

**Unimed**   
Centro Rondônia



# **MANUAL DA UNIMED CENTRO RONDÔNIA**

Conheça seu Plano de Saúde e Saiba como usá-lo.

ANS - nº 347507

# SUMÁRIO

<i>Missão, visão e valores</i>	<b>3</b>
<i>Boas-vindas</i>	<b>4</b>
<i>O que é LGPD</i>	<b>5</b>
<i>Nossos Contatos</i>	<b>6</b>
<i>Dados Cadastrais</i>	<b>7</b>
<i>APP Unimed Cliente</i>	<b>8</b>
<i>Acesso ao Guia Médico</i>	<b>13</b>
<i>Cartão do Cliente</i>	<b>17</b>
<i>Conheça seu cartão Unimed</i>	<b>18</b>
<i>Portal de Serviços</i>	<b>20</b>
<i>Serviço de Relacionamento com Cliente</i>	<b>21</b>
<i>Ouvidoria</i>	<b>22</b>
<i>Planos Individuais ou Familiares   Planos Coletivos por Adesão</i>	<b>23</b>
<i>Carência e CTP (Cobertura Parcial Temporária)</i>	<b>24</b>
<i>Abrangência Geográfica</i>	<b>25</b>
<i>Consultas Eletivas</i>	<b>26</b>
<i>Prazos máximos para atendimentos</i>	<b>28</b>
<i>Conheça nossos serviços próprios</i>	<b>30</b>
<i>Unimed Mais</i>	<b>31</b>
<i>Centro de Fisioterapia</i>	<b>32</b>
<i>Centro de Oncologia</i>	<b>33</b>
<i>Serviço de Remoção com UTI</i>	<b>34</b>
<i>Espaço Viva Bem Unimed</i>	<b>35</b>
<i>Revista Bem Viver</i>	<b>36</b>
<i>Nossos endereços</i>	<b>37</b>



# MISSÃO E VALORES

## **Missão**

*Promover a melhoria da qualidade do atendimento das pessoas através da atenção integral à saúde e valorização do colaborador e médico cooperado.*

## **Valores**

- ▶ *Excelência na prática de medicina;*
- ▶ *Valorização do indivíduo;*
- ▶ *cooperação;*
- ▶ *Ética;*
- ▶ *Equidade e*
- ▶ *Excelência na operação.*



# **Boas Vindas!**

*É uma grande satisfação recebê-lo como cliente Unimed Centro Rondônia, Cooperativa Médica fundada e administrada por médicos, que tem como principal objetivo a prestação de serviço médico-hospitalar de qualidade.*

*O sistema Unimed cobre mais de 80% do território nacional e atende a mais de 1 milhão de clientes, por meio de 345 Cooperativas em atividades em todo o país.*

*Atualmente, reúne 116 mil médicos cooperados e uma rede de recursos próprios e credenciados de excelência, sempre à sua disposição.*

*Para sua comodidade e com finalidade de lhe prestar o melhor atendimento, a Unimed Centro Rondônia elaborou este Manual, onde estão as principais orientações sobre como proceder na utilização do seu plano de saúde.*

**Seja bem-vindo à  
Unimed Centro Rondônia!**



# LGPD

## O QUE É A LGPD?



A **Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD)** é a legislação que regula o tratamento de dados pessoais no território brasileiro, feito por empresas, órgãos públicos e até mesmo pessoas naturais, tanto no meio físico quanto no digital.

Entende-se por **tratamento de dados** qualquer operação realizada com um dado, como por exemplo: coleta, produção, armazenamento, modificação, transferência e exclusão.

# Nossos Contatos



## **Fale conosco:**

[relacionamento\\_cliente@unimedjpr.coop.br](mailto:relacionamento_cliente@unimedjpr.coop.br)

## **Solicitação de procedimentos:**

[transcricao@unimedjpr.coop.br](mailto:transcricao@unimedjpr.coop.br)

## **Solicitação de reembolsos:**

[reembolso@unimedjpr.coop.br](mailto:reembolso@unimedjpr.coop.br)

## **Ouvidoria:**

[ouvidoria@unimedjpr.com.br](mailto:ouvidoria@unimedjpr.com.br)

ou (69) 3411-3800 Opção 5

**Atendimento ao cliente:** (69) 3411-3800

**Vendas:** (69) 3411-3800 Opção 2 - Vendas

**Negociação débito:** (69) 3411-3844 ou

**WhatsApp somente mensagem:** (69) 99397-8610 (Horário atendimento **segunda a sexta feira – 08 às 18 h**)

# Dados Cadastrais

Mantenha seus dados **cadastrais** sempre atualizados (**endereços, telefones, e-mail entre outras informações**). Na ocorrência de qualquer alteração entre em contato pelo: **(69) 3411-3800**.





# App Unimed Cliente

## 1º Passo



Acesse o Google Play (sistema Android) ou a App Store (sistema iOS) e procure o nome “**Unimed Centro Rondônia**”.  
Clique em “**Instalar**” e aguarde o download completo



GET IT ON  
**Google Play**



Available on the  
**App Store**



# App Unimed Cliente

## 2º Passo

Abra o **Aplicativo** e clique em “**Login**”  
situado no canto **superior direito** da tela:



Em seguida, caso já possua **login**,  
apenas coloque o número do seu cartão  
e a sua senha.

# App Unimed Cliente

## 3º Passo

Caso não possua acesso ainda, clique na guia “**Primeiro Acesso**”



Em seguida, insira seu número de **CPF**, **Data de Nascimento** e um **e-mail** válido. Você receberá uma confirmação por e-mail e que o guiará para a conclusão do **cadastro**.





# App Unimed Cliente

## 4º Passo

Após acessar o e-mail, clique no link enviado e informe uma senha. A **senha** deve ter no **mínimo 8 caracteres**, entre **letras e caracteres especiais**, ao menos uma **letra maiúscula** e um **caractere numérico**.



letra  
maiúscula

Unimed@21

caractere especial

caractere  
numérico

8 caracteres no mínimo

# App Unimed Cliente

## 5º Passo

Agora é hora de acessar as funcionalidades que o aplicativo oferece!

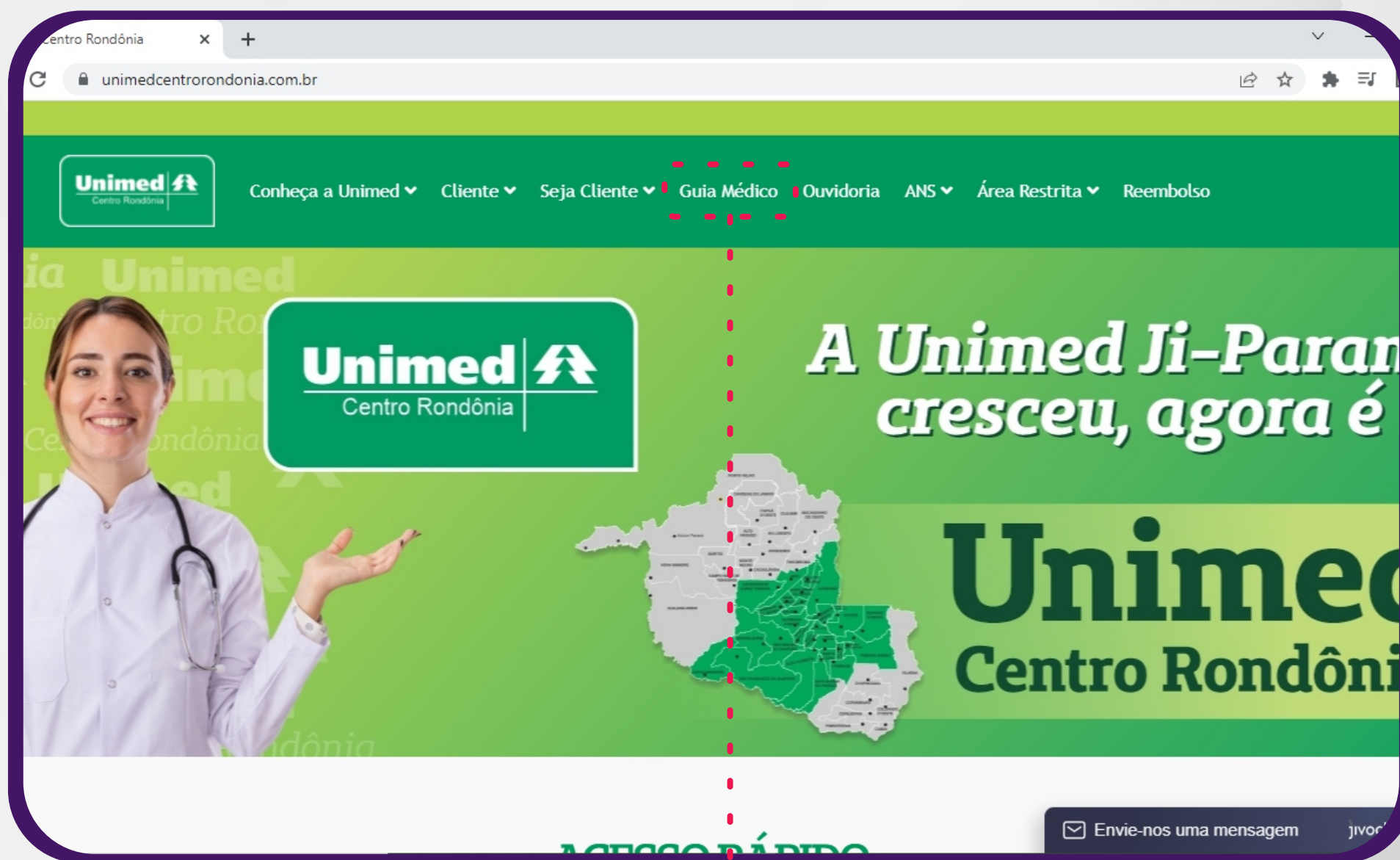


# Acesso ao Guia Médico Site

Para acessar o Guia Médicos pelo site, basta seguir os seguintes passos:

1º

Acesse <https://unimedcentrorondonia.coop.br>



2º Clique no botão "Guia médico"



# Acesso ao Guia Médico Site

**Unimed** Centro Rondonia

Conheça a Unimed ▾ Cliente ▾ Seja Cliente ▾ Guia Médico Ouvidoria ANS ▾ Área Restrita ▾ Reembolso

[← Voltar](#) [Tweet](#) [Salvar](#)

Por determinação da Agência Nacional de Saúde (ANS), na Resolução Normativa (RN) Nº 285, o Guia Médico Online agora tem novo sistema de busca, baseado na rede de atendimento e tipo de plano contratado. A RN determina que os portais de internet das operadoras de saúde devem disponibilizar informações sobre suas redes assistenciais incluindo nome comercial do plano e sua classificação para comercialização, ou seja, o tipo de plano.

**PRONTO ATENDIMENTO**

**HOSPITAIS CREDENCIADOS**

**MÉDICOS**

**EXAMES E TRATAMENTOS COMPLEMENTARES**

**ATENDIMENTO MULTIDISCIPLINAR**  
(FONOAUDIÓLOGO, PSICÓLOGO, FISIOTERAPEUTA, NUTRICIONISTA E TERAPIA OCUPACIONAL)

Caso tenha dificuldade na sua pesquisa, confira abaixo informações de como encontrar o médico ou prestador que você deseja.

Clique e confira as inclusões e exclusões de prestadores na rede credenciada Unimed Ji-Paraná.

**3º** Clique no Botão  
“Médicos”

# Acesso ao Guia Médico Site

Unimed  
Centro Rondônia

Conheça a Unimed ▾ Cliente ▾ Seja Cliente ▾ Guia Médico Ouvidoria ANS ▾ Área Restrita ▾ Reembolso

## Médicos

← Voltar

Área de Atendimento ▾

Todas Cidades ▾

Nome do Prestador

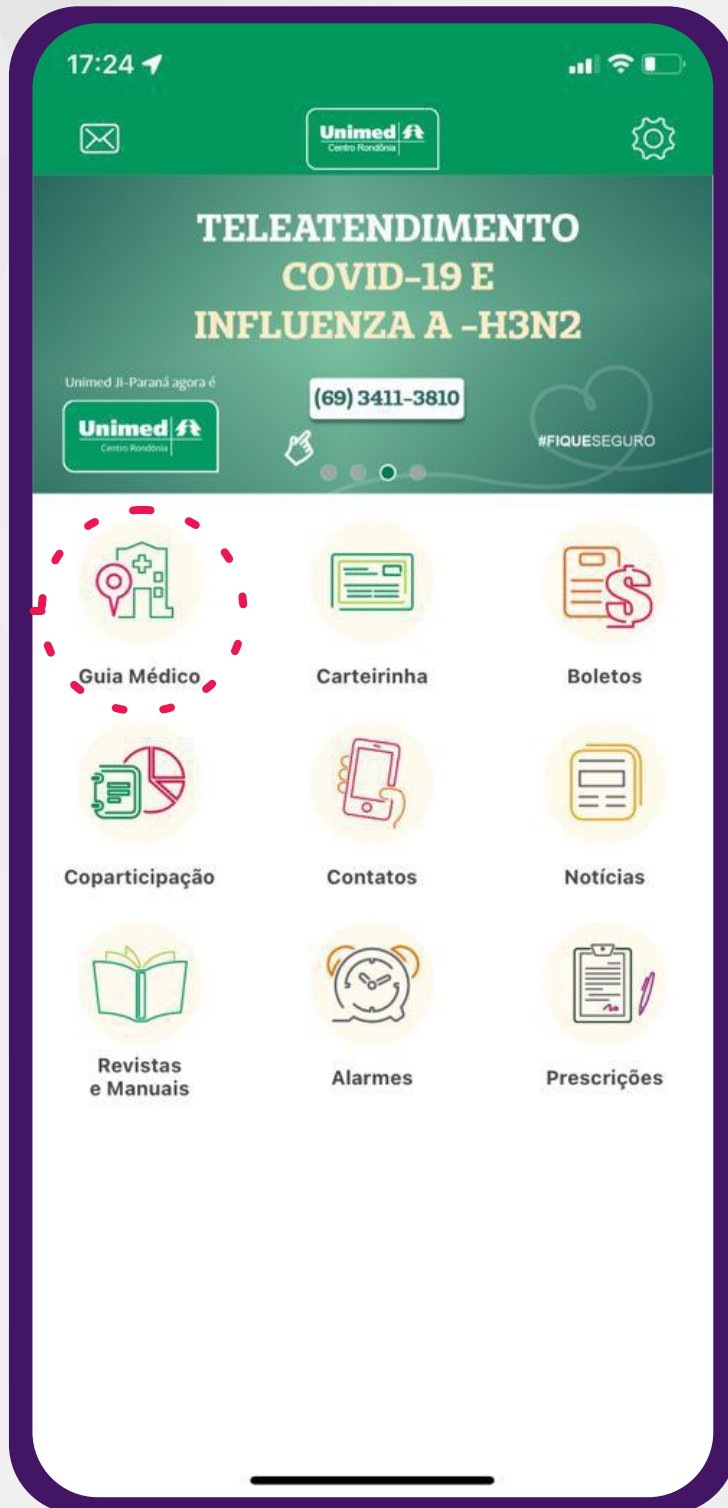
Pesquisar

Envie-nos uma mensagem

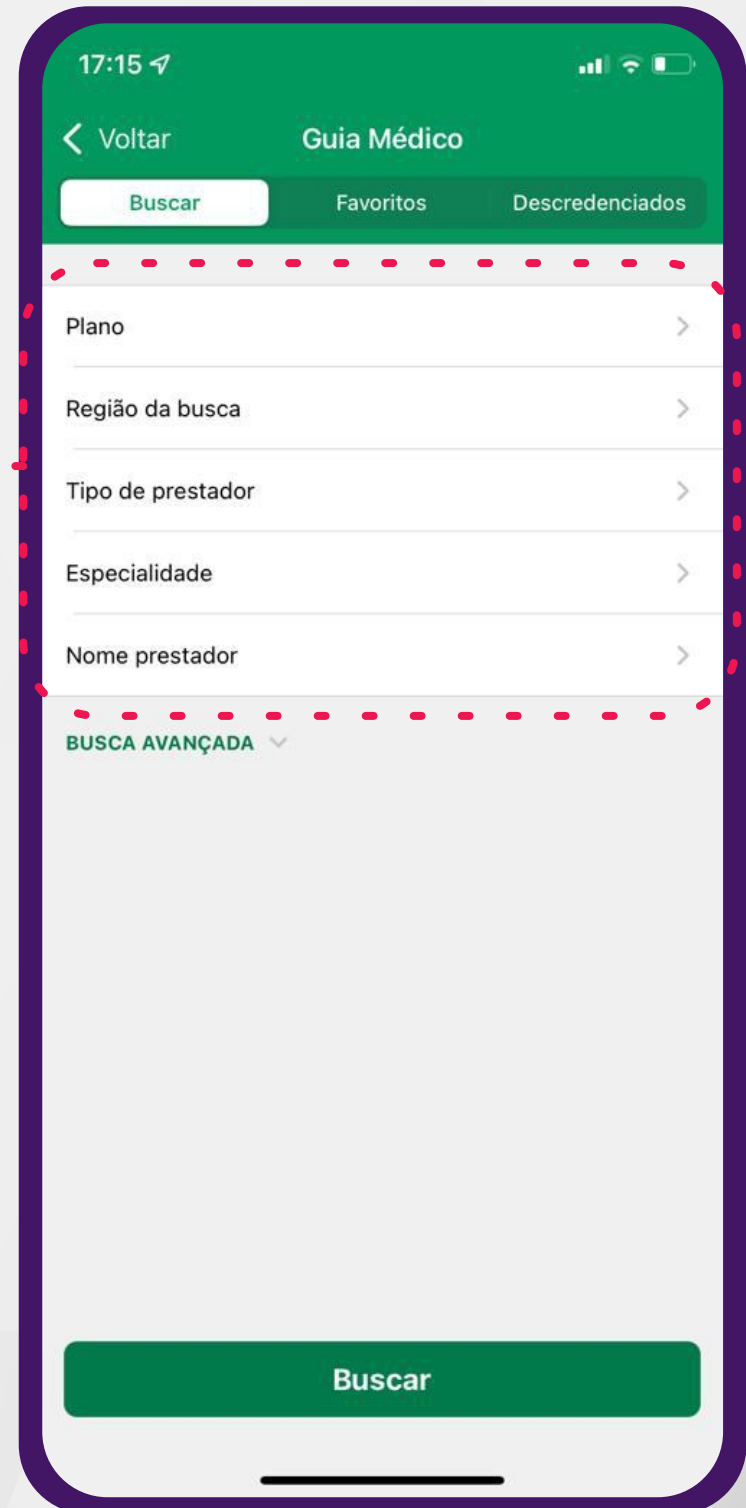
- Faça a consulta desejada por:  
Área de atendimento, cidade  
e o nome do prestador.

# Acesso ao Guia Médico

App Unimed Centro Rondônia



Clique no ícone “Guia Médico”



• Faça a consulta desejada por: Plano, Região de Busca, Tipo de Prestador, Especialidade e o nome do prestador.



# CARTÃO DO CLIENTE

Para ter acesso ao seu cartão virtual, basta clicar em “**Perfil**” e selecionar a opção “**Cartão Virtual**”.

Assim, com apenas 2 cliques você tem seu cartão na tela do seu celular para usar quando for atendido ou sempre que for preciso.

**O cartão é pessoal e o uso indevido é, com consequências previstas.**



# Conheça seu cartão Unimed

## Frente

Nome do produto e tipo de contratação ("Individual ou Familiar", "Coletivo Empresarial" ou "Coletivo por Adesão")

Identificação do cliente

Tipo de acomodação

Plano ("Regulamentado"/"Não Regulamentado"/"Adaptado")

Área de utilização do plano do contrato



Nome do cliente

Data da validade do cartão

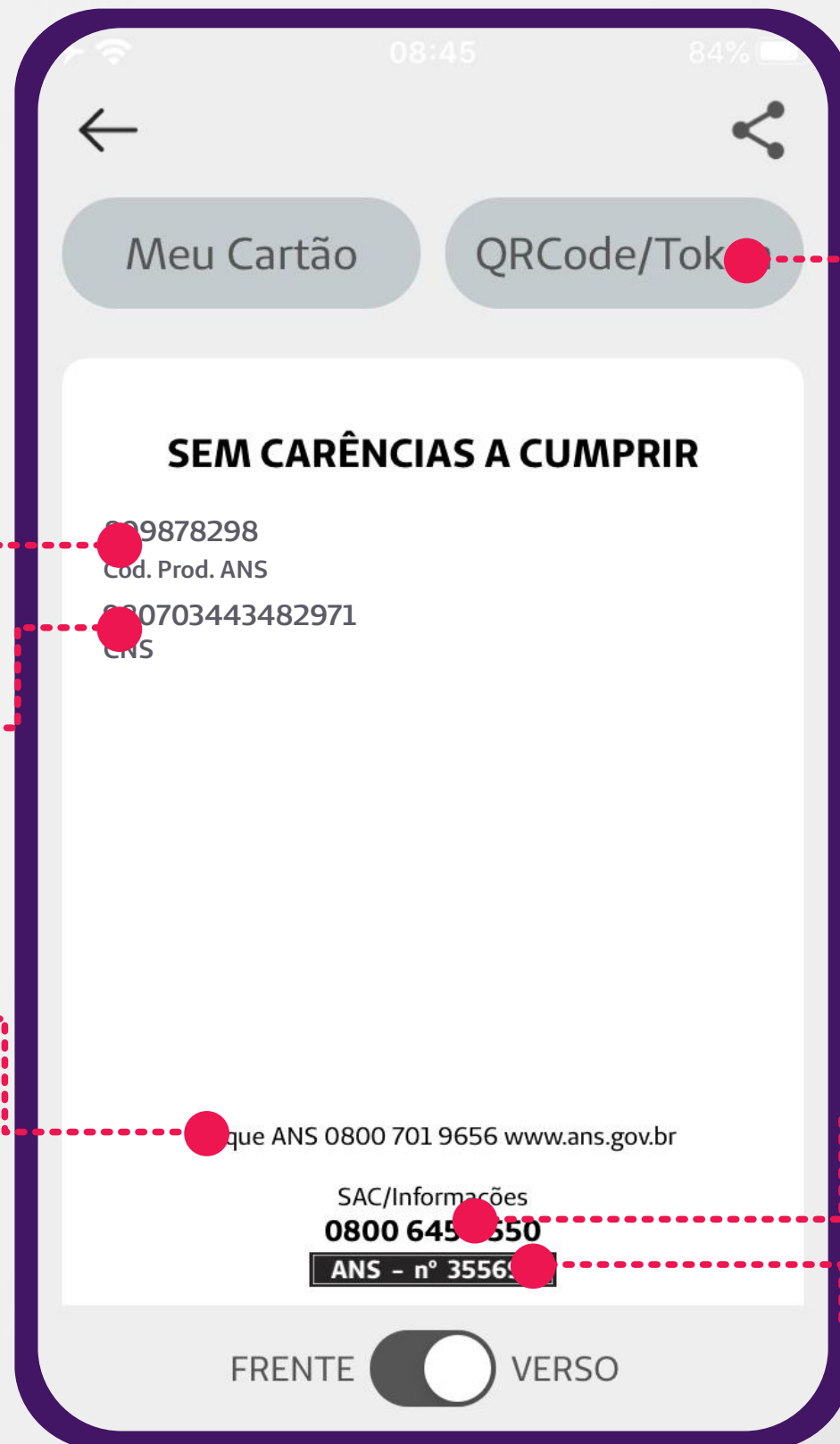
Código da Rede de Atendimento/Tipo de Prestador que o cliente tem direito

Local de atendimento

Segmentação Assistencial do Plano

# Conheça seu cartão Unimed

## Verso



Código do produto registrado na ANS

009878298  
Cod. Prod. ANS

Código do Cartão Nacional de Saúde (SUS)

000703443482971  
CNS

Código do produto registrado na ANS

que ANS 0800 701 9656 www.ans.gov.br

Código para elegibilidade usado na recepção da Unimed

Número de telefone do SAC

SAC/Informações  
0800 645 350

ANS - nº 3556

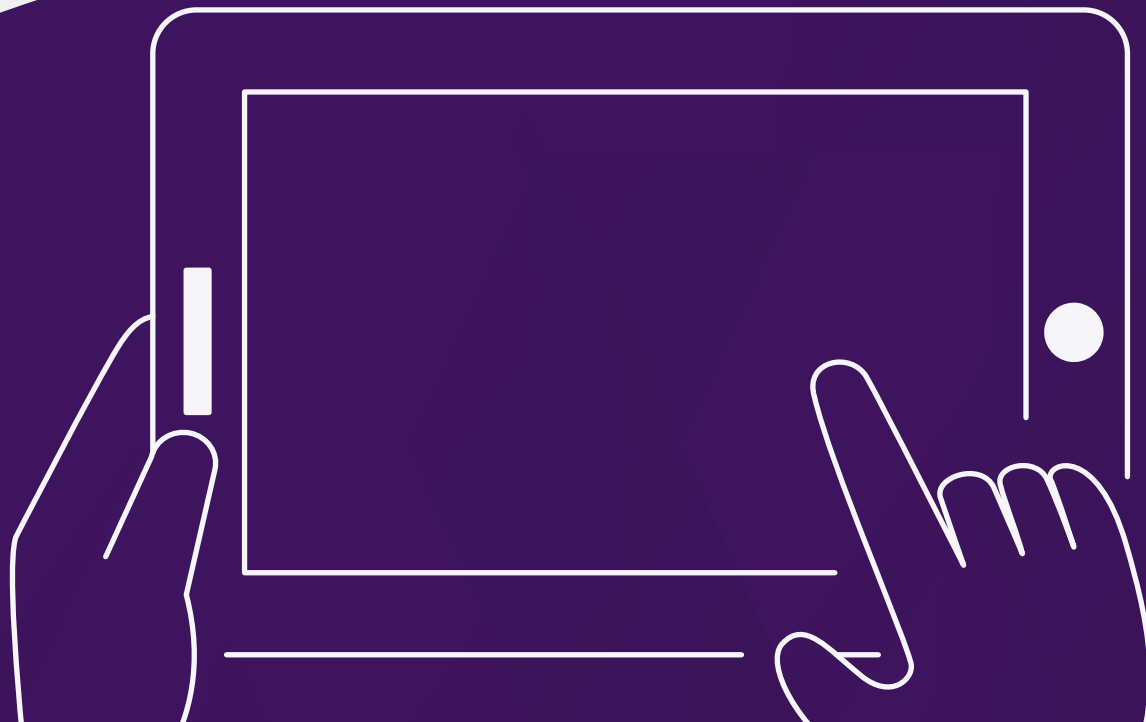
Número do registro da operadora na ANS

FRENTE  VERSO

# Portal de Serviços

## Alguns serviços disponíveis on-line:

- ▶ Emissão da 2ª via do boleto bancário atualizado (opção válida somente para plano pessoa física).
- ▶ Atualização de dados.
- ▶ Demonstrativo para Imposto de Renda;
- ▶ Guia Médico On-Line (redes locais, estaduais e nacionais). Se precisar e não tiver em mãos o cartão impresso ou a versão mobile (smartphone e tablets), entre em contato com a sua Unimed: **(69) 3411-3800**





# Relacionamento com o Cliente

É o canal disponível para o cliente realizar a sua primeira manifestação (solicitações, sugestões, elogios, reclamações e dúvidas) junto à Unimed.

## CENTRAL DE AGENDAMENTO

Havendo dificuldades de localizar prestadores na sua região, o cliente poderá acionar o Relacionamento com Cliente para solicitar o auxílio no agendamento. Caso encontre dificuldades ou demora para ser atendido pela rede credenciada do Sistema Unimed, basta contatar o Serviço de Atendimento ao Cliente: **(69)3411-3800**



# OUVIDORIA

A **Ouvidoria** é um canal de comunicação diferenciado, que atua com autonomia, independência e imparcialidade. Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de primeiro atendimento hoje existentes na **Unimed**, mas está sempre pronta a ouvi-lo, caso não tenha obtido sucesso em seu contato inicial junto aos demais canais.



## OU LIGUE

(69) 3411 - 3800 opção 05  
2ª a 6ª Feira  
8 h às 12 h  
14 h às 18 h



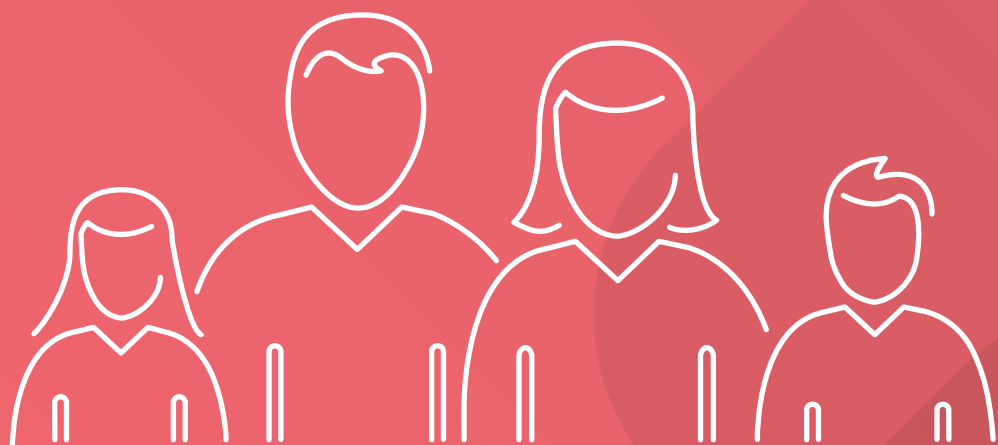
Por se tratar de um atendimento em segunda grau e atendimento, preencha o formulário específico no site:

<https://unimedcentrorondonia.com.br/ouvidoria>

A Ouvidoria poderá solicitar o número de protocolo gerado pelo atendimento realizado previamente. Caso não consiga atendimento no primeiro grau de atendimento, poderá recorrer diretamente à Ouvidoria. O prazo para resposta da Ouvidoria é de 7 (sete) dias úteis, sendo admitida a prorrogação de prazo superior, nos casos excepcionais ou de maior complexidade.

# PLANOS INDIVIDUAIS OU FAMILIARES

São aqueles contratados diretamente pelo cliente, com ou sem seu grupo familiar. Tanto os planos individuais quanto os planos coletivos são regulados pela ANS e devem cumprir as exigências do órgão regulador com relação à assistência prestada e à cobertura obrigatória.



# PLANOS COLETIVOS POR ADESÃO

Se dividem em empresariais e coletivo por adesão. Os empresariais são contratados em decorrência de vínculo empregatício para seus funcionários. Os Coletivos por adesão são contratados por pessoa jurídica de caráter profissional, classista ou setorial para seus vinculados (associados ou sindicalizados, por exemplo).

# COLETIVO EMPRESARIAL

É aquele que oferece cobertura da atenção prestada à população delimitada e vinculada à Pessoa Jurídica por relação empregatícia ou estatutária. Ex.: Os sócios, trabalhadores temporários, estagiários, menores aprendizes, etc.



# CARÊNCIA

<b>Atendimento</b>	<b>Carências</b>
Urgências e emergências	<b>24 (vinte e quatro) horas</b>
Consultas Médicas	<b>30 (trinta) dias</b>
Exames laboratoriais simples e de Raios-X simples	<b>30 (trinta) dias</b>
Demais Procedimentos	<b>180 (cento e oitenta) dias</b>
Partos a Termo	<b>300 (trezentos) dias</b>

## **CTP (Cobertura Parcial Temporária)**

Conforme legislação da Saúde Suplementar, é aplicado ao cliente um formulário denominado Declaração de Saúde, no qual o cliente vai indicar se possui alguma doença ou lesão preexistente.

Nesse caso, a cobertura fica suspensa para procedimentos de alta complexidade, cirúrgicos e internação em Unidade de Tratamento Intensivo (UTI), diretamente relacionados com a doença ou lesão, por um período máximo de 24 meses, contados a partir da adesão ao plano de saúde/contrato.

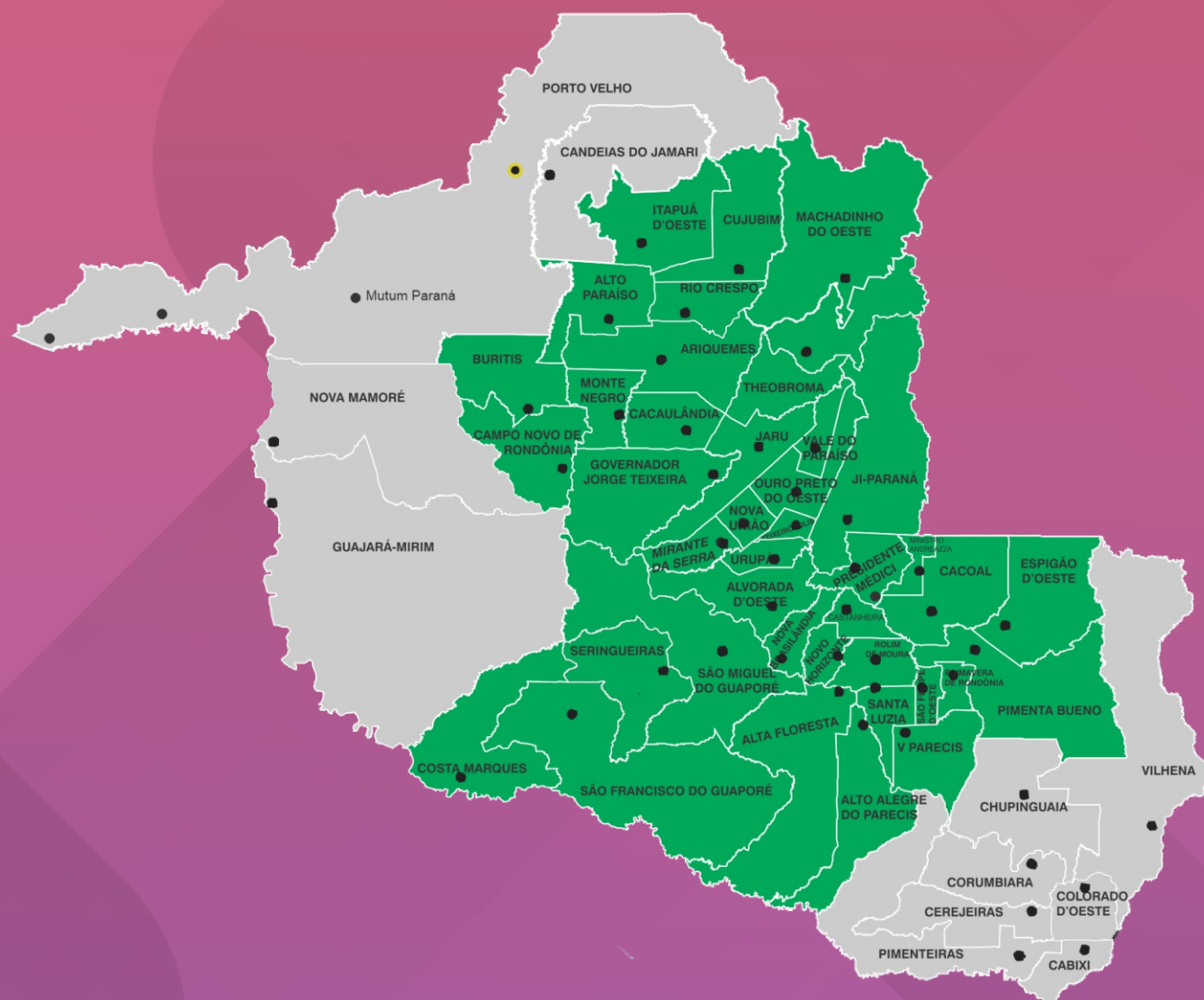


# Abrangência Geográfica

- ▶ Nacional – Em todo território Nacional.
- ▶ Estadual – Em todos os municípios do seu estado.
- ▶ Grupo de Municípios – Atendimento em determinados grupos de municípios.

## Quanto ao Padrão de Acomodação

- ▶ Enfermaria (Acomodação Coletiva)
- ▶ Apartamento (Acomodação Individual)



# Consultas Eletivas

Para agendar uma consulta eletiva, procure no Guia Médico o profissional que você deseja e marque o seu horário.

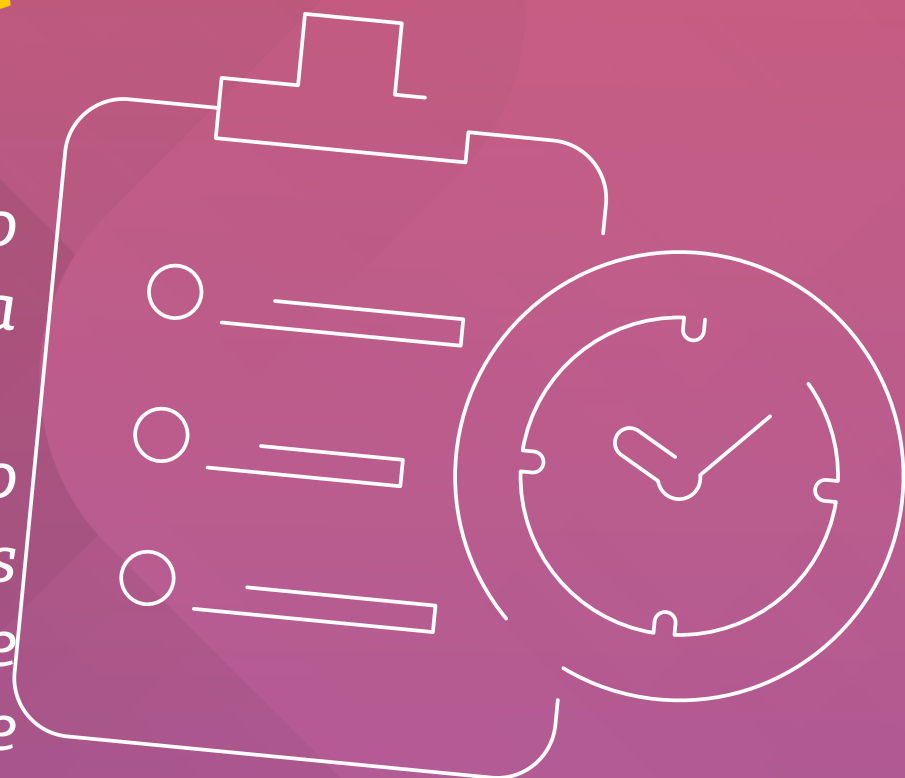
No atendimento será necessário apresentar o cartão de identificação do cliente.

- ▶ Sempre que possível, ao consultar um médico pela primeira vez, leve os **exames** já realizados. Guarde sempre as prescrições do seu médico.
- ▶ Quando não puder comparecer à consulta, avise com pelo menos 24 horas de antecedência.

## Como Autorizo Exames e Procedimentos?

Os exames e procedimentos serão autorizados de acordo com a cobertura contratada.

O atendimento será realizado de acordo com os procedimentos médicos referenciados pela Agência Nacional de Saúde ( ANS) no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS, vigente a época do evento.



# Consultas Eletivas

*Destacamos ainda que as solicitações de autorizações poderão ser analisadas por Auditoria Médica e sempre que persistir uma divergência médica, pode ser solicitada uma terceira opinião, escolhida em comum acordo entre a operadora e o médico assistente.*

*A Unimed Centro Rondônia a implantou o sistema Web Autorizador com o principal objetivo de comodidade para os clientes e agilidade nas solicitações. Sendo assim, o cliente não precisa ir até a Unimed para solicitar os procedimentos. O cliente já sairá do consultório com o número de protocolo de solicitação de autorização. Depois, basta aguardar autorização para agendar o procedimento.*

*É importante saber que, depois de liberadas, a guia de solicitação médica tem 60 dias de validade. Portanto, verifique a sua disponibilidade para realizar tal exame ou procedimento.*

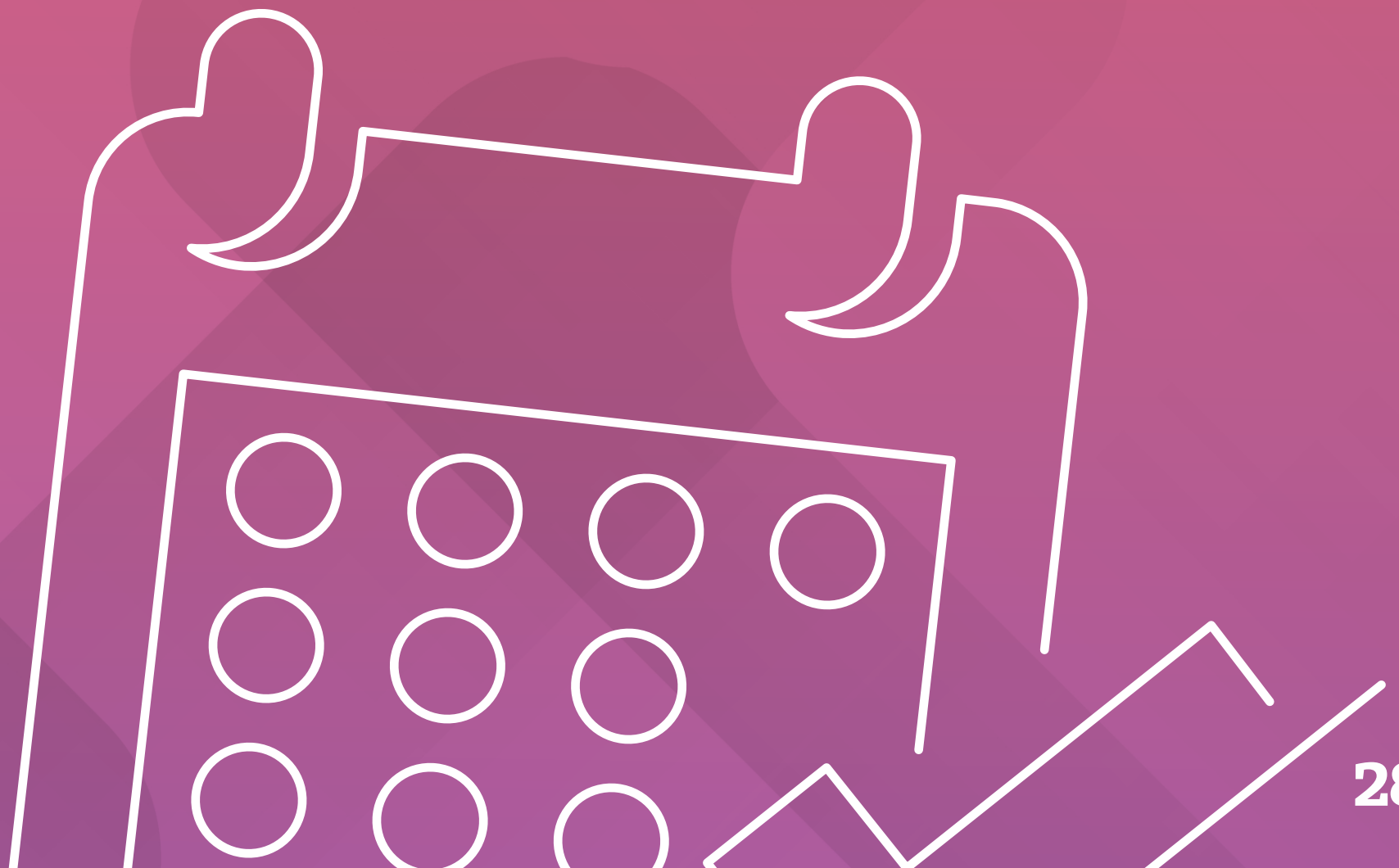


# Prazos máximos para atendimentos

Para ser atendido dentro dos prazos, você deverá ter cumprido os períodos de carência previstos em seu contrato.

A operadora irá garantir o atendimento a qualquer prestador de serviço da rede do seu plano de saúde habilitado para prestar o atendimento solicitado, e não necessariamente a um profissional ou estabelecimento de saúde específico escolhido pelo cliente.

Confira os prazos máximos para atendimento dos clientes, observando a área de abrangência contratada no seu plano. É importante saber que o prazo é contado a partir da solicitação à Operadora.





# Prazos máximos para atendimentos

## SERVIÇOS

Consulta básica – pediatra, clínica médica, cirurgia, ginecologia e obstetrícia.

Consulta nas demais especialidades;  
Consulta/Sessão com fonoaudiólogo;  
Consulta/Sessão com nutricionista;  
Consulta/Sessão com psicólogo;  
Consulta-Sessão com Terapeuta Ocupacional;  
Consulta/Sessão com Fisioterapeuta;  
Consulta e procedimentos realizados em consultório/Clínica com cirurgião-dentista;

Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial;

Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial;

Procedimentos de alta complexidade (PAC);

Atendimento em regime hospital-dia;

Atendimento em regime de internação eletiva;

Urgência e Emergência;

Consulta de Retorno;

## Prazo máximo para atendimento (dias úteis)

07 (sete)

14 (catorze)

10 (dez)

10 (dez)

10 (dez)

10 (dez)

10 (dez)

10 (dez)

07 (sete)

03 (três)

10 (dez)

21 (vinte e um)

10 (dez)

21 (vinte e um)

Imediato

A critério do profissional responsável pelo atendimento

# Conheça nossos Serviços Próprios



**ATENDEMOS  
PARTICULARES**



# UNIMED MÁS



- Consulta Médica ◀
- Consulta Pediátrica ◀
- Consulta de Enfermagem ◀
- Consulta de Pré-Natal ◀
- Consulta de Puericultura ◀



- ▶ Nutricionista
- ▶ Psicólogo
- ▶ Sessões de Psicoterapia



- Medicamentos ◀
- Curativos em Geral ◀
- Suturas Simples ◀
- Retirada de Pontos ◀
- Biópsias ◀
- Lavagem Nasal ◀
- Coleta de Preventivo ◀
- Passagem de Sondas ◀
- Teleconsulta ◀



Acesse a Localização

Agende sua Consulta:

69 3411-3840

69 9 9397-8562 

R. São João, 1338 - Casa Preta,  
Ji-Paraná - RO, 76907-638





# CENTRO DE FISIOTERAPIA



**Fisioterapia  
Neurofuncional**



**Fisioterapia  
Pélvica**



**Fisioterapia  
Respiratória**



**Fisioterapia  
Traumato  
Ortopédica**



**Fisioterapia  
Sensorial**



**PediaSuit**



**Terapia  
ABA**



Acesse a Localização

Agende  
sua Consulta

69 3411-3840

69 99282-1998

R. Natal, 260 - Jotão,  
Ji-Paraná - RO, 76908-274





# CENTRO DE ONCOLOGIA

**Quimioterapia**



**Hormonioterapia**



**Terapias Alvo  
direcionadas**



**Imunoterapia**



**Agende sua Consulta:**

**69 3411-3830**

 **69 9 9244-9375**

R. Mato Grosso, N° 1649 - Casa Preta,  
Ji-Paraná - RO, 76914-874



**Acesse a Localização**



# **SERVIÇO DE REMOÇÃO COM UTI** *Unimed Centro Rondônia*

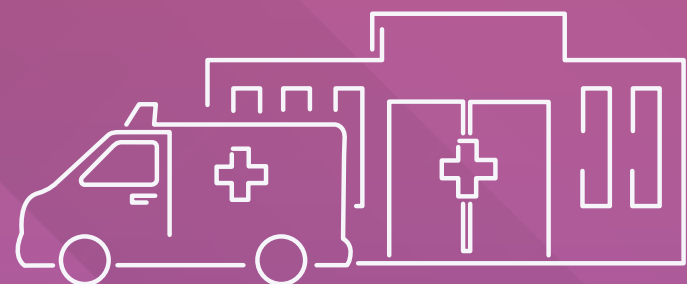
*- Atendimento a clientes da Unimed Centro Rondônia e particulares com agilidade e eficiência*

*- Atuação de profissionais qualificados incluindo enfermeiros, técnicos da assistência, auxiliares administrativos, motoristas e médicos especializados em emergência. Todos capacitados, além da formação, são treinados periodicamente;*

*Contar com o Serviço Exclusivo de Ambulância Unimed é ter a segurança de contar com profissionais que atuam de forma integrada e prestam assistência especializada nas situações necessárias.*

***Atendemos Particulares***

***(69) 3411-3800  
(69) 9 9995-9433***







# Espaço Viva Bem

Rolim de Moura



**Fisioterapia  
Neurofuncional**




**Fisioterapia  
Traumato  
Ortopédica**



**Fisioterapia  
Respiratória**



**Acesse a Localização**

**699 9362-8580** 

Rua Recife, nº 4373, Bairro Centro,  
CEP nº 76940-000,  
Rolim de Moura-RO

**Integração  
Sensorial**



**PediaSuit**



**Terapia  
ABA**



# Conheça nossa nova edição da Revista Digital **Bem Viver** *Unimed Centro Rondônia!*

(leia mais acessando **QR Code** abaixo)





# Nossos Endereços

## ▶ **Sede: Unimed Centro Rondônia**

Av. Transcontinental, 1019 - Centro, Ji-Paraná - RO, 76900-091  
**(69) 3411-3800**

## ▶ **Unidade de Cacoal**

Av. Amazonas, 2208 - Centro, Cacoal - RO, 78976-010  
**(69) 3441-5489**

## ▶ **Unidade de Rolim de Moura**

Av. Recife, 4373 - Centro, Rolim de Moura - RO, 76940-000  
**(69)3442-1240**

## ▶ **Unidade de Jaru**

Av. Rio Branco, 2154 - Centro, Ji-Paraná - RO, 76900-091  
**(69)3521-6730**

## ▶ **Unidade de Ouro Preto**

Av. Daniel Comboni, 1282 - Centro - Ouro Preto do Oeste, RO, 76920-000  
**(69) 3461-2108**

## ▶ **Unidade de Ariquemes**

Av. Jamari, 2371 - Setor 01 - Ariquemes, RO, 76.870-163  
**(69) 3535-5900**

**CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.**



somos  
**COOP** »



@unimedcentrorondonia



unimedcentrorondonia.coop.br