



**Você sempre
bem informado**



**Guia de Orientações
ao Cliente Unimed VTRP**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Vales do Taquari
e Rio Pardo



novos tempos pedem novos hábitos

**mas nosso incentivo
para cuidar da sua saúde
permanece o mesmo.**

Quer mudar seus hábitos, mas não sabe como começar? A gente te ajuda!
Temos muitos conteúdos de saúde 100% gratuitos.
Siga a gente nas redes sociais e leve mais bem-estar para sua vida.



unimedvtrp



unimed_vtrp

MUDE **HÁBITO**



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.

Boa leitura!





Sumário



A Unimed	<u>09</u>
Serviços ao cliente	<u>12</u>
Qual é o meu plano?	<u>24</u>
Como utilizar o plano?	<u>29</u>
O que mais está incluso no meu plano?.....	<u>37</u>
Nossos planos para você	<u>45</u>
Contatos Unimed	<u>49</u>
Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e Regulamento Aeromédico.....	<u>52</u>





Com pressa?



**Não se preocupe,
fizemos um resumo do
guia para ajudar você! ;)**



Um pouco da nossa história.

A Unimed é a **1ª cooperativa** médica das Américas com **maior experiência cooperativa** na área da saúde no Brasil.

Propósito:

Cuidar uns dos outros.

Visão:

Ser inovadora em gestão da saúde.

Missão:

Gerar soluções em saúde aos clientes.

Valores:

Integridade: princípio de conduta;
Comprometimento: real envolvimento com o negócio;
Adaptabilidade: mudança e adaptação como parte inerente da evolução;
Cooperação: união e respeito mútuo para o bem comum;
Aprendizagem contínua: disposição para aprender, desaprender e reaprender.



A Unimed VTRP foi certificada pela primeira vez em 2014 e teve sua re-certificação em 2022, mantendo o maior nível dentro do programa, pela 3ª vez consecutiva. Para nós, a distinção da **Acreditação** é uma grande conquista.

Fundada em

1971

a Unimed VTRP abrange
59 MUNICÍPIOS

E sua sede está localizada em

LAJEADO

Rio Grande do Sul





Rede de atendimento Unimed.

Conta com modernos
serviços de saúde
e ampla estrutura de atendimento

MAIS DE
700

Médicos
cooperados

MAIS DE
40

Especialidades
médicas

MAIS DE
250

Laboratórios
e clínicas

28

Hospitais

Confira aqui onde ficam nossos pontos de atendimento.

Nossos serviços:

- Centro Clínico
- Clínica de Oncologia
- Espaço Viver Bem
- Plataforma Bem+
- Atendimento Multiprofissional ANS '
- PA Virtual 24h
- Espaço Imaginamente



Contatos Unimed

Aqui você encontra todos números de contato da Unimed VTRP.

Você pode esclarecer suas dúvidas gratuitamente,
24 horas por dia nos 7 dias da semana pelo nosso

SAC - 0800 051 1166.





Como identificar qual é o seu plano.

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 e garante a autorização automática de consultas e exames.

(confira [aqui](#) algumas dicas sobre o seu cartão)



A **fatura do Plano de Saúde** é encaminhada mensalmente ao cliente, podendo este optar por receber a mesma em formato digital (e-mail).

Como utilizar o seu plano.

Aqui você recebe todas as informações que precisa saber sobre carência, guia médico, consultas, realização de exames, inclusão de dependentes e mais.





Outros benefícios inclusos no seu plano.

- Seguro de vida
- PEA (Plano de Extensão Assistencial)
- UNIAIR
- Clube de Vantagens Unimed
- Cartão Mais Benefícios Unimed
- SOS Unimed

Espaço Viver Bem Unimed.

A Unimed VTRP, no intuito de promover a melhora da qualidade de vida de seus clientes, criou o Espaço Viver Bem Unimed. Local onde são desenvolvidos programas de promoção à saúde, com o objetivo de estimular hábitos de vida saudável, prevenção de riscos e doenças dos clientes por meio de atividades voltadas à educação, prevenção e cuidados com a saúde do cliente. *(Saiba mais [aqui](#))*



A Unimed

Aqui você encontra bons
motivos para sorrir





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.



Como é a Unimed VTRP?

Conheça todos os municípios aqui.



Seu **Propósito** é cuidar uns dos outros. Sua **Visão** é ser inovadora em gestão da saúde. Sua **Missão** é gerar soluções em saúde aos clientes.

Tudo isso, baseado em **Valores** de integridade, cooperação, adaptabilidade comprometimento e aprendizagem contínua.

Para a Unimed VTRP, a sustentabilidade resulta do equilíbrio entre os interesses da organização e as necessidades da comunidade na qual está inserida.

Para que todos possam contribuir com a construção de uma sociedade mais sustentável, a Cooperativa prima pelo diálogo – ético e transparente – com seus públicos de relacionamento: colaboradores, médicos cooperados, clientes, fornecedores, prestadores de serviços, comunidade e governo.

Neste sentido, constantemente aperfeiçoa práticas de gestão, inovando em metodologias que avaliem os impactos (positivos e negativos) de suas ações. Tudo isso com base na **Política de Sustentabilidade** da organização:

A Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo se compromete a desenvolver 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

A Unimed VTRP oferece a você os serviços de mais de 700 médicos cooperados, em mais de 45 especialidades e 270 prestadores de serviço credenciados, entre laboratórios, clínicas e hospitais além de 9 Pontos de Atendimento ao Cliente, 4 unidades de Promoção à Saúde, uma Clínica de Oncologia própria e uma Clínica especializada no autismo, o Espaço Imaginamente. A relação dos profissionais está disponível no Guia Médico.

Fique atento! O guia médico é atualizado constantemente no site da Unimed VTRP (www.unimedvtrp.com.br/guiamedico) e no aplicativo para celular. Você também pode consultá-lo através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), no telefone **0800 051 1166**.

Para ter acesso ao Guia Médico e muitas outras facilidades, baixe gratuitamente o **aplicativo Unimed VTRP**. É fácil e prático de acessar onde você estiver e a qualquer hora. Tenha em suas mãos acesso a 2ª via de boletos, cartão virtual, extratos de utilização do plano, situação financeira, atualização cadastral, solicitações de autorização de exames via fotografia, acompanhamento de status de autorizações, resultados de exames (laboratórios integrados com a Unimed), solicitações de reembolso, além de um chat de contato direto com a Unimed. Disponível para Android (Google Play) e iOS (Apple Store), pesquise por Unimed VTRP e instale no seu tablet ou celular.

Pontos de Atendimento

A Unimed VTRP possui Pontos de Atendimento distribuídos em cidades do Vale do Taquari, Rio Pardo e Região do Jacuí. Nesses locais, o cliente pode autorizar exames e internações, além de esclarecer dúvidas sobre o plano. Na área comercial, você pode contar com o apoio dos consultores que além de comercializarem os planos da Unimed VTRP, auxiliam o cliente com serviços de inclusões e exclusões de dependentes e também realizam migrações (alterações) e ampliações de cobertura de planos.

Confira abaixo onde ficam nossos Pontos de Atendimento:

Charqueadas

Centro Clínico

RS 401, KM 19, Nº 605

Fone: (51) 3658-3427

Encantado

Centro Médico

Rua Duque de Caxias, 503 - Sala 108

Fones: (51) 3751-2363

Estrela

Centro Clínico de Estrela

Rua Geraldo Pereira, 315 - Sala 105 - Térreo

Fones: (51) 3720-1055 e (51) 3720-1310

Lajeado

Sede São Cristóvão

Av. Pirai, 155 - São Cristóvão

Fone: (51) 3714-7100

Fone Comercial: (51) 3714-7166

Centro

Av Benjamin Constant, 1058 - Centro

Fone: (51) 3714-7111

Fone Comercial: (51) 3714-7166



Santa Cruz do Sul

Edifício Centro Profissional Unimed Relacionamento com Clientes e Comercial

Rua Marechal Deodoro, 166

Fone: (51) 3713-8300

Núcleo de Atendimento

Rua Sete de Setembro, 561

Fone: (51) 3713-8313



Taquari

Rua 7 de Setembro, 2437 - Sala 1

Fones: (51) 3653-1811 e (51) 3653-1446



Teutônia

Rua Santos Dumont, 957 - Sala 101

Bairro Languiru

Fones: (51) 3762-2014 e (51) 3762-3173



Venâncio Aires

Rua Reinaldo Schmaedecke, 1175

Fones: (51) 3741-3195 e (51) 3741-2633

Os horários de atendimento atualizados você encontra [aqui](#)



Clínica de Oncologia

Uma unidade de saúde criada para cuidar de forma especializada, com qualidade e dedicação em seus tratamentos oncológicos. Serviços ou tratamentos realizados pela Clínica: aplicação de quimioterápicos, imunobiológicos, hormonioterapia e a entrega dos medicamentos quimioterápicos de uso oral.

Rua Marechal Floriano, 1578

Santa Cruz do Sul

Fones: (51) 3713.4385 e 3713.4351

clinicadeoncologia@unimedvtrp.com.br

www.unimedvtrp.com.br/clinicadeoncologia

Os horários de atendimento atualizados você encontra **[aqui](#)**



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 42.

Confira nossos endereços:

Espaço Viver Bem Lajeado

Av. Pirai, 155 – São Cristóvão

Fone: (51) 3714-7130 | **e-mail:** 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

Espaço Viver Bem Venâncio Aires

Rua Reinaldo Schmaedecke, 1175

Fone: (51) 3741-1419 | **e-mail:** 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

Os horários de atendimento atualizados você encontra **[aqui](#)**

Converse com a gente através do WhatsApp:
(51) 99521-7414 ou (51) 99512-4418



Espaço Imaginamente

O Espaço Imaginamente da Unimed VTRP tem como missão acolher famílias para realização de tratamento especializado. O local foi projetado para atender demandas de pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

O trabalho é realizado por uma equipe interdisciplinar, composta por médica neuropediatra, psicólogos, terapeutas ocupacionais, fonoaudióloga, nutricionista e demais profissionais apoiadores desses tratamentos.

Na estrutura física da Clínica você vai encontrar uma linda recepção, salas de atendimento, sala de reuniões, ambiente que simula um lar para treino de atividades de vida diária, bem como uma sala para desenvolvimento de atividades de interação social e outra para treino e desenvolvimento de habilidades motoras e sensoriais.

As salas de atendimento contam com portas com vidro espião e infraestrutura de áudio e microfones especiais, de modo que os pais e cuidadores possam acompanhar atendimentos quando indicado, além de receber orientação e treino para estímulo do desenvolvimento de competências de seus filhos.

[Conheça mais sobre este serviço aqui.](#)

Lajeado Av. Piraí, 155 - São Cristóvão
Fone: (51) 3714-7131 e (51) 98061 1021

Você pode agendar seu atendimento de 2ª a 6ª feira,
das 8h às 18h30min



Atendimento Multiprofissional ANS

São prestados atendimentos, por encaminhamento médico, para especialidades de Psicologia, Nutrição, Enfermagem Obstétrica e Terapia Ocupacional.

Você pode agendar seu atendimento de 2ª a 6ª feira, das 8h às 18h30min.

Lajeado

Av. Pirai, 155 – São Cristóvão

Fone: (51) 3714-7131

Santa Cruz do Sul

Rua 7 de Setembro, 561, 1º andar

Fone: (51) 3711- 8180

Venâncio Aires

Rua Reinaldo Schmaedcke, 1175

Fone: (51) 3741-1419

Encantado

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

Fone: (51) 3751-1972

Central de Agendamentos

WhatsApp para agendamentos em qualquer cidade

Fone: (51) 99509-9376



Central de Atendimento

A Unimed VTRP oferece ao cliente um serviço de atendimento 24 horas por dia, 7 dias por semana, através do telefone gratuito:

0800 051 1166.

O SAC da Unimed VTRP já foi destaque nacional por oferecer atendimento rápido e eficiente, através de um sistema humanizado, ou seja, são pessoas, 24 horas por dia, dedicando atenção às necessidades dos clientes.

Há também outras formas de contatar a Unimed VTRP:

E-mail – 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

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), 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.

Ouvidoria

Canal de relacionamento por meio do qual qualquer cliente pode manifestar suas opiniões, elogios ou reclamações que não foram satisfatoriamente atendidas pelos demais canais de atendimento habituais: 0800 24 horas (0800 051 1166) e Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Outras formas de acesso

Via Internet

E-mail: ouvidoria@unimedvtrp.com.br

Formulário online disponível no site www.unimedvtrp.com.br/ouvidoria

Envio de correspondência

Unimed-Cooperativa de Serviços de Saúde dos Vales do Taquari e Rio Pardo

Av. Piraí, 155 – São Cristóvão – Lajeado/RS

CEP: 95913-148

a/c Ouvidoria Unimed

Pessoalmente:

Em Lajeado, dirija-se até a área de Atendimento ao Cliente para fazer o agendamento de horário (preferencialmente) com um atendente. Se achar mais conveniente, você pode deixar o seu contato telefônico que a Ouvidoria Unimed retornará para agendar o melhor horário para o atendimento.

Horário SAC Lajeado:

2ª a 5ª feira – 8h às 12h e das 13h às 18h

6ª feira – 8h às 12h e das 13h às 17h

Em quanto tempo tenho retorno à minha manifestação?

Até 7 (sete) dias úteis para resposta conclusiva. Para casos de maior complexidade, a Unimed poderá pactuar com o cliente um prazo maior.

Pronto atendimento virtual 24h

Permite que você faça uma consulta por vídeo a qualquer hora do dia. Você recebe atendimento médico em casos de mal estar, dor abdominal, dor ao urinar, entre outros. Serviço exclusivo para clientes.

Mais informações em www.unimedvtrp.com.br/pavirtual.



Plataforma Bem+

O portal de clientes Unimed VTRP é um site criado para agilizar e facilitar as suas solicitações e oferecer diversos serviços, como atualização cadastral, extrato de utilização, informe para Imposto de Renda, emissão de 2ª via do boleto da mensalidade, informações detalhadas sobre o plano de saúde, entre outras.

Acesse bemmaisunimed.com.br 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

www.facebook.com/unimedvtrp

www.youtube.com/unimedvtrp

www.instagram.com/unimed_vtrp

Site Unimed VTRP

Canal oficial da cooperativa, onde você confere informações sobre seu plano, notícias, ações e muito mais.

www.unimedvtrp.com.br

Site Viver Bem

Informações sobre gravidez e filhos. Dicas e cuidados do bebê ao adolescente.

www.unimedvtrp.com.br/viverbem

Site Imaginamente

Você já imaginou uma clínica especializada no autismo? Agora ela é real!

Acesse www.unimedvtrp.com.br/imaginamente e saiba mais.

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 e saiba mais.

Qual é o meu plano?

Cuidamos de cada momento da sua vida





Cartão de Identificação Unimed

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.



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 e garante a autorização automática de consultas e exames.



Uso do cartão com biometria

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 realizar uma consulta médica ou nos nossos pontos de atendimento pessoal ao cliente.

Lembre-se de estar sempre com o seu cartão Unimed, documento de identidade com foto e a senha do exame, no momento da realização dos exames/procedimentos.

Importante:

- O processo de biometria é válido somente nos municípios da área de abrangência da Unimed VTRP;
- Quando cliente estiver em intercâmbio não será necessário a utilização da biometria.

Dicas sobre o seu cartão

- Carregue-o sempre com você;
- Apresente sempre a identidade junto com o cartão;
- 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;
- No caso de roubo, perda ou extravio do cartão, o cliente deve informar imediatamente a Unimed pelo SAC 24h através do 0800 051 1166 ou pelo e-mail sac@unimedvtrp.com.br;

- O cliente não deve emprestar seu cartão a outra pessoa. A utilização do cartão Unimed por alguém que não seja o cliente, caracteriza-se por falsidade ideológica e é crime. Cuide do seu cartão!

Pagamento de mensalidades

A fatura do Plano de Saúde é encaminhada mensalmente ao cliente, em formato digital (e-mail). Este documento contém informações muito importantes a respeito dos valores que estão sendo apresentados para pagamento, como o demonstrativo da mensalidade, número de registro do plano na ANS (Agência Nacional de Saúde), situação financeira do cliente e informações gerais sobre o plano. Se necessário, você também pode emitir a segunda via do seu boleto na Plataforma Bem+:

1. Acesse o endereço **www.unimedvtrp.com.br**;
2. Clique em “Boleto Fácil”;
3. Insira o número de seu CPF;
4. Pronto! Você tem a segunda via do seu boleto e/ou linha digitável para pagamento online;
5. Faça o cadastro no Bem+ e tenha acesso a outras facilidades.



Valores dos titulares, dos dependentes, demonstrativo de taxas de coparticipação (quando houver) e demais comunicados, aparecem aqui neste espaço

Neste espaço fica registrado a descrição das 6 últimas mensalidades do cliente, liquidades ou em aberto

Para maior comodidade, oferecemos a facilidade de efetuar o pagamento através de débito em conta corrente, nas instituições bancárias: Sicredi, Banrisul, Unicred e Banco do Brasil. O Contratante do plano pode efetuar a adesão ao débito em conta através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), no telefone 0800 051 1166.



Renovação do plano de saúde

A renovação do plano de saúde ocorre de forma automática no vencimento do contrato. No momento da renovação, é aplicado o reajuste contratual 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, faça contato com o SAC da Unimed VTRP pelo número 0800 051 1166 ou visite um de nossos pontos de atendimento. É um prazer para a Unimed esclarecer seus questionamentos.

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.



Carência

Carência é o prazo em que o serviço/atendimento ainda não está disponível à utilização do cliente. Esse prazo varia conforme o serviço/atendimento (consultas, exames ou internações), e começa a ser contado a partir da assinatura do contrato.

Acesse www.unimedvtrp.com.br/carencias e conheça alguns exemplos.



Taxa de coparticipação

É a modalidade de contrato do plano de saúde em que o cliente opta em pagar um valor reduzido na mensalidade. Nos casos em que há coparticipação, além da mensalidade, você contribui com parte do valor de alguns procedimentos quando utilizá-los, geralmente pagos no ato da utilização do serviço. Na eventualidade da taxa não ter sido paga no momento do atendimento, a Unimed VTRP emite a cobrança correspondente, juntamente na fatura do plano de saúde.

Em caso de dúvidas sobre a cobrança da taxa de coparticipação entre em contato com a Unimed VTRP, através do nosso SAC, pelo número 0800 051 1166. A ligação é gratuita e o nosso atendimento está disponível durante 24h por dia e 7 dias por semana.

Confira alguns exemplos de taxas em www.unimedvtrp.com.br/taxas.



Reembolsos de despesas

De acordo com as regras de seu contrato e após análise da Unimed VTRP, podem haver situações em que as despesas com a utilização dos serviços de saúde previstos em seu contrato sejam reembolsados, mediante contato prévio.

Os reembolsos de despesas ocorrem quando não for possível a utilização da rede credenciada de médicos cooperados, clínicas, laboratórios e hospitais credenciados da rede Unimed, de acordo com as regras do seu contrato.

Os valores reembolsados serão efetuados conforme a tabela da Unimed VTRP. A solicitação poderá ser realizada pelo Portal de Serviços através do endereço unimedvtrp.com.br/clientes ou pelo aplicativo Unimed VTRP.



Guia médico

A Unimed VTRP disponibiliza o **guia médico para todos os seus clientes de plano familiar**. Nele você encontra a relação de especialidades médicas, contatos de médicos cooperados, clínicas, laboratórios e hospitais credenciados.

O guia médico é atualizado constantemente no **site** da Unimed VTRP (www.unimedvtrp.com.br/guiamedico) e nos aplicativos para celular. Você também pode consultá-lo através do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), no telefone 0800 051 1166.



Prazos máximos para atendimentos

Desde 19 de dezembro de 2011, vigora a Resolução Normativa 259, atualizada pela Resolução Normativa 268, da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, que determina que as operadoras de planos de saúde devem garantir a seus clientes o acesso a procedimentos e serviços dentro de um prazo máximo previamente estabelecido de acordo com as especialidades e procedimentos.

Cabe lembrar que, antes mesmo da resolução entrar em vigor, a Unimed VTRP já auxiliava os clientes que apresentavam dificuldades em acessar algum serviço através do SAC 24h.

Portanto, sempre que o cliente não conseguir agendar uma consulta ou procedimento, deverá entrar em contato com a área de Relacionamento com Clientes da Unimed, nos pontos de atendimento pessoal ou por telefone – SAC 24h (0800 051 1166). Quando isso ocorrer, a Unimed VTRP apresentará ao cliente toda a rede disponível para o serviço que ele busca e o auxiliará a identificar um profissional disponível para o atendimento. É importante destacar que a RN (Resolução Normativa) garante o atendimento na especialidade e no serviço solicitado e não com o cooperado ou prestador de sua preferência.



Prepare-se para a consulta

Antes de fazer a consulta, anote todas as suas dúvidas e/ou sintomas que esteja sentindo. Informações completas auxiliam o médico no diagnóstico de alguma doença. Lembre de comunicar seu médico sobre os medicamentos que você toma. Se necessário, prepare uma lista e leve sempre com você.

Se você possuir algum exame recente, leve-o na consulta. Isto pode auxiliar o seu médico no diagnóstico. Para a consulta, leve o cartão Unimed e documento de identidade. Na consulta, procure sempre esclarecer todas as dúvidas em relação à sua saúde.

Surgiu algum imprevisto?

**Desmarque
sua consulta.**

Outro paciente agradece.

Quando você não comparece a uma consulta agendada, pode prejudicar outra pessoa indiretamente. O seu horário poderia ser utilizado por alguém que estivesse precisando de atendimento médico rápido.

Por isso, lembre-se sempre de desmarcar a consulta.
Se possível, com 24 horas de antecedência.

Uma simples atitude pode fazer o bem a outra pessoa.





Dicas importantes sobre consultas

Caso você não possa comparecer na consulta, ligue e desmarque com, pelo menos, 24 horas de antecedência. Esta atitude possibilitará o agendamento de outro paciente, facilitando o fluxo de atendimento médico.

Quando seu médico solicitar algum exame, veja se já não o fez recentemente. Isso pode contribuir para agilizar a identificação do seu diagnóstico.

Suspeitando de alguma doença, nunca adie a visita ao médico. Essa atitude pode evitar o agravamento do caso.

Evite consultar vários médicos por um mesmo motivo.

Escolha um profissional de sua confiança.



Como realizar os exames?

- Quando necessário, o médico deverá realizar a solicitação de exames;
- Você deve contatar o prestador escolhido para agendar o exame e receber informações sobre a necessidade de preparo para a realização;
- Após a escolha do prestador, o cliente dirige-se ao serviço credenciado com a senha de autorização, o cartão Unimed e o documento de identidade com foto;
- Lembre-se, caso você não possa comparecer no exame, ligue e desmarque com, pelo menos, 24 horas de antecedência. Esta atitude possibilitará o agendamento de outro paciente, facilitando o fluxo de atendimento.



Como me preparar para as internações?

- O médico, na área de ação, deverá fazer a solicitação de Autorização de Internação Hospitalar (AIH) via Sistema (exceto para solicitações de Quimioterapia, Radioterapia ou Internações com OPME (Órtese, Prótese e Materiais Especiais));
- caso a solicitação seja autorizada automaticamente, será entregue a senha de autorização para ser apresentada no Prestador de Serviços;

- Para as solicitações de Quimioterapia, Radioterapia ou Internações com OPME, a solicitação de autorização será de forma manual, as quais deverão ser autorizadas nos pontos de atendimento da Unimed com antecedência mínima de 10 dias úteis. Após a autorização, o cliente será contatado para retirar a guia de autorização.
- Em situações que houver necessidade de laudos de exames, perícias, justificativas ou mais informações, o cliente será contatado pela Unimed VTRP.



Como acontecem as consultas, exames e internações fora da área de atuação da Unimed VTRP?

- Para atendimento fora da área de atuação da Unimed Vales do Taquari e Rio Pardo, é necessário apresentar o cartão Unimed e documento de identidade. Você deve consultar a Unimed local para conferir a rede de atendimento, as formas e os locais para autorizações, quando necessárias;
- Somente clientes de planos com cobertura nacional podem receber atendimento médico fora da área de abrangência da Unimed VTRP. A mesma regra vale para atendimento em serviços credenciados (hospitais, clínicas e laboratórios);
- Todos os clientes da Unimed VTRP têm acesso ao serviço de urgência e emergência com cobertura nacional, mas somente em plantões hospitalares credenciados e com atendimento de até 12 horas;
- Em casos de urgência e emergência, quando o cliente estiver fora da área de abrangência de seu plano, entre em contato com a Unimed VTRP pelo telefone 0800 051 1166 para solicitar orientações.



Como ocorrem as consultas com psicólogos, nutricionistas e terapeutas ocupacionais?

As consultas de psicologia, nutrição e terapia ocupacional atendem a legislação conforme a Resolução Normativa que regulamenta os atendimentos de profissionais não médicos para clientes de planos regulamentados. Quando necessário, o médico encaminha o cliente para um desses profissionais. Você pode agendar seu atendimento conforme contatos disponíveis na página 22.



Como eu posso mudar meu plano?

Assim como a vida muda, seu plano de saúde pode mudar também. É possível migrar de uma modalidade a outra, ampliando a cobertura de seu plano de saúde. Neste caso, o cliente solicita a alteração em um de nossos pontos de atendimento e com isso é feito um novo contrato com a modalidade escolhida.

Para ampliação de cobertura, o cliente preencherá a declaração de saúde e passará por entrevista médica. Os procedimentos novos que não possuíam cobertura anteriormente (Internação Hospitalar e cirúrgica, por exemplo) seguem os prazos de carências normais, como 180 dias para internações e 300 dias para eventos obstétricos. Se no momento da entrevista médica for constatada alguma lesão pré-existente, a carência será de 24 meses para os procedimentos novos e que tenham ligação com a doença.

No caso de migrações para redução de cobertura, é feito um novo contrato, mas sem a necessidade de preencher declaração de saúde e entrevista médica, sendo que terá a isenção total de carências pelo motivo de já possuir todas as coberturas pelo contrato anterior.



Como eu faço para incluir dependentes

Para incluir um novo dependente você precisará procurar qualquer ponto de atendimento ao cliente Unimed ou um consultor de vendas e apresentar documentos que comprovem o grau de dependência:

- Certidão de nascimento, certidão de casamento ou declaração de escritura pública. Também será necessária a informação de alguns dados, como: nome completo do dependente, data de nascimento, CPF (para maiores de dezoito anos), número do Cartão Nacional do SUS e nome da mãe.

OBS.: 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 realizada após o prazo de 30 dias, o dependente estará sujeito a um período de carência.

O que mais está incluso no meu plano?

Compromisso e dedicação
com o seu bem-estar.



O cliente do plano assistencial individual ou familiar Unimed ainda tem outros benefícios:

Benefícios especiais do plano individual ou familiar Unimed:



Seguro de Vida

O cliente titular e cônjuge do Plano Familiar tem cobertura de um seguro de vida. Para isso, o cliente deve atender os seguintes critérios:

- ter idade inferior a 65 anos no início do contrato;
- estar em perfeitas condições de saúde no início do contrato;
- estar em dia com o pagamento das mensalidades na data do óbito;
- ter permanecido no plano por pelo menos 6 meses;
- em caso de morte acidental não há carência;
- para acionar o seguro de vida, os beneficiários do segurado falecido

deverão entrar em contato com a V3 Corretora e Administradora de Seguros através do e-mail: v3corretora@v3corretora.com.br ou telefone (51) 3714-7155, celular/WhatsApp (51) 99919-6378.



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, os dependentes inscritos no plano continuarão usufruindo dos serviços contratados por 5 anos a partir da data do óbito do titular, com isenção total do pagamento das mensalidades. No caso dos filhos, o benefício é até o limite de 24 anos de idade. Para encaminhar o benefício, os dependentes deverão procurar um ponto de atendimento Unimed e apresentar os seguintes documentos:

- cópia da certidão de óbito;
- cópia do CPF e RG dos beneficiários;
- cópia do comprovante de residência dos beneficiários ou declaração de residência.

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

Obs.: 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 familiar da Unimed VTRP 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 (transferido) entre hospitais;
- contato: 0800 519 51 90

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. Um espaço pensado para a prevenção, promoção e melhora dos hábitos de saúde.

As ações (individuais e coletivas) são norteadas pelos pilares de Atenção Primária à Saúde, contemplando os diferentes ciclos de vida, da gestação ao envelhecer saudável.

Programa Meu Bebê

O Programa Meu Bebê oferece atividades de promoção e prevenção à saúde da gestante, puérpera e do bebê. As ações objetivam estimular a gestação e puerpério saudáveis, a manutenção do acompanhamento médico, a prevenção da prematuridade, o aleitamento materno exclusivo até os 6 meses de vida do bebê e a formação do vínculo familiar.

Faça parte e participe das nossas atividades:

Grupos:

- Gestantes
- Diabetes gestacional: uma abordagem multidisciplinar
- Orientações nutricionais para a gestação saudável

Oficinas:

- Atividade Física

Shantala:

- Introdução Alimentar
- Banho e primeiros cuidados do bebê
- Primeiros Socorros na Infância

Ficou interessada? Contate pelo WhatsApp (51) 98046-7970 que iremos passar todas as informações para você ter uma gestação calma e feliz!

VIVER BEM - Atenção Primária à Saúde

A Atenção Primária à Saúde se caracteriza por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, abrangendo a promoção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde, de modo a contemplar atuação nos diferentes ciclos de vida, garantindo Acesso, Longitudinalidade, Coordenação do Cuidado e Integralidade, pilares da atenção integral para cuidado de saúde das coletividades.

VIVER BEM - PROGRAMA INSPIRAR

Inspirar você a cuidar da sua saúde em todas as fases da vida e adotar bons hábitos é o que nos move!

O cuidado se dá por meio de grupos, oficinas e cursos gratuitos. As atividades ocorrem de maneira presencial e on-line, então, a sua participação só depende de um clic. Você também tem acesso a conteúdos de saúde

exclusivos, lives e eventos, produzidos por nossos especialistas e divulgados em nosso site, acessem: www.unimedvtrp.com.br/viverbem.

Em nosso calendário de atividade física, você encontra mais de 70 aulas e diversas modalidades, para transformar a rotina de quem está em busca de novos hábitos! Acesse e escolha o dia e horário que melhor se encaixe em sua agenda: <https://www.unimedvtrp.com.br/calendario/>.



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 e cadastre-se.

Além das marcas parceiras, o Clube oferece descontos de até 30% em medicamentos genéricos. 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 Mais Benefícios Unimed. Se tiver dúvidas, faça contato através do **SAC 0800 051 1166**. Estamos aqui para sanar qualquer indagação.



Acesso à Rede Uniodonto (Assistência Odontológica)

Para cuidar da saúde de forma integral, a Unimed também disponibiliza o benefício Assistência Odontológica.

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.

Você encontra a relação de procedimentos e dentistas no site www.uniodontovtrp.com.br



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.*



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

Este serviço, 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 da Seguros Unimed e comunicar o óbito. Imediatamente, a Central entrará em contato com o representante da funerária credenciada, responsável pelas providências referentes ao funeral.

Contatos

- 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, durante o dia ou à noite.



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 do SOS 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.

Para adquirir o serviço contate a área Comercial de Lajeado:

Av. Pirai, 155 - São Cristóvão

Fone: (51) 3714.7166

Nossos planos para você

Cuidamos do que você
mais ama





Individual ou Familiar

A Unimed VTRP oferece os planos ideais para você e sua família:

Unimed Essencial

É a modalidade básica do plano familiar Unimed. Ela dá cobertura para consultas, exames e procedimentos ambulatoriais. A cobertura do plano pode ser de abrangência regional ou nacional.

Para universitários, a Unimed oferece benefícios especiais. Informe-se.

Unimed Total

É a modalidade mais completa do plano familiar Unimed. A cobertura dessa modalidade inclui consultas, exames, procedimentos ambulatoriais e ainda internações clínicas e cirúrgicas com acomodação privativa ou semi-privativa.

A cobertura do plano pode ser de abrangência regional ou nacional.



Unimed Pleno

Plano local, com atendimentos nos Espaços de Atenção Integral à Saúde – AIS, que são estruturas próprias e exclusivas para o atendimento desta modalidade, localizadas em Lajeado e Santa Cruz do Sul. Oferece uma linha de cuidados personalizado, baseado nos modelos americano e europeu de saúde. Sua cobertura é ambulatorial/hospitalar.



Unimed Premium

Plano nacional, com acesso imediato e exclusivo a serviços de saúde de livre escolha, em qualquer ponto do Brasil, dentro ou fora do Sistema Unimed. Clientes Unimed Premium possuem um canal de atendimento exclusivo e monitoramento de saúde com profissionais qualificados.

Outro diferente do Premium é a ausência de taxas de coparticipação na utilização do plano dentro da rede credenciada no Sistema Unimed e reembolso na utilização fora desta rede.



Planos para sua Empresa

Unimed Pleno Empresa

Plano local, com atendimentos nos Espaços de Atenção Integral à Saúde – AIS, que são estruturas próprias e exclusivas para o atendimento desta modalidade, localizadas em Lajeado e Santa Cruz do Sul. Oferece uma linha de cuidados personalizado, baseado nos modelos americano e europeu de saúde. Sua cobertura é ambulatorial/hospitalar.

Este plano possui um grande diferencial: sem taxas para consultas, exames, procedimentos e internações, apenas para consultas em pronto atendimento (plantão) e consultas com multiprofissionais.

Empresarial

O plano de saúde exclusivo para empresas divide-se em modalidades que variam de acordo com a cobertura e abrangência.

Cobertura:

Unimed Essencial: consultas, exames e procedimentos ambulatoriais.

Unimed Total: consultas, exames, procedimentos ambulatoriais e internações clínicas e cirúrgicas.

Abrangência:

Regional: abrange os Vales do Rio Pardo, Taquari e Região do Jacuí – 59 municípios.

Nacional: abrange o Sistema Nacional Unimed, com 370 municípios brasileiros.

Unimed Premium

Plano nacional, com acesso imediato e exclusivo a serviços de saúde de livre escolha, em qualquer ponto do Brasil, dentro ou fora do Sistema Unimed.

Clientes Unimed Premium possuem um canal de atendimento exclusivo e monitoramento de saúde com profissionais qualificados. Outro diferencial do Premium é a ausência de taxas de coparticipação na utilização do plano dentro da rede credenciada no Sistema Unimed e reembolso na utilização fora desta rede.

SOU - Saúde Ocupacional Unimed

O SOU é destinado a toda e qualquer empresa que possua no mínimo um colaborador admitido.

O objetivo é de auxiliar as empresas a investir na qualidade de vida dos seus colaboradores e a cumprir as leis relacionadas ao ambiente de trabalho.

Este produto oferece o serviço de uma equipe completa e qualifica quem trabalha com a empresa para melhorar, continuamente, as condições de trabalho. Com isso, garante a segurança no ambiente laboral e a qualidade de vida dos colaboradores nas empresas. Além disso, assegura o correto atendimento das obrigações legais sobre a segurança e medicina do trabalho.

Saiba mais sobre o Saúde Ocupacional Unimed [aqui](#).

Contatos Unimed

Estamos sempre à
sua disposição.





Contatos Unimed

SAC – O cliente pode esclarecer dúvidas gratuitamente, 24 horas por dia nos 7 dias da semana.

Fone: 0800 051 1166

Centro Clínico Charqueadas

Fone: (51) 3658-3427

Espaço Viver Bem Unimed

Lajeado

Fone: (51) 3714-7130

Santa Cruz do Sul

Fone: (51) 3713-8345

Venâncio Aires

Fone: (51) 3741-1419

Encantado

Fone: (51) 3751-2363

Atendimento Multiprofissional ANS

Lajeado

Fone: (51) 3714 7131

Santa Cruz do Sul

Fone: (51) 3711 8180

Venâncio Aires

Fone: (51) 3741-1419

Encantado

Fone: (51) 3751-1972

Whatsapp (para qualquer cidade):

Fone: (51) 99509-9376

SOS – Atendimento urgência e emergência

Fone: (51) 3709-3000

Em caso de perda ou roubo do seu cartão Unimed

Fone: 0800 051 1166

Seguro de Vida

Fone: (51) 3714-7155

Whatsapp: (51) 99919-6378

E-mail: v3corretora@v3corretora.com.br

CARTÃO MAIS BENEFÍCIOS UNIMED

Uniodonto

Se você utilizar telefone móvel ou público, ligue para 90 90 3056 2646.

Se for telefone fixo, em Santa Cruz do Sul, digite 90 90 3056 2646 e, em outras cidades, digite 90 XX 51 3056 2646.

Materiais de convalescença

Teutônia – Ponto de Atendimento ao Cliente: (51) 3762-2014

Encantado – Espaço Viver Bem: (51) 3751-1972

Lajeado – Ponto de Atendimento ao Cliente: (51) 3714-7100/ (51) 3714-7111

Venâncio Aires – Ponto de Atendimento ao Cliente: (51) 3741-3195

Santa Cruz do Sul – Espaço Viver Bem: (51) 3713-8345

Charqueadas – Centro Clínico Unimed – (51) 3658-6364

Garantia Funeral

No Brasil (ligação gratuita): 0800 702 0242

No exterior (ligação a cobrar): 90 55 11 4689 5781

V3 Corretora (para reembolso)

Funerárias credenciadas e municípios atendidos

Consulte a Seguradora Unimed, pelo número 0800 702 0242.

A ligação é gratuita.

Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e Regulamento Aeromédico



Nos links abaixo, você tem acesso à Resolução Normativa 428 (e seus anexos) da Agência Nacional da Saúde Suplementar (ANS), que atualiza o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde.

Nesses documentos, você encontra informações ligadas à cobertura do plano que contratou, bem como os procedimentos necessários para usufruir do benefício de transporte aeromédico (Uniair).

Se surgir alguma dúvida, você pode ligar para o nosso SAC 24 horas, através do 0800 051 1166.

Resolução Normativa 428 e anexos I, II, III e IV

www.unimedvtrp.com.br/roldeprocedimentos

Regulamento de Transporte Aeromédico

www.unimedvtrp.com.br/regulamentoaeromedico

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



E-mail sac@unimedvtrp.com.br

Site www.unimedvtrp.com.br

SAC 0800 051 1166