

O QUE VOCÊ PRECISA
SABER NA HORA DE
USAR O SEU PLANO.

**MANUAL PARA PLANOS
COM ABRANGÊNCIA NACIONAL**

Unimed 
Campinas



ÍNDICE

Clique no item que deseja para ser direcionado direto para a página

INFORMAÇÕES SOBRE O SEU PLANO	3
Como e Onde Utilizar	3
Atendimento dentro da área de atuação	4
Unimed Help	5
Atendimento fora da área de atuação	6
GUIA MÉDICO	7
SOLUÇÕES DIGITAIS	8
Unimed Ágil	8
Telemedicina	8
Unimed Acolhe	9
SERVIÇOS PRÓPRIOS	10
Pronto Atendimento Unimed Campinas (PAUC) – Sumaré	10
Medicina Diagnóstica	10
Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA)	11
Hospital Unimed Campinas	11
Centro de Promoção à Saúde (CPS)	12
CANAIS DE ATENDIMENTO	13
Aplicativo Unimed Campinas	13
Assistente Virtual Camila	14
Site Unimed Campinas	15
Redes Sociais	15
Central de Relacionamento	16
Perguntas Frequentes	17

INFORMAÇÕES SOBRE O SEU PLANO

COMO E ONDE UTILIZAR

Nos planos da Unimed Campinas com abrangência nacional, você tem atendimento completo em todo o país pela rede credenciada do Sistema Unimed, com acesso a **consultas, exames, hospitais e outros serviços**, conforme previsto no Rol da ANS (Agência Nacional de Saúde)*. Além disso, você conta com a **Telessaúde**, para atendimento por videochamada, no conforto da sua casa.

Na hora do atendimento, é preciso apresentar **um documento de identidade com foto** e o **cartão Unimed Campinas**, que deve estar ativo e pode ser o físico ou o virtual (disponível no Aplicativo Unimed Campinas).



*Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde: é a lista dos procedimentos, exames e tratamentos com cobertura obrigatória pelos planos de saúde, conforme a segmentação assistencial do plano. Para consultar a lista completa, acesse o site da ANS: www.ans.gov.br

Para ser atendido, basta consultar o **Guia Médico** e agendar seu atendimento ou se dirigir ao estabelecimento em caso de serviços que não precisam de agendamento, como urgência e emergência e alguns laboratórios.

Alguns procedimentos, exames e serviços não médicos (com outros profissionais de saúde, como psicologia, fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional) dependem de solicitação do(a) médico(a) por meio de uma guia, que deve estar autorizada para que o atendimento possa ser realizado.

Em caso de internações, é importante que verifique no seu cartão o tipo de acomodação. Existem dois tipos:

Coletiva:

enfermaria, quarto coletivo com dois ou mais leitos.

Individual:

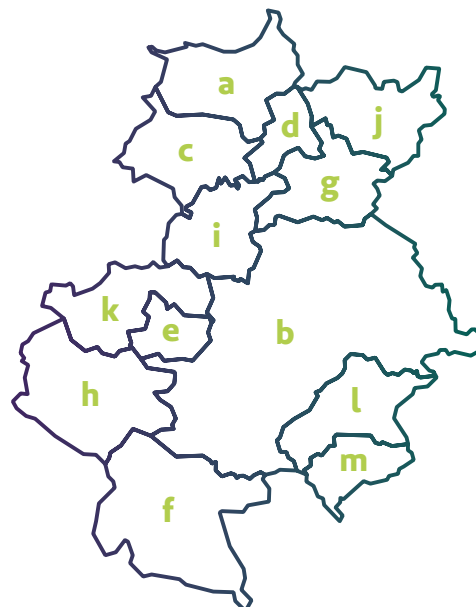
quarto privativo, com direito a acompanhante.

ATENDIMENTO DENTRO DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA UNIMED CAMPINAS

Se você estiver nas **13 cidades** que compõem a área de atuação da Unimed Campinas, você tem à sua disposição nossos serviços próprios, a rede credenciada e **os mais de 3.500 médicos cooperados, além de laboratórios, hospitais e clínicas ambulatoriais e de imagem.**

Confira as 13 cidades:

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| a. Artur Nogueira | h. Monte Mor |
| b. Campinas | i. Paulínia |
| c. Cosmópolis | j. Sto. Antônio de Posse |
| d. Holambra | k. Sumaré |
| e. Hortolândia | l. Valinhos |
| f. Indaiatuba | m. Vinhedo |
| g. Jaguariúna | |



UNIMED HELP

0800 055 88 85

Nos casos de urgências e emergências médicas **dentro da área de atuação da Unimed Campinas**, você pode acionar o Unimed Help. O serviço funciona 24h e é prestado no local da ocorrência, de forma rápida e eficaz.

O Unimed Help oferece:

- Atendimento pré-hospitalar e remoção em caso de urgências e emergências **dentro da área de atuação da Unimed Campinas**;
- Orientação médica por telefone;
- Transporte inter-hospitalar em todo o território nacional.



Tanto a remoção simples quanto a inter-hospitalar dependem de avaliação e só serão realizadas mediante orientação da equipe médica.



IMPORTANTE: o Unimed Help atende somente em espaços privados. Em vias públicas, acione o SAMU (192).

ATENDIMENTO FORA DA ÁREA DE ATUAÇÃO DA UNIMED CAMPINAS

Se você estiver em qualquer outra cidade do país, você será atendido pelo Sistema Unimed, utilizando os serviços das mais de 340 cooperativas presentes em todo o Brasil pelo processo de intercâmbio.

A rede de atendimento disponível será a da Unimed local. Assim, é importante que consulte o Guia Médico Nacional ou entre em contato com a Unimed onde fará o atendimento por meio do site ou canais de contato para consultar a rede credenciada, informações e dúvidas.

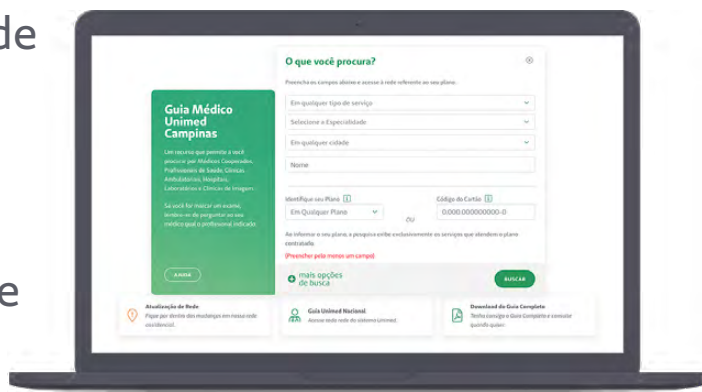


Mas lembre-se: a equipe de relacionamento da Unimed Campinas está à disposição 24h por dia, e pode ser acionada sempre que necessário, caso tenha alguma dúvida no uso do seu plano.



GUIA MÉDICO

O Guia Médico permite que você encontre nossos médicos cooperados, profissionais de saúde (fisioterapia, fonoaudiologia, nutrição, psicologia e terapia ocupacional), clínicas ambulatoriais, hospitais, laboratórios e clínicas de imagem. Você pode fazer buscas mais simples ou detalhadas, filtrando pela cidade em que se encontra, especialidade ou tipo de estabelecimento que deseja.



Clique aqui e acesse o [Guia Médico Nacional Unimed](#)

Se você está **fora da área de atuação** da Unimed Campinas, a consulta deve ser feita no Guia Médico Nacional.

Dica: na página do Guia, clique na aba busca detalhada, preencha apenas a especialidade que deseja, a cidade, o estado e faça a busca.

Clique aqui e acesse o [Guia Médico Unimed Campinas](#)

Se você está **dentro da área de atuação** da Unimed Campinas, o Guia Médico está disponível em nosso site e no aplicativo. Pelo app, entre na seção Meu Cuidado.

Dica: clique [aqui](#) para saber como utilizar o Guia Médico.

Se preferir, você pode baixar o Guia Médico da Unimed Campinas com toda a rede credenciada no formato PDF. [Clique aqui](#) e baixe. É necessário ter um programa leitor de PDF para visualizar o arquivo.

SOLUÇÕES DIGITAIS

UNIMED ÁGIL

Pronto atendimento virtual para atendimento com o médico de plantão em caso de queixas não graves, sem precisar agendar ou ir ao hospital. Disponível pelo Aplicativo Unimed Campinas.

O guia completo está disponível em:
www.unimedcampinas.com.br/unimedagil



TELEMEDICINA

Você agenda a consulta online com o médico especialista e é atendido por videochamada.

Acesse o agendamento e a consulta pelo aplicativo ou pelo Canal do Cliente.

O guia com o passo a passo para utilizar o serviço está disponível em:
www.unimedcampinas.com.br/telemedicina

Os serviços de telessaúde não são parte integrante do plano assistencial contratado e podem ser descontinuados a qualquer momento. Caso seu plano seja participativo, haverá cobrança de coparticipação referente ao atendimento realizado. A consulta online por Telemedicina está disponível somente para os médicos que aderiram a esta modalidade. Esses serviços não estão disponíveis no Plano Hospitalar.

UNIMED ACOLHE

Uma plataforma completa, disponível pelo aplicativo, para cuidar da sua saúde emocional, com diversas ferramentas para o autocuidado diário, além de possibilitar atendimento online com um psicólogo.

Com o **Meu diário**, você registra suas emoções para ajudar na reflexão sobre o estado emocional; em **Meu Check-Up**, você pode fazer uma avaliação do nível de estresse, ansiedade e depressão. Acesse na seção **Saúde & Bem-Estar** do aplicativo.




O Unimed Acolhe é um serviço disponível para beneficiários com contratos específicos e pode ser descontinuado a qualquer momento, não sendo parte integrante do plano assistencial. Em caso de atendimento online com psicoterapeuta, a cobrança de coparticipação respeitará o regramento previsto em contrato.

SERVIÇOS PRÓPRIOS

A Unimed Campinas possui serviços próprios de excelente qualidade para um atendimento humanizado e eficiente.

PRONTO ATENDIMENTO UNIMED CAMPINAS (PAUC) – SUMARÉ

Atendimentos de urgência e emergência médicas, 24h por dia, 7 dias por semana.


 Rua Fioravante Mancino, 900,
Chácara Monte Alegre, Sumaré – SP
(19) 3803-9010



[Clique e saiba mais](#)

MEDICINA DIAGNÓSTICA

Realização de exames como raios X, tomografia computadorizada e ultrassonografia com conforto e hora marcada.

 Rua São Carlos, 369, Vila Industrial,
Campinas – SP (no mesmo prédio
do Hospital Unimed Campinas)
(19) 3773-9370 / (19) 3773-9369



[Clique e saiba mais](#)

CENTRO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIAL (CQA)

Cuidado de pacientes que estão em tratamento do câncer.

-  **CQA**
Rua Camargo Paes, 198, Jardim Guanabara, Campinas - SP
(19) 3735-7304
-  **CIS - Centro de Infusão Sumaré**
Rua Fioravante Mancino, 900, Chácara Monte Alegre, Sumaré - SP
(19) 3803-9012
-  **CCO - Centro Clínico Oncológico**
Rua Camargo Paes, 216
Campinas - SP
(19) 3735-7305




[Clique e saiba mais](#)

HOSPITAL UNIMED CAMPINAS (HUC)

Atendimento exclusivo para os clientes que precisam realizar procedimentos cirúrgicos ou internações.

Não possui atendimento de urgência e emergência.

-  Rua São Carlos, 369, Vila Industrial, Campinas - SP
(19) 3773 9310



[Clique e saiba mais](#)

CENTRO DE PROMOÇÃO À SAÚDE (CPS)

Cuidado integrado e coordenado, com várias frentes de atendimento:

 Avenida Andrades Neves, 655/683,
Centro, Campinas – SP
(19) 3744-3740



[Clique e saiba mais](#)

- **Gestão de Crônicos**

Auxilia o paciente com doenças crônicas a cuidar da saúde, para ter mais qualidade de vida e prevenir os agravos à saúde.

- **Centro Multidisciplinar Integrado (CMI)**

Reúne diversas especialidades não médicas como nutrição, fonoaudiologia, psicologia e terapia ocupacional. Para ser atendido, é necessário pedido médico.

- **Amplia – Clínica de Atendimento ao Autismo**

Atendimento exclusivo para pacientes de 0 a 17 anos e 11 meses, com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

- **Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC)**

Atendimento humanizado em domicílio para melhoria na qualidade de vida do paciente e de seus familiares.

O cliente poderá ser atendido de acordo com critérios de elegibilidade e por meio de pedido médico.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Para facilitar a comunicação com a gente, disponibilizamos vários canais. Confira!

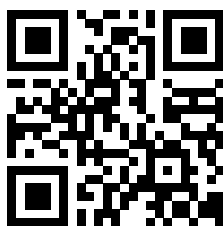
APLICATIVO UNIMED CAMPINAS

Baixe agora e facilite o seu dia a dia!

- Cartão virtual
- Telessaúde
- Consulta, revalidação e ativação de guias
- 2ª via de boleto
- Guia médico
- Alteração cadastral

e muito mais!

Acesse a loja de aplicativos, clique nos links abaixo ou aponte a câmera ou leitor de QR Code do seu celular para o código abaixo:



FALE COM A ASSISTENTE VIRTUAL CAMILA

- Pelo WhatsApp: **19 99605.5575**
- Chat online no site **www.unimedcampinas.com.br**



Por esses canais, você pode:

- Consultar a 2ª via de boleto
- Verificar suas guias
- Fazer solicitações
- Tirar dúvidas
- Enviar uma reclamação

e muito mais!

Se necessário, transferimos você a um de nossos atendentes.

Aponte a câmera do celular para o QR Code ao lado e mande um "Oi!":

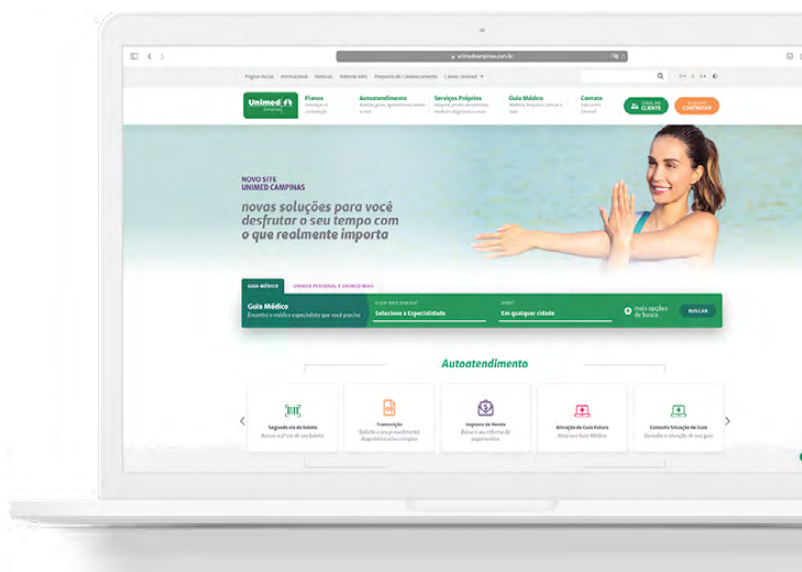


O WhatsApp da Unimed Campinas é voltado para o relacionamento com os clientes e funciona 24 horas por dia para atendimento com a assistente virtual. O atendimento com os especialistas está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

SITE UNIMED CAMPINAS

No nosso site, você tem diversos serviços à disposição com um só clique. Confira!

- [Chat com a Assistente Virtual](#)
- [Formulário Fale Conosco](#)
- [Autoatendimento](#)
- [Canal do Cliente](#)
- [Notícias](#)
- [Blog Unimed Campinas](#)



REDES SOCIAIS

Siga nossas redes sociais e fique por dentro de tudo que acontece na Unimed Campinas!



/UnimedCampinasOficial



@UnimedCampinas



/UnimedCampinas



/CanalUnimedCampinas

Além de sempre conferir as novidades, você pode entrar em contato com a gente por meio do Facebook, Instagram e LinkedIn. É só mandar uma mensagem inbox.

CENTRAL DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

Você também pode falar com nosso time por telefone ou presencialmente:

Atendimento 24h **0800 013 66 88**

Para pessoas com deficiência auditiva 24h **0800 771 20 09**

Atendimento Presencial Sede 2



Av. Barão de Itapura, 1.128
Campinas

Clique aqui e confira o horário de atendimento e mapa do local.



PERGUNTAS FREQUENTES

1. Tenho direito a quais exames e procedimentos no meu plano de saúde?

Os planos regulamentados pela Lei 9656/1998 possuem todas as coberturas determinadas no Rol* de procedimentos da Agência Nacional de Saúde suplementar, órgão regulador dos planos de saúde no Brasil. Quando houver a inclusão de novas coberturas, elas serão inseridas automaticamente no seu plano.

Confira as principais coberturas:

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

Para consultar a lista completa do Rol* de procedimentos, acesse o site da [ANS](#)

*Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde: é a lista dos procedimentos, exames e tratamentos com cobertura obrigatória pelos planos de saúde, conforme a segmentação assistencial do plano.



IMPORTANTE: se seu plano não é regulamentado, a cobertura está definida e descrita no contrato firmado entre a Unimed Campinas e sua empregadora, sindicato ou associação.

2. O que é período de carência?

É um prazo preestabelecido em contrato que determina o tempo que é preciso esperar para realizar um determinado procedimento pelo plano de saúde. As carências podem ser aplicadas se ultrapassado o período de inclusão ou se houver alteração no tipo de acomodação (coletiva–enfermaria para individual–apartamento).

<ul style="list-style-type: none">• Urgência¹ e emergência²• Remoção pré-hospitalar	24 horas
<ul style="list-style-type: none">• Consultas, exames e terapias• Remoção inter-hospitalar	30 dias
<ul style="list-style-type: none">• Ressonância magnética e tomografia• Internações clínicas, pediátricas, psiquiátricas e programadas em geral• Transplantes previstos no rol de procedimentos da ANS• Cirurgia de miopia, bariátrica, cardíaca e hemodinâmica• Quimioterapia, radioterapia e litotripsia	180 dias
<ul style="list-style-type: none">• Internações obstétricas para parto a termo	300 dias



IMPORTANTE: consulte sua empregadora, sindicato ou associação para mais informações sobre as regras contratuais de atendimentos e políticas de benefícios.

3. O que é Cobertura Parcial Temporária (CPT)?

É a suspensão por um período ininterrupto de até 24 meses da cobertura de Procedimento de Alta Complexidade (PAC)³, leitos de alta tecnologia e procedimentos cirúrgicos, que estejam relacionados exclusivamente às doenças ou lesões preexistentes declaradas pelo beneficiário ou seu representante legal no ato da adesão ao plano.

¹Urgência: são considerados casos de urgência aqueles resultantes de acidentes pessoais ou de complicações no processo gestacional.

²Emergência: são casos de emergência os que implicarem risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o beneficiário.

³Os Procedimentos de Alta Complexidade mais comuns são a tomografia computadorizada, a ressonância magnética, a hemodiálise, a quimioterapia e o cateterismo cardíaco. A lista completa pode ser encontrada no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS.



IMPORTANTE: consulte sua empregadora, sindicato ou associação para mais informações das regras contratuais.

4. O que é coparticipação?

É a participação nos custos dos atendimentos quando você utiliza o plano, conforme definido previamente em contrato.

Os valores das coparticipações referentes aos serviços prestados aos beneficiários são lançados sempre nos meses posteriores à apresentação das cobranças pela rede credenciada. O valor é faturado juntamente com a mensalidade por meio de boleto emitido à contratante (empregadora, sindicato ou associação).



IMPORTANTE: apenas para contratos que possuem esta condição, consulte as regras de cobrança com a sua empregadora, sindicato ou associação.

5. Como faço para agendar consultas?

Se você estiver dentro da área de atuação da Unimed Campinas, acesse o [Guia Médico da Unimed Campinas](#), disponível no site ou aplicativo. Pelo guia, é possível buscar por médicos cooperados, profissionais de saúde, laboratórios, hospitais, clínicas ambulatoriais e de imagem. O agendamento de consultas também está disponível pelo aplicativo ou Canal do Cliente, para médicos que aderiram a esse modelo.

Se optar por fazer uma consulta por videochamada, você pode acessar o aplicativo, clicar na opção Telessaúde, depois em Consulta Online Telemedicina e selecionar o médico. As consultas por Telemedicina estão disponíveis apenas para médicos que aderiram a esta modalidade.

Se você estiver fora da área de atuação da Unimed Campinas, a rede de atendimento disponível será a da Unimed local. Assim, para agendar consultas, acesse o Guia Médico [disponível aqui](#) ou entre em contato com a Unimed onde fará o atendimento por meio do site ou canais de contato para consultar a rede credenciada, informações e dúvidas.



IMPORTANTE: caso não seja possível comparecer na consulta, desmarque com antecedência, assim você colabora com o médico e com os demais pacientes que podem utilizar o horário para outro atendimento.

6. Qual o prazo máximo para atendimento?

A ANS estabelece prazos máximos para atendimento após cumprimento do período de carência, conforme tabela abaixo. Importante ressaltar que estes prazos valem para atendimento por profissionais ou estabelecimentos da rede credenciada, e não para atendimento por um profissional ou estabelecimento específico escolhido pelo cliente.

Serviços	Prazo máximo de atendimento
Consultas em pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia	Até 7 dias úteis
Consultas nas demais especialidades	Até 14 dias úteis
Consulta/sessão com fonoaudiólogo, nutricionista, psicólogo, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta	Até 10 dias úteis
Consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista	Até 7 dias úteis
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial	Até 3 dias úteis
Demais serviços de diagnóstico terapia em regime ambulatorial Atendimento em regime hospital-dia	Até 10 dias úteis
PAC – Procedimento de alta complexidade Atendimento em regime de internação eletiva	Até 21 dias úteis
Urgência e emergência	Imediato

7. Estou com dificuldades para marcar a consulta com um médico de uma determinada especialidade. O que devo fazer?

O primeiro passo para encontrar um profissional é consultar o guia médico disponível no site da Unimed Campinas ou aplicativo. Se estiver **dentro da área de ação**, deve buscar no [Guia Médico Unimed Campinas](#) e se estiver fora, no [Guia Médico Nacional](#). Caso não consiga uma consulta, você pode buscar no Guia Médico da Unimed do local onde mora e se ainda assim não for possível encontrar um profissional dentro dos prazos de atendimento definidos pela ANS, você pode pedir auxílio entrando em contato com a Central de Relacionamento com o Cliente pelo telefone 0800 013 66 88, pelo chat online com a Camila (via site ou aplicativo Unimed Campinas) ou pelo WhatsApp 19 99605 5575. Você ainda pode acessar o formulário Fale Conosco disponível no site <https://www.unimedcampinas.com.br/autoatendimento/fale-com-a-unimed/>

8. Como funciona o retorno de consulta médica?

Quando o médico solicita o retorno de consulta para reavaliação ou apresentação de exames, não haverá cobrança de coparticipação se a nova consulta for realizada dentro dos prazos abaixo, desde que o atendimento seja realizado pelo mesmo médico e mesma doença. Se você estiver **dentro da área de atuação da Unimed Campinas**, o retorno de consulta ocorre em até 27 dias, a partir do primeiro dia subsequente da consulta. O retorno de consulta pediátrica (crianças menores de 5 anos) é em até 20 dias, a partir do primeiro dia subsequente da consulta.

Se você estiver **fora da área de atuação**, o retorno ocorre em até 20 dias, a partir do primeiro dia subsequente da consulta



IMPORTANTE: consulta em pronto-socorro não dá direito a retorno.

9. As consultas de pré-natal e de puericultura têm cobrança de coparticipação?

Não há cobrança de coparticipação para as consultas de pré-natal e puericultura. Ao agendar a consulta, é necessário avisar a secretária do(a) médico(a) que se trata desse tipo de consulta.

Pré-natal: a gestante tem direito a **9 consultas** para acompanhamento de pré-natal. Não há retorno.

Puericultura: são consultas regulares ao médico pediatra que têm como finalidade a supervisão do crescimento e desenvolvimento da criança.

Quantidade de consultas por ano de vida:

Faixa etária	Quantidade de consultas
1º ano da criança	7 consultas/ano de puericultura
2º ano da criança	2 consultas/ano de puericultura
3º ano da criança	1 consulta/ano de puericultura

O intervalo mínimo entre as consultas de puericultura é de 20 dias.

10. Meu filho acabou de nascer. Ele pode ser atendido pelo meu plano de saúde?

O recém-nascido que ainda não possui plano ativo na Unimed Campinas poderá ser atendido dentro do prazo de 30 dias a contar do seu nascimento na condição especial (atendimento provisório), desde que acompanhado por um dos responsáveis legais inscrito no plano. O responsável deverá apresentar o seu cartão de identificação, seu documento de identidade com foto e a certidão de nascimento do bebê.



IMPORTANTE: caso ultrapasse o prazo de 30 dias a contar do nascimento para inclusão do recém-nascido no plano de saúde, poderão incidir carências contratuais. Verifique com antecedência as regras de inclusão com a sua empregadora, sindicato ou associação.

11. Quem pode ser dependente no meu plano?

São considerados dependentes:

- Cônjuge;
- Filhos solteiros, de acordo com a idade limite firmada no contrato, enteados, menores sob guarda por força de decisão judicial e menores tutelados, que ficam equiparados aos filhos;
- Convivente, havendo união estável, na forma da lei;
- Filhos comprovadamente inválidos (deficiência intelectual, mental ou deficiência grave).



IMPORTANTE: verifique as condições de inclusão com a sua empregadora, sindicato ou associação.

12. Como saber se meus exames ou cirurgias estão autorizados?

Alguns exames e procedimentos já são autorizados automaticamente quando solicitados pelo(a) médico(a). Nesse caso, a guia estará liberada no sistema eletrônico da Unimed e é necessário apenas marcar o exame ou procedimento na rede credenciada. Para os que precisam de análise para liberação, pode ser solicitado o envio de documentos complementares e laudos para avaliação. Nesse caso, a Unimed entrará em contato para orientar como proceder.

Se estiver **dentro da área de atuação da Unimed Campinas**, o envio dos documentos pode ser feito pelos seguintes canais:

 E-mail: exames@unimedcampinas.com.br

 WhatsApp: [\(19\) 97100-5963](https://api.whatsapp.com/send?phone=5519971005963)

Para o envio de documentos, se você estiver **fora da área de atuação da Unimed Campinas**, procure a Unimed local para orientações ou entre em contato pelos seguintes canais:

 E-mail: resint@unimedcampinas.com.br

 WhatsApp: [\(19\) 99635-4701](https://wa.me/5519996354701)

13. Como eu consulto a situação da minha guia de exame ou procedimento?

Se você estiver **dentro da área de atuação da Unimed Campinas**, você pode acompanhar a situação da sua guia pelos seguintes canais:

- Aplicativo Unimed Campinas (meu cuidado > Guias e Autorizações)
- Chat online com a assistente virtual Camila ou WhatsApp 19 99605-5575 (após identificação, digite **Autorização** e escolha a opção **Consultar Situação de Guia**)
- [Canal do Cliente](#) (Saúde Online > Situação da Guia)
- Telefone 0800 013 66 88 (escolha a opção 1, identifique-se e depois escolha a opção 1 para situação da guia).

Caso esteja **fora da área de ação da Unimed Campinas**, entre em contato diretamente com a Unimed local em que está sendo atendido. Em caso de dúvidas, nossa Central de Relacionamento com o Cliente está sempre à disposição para atendê-lo.

14. Posso fazer exames solicitados por médicos que não atendem Unimed?

Você pode pedir a autorização de procedimentos, diagnósticos e/ou cirurgias, desde que previstos no Rol da ANS, solicitados por médicos ou profissionais de saúde que não atendem Unimed pelo processo de Transcrição.

Se você estiver **dentro da área de ação da Unimed Campinas**, solicite pelo [Canal do Cliente](#), em Transcrição de Solicitação na página inicial.

Se você estiver **fora da área de ação da Unimed Campinas**, entre em contato com a Unimed local para fazer o pedido, ou entre em contato pelos seguintes canais: 0800 013 6688 (24h) e/ou WhatsApp (19) 99605-5575, informando a cidade onde pretende realizar o exame.

Para solicitar, certifique-se de que o pedido/prescrição médica tenha as seguintes informações:

- Nome do paciente;
- Classificação Internacional de Doenças – CID ou justificativa médica;
- Códigos TUSS do procedimento – Terminologia Unificada da Saúde Suplementar, de acordo com a ANS;
- Laudos, exames e relatórios se houver;
- Data da solicitação;
- Carimbo e CRM do solicitante;
- Assinatura do solicitante.

Com o pedido completo, entre em contato com a Unimed da cidade que quer realizar o exame. Ou pode enviar o pedido para transcricaoint@unimedcampinas.com.br, informando a cidade onde pretende realizar o exame.

15. O que é portabilidade?

É a previsão legal que concede ao consumidor de plano de saúde regulamentado o direito de mudar de plano para a mesma ou outra operadora, sem a imposição de carências e/ou cobertura parcial temporária, desde que já tenham sido cumpridas no plano de origem e observados alguns critérios.

Caso tenha interesse em exercer a portabilidade de carências, consulte os critérios na [cartilha](#) disponível no site da ANS e entre em contato com a sua empregadora, sindicato ou associação.

16. Em quais situações devo acionar a empresa em que trabalho, o sindicato ou a associação?

Para informações sobre regras contratuais, inclusões ou exclusões, consulta de valores de coparticipação, alteração de acomodação e demonstrativo de pagamentos para declaração do Imposto de Renda.

**A Unimed Campinas
está à sua disposição
sempre que precisar.
É só falar com a gente!**



ANS - nº 335690

Este guia foi desenvolvido para clientes dos planos empresariais
ou coletivo por adesão de abrangência nacional.