

Manual do Credenciado



Prezado Credenciado,

Com o objetivo de manter a qualidade do nosso relacionamento, e assim, aprimorar o atendimento aos nossos segurados, apresentamos o Manual do Credenciado.

Neste material você encontrará informações importantes para o esclarecimento das dúvidas mais comuns na rotina dos atendimentos de nossos segurados.

Caso necessite de informações adicionais, entre em contato com a Seguros Unimed através de nossa central pelos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Atenciosamente,

Seguros Unimed

A Seguros Unimed

A Unimed Seguradora S/A foi criada em 1989 com o objetivo de comercializar planos de previdência complementar para lidar com questões previdenciárias dos médicos cooperados de todo o País. Em fevereiro de 1990, a empresa obteve autorização para operar também no ramo vida.

Em 2001, de acordo com a legislação vigente, a Unimed Seguradora ficou responsável por todos os seguros de Vida e planos de Previdência Complementar e, para gerenciar os seguros Saúde, foi criada a Unimed Seguros Saúde.

Atualmente, a Seguros Unimed, firma-se como a seguradora do sistema cooperativista de saúde nacional e atende mais de 5,6 milhões de segurados.

Com matriz em São Paulo e 26 escritórios regionais distribuídos pelo Brasil, a Seguros Unimed busca continuamente o aprimoramento de processos, o conhecimento das necessidades de seus clientes e o desenvolvimento de produtos conectados com o mercado.

Atualmente, a empresa conta com 5,6 milhões de segurados, oferece 25 produtos nos segmentos de Vida, Previdência e Saúde e encontra-se entre as maiores empresas do setor, sendo a 6ª em saúde, 14ª em Vida e a 16ª em Previdência Privada.

Missão

Oferecer produtos de qualidade em Seguros de Saúde, Vida e Previdência, atendendo as necessidades das Cooperativas e do mercado em geral.

Visão

Ser reconhecida como uma Empresa do Sistema Cooperativo com excelência em mercado de Seguros de Pessoas.

Valores

Valorização do Colaborador;
Compromisso com o Cliente;
Melhoria Contínua;
Fazer a diferença.

Produtos oferecidos

Atualmente a Seguros Unimed atua nos ramos de Vida, Previdência e Saúde, contando com 5,6 milhões de clientes.

Crítérios de Atendimento

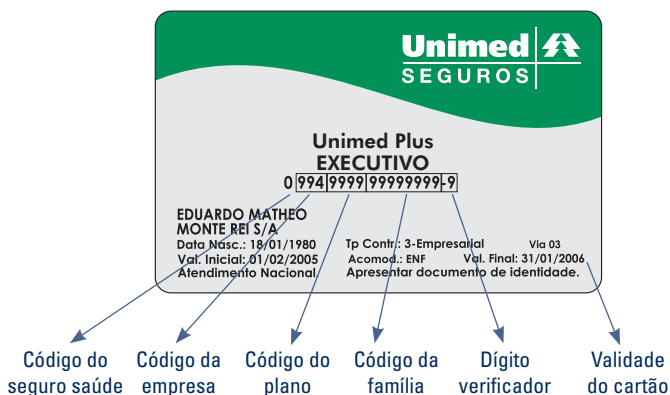
No ato do atendimento, a recepção deverá conferir:

- Carteira de identificação do plano e documento de identidade.
- Validade da carteira.
- Caso o segurado não esteja portando o cartão de identificação, o recurso deverá entrar em contato via central de relacionamento para confirmar o cadastro e liberação do atendimento.

Esclareça sempre aos segurados as alternativas de tratamento cobertos e não cobertos e os riscos de forma clara e solicite a assinatura deles confirmando a realização dessas orientações.

Modelos de cartões de identificação

Abaixo o cartão da Seguros Unimed que você já conhece:



Em outubro de 2008, a Seguros Unimed passou por um processo de reestruturação de sua marca. Desde então, a sua cor verde foi substituída pela azul, e o mesmo aconteceu com os nossos cartões de identificação. A partir disso, começamos a substituir, de forma gradativa, todos nossos cartões.

Abaixo nosso novo cartão:



Lembramos que o cartão antigo ainda é válido, onde a data de validade deve ser respeitada. Ressaltamos, também, que todos os planos da Seguros Unimed possuem abrangência nacional.

Autorizações

Sempre respeitando as condições contratuais, quando os procedimentos necessitarem de autorização, basta ligar para a nossa central através dos telefones:

- Atendimento Nacional: 0800 166 633
- Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611
- E-mail para solicitações de autorizações:
autorizacao@segurosunimed.com.br
- Fax para autorizações: (0xx11) 3265-9595

Validades:

- Validade da senha de autorização: 30 dias a contar da data da emissão;
- Validade do pedido médico: 30 dias;
- Prazo para solicitações de autorizações prévias: 48 horas.

Faturamento

As faturas deverão ser enviadas através de documento físico contendo as seguintes informações:

- Relatório com o nome e o código do segurado;
- Discriminação dos serviços prestados contendo código do procedimento (conforme tabela acordada) com o respectivo valor unitário.

*** Ressaltamos que não há uma periodicidade quanto ao envio dos faturamentos, solicitamos apenas, que não ultrapasse a quantia de 2(dois) faturamentos mensais (com suas respectivas Notas Fiscais).*

Dados para envio do Faturamento:

- Seguros Unimed S/A
- CNPJ 04.487.255/0001-81
- Inscrição Estadual: Isenta
- Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 – 3º andar - Cerqueira César
- CEP 01410-901 – São Paulo – SP
- A/C: Regulação de Sinistro Saúde - Valquiria Faber

Uma novidade para o envio do faturamento eletrônico é a parceria firmada com a empresa de conectividade Orizon. Assim que credenciado, você receberá um contato da Central de Atendimento da Orizon para sanar quaisquer tipos de dúvidas quanto ao faturamento eletrônico, bem como o passo a passo para o envio do mesmo.

Central de relacionamento da Seguros Unimed:

- Central de Relacionamento 24 HORAS
- Atendimento Nacional: 0800 166 633
- Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611
- E-mail para solicitações de autorizações:
autorizacao@segurosunimed.com.br
- Fax para autorizações: (0xx11) 3265-9595

Site

Arrojado, moderno e de fácil entendimento. O site da Seguros Unimed foi feito especialmente para atender às suas necessidades. Nele você poderá navegar tranquilamente em uma área feita para você, credenciado.

Na página inicial, acesse “Credenciados”. Aqui você encontra uma série de informações importantes que lhe trará facilidade e segurança para trabalhar conosco.

Conectividade

Aqui você encontrará mais informações referente a nossa parceria com a empresa de conectividade Orizon. Com isso você, credenciado, poderá enviar o seu faturamento de forma rápida e segura, facilitando assim a integração das informações de nossos atendimentos.

Para falar com a empresa Orizon, você pode contar com o seguinte canal de comunicação:

Central de Atendimento:

3003-7333 *

0800-724 7333 **

**Custo da ligação local, apenas para regiões metropolitanas.*

***Ligação gratuita para as regiões não-metropolitanas*

Manual TISS/ANS

Nesta área é possível acessar o manual informativo da TISS com informações disponibilizadas pela própria Agência Nacional da Saúde Suplementar – ANS, bem como um direcionamento para o site da ANS.

Onde encontrar

Com matriz em São Paulo e 26 escritórios regionais distribuídos pelo Brasil, você pode encontrar a Seguros Unimed nos seguintes endereços:

Escritório Regional Aracaju

Rua Campo do Brito, 651 – Sl. 09
Bairro São José - Galeria Pam Mukale
CEP: 49020-380 – Aracaju - SE
Tel: (79) 3211-3781
E-mail: aracaju@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Bauru

Rua Vivaldo Guimarães, 15-55, Sl. 13 - Jardim Nasralla
Ed. Portal do Bosque
CEP: 17012-120 - Bauru - SP
Tel: (14) 3226-4289
Fax: (14) 3227-7609
E-mail: bauru@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Belo Horizonte

Av. Contorno, 3.257 - 2º andar - Santa Efigênia
CEP: 30110-017 - Belo Horizonte - MG
Tel: (31) 3485-1617
Fax: (31) 3485-6626
E-mail: belohorizonte@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Brasília

Av. SRTVS - Quadra 701 - Conj D - Bloco C - Loja 22

Centro Empresarial Design Center

CEP: 70340-907 - Brasília - DF

Tel/fax: (61) 3323-1616

E-mail: brasilia@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Campinas

Rua Tiradentes, 289 - Cj 23 - Guanabara

CEP: 13023-190 - Campinas - SP

Tel: (19) 3231-2116

Fax: (19) 3236-3002

E-mail: campinas@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Campo Grande

Rua Goiás, 668 - Sala 03 - Jardim dos Estados

CEP: 79020-101 - Campo Grande - MS

Fones: (67) 3327-4466 / (67) 3327-0847 / (67) 3327-2127

E-mail: campogrande@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Caxias do Sul

Rua Dr. Montauray, 770, Sala 03 - Centro

CEP: 95020-190 - Caxias do Sul - RS

Tel: (54) 3202-1165

Fax: (54) 3202-1130

E-mail: caxiasdosul@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Cuiabá

Rua Barão de Melgaço, 2754 - Sl. 08

Ed. Worker Tower - Centro Sul

CEP: 78020-800 - Cuiabá - MT

Tel:(65) 3324-1516

Fax: (65) 3322-0250

E-mail: cuiaba@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Curitiba

Rua XV de Novembro, 1818 - Sl. 01 - Alto da XV

CEP: 80050-000 Curitiba - PR

Tel: (41) 3264-9738

Fax: (41) 3264-9670

E-mail: curitiba@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Florianópolis

Rua Conselheiro Mafra, 758 - Centro

CEP: 88010-100 - Florianópolis - SC

Tel: (48) 3224-2842

Fax: (48) 3322-0402

E-mail: florianopolis@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Fortaleza

Rua Dr. José Lourenço, 870 - Ljs. 3/4 - Aldeota

CEP: 60115-280 - Fortaleza - CE

Tel: (85) 3264-5955

Fax: (85) 3264-5956

E-mail: fortaleza@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Goiânia

Av. T3 - Quadra A - Lote 09 - Sala 104

Galeria Via Vitrine - Setor Bueno

CEP: 74215-110 - Goiânia - GO

Tel/Fax: (062) 3251-6454

E-mail: goiania@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Joinville

Rua Otto Bohem, 442 - América

CEP: 89201-700 - Joinville - SC

Tel: (47) 3433-4759

Fax: (47) 3433-0939

E-mail: joinville@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Londrina

Av. Senador Souza Naves, 1044 - Sl. 203

CEP: 86010-160 - Londrina - PR

Tel: (43) 3344-2211

Fax: (43) 3344-3822

E-mail: londrina@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Manaus

Av. João Valério, 148 - Sl. 26 - Norte Shopping CB

Cj. Vieira Alves - Bairro N. Sra. Da Graças

CEP: 69053-140 - Manaus - AM

Tel: (92) 3584-1487

E-mail: manaus@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Porto Alegre

Rua Furriel Luiz Antonio de Vargas, 364 - Salas 4 e 5

Bairro Bela Vista

CEP: 90470-130 - Porto Alegre - RS

Tel/Fax: (51) 3330-1006

E-mail: portoalegre@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Recife

Rua João Fernandes Vieira, 587 - Lj. 09

Ed. Studio Parque Amorim - Boa Vista

CEP: 50050-200 - Recife - PE

Tel: (81) 3222-7044/7045

Fax: (81) 3231-2809

E-mail: recife@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Ribeirão Preto

Av. Braz Olaia Acosta, Nº 727 - Cj 2004 - 20º andar

Ed. Office Tower - Jardim Califórnia

CEP: 14026-040 - Ribeirão Preto - SP

Tel: (16) 3911-5868

Fax: (16) 3913-4926

E-mail: ribeiraopreto@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Rio de Janeiro

Av. Rio Branco 81, 9º andar
CEP: 20040-004 - Rio de Janeiro - RJ
Tel: (21) 2507-0486
Tel/Fax: (21) 2509-5501
E-mail: rio@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Salvador

Av. Tancredo Neves, 1.543 - Loja 01 - Ed. Garcia Dávila
CEP: 41820-021 - Salvador - BA
Tel: (71) 3342-6165
Fax: (71) 3342-6294
E-mail: salvador@segurosunimed.com.br

Escritório Regional São José do Rio Preto

Rua Cila, 3299 - Bairro Redentora
CEP: 15015-800 - São José do Rio Preto - SP
Tel: (17) 3222-2938
E-mail: aracatuba@segurosunimed.com.br

Escritório Regional São Paulo

Al. Min. Rocha Azevedo, 366 - 9º andar - Cerqueira César
CEP: 01410-901 - São Paulo - SP
Tel: (11) 3265-9555 / 3265-9936
Fax: (11) 3265-9898
E-mail: saopaulo@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Uberlândia

Av. Getúlio Vargas, 275 - sl. 512 - 5º Andar - Ed. Metropolitan
CEP: 38400-299 - Uberlândia - MG
Tel: (34) 3231-4625
Fax: (34) 3223-9962
E-mail: uberlandia@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Vale do Paraíba

Av. Dr. Nelson D'ávila, 389 - SI 86B
8º and. - Ed. Tech Tower - Jd. São Dimas
CEP 12245-030 - São José dos Campos - SP
Tel: (12) 3941-7736
Tel/Fax: (12) 3911-9944
E-mail: valedoparaiba@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Varginha

Rua Santa Cruz, 564 - SI 601
CEP: 37002-090 - Varginha - MG
Tel: (35) 3221-4071
E-mail: varginha@segurosunimed.com.br

Escritório Regional Vitória

Rua Elesbão Linhares, 15 - 1º Pav. - SI. 02
Praia do Canto - Centro Comercial Day by Day
CEP: 29055-340 - Vitória - ES
Tel: (27) 3324-8854 / 3324-3490 / 3324-2180
E-mail: vitoria@segurosunimed.com.br



Al. Ministro Rocha Azevedo, 366
CEP 01410-901 - São Paulo - SP - Brasil
E-mail: atendimentoprodutos@segurosunimed.com.br
Atendimento Nacional: 0800 016 6633
Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

ANS - n° 00.070-1

UNIMED SEGUROS SAÚDE S/A - CNPJ/MF: 04.487.255/0001-81 (versão 07/10)