



2ª OPINIÃO MÉDICA

DEFINIÇÃO

Segurado é o titular da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed, desde que tenha residência habitual no Brasil.

SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com a solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual.

- **Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento pelo telefone nº 0800 055 5430, informando seu Nome e CPF.**
- **Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.**

SEGUNDA OPINIÃO MÉDICA

Caso o Segurado realize um exame médico de especialidade em Centro Médico Hospitalar em Território Nacional e queira uma 2ª (segunda) Opinião Médica Internacional, poderá solicitar o serviço para a **Assistência 2ª Opinião Médica**.

Os exames realizados serão encaminhados para um Centro Médico Hospitalar nos Estados Unidos (EUA) onde será analisado por uma junta médica.

As patologias diagnosticadas nos exames, bem como a análise do seu quadro de evolução, que serão avaliadas no serviço de 2ª (segunda) Opinião Médica Internacional estão limitadas às seguintes doenças:

- AIDS (Síndrome da Imunodeficiência Adquirida);
- Alienação mental;
- Cardiopatia grave;
- Cegueira;
- Contaminação por radiação;
- Doença de Paget em estados avançados (Osteíte deformante);
- Doença de Parkinson;
- Esclerose múltipla;
- Espondiloartrose anquilosante;





ASSISTÊNCIAS



- Fibrose cística (Mucoviscidose);
- Hanseníase;
- Nefropatia grave;
- Hepatopatia grave;
- Neoplasia maligna;
- Paralisia irreversível e incapacitante;
- Tuberculose ativa.

Limite de utilização: Até R\$ 2.500,00 (Dois mil e quinhentos reais).

PROCEDIMENTO

O Segurado deverá preencher o Formulário de Requisição de Segunda Opinião Médica, que será disponibilizado pela Central de Assistência, e enviar todos os exames realizados juntamente com o parecer médico obtido, referente ao seu estado de saúde para a **Assistência 2ª Opinião Médica**, que por sua vez se responsabilizará pelo envio dos mesmos ao Centro Médico Hospitalar especializado, para realização da Segunda Opinião Médica Internacional.

DOCUMENTOS

1. Requisição de Segunda Opinião, devidamente preenchida pelo Segurado;
2. Dados Médicos (relação dos documentos para envio):
 - Exames Físicos e Histórico Médico completo (cópia);
 - Exames subsidiários (bioquímicos e de imagem)*.
 - Todos os Raios-x, Angiografia, Tomografia ou outros testes relacionados ao caso;
 - Se possível enviar os disquetes, vídeos de endoscopia, fitas do ecocardiograma relacionados ao caso;
 - Lâminas da Patologia contendo amostras de tecido ou qualquer exame;
 - Informação adicional que tenha sido fator decisivo ou tenha parte significativa no diagnóstico do Segurado.

(*) Providenciados pelo médico responsável pelo tratamento do Segurado.

Observações:

- Se necessário, os documentos enviados serão traduzidos por um médico apto a fazê-lo;
- Caso seja necessária a realização de exames adicionais por solicitação do Centro Médico responsável pela **Segunda Opinião Médica Internacional**, o Segurado deverá providenciá-los e seguir os mesmos critérios de envio previamente estabelecidos.



Conectados
para cuidar
de você



ASSISTÊNCIAS



PRAZO

No prazo de até 15 (quinze) dias úteis o Segurado receberá a resposta com indicação do melhor tratamento e comentários sobre o diagnóstico, efetuado pelo médico emissor da segunda opinião.

ÂMBITO TERRITORIAL

O âmbito de atendimento para o serviço de assistência **Segunda Opinião Médica** será **exclusivamente** em Território Nacional, durante a vigência da apólice de seguro contratada junto a **Seguros Unimed**.

EXCLUSÕES GERAIS

Além das exclusões já informadas neste manual, não serão prestados os serviços quando:

- Serviços solicitados diretamente pelo usuário, sem prévio consentimento da **Assistência 2ª Opinião Médica**;
- Quando o usuário não preencher as condições exigidas para a prestação deste serviço complementar, ou não fornecer as informações, documentos e/ou exames essenciais ou complementares solicitados;
- Quando o serviço for solicitado pelo usuário para o proveito de terceiros não incluídos no cadastro.

CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Assistência 2ª Opinião Médica se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que:

- O Segurado comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

Conheça os canais de Comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

- **CENTRAL DE RELACIONAMENTO**

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

- **FALE CONOSCO**

www.segurosunimed.com.br/faleconosco



Conectados
para cuidar
de você



• OUIDORIA

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos.

É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

Como e onde recorrer:

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da apólice / proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:

- **Pelo site:** www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/ e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** ouvidoria@segurosunimed.com.br
- **Por carta,** diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à: Seguros Unimed – Ouvidoria - Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo – SP - CEP 01410-901
- **Por telefone:** 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.
- **Presencial,** com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na: Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo - SP - CEP 01410-901

