

# Manual

UNIMED Participativo Estadual

Este manual refere-se exclusivamente ao seu plano de saúde, não contemplando os possíveis produtos acessórios oferecidos pela Unimed Vitória, como: SOS, Planos Odontológicos e PBM (Plano de Benefício de Medicamentos). Para mais informações sobre estes produtos ligue para 3200-3555.

Realizado em: 05/2008

Versão: 1

Esse material se refere aos seguintes produtos registrados na ANS:

457.134/08.7 - 457.133/08.9 - 457.132/08.1 - 457.135/08.5 - 457.136/08.3 - 457.137/08.1

- 457.138/08.0 - 457.139/08.8

<b>Apresentação .....</b>	<b>05</b>
<b>Dicas para melhor utilização do seu plano.....</b>	<b>05</b>
<b>Como funciona seu plano .....</b>	<b>06</b>
Conceito .....	06
Participação .....	06
Área de atendimento.....	07
Quem tem direito a usar o plano, quando contratado .....	07
Coberturas do seu plano.....	07
Acomodação.....	09
Condições de permanência no plano empresarial.....	09
Reembolso.....	10
Carências.....	10
Exclusões.....	10
Reajustes .....	12
<b>Vale lembrar .....</b>	<b>12</b>
<b>Fale com a Unimed .....</b>	<b>13</b>



## Apresentação

Parabéns! Você acaba de contratar um plano de saúde da Unimed Vitória, que está de acordo com a atual legislação dos planos de saúde: Lei nº 9.656/98 e Resoluções do Conselho Nacional de Saúde Suplementar (CONSU) e da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

O Manual tem como objetivo facilitar o seu entendimento sobre o plano Unimed Participativo Estadual da Unimed Vitória. Este material foi elaborado com base nas principais dúvidas e sugestões dos clientes, recebidas através dos formulários de pesquisa presentes nos pontos de atendimento, no site da Unimed Vitória, nas pesquisas de satisfação e nos levantamentos com as pessoas que trabalham diretamente no atendimento a você, cliente.

Neste Manual você encontra as principais informações sobre o Unimed Participativo Estadual, como participação e coberturas. Mas não deixe de ler atentamente seu contrato, com os detalhes referentes ao plano, pois este manual não substitui o contrato.

## Dicas para melhor utilização do seu plano

### Quando você marcar uma consulta, procure não faltar

Quando você desiste da consulta o médico fica com o horário vago e outro cliente, como você deixa de ser atendido. Sempre que precisar desmarcar a consulta, faça-o com, no mínimo, 24 horas de antecedência.

### Chegue sempre 20 minutos antes do horário marcado

Assim você mantém organizada a agenda do médico que pode atender a todos os pacientes marcados, inclusive você, com mais tranquilidade.

### Fique atento ao assinar uma solicitação de atendimento

Não assine vias em branco nos locais de atendimento. É sempre necessário que qualquer solicitação de atendimento ou procedimento esteja devidamente preenchida. Caso seja a solicitação de algum exame, peça a seu médico que coloque o código da tabela CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos). Esse procedimento agilizará seu atendimento junto a prestadores de serviço ou em nossas lojas de atendimento.

### Como proceder em caso de dúvidas

Leia todo o contrato e, caso tenha alguma dúvida, entre em contato conosco para que possamos orientá-lo. Central de Atendimento: 3200-3555.

# Como funciona seu plano

## 1. Conceito

O Unimed Participativo Estadual é uma forma econômica de ter um plano Unimed, em que você paga uma mensalidade mais acessível e participa com um valor de acordo com a sua utilização. Com ele, você tem todas as vantagens de ser cliente Unimed. Além disso, este plano garante a tranquilidade que você precisa para levar uma vida saudável e feliz.

## 2. Participação

Participação é o valor pago à Unimed Vitória pela utilização dos serviços referentes à cobertura ambulatorial e efetivamente utilizados pelo titular e seus dependentes, na Rede Própria ou Credenciada. A participação corresponde a um valor fixo, separados por procedimentos com base na Tabela Unimed (parte integrante do contrato).

Sobre os procedimentos da Cobertura Hospitalar, não há cobrança de co-participação, quando caracterizada internação do paciente, exceto as internações psiquiátricas e dependência química.

As internações psiquiátricas estão sujeitas à co-participação pecuniária no total das despesas, de acordo com o número de dias de internação, consecutivos ou não, nos últimos 12 (dozes) meses de vigência do contrato, para o respectivo paciente, de acordo com o previsto no normativo vigente pela ANS à época da contratação, nos seguintes termos:

- ▶ de 1 (um) a 30 (trinta) dias, não há co-participação;
- ▶ de 31 (trinta e um) a 60 (sessenta) dias, co-participação de 50% (cinquenta por cento);
- ▶ acima de 60 (sessenta) dias, co-participação de 90% (noventa por cento).

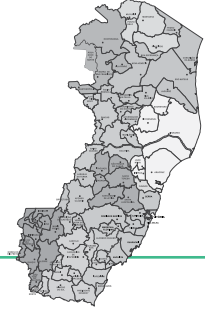
As internações por dependência química estão sujeitas à co-participação pecuniária no total das despesas, de acordo com o número de dias de internação, consecutivos ou não, nos últimos doze meses de vigência do contrato, para o respectivo paciente, de acordo com o previsto no normativo vigente pela ANS à época da contratação, nos seguintes termos:

- ▶ de 1 (um) a 15 (quinze) dias, não há co-participação;
- ▶ de dezesseis a trinta dias, co-participação de 50 % (cinquenta por cento);
- ▶ de 31 (trinta e um) a 45 (quarenta e cinco) dias, co-participação de 70% (setenta por cento);

- ▶ acima de 45 (quarenta e cinco) dias. Co-participação de 90% (noventa por cento).

### 3. Área de Atendimento

O Unimed Participativo oferece a segurança Unimed em todo estado do Espírito Santo. Sua assistência está garantida em todas as cooperativas médicas que integram o Sistema Estadual Unimed (Unimed Vitória, Unimed Sul Capixaba, Unimed Norte Capixaba, Unimed Vale do Rio Doce e Unimed Piraqueaçu).



### 4. Quem tem direito a usar o plano, quando contratado.

- ▶ Titular;
- ▶ Cônjuge;
- ▶ Filhos solteiros até 24 anos;
- ▶ Enteado, o menor sob a guarda por força de decisão judicial e o menor tutelado, que ficam equiparados aos filhos;
- ▶ Convivente, havendo união estável, na forma da lei, sem eventual concorrência com o cônjuge, salvo por decisão judicial;
- ▶ Filhos comprovadamente inválidos;
- ▶ Pai e mãe, com dependência econômica comprovada, na forma da legislação.

### 5. Coberturas do Seu Plano

As coberturas do Unimed Participativo estão de acordo com o Rol de Procedimentos – listagem dos procedimentos em saúde cuja cobertura é garantida – editado e atualizado pela ANS, que está disponível no endereço eletrônico [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br). Fique por dentro das coberturas do seu plano:

#### 5.1 Cobertura Ambulatorial

São os atendimentos realizados em consultórios ou ambulatórios, incluindo realização de pequenas cirurgias, primeiros socorros e outros procedimentos que não exijam uma estrutura mais complexa para atendimento. Tais como:

- ▶ Consultas;
- ▶ Exames complementares e diagnósticos por imagem;
- ▶ Exames laboratoriais;
- ▶ Atendimento de pronto-socorro, pronto-atendimento e demais procedimentos am-

bulatoriais solicitados pelo médico cooperado assistente. O atendimento também é garantido em ambiente hospitalar, desde que a permanência no local seja por um período de até 12 horas;

- ▶ Os seguintes procedimentos especiais quando realizados em ambulatório médico:
  - ✓ Hemodiálise e diálise peritonial – CAPD;
  - ✓ Quimioterapia ambulatorial;
  - ✓ Radioterapia (megavoltagem, cobaltoterapia, cesioterapia etc);
  - ✓ Hemoterapia ambulatorial;
  - ✓ Cirurgias oftalmológicas ambulatoriais;
  - ✓ Fisioterapia.

### **5.2 Cobertura Hospitalar**

São os atendimentos realizados em ambientes hospitalares por exigirem uma estrutura mais complexa para atendimento. Tais como:

- ▶ Internações clínicas e cirúrgicas;
- ▶ Procedimentos obstétricos e o parto, quando contratado;
- ▶ Os seguintes procedimentos especiais cuja necessidade esteja relacionada à continuidade da assistência prestada em internação hospitalar:
  - ✓ Hemodiálise e diálise peritonial – CAPD;
  - ✓ Quimioterapia;
  - ✓ Radioterapia (megavoltagem, cobaltoterapia, cesioterapia, etc);
  - ✓ Nutrição parenteral ou enteral;
  - ✓ Hemoterapia;
  - ✓ Procedimentos diagnósticos e terapêuticos em hemodinâmica;
  - ✓ Embolização e radiologia intervencionista;
  - ✓ Exames pré-anestésicos ou pré-cirúrgicos;
  - ✓ Fisioterapia.

*Sobre os procedimentos da Cobertura Hospitalar, não há cobrança de participação exceto nas internações psiquiátricas e dependência química.*

### **5.3 Outras Coberturas**

Confira abaixo as coberturas para procedimentos especiais:

- ▶ Despesas com remoção terrestre exclusivamente nos seguintes casos, de acordo com a

área geográfica de abrangência do plano:

- ✓ Entre hospitais, depois de realizados os atendimentos classificados como de urgência e emergência e quando o médico cooperado assistente identificar necessidade de internação;
  - ✓ Para transferência hospitalar, quando caracterizada pelo médico cooperado assistente, a falta de recursos oferecidos pela unidade para dar continuidade de atenção ao paciente;
- ▶ Transplante de córnea, rins e medula óssea autóloga\*;
  - ▶ Cirurgia plástica reparadora terá cobertura contratual quando efetuada, exclusivamente, para restauração de funções em órgãos, membros e regiões atingidas em virtude de acidentes pessoais ocorridos na vigência deste contrato para o respectivo cliente, e que estejam causando problemas funcionais;
  - ▶ Procedimentos odontológicos e buco-maxilo-facial, quando necessário suas realizações em ambiente hospitalar, desde que esse atendimento hospitalar seja por imperativo clínico\*.

*\* Conforme condições contratuais e de acordo com a legislação vigente.*

## 6. Acomodação

De acordo com a opção escolhida na hora de contratar seu plano, você terá direito aos seguintes tipos de acomodação:

- ▶ Enfermaria – acomodação hospitalar com dois ou mais leitos e banheiro comum;
- ▶ Quarto privativo – acomodação hospitalar em leito e banheiro individual, com direito a acompanhante, conforme condições contratuais.

## 7. Condições de Permanência no Plano Empresarial

### 7.1 Demitido

O cliente que contribuir com o Plano de Saúde e for demitido, sem justa causa, pode permanecer por um período correspondente a um terço do tempo de permanência no Plano, sendo no mínimo de 6 meses e no máximo de 24 meses, desde que pague as mensalidades integralmente e não seja admitido em outra empresa.

### 7.2 Aposentado

O cliente que tiver contribuído com a mensalidade do Plano de Saúde em decorrência de vínculo empregatício pelo prazo mínimo de 10 anos, terá garantido o direito de permanência desde que pague integralmente as mensalidades e as participações se houver. Se o tempo de permanência

for inferior, o direito será assegurado à razão de 1 ano para cada ano de permanência.

*Obs.: As condições de demitido e aposentado são exclusivamente para planos empresariais.*

## 8. Reembolso

---

A Unimed Vitória assegura o reembolso – nos limites das obrigações contratuais despesas efetuadas pelo cliente com assistência à saúde, dentro do território nacional, nos casos exclusivos de urgência e emergência, quando comprovadamente não for possível a utilização de serviços próprios, contratados ou credenciados pelo Sistema Nacional Unimed, de acordo com a tabela de preços praticados pela Unimed Vitória.

## 9. Carências

---

Carência é o prazo ininterrupto, contado a partir da vigência do contrato, durante o qual o cliente não tem direito à utilização dos procedimentos contratados, conforme tabela a seguir:

Os períodos de carência podem variar de acordo com o tipo de contratação do plano de saúde, porém, em nenhuma hipótese, superará os períodos abaixo descritos. Confira as carências em seu contrato.

- ▶ prazo máximo de 300 (trezentos) dias para partos a termo;
- ▶ prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias para os demais casos;
- ▶ prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a cobertura dos casos de urgência e emergência.

## 10. Exclusões

---

Estão excluídos da cobertura os procedimentos listados abaixo:

- ▶ Despesas decorrentes de serviços médicos e hospitalares prestados por médico não cooperado, ou por hospitais e serviços não pertencentes à rede credenciada autorizada para este contrato, exceto em casos de urgência e emergência.
- ▶ Estão excluídos de cobertura os procedimentos realizados em hospitais não credenciados e também os realizados em hospitais que, mesmo se credenciados por outras cooperativas do Sistema Nacional Unimed, não sejam cobertos por este contrato.
- ▶ Procedimentos não constantes do ROL DE PROCEDIMENTOS DA ANS vigente à época do evento ocorrido.
- ▶ Medicamentos e procedimentos não prescritos pelo médico assistente, ou não realizados no ambiente ambulatorial ou hospitalar.

- ▶ Atendimento nos casos cataclismos, guerras e comoções internas, quando declarados pela autoridade competente.
- ▶ Fornecimento de medicamentos, equipamentos ou materiais de uso domiciliar, inclusive quimioterápicos.
- ▶ Fornecimento de medicamentos (inclusive quimioterápicos), equipamentos e materiais, que não sejam utilizados durante internações ou durante atendimentos ambulatoriais, ou ainda, que não necessitem de supervisão médica.
- ▶ Fornecimento de medicamentos importados não nacionalizados ou não reconhecidos pela AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILANCIA SANITÁRIA (ANVISA).
- ▶ Procedimentos cirúrgicos, pré ou pós operatórios, inclusive os relacionados a doador, relativos a transplantes, exceto rim e córnea.
- ▶ Para os fins deste contrato também são considerados transplantes, e, portanto, não serão cobertos pelo contrato, o transplante de medula alogênico aparentado, e o transplante de medula óssea alogênico não aparentado autóctone, tendo cobertura para transplante de medula óssea autólogo de acordo com o Anexo I da RN 167/08.
- ▶ Procedimentos clínicos ou cirúrgicos para fins estéticos, bem como órteses e próteses para o mesmo fim.
- ▶ Tratamentos em clínicas de emagrecimento, ou ganho de peso, clínicas de repouso, estância hidrominerais, clínicas para acolhimento de idosos e internações que não necessitem de cuidados médicos em ambiente hospitalar.
- ▶ Tratamentos em SPA's, casas sociais e clínicas de idosos.
- ▶ Fornecimento de próteses, órteses e equipamentos de qualquer natureza, não ligadas ao ato cirúrgico.
- ▶ Aluguel de equipamentos hospitalares e similares seja em regime hospitalar ou domiciliar.
- ▶ Consultas e atendimentos domiciliares, mesmo em caráter de emergência ou urgência.
- ▶ Procedimentos, tratamentos e exames realizados no exterior, ainda que a coleta do material seja feita no Brasil.
- ▶ Qualquer atendimento odontológico, exceto procedimentos cirúrgicos buco-maxilares em ambiente hospitalar, previstos no ROL DE PROCEDIMENTOS RN 167/08 DA ANS e suas atualizações.
- ▶ Tratamentos clínico ou cirúrgico experimental, e tratamentos não éticos ou ilegais.

- ▶ Tratamentos e cirurgias para inseminação artificial.
- ▶ Cirurgias plásticas estéticas.
- ▶ Necropsias, medicina ortomolecular, mineralograma do cabelo, consultas e exames para piscina ou ginástica, atestados médicos em geral e exames de DNA (investigação de paternidade).
- ▶ Enfermagem em caráter particular seja em regime hospitalar ou domiciliar.
- ▶ Cirurgia refrativa de miopia com grau inferior a cinco e hipermetropia com grau superior a seis.
- ▶ Oxigenioterapia Hiperbárica.

## 11. Reajustes

---

A mensalidade do seu plano de saúde poderá sofrer reajuste quando:

- ▶ Houver índice de reajuste divulgado, anualmente, e aprovado pela ANS – para contratos firmados com pessoa física;
- ▶ Anualmente, na data base (aniversário) do contrato, exclusivamente para contratos firmados com pessoa jurídica.
- ▶ Houver desequilíbrio contratual devido ao aumento dos custos médicos, frequência de utilização ou ainda de acordo com as condições contratuais, exclusivamente para contratos firmados com pessoa jurídica;
- ▶ Houver mudança de faixa etária. Lembrando que as faixas e os percentuais a serem aplicados estão detalhados em seu contrato, de acordo com as características do seu plano.
- ▶ O valor dos procedimentos presentes na “Tabela de Participação” serão reajustados anualmente, no mesmo mês e valor do índice de reajustes das mensalidades autorizada pela ANS, a fim de manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

## Vale lembrar

---

### Pague em dia

---

Para evitar a suspensão de seu plano mantenha a mensalidade e os valores de participação sempre em dia.

## Cartão Unimed

Permaneça sempre com seu Cartão Unimed Vitória. Em caso de roubo ou perda comunique imediatamente a Unimed Vitória.



## Fale com a Unimed

### **Internet**

Cadastre-se em nosso site ([www.unimedvitoria.com.br](http://www.unimedvitoria.com.br)) e tenha acesso aos seguintes serviços online:

- ✓ Atualização cadastral;
- ✓ Segunda via de boleto de cobrança (pessoa física e adesão boleto);
- ✓ Informe do Imposto de Renda (pessoa física e adesão boleto);
- ✓ Solicitação de 2ª via ou cancelamento do cartão;
- ✓ Extrato de utilização de serviços (pessoa física e adesão boleto);
- ✓ Fale Conosco.

### **Central de Atendimento**

Através do telefone 3200-3555, você se informa sobre todos os serviços da Unimed Vitória. Além disso, pode tirar dúvidas, solicitar serviços de autorização de procedimento e dar sugestões. Estamos prontos para atendê-lo 24 horas por dia.

### **Lojas de Atendimento**

As lojas Unimed Vitória estão a sua disposição para auxiliá-lo na solicitação de autorizações, esclarecimento de dúvidas e outros procedimentos. Nossas duas lojas de atendimento funcionam de segunda a sexta-feira das 7h30min às 18h. Confira os endereços:

#### **Vitória**

Av. Nossa Senhora da Penha, 1.477 - Tel.: (27) 3134-5000

#### **Guarapari**

Rua José Barcelos, Ed. Market Center, 26, 2º andar, Parque Areia Preta - Guarapari - Tel: (27) 3361-0073 / 3262-5147

### **Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)**

O SAC está situado à Av. Nossa Senhora da Penha, 1.477, Vitória, funcionando de segunda a sexta-feira das 8 às 18 horas. Esse serviço tem como objetivo esclarecer ou encaminhar questionamentos relativos aos contratos dos clientes e à lei de regulamentação dos planos de saúde.







ANS - nº 357391