



A Unimed atende você.



Cartilha de Relacionamento com o Cliente

Unimed | 
Rio Grande do Sul

**Nesta cartilha você
encontrará muitas orientações
importantes sobre seu
plano de saúde!**

**Para outras informações,
entre em contato com a Unimed,
inclusive nos finais de semana
e feriados.**

**Central de Relacionamento
(24 horas por dia, 7 dias
por semana):**

0800 724 8730

Nossa rede de atendimento é formada pelas cooperativas Unimed que, interligadas por meio do intercâmbio, formam a maior rede médica assistencial do País.

Dicas de utilização:

- Para utilização do seu cartão magnético, leve sempre um documento de identificação com foto, que deverá ser exigido pelo atendente no consultório, ambulatório ou hospital. **Lembre-se: seu cartão é pessoal e intransferível.** Cuide para que ninguém o utilize, pois o uso indevido será de sua responsabilidade.
- Compareça às consultas agendadas. Se, por algum motivo, você não puder comparecer, ligue para o consultório e desmarque. Caso contrário, você estará tirando a possibilidade de outro paciente ser atendido, além de prejudicar seu médico.
- Os locais preferenciais para atendimento são a clínica ou o consultório do médico. Por isso, procure um pronto-atendimento ou pronto-socorro somente para situações de urgência ou emergência.

Rede de prestadores:

- Para verificar a nossa rede de prestadores, acesse o Portal da Unimed (**www.unimedrs.com.br**), entre no Guia Médico e digite o código completo do seu cartão Unimed. Depois, basta realizar a seleção conforme sua necessidade.
- Se você encontrar eventuais dificuldades para agendar consultas ou exames, entre em contato com nossa Central de Relacionamento pelos canais disponíveis, que buscaremos a melhor opção para sua necessidade.

Dúvidas frequentes:

- **Estou sem o meu cartão Unimed, como faço para consultar ou realizar exames?**

Contate nossa Central de Relacionamento para autorizar a consulta ou exame previamente.

- **Em caso de perda, roubo ou extravio do cartão Unimed, como adquirir a 2ª via?**

Comunique o fato à sua empresa, para que ela solicite uma 2ª via à Unimed.

- **Meu médico só tem disponibilidade de consulta para daqui um mês, como a Unimed pode me ajudar?**

Se o médico escolhido não puder atendê-lo dentro do prazo desejado, entre em contato com a nossa Central de Relacionamento. Iremos ajudá-lo a agendar com outro médico da mesma especialidade dentro do prazo necessário. Mas, se você fizer questão de ser atendido pelo médico da sua escolha, você dependerá da disponibilidade desse profissional.

- **Posso ter atendimento por qualquer médico e ser reembolsado pela Unimed?**

Não. Você deve agendar seus atendimentos dentro da rede de médicos e prestadores da Unimed, de acordo com a área de cobertura do seu contrato. Se você encontrar dificuldades de agendamento, entre em contato com nossa Central de Relacionamento.

- **Qual a validade de uma autorização para realização de um procedimento/exame?**

O prazo é de 60 dias. Após esse período, um novo contato deverá ser feito.

- **Tenho cobertura para remoções?**

O plano oferece cobertura para remoção de hospital para hospital, sempre por solicitação do médico assistente.

- **Tenho cobertura para remoções?**

Entre em contato com nossa Central de Relacionamento.

IMPORTANTE: *mantenha sempre seus dados cadastrais atualizados. Assim você ficará sempre em dia com as principais informações do seu plano. Para atualizar seu cadastro, acesse: www.unimedrs.com.br > Área do Cliente > Atualize seu cadastro.*