

Manual de como utilizar seu plano

UNIMED

Personal
Smart

Unimed 
Campinas

Bem-vindo ao Unimed Personal Smart

CUIDADO INTEGRAL DA SUA SAÚDE.

O plano Personal Smart oferece atendimento personalizado e humanizado, unindo o cuidado do médico de referência à confiança da marca Unimed.

Neste manual, você encontrará informações importantes e recomendações necessárias para garantir toda a tranquilidade no uso do seu plano Personal Smart.

Em caso de dúvidas, não deixe de esclarecê-las. Contamos com uma equipe dedicada para proporcionar a segurança, cuidado e acolhimento necessários para o seu bem-estar.



Ajudá-lo a usar seu plano em benefício da sua saúde é tão importante para nós quanto garantir o melhor atendimento a você e à sua família.

Índice

Conheça melhor seu plano de saúde	4
Serviços que fazem a diferença	5
Atendimento hospitalar	8
Carências	9
Contatos úteis	10
Aplicativo Unimed Campinas	11
Perguntas frequentes	12



Conheça melhor seu plano de saúde

Seu plano é regulamentado pela Lei nº 9.656/98 e possui todas as coberturas determinadas no rol de procedimentos da Agência Nacional de Saúde (ANS) e em suas alterações. Ou seja, se a ANS determinar a inclusão de novas coberturas, elas serão inseridas automaticamente no seu plano.

Confira alguns procedimentos cobertos:

- Consultas e exames
- Internações hospitalares sem limites, inclusive para UTI
- Internações psiquiátricas
- Hemodiálise, quimioterapia e radioterapia
- Ressonância magnética
- Cirurgia de miopia para 5 graus ou mais
- Próteses e órteses nacionais ligadas a atos cirúrgicos não estéticos
- Cirurgia cardíaca
- Cirurgia bariátrica
- Hemodiálise crônica
- Ressonância nuclear magnética
- Transplante de medula, rins e córnea
- Mamografia digital
- Mamotomia
- Fonoaudiologia
- Psicologia
- Nutrição
- Terapia Ocupacional

Para consultar a lista completa do rol de procedimentos, acesse o site da ANS: www.ans.gov.br



Serviços que fazem a diferença

Hospital Unimed Campinas*

Inaugurado em janeiro de 2018, o primeiro Hospital da Cooperativa é destinado principalmente aos clientes do Plano Unimed Personal Smart, para garantir um cuidado ainda mais completo e humanizado.

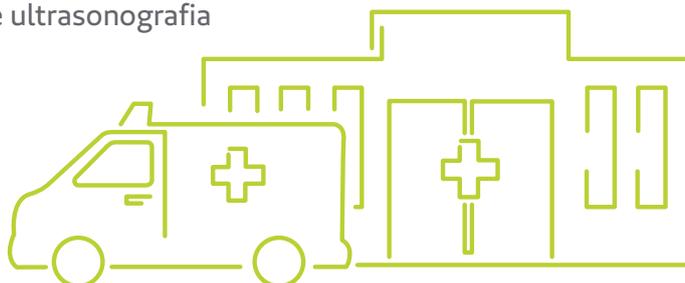
- 88 leitos
- Centro Cirúrgico
- UTI
- Serviços de imagem
- Ambulatório de infusão

**As internações são previstas de acordo com critérios de elegibilidade. Procedimentos cirúrgicos previamente agendados com os médicos responsáveis. Não há atendimento de urgência e emergência.*

Pronto Atendimento Unimed Campinas - Sumaré

A unidade é dedicada ao atendimento de urgências e emergências médicas. Funciona 24 horas por dia, 7 dias na semana:

- 24 leitos de observação, 9 consultórios e 16 poltronas de inalação e medicação
- Plantão de Ortopedia, Pediatria e Clínica Médica
- Sala de emergência
- Serviços de imagem: raio X, tomografia e ultrasonografia



Centro de Promoção à Saúde

Uma nova proposta de cuidado da saúde, com o acompanhamento em um núcleo de atenção coordenada e contínua, de forma integrada e multiprofissional. Em um único espaço, localizado na Av. Andrade Neves, 655/683, Centro, Campinas/SP.

Espaço Personal

Espaço estruturado para oferecer atendimento personalizado e integral, que valoriza as características do paciente, exclusivo aos clientes do Plano Unimed Personal Smart, Unimed Personal e Unimed Mais.

[CLIQUE AQUI](#) e saiba como funciona o seu atendimento no Espaço Personal.

Medicina Preventiva

Programas exclusivos para auxiliar na busca de qualidade de vida e de hábitos mais saudáveis.

CMI – Centro Multidisciplinar Integrado

O espaço conta com uma equipe multidisciplinar que oferece atendimentos em Fonoaudiologia, Nutrição, Psicologia e Terapia Ocupacional.

NER – Núcleo Especializado de Reabilitação

Atendimento multidisciplinar para crianças e adolescentes com Transtorno do Espectro do Autismo (TEA).



ADUC – Assistência Domiciliar Unimed Campinas

Oferece cuidados necessários a quem precisa de um atendimento especial e humanizado em domicílio, proporcionando melhora na qualidade de vida do paciente e de seus familiares.

Ambulatório de Tratamento de Feridas e Curativos

O cliente da Unimed Campinas, desde que encaminhado pelo seu médico, pode ser atendido para tratamento de curativos e feridas.

CQA – Centro de Quimioterapia Ambulatorial

Dedicado à Oncologia Clínica, o CQA oferece assistência especializada em tratamento quimioterápico, com atendimento humanizado, conforto e segurança e uma equipe multidisciplinar de alta qualificação técnica.

Unimed Help 24h – 0800 055 88 85

- Orientação em saúde por telefone, 24 horas por dia, 7 dias na semana
- Remoção nas urgências e emergências para atendimento pré-hospitalar, na área de abrangência da Unimed Campinas



Atendimento hospitalar

Hospitais Credenciados*

HOSPITAL UNIMED CAMPINAS (HUC)

- Hospital Geral

Rua São Carlos, 369
Vila Industrial – Campinas/SP
Tel.: (19) 3773 9310

MATERNIDADE DE CAMPINAS

- Pronto Atendimento na especialidade de Ginecologia e Obstetrícia
- Internações Clínicas e Cirúrgicas Adulto
- Parto
- Internações Neonatal
- Cirurgia Bariátrica

Av. Orozimbo Maia, 165
Vila Itapura – Campinas/SP
Tel.: (19) 3306-6000

HOSPITAL E MATERNIDADE CELSO PIERRO

SOCIEDADE CAMPINEIRA DE EDUCAÇÃO E INSTRUÇÃO

- Pronto Atendimento Geral (Adulto, Ortopédico, Neo, Pediátrico, Ginecológico/Obstétrico e Parto) e referência hemodinâmica, cardiologia, retaguarda, conforme necessidade.
- Atendimento pediátrico
- Parto

Av. John Boyd Dunlop, s/n
Jd. Ipaussurama – Campinas/SP
Tel.: (19) 3343-8600

SANTA CASA IRMANDADE DE MISERICÓRDIA CAMPINAS

- Somente Pronto Atendimento Geral Adulto e Ortopédico
- Tipo de Estabelecimento: Assistência Hospitalar

Av. Júlio de Mesquita, 571
Cambuí – Campinas/SP
Tel.: (19) 2515-3100

VIVÊNCIA - PSQUIATRIA DINÂMICA E GERIATRIA LTDA - EPP

- Psiquiatria

Rua Olga di Giorgio Geracci, 566
Faz. Sta. Cândida – Campinas/SP
Tel.: (19) 3256-4264 ou (19) 3296-0332

INSTITUTO DE REABILITAÇÃO E PREVENÇÃO EM SAÚDE - INDAIÁ

- Psiquiatria

Rua Presidente Bernardes, 244
Cidade Nova II – Indaiatuba/SP
Tel.: (19) 3875-7822 ou (19) 3834-4998

**Em caso de necessidade de internação clínica ou cirúrgica, seguirá o fluxo de direcionamento: HUC - Hospital Unimed Campinas, não havendo disponibilidade, será encaminhado para a PUCC, não havendo disponibilidade, será encaminhado para o Hospital Irmãos Penteados.*

Carências

Casos de urgência e emergência	24h
Consultas, exames auxiliares de diagnóstico e terapia	30 dias
Remoção inter e pré-hospitalar	
Ressonância magnética e tomografia	180 dias
Internações clínicas, pediátricas e programadas em geral	
Internações e cirurgias eletivas, de urgência* e emergência	
Transplantes previstos no rol de procedimentos da ANS	
Cirurgias de miopia, bariátrica, cardíaca, hemodinâmica e internações psiquiátricas	
Quimioterapia, radioterapia e litotripsia	300 dias
Parto a termo	

**Com exceção de acidentes pessoais, nos termos do item 1.9 da Cláusula VIII – Atendimento de Urgência e Emergência deste instrumento*

A lista completa de carências é apresentada em contrato.



Contatos úteis

Unimed Help 24h

0800 055 88 55

Teleatendimento 24h

0800 013 66 88

Hospital Unimed Campinas

Rua São Carlos, 369

Vila Industrial - Campinas/SP

(19) 3773 9310

Atendimento para deficientes auditivos

0800 771 20 09

Pronto Atendimento

Unimed Campinas – Sumaré

Rua Fioravante Mancino, 900

Chácara Monte Alegre - Sumaré/SP

pauc.servicosocial@unimedcampinas.com.br

(19) 3803 9010

Centro de Promoção à Saúde

Av. Andrade Neves, 655/683

Centro - Campinas/SP

(19) 3735 7045

Espaço Personal

personal@unimedcampinas.com.br

(19) 3744 3740

Centro de Quimioterapia Ambulatorial

CQA - Campinas

Rua Camargo Paes, 198 - Guanabara

(19) 3735 7304

CMI – Centro Multidisciplinar Integrado

contatocmi@unimedcampinas.com.br

(19) 3735 7265 / 3735 7266

NER – Núcleo Especializado de Reabilitação

ner@unimedcampinas.com.br

(19) 3744 3745

CIS – Centro de Infusão Sumaré

Rua Fioravante Mancino, 900

Chácara Monte Alegre

(19) 3803 9012

ADUC – Assistência Domiciliar da Unimed Campinas

atendimentoaduc@unimedcampinas.com.br

(19) 3773 9444

Medicina Preventiva

medicinapreventiva@unimedcampinas.com.br

(19) 3735 7045

Aplicativo Unimed Campinas

Você que faz parte do Unimed Personal Smart tem ferramentas exclusivas no aplicativo:



Fale no Personal¹

Aqui você pode contatar sua equipe de saúde e muito mais.

- Anexar resultado de exames em PDF
- Tirar dúvidas sobre a sua saúde
- Solicitar renovação de receita de medicamentos de uso contínuo



Programação de Retorno

Visualize para quando está previsto seu próximo retorno ao médico. Alguns dias antes, o app te envia uma notificação lembrando de marcar a consulta.



Resultados de Exames²

Você e seu médico têm acesso aos resultados dos seus exames realizados, garantindo mais efetividade e agilidade no seu atendimento.



Agendar Atendimento

Marque consulta com o seu médico ou enfermeiro de referência, sem precisa ligar. Basta acessar e escolher a data disponível mais conveniente pra você.

Além de outras funcionalidades para agilizar seu dia a dia:



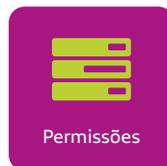
Cartão Virtual



Minhas Guias



Guia Médico



Permissões



Meu Cadastro

Baixe agora o aplicativo no seu celular e facilite sua vida.



Clique aqui! Veja como é fácil agendar uma consulta.

Perguntas frequentes

Como funciona o atendimento médico no plano Unimed Personal Smart?

Todo beneficiário do Plano Unimed Personal Smart pode realizar o agendamento da consulta diretamente com o Espaço Personal, as consultas e os cuidados de saúde são realizadas pelo médico de referência com o apoio de sua equipe de saúde. Além de consultas para acompanhamento de uma doença já instalada, você pode procurar o Espaço Personal para atendimentos preventivos em saúde e de manutenção da qualidade de vida.

ESPAÇO PERSONAL

Av. Andrade Neves, 655/683, Centro, CEP 13013-161, Campinas/SP

Atendimento: segunda a sexta-feira, das 7h às 20h, sábado, das 7h às 13h

Telefone: (19) 3744-3740 | personal@unimedcampinas.com.br

Aplicativo – Fale no Personal

Converse com sua equipe de saúde de referência do Espaço Personal

O retorno das consultas no Espaço Personal é em até quantos dias?

O retorno da consulta médica no Espaço Personal é de acordo com o plano de cuidado personalizado e depende de vários fatores: idade, comorbidades etc. O prazo de retorno como o especialista é 28 dias.

O que é o Espaço Personal?

Espaço Personal é um espaço dedicado exclusivamente ao atendimento dos clientes Unimed Mais, Unimed Personal e Unimed Personal Smart, onde se encontrará o médico de referência e a equipe de referência do cliente.

Posso agendar consulta diretamente com médico especialista?

Não, o médico do Espaço Personal fará a avaliação, buscando a resolutividade de todas as suas necessidades em saúde, integrando ações preventivas e curativas. Através de um olhar integral e não somente centrado na sua queixa principal, esse médico pode detectar outras necessidades em saúde e antecipar o cuidado antes que os agravos ocorram.

A necessidade de atendimento com especialista será avaliada, durante consulta, pelo médico do Espaço Personal e caso este identifique ser necessário, fará o encaminhamento ao especialista, através da referência de atendimento.

Perguntas frequentes

Como devo agir em situações de urgência/emergência?

Existem algumas situações de urgência, de menor complexidade, que podem ser solucionadas no Espaço Personal, por exemplo: diarreia, febre, amigdalites, infecções urinárias, alergias, conjuntivites e outras que não oferecem risco de morte. Vale lembrar que cliente Unimed Personal Smart tem acesso ao Unimed Ágil, que é o Pronto Atendimento Virtual da Unimed Campinas.

O Espaço Personal não tem suporte para emergências ou urgência de maior complexidade. Nestas situações a busca deve ser pelo Pronto Atendimento: Pronto Atendimento Unimed Campinas (Sumaré), Hospital da PUCC, Hospital Irmãos Penteado ou Maternidade de Campinas.

Se ocorrer uma Urgência fora dos horários de funcionamento do Espaço Personal, o que devo fazer?

Deve procurar o Pronto Atendimento para receber a assistência necessária, observando a rede de atendimento do Produto: Pronto Atendimento Unimed Campinas (Sumaré), Hospital da PUCC, Hospital Irmãos Penteado ou Maternidade de Campinas.

Eu vou ter acesso a cobertura nacional para urgências e emergências?

Sim.

Como consultar o valor da coparticipação antes da realização dos exames e conferir os descontos da coparticipação?

No Canal do Cliente você pode consultar o valor da coparticipação dos seus exames antes de realizá-los (pelo menu “Cobertura”, clicando em “Cobertura Contratual”). Também é possível consultar o processo de autorização de seus exames quando passam por auditoria médica.

Com quem devo falar se precisar incluir dependentes, alterar dados cadastrais ou comunicar a perda do cartão?

Entre em contato com o Departamento de Recursos Humanos (RH) da sua empresa. É importante que você mantenha sempre seus dados atualizados e, em caso de casamento ou nascimento de filhos, solicite imediatamente a inclusão no plano. Verifique com o RH o prazo para inclusão no plano.

Perguntas frequentes



O plano Unimed Personal Smart vai atender telemedicina e Unimed Ágil?

Sim, Personal realiza TELESSAÚDE/Telemedicina. Médicos e equipe multidisciplinar atendem online, dependendo da situação.

Saiba mais detalhes sobre o Unimed Ágil [clcando aqui](#).

Qual é a vantagem de ir no médico de família (referência) ao invés de ir no especialista?

O médico de família tem um conhecimento mais amplo sobre o paciente, passando pelo diagnóstico e chegando a formas de tratamento mais humanizadas e eficientes. Cerca de 80% a 90% dos casos podem ser resolvidos pelo médico de família, reduzindo as internações e promovendo tratamentos mais assertivos e ágeis.

Eu posso escolher o médico que vai me atender?

No Espaço Personal, o paciente já chega com um médico de referência específico para atendê-lo. Caso o paciente queira escolher outro médico, ele poderá solicitar a troca através do aplicativo ou através da equipe de enfermagem.

Para o médico especialista, caso o médico de família (médico de referência) tenha realizado o encaminhamento, o paciente poderá escolher qualquer médico da especialidade em questão, dentro da rede da Unimed.

Posso realizar exames em clínicas dentro de hospitais que não estão vinculados ao meu plano?

Sim. As clínicas disponíveis nos hospitais estarão disponíveis para exames eletivos. Consulte sempre o guia médico do plano para confirmar acesso à clínica pretendida.

Se não tiver vaga para internação nos hospitais vinculados ao meu plano, como proceder?

Caso não haja vaga, a Unimed Campinas irá disponibilizar acesso em outro hospital e garantir o atendimento necessário conforme as coberturas contratuais.

Tenho direito ao atendimento domiciliar da Unimed Campinas (ADUC)?

Sim.

Perguntas frequentes

Tenho direito ao serviço de remoção pré-hospitalar da Unimed Campinas (Unimed Help)?

Sim. É importante ter conhecimento dos hospitais credenciados ao plano para que o atendimento seja garantido sem problemas, seja o atendimento feito pelo HELP ou pelo SAMU. Consulte os hospitais e pronto atendimento habilitados ao plano no guia médico.

Neste plano eu terei cobertura para internação psiquiátrica? Quais hospitais ou clínicas?

Sim.

VIVÊNCIA - PSQUIATRIA DINÂMICA E GERIATRIA LTDA - EPP

• Psiquiatria

Rua Olga di Giorgio Geracci, 566, Faz. Sta. Cândida – Campinas/SP

Tel.: (19) 3256-4264 ou (19) 3296-0332

INSTITUTO DE REABILITAÇÃO E PREVENÇÃO EM SAÚDE - INDAIÁ

• Psiquiatria

Rua Presidente Bernardes, 244, Cidade Nova II – Indaiatuba/SP

Tel.: (19) 3875-7822 ou (19) 3834-4998

Terei coparticipação para consultas obstétricas?

Não há coparticipação para consultas de pré-natal.

As especialidades de Oftalmologia e Ginecologia/Obstetrícia não compõem o plano Personal, sendo que o médico de referência fará o encaminhamento nestes casos e haverá a cobrança da coparticipação?

Haverá isenção de cobrança de coparticipação de 1 consulta para a especialidade de Ginecologia/Obstetrícia e 1 consulta para a especialidade de Oftalmologia. As consultas de pré-natal não têm coparticipação.

Para utilização de pronto atendimento fora do horário de funcionamento do Personal, teremos acesso ao Hospital Irmãos Penteado, Maternidade de Campinas, PAUC, HUC (Somente Referenciado) e PUCC? Haverá cobrança de coparticipação? Se sim, será a partir da primeira consulta?

Haverá coparticipação a partir da primeira consulta. Além das consultas, os exames, procedimentos e internações decorrentes do atendimento em pronto-socorro serão coparticipados.

Perguntas frequentes

O colaborador/dependente terá acesso às especialidades da Rede UNIMED a partir da avaliação do médico de referência quanto à necessidade. Haverá cobrança da coparticipação?

Sim, terá acesso quando a necessidade for determinada pelo médico de referência. Haverá cobrança de 30% de coparticipação sobre o valor da consulta. Além da consulta, exames e internações serão coparticipados.

Em caso de viagens para outras cidades/estados, haverá cobertura para urgência e emergência? Haverá coparticipação?

Haverá cobertura em casos de urgência e emergência em todos os hospitais do Sistema Unimed. Haverá cobrança de coparticipação nos termos do contrato.

Exames laboratoriais e de imagem: nos foi informado que teremos toda a rede à disposição. Haverá coparticipação?

Somente haverá coparticipação dos exames solicitados em pronto-socorro, pelo médico especialista focal e/ou particular. Os exames solicitados no Espaço Personal pelo médico de referência não possui coparticipação associada.

Os tratamentos de oncologia serão realizados no CQA e neste caso não há cobrança de coparticipação nas terapias necessárias. Favor esclarecer quanto aos exames necessários para estadiamento do câncer, planejamento radioterápico (se o caso) ou outros exames necessários. Haverá cobrança de coparticipação?

Tratamentos oncológicos não possuem coparticipação.

Cirurgias eletivas terão coparticipação? Teremos um teto?

Haverá coparticipação única para internação. O teto é de R\$ 260,00.

Cirurgias emergenciais terão coparticipação? Teremos um teto?

Sempre que houver uma internação, será cobrada coparticipação (por internação). O teto é de R\$ 260,00.

ANS - nº 335690



unimedcampinas.com.br