



# Seguros Unimed App

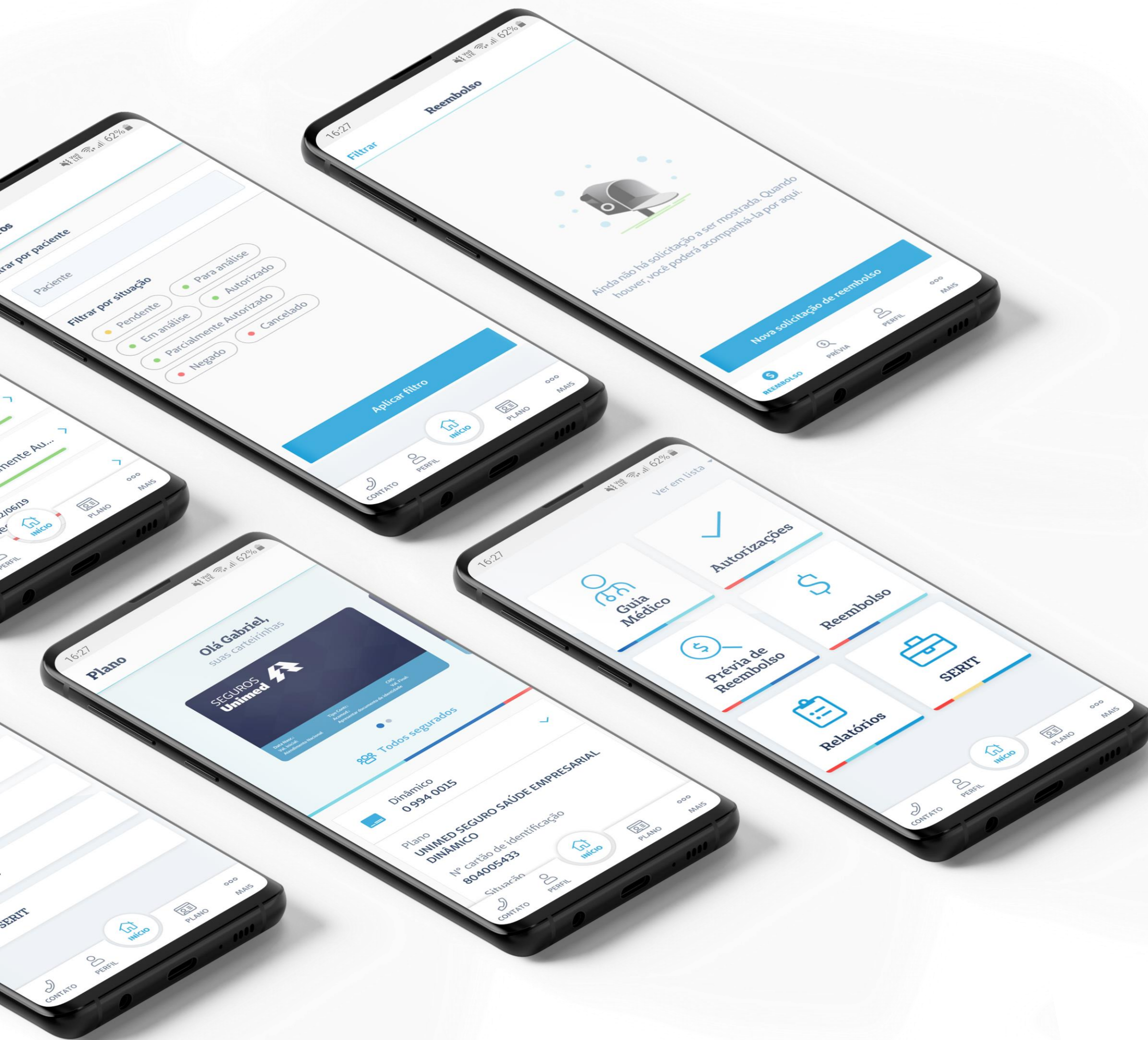
Vários serviços em um só lugar.

humanittare  
always efficient

Manual de acesso







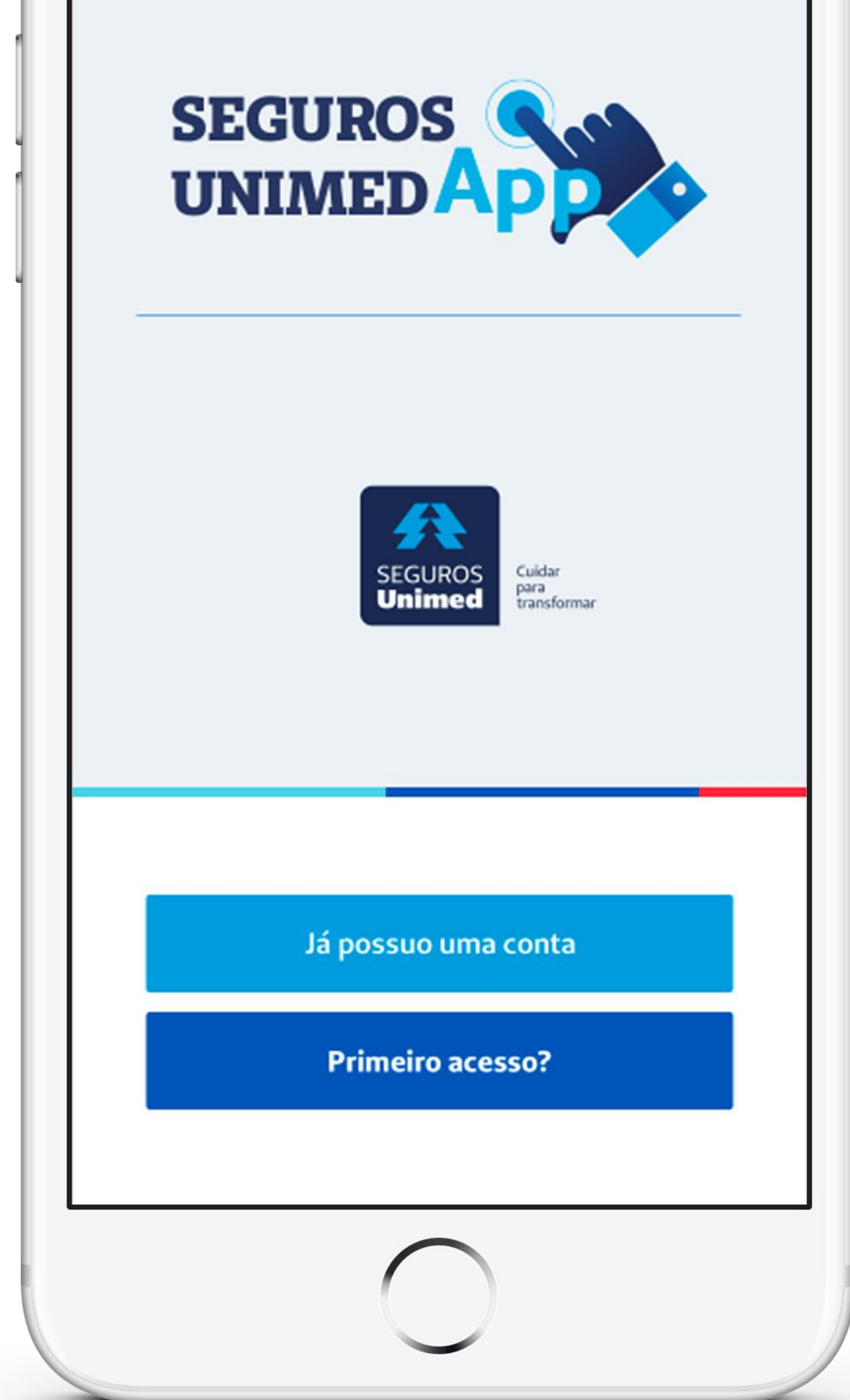
# Agora a nossa comunicação está ainda mais fácil

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

1. Cadastro . . . . .	4
2. Início . . . . .	5
1. Guia Médico . . . . .	6
2. Autorizações . . . . .	7
1. Cancelar . . . . .	8
2. Status . . . . .	9
2.2.3 Sobre o Grupo Familiar . . . . .	10
2.3 Prévia de Reembolso . . . . .	11
2.3.1 Status . . . . .	12
4. Reembolso . . . . .	13
1. Status . . . . .	14
5. Relatórios . . . . .	15
6. SERIT . . . . .	16
1. Status . . . . .	17
3. Contato . . . . .	18
4. Meu Perfil . . . . .	19
5. Meu Plano . . . . .	20
6. Mais . . . . .	21



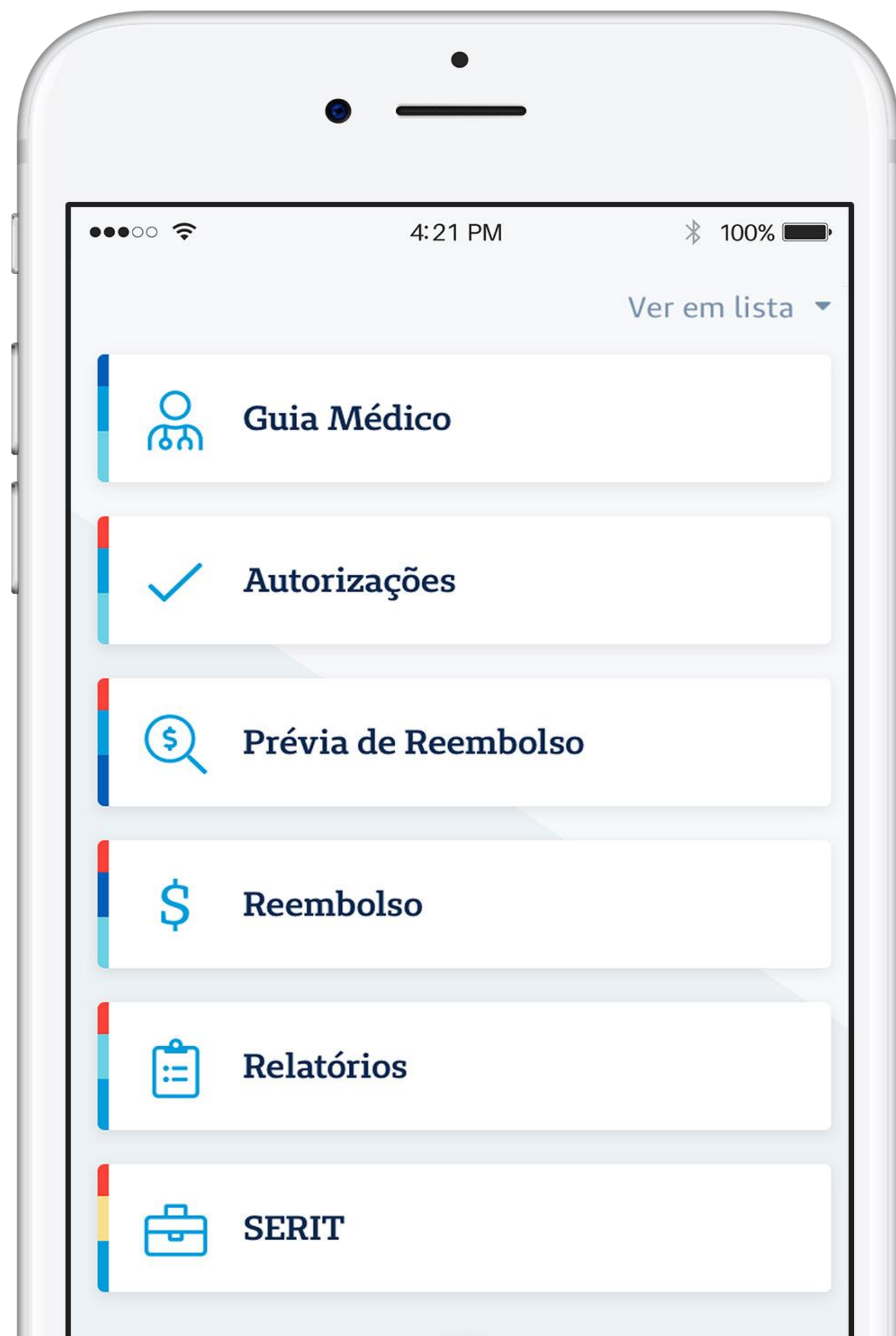
# 1. Cadastro

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**.





## 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 Médico



Autorizações



Prévia de Reembolso



Meu Plano



Reembolso



Relatórios



SERIT



## 2.1 Guia Médico

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**.

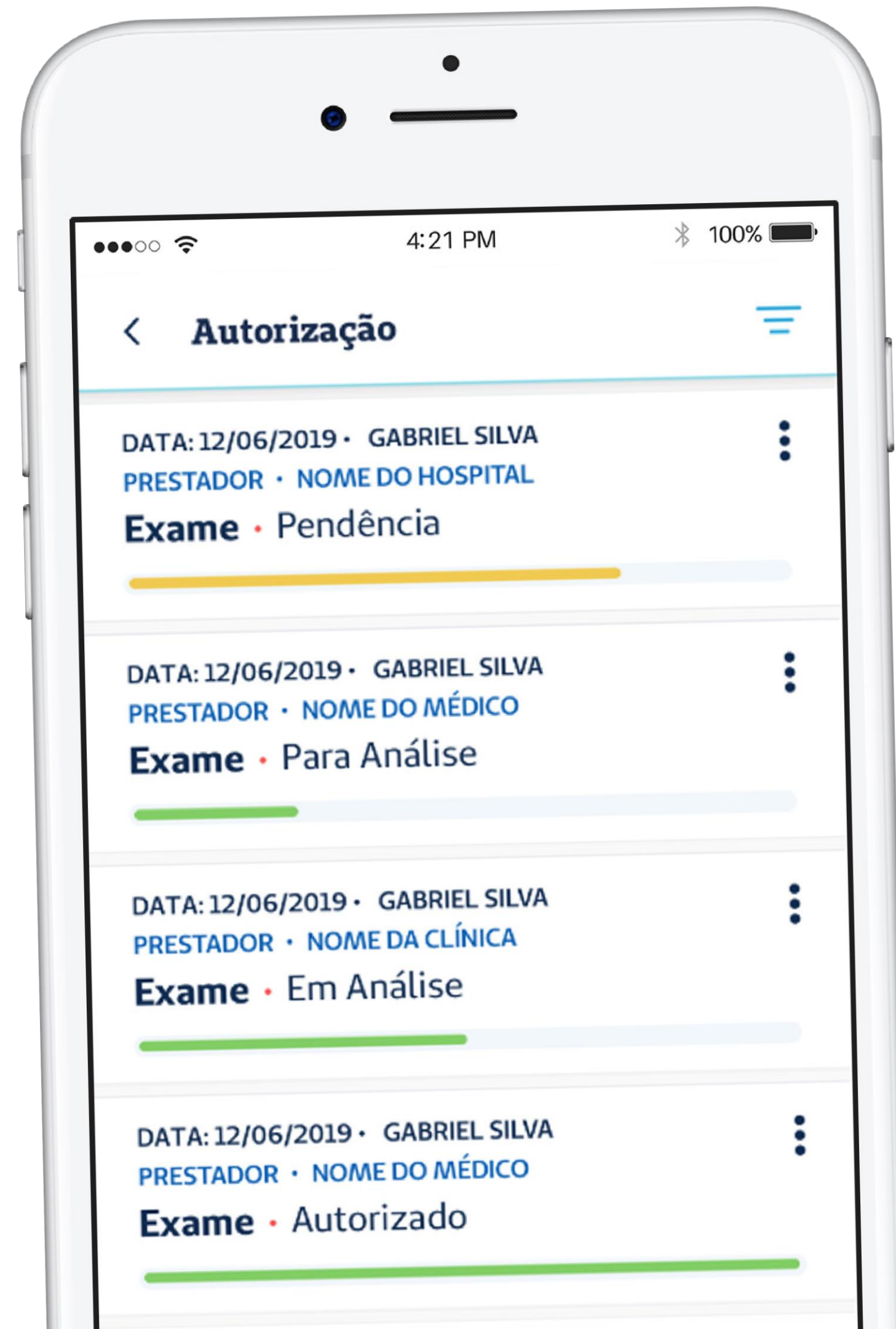
Depois, ao clicar em **BUSCA**, aparecerão os resultados da pesquisa: as opções de atendimento nas proximidades e suas respectivas informações, com a possibilidade de **LIGAR** ou **TRAÇAR ROTA NO MAPA**.

## 2.2 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.





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.





## 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.

4:21 PM 100%

### Solicitação de reembolso

Procedimento Prestador Recebimento Confirmação

#### Dados do procedimento

Paciente

Tipo de procedimento

Data do procedimento

Valor total do procedimento

Código CID

Código CID é opcional, porém, informe-o para uma análise mais efetiva de seu reembolso.

**Documentos necessários\***  
Os documentos originais devem ser guardados por, pelo menos, 5 anos após a data de emissão. ?



## 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).



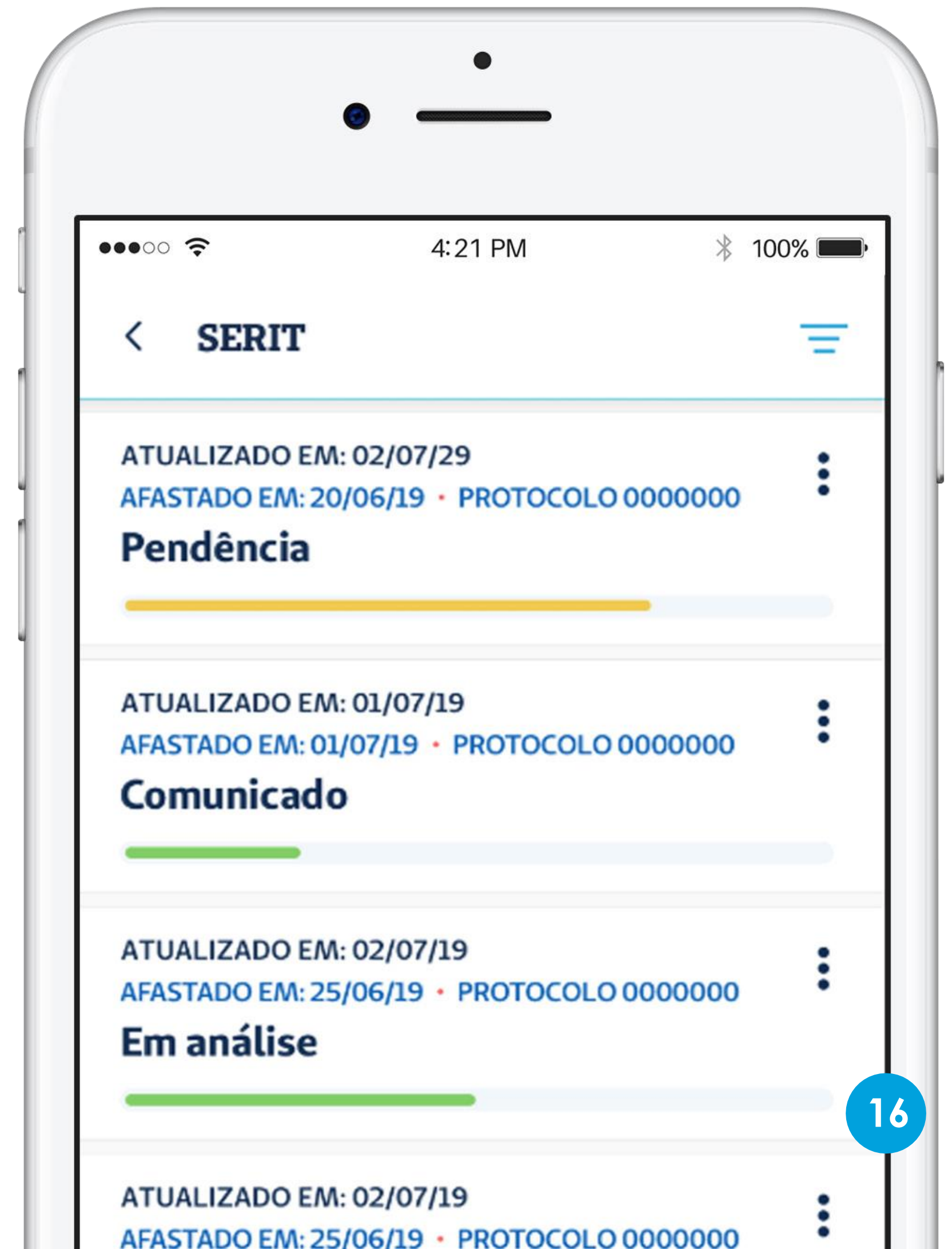
## 2.6 SERIT

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.



## 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.

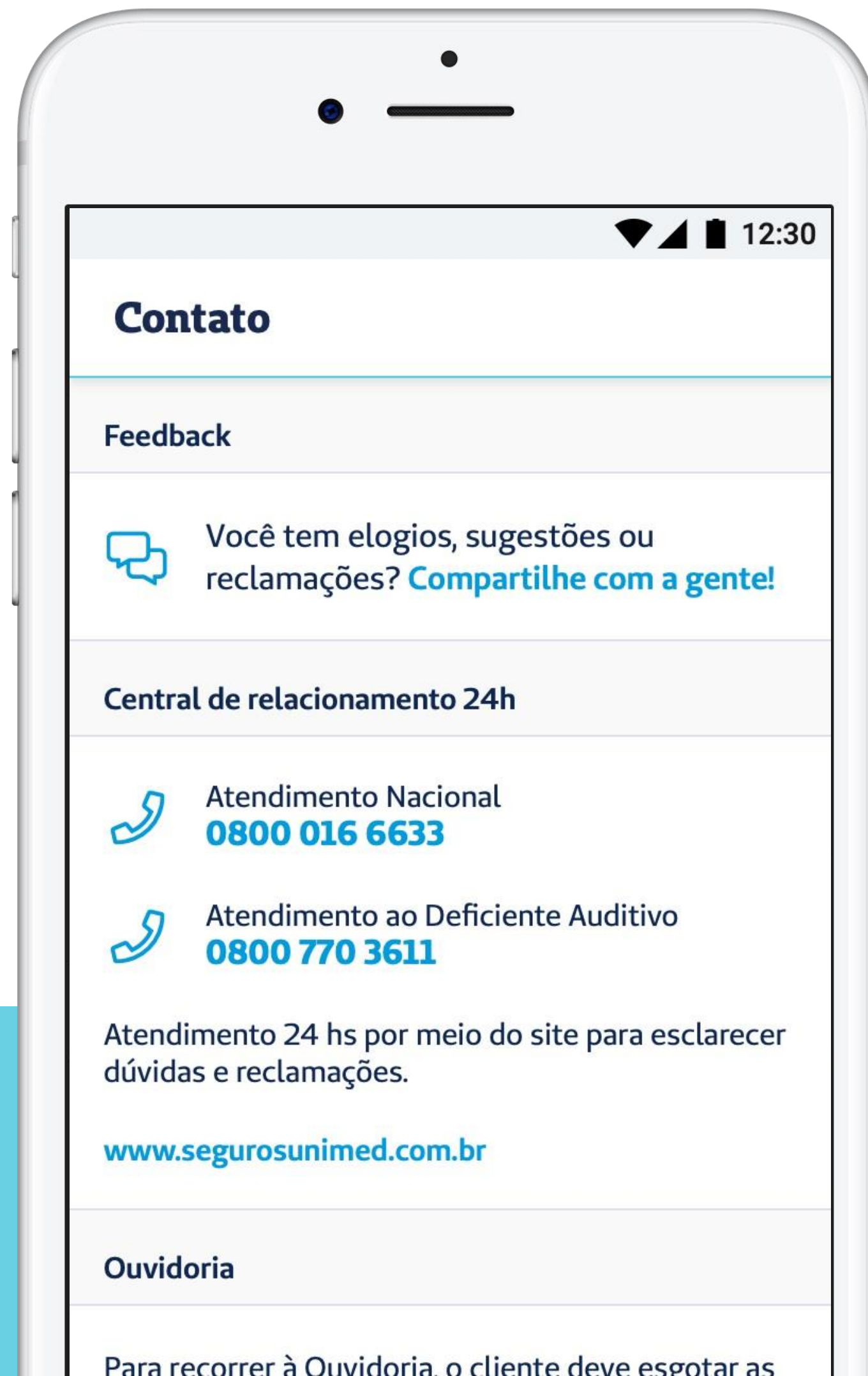
**LIBERADO** — Processo de sinistro liberado, em tramitação final.

**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.





## 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.





## 5. Meu Plano

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



# 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.



# 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!

humanittare   
always efficient



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