#### Seguros Unimed App

Guia Wédico

#### Vários serviços em <mark>um só lugar.</mark>



Manual de acesso





#### Agora a nossa comunicação está ainda mais fácil

No Seguros Unimed App, os segurados podem navegar pelos apps Guia Médico e Reembolso, solicitar e acompanhar autorizações, baixar relatórios e utilizar os serviços do produto SERIT.

**Conheça a novidade** 



# Sumário

- Cadastro
   Início
   Início
   Guia Médico
   Autorizações
   Autorizações
   2.2.1 Cancelar
   2.2.2 Status
   2.2.3 Sobre o
   2.3 Prévia de Ree
   2.3.1 Status
   2.4 Reembolso
   2.4.1 Status
   2.5 Relatórios
  - 2.6 SERIT .
  - 2.6.1 Status .
- 3. Contato . .
- 4. Meu Perfil .
- 5. Meu Plano .
- 6. Mais . . .

4	•	•	•	•	•	•	•	•
5	٠	•	٠	•	•	•	٠	•
6	٠	٠	٠	٠	•	•	٠	)
7	٠	٠	٠	٠	•	٠	٠	S
8	٠	٠	٠	٠	•	٠	•	•
9	•	٠	٠	٠	٠	•	۰	•
10	۲	٠	ar	nilia	Fan	00	Sru	
11	٠	٠	٠	٠	)	olso	nbc	en
12	٠	٠	•	٠	٠	•	٠	
13	٠	٠	٠	٠	•	٠	۰	
14	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	
15	٠	٠	•	٠	٠	•	٠	•
<b>16</b>	٠	•	•	٠	•	•	٠	•
17	٠	٠	٠	٠	•	٠	٠	•
18	٠	٠	٠	•	•	٠	•	٠
19	٠	٠	٠	٠	٠	٠	٠	•
20	٠	٠	•	٠	٠	•	٠	•
21	٠	٠	٠	٠	•	٠	•	•



1. Cadastro

Para começar, é necessário que o usuário faça o cadastro no Seguros Unimed App com seus dados pessoais: nome, e-mail, telefone e CPF, além de criar uma senha.

Em seguida, ele receberá o código de validação do cadastro por e-mail. Ao informá-lo, o acesso será autenticado.

Para usuários de outros aplicativos da Seguros ou do Portal PF, não é necessário criar um novo cadastro. Basta inserir o seu login único.



••••○ 奈	4:21 PM	* 100% 📼
		Ver em lista
<del>С</del> С	Guia Médico	
~	Autorizações	
5	Prévia de Reembolso	
\$	Reembolso	
Ê	Relatórios	
•	SERIT	

### 2. Início

Na aba **INÍCIO**, o usuário tem acesso às funcionalidades de vários aplicativos e outros serviços da Seguros Unimed. Selecionando a opção "meu plano" é possível consultar os dados do plano e o cartão virtual.





Guia méo	4:21 PM <b>lico</b>	∦ 100% 💻
Encontre serviço n	nossos presta nais próximo	dores de s a você!
São Paulo		¢
Planos		
Tipo estabele	cimento	
Escolha uma e	especialidade	
Nome do pres	tador de serviço	
Distância		10 km
$\bigcirc$		
	Mostrar menos ۸	<b>`</b>



Assim como já acontecia no App Guia Médico, nessa página o usuário pode buscar por médicos e hospitais mais próximos dele. Para encontrar um prestador de serviço, é preciso preencher os campos de LOCALIZAÇÃO (lugar desejado) e PLANO (seguro saúde contratado). É possível, ainda, refinar a busca com outros filtros como: **TIPO DE ESTABELECIMENTO** (clínica, laboratório, hospital, por exemplo); ESPECIALIDADE (reumatologia, oftalmologia, pediatria, por exemplo); **NOME DO PRESTADOR** (opcional) e o **RAIO DE DISTÂNCIA**.

Depois, ao clicar em **BUSCA**, aparecerão os resultados da pesquisa: as opções de atendimento nas proximidades e suas respectivas informações, com a possibilidade de LIGAR ou TRAÇAR ROTA NO MAPA.

# 2.1 Guia Médico



# 2.2 Autorizações

Em AUTORIZAÇÕES, o usuário cria e acompanha suas solicitações. Nessa aba aparecem todos os pedidos e sequências (autorizações de procedimentos posteriores), cada um com seus detalhes: número de protocolo, dados da solicitação, anexos e status. A solicitação pode ser realizada tanto pelo paciente quanto pelo prestador.

Acessando o botão NOVA SOLICITAÇÃO DE AUTORIZAÇÃO, o usuário só precisa preencher o formulário com seus dados e anexar o requerimento médico para abrir um novo pedido. No canto direito superior da tela, é possível filtrar a autorização por status e paciente.

O prazo para a primeira resposta é de cinco dias úteis.





	Solicitador por Segurado
	Documentos necessários
	Pedido Médico
	pedido1.jpg pedido2.jpg
	Relatório Médico relatorio.jpg
	Concellor collicites
	Cancelar solicitação
Ve	ocê não reconhece esta solicitação? Entre em
Vi	ocê não reconhece esta solicitação? Entre em ontato conosco!

Caso o segurado não reconheça alguma solicitação feita em **Autorização**, ele poderá contestá-la acessando o link no rodapé da página.

Basta clicar em "Entre em contato conosco" para ser direcionado ao Fale Conosco da Seguros Unimed e esclarecer o pedido não identificado.



### 2.2.1 Status

PARA ANÁLISE - A solicitação foi criada e aguarda a análise da Seguros Unimed.
EM ANÁLISE - Iniciou-se a análise da solicitação.
PENDENTE — A solicitação necessita de regularização por parte do usuário ou prestador, seja de documentos ou informações, para ser analisada. Se alguma sequência estiver pendente, todo o pedido ficará com esse status.

**AUTORIZADO –** Procedimento liberado.

NEGADO - Procedimento não autorizado. Para esclarecimentos, o usuário pode entrar em contato com o
 Fale Conosco e/ou a Ouvidoria da Seguros Unimed. Essas opções aparecerão no próprio pedido.
 PARCIALMENTE AUTORIZADO - No caso de "pedido", significa que alguma sequência não foi autorizada; no caso de "sequência", significa que algum item solicitado não foi autorizado.
 CANCELADO - Autorizações canceladas por seu originador (segurado, prestador, operadora, estipulante).

ATENÇÃO: As solicitações só podem ser canceladas enquanto estiverem no status de PARA ANÁLISE.



# 2.2.2 Sobre o Grupo Familiar

O titular do plano e o(s) dependente(s) maior(es) de 18 anos podem solicitar autorizações para qualquer membro, mas só o titular acompanha o histórico de pedidos do(s) titular(es) menor(es) de 18 anos.

**ATENÇÃO:** somente o prestador pode solicitar internações e cirurgias.







# 2.3 Prévia de Reembolso

Nessa página do app, o usuário pode simular o reembolso de **CONSULTA MÉDICA** e de OUTROS PROCEDIMENTOS. Preenchendo as informações, o aplicativo mostrará a prévia do valor a ser reembolsado.

No caso das prévias de reembolso para **CONSULTA MÉDICA**, basta informar o nome do paciente e a data futura da consulta para gerar a simulação.

Já em OUTROS PROCEDIMENTOS, é necessário selecionar o paciente, o tipo de procedimento, o valor do serviço e anexar os documentos (orçamento e pedido médico, por exemplo). Feito isso, o pedido deve ser acompanhado pelo status: **PROTOCOLADO**, EM ANÁLISE, ANALISADA, CANCELADO.

ATENÇÃO: É possível solicitar o reembolso a partir da própria prévia criada. Se o usuário clicar em **SOLICITAR REEMBOLSO**, ele será direcionado para a página seguinte, chamada **REEMBOLSO**, com seus dados já preenchidos.

11

#### **2.3.1 Status**

PROTOCOLADO - A prévia de reembolso foi solicitada e aguarda a análise da Seguros Unimed.
EM ANÁLISE - Iniciou-se a análise da prévia de reembolso.
ANALISADO - Reembolso liberado.
CANCELADO - Prévia de reembolso anulada.





# 2.4 Reembolso

Igualmente como funcionava o antigo app Reembolso Digital, a página de **REEMBOLSO** permite solicitar o ressarcimento do valor de consultas e de outros procedimentos.

Ao clicar em **NOVA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO**, o usuário será direcionado ao formulário de **DADOS DO PROCEDIMENTO** (nome do paciente, tipo de procedimento, data do procedimento, valor total do procedimento e código CID); **DOCUMENTOS** (nota fiscal ou recibo, por exemplo); **DADOS DO PRESTADOR DE SERVIÇO**, localizados na própria nota fiscal (nome do prestador de serviço, CPF/CNPJ do prestador de serviço, conselho, número do conselho e CEP do prestador).

Depois, é possível acompanhar o histórico de todos os reembolsos já solicitados e seus status, inclusive daqueles realizados anteriormente no app Reembolso Digital e pelo Portal PF.







#### **2.4.1 Status**

**REEMBOLSADO –** A solicitação de reembolso foi autorizada e realizada.

**EM ANDAMENTO –** Solicitação de reembolso em análise. **INDEFERIDO –** Solicitação de reembolso negada.



### 2.5 Relatórios

Na parte de **RELATÓRIOS** ficam disponíveis para consulta e download os **DEMONSTRATIVOS DE REEMBOLSO** e **DEMONSTRATIVOS DE IR**.

Além disso, é nessa página do aplicativo que o usuário pode gerar e visualizar relatórios de **UTILIZAÇÃO E COPARTICIPAÇÃO** do seguro saúde – para isso, basta informar o plano e o intervalo (por período ou semestre).





### **2.6 SERIT**

A opção de poder iniciar e acompanhar o processo de sinistro do produto **SERIT** ficará disponível apenas para aqueles que contrataram o seguro. Ao iniciar o processo, clicando em **COMUNICAR NOVO AFASTAMENTO**, é necessário informar a data de início do afastamento determinada pelo médico.

Feito isso, o app mostrará as apólices vigentes e direcionará o usuário para preenchimento dos DADOS DO TITULAR, DADOS DO AFASTAMENTO, além do anexo de **DOCUMENTOS NECESSÁRIOS**. A próxima página é para preenchimento dos **DADOS BANCÁRIOS** e confirmação do comunicado de afastamento.

Todos os comunicados de afastamento ficam registrados e podem ser acompanhando com seus status.

ATENÇÃO: O prazo para resposta é de até 30 dias úteis. As aberturas de sinistro são únicas, mas para cada apólice é aberto um protocolo diferente.



AFASTADO EM: 25/06/19 • PROTOCOLO 0000000

# **2.6.1 Status**

**PENDENTE** — Para conclusão do processo de sinistro, é necessário regularização por parte do usuário, seja de documentos ou informações. Nesse caso, deve-se clicar em **RESOLVER PENDÊNCIA.** 

**COMUNICADO** – O sinistro foi aberto e aguarda análise inicial da Seguros Unimed. **EM ANÁLISE** — Iniciou-se a análise da abertura de sinistro. **LIBERADO** — Processo de sinistro liberado, em tramitação final. **LIQUIDADO** – O processo de sinistro foi totalmente pago. **RECUSADO** – O pedido de afastamento não foi aceito (vide carta de esclarecimentos). Isso pode ocorrer por inconstância das informações e/ou documentos. O usuário ainda poderá solicitar reanálise do processo ou solicitar junta médica se for o caso.

**CANCELADO** — Processo de sinistro anulado.



6	▼▲ 12:30
Co	πίαιο
Feed	lback
<del>Ç</del>	Você tem elogios, sugestões ou reclamações? Compartilhe com a gente!
Cent	ral de relacionamento 24h
D	Atendimento Nacional 0800 016 6633
J	Atendimento ao Deficiente Auditivo 0800 770 3611
Aten dúvi	dimento 24 hs por meio do site para esclarecer das e reclamações.
wwv	v.segurosunimed.com.br
Ouvi	idoria
Para	recorrer à Ouvidoria, o cliente deve espotar as

#### **3.** Contato

Na aba **CONTATO** ficam os números de telefone da **CENTRAL DE RELACIONAMENTO 24H** e da **OUVIDORIA**, além de links para o site, endereços de e-mail, endereço para envio de carta ou atendimento presencial e o formulário de Feedback do aplicativo.



# 4. Meu Perfil

Em **MEU PERFIL** é possível alterar o e-mail, número e senha da conta.

Outra opção é vincular o login no Seguros Unimed App à conta do Google ou Facebook.

••••• <del>?</del>	4:21 PM	∦ 100% 🗖		
Perfil do usuário				
Dados da sua conta				
Alterar e-mail gabrielsilva@mail.com				
Alterar número		(16) 91234 3456		
Alterar senha		******		
Autenticação biomé Touch ID ou Face ID	trica			
L <b>ogin simplificado</b> Para poder entrar com su /ocê precisa vinculá-las.	ia conta do	Facebook ou Google		
F Entrar com Fac	cebook	Vincular		
G Entrar com Go	ogle	Vinculado		







Na aba **MEU PLANO** ficam as informações do titular e seus dependentes: carteirinha, dados pessoais, detalhes do plano, carências e possível cobertura parcial temporária.

#### 5. Meu Plano



#### 6. Mais

É na parte de MAIS, no rodapé do aplicativo, que o usuário encontra anexos e informações de saúde, como o calendário nacional de vacinação e materiais de ajuda (Glossário e Termos de Uso e Políticas de Privacidade, por exemplo). Ao final, estão os links para as redes sociais da Seguros e a opção de deslogar do aplicativo.

	12:3
Mais	
Informações de saúde	
Calendário nacional de vacinação	Ø
Ajuda	
Glossário	
Termos de Uso e Políticas de Privacidade	Ø
Redes Sociais	
Encerrar sessão	



#### **O Seguros Unimed App é cheio de funcionalidades.**

Viu só quanta facilidade em um só aplicativo? Aproveite para navegar e conhecer de perto mais essa inovação da Seguros Unimed!







**Unimed Seguradora S.A.** – CNPJ/MF 92.863.505/0001–06 – Reg. SUSEP 694–7 Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 – Cerqueira César – CEP: 01410–901 – São Paulo – SP Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611 Ouvidoria: www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565 www.segurosunimed.com.br