

# Guia do cliente

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed** |   
Belo Horizonte |

# BEM-VINDO À UNIMED-BH.

A partir de 1/9/2019, você e sua família poderão contar com a melhor entre as maiores operadoras de planos de saúde, segundo a ANS.\*

As condições pactuadas no seu contrato vigente, anterior à Unimed-BH, serão mantidas, e as informações sobre rede de atendimento podem ser consultadas no site **[unimedbh.com.br](http://unimedbh.com.br)**.

Neste guia, você terá acesso a orientações sobre serviços, canais de atendimentos e diferenciais da Unimed-BH.

Para nós é um prazer ter você como cliente.

\*Agência Nacional de Saúde Suplementar.

# ÍNDICE

Conheça a Unimed-BH .....	06
Diferenciais .....	08
Como utilizar seu plano .....	10
Guia Médico On-line .....	12
Unimed pela Internet .....	14
Canais de Atendimento .....	16
Rede .....	18
Primeiro Boleto .....	19



## CONHEÇA A UNIMED-BH

Há quase 50 anos, a Unimed-BH fez uma importante escolha: cuidar da vida.

Hoje é uma cooperativa sólida, com uma forte presença, que possui a maior e mais completa rede de atendimento de Minas Gerais é gestora de um sistema de saúde que é referência em todo o país.

### NOSSOS NÚMEROS

- Mais de **5.600 médicos** cooperados.
- Mais de **350 hospitais**, clínicas e laboratórios.
- Mais de **1.200.000 clientes**.
- Mais de **8 milhões de consultas médicas** por ano.
- Mais de **145 mil internações hospitalares** por ano.
- Mais de **4.000 colaboradores** diretos.
- Presente em **34 municípios mineiros**, concentrados na Região Metropolitana de Belo Horizonte.



## DIFERENCIAIS

Conheça os serviços exclusivos para o cliente Unimed-BH.

### Atendimento Móvel Unimed (Ambulância)

Esse é um serviço exclusivo da Unimed-BH para casos de emergência médica, quando o cliente precisa de socorro imediato ou quando a avaliação do médico define a necessidade de deslocamento da unidade. Funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana pelo **0800 030 30 03**, na opção 3.

### Programas de Promoção da Saúde

Viver bem é estar com a saúde em dia. Por isso, a Unimed-BH oferece diversos programas para você cuidar da sua saúde. Para conhecer todos os grupos, acesse **unimedbh.com.br**.

### Unibaby\*

O Unibaby oferece às mães uma visita domiciliar, poucos dias após o parto, realizada por uma enfermeira, que orienta sobre os primeiros cuidados com o recém-nascido. A mãe também recebe um kit Unibaby.

**Atenção:** é preciso que a inclusão do bebê no plano seja solicitada em até 30 dias após o nascimento. Para isso, basta ligar 4020-4020.

\*Serviço exclusivo, gratuito, com atendimento feito na área de atuação da Unimed-BH, oferecido apenas para clientes.

### Atenção Domiciliar

Clientes que precisam de cuidados em casa podem contar com equipes que realizam visitas para orientar a família e os cuidadores. Esse atendimento é um benefício oferecido aos clientes após a avaliação e a aprovação da Unimed-BH, o que é feito segundo critérios preestabelecidos.



## COMO UTILIZAR SEU PLANO

### NEM SEMPRE O PRONTO-SOCORRO É A MELHOR OPÇÃO

A Unimed-BH tem alternativas para você se cuidar, seja pelo telefone, seja pela internet, seja pessoalmente. São opções em que você pode ser atendido de forma mais rápida. Conheça cada uma delas.

### Para marcar consultas

Na Unimed-BH, você pode marcar suas consultas médicas pela internet. É só acessar o menu **Agendamento Online** no site **unimedbh.com.br** ou no Aplicativo Unimed-BH a qualquer hora do dia ou da noite. Você vai encontrar várias opções de médicos e horários e pode inclusive escolher a localização do consultório: perto de casa ou do trabalho. Agende sempre que precisar.

**Você também pode acessar o Guia Médico, pelo site unimedbh.com.br ou pelo Aplicativo da Unimed-BH, para conferir a relação de médicos cooperados e a rede atendimento, além de agendar a sua consulta.**

**Para agendar consultas e exames na nossa Rede Própria você também pode ligar no 4020-4020.**

### Pronto-socorro

O pronto-socorro é uma alternativa essencial nos casos de urgência e emergência, quando o paciente precisa de atendimento imediato, e não nas situações que podem ser resolvidas em uma consulta médica.

**Lembre-se:** emergência é quando o paciente corre risco de morte. Urgência é quando ele está em estado grave, que pode evoluir para risco de morte.

**Atenção:** se você precisar faltar a uma consulta ou exame, desmarque com, no mínimo, seis horas de antecedência. Quando você avisa, outra pessoa pode ser atendida em seu lugar.





## GUIA MÉDICO ON-LINE

O Guia Médico Unimed-BH está disponível exclusivamente em versão on-line. Nele você encontra a lista completa e atualizada de médicos, clínicas, hospitais e laboratórios, além do guia odontológico, quando contratado, com a relação de todos os dentistas que fazem parte do seu plano.

Consulte o Guia Médico pelo site **unimedbh.com.br** ou pelo Aplicativo Unimed-BH de um jeito rápido e simples, de onde você estiver.



**Acesse o site  
e encontre  
o que você  
procura.**

No **site** da Unimed-BH, clique na aba Guia Médico e busque pela especialidade, pela cidade ou pelo nome do médico.



**A Unimed-BH  
na palma  
da sua mão.**

Você pode acessar a versão mobile do guia pelo tablet ou pelo celular. É só baixar o **aplicativo Unimed-BH** nas lojas Google Play ou Apple Store. É gratuito e muito fácil de usar.





## UNIMED PELA INTERNET



### Aplicativo Unimed-BH

#### Com você, aonde você for.

Baixe o aplicativo da Unimed-BH para seu celular ou tablet: com ele você tem acesso a vários serviços do seu plano de saúde. Se você já baixou, não se esqueça de atualizá-lo. Todo mês, a Unimed-BH traz mais serviços e facilidades.

#### Em nosso aplicativo, você encontra:

- Guia Médico.
- Status de solicitações de autorização.
- Agendamento On-line de Consultas.
- Extrato de Utilização.
- Informações sobre a Rede Própria e rede Credenciada.
- Opção de escolha para envio de cobrança via boleto digital.
- Atualização dos dados cadastrais.

### Redes sociais

#### Aqui a gente compartilha o nosso dia a dia.

Seus contatos diretos com a Unimed-BH:

 [facebook.com/unimedbh](https://facebook.com/unimedbh)

 [twitter.com/unimedbh](https://twitter.com/unimedbh)

 [instagram.com/unimedbh](https://instagram.com/unimedbh)

 [youtube.com/user/unimedbh](https://youtube.com/user/unimedbh)

#### Um ambiente para você:

- Conhecer mais sobre a Unimed-BH – nossos serviços e nossa forma de pensar e trabalhar.
- Interagir.
- Comentar, curtir, deixar sugestões e críticas.
- Compartilhar.
- Tirar suas dúvidas sobre qualquer assunto.

Baixe gratuitamente o aplicativo Unimed-BH na AppleStore ou no Google Play e aproveite.







## CANAIS DE ATENDIMENTO

### ESPAÇO DO CLIENTE

Um espaço feito para atender você cada vez melhor.

**No Portal Unimed-BH, em uma área com login e senha, você se mantém informado sobre o seu plano e acessa os nossos serviços, feitos para deixar os seus dias mais práticos: [unimedbh.com.br/espacodocliente](http://unimedbh.com.br/espacodocliente)**

- Minha área;
- Atualização de cadastro;
- Transcrição de exames;
- Minhas solicitações;
- Senhas de autorização;
- Busca de prestadores e muito mais.

### Pelo telefone

#### **4020-4020**

Nesse canal você pode solicitar autorização de procedimentos e marcar ou cancelar participação em grupos e palestras, exames e consultas em uma das unidades que fazem parte da Rede Própria da Unimed-BH. Você pode ainda obter informações sobre promoção da saúde.

#### **0800 030 30 03 – Unidisk**

Nesse número você pode solicitar o envio de ambulância em situações de emergência, esclarecer dúvidas, registrar manifestações e atualizar informações. É gratuito e funciona 24 horas por dia, todos os dias da semana.

### Atendimento presencial

No Atendimento Presencial, você tem acesso a informações sobre contratos, coberturas e autorizações. Além disso, pode fazer movimentações do plano para contratos individuais.

#### **Endereço**

##### **Belo Horizonte**

Av. Francisco Sales, 1.483 – Santa Efigênia.

##### **Betim**

Avenida Governador Valadares, 454 – Centro.

#### **Central de Relacionamento e Vendas:**

Pedro Leopoldo, Santa Bárbara, Betim, Santa Luzia e Lagoa Santa. Consulte os endereços e os horários de funcionamento no [unimedbh.com.br](http://unimedbh.com.br).



**REDE**



**PRIMEIRO  
BOLETO**

A Unimed-BH possui a maior rede própria de atendimento do Estado, além de uma ampla rede credenciada, com mais de 350 hospitais, clínicas especializadas e laboratórios.

Conheça nossa rede própria:

- **Hospital Unimed** (Unidade Contorno)
- **Hospital Unimed** (Unidade Betim)
- **Maternidade Unimed** (Unidade Grajaú)
- **Unimed Contagem** (composta por um Centro de Promoção da Saúde, um Pronto atendimento e um Centro de Radiologia e Exames)
- **Centros de Promoção da Saúde Unimed**
  - Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Santa Efigênia
  - Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Pedro I
  - Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Barreiro
  - Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Betim
  - Centro de Promoção da Saúde Unimed – Unidade Contagem

A lista completa de todas as unidades da rede você encontra no **[unimedbh.com.br](http://unimedbh.com.br)**.

### **INFORMAÇÃO PARA CLIENTE INDIVIDUAL (PESSOA FÍSICA) SOBRE COBRANÇA DA MENSALIDADE.**

- Na Unimed-BH a cobrança da mensalidade ocorre em pré-pagamento e corresponde à cobertura do 1º ao último dia do mês.
- Fique atento: você receberá dois boletos referentes às mensalidades de setembro e outubro. Estes poderão ter a data de vencimento diferente da data definida em contrato. A partir do boleto do mês de novembro, a data de vencimento será regularizada.
- Atenção: se seu boleto na Vivamed está cadastrado em débito automático, na Unimed BH será necessário que você faça um novo cadastro em um dos bancos conveniados. Seu plano não será debitado na sua conta sem o cadastramento, ou seja, você deverá realizar o pagamento via boleto que receberá na sua residência. Para informações, entre em contato com o 0800 030 30 03.
- Na Unimed-BH você pode trocar o seu boleto impresso pelo digital (enviado por e-mail). Atualize seus dados cadastrais e faça essa troca pelo site [unimedbh.com.br](http://unimedbh.com.br) no Espaço do Cliente, ou pelo 0800 030 30 03, ou no aplicativo Unimed-BH.

### **CLIENTES COM PLANO EMPRESARIAL:**

Caso você seja cliente vinculado a um plano empresarial e tenha dúvidas sobre cobrança de mensalidade, extrato de utilizações, coparticipação, movimentações de clientes, entre outros, fale com o RH da sua empresa.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



**ANS - Nº 34.388-9**

**[unimedbh.com.br](http://unimedbh.com.br)**  

Rua dos Inconfidentes, 44 - Funcionários  
30140-120 - Belo Horizonte/MG