contrata o plano para o colaborador.



Local onde o cliente pode ter atendimento.

Site e telefone da operadora.



Cartências que o cliente possui. Porém, cartências já cumpridas poderão ser omitidas e a frase "sem cartências a cumprir" constará neste local.

O cartão Unimed é um passaporte de identificação do cliente. Além de trazer agilidade, conforto e segurança no atendimento, traz as informações sobre o plano de saúde contratado (ver figura a cima) e garante a autorização automática de consultas e exames. Com o cartão, o cliente recebe uma senha que será utilizada quando solicitada.

Para utilizar os serviços da rede credenciada Unimed VTRP, é obrigatória a apresentação do seu cartão de identificação e o documento de identidade.

- Observe sempre o prazo de validade indicado no cartão;
- O cartão magnético de identificação do cliente é pessoal e intransferível. Emprestar o cartão para outra pessoa é considerado falsidade ideológica;
- Solicitações de inclusões, exclusões e alterações devem ser solicitadas junto ao RH de sua empresa;
- Solicitação de 2ª via do cartão deve ser feita diretamente ao RH de sua empresa, no caso de extravio ou perda;
- Ao se desligar da empresa, devolva o cartão de identificação para o seu superior imediato ou envie para o RH de sua empresa;
- Mantenha sempre seu endereço residencial atualizado, evitando assim extravios;
- Carregue o cartão sempre com você;
- Guarde seu cartão em local livre da umidade e calor;
- Evite aproximá-lo de ímãs, celulares ou aparelhos eletrônicos para não perder o contato magnético.

O seu cartão Unimed pode ser utilizado de duas formas:

***Fora da área de abrangência da Unimed VTRP***

Quando você utilizar a rede da Unimed fora da área de abrangência da Unimed VTRP, ou seja, em outras regiões e Estados do Brasil, é necessário a apresentação do cartão Unimed com o seu documento de identidade (com foto), dispensando o uso de senha ou biometria.

***Na área de abrangência da Unimed VTRP***

**59 municípios do Vale do Taquari, Rio Pardo e Região Jacuí.**

A identificação como cliente acontece através do cartão Unimed e da sua própria digital, a biometria. Com a autorização, o médico vai ter acesso ao seu histórico como paciente.

Além disso, o sistema por biometria dispensa a autorização de exames e procedimentos pessoalmente, com raras exceções. Tudo é feito via web ainda durante a consulta médica, de forma segura e instantânea.

O cadastramento da impressão digital, será realizado sob demanda, ou seja, você pode cadastrar ao utilizar uma consulta médica ou nos nossos pontos de atendimento pessoal ao cliente.

Lembre-se de estar sempre com o seu cartão Unimed e documento de identidade com foto.

**Para sua comodidade, é possível utilizar também o seu cartão Virtual, através do APP Unimed VTRP. Acesse e confira.**

**Importante: o processo de biometria é válido somente nos municípios da área de abrangência da Unimed VTRP.**





### O que é carência?

É o tempo em que você precisa esperar para realizar alguns procedimentos.

Esse prazo quem determina é a Agência Nacional de Saúde (ANS).

- 24 (vinte e quatro) horas para a cobertura de casos de urgência ou emergência;
- 30 (trinta) dias para consultas médicas;
- 30 (trinta) dias para exames laboratoriais (Ex: exame de sangue);
- 90 (noventa) dias para consultas/sessões de fonoaudiologia, nutrição, psicoterapia e terapia ocupacional, nos termos previstos neste instrumento;
- 180 (cento e oitenta) dias para os exames sofisticados (Ex: Ecocardiografia, Tomografia Computadorizada, Quimioterapia, etc.);
- 180 (cento e oitenta) dias para internação hospitalar de qualquer natureza;
- 300 (trezentos) dias para parto a termo (a partir da 37ª semana de gestação).

# O que mais está incluso no meu plano?

Compromisso e dedicação  
com o seu bem-estar.





## Seguro de Vida

O cliente, titular do Plano Premium tem direito a um seguro de vida, desde que:

- Tenha permanecido no plano por pelo menos 6 meses;
- Tenha idade inferior a 65 anos no início do contrato;
- Esteja em perfeitas condições de saúde no início do contrato;
- Esteja em dia com o pagamento das mensalidades na data do óbito.



## PEA (Plano de Extensão Assistencial)

Se o cliente titular (inscrito há mais de 6 meses no plano e com idade inferior a 60 anos no início do contrato) vier a falecer, a família, inscrita no plano, terá direito ao benefício. Os dependentes inscritos no plano continuarão usufruindo dos serviços contratados por 5 anos a partir da data do óbito, com isenção total do pagamento das mensalidades. No caso dos filhos, o benefício é até o limite de 24 anos de idade. Se o filho dependente estiver com 22 anos de idade no momento do óbito do titular, permanecerá com o plano até completar 24 anos.

Para encaminhar o benefício, a família deve procurar um ponto de atendimento Unimed levando os seguintes documentos:

- Certidão de óbito do titular;
- CPF e carteira de identidade do titular e dos dependentes;
- Comprovante de endereço do titular e dos dependentes (caso for endereço diferente ao do titular).

Quando o único beneficiário for filho menor de idade, é necessário o envio dos documentos do responsável legal.

**Beneficiários inclusos após o titular deverão estar no plano há pelo menos 12 meses, para ter direito ao benefício.**



## **UNIAIR (Transporte Aéreo e Terrestre)**

O Plano Premium também oferece o serviço de transporte aéreo e terrestre, que garante total segurança em casos de remoção de pacientes.

A utilização do benefício segue alguns critérios:

- Deve ser solicitado pelo médico;
- O transporte é oferecido exclusivamente para o cliente ser removido entre hospitais;
- O serviço tem validade no 31º dia após o pagamento da primeira mensalidade.

A Uniair é uma empresa que faz parte do Sistema Cooperativo Empresarial Unimed/RS e está habilitada a realizar o transporte aeromédico em todo Território Nacional e América do Sul.



## **Espaço Viver Bem**

Cuidar das pessoas é a essência da Unimed VTRP. E você cliente, pode usufruir deste cuidado diferenciado nos programas do Espaço Viver Bem. Uma proposta pensada para a prevenção, promoção e melhora dos hábitos de saúde.

As ações, tanto individuais quanto coletivas, são norteadas pelos pilares de Atenção Primária à Saúde (APS): acesso, longitudinalidade, coordenação do cuidado e integralidade. Contempla os diferentes ciclos de vida, da gestação ao envelhecer saudável.

Podem participar das atividades clientes Unimed VTRP e comunidade, sendo a equipe composta por profissionais de diversas especialidades.

### **VIVER BEM - PROGRAMA INSPIRAR**

Incentiva você a cuidar da sua saúde em todas as fases da vida. Adotar bons hábitos é o que nos move. As atividades são destinadas para clientes Unimed VTRP e comunidade e ocorrem de maneira presencial e on-line. O cuidado se dá por meio de grupos, eventos e conteúdos de saúde.

## VIVER BEM - PROGRAMA ACOLHER

Contempla o gerenciamento de saúde de clientes Unimed VTRP com necessidades específicas, realizada por equipe interdisciplinar, através de telemonitoramento, consultas e ações em saúde.

## VIVER BEM - PROGRAMA CUIDAR

Envolve o gerenciamento de clientes Unimed VTRP com situações complexas de saúde e que possam necessitar de acompanhamento à nível domiciliar, de acordo com prescrição médica.

Acreditamos que todo mundo pode ser melhor, todos os dias. No começo pode sim ser bem complicado mudar um hábito. E é por isso que queremos te ajudar, enviando dicas, lembretes, receitas... Mas uma coisa nós temos certeza: o mundo muda quando mudamos as coisas ao nosso redor.

Então, que tal receber informações que promovam sua saúde com base em alimentação saudável para o dia a dia, atividades físicas dentro das possibilidades de cada e saúde emocional?

Acesse [unimedvtrp.com.br/viverbem](https://unimedvtrp.com.br/viverbem) e venha fazer parte.



## Clube de Vantagens Unimed

Agora, cliente Unimed no Rio Grande do Sul tem benefícios exclusivos em viagens, presentes, cosméticos e muito mais, com até 60% de desconto.

Acesse [clubedevantagens.unimedrs.com.br](https://clubedevantagens.unimedrs.com.br) e cadastre-se.

Além das marcas parceiras, o Clube oferece descontos de até 30% em medicamentos genéricos da EMS. Basta apresentar o seu cartão Unimed nas farmácias participantes.

Consulte as farmácias participantes no site do Clube.



## Cartão Mais Benefícios Unimed

O Cartão Mais Benefícios Unimed oferece um conjunto de serviços com qualidade e segurança Unimed, oferecidos, exclusivamente, ao cliente.

### Os benefícios são:

- Assistência Odontológica;
- Materiais de Convalescença;
- Garantia Funeral.

Para utilizar qualquer um destes serviços, você precisa apresentar o cartão. Se tiver dúvidas, faça contato através do **0800 643 3464**.

### Assistência Odontológica (Acesso à Rede Uniodonto)



Este benefício oferece acesso a mais de 100 dentistas da Uniodonto nos Vales do Taquari e Rio Pardo. A assistência tem abrangência regional e é isenta de carência.

### Como utilizar esse benefício

O primeiro passo é o cliente escolher um cirurgião-dentista cooperado à Uniodonto para fazer uma consulta de avaliação no consultório.

A consulta é realizada, mediante pagamento de uma taxa, para avaliar a saúde bucal do paciente. Neste momento, o cirurgião dentista indica os procedimentos (conhecidos por procedimentos eletivos) necessários para cada caso.

Você encontra a relação de procedimentos e dentistas no site **[www.uniodontovtrp.com.br](http://www.uniodontovtrp.com.br)**.

## Como utilizar o benefício em casos de urgência

Para receber o atendimento de urgência, você vai até os ambulatórios da Uniodonto nos Vales do Taquari e Rio Pardo ou nos consultórios dos cirurgiões-dentistas cooperados à Uniodonto. São considerados atendimentos de urgência:

- Curativo e/ou sutura em caso de hemorragia bucal/labial;
- Curativo em caso de pulpectomia /necrose;
- Curativo em caso de odontalgia aguda (dor de dente);
- Imobilização dentária temporária;
- Recimentação de trabalho protético;
- Tratamento de alveolite;
- Colagem de fragmentos;
- Incisão e drenagem de abscesso extraoral;
- Incisão e drenagem de abscesso intraoral;
- Reimplante de dente avulsionado.

## Materiais de Convalescença

Através deste benefício, a Unimed disponibiliza ao cliente o empréstimo de materiais de convalescença, pelo período necessário.

Para retirar os materiais o cliente precisa apresentar a solicitação do médico e o seu Cartão Mais Benefícios. Materiais disponíveis:

- Andador;
- Muleta canadense;
- Muleta axilar;
- Cadeira de rodas;
- Cadeira de rodas com apoio;
- Cadeira higiênica;
- Nebulizador;
- Cama hospitalar\*.

*\* Disponível em Lajeado (Ponto de Atendimento da Sede), Santa Cruz do Sul e Charqueadas.*

### Informações sobre o benefício

Ligue para o SAC da Unimed no número **0800 643 3464**, onde você pode sanar suas dúvidas, fazer sugestões, reclamações e/ou elogios.

## **Garantia Funeral**



Este benefício assegura a prestação de Serviço de Assistência (ou reembolso) de despesas relativas ao funeral do cliente titular ou dependentes inscritos.

Este serviço, oferecido pela Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo através da Seguros Unimed, está disponível 24 horas, em todo o Brasil.

Com a Garantia Funeral, todas as providências referentes a serviços funerários, inclusive sepultamento ou cremação (onde existir este serviço), são realizadas pelos serviços credenciados.

### Como acionar a Garantia Funeral

O uso deste serviço assistencial é simples. Basta algum familiar ligar gratuitamente para a Central de Atendimento e comunicar o óbito. Imediatamente, a Central entrará em contato com o representante da funerária credenciada, responsável pelas providências referentes ao funeral.

No Brasil (ligação gratuita):

**0800 702 0242**

No exterior (ligação a cobrar):

**90 55 11 4689 5573**

A Central funciona todos os dias da semana, inclusive feriados, dia ou noite.



## **Alteração/exclusão do seu plano conforme contrato**

### **Dependentes**

Estão expressamente excluídos deste contrato, não gerando direito a qualquer tipo de cobertura, sem prejuízo das limitações previstas nas cláusulas subsequentes, os seguintes procedimentos:

I. casos de cataclismos, guerras e comoções internas no país, quando declarados pela autoridade competente;

II. internações que não necessitem de cuidados médicos em ambiente hospitalar;

III. consultas e atendimentos domiciliares;

IV. fornecimento de medicamentos, materiais, próteses e órteses estrangeiras, que não estejam nacionalizados ou que possuam similar nacional, e sem registro vigente na ANVISA;

V. fornecimento de próteses, órteses, stents, marca-passos, geradores, válvulas, acessórios e outros, não ligados ao ato cirúrgico, em qualquer hipótese;

VI. fornecimento de todo e qualquer tipo de medicamento, material, equipamento e enfermagem para tratamento fora do regime de internação hospitalar;

VII. inseminação artificial, entendida como técnica de reprodução assistida que inclui a manipulação de oócitos e espermatozoides para alcançar a fertilização, por meio de injeções de espermatozoides intracitoplasmáticas, transferência intrafalopiana de gameta, doação de oócitos, indução da ovulação, concepção pós-tumora, recuperação espermática ou transferência intratubária do zigoto, entre outras técnicas;

VIII. internações que não necessitem de cuidados médicos em ambiente hospitalar;

IX. procedimentos ambulatoriais, clínicos ou cirúrgicos para fins estéticos, bem como órteses, próteses e materiais especiais para o mesmo fim, ou seja, aqueles que não visam restauração parcial ou total da função de órgão ou parte do corpo humano lesionada, seja por enfermidade, traumatismo ou anomalia congênita;

X. procedimentos de diagnósticos de qualquer natureza, sem intuito de recuperação da saúde, com finalidade meramente especulativa (ex.: check up);

XI. qualquer serviço ambulatorial exclusivo para aplicação de medicamento que pode ser realizado no domicílio do beneficiário, sem cobertura contratual;

XII. qualquer tipo de terapêutica na especialidade de Hemodinâmica, com exceção dos procedimentos expressamente previstos no rol de procedimento da ANS;

XIII. quimioterapia oncológica intra-tectal e intra-arterial;

XIV. radiomoldagens e radioimplantes, em qualquer hipótese;

XV. remoções terrestres, que não aquelas expressamente previstas neste contrato;

XVI. todo e qualquer procedimento odontológico realizado por odontologistas;

XVII. transplantes e despesas decorrentes de transplantes à exceção de transplante de córnea, de rim e o autólogo e alogênico de medula óssea;

XVIII. tratamento em clínicas de repouso, estâncias hidrominerais; clínicas para acolhimento de idosos;

IXX. tratamentos ilícitos ou antiéticos, assim definidos sob o aspecto médico, ou não reconhecidos pelas autoridades competentes;

XX. tratamentos de rejuvenescimento ou emagrecimento com finalidade estética;

XXI. tratamentos e estadias em spa's, clínicas de emagrecimento, clínicas de repouso, estâncias hidrominerais e clínicas para acolhimento de idosos;

XXII. laserterapia e microcirurgia para tratamento de varizes;

XXIII. medicina ortomolecular e mineralograma de cabelo;

XXIV. provas de paternidade;

XXV. sonoterapia;

XXVII. vacinas;

XXVI. embolizações e radiologia intervencionista, em qualquer hipótese;

XXVIII. tratamento ambulatorial, clínico ou cirúrgico experimental, isto é, aqueles que:

a) empregam medicamentos, produtos para a saúde ou técnicas não registrados/não regularizados no país;

b) são considerados experimentais pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) ou pelo Conselho Federal de Odontologia (CFO);

c) cujas indicações não constem da bula/manual registrada na ANVISA (uso off-label);

XXIX. fornecimento de medicamentos prescritos durante a internação hospitalar cuja eficácia e/ou efetividade tenham sido reprovadas pela Comissão de Incorporação de Tecnologias do Ministério da Saúde (CITEC);

XXX. todo e qualquer procedimento que não esteja expressamente previsto no rol de procedimento da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

§ 1º: prótese é entendida como qualquer material permanente ou transitório que substitua total ou parcialmente um membro, órgão ou tecido.

§ 2º: órtese é entendida como qualquer material permanente ou transitório que auxilie as funções de um membro, órgão ou tecido, sendo não ligados ao ato cirúrgico os materiais cuja colocação ou remoção não requeiram a realização de ato cirúrgico.

§ 3º: entende-se como tratamento clínico ou cirúrgico experimental aquele que emprega fármacos, vacinas, testes diagnósticos, aparelhos ou técnicas cuja segurança, eficácia e esquema de utilização ainda sejam objeto de pesquisas em fase I, II ou III, ou que utilizem medicamentos ou produtos para a saúde não registrados no país, bem como, aqueles considerados experimentais pelo Conselho Federal de Medicina (CFM), ou o tratamento a base de medicamentos com indicações que não constem da bula registrada na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) (uso off-label).

§ 4º: entende-se como procedimentos clínicos ou cirúrgicos para fins estéticos, bem como órteses e próteses para o mesmo fim: todo aquele que não visa restaurar função parcial ou total de órgão ou parte do corpo humano lesionada seja por enfermidade, traumatismo ou anomalia congênita.

§ 5º: entende-se como fornecimento de medicamentos e produtos para a saúde importados não nacionalizados como aqueles produzidos fora do território nacional e sem registro vigente na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA).

§ 6º: entende-se por inseminação artificial a técnica de reprodução assistida que inclui a manipulação de óocitos e esperma para alcançar a fertilização, por meio de injeções de esperma intracitoplasmáticas, transferência intrafalopiana de gameta, doação de óocitos, indução da ovulação, concepção póstuma, recuperação espermática ou transferência intratubária do zigoto, entre outras técnicas.

§ 7º: entende-se como fornecimento de medicamento para tratamento domiciliar aqueles medicamentos prescritos pelos médicos assistentes para administração fora do regime de internação hospitalar.

**Cláusulas referentes a exclusões ou limitações, aqui previstas, explicam-se cumulativamente, sem que a incidência de uma exclua a de outras, conforme contrato:**

- Doenças profissionais, medicina / terapia ocupacional e de segurança do trabalho, inclusive exames clínicos ocupacionais em cumprimento à NR7 da CLT;
- Internações que não necessitem de cuidados médicos em ambiente hospitalar;
- Despesas domiciliares com aluguel de equipamentos e aparelhos hospitalares ou ortopédicos e ainda despesas com óculos, lentes de contato, aparelhos ou acessórios para substituição ou complemento de órgãos ou funções (ortopédicos, para surdez, etc.);
- Atendimento domiciliar, mesmo de urgência / emergência, tais como consultas e medicamentos;
- Escleroterapia de varizes;
- Atos ilícitos ou antiéticos, assim definidos sob o aspecto médico ou não reconhecidos pelas autoridades competentes, interrupção provocada da gravidez e suas consequências imediatas ou tardias, tratamentos clínicos ou cirúrgicos não éticos e alterações do corpo;
- Investigação diagnóstica eletiva, check-up e exames periódicos, admissionais e demissionais;
- Cirurgia Plástica, tratamento clínico ou cirúrgico, com finalidade estética ou social, mesmo que justificados por uma causa médica, exceto quando necessários à restauração das funções de algum órgão ou membro, alteradas em razão de um acidente pessoal;
- Consultas, avaliações, sessões de tratamento e qualquer outro procedimento de medicina ortomolecular, ludoterapia, psicomotricidade, fonoaudiologia (acima de 40 sessões), logopedia e RPG;

- Despesas do paciente com extraordinários não relacionados com o atendimento médico-hospitalar, durante a internação hospitalar, tais como jornais, revistas, frigobar, alimentação do acompanhante, telefonemas e outros serviços não relacionados ao tratamento médico;
- Despesas domiciliares com aluguel de equipamentos e aparelhos hospitalares ou ortopédicos e ainda despesas com óculos, lentes de contato, aparelhos ou acessórios para substituição ou complemento de órgãos ou funções (ortopédicos, para surdez, etc.);
- Doenças e Acidentes provocados por ato ou operação de guerra, ou qualquer outra perturbação de ordem pública, atos da natureza, envenenamento ou exposição à radioatividade e radiação de qualquer natureza de caráter coletivo;
- Exames de medicina ocupacional;
- Fornecimento de próteses, órteses e seus acessórios não ligados ao ato cirúrgico e próteses ou órteses utilizadas para fins estéticos;
- Internações hospitalares, tratamentos ambulatoriais, exames diagnósticos, terapia e consultas médicas realizadas por profissionais de especialidades não reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina;
- Medicamentos e materiais cirúrgicos, exceto aqueles utilizados durante o regime de internação hospitalar, ou os estritamente necessários ao atendimento ambulatorial do paciente, nos casos de urgência ou emergência, ou durante a realização de procedimentos diagnósticos e terapêuticos, quando necessários e ainda, não estão cobertas as medicações orais, de qualquer natureza, prescritas em regime ambulatorial;
- Medicamentos importados não nacionalizados ou não reconhecidos pelo órgão governamental competente;
- Procedimentos e serviços de enfermagem particular, em caráter hospitalar ou domiciliar e assistência médica ou odontológica domiciliar;
- Remoção em caráter social para tratamentos clínicos, cirúrgicos ou procedimentos não cobertos pelo plano de saúde, mesmo com indicação médica, e remoções por via diferente da terrestre, sob qualquer circunstância;

- Serviços e procedimentos sob responsabilidade dos órgãos de saúde pública, tais como necropsias e vacinas preventivas;
- Teste de DNA para comprovação de paternidade;
- Tratamento de senilidade, rejuvenescimento, repouso, convalescença e suas consequências e tratamento em clínica de emagrecimento;
- Tratamentos experimentais, clínicos ou cirúrgicos;
- Tratamentos relacionados à infertilidade e modalidades de inseminação artificial;
- Procedimentos odontológicos;
- Transplantes, com exceção dos de córnea, rim, halogênico e autólogo de medula óssea.



## Dicas importantes

A listagem das clínicas, laboratórios e prestadores de serviços da rede credenciada pode ser conferida no guia médico Unimed, disponível no site **[www.unimedvtrp.com.br/guiamedico](http://www.unimedvtrp.com.br/guiamedico)** ou no **APP Unimed VTRP**.

Em caso de perda, extravio ou furto do seu cartão de identificação, comunique o SAC no prazo máximo de 24 horas.

Em caso de mudança de endereço comunique imediatamente a Unimed.

Seu cartão de identificação garante acesso à rede credenciada nacional, sem necessidade de qualquer desembolso no atendimento.

A apresentação do seu cartão de identificação/ Cartão Virtual e o seu documento de identidade são indispensáveis para qualquer atendimento.

Você pode obter informações sobre a utilização do seu Plano de Saúde e detalhes relacionados à Rede Credenciada através do SAC Exclusivo Plano Premium **0800 643 3464**.

Não solicite exames por conta própria, faça-os somente quando necessário de acordo com solicitação médica.





## Dúvidas mais frequentes

### **O meu filho acaba de nascer, como eu devo proceder para realizar a consulta?**

Nos 30 (trinta) primeiros dias, utilizar o cartão da mãe juntamente com a certidão de nascimento. Para inclusão vide INCLUSÃO DE DEPENDENTES no manual. É importante lembrar que o prazo para inclusão e o recebimento do cartão é de 5 (cinco) dias úteis, por isso faça a inclusão o mais breve possível.

### **Qual o prazo para recebimento do cartão?**

A Unimed enviará seu cartão após 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da solicitação do cartão.

### **Posso realizar a consulta sem cartão?**

Não. O cartão de identificação é o documento que permite a utilização dos serviços. Ele deve estar dentro do prazo de validade. Lembre-se que você tem a opção de utilizar o seu Cartão Virtual, através do APP Unimed VTRP. Nesse local o seu cartão estará sempre atualizado.

### **Identifiquei erro cadastral no cartão. Posso continuar usando até ser substituído?**

Sim. Você deve apresentar junto com o cartão um documento de identificação no atendimento da Unimed VTRP. Comunique o RH da sua empresa para que seja solicitado um novo cartão com os dados corretos.



## **SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente**

O SAC permite a você ter acesso imediato a alguns serviços do seu plano de saúde.

Nele, você tem profissionais especializados à sua disposição 24 horas para lhe prestar orientações gerais sobre dúvidas relacionadas ao seu plano de assistência médico-hospitalar.

No SAC, você pode se informar sobre:

- Coberturas e exclusões;
- Nomes e endereços de prestadores de serviços credenciados (médicos, clínicas e laboratórios e hospitais);
- Serviços ou procedimentos que necessitam de autorização prévia.

**sac@unimedvtrp.com.br**

**www.unimedvtrp.com.br**

**0800 643 3464 - 24 horas**

**Av. Pirai, 155, São Cristóvão**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

