



Rotinas de Atendimento das Unimed

UNIMED CAMPINAS

1. Consultas: Não é necessária autorização prévia. O beneficiário deve se dirigir diretamente ao prestador portando o cartão Unimed (físico ou virtual) e um documento oficial com foto. Se for beneficiário eventual (sem cadastro na Unimed Campinas) o próprio consultório realizará o cadastro e solicitará a consulta no sistema da Unimed Campinas (RES - Registro Eletrônico em Saúde). O pedido trafejará para a Unimed de origem, que deverá responder a transação com status “Autorizado” ou “Negado” e o consultório receberá a informação simultaneamente.

2. Exames simples: Necessita de autorização, durante a consulta o médico solicita os exames através do sistema RES (Registro Eletrônico em Saúde) e entrega o CTE (Comprovante de Transação Eletrônica) ao beneficiário. Nesse documento já consta a informação da autorização do exame e o número da senha (autorização do exame). No caso do procedimento não ser autorizado automaticamente e ficar para análise de auditoria, no CTE constará que a guia está em avaliação e o cliente deverá acompanhar a autorização através dos nossos canais oficiais de relacionamento com o cliente (App, site www.unimedcampinas.com.br, URA/Atendimento eletrônico do 0800136688 e Assistente Virtual Inteligente Camila disponível no site, App e WhatsApp através do número 19-996055575). Após a autorização do exame, o beneficiário deverá escolher em nossa rede credenciada o local para execução, agendar data e horário para comparecimento e realização do exame no prestador com o CTE e/ou número da senha, cartão da Unimed (físico ou virtual) e documento com foto. O local de execução também pode identificar a autorização em seu sistema RES. Na impossibilidade (situações de contingências), o beneficiário deverá comparecer ao atendimento presencial, apresentando o cartão Unimed válido, um documento com foto e o pedido médico. Exames classificados como Baixo Risco, o pedido trafejará para a Unimed de origem, que deverá responder a transação com status “Autorizado” ou “Negado” e o consultório receberá a informação simultaneamente. Nos casos de solicitação médica emitida por médico particular, o beneficiário precisa enviar o pedido médico através do Canal do Cliente (<https://wvs3.unimedcampinas.com.br/ConnectMVC/Login/GetAccess?psist=CLI-PF&ReturnUrl=%2FCLI-PF>).

3. Exames especiais: Necessita de autorização prévia, durante a consulta o médico solicita através do sistema RES (Registro Eletrônico em Saúde) e o exame entra para análise da auditoria, o médico fornece o CTE (Comprovante de Transação Eletrônica) ou o número da senha e o beneficiário pode acompanhar o andamento da solicitação em nossos canais de atendimento (App, site www.unimedcampinas.com.br, URA/Atendimento eletrônico do 0800136688 e Assistente Virtual Inteligente Camila disponível no site, App e WhatsApp através do número 19-996055575). Após a autorização do exame, o beneficiário deverá escolher em nossa rede credenciada o local





Rotinas de Atendimento das Unimed

para execução, agendar data e horário para comparecimento e realização do exame no prestador com o CTE e/ou número da senha, cartão da Unimed (físico ou virtual) e documento com foto. O local de execução também pode identificar a autorização em seu sistema RES. Na impossibilidade (situações de contingências), o beneficiário deverá comparecer ao atendimento Presencial, apresentando o cartão Unimed válido, um documento com foto e o pedido médico. Nos casos de solicitação médica emitida por médico particular, o beneficiário precisa enviar o pedido médico pelo Canal do Cliente: <https://wws3.unimedcampinas.com.br/ConnectMVC/Login/GetAccess?psist=CLI-PF&ReturnUrl=%2FCLI-PF>.

4. Internações programadas: Necessita de autorização prévia, durante a consulta o médico solicita através do sistema RES (Registro Eletrônico em Saúde) o procedimento/materiais/medicamentos. A solicitação fica pendente para análise da auditoria, o médico fornece o CTE (Comprovante de Transação Eletrônica) ou o número da senha e o beneficiário pode acompanhar análise da guia através dos nossos canais de atendimento (App, site www.unimedcampinas.com.br, URA/Atendimento eletrônico do 08000136688 e Assistente Virtual Inteligente Camila disponível no site, App e WhatsApp através do número 19-996055575). Após a autorização, o beneficiário deverá confirmar com a secretária/médico solicitante a autorização do procedimento para comparecimento no local de execução no dia e horário agendados com o CTE e/ou número da senha, cartão da Unimed (físico ou virtual) e documento com foto. O local de execução também pode identificar a autorização em seu sistema RES. Na impossibilidade (situações de contingências), o beneficiário deverá comparecer ao atendimento Presencial, apresentar o cartão Unimed válido, um documento com foto, pedido médico, exames realizados, lista de materiais especiais (se houver) e o relatório.

5. Atendimento de urgência e emergência: O beneficiário deve se dirigir diretamente ao hospital credenciado, apresentar o cartão Unimed (físico ou virtual) e um documento oficial com foto. Caso o beneficiário não tenha documentos comprobatórios, o local credenciado deve entrar em contato com o nosso time de relacionamento com o cliente através do 08000136688 para confirmação de dados. Em caso de internações, o prestador solicitará a autorização à Unimed via 08000136688 ou realizará o registro da solicitação no nosso próprio sistema RES (Registro Eletrônico em Saúde).

6. Transcrição de Guia: Nos casos de solicitação médica emitida por médico particular, o beneficiário deverá solicitar a autorização diretamente através da área logada do nosso site (<https://wws3.unimedcampinas.com.br/ConnectMVC/Login/GetAccess?psist=CLI-PF&ReturnUrl=%2FCLI-PF>), preenchendo todas as informações do pedido médico (necessário informar o código TUSS), anexar a solicitação e documentos complementares (se houver) e acompanhar através do próprio canal do cliente o andamento do seu pedido. Se preferir, poderá





Rotinas de Atendimento das Unimed

comparecer ao Atendimento Presencial munido do pedido devidamente codificado e justificado pelo médico assistente, para realizar a transcrição da solicitação.

7. Cartão Virtual: Está disponível através do aplicativo Unimed Campinas, no ato do atendimento é necessário gerar o token.

Siga o passo-a-passo abaixo e consulte a opção de autorizações on-line:

- 1) Acesse o Portal do Cliente no site da Unimed Campinas - www.unimedcampinas.com.br e clique em “CANAL UNIMED” para entrar no canal exclusivo com serviços on-line.
- 2) Será aberta uma janela na qual serão solicitados usuário e senha de acesso. Abaixo desta opção, clique em “ENTRAR”.
- 3) Caso os dados cadastrais do cliente estejam desatualizados, aparecerá os dados para atualização. Confirmar os dados e clique em “ATUALIZAR”.
- 4) Na tela inicial do canal do cliente clique em “Transcrição de Solicitação”, em seguida clique em “Nova Transcrição”.
- 5) Selecione a opção do pedido médico que tem em mãos (Buco Maxilo Facial ou Procedimentos Materiais e Medicamentos).
- 6) Irá abrir um documento com alguns esclarecimentos sobre as transcrições e o cliente deve responder se está ciente e de acordo com as informações.
- 7) Após dar ciência na declaração, será necessário justificar por qual motivo o atendimento foi feito através do médico particular.
- 8) Preencha os campos que serão abertos conforme o pedido médico.
- 9) No próximo campo anexar o pedido médico e clique em “Enviar para análise”.
- 10) Utilizando esse serviço, o beneficiário evita o deslocamento até as filiais. É uma forma rápida de pedir autorização sem sair de casa.

UNIDADE DE ATENDIMENTO PRESENCIAL: CLIENTES UNIMED CAMPINAS E INTERCÂMBIO

SEDE ADMINISTRATIVA II





Rotinas de Atendimento das Unimed

Av. Barão de Itapura, 1128 - Jardim Guanabara - Campinas/SP - CEP 13020-901

Horário de atendimento presencial: Segunda a sexta das 08h00 às 17h00.

Telefone: 0800 013 66 88 - Central de Atendimento 24h

RECURSOS PRÓPRIOS

Pronto Atendimento Unimed Campinas - Sumaré 24h

Rua Fioravante Mancino, 900, Chácara Monte Alegre - Sumaré/SP

Telefone: (19) 3803-9010

Serviços: Análises Clínicas, Raio X, Tomografia, Clínica Médica e Pediatria (24h), Ortopedia até às 22h.

Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA)

Rua Camargo Paes, 198, Jd. Guanabara - Campinas/SP

Telefone: (19) 3735-7304

Serviços: Quimioterapia

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h. Sábado, das 7h às 13h.

Centro Oncológico (CCO)

Rua Camargo Paes, 2.016, Jd. Guanabara - Campinas/SP

Telefone: (19) 3735-7305

Serviços: Oncologia e Hematologia

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 8h às 19h.

Centro Multidisciplinar Integrado (CMI)

Av. Andrade Neves, 683, Botafogo - Campinas/SP Telefone: (19) 3735-7265

Serviços: Nutrição, Fonoaudiologia, Psicólogo e RPG

Horário de atendimento: Segunda a sexta-feira, das 7h às 19h.





Rotinas de Atendimento das **Unimed**s

Hospital Unimed Campinas (HUC)

Rua São Carlos, 369, Vila Industrial, Campinas - SP

Telefone: (19) 3773-9310

Atendimento exclusivo para os clientes que precisam realizar procedimentos cirúrgicos ou internações. Não possui atendimento de urgência e emergência.

Sujeito a alterações sem aviso prévio.

Atualizada em outubro de 2024.

