

Manual do Cliente



Unimed 
Ribeirão Preto

Seu plano. Sua vida.



Seja bem-vindo!

Nós temos planos para a sua tranquilidade.

Saúde e bem-estar são indispensáveis para quem quer qualidade de vida. E agora você tem à sua disposição tudo o que precisa para viver melhor e aproveitar os bons momentos, sem se preocupar.

Com cobertura para urgências e emergências para todas as localidades que tenham **Unimed**, oferecemos suporte médico e rede credenciada de alto padrão e vantagens como nenhum outro plano de saúde. Para otimizar o uso dos seus benefícios, elaboramos este manual para que você saiba de forma rápida e clara como ter acesso aos serviços da **Unimed Ribeirão Preto**.

Obrigado por escolher a **Unimed**
para fazer parte dos seus planos de vida.



Unimed 

Ribeirão Preto |

Seu plano. Sua vida.

Unimed Ribeirão Preto

Seleção de médicos cooperados

Para ser um médico cooperado Unimed, o profissional precisa ser capacitado, deve participar de vários cursos sobre cooperativismo, possuir certificados de especialidades médicas e muitas outras qualificações. Estas exigências garantem um corpo clínico com alto nível profissional e com o atendimento de excelência que caracteriza a marca Unimed. Além disso, os próprios médicos gerenciam os serviços prestados, sem intermediários.

Cobertura Ambulatorial + Hospitalar + Obstetria

- atendimentos em consultório dos médicos cooperados
- Serviços complementares de diagnóstico
- Terapia em serviços credenciados (Ambulatorial)
- Internações para procedimentos clínicos e/ou cirúrgicos (Hospitalar), como também partos e suas intercorrências (Obstetria).

Atendimento Nacional para Urgências e Emergências - A maior cobertura do Brasil, com 83% de presença nacional.

Intercâmbio (Plano Empresarial) - Funcionários de outras localidades podem ser repassados para outras Unimed com atendimento para toda a família.

Todos os procedimentos conforme LEI Nº 9656/98 e resoluções normativas complementares.

Serviços

Farmácia Unimed – Estoque variado de medicamentos com preços especiais para beneficiários Unimed e procedência garantida.

NAS - Núcleo de Atenção à Saúde - oferece programas que atuam na prevenção de doenças e promoção da saúde dos beneficiários Unimed, através de um planejamento individual, em complemento às orientações e tratamentos médicos.

Ouvidoria - Um canal aberto aos beneficiários, cooperados e funcionários com o objetivo de aperfeiçoar a prestação de serviços oferecidos pela Unimed.

Teleatendimento - Equipe sempre bem informada e capacitada a esclarecer aos beneficiários, consultórios dos médicos cooperados e prestadores credenciados as dúvidas sobre planos e serviços oferecidos, bem como orientar como proceder em casos de problemas específicos.

Unimed 24 Horas – Atendimento de urgência e emergência com total infraestrutura e paramédicos altamente especializados.



Núcleo de Atendimento
Plano Fácil
Unimed 

CIBF

1150

Unimed 
Ribeirão Preto |
Seu plano. Sua vida.

Opcionais

ASSIST - Assistência Nacional e

Internacional - serviço de assistência oferecido aos segurados em viagens no Brasil ou exterior. Serviços com transporte médico, localização de bagagem, cobertura de despesas médicas no exterior (de acordo com o estipulado no contrato).

Auxílio Desemprego - Em caso de desemprego do titular, a Unimed garante o pagamento de 6 prestações do plano.

Garantia Funeral - Garante os serviços de assistência 24 horas aos familiares do segurado titular, em caso de seu falecimento ou reembolso no valor de R\$ 2.000,00.

Odontologia - Parceria com a Uniodonto em condições diferenciadas para beneficiário Unimed.

Seguro de Vida - Em caso de morte do segurado titular, os beneficiários receberão 100% do capital segurado no valor de R\$ 2.000,00.

Seguro Remissão Saúde - Garante, em caso de falecimento do segurado titular, a remissão (Bonificação Integral) de 36 mensalidades dos beneficiários, exclusivamente inscritos no plano.

Unifly - Serviço de transporte aeromédico para remoção de emergências em qualquer parte do País.

Unimed UTI Móvel (para beneficiários com atendimento em Ribeirão Preto) – Atendimento médico pré-hospitalar em emergências médicas.

Opcionais = serviços e coberturas não obrigatórios, contratados mediante instrumento jurídico específico.

Planos Unimed

EMPRESARIAL

- Plano Referência Empresarial
- Plano Masterplan
- Plano Unipart
- Plano Especial
- Plano Fácil

INDIVIDUAL

- Plano Referência Individual/Familiar
- Plano Masterplan
- Plano Unipart

COLETIVO POR ADESÃO

- Plano Referência Coletivo por Adesão
- Plano Coletivo por Adesão

NÚCLEO DE ATENDIMENTO UNIMED FÁCIL

Av. Itatiaia, 1150 – Alto da Boa Vista
Tel.: 3602 8888

Carências (para todos os planos – individual, empresarial e coletivo por adesão)

Procedimentos nos casos de urgência e emergência sem internação	24 horas
Consultas e exames de rotina	60 dias
Exames especializados e atos ambulatoriais em consultório	90 dias
Internações clínicas e cirúrgicas	180 dias
Atos ambulatoriais hospitalares e tratamentos especializados	180 dias
Internações obstétricas (parto normal ou cesárea)	300 dias
Doenças e lesões pré-existentes	720 dias

PLANO EMPRESARIAL

- Para 30 vidas ou mais na relação inicial, não haverá exigência do cumprimento de carências e para novos funcionários cadastrados até 30 dias da contratação, também não haverá exigência do cumprimento de carências.

HOSPITAIS CREDENCIADOS

HOSPITAIS EM RIBEIRÃO PRETO

Hospital Especializado
Av. Independência, 4000 - Tel.: (16) 3913 0004 /
3620 8020 (fax)

Hospital Santa Lydía
Rua Tamandaré, 434 - Tel.: (16) 3605 4848

Hospital São Lucas Ribeirania
Rua Carlos Lucas Evangelista, 351 - Tel.: (16) 3968 3100

Hospital São Lucas*
Rua Bernardino de Campos, 1426 - Tel.: (16) 4009 0020

Hospital Unaerp - CECEB - Centro Clínico Electro Bonini
Av. Leão XIII, s/nº - Tel.: (16) 3603 7950 / 3603 7945 /
3603 7900

Maternidade Sinhá Junqueira
Rua Dom Alberto Gonçalves, 1500 - Tel.: (16) 3605 4545

Memorial Hospital (Hospital São Paulo)
Rua Visconde de Inhaúma, 1600 - Tel.: (16) 3977 8400

Santa Casa de Misericórdia de Ribeirão Preto
Av. Saudade, 456 - Tel.: (16) 3605 0606

Sociedade Beneficência Portuguesa
Rua Tibiriçá, 1172 - Tel.: (16) 3977 5500

**Exceto Plano Fácil e Especial*

CLÍNICAS EM RIBEIRÃO PRETO

Clínica Dr. Raul Gonzales (Cirurgia Ambulatorial)
Rua Amadeu Amaral, 661 - Tel.: (16) 4009 6060

CECAM – Centro de Cirurgia Ambulatorial S/S
Av. Nove de Julho, 1818 - Tel.: (16) 3636 8351 / 3636 8356

HOSPITAIS CIDADES DA REGIÃO (área da abrangência)

CRAVINHOS

Santa Casa de Misericórdia de Cravinhos
Av. Dona Rita Cândida Nogueira, 38 - Tel.: (16) 3951 1203

CAJURU

Casa de Caridade São Vicente de Paulo
Rua Dr. Milton Mourão de Mattos, 460
Tel.: (16) 3667 3232

SERRANA

Santa Casa de Misericórdia de Serrana
Rua João Antonio Terçariol, 67 - Tel.: (16) 3987 1626



Orientações sobre cada especialidade médica

Acupuntura

Ramo da medicina tradicional chinesa e um método de tratamento chamado complementar de acordo com a nova terminologia da OMS - Organização Mundial da Saúde.

Alergia e Imunologia

Diagnóstico e tratamento das doenças alérgicas e do sistema imunitário.

Anestesiologia

Estudo da dor e anestesia. Aplicações médico-cirúrgicas da anestesia.

Angiologia

Tratamento das doenças do aparelho circulatório, vasos sanguíneos (artérias e veias).

Cancerologia

Estuda as neoplasias (tumores malignos) e a forma de como essas doenças se desenvolvem no organismo.

Cardiologia

Estuda o funcionamento, a anatomia e as doenças do coração, das artérias, das veias e, em geral, de todos os componentes do sistema cardiovascular.

Citopatologia

Área da medicina ligada às pesquisas e estudos que envolvem exames microscópicos e avaliação de amostras celulares.

Clínica Médica

Tratamento e diagnóstico de doenças em geral e orientação para os tratamentos específicos.

Coloproctologia

Estuda as doenças do intestino grosso (colon), do reto e anus.

Dermatologia

Tratamento das doenças da pele.

Ecocardiografia

Exame da estrutura e funcionamento do coração feito a partir do eco gerado pelas ondas ultrassônicas nele aplicadas.

Endocrinologia e Metabologia

Tratamento das glândulas de secreção interna e sua função.

Endoscopia

Especialidade médica que se ocupa de obter imagens médicas diagnósticas utilizando-se de um aparelho que consta basicamente de uma fonte de luz e alguma forma de visualização da imagem.

Gastroenterologia

É a especialidade da medicina que trata das patologias do aparelho digestivo. A gastroenterologia também leva em conta a relação do aparelho digestivo (composto pela boca, faringe, esôfago, estômago e intestinos delgado e grosso).

Genética Médica

Diagnóstico, tratamento e controle dos distúrbios hereditários. A genética clínica aplica a genética no cuidado com o paciente. Os termos também são utilizados como sinônimos.

Geriatria

Estudo, prevenção e tratamento das doenças e da incapacidade em idades avançadas. O termo deve ser distinto de gerontologia, que é o estudo do envelhecimento em si.

Ginecologia e Obstetrícia

É a especialidade que trata da saúde da mulher, da infância à terceira idade. Dedicada atenção especial ao aparelho genital - composto por vagina, ovários, útero e trompas de Falópio, tanto no aspecto curativo como preventivo.

Hematologia e Hemoterapia

Tratamento das doenças do sangue.

Hemodinâmica ou Cardiologia Intervencionista

Conjunto de procedimentos médicos invasivos para diagnóstico e tratamento de cardiopatias.

Homeopatia

Método terapêutico cujo princípio está baseado na similia similibus curantur ("os semelhantes curam-se pelos semelhantes").

Infectologia

Tratamento das doenças infecciosas.

Mastologia

Tratamento de doenças da mama.

Medicina do Trabalho

Promoção e preservação da saúde do trabalhador. O médico do trabalho avalia a capacidade do candidato a determinado trabalho e realiza reavaliações periódicas de sua saúde dando ênfase aos riscos ocupacionais.

Medicina Esportiva

Ocupa do cuidado físico de atletas.

Medicina Física e Reabilitação (Fisiatria)

Diagnóstico e terapêutica de diferentes entidades, tais como patologias traumáticas, do sistema nervoso central e periférico, ortotraumatológica e cardiopulmonar.

Medicina Intensiva

Suporte avançado de vida a pacientes com desarranjo agudo de alguma função vital.

Medicina Legal

Conhecimentos técnico-científicos da Medicina para o esclarecimento de fatos de interesse da Justiça. Seu praticante é chamado de médico legista ou simplesmente legista.

Medicina Nuclear

Exame através de substâncias radioativas para diagnósticos como cintilografia.

Nefrologia

Tratamento de doenças próprias dos rins.

Neurocirurgia

Tratamento do sistema nervoso através de cirurgia.

Neurofisiologia Clínica (Neurologia e eletroencefalograma)

Corpo de conhecimentos que objetiva o estudo do Sistema Nervoso (SN) na sua dimensão funcional, utilizando-se de conhecimentos neuroanatômicos, neurofisiológicos e clínicos, com finalidades diagnóstica, terapêutica e de monitoração de funções durante procedimentos específicos envolvendo o SN.

Neurologia

É a ciência que estuda os distúrbios e patologias dos sistemas nervosos central (cérebro, medula espinhal e alguns nervos da visão) e periférico (ramificações de nervos que se espalham por todo corpo humano).

Nutrologia

Diagnóstico, prevenção e tratamento de doenças do comportamento alimentar.

Oftalmologia

Trata as doenças dos olhos.

Ortopedia/Traumatologia

Trata das alterações em ossos, músculos e articulações, sejam elas congênicas (desde o nascimento), desenvolvidas durante a vida do paciente, ou por causa de problemas de postura em consequência da idade, acidentes ou doenças.

Otorrinolaringologia

É a especialidade médica que trata de problemas relacionados ao ouvido, nariz, seios da face e garganta, seja através de medicamentos, ou por meio de procedimentos cirúrgicos.

Patologia

Estudo das doenças em geral sob aspectos determinados. Ela envolve tanto a ciência básica quanto a prática clínica.

Patologia Clínica / Medicina Laboratorial

Tem por objetivo auxiliar os médicos de diversas especialidades no diagnóstico e acompanhamento clínico de estados de saúde e doença, através da análise de sangue, urina, fezes e outros fluidos orgânicos.

Pediatria

Tratamento clínico das doenças e acompanhamento do desenvolvimento da criança.

Pneumologia

É a especialidade da medicina que estuda o mecanismo de funcionamento da respiração e da estrutura dos pulmões, responsável pelo tratamento das doenças pulmonares e respiratórias, incluindo as intervenções de cirurgia torácica.

Psiquiatria

É a parte da medicina que previne e trata os transtornos mentais e comportamentais.

Radiologia e Diagnóstico por Imagem

Diagnóstico de doenças pela radiografia ou radioscopia. Exemplos: Radiologia Geral, Tomografia Computadorizada, Ressonância Magnética, Densitometria Óssea etc.

Radioterapia

Tratamento empregado em doenças várias, com o uso de raio-X ou outra forma de energia radiante.



Reumatologia

É a especialidade médica que cuida das doenças clínicas (não cirúrgicas) do aparelho locomotor. Essas doenças podem ser in amatórias, infecciosas, degenerativas, metabólicas etc.

Urologia

Tratamento das doenças do aparelho urinário (masculino e feminino) e do aparelho genital masculino.

CIRURGIAS

Cardiovascular

Opera em sintomas relacionados a lesões de certas partes do coração.

Mão

Prevenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação das patologias que acometem as mãos. A cirurgia da mão engloba todo o membro superior, o que implica em tratar afecções que possam acometer estruturas.

Cabeça e Pescoço

Tratamento cirúrgico de doenças da cabeça e do pescoço.

Aparelho Digestivo

Estuda, sob o ponto de vista cirúrgico, as doenças que são oriundas dos órgãos responsáveis pela digestão dos alimentos.

Geral

Cirurgia abdominal, cirurgia videolaparoscópica e cirurgia do trauma. Esta especialidade médica ocupa-se do estudo dos mecanismos fisiopatológicos, diagnóstico e tratamento de enfermidades passíveis de abordagem por procedimentos cirúrgicos.

Pediátrica

Cirurgia geral em crianças.

Plástica

Tratamento para correção das deformidades, má formação ou lesões que comprometem funções dos órgãos através de cirurgia de caráter reparador.

Torácica

Tratamento cirúrgico de doenças do tórax.

Vascular

Tratamento das veias e artérias, através de cirurgia.



Soluções Unimed

Cartão magnético

O cartão magnético agiliza seu atendimento. Nele estão registrados todos os dados essenciais para realização de consulta e/ou prestação de serviço médico. Ele chega até você desbloqueado. A apresentação dele é indispensável no ato do atendimento, junto com um documento de identidade com foto, sendo que apenas o titular do cartão pode utilizá-lo.

2ª via do cartão

- Motivo de furto/roubo: apresentando cópia do BO, não haverá custo.
- Perda ou danificação: custo de R\$ 20,00, cobrado no boleto mensal.
- Desmagnetização: dirija-se, com o cartão em mãos, ao setor de cadastro* da Unimed Ribeirão Preto para a remagnetização. Se for necessária a emissão de uma nova via, esta será sem custo.

*** SETOR DE CADASTRO DA
UNIMED RIBEIRÃO PRETO**
Rua Lafaiete, 770 - Tel.: (16) 3607 6000
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta-feira,
das 7h30 às 17h30

Autorização de guias de exames

A guia autorizada tem validade de 30 dias, a partir da data da autorização emitida pela Unimed. Caso o beneficiário não realize o procedimento dentro desse período, será necessário um novo pedido médico.

Os atendentes da Unimed não podem preencher os pedidos médicos incompletos. A solicitação de qualquer procedimento deve ser feita em impresso próprio e devidamente preenchida pelo médico cooperado da Unimed Ribeirão Preto.

Para solicitar autorização não é necessário que o beneficiário vá pessoalmente à Unimed. Outra pessoa pode fazer isso, desde que esteja com o pedido médico e o cartão Unimed do beneficiário em mãos.

SETOR DE ATENDIMENTO Autorização de guias para beneficiários Unimed Ribeirão Preto

Rua Lafaiete, 789 – Centro
Rua João Penteado, 704 – Boulevard
Tel.: (16) 3607 6000
Horário de Atendimento:
De segunda a sexta-feira,
das 7h30 às 17h30.

2ª via de boleto – Plano Pessoa Física

Você pode obter a 2ª via do seu boleto de forma simples, utilizando o site Unimed.

O processo é bem fácil:

- Acesse o site da Unimed Ribeirão Preto – www.unimedribeirao.com.br
- Clique na opção Login Usuário.
- Assinale o tipo Pessoa Física
- Preencha os campos com seus dados corretamente:
 - Código da Carteirainha
 - Data de Nascimento
 - CPF
- Escolha a opção Impressão de Boletos.

Serão disponibilizados sempre três boletos para a impressão: o do mês atual de pagamento e os dois últimos boletos dos meses anteriores. Assim, você mantém suas faturas em dia e evita transtornos na utilização do seu plano.

Em caso de dúvidas, entre em contato com o setor financeiro.

SETOR FINANCEIRO

Rua Lafaiete, 789 – Centro

Tel.: (16) 3607 6000

Horário de Atendimento:

**De segunda a sexta-feira,
das 7h30 às 17h30.**

Guia médico on-line
www.unimedribeirao.com.br






unimed

40
anos

Unimed 
Ribeirão Preto

Consultas agendadas



Por que é importante informar sua desistência?

O que acontece quando você falta à consulta marcada e não avisa:

- Ao agendar uma consulta, o médico e sua equipe ficam à sua espera.
- Só quem marcou a consulta poderá ser atendido pelo médico naquele horário.
- Quando você não avisa sobre sua falta, outra pessoa deixa de ser atendida.
- As faltas não comunicadas dificultam o agendamento de quem precisa de uma consulta, mas não encontra horário disponível.

Como proceder em caso de desistência

Caso haja algum imprevisto, desmarque sua consulta o quanto antes. Assim, as secretárias podem disponibilizar o horário vago para que outra pessoa possa cuidar da saúde.

Unimed 24 Horas

Para garantir toda a eficiência nos serviços de urgência e emergência do Unimed 24 Horas, foi adotado o Sistema de Acolhimento com Classificação de Risco. Entenda melhor esse sistema:



Através de um protocolo clínico de prioridade, é possível classificar a gravidade da situação de cada beneficiário que recorre ao Unimed 24 Horas. Este método consiste em uma rápida identificação dos pacientes, permitindo atender, em primeiro lugar, os casos mais graves e não necessariamente quem "chega" primeiro.

Graus de Prioridade:

EMERGÊNCIA | URGÊNCIA | POUCO URGENTE | NÃO URGENTE | AGUARDE CHAMADA

Para entender a utilidade do Sistema de Prioridades é importante levar em consideração que a missão de um serviço de urgência é o atendimento das situações classificadas como vermelho e amarelo (emergência e urgência), representativas para situações de risco para a saúde, ou seja, quanto mais grave é a situação clínica, mais rápido deve ser o atendimento. Desta forma, fica fácil perceber que as situações clínicas mais graves devem ter prioridade no atendimento.

Saiba como funciona o Acolhimento por Classificação de Risco

EMERGÊNCIA

É o caso em que o paciente necessita de atendimento imediato ou o mais rápido possível.

EXEMPLO: parada cardiorrespiratória, insuficiência respiratória grave, convulsão, politraumatismo grave, estado de coma, trauma cranioencefálico grave, choque (alterações circulatórias), ausência de pulso, infarto, grandes queimaduras, crise asmática grave, hemorragia incontrolável, entre outros.

URGÊNCIA

É o caso em que o paciente necessita de avaliação no Unimed 24 Horas, mas não é considerado emergência, podendo aguardar os atendimentos dos casos mais graves.

EXEMPLOS: pequenas hemorragias e traumatismos, desidratação, entre outros.

POUCO URGENTE

É o caso menos grave, que exige atendimento médico, mas pode ser assistido no consultório médico ambulatorialmente.

EXEMPLOS: febre, vômito, dor leve, entre outros.

NÃO URGENTE

É o caso de menor complexidade e sem problemas recentes, deve ser acompanhado no consultório médico ambulatorialmente.

EXEMPLOS: controle da hipertensão, controle do diabetes, avaliação de feridas crônicas, troca de curativo, entre outros.

AGUARDE CHAMADA

Neste momento, a classificação de risco não está sendo realizada. A pessoa deve aguardar a chamada do profissional de saúde.

Pronto Atendimento Unimed 24 Horas
Rua Visconde de Inhaúma, 1600 A – Sumaré
Tel.: (16) 3610 1000

A Unimed de Ribeirão Preto mantém contrato com demais hospitais constantes no Guia Médico para atendimento de urgência e emergência.



NAS – Núcleo de Atenção à Saúde

A Unimed Ribeirão Preto preocupa-se não só em ter a melhor rede de assistência médica da região como também em cuidar da sua saúde, antes mesmo de você precisar. Para isso criou o Núcleo de Atenção à Saúde (NAS), que tem como principal objetivo fazer com que o beneficiário Unimed Ribeirão Preto saiba cada vez mais sobre sua saúde e viva sempre melhor.

Atuação do NAS

- Prevenção Primária - Gerenciamento de Risco

Em caso de beneficiários com risco aumentado de problemas (idosos, grávidas, excesso de peso, tabagismo e abuso de substâncias), o NAS disponibiliza grupos específicos, sempre desenhando um plano de acompanhamento contínuo para melhores resultados.

- Prevenção Secundária - Gerenciamento de Doenças

Em caso de doenças crônicas, o acompanhamento é feito individualmente, respeitando valores culturais e filosóficos de cada pessoa e aumentando a eficácia do atendimento médico.

- Prevenção Terciária - Gerenciamento de Casos

Pessoas com necessidades especiais, que demandam grande cuidado por parte de sua família e não conseguem mais ir aos consultórios médicos, serão acompanhados em domicílio por uma equipe interdisciplinar com visitas periódicas. Os profissionais que classificam os beneficiários em GC são os mesmos que oferecem treinamento contínuo aos familiares para melhor lidarem com esse quadro.

- DSO - Departamento de Saúde Ocupacional

Serviço de saúde e segurança ocupacionais para as empresas, com as melhores práticas e tendências do mercado. O empregador tem acessos a todos os dados e cuidados de saúde integrados à sua equipe, dentro ou fora do trabalho.

NAS – NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE

Av. Leão XIII, s/nº

Tel.: (16) 3603 7950 / 3603 7945 / 3603 7900

Horário de Atendimento:

Segunda a sexta-feira, das 7h às 20h.

Farmácia Unimed

A Farmácia Unimed conta com profissionais qualificados e especializados que obedecem todas as normas da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária), ou seja, fornecem medicamentos receitados pelos médicos cooperados da Unimed com controle rígido visando à saúde do beneficiário.

FARMÁCIA UNIMED

Av. Independência, 1889 - Sumaré

Serviço de entrega e atendimento por telefone:

(16) 3913 9333

Horário de Atendimento:

De segunda a sexta-feira, das 8h às 19h30.

Aos sábados, das 8h30 às 13h.

NÚCLEO DE VENDAS – CONSULTORES ESPECIALIZADOS

Rua Lafaiete, 766 - Centro - Tel.: (16) 3605 5599

E-mail: univendas@unimedribeirao.com.br





Rua Lafaiete, 766 - Centro – Tel.: (16) 3605 5599
www.unimedribeirao.com.br