

# Casos Crônicos

## Planilha de migração

SAÚDE

SEGUROS  
Unimed 





## Introdução

A Seguros Unimed está preocupada com o **cuidar** e, para garantir isso, utiliza das boas práticas assistenciais.

A garantia do atendimento e da continuidade dos tratamentos está atrelada ao envio de pedido médico detalhado pelo segurado, bem como agendamento com prestador.

Para garantir o atendimento, o cliente deve ser orientado a falar com seu médico para que esta nova solicitação seja feita.

O app Seguros Unimed poderá ajudar em informações sobre medicamentos, manutenção e insumos para uso de implante coclear, exames, guia médico e canal da Central de Relacionamento.



## Como solicitar a continuidade do seu tratamento?

A solicitação só poderá ser feita após o início de vigência do plano, com acesso à carteirinha.

### Passo a Passo para solicitação de autorizações via WhatsApp

1. Enviar uma mensagem no telefone da Central de Autorizações da Seguros Unimed, através do WhatsApp **(11) 98452-8685**;
2. Você será atendido pela assistente virtual Nina;
3. Em seguida selecione o produto na opção **1 Saúde**;
4. Na sequência selecione **1 Sou Segurado**;
5. Digite o CPF;
6. Em seguida responda ao mês de nascimento e o ano (Ex: 02/1990);
7. Os dados serão confirmados;
8. Você receberá o número do protocolo;
9. Painel de novidades: Aparecem dois quadros, no segundo quadro clicar em selecionar o assunto e deslizar até o final e clicar em **Outras Opções**;
10. Clicar em **Enviar**;
11. Clicar em selecione o assunto;
12. Na 1ª opção clicar em **Falar com o Especialista**;
13. Clicar em **Enviar**;



14. Clicar **1 ou 2** de acordo com quem está fazendo a solicitação (segurado ou representante);
15. Aguarde o atendimento do especialista, que pode ocorrer em até 1h;
16. Fique atento ao celular;
17. Você receberá uma mensagem com o nome do profissional que irá prestar o atendimento;
18. Em seguida o profissional questionará em que pode ajudar;
19. Neste momento você descreverá sua necessidade e irá anexar os documentos necessários para a autorização do seu procedimento ou medicação (prescrição médica, relatório médico, exames que comprovem o diagnóstico, etc.);
20. Ao final, se desejar, responderá a uma pesquisa de satisfação;
21. No final, você receberá um número de protocolo de atendimento. Com ele em mãos, você deverá entrar em contato com o Cuidando de Perto via telefone **3003-3533**, clicando em **opção 1 Seguros Unimed**. Em seguida, **opção 1 Cuidando de Perto – Linha de Cuidados Crônicos**, e-mail ou WhatsApp, para que possamos solicitar a brevidade na análise do seu pedido.

### **Passo a Passo para solicitação de autorizações via SuperApp Seguros Unimed**

1. Entre no SuperApp;
2. Clique na opção Produtos, na barra inferior na tela do seu aplicativo;
3. Clique na opção **Seguro Saúde**;
4. Clique na opção **Autorizações**;
5. Em seguida clicar em **Solicitar Autorização** e continuar ;
6. Clicar em Tipo de Procedimento;



### Passo a Passo para solicitação de autorizações via SuperApp Seguros Unimed

7. Escolher uma das opções;
8. Em seguida, leia a observação e clique em continuar;
9. Seguir com o preenchimento de acordo com o procedimento a ser solicitado;
10. No final, você receberá um número de protocolo de atendimento. Com ele em mãos, você deverá entrar em contato com o Cuidando de Perto via telefone **3003-3533**, clicando em **opção 1 Seguros Unimed**. Em seguida, **opção 1 Cuidando de Perto – Linha de Cuidados Crônicos**, e-mail ou WhatsApp, para que possamos solicitar a brevidade na análise do seu pedido.

## Situações de suporte à vida

### No momento da migração

A Seguros Unimed garantirá o contato prévio para pacientes que estejam **internados** no momento da migração, que recebam **assistência domiciliar (home care)**, ou ainda pacientes em tratamento de **diálise/hemodiálise**.



# Fluxo de atuação do acolhimento às Gestantes

## Busca ativa para pacientes com carteirinha

A equipe dispara e-mail com link de inscrição e realiza 3 tentativas de contato telefônico em dias e horários diferentes para acolher e apresentar o Programa de Gestantes da Seguros Unimed (Nascer Seguros).

### **Segurada aceitando a participação no Programa:**

O time:

- Disponibiliza o curso de gestante EAD (login e senha de acesso);
- Direciona para a equipe de assistência farmacêutica para subsídio do medicamento, caso a gestante apresente trombofilia;
- Orienta sobre a visita pós parto;
- Verifica se o médico do pré-natal e da maternidade escolhidos são credenciados. Em caso negativo, orienta e auxilia o uso do Guia Médico ou rede referenciada;
- Esclarece demais dúvidas relacionadas à gestação.



# Cuidando de perto – Crônicos

## Busca ativa para pacientes com carteirinha

### Crítérios de elegibilidade do programa Cuidando de Perto:

1. Portadores de doenças crônicas: asma, doença pulmonar obstrutiva crônica, diabetes com lesão de órgão alvo, acidente vascular cerebral (AVC), insuficiência cardíaca, demências;
2. Idosos acima de 80 anos;
3. Portadores de neoplasia maligna;
4. Segurados com utilização recorrente de pronto socorro e internação hospitalar;
6. Crianças autistas.

A equipe realiza contato telefônico em até 3 dias, em horários diferentes, além de disparar e-mail e WhatsApp.

### Sucesso no contato:

O time:

- Realiza a captação e solicita aceite ao programa;
- **No caso de autorização para procedimento ou medicamento:** a equipe envia passo a passo por e-mail para o segurado ou responsável para realizar a inserção no sistema, orientando o paciente a enviar o protocolo, após inserção de documentos para solicitação de brevidade;
- **No caso de busca de rede:** no contato de captação, a equipe técnica consulta o Guia Médico, faz a indicação e ratifica, enviando por e-mail. Quando não há disponibilidade de rede no Guia Médico, nossa equipe administrativa entra em contato com o time de Rede para possíveis indicações de prestação de serviço, formalizando por e-mail os profissionais indicados.

### Insucesso no contato:

Equipe devolve por e-mail para o núcleo de Acolhimento a solicitação de novo contato telefônico.



# Casos de TEA (Transtorno do Espectro Autista)

## Busca ativa para pacientes com carteirinha

A equipe realiza contato telefônico em até 3 dias, em horários diferentes, além de disparar e-mail e WhatsApp.

### **Sucesso no contato:**

- Realiza a captação e solicita aceite ao programa;
- Indicação de Rede:
  - 1. Praça com rede credenciada:** informa durante o contato a rede credenciada, de acordo com guia médico, e ratifica enviando por e-mail (família deve buscar o prestador para agendamento).
  - 2. Praça com insuficiência de rede:** a equipe solicita envio de relatório médico com indicação de terapias (por e-mail), explica que o pedido será submetido a análise da Regulação Médica, para então posterior busca de rede. Equipe administrativa abre CRM para garantia de atendimento e informa que a Central de Atendimento retornará com a indicação de rede dentro dos prazos regulatórios.

### **Insucesso no contato:**

Equipe devolve por e-mail para o núcleo de Acolhimento a solicitação de novo contato telefônico.



## **Novas solicitações de Oncologia**

### **Pedidos de pacientes novos e/ou Migração para Seguros (nova carteira)**

Sempre deverá ser enviado relatório médico que contemple a análise terapêutica, justificando o protocolo ou a inclusão e/ou exclusão do medicamento. Nos casos de migração de convênio deverá ser enviado um relatório médico com histórico oncológico, contendo tratamento prévio realizado, programação terapêutica, laudos de exames de imagens (Exemplo: PET CT, RNM, TCs, Cintilografia), que nortearam a conduta e os telefones de contato médico/secretária (consultório, celular, com horário e melhor dia de atendimento para contato técnico).

Nos casos de pacientes novos e/ou migração para Seguros Unimed, o prazo de análise e finalização dos pedidos é de 10 dias úteis.

#### **Tumores Sólidos (Oncologia)**

##### **1º ciclo quimioterapia Endovenosa – Inicial**

Para análise médica é imprescindível o envio dos laudos de exames de Anatomopatológico e Imuno-histoquímica.

**Em casos de solicitação de tratamento Adjuvante (Radioterapia e Quimioterapia) será necessário o envio do Anatomopatológico e imuno-histoquímica da peça cirúrgica.**



### **Reanálise de quimioterapia**

Para reanálise deverá ser enviado laudos de exames de imagens atuais e relatório médico atualizado.

### **Pedidos inclusão ou exclusão de algum medicamento e/ou troca de protocolo**

Sempre deverá ser enviado relatório médico, que contemple a análise terapêutica, justificando a troca de protocolo ou a inclusão e/ou exclusão do medicamento. Nos casos de migração de convênio deverá ser enviado um relatório médico com histórico oncológico, contendo tratamento prévio realizado, programação terapêutica, laudos de exames de imagens (Exemplo: PET CT, RNM, TCs, Cintilografia), que nortearam a conduta e os telefones de contato médico/secretária (consultório, celular, com horário e melhor dia de atendimento para contato técnico).

### **Medicamento via oral – Hormonioterapia 1º ciclo**

Deverão ser enviados os laudos de exames de Anatomopatológico e Imuno-histoquímica.

### **Hormonioterapia – Reanálise**

Deverá ser enviado e relatório médico e laudo de exames de imagem (Tomografia, Mamografia, Ultrassonografia e Pet CT).



## Tumores hematológicos (Hematologia)

### **Solicitações de 1º ciclo quimioterapia Endovenosa – Inicial**

Para análise médica é imprescindível o envio dos laudos Anatomopatológico (biópsia de medula óssea), imuno-histoquímica, imunofenotipagem, Mielograma, hemograma recente.

### **Medicamento via oral – Hormonioterapia 1º ciclo**

Deverá ser enviado Anatomopatológico (biópsia de medula óssea), imuno-histoquímica, imunofenotipagem, Mielograma, hemograma recente.

### **Hormonioterapia – Reanálise**

Deverá ser enviado e relatório médico e laudo de exames Hemograma e BCR/ABL.

## Radioterapia

### **Solicitações de Radioterapia**

Para análise médica deverá ser enviado as documentações básicas serão o anatomopatológico, imuno-histoquímica, exames de imagens atualizados (PET CT, e/ou RNM e/ou Tomografia e/ou Cintilografia e relatório médico consta a área que será irradiada.



## Prazo para resolução de demandas

Prazos Regulatórios estabelecidos pela ANS (Agência Nacional de Saúde) para retorno de demandas solicitadas pelos segurados, quando da abertura de protocolo nos Contatos da Seguradora.

Serviços	Prazo máximo de atendimento (em dias úteis)
Consulta básica – pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	07
Consulta nas demais especialidades	14
Consulta sessão com fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, terapeuta ocupacional e fisioterapia	10
Consulta e procedimentos realizados em consultório / clínica com cirurgião-dentista	07
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	03
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial	10
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	21
Atendimento em regime hospital-dia	10
Atendimento em regime de internação eletiva	21
Urgência e emergência	Imediato



Unimed Seguros Saúde S.A | CNPJ/MF 04.487.255/0001-81  
Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - Cerqueira César  
CEP: 01410-901 - São Paulo - SP

**Central de Relacionamento e SAC:**

0800 016 6633 SAC - Opção 6

**Atendimento ao Deficiente Auditivo:**

0800 770 3611

**Ouvidoria:**

[www.segurosunimed.com.br/ouvidoria](http://www.segurosunimed.com.br/ouvidoria) ou ligue: 0800 001 2565

Acessibilidade e mais informações:

[www.segurosunimed.com.br](http://www.segurosunimed.com.br)

ANS - nº 00.070-1

somoscoop