



Rotinas de Atendimento das Unimeds

UNIMED RIO CLARO

- 1. Consultas:** Não é necessária autorização prévia. O beneficiário deve se dirigir diretamente ao prestador, portando o cartão Unimed e um documento oficial com foto.
- 2. Exames simples(básicos):** Não é necessária autorização prévia. O beneficiário pode se dirigir diretamente ao prestador, portando o cartão Unimed, um documento oficial com foto e o pedido médico. O cliente deve ser orientado a observar as carências do seu plano (no verso do cartão), para assim, se estiver em carência para exames contatar previamente nossa Central de Autorizações ou falar diretamente com a CNU.
- 3. Exames especiais:** Realizados diretamente pelo prestador. O beneficiário pode se dirigir ao prestador, portando o cartão Unimed, um documento oficial com foto e o pedido médico. Para se certificar que não há necessidade de autorização prévia da CNU, o cliente poderá acessar nossos canais de atendimento ou diretamente com a CNU. O cliente também deve ser orientado a observar as carências do seu plano (no verso do cartão), para assim, se estiver em carência para exames contatar previamente nossa Central de Autorizações ou falar diretamente com a CNU.
- 4. Internações programadas:** Necessita de autorização prévia, a solicitação médica é realizada diretamente pelo consultório do médico por meio eletrônico. O beneficiário deve se dirigir ao consultório médico, apresentar o cartão Unimed, um documento oficial com foto e apresentar exames realizados. Após análise do Setor de Auditoria Médica e liberação da CNU, a resposta é comunicada ao consultório do médico solicitante e a secretária comunica o cliente.
- 5. Atendimento de urgência e emergência:** O beneficiário deve se dirigir diretamente ao prestador Hospital Unimed Rio Claro - SP, apresentar o cartão Unimed e um documento oficial com foto. Em caso de internações, o prestador solicitará/notificará a autorização à Unimed Central Nacional.





Rotinas de Atendimento das Unimeds

- 6. Cartão virtual:** Aceita ou não aceita e qual é o processo se tiver (QR Code, Token, Digitação).
Sim, aceitamos. As autorizações dos atendimentos são realizadas com digitação do código do cartão do beneficiário direto no sistema autorizador do prestador.
- 7. Pré cadastro:** A Unimed solicita aos beneficiários de intercâmbio um pré cadastro para o primeiro atendimento? Se sim qual o procedimento?
Não necessita pré cadastrar na Unimed de atendimento (Rio Claro-SP).
- 8. Transcrição de guia:** A sua Unimed pratica a transcrição de guia para os beneficiários de intercâmbio? Se sim qual o procedimento?
Sim, para as solicitações de RX, ultrassonografia e exames laboratoriais o beneficiário pode se dirigir diretamente ao prestador, portando o cartão Unimed, um documento oficial com foto e o pedido médico. Demais exames e procedimentos o beneficiário deverá entrar em contato com os nossos canais de atendimentos para realizarmos as transcrições.

ATENDIMENTO

SEDE ADMINISTRATIVA

Endereço: Av. 03, 654 - Centro - Rio Claro/SP

Telefone: (19) 3526-6700

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira - 07h30 às 17h30

AMBULATÓRIO MÉDICO - UNIDADE DE SANTA GERTRUDES-SP

(Área de ação da Unimed Rio Claro-SP)

Endereço: Av. 01, 90 - Centro - Santa Gertrudes/SP

Telefones: (19) 3545-8020

Horário de Atendimento: Segunda à sexta-feira - das 08h00 às 18h00





Rotinas de Atendimento das Unimeds

CANAIS PARA ATENDIMENTOS

AUDITORIA: AUTORIZAÇÕES PARA CIRURGIAS OU MEDICAÇÃO:

Telefone/WhatsApp: (19) 3526.6748

E-mail: auditoriaintercambio@unimedrioclaro.com.br

CENTRAL DE AUTORIZAÇÕES: AUTORIZAÇÕES PARA OUTROS PROCEDIMENTOS E EXAMES:

Telefone/WhatsApp: (19) 3526.6717

E-mail: atendimento@unimedrioclaro.com.br

CENTRAL DE AUTORIZAÇÕES DE TERAPIAS

Telefone/WhatsApp: (19) 3526.6702

E-mail: terapias@unimedrioclaro.com.br

SERVIÇO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE (SERC):

Orientações sobre agendamento de consultas/exames e prazos de atendimentos

Telefone: (19) 3526.6711 / Telefone/WhatsApp: (19) 3526.6721

E-mail: serc@unimedrioclaro.com.br

OUIDORIA:

Telefone: (19) 3526.6711 / (19) 3526.6722

E-mail: ouvidoria@unimedrioclaro.com.br

INFORMAÇÃO SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DE MÉDICOS:

Telefone: (19) 3526.6700 Site: www.unimedrc.com.br

Atualizado em Julho de 2024.

