

# manual do cooperado

EDIÇÃO 2022

**Unimed**   
Campinas

# sumário

<b>1.</b> Palavra do Diretor Presidente	<b>3</b>
<b>2.</b> Palavra do Diretor Médico-Social	<b>4</b>
<b>3.</b> Cooperativismo e Sistema Unimed	<b>5</b>
<b>4.</b> A Unimed Campinas	<b>7</b>
<b>4.1</b> O nosso propósito	<b>7</b>
<b>4.2</b> Governança Corporativa	<b>8</b>
<b>4.3</b> Programa de Integridade e Política para Cooperados	<b>21</b>
<b>4.4</b> Responsabilidade Social	<b>23</b>
<b>5.</b> Serviços Próprios	<b>28</b>
<b>6.</b> Contas Médicas	<b>33</b>
<b>7.</b> Benefícios	<b>36</b>
<b>8.</b> Atendimento ao Cliente	<b>44</b>
<b>9.</b> Gestão de Relacionamento com Cooperados	<b>51</b>
<b>10.</b> Contatos Úteis	<b>54</b>

# Palavra do Diretor Presidente

## **Caro colega Cooperado,**

Com mais de meio século de existência, a Unimed Campinas se consolidou como a maior cooperativa médica do interior do país. São 50 anos prestando um atendimento médico de excelente qualidade, mais de 3.500 Cooperados e mais de 750 mil vidas que compõem a nossa carteira de clientes.

Conhecer a Unimed Campinas, o contexto de cooperativismo no qual ela está inserida, nosso propósito enquanto operadora de saúde, assim como nossa estrutura organizacional, é fundamental para que a nossa cooperativa continue se destacando no mercado de saúde suplementar e oferecendo uma melhor qualidade de vida para os nossos beneficiários.

Para tanto, a nova edição do Manual do Cooperado tem como objetivo tornar mais fácil o acesso a essas informações, sendo um guia para você durante sua jornada na cooperativa.

Com esta publicação, você conhecerá mais sobre a história do Cooperativismo, do Sistema Unimed e os diferentes aspectos da Unimed Campinas: sua estrutura de governança corporativa, o nosso Programa de Integridade, as Políticas para Cooperados e as nossas ações de Responsabilidade Social. Conheça também os nossos serviços próprios, as regras para pagamento de produção médica, instruções para atendimento ao cliente, assim como nossos benefícios exclusivos que somente quem é Cooperado Unimed Campinas pode usufruir.

**Boa leitura!**

**Dr. Gerson Murato Laurito**

Diretor-Presidente

# Palavra do Diretor Médico–Social

Nesses 50 anos de história, a Unimed Campinas tem oferecido as melhores condições de trabalho para que nossa excelência se difunda à experiência do Cooperado em seus diversos papéis na cooperativa.

Como Diretor Médico–Social, acredito que a confiança é um dos pilares do relacionamento da cooperativa com seus médicos Cooperados. Portanto, para firmar este crédito mútuo, é essencial que você tenha todos os artifícios possíveis para conhecer a fundo a cooperativa da qual faz parte.

Não há dúvidas de que a sua jornada como Cooperado demandará aprendizado contínuo, uma vez que as diferentes facetas de seu caminho aqui possuem especificações próprias. São diversas ferramentas, benefícios, regras e serviços próprios que se tornarão rotineiros em seu dia a dia e que se farão necessários em algum momento.

Desta forma, este material guiará suas principais dúvidas, abrangendo os conteúdos que fazem parte do universo Unimed Campinas: uma breve história do cooperativismo, a nossa estrutura de governança corporativa, o Programa de Integridade, as políticas para Cooperados, os serviços próprios, a ferramenta digital RES, entre outros pontos para que você permaneça em conformidade com a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Além do e-book, os canais de comunicação do Departamento Gestão de Relacionamento com Cooperados estão disponíveis para dar suporte a suas dúvidas e sugestões.

**Dr. Antonio Cláudio Guedes Chrispim**

Diretor Médico–Social

# Cooperativismo e Sistema Unimed

O cooperativismo não é apenas um modelo de negócio, mas **uma filosofia em que o trabalho conjunto gera oportunidades direta e indiretamente**. No cooperativismo, os recursos financeiros e humanos são compartilhados a favor de um negócio, cujo dono é o próprio Cooperado.

Fruto da Revolução Industrial, o modelo cooperativista surgiu na Inglaterra do século XVIII – período em que o advento da máquina a vapor criou uma nova organização social do trabalho que gerava jornadas cada vez mais excessivas e, por sua vez, o descontentamento das classes mais baixas. É diante deste cenário que pensadores como Robert Owen surgem para refletir a respeito dessa nova realidade e propor novas ideias que pudessem gerar uma mudança social significativa, como a criação de uma sociedade empresarial, cujos princípios servissem a todos que participassem dela.

Diante disso, em 1844, na cidade de Rochdale, Inglaterra, surge a primeira cooperativa do mundo: a Sociedade dos Probos Pioneiros de Rochdale. Esta ficou famosa não apenas por ser a primeira cooperativa, mas por ter criado os **princípios que regem o modelo cooperativista até os dias de hoje**.

**1º** Adesão voluntária e livre

**2º** Gestão democrática

**3º** Participação econômica dos membros

**4º** Autonomia e independência

**5º** Educação, formação e informação

**6º** Intercooperação

**7º** Interesse pela comunidade

No Brasil, a chegada do cooperativismo ocorreu no ano de 1889, mas é apenas nos anos 60 que esse modelo e o sistema de saúde passam a convergir. Com a autorização do Estado para a criação de empresas que explorassem a atividade médica, surge a preocupação dessa classe em organizar a categoria profissional.

Desse modo, **em 1967, surge a Unimed Santos**. Fundada por Edmundo Castilho e mais 22 médicos, a União dos Médicos – Unimed, desenvolveu a primeira experiência cooperativista de trabalho médico do país. A Unimed Campinas é fundada poucos anos depois, em 1970, e, na sequência, outras singulares surgem. Assim, da necessidade de conferir mais organicidade às Unimeds, são criadas as federações.

No ano de 1975, as federações se unem para criar a **Unimed do Brasil**, cuja missão era integrar todas as unidades do sistema (singulares e federações), fortalecendo o trabalho médico e os princípios cooperativistas. Atualmente, o Sistema Unimed conta com **342 cooperativas, 117 mil médicos Cooperados e mais de 18 milhões de beneficiários**.

# A Unimed Campinas

**Confiança.** Essa é a palavra que define o relacionamento da Unimed Campinas com os seus clientes, confiança fundamentada em uma história de 50 anos de sucesso e liderança absoluta em saúde suplementar.

É por meio do modelo cooperativista, em que o médico é o dono e protagonista do negócio, que os nossos Cooperados asseguram um atendimento humanizado, de excelente qualidade e comprometido com o bem-estar das pessoas.



## Nosso propósito

Proporcionar às pessoas que vivam melhor e de forma mais saudável.



## Nossa razão de existir

Cuidar da saúde das pessoas por meio de soluções inovadoras, acessíveis, com trabalho médico diferenciado e valorizando os Cooperados.



## O que buscamos

Ser a primeira escolha dos clientes em soluções de saúde.



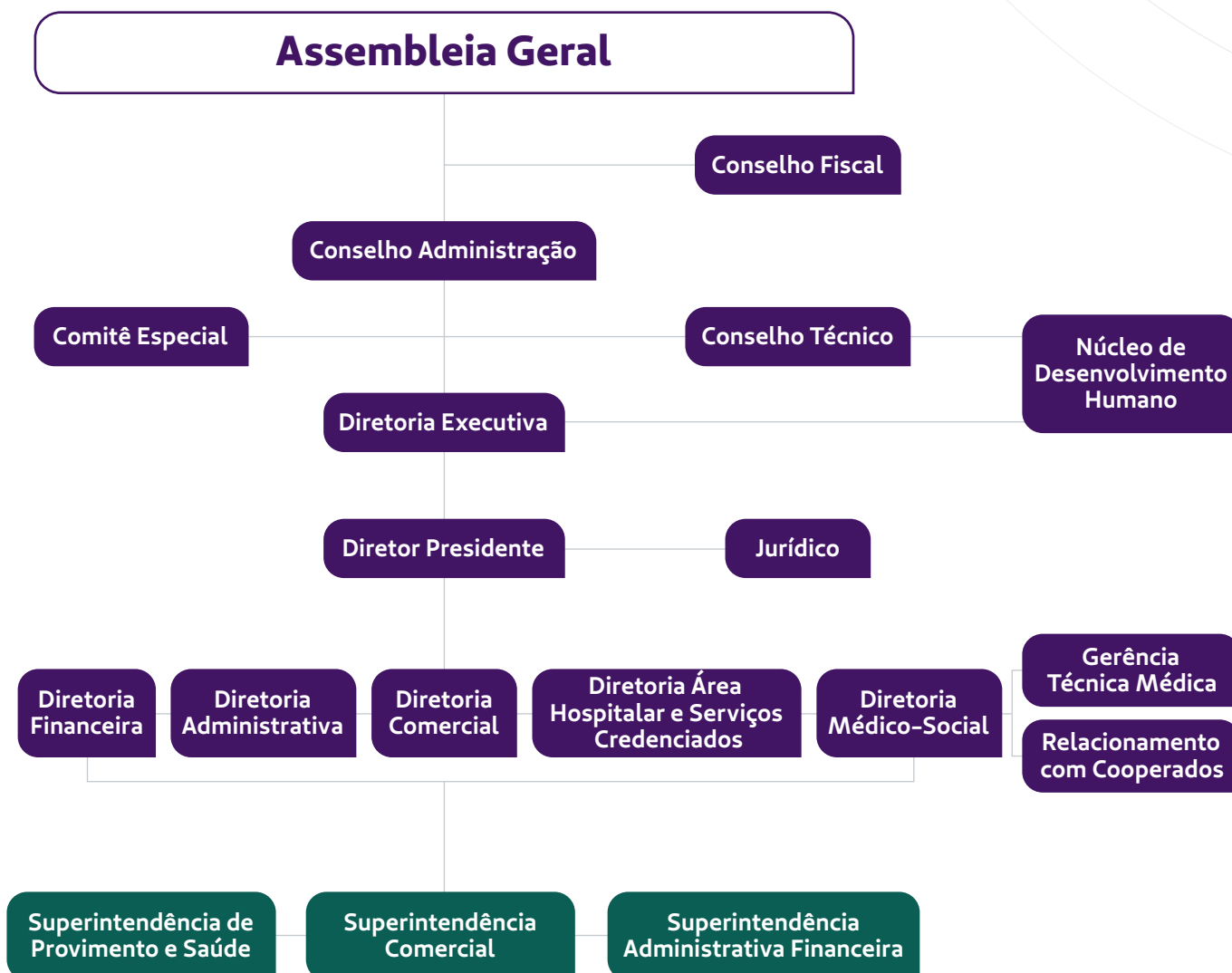
## Nossos valores

Integridade, Cooperação, Excelência, Inovação, Agilidade e Diversidade.

# Governança Corporativa

Conforme determinado em seu **Estatuto Social**, a Unimed Campinas é composta por **órgãos sociais** – Assembleia Geral, Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Diretoria Executiva – e **órgãos assessores** – Conselho Técnico, Núcleo de Desenvolvimento Humano e Comitê de Especialistas.

Confira abaixo o organograma tático da Unimed Campinas.





# Órgãos Sociais

## Assembleia Geral

A Assembleia Geral é o **órgão supremo de deliberação da Unimed Campinas**, em que todos os membros Cooperados possuem direito ao voto e ao poder de decidir sobre qualquer assunto referente à Cooperativa. O Estatuto Social da Unimed Campinas prevê que a Assembleia se reunirá ordinariamente no primeiro trimestre de cada ano e extraordinariamente sempre que necessário.



### FIQUE DE OLHO!

No **capítulo VI**, do Estatuto Social, você encontra todos os artigos relacionados às Assembleias Gerais (Arts. 21 a 36).

## Conselho de Administração

A Unimed Campinas é administrada por um Conselho de Administração que é composto por 15 membros Cooperados eleitos para um mandato de 4 anos. É obrigatória a renovação de no mínimo 1/3 do total de seus membros a cada mandato. São funções do Conselho de Administração **planejar e traçar normas para as operações e os serviços e controlar os resultados**.



### FIQUE DE OLHO!

No **capítulo VII**, do Estatuto Social, você encontra todos os artigos relacionados ao Conselho de Administração (Arts. 37 a 43).

## Diretoria Executiva

A Diretoria Executiva é composta por 6 membros do Conselho de Administração, sendo possível que seus membros sejam reeleitos por um mandato consecutivo. A Diretoria Executiva é subdividida em outras cinco: Diretoria Financeira, Diretoria da Área Hospitalar e Serviços Credenciados, Diretoria Médico-Social, Diretoria Administrativa e Diretoria Comercial.

Dentre as atribuições da Diretoria Executiva estão:

- avaliar e providenciar o montante dos recursos financeiros e dos meios necessários ao atendimento das operações e serviços;
- estimular a rentabilidade das operações e serviços e sua viabilidade, avaliar a conveniência e fixar limite de fiança ou Seguro de Fidelidade para funcionários que manipulem dinheiro ou valores;
- estabelecer as normas administrativas para o funcionamento da cooperativa;
- indicar instituições financeiras nas quais devem ser feitos os depósitos de numerários disponível e fixar o limite máximo de saldo que poderá ser mantido em caixa;
- zelar pelo cumprimento das leis do cooperativismo e outras aplicáveis, bem como pelo atendimento da legislação trabalhista e fiscal, Estatuto e Regimento Interno;
- contrair obrigações, adquirir bens móveis, ceder direitos e constituir mandatários após deliberação do Conselho de Administração, bem como adquirir, alienar, onerar bens imóveis após autorização da Assembleia Geral;
- contratar sempre que necessário o assessoramento de técnicos para esclarecimento de assuntos a decidir, apresentar, no mínimo, trimestralmente e sempre que solicitado pelo Conselho de Administração o relatório das atividades e balancetes de todas as suas diretorias;

- assessorar o Conselho de Administração na elaboração do relatório de atividades da Unimed Campinas que será encaminhado para a Assembleia Geral Ordinária;
- apresentar anualmente ao Conselho de Administração o balanço do exercício findo;
- prestar esclarecimentos ao plenário das Assembleias Gerais quando for solicitado pela Mesa Diretora;
- apreciar as solicitações de afastamento temporário de Cooperados e determinar a organização do serviço de auditoria médica.



### **FIQUE DE OLHO!**

No **capítulo VIII**, do Estatuto Social, você encontra todos os artigos relacionados à Diretoria Executiva (Arts. 44 a 52).

## **Conselho Fiscal**

O Conselho Fiscal é formado por 3 membros efetivos e 3 membros suplentes eleitos e empossados em Assembleia Geral. O mandato é de 1 ano e é necessário renovar no mínimo 2/3 dos seus membros. É de responsabilidade do Conselho Fiscal exercer assídua e minuciosamente os atos dos administradores e verificar os cumprimentos estatutários.



### **FIQUE DE OLHO!**

No **capítulo X**, do Estatuto Social, você encontra todos os artigos relacionados ao Conselho Fiscal (Arts. 53 a 56).

# Órgãos Assessores

## Conselho Técnico

O Conselho Técnico é formado por 7 membros efetivos, Cooperados, eleitos em Assembleia Geral. O período do exercício é de 4 anos e coincide com o do Conselho de Administração, sendo obrigatória a renovação, a cada mandato de no mínimo 3 dos seus membros.

Este Conselho possui como funções:

- apreciar e dar parecer sobre propostas de admissão de novos Cooperados, encaminhando-as ao Conselho de Administração;
- apreciar recurso apresentado por proponente de candidato a Cooperado na recusa da admissão de seu proposto, dar parecer e encaminhá-lo ao Conselho de Administração;
- assessorar o Conselho de Administração nos casos de punição de Cooperados por desrespeito às normas técnicas da cooperativa, emitindo parecer a respeito;
- dividir atribuições entre os seus membros, inclusive a participação, na reunião dos Comitês de Especialistas;
- apreciar reivindicações enviadas pelos Comitês de Especialistas e encaminhá-las ao Conselho de Administração, com o devido parecer;
- assessorar o Conselho de Administração nos casos de impossibilidade técnica, prevista no art. 9, parágrafos 1º e 2º;

- apresentar parecer sobre toda e qualquer matéria sobre a qual tenha sido consultado pela Diretoria ou Conselho de Administração.



### **FIQUE DE OLHO!**

No **capítulo IX**, do Estatuto Social, você encontra todos os artigos relacionados ao Conselho Técnico (Arts. 53 a 56).

## **Núcleo de Desenvolvimento Humano**

O Núcleo de Desenvolvimento Humano é formado por 4 Cooperados escolhidos pelo Conselho de Administração. Sua principal função é educativa, de modo a **zelar, promover e divulgar os princípios cooperativistas**.



### **FIQUE DE OLHO!**

Você pode conferir no **capítulo 2**, do Regimento Interno, outras atribuições do NDH

## **Comitê de Especialistas**

Os Comitês de Especialistas são órgãos constituídos por Cooperados eleitos entre seus pares, para assessorar o Conselho Técnico, ao qual se reportam sem subordinação. São funções do Comitê de Especialistas:

- encaminhar à Diretoria Executiva sugestões que visem melhorar o atendimento médico na especialidade e assessorar os serviços de regulação/ auditoria médica;
- analisar periodicamente relatórios gerenciais de custos, indicadores de desempenho e extrato funcional;

- avaliar novos procedimentos, medicações, inovações e tendências de sua especialidade e dos Cooperados a ela relacionados quando solicitado, fornecendo aos órgãos da administração as suas conclusões;
- emitir pareceres sempre que solicitado pela DE e CT contendo adequadamente todos os dados e documentos que norteiam o funcionamento da especialidade.



### **FIQUE DE OLHO!**

O Comitê de Especialistas possui um **Regimento próprio**, onde estão descritas todas as suas funções, como ocorrem as eleições e a sua remuneração.

O Estatuto Social, o Regimento Interno e o Regimento do Comitê de Especialistas podem ser acessados no **Canal do Cooperado**, por meio do menu **Normas Unimed Campinas**.

# Diretorias

## Diretor Presidente

Conforme **art. 47** do Estatuto Social, compete ao Diretor Presidente:

- I.** Executar com o auxílio dos demais diretores, toda a matéria administrativa e política fixada pelo Conselho de Administração.
- II.** Supervisionar e dirigir as atividades e negócios da UNIMED Campinas.
- III.** Representar a UNIMED CAMPINAS em juízo de fora dele, ativa e passivamente, podendo, para tal fim, constituir procurador e designar preposto.
- IV.** Assinar, juntamente com um dos membros da Diretoria, os contratos e outros documentos constitutivos de obrigações e, com o Diretor Financeiro, os cheques emitidos pela UNIMED CAMPINAS.
- V.** Convocar e presidir as reuniões da Diretoria.
- VI.** Apresentar ao Conselho de Administração e à Assembleia Geral Ordinária, pessoalmente por delegação, o relatório e o balanço anual das atividades da UNIMED CAMPINAS, como os planos de trabalho programados para o exercício em curso.
- VII.** Prestar esclarecimento à Assembleia Geral quando solicitado pela Mesa Diretora.
- VIII.** Tomar conhecimento e rubricar os contratos que não tenham sua assinatura.
- IX.** Representar a UNIMED Campinas diante das entidades às quais esteja vinculada.

## Diretoria Financeira

Conforme **art. 48** do Estatuto Social, compete ao Diretor Financeiro:

- I.** Prever e promover os recursos financeiros necessários às operações da UNIMED CAMPINAS.
- II.** Guardar e conservar os livros de registro de Cooperados e de quotas-parte do capital.
- III.** Contabilizar e controlar as operações econômico-financeiras da UNIMED CAMPINAS.
- IV.** Coordenar a elaboração dos balancetes trimestrais e do balanço do exercício.
- V.** Coordenar a elaboração dos orçamentos anuais e acompanhar a sua execução.
- VI.** Controlar o capital social da entidade.
- VII.** Disponibilizar mensalmente ao Conselho de Administração e ao Conselho Fiscal, o comportamento financeiro da UNIMED CAMPINAS, através de balancetes de contabilidade e demonstrativos específicos.
- VIII.** Assinar cheques com o Diretor Presidente ou, na ausência desse, com outro membro da Diretoria.
- IX.** Avaliar a conveniência e indicar as instituições financeiras nas quais devem ser feitos os depósitos de numerários disponíveis e as aplicações, e ficar o limite máximo de saldo que poderá ser mantido em caixa.
- X.** Assinar, com o Diretor Presidente ou Diretor Administrativo, contratos de sua área de atuação, podendo, para tal fim, designar preposto ou constituir procurador
- XI.** Apresentar anualmente ao Conselho de Administração, em tempo hábil, o balanço do exercício findo.
- XII.** Rubricar todos os contracheques que não tenham a sua assinatura e dar ciência ao Conselho de Administração de qualquer irregularidade.



- XIII.** Oferecer estudo técnico-financeiro para a elaboração de preços e índices de reajustes dos contratantes que compreendem o objetivo social da UNIMED CAMPINAS, para aprovação da Diretoria Comercial.

## Diretoria Administrativa

Conforme **art. 49** do Estatuto Social, compete ao Diretor Administrativo:

- I.** Recrutar para a UNIMED CAMPINAS pessoal adequado e orientar a sua administração.
- II.** Suprir a UNIMED CAMPINAS de material e equipamentos necessários ao seu funcionamento.
- III.** Elaborar políticas e normas sobre os serviços de apoio.
- IV.** Encaminhar às demais diretorias as soluções vindas de sua área administrativa, implementando controle de custos e os serviços-meio, consonância com elas.
- V.** Zelar pela disciplina e pela ordem funcional.
- VI.** Assinar com o Diretor Presidente ou o Diretor Financeiro contatos de sua área de atuação, podendo, para tal fim, designar preposto ou constituir procurador.

## Diretoria da Área Hospitalar e Serviços Credenciados

Conforme **art. 51** do Regimento Interno, compete ao Diretor da Área Hospitalar e Serviços Credenciados:

- I.** Controlar o cumprimento dos contratos existentes entre a UNIMED CAMPINAS e os hospitais credenciados.
- II.** Controlar o credenciamento de todas as pessoas jurídicas que prestam serviços médico-hospitalares à UNIMED CAMPINAS.

- III.** Trabalhar na elaboração de planilhas de custos para a UNIMED CAMPINAS dos atos realizados no âmbito hospitalar, visando estabelecer e manter atualizado o custo médio de cada procedimento.
- IV.** Controlar, juntamente com o Diretor Financeiro, o comportamento dos gastos na área hospitalar e ambulatorial.
- V.** Analisar a qualidade do atendimento hospitalar, verificando se está de acordo com os padrões e procedimentos exigidos pela UNIMED CAMPINAS.
- VI.** Apurar denúncias, irregularidades no atendimento hospitalar e das pessoas jurídicas, prestadoras de serviços, sugerindo à Diretoria Executiva as medidas ou sanções cabíveis que, se forem julgadas pertinentes, serão encaminhadas ao Conselho de Administração para deliberação.
- VII.** Assinar, juntamente com o Diretor Presidente ou o Diretor Administrativo, contratos de sua área de atuação, podendo, para tal fim, designar preposto ou constituir procurador.

## Diretoria Comercial

Conforme **art. 52**, do Estatuto Social, compete ao Diretor Comercial, entre outras funções, coordenar políticas e diretrizes estratégicas para as áreas afins, especialmente:

- I.** Coordenar o planejamento e desenvolvimento dos produtos, aprovando preços e acompanhando o processo de vendas, monitorando os resultados e tomando medidas corretivas.
- II.** Coordenar ações relativas à utilização dos planos de saúde pelos clientes da Cooperativa.

- III. Responsabilizar-se pela gestão dos produtos junto aos órgãos governamentais.
- IV. Zelar pela imagem da UNIMED CAMPINAS, planejar e organizar os serviços de propaganda, comunicação e assessoria de imprensa, seguindo as diretrizes do Conselho de Administração.
- V. Assinar, juntamente com o Diretor Presidente ou o Diretor Administrativo, contratos da sua área de atuação, podendo, para tal fim, designar preposto ou constituir procurados.

## Diretoria Médico-Social

Conforme **art. 50**, do Estatuto Social, compete ao Diretor Médico-Social:

- I. Analisar e avaliar os dados relativos à prestação de serviços médicos por Cooperados ou em hospitais contratados ou em seus próprios consultórios, visando permanente controle e avaliação da qualidade do atendimento.
- II. Exercer funções de ouvidoria, apurar denúncias e irregularidades verificadas na prestação dos serviços e propor à Diretoria Executiva as medidas ou sanções cabíveis que, se forem julgadas pertinentes, serão encaminhadas ao Conselho de Administração para deliberação.
- III. Material atualizado do cadastro geral de Cooperados.
- IV. Utilizar-se de normas e instruções para facilitar a relação da UNIMED CAMPINAS com os Cooperados, clientes e prestadores de serviços.
- V. Apresentar na Assembleia Geral, em caso de recurso, os processos relativos à eliminação dos Cooperados.
- VI. Receber, analisar e processar os pedidos de afastamento de Cooperados.

- VII.** Assinar, juntamente com o Presidente ou Diretor Financeiro, contratos de sua área de atuação, podendo, para tal fim, designar preposto ou constituir procurados.
- VIII.** Analisar os dados referentes à produção de cada Cooperado.

# Superintendências

## **Superintendência Administrativa–Financeira**

Responde pelo planejamento, coordenação, direção e controle das atividades de curto, médio e longo prazo das áreas sob sua gestão. Visa contribuir para o incremento da rentabilidade e lucratividade da Cooperativa, monitorando exposições ao risco.

## **Superintendência Comercial**

Conquista novos negócios nos segmentos de pessoa física e jurídica, vendendo soluções integradas de saúde, visando a rentabilidade e a sustentabilidade do negócio e a satisfação dos clientes.

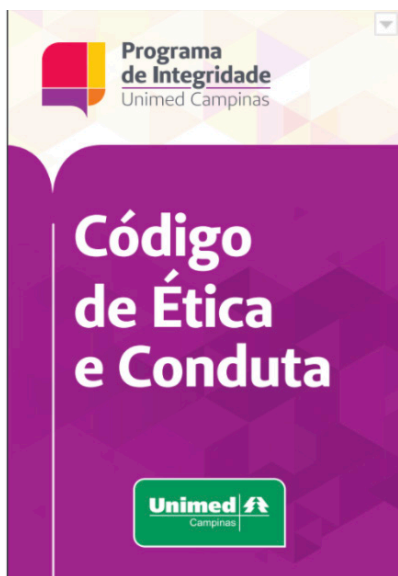
## **Superintendência de Provimento à Saúde**

Responsável pelo planejamento, gestão e controle de toda a operação da Unidade Hospitalar sob sua responsabilidade, seguindo as diretrizes e objetivos estratégicos, operacionais e financeiros da Unimed Campinas, visando garantir o atendimento às necessidades e segurança dos clientes, bem como a excelência técnica dos serviços prestados.

# Programa de Integridade e Política para Cooperados

A Unimed Campinas possui um **Programa de Integridade**, cujo propósito é estar em conformidade no cumprimento das leis nacionais e internacionais vigentes, em especial as leis anticorrupção.

O Programa de Integridade é o compromisso assumido pela Unimed Campinas frente às leis, regulamentos, código de ética e conduta e políticas institucionais com o objetivo de **prevenir, detectar e remediar fraudes, subornos e/ou outras ações de cunho ético junto às atividades da Unimed Campinas.**



O compromisso em praticar e compartilhar valores éticos está na essência da Unimed Campinas.

Por isso, o Programa de Integridade chega para disseminar e consolidar ainda mais esses valores em nossas práticas do dia a dia.

O Código de Ética e Conduta Unimed Campinas reúne as principais diretrizes a serem seguidas por Cooperados, Colaboradores, Conselheiros, Dirigentes e Parceiros para tornar o ambiente de trabalho ainda mais harmonioso.

**Você pode acessar o Código de Ética e Conduta aqui.**

# Política para Cooperados

A Unimed Campinas também dispõe de inúmeras políticas internas, que devem ser seguidas pelos médicos Cooperados da cooperativa. Conheça cada uma delas a seguir:

## Política de reembolso para Cooperados, dependentes e agregados – POL024

Esta política tem como objetivo **orientar os cooperados da Unimed Campinas, quanto às regras para solicitação de reembolso de beneficiários do produto PAH**. Devido a alteração de procedimentos internos da Unimed Campinas, essa política está sujeita à revisões periódicas.

## Política de consequências – POL028

A Política de Consequências tem como objetivo **definir os critérios e procedimentos a serem adotados na gestão de consequências, em casos de ocorrências de desvios de condutas por parte dos cooperados**. Nela estão definidos: o conceito de desvio de conduta por parte dos cooperados, a regulação das medidas disciplinares, as violações e sanções aplicáveis e mais.

Esta política também está sujeita à revisões periódicas por parte da Unimed Campinas.



### FIQUE DE OLHO!

Todas as Políticas para Cooperados podem ser consultadas na íntegra por meio do Canal do Cooperado.

# Responsabilidade Social

A Responsabilidade Social é um dos pilares da cooperativa que está intimamente relacionada ao 7º princípio do Cooperativismo: o interesse pela comunidade. Em seus 50 anos de história, a Unimed Campinas já desenvolveu diversas iniciativas com o objetivo de diminuir as desigualdades sociais, promover saúde, qualidade de vida e também gerar renda para os seus públicos beneficiados.

Estar presente em nossa comunidade é um compromisso da Unimed Campinas. Desse modo, através de projetos próprios ou firmados com parceiros, reafirmamos o nosso compromisso com a comunidade e beneficiamos idosos, pessoas excluídas do mercado formal de trabalho, o meio ambiente e outros públicos de relacionamento.

Conheça os nossos projetos de Responsabilidade Social:

## Programa Saúde Toda Vida

Fundado em 1999, o programa atende anualmente 500 pessoas. É aberto a homens e mulheres acima de 55 anos, clientes e não clientes da Unimed Campinas.

Seu foco é a **promoção da saúde social, física e emocional do participante.**

Dentre as atividades desenvolvidas semanalmente em benefício da saúde do idoso estão palestras, atrações culturais, ginástica adaptada, coral, oficina de leitura, memória, dança coreográfica, teatro, meditação, oficina de jogos, bailes, entre outras.



## Orcampi

A Unimed Campinas é parceira desde 1998 da Escola de atletismo, que tem como foco o **desenvolvimento de talentos em práticas esportivas, com idade a partir de 8 anos.**

O apoio consiste na inclusão social, formação de cidadãos e cuidados com a saúde. Os recursos financeiros são direcionados para o pagamento de parte da equipe técnica, alimentação e transporte. Além disso, a Unimed Campinas oferece palestras mensais com temas voltados para a saúde, 75 planos de assistência médica e consultas e exames para os demais que não são contemplados com o plano de saúde. Em média são beneficiados, mensalmente, 200 crianças, adolescentes e jovens.

No período de pandemia, a Cooperativa passou a oferecer palestras mensais a distância, mantendo a sua missão de cuidar das pessoas.



## PROCAF – Programa Construindo Autonomia para o Futuro

Iniciado em 2014, o PROCAF é voltado para adolescentes de 14 a 17 anos e 11 meses devidamente matriculados no ensino regular e que vivem em situação de vulnerabilidade social. O programa é gerido pela Organização da Sociedade Civil Movimento Vida Melhor e a **Unimed Campinas custeia integralmente a ação.**

O objetivo é **capacitar profissionalmente meninos e meninas e criar melhores condições para a inclusão no mercado de trabalho formal.** Os cursos de Iniciação Profissional de Auxiliar de Chocolateiro, Pizzaiolo e Salgadeira são realizados no





SENAI e, além disso, são oferecidas aulas de orientação profissional em parceria com o CIEE – Centro Integração Escola Empresa e aulas de ressignificação escolar com foco em valores e reforço escolar.

A Unimed Campinas também atua desenvolvendo palestras com temas voltados para a saúde e qualidade de vida, além de atividades socioambientais.

Desde o início das atividades, já foram formados mais de 250 adolescentes.



## Cooperativas de coleta e manuseio de resíduos sólidos

Há mais de duas décadas a Unimed Campinas mantém parceria com Cooperativas que trabalham com a coleta e manuseio de materiais recicláveis. Com a Reciclamp – Central de Cooperativas de Recicláveis mantém parceria há 10 anos e, desde então, tem apoiado com a destinação remunerada dos resíduos gerados pelas sedes administrativas, HUC, PAUC e CQA, doação de uniformes e EPIs, dedetização e palestras mensais sobre temas voltados à saúde.

Com esta parceria a Unimed Campinas entende e coloca em prática a **importância de fomentar o trabalho e renda** daqueles que são excluídos do mercado formal de trabalho e **anualmente beneficia mais de 100 famílias.**



## Expedicionários da Saúde

A Unimed Campinas patrocina a **estrutura física e administrativa** desta associação, responsável por **expedições anuais** que levam **atendimento odontológico, médico e cirúrgico à população indígena e ribeirinha nas regiões isoladas na Amazônia**. A parceria existe desde 2010 e mais de **40 expedições** já foram feitas.

Números relevantes ao longo de mais de 10 anos de parceria:



**80.097**  
exames e  
procedimentos

**41.934**  
atendimentos  
(consultas médicas  
e odontológicas)

**4.862**  
óculos doados

**5.191**  
cirurgias

## Campanha Eu Ajudo na Lata

A campanha Eu Ajudo na Lata foi implantada pela Unimed do Brasil e desenvolvida pela Unimed Campinas **desde 2013**. Seu objetivo é a **arrecadação de lacres de latinhas e de garrafas PET e venda do alumínio para a posterior compra de cadeiras de rodas**. Os equipamentos são doados às Organizações da Sociedade Civil de Campinas e região, facilitando a mobilidade de quem precisa.

Clientes, médicos Cooperados, colaboradores e toda a comunidade podem fazer parte desta ação, juntando os lacres em garrafas PET de 2 litros e doando para a Unimed Campinas. No total são necessárias aproximadamente



## 150 garrafas para a aquisição de 01 cadeira de rodas.

Desde o início da ação, **já foram doadas 60 cadeiras e mais de seis toneladas de alumínio retiradas do meio ambiente.** Para contribuir, basta levar sua doação ao posto de arrecadação da sede II da Unimed Campinas, localizada na Avenida Barão de Itapura, 1.128, Guanabara.



## Coral Unimed Campinas

Formado por médicos, colaboradores, familiares e pessoas da comunidade, o coral visa o **enriquecimento cultural** e o **estreitamento das relações pessoais** dentro e fora do trabalho. Além disso, tem a missão de levar a música para pessoas que não têm acesso à cultura.

O grupo se apresenta em hospitais, entidades assistenciais e Encontros de Corais.



## Outras ações

A Unimed Campinas realiza outras ações em benefício da nossa comunidade. Apoia desde 2005 o abrigo do Centro Corsini, que atende anualmente até 20 crianças e adolescentes vítimas de maus-tratos, negligência, exposição a substâncias químicas e abandono familiar.

Também apoia vários projetos através das Leis de Incentivos Fiscais, com o objetivo de promover saúde e qualidade de vida para a comunidade.

Campanhas anuais também são realizadas como: Agasalho, Páscoa, Natal e Doação de Sangue.

# Serviços Próprios

## Gerenciamento de Crônicos

Localizado no *Centro de Promoção à Saúde*, este serviço estabelece um conjunto de estratégias para os cuidados aos portadores de doenças crônicas. Visando a qualidade de vida e a prevenção de agravos à saúde, os seguintes pilares são seguidos:

**Educação em saúde**

**Envolvimento no autocuidado**

**Cuidado contínuo, integral e interdisciplinar, com foco**

## Medicina Preventiva

A Medicina Preventiva é um serviço assistencial baseado no desenvolvimento de programas preventivos de educação em saúde com o intuito de promover o autocuidado, a prevenção a doenças e agravos de saúde.

## Assistência Domiciliar Unimed Campinas (ADUC)

A ADUC oferece cuidados necessários a quem precisa de um atendimento especial e humanizado em domicílio, proporcionando melhora na qualidade de vida do paciente e de seus familiares. A Atenção Domiciliar é um benefício prestado por uma equipe de profissionais qualificados, de acordo com os critérios de elegibilidade estabelecidos pela Unimed Campinas.

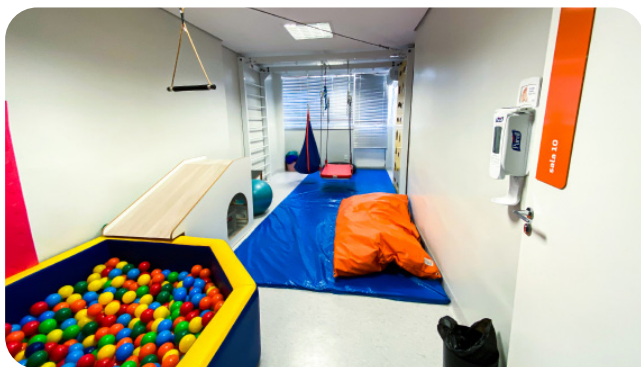


## Espaço Personal

Localizado na Avenida Andrade Neves, anexo ao edifício Penido Burnier, o Espaço Personal é o espaço exclusivo dos beneficiários dos planos Unimed Mais e Unimed Personal, contando com equipe especializada de médicos, enfermeiras e psicólogos. Este plano, visando a proximidade e a humanização da relação entre médicos e pacientes, oferece acompanhamento integral e personalizado aos pacientes, acompanhando-os ao longo de toda a vida.



## Amplia – Clínica de Atendimento ao Autismo



A Amplia é a área desenvolvida para prestar atendimento multidisciplinar especializado a crianças e adolescentes portadores de Transtorno do Espectro do Autismo (TEA) e Paralisia Cerebral. Com o compromisso da Amplia, a equipe oferece projetos terapêuticos individuais e exclusivos, com base nas pesquisas mais recentes sobre o assunto, elaborando tratamentos exclusivos às necessidades individuais de cada beneficiário.

## Centro Multidisciplinar Integrado (CMI)

O Centro Multidisciplinar Integrado (CMI), também localizado anexo ao edifício Penido Burnier, busca oferecer novas opções de prevenção e saúde, disponibilizando aos usuários Unimed Campinas uma equipe formada por profissionais de Terapia Ocupacional, Nutrição, Psicologia e Fonoaudiologia.

A equipe que forma este serviço acompanha os beneficiários que a própria rede assistencial e credenciada encaminha.



## Saúde Ocupacional Unimed (SOU)

A **Saúde Ocupacional Unimed (SOU)**, dispõe de estrutura completa para a realização de exames ocupacionais e elaboração de programas visando proteger a empresa e atender às legislações trabalhistas.

Os planos oferecidos pelo SOU foram desenvolvidos em conformidade com as principais legislações relativas à saúde e segurança do trabalho, visando à prevenção da saúde e da integridade física dos trabalhadores no ambiente de trabalho.

Os serviços estão disponíveis para empresas com mais de 30 funcionários e podem ser contratados de forma independente, ou seja, mesmo que a empresa não possua o contrato de assistência médica com a Unimed.

## Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA)



O **Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA)** oferece aos beneficiários Unimed Campinas assistência especializada em tratamentos quimioterápicos através de uma equipe multidisciplinar de alta qualificação técnica que se preocupa não só com a segurança de seus pacientes, mas também com o conforto.

Este serviço próprio humanizado possui duas unidades: uma em Campinas e outra em Sumaré, unificando o atendimento de pacientes oncológicos que moram em Campinas, Sumaré, Hortolândia, Monte Mor, Paulínia e Cosmópolis.

## Pronto Atendimento em Sumaré (PAUC)

O Pronto Atendimento em Sumaré (PAUC) é a unidade destinada a atendimentos médicos de urgência e emergência para clientes da cooperativa, funcionando 24 horas, 7 dias por semana. Com certificação de Qualidade ONA desde 2017, foi recertificado em Nível II (Acreditado Pleno) em 2020.



## Hospital Unimed Campinas

O **Hospital Unimed Campinas** foi inaugurado em janeiro de 2018. É uma unidade hospitalar que presta atendimento exclusivo aos clientes Unimed que necessitam realizar procedimentos cirúrgicos (previamente agendados pelo médico-cirurgião) ou internações (de acordo com critérios de elegibilidade).

Nesta unidade não há atendimento de urgência e emergência.

Além disso, nas dependências do Hospital Unimed Campinas encontra-se o serviço de Medicina Diagnóstica, em que é possível realizar exames de raio X, tomografia computadorizada, ultrassonografias, biópsia percutânea, punção percutânea de coleções por US e CT, marcações de nódulos de mamas e trânsito colônico com marcador radiológico. A unidade funciona de segunda a sábado e não possui fila de espera para o agendamento.



## Unimed Ágil – Pronto Atendimento Virtual

Com o objetivo de ampliar o acesso ao cuidado com a saúde e a utilização adequada dos prontos-socorros, o Unimed Ágil foi inaugurado em outubro de 2020, contando com uma equipe de médicos que realizam atendimento por videochamada exclusivamente no aplicativo Unimed Campinas.

Este serviço possibilita que o beneficiário seja atendido sem se deslocar ao hospital para queixas de doenças agudas não graves, para atendimento inicial e orientação de seguimento clínico.

Para facilitar e dar mais agilidade ao atendimento, são adotados questionários prévios que permitem que o médico já saiba a queixa principal do paciente ao iniciar a consulta.



# Contas Médicas

A área de **Contas Médicas** possui como missão imputar no sistema dados relativos à gestão da produção médica, além de recepcionar, analisar registros e documentos com o objetivo de validar e contabilizar os serviços prestados aos clientes, visando o controle de custos da cooperativa.

Os médicos Cooperados devem estar atentos às informações a seguir para que não haja problemas em sua produção médica.

- SEMPRE registrar todos os atendimentos no RES para que haja segurança nas informações e no recebimento.
- Atenção aos casos em que indicar mensagem de erro. Exemplos: beneficiário excluído, suspenso ou em período de carência.
- Toda produção executada até o último dia do mês é paga no dia 12 do próximo mês ou no dia útil seguinte.
- A Tabela Unimed Campinas está disponível no Canal do Cooperado.
- Para acompanhamento de sua produção, gerar o extrato dos atendimentos (mês da produção) e acessar o analítico no portal para conferência da produção paga.

## Consultas

- Prazo de Retorno – período de 27 dias independentemente da UNCP ou tipo de consulta.
- Ato Normativo 005/97 – se Cooperados da mesma especialidade realizarem atendimentos na mesma UNCP no período inferior a 27 dias – será considerado retorno (exceto atendimentos de pronto-socorro).
- Sempre preencher o CID das consultas até o último dia útil do mês.

## Beneficiários de Intercâmbio

Restrições do plano:

- Local, Regional, Municipal: solicitar a GAT/INTERREG (o próprio beneficiário também pode contatar sua Unimed e solicitar a autorização para consulta).
- Uniplan, Atendimento Nacional: não requer guias. Basta imprimir ou preencher a guia de consulta.



A Unimed Campinas sugere que o Cooperado mantenha a GAT/INTERREG ou guia de autorização arquivada por 1 ano em caso de dúvidas ou questionamentos.

## Planilhamento

Em caso de problemas técnicos, as produções que não forem executadas no RES deverão ser planilhadas e encaminhadas no e-mail [producao.planilhada@unimedcampinas.com.br](mailto:producao.planilhada@unimedcampinas.com.br). O Cooperado deve observar as datas de entrega de produção, caso contrário, o pagamento dos procedimentos poderá ocorrer apenas na produção seguinte.



### ATENÇÃO

#### **Beneficiários da Unimed Campinas:**

utilizar a Planilha Branca.

#### **Beneficiários de Intercâmbio:**

utilizar a Planilha Azul

**Obs.:** quando utilizar a planilha para beneficiários de intercâmbio que contêm restrições para atendimento, anexar a GAT/INTERREG.

**IMPORTANTE!** Conforme Regimento Interno, é permitido encaminhar produção planilhada no limite de 5% da produção total do Cooperado

## Honorários

- Para cobrança do honorário médico, o procedimento precisa estar devidamente cadastrado no ID do Cooperado e na UNCP executante.
- Para a **execução de honorários no RES**, o prazo é de até 30 dias corridos a partir da data de execução do procedimento.
  - Para beneficiários Campinas é possível executar no prazo de até 60 dias. Contudo, por segurança, orientamos que a execução ocorra o mais breve possível.
- Os procedimentos realizados em pronto-socorro devem ser previamente autorizados.

## Exames

- Sempre verificar se a guia/senha do beneficiário está autorizada e o beneficiário ativo.
- Em caso de dúvidas, ou para obter mais informações e confirmações, entre em contato antes do atendimento com a Central de Atendimento por meio do telefone: 0800 013 66 88, opção 3.



### **FIQUE ATENTO!**

Alguns procedimentos possuem regras específicas, como por exemplo limites de solicitações de procedimento autogerado. São considerados exames autogerados aqueles que são solicitados e executados pelo mesmo médico ou executados pela PJ Credenciada em que o solicitante é sócio.

# Benefícios

Os benefícios oferecidos pela Unimed Campinas são um dos principais diferenciais que os médicos Cooperados possuem ao ingressar em uma cooperativa. Desta forma, a Unimed Campinas dispõe de uma ampla carta de benefícios que foram pensados exclusivamente para que a sua jornada na cooperativa seja melhor aproveitada.

Todos os benefícios concedidos aos Cooperados podem ser consultados no Art. 11, Capítulo VIII, do Regimento Interno. Cada um deles possui regulamento próprio e foi aprovado previamente pelo Conselho de Administração.

Conheça a seguir todos os benefícios, os critérios de elegibilidade e como solicitá-los.

## Licença Remunerada

**O que é:** benefício que permite ao Cooperado se afastar das atividades por um período de 20 dias corridos e ininterruptos, podendo ser os 20 primeiros dias do mês ou os 20 últimos. Este benefício é remunerado e as regras de pagamento podem ser consultadas no Regulamento próprio.

**Quem pode solicitar:** o médico Cooperado pessoa física que não esteja utilizando outro benefício remunerado, seguindo as regras de programação do regulamento.

**Como solicitar:** Através do Canal do Cooperado.

A Licença Remunerada permite que o Cooperado se afaste de suas atividades médicas por **20 dias corridos e ininterruptos**.

## PAIT – Plano de Assistência

**O que é:** benefício que permite o afastamento das atividades por até 90 dias **em decorrência de impedimento temporário do exercício da profissão por questão de ordem médica**, podendo ser prorrogado por até 12 meses. Este benefício é remunerado, considerando a média de sua produção nos últimos 12 meses, limitado ao valor correspondente a 300 consultas/mês. Para afastamentos de até 30 dias, há carência de 10 dias.

**Quem pode solicitar:** Cooperados que estejam em atividade na cooperativa e que não estejam usufruindo, no momento da solicitação, de outro benefício remunerado (PAMA e Licença Remunerada)

**Como solicitar:** através da Área de Solicitações do Canal do Cooperado, encaminhando também o atestado e relatório médico indicando a patologia com o Código Internacional de Doença (CID). A solicitação deverá ser realizada em até 30 dias da data inicial do afastamento (Cláusula 6º do Regulamento).

## PAMA – Plano de Auxílio Maternidade e Adoção

**O que é:** benefício que permite o afastamento das atividades por até 90 dias, em decorrência de nascimento ou adoção. Este benefício é remunerado, considerando a média de sua produção nos últimos 12 meses, limitado ao valor correspondente a 300 consultas/mês.

**Quem pode solicitar:** a Cooperada que venha dar à luz ou a Cooperada/Cooperado que adote definitivamente uma criança. A solicitação deve ser feita no prazo de até 30 dias após o parto ou adoção.

**Como solicitar:** através da Área de Solicitações do Canal do Cooperado, encaminhando também a Certidão de Nascimento ou o Termo de Guarda Definitiva.

## Afastamento Temporário

**O que é:** benefício que permite o afastamento das atividades por até um ano, podendo ser prorrogado por mais um ano, caso seja necessário. Este benefício não é remunerado.

**Quem pode solicitar:** Cooperados que necessitem se afastar para aprimoramento profissional, educacional ou tratamento de saúde. Motivos não previstos em regulamento serão avaliados pela Diretoria Executiva (D.E.).

**Como solicitar:** através da Área de Solicitações do Canal do Cooperado, encaminhando também documentos que comprovem o motivo do afastamento.

## Afastamento por Invalidez

**O que é:** benefício que permite o afastamento permanente das atividades devido à condição limitante de saúde que o impeça de trabalhar. Este afastamento não suspende outros benefícios sociais, como o PAH e o PAF, desde que o Cooperado continue efetuando o pagamento destes.

**Quem pode solicitar:** Cooperados que necessitem se afastar permanentemente das atividades médicas por motivos de saúde.

**Como solicitar:** através da Área de Solicitações do Canal do Cooperado, encaminhando também os documentos que comprovem a invalidez (relatório e atestado médico, exames complementares e laudo de perícia médica, se necessário).

## Condição Sócio Remido

**O que é:** benefício que permite o afastamento permanente das atividades médicas, dentro e fora da Cooperativa

**Quem pode solicitar:** médicos Cooperados há no mínimo 30 anos. Após aprovação, o Cooperado pode continuar usufruindo do PAH, Uniodonto e dos benefícios sociais para familiares, de acordo com o Regimento Interno. Ademais, o Sócio

Remido mantém os seus deveres de Cooperado, no entanto, não pode votar e/ou ser votado.

**Como solicitar:** preencher o formulário físico e reconhecer firma da assinatura em cartório ou formalizar pela Área de Solicitações do Canal do Cooperado/Aplicativo Unimed Campinas.

## PAF – Plano de Auxílio Funeral

**O que é:** benefício solidário que consiste no pagamento do valor de 6.000 consultas para os designados em caso de falecimento do Cooperado ou em porcentagens específicas, em caso de antecipação por mérito.

**Como funciona a contribuição:** os Cooperados doam periodicamente quando:

- um Cooperado vai a óbito;
- um Cooperado é afastado por invalidez;
- um Cooperado é elegível à antecipação do benefício PAF (a partir de 35 anos de cooperativa e 65 anos de idade).

**Quem pode participar:** Cooperados que ingressam na cooperativa com até 49 anos e 11 meses de idade.

Este benefício é de adesão compulsória e os débitos referentes às doações podem ser consultados no Demonstrativo Financeiro.

## PAHN03 – PAH Extensão Nacional

**O que é:** plano de saúde destinado exclusivamente aos Cooperados da Unimed Campinas. O Plano de Assistência Hospitalar possui extensão nacional, garante acomodação em quarto privativo e atendimento em rede diferenciada.

**Elegíveis:** o Cooperado será o titular do contrato e poderá incluir dependentes (cônjuge, companheiro, filhos ou enteados solteiros até 23 anos e 11 meses, tutelados e curatelados) e agregados (pai, mãe, sogro e sogra).

## Uniodonto Campinas

**O que é:** plano de assistência odontológica destinado aos Cooperados da Unimed Campinas.

**Elegíveis:** o Cooperado será o titular do contrato e poderá incluir dependentes (cônjuge, companheiro, filhos ou enteados solteiros até 23 anos e 11 meses, tutelados e curatelados) e agregados (pai, mãe, sogro e sogra).

**Como solicitar:** através da Área de Solicitações do Canal do Cooperado.

## Planos Seguros Unimed

**O que é:** a Unimed Campinas em parceria com a Unimed FESP e a Seguros Unimed disponibiliza seguros de saúde complementar aos médicos Cooperados. São 3 produtos oferecidos com condições diferenciadas: Afinidade II Líder, Afinidade II Sênior e Hospitalar Adesão Líder III. Entre outros benefícios, estes planos permitem internações em hospitais de rede Master em todo território nacional, como o Hospital Israelita Albert Einstein, o Hospital Oswaldo Cruz e o Hospital Sírio Libanês.

### Elegíveis ao Plano Hospitalar Adesão Líder III:

- médicos Cooperados (titular);
- cônjuge ou companheiro(a);
- filhos e enteados solteiros até 40 anos incompletos;
- filhos comprovadamente inválidos de qualquer idade;
- netos de até 18 anos incompletos.

### Elegíveis aos Planos Afinidade II Líder e Afinidade II Sênior:

- médicos Cooperados (titular);
- cônjuge ou companheiro(a);
- filhos e enteados solteiros de até 24 anos incompletos.

*\*Após completar 24 anos, o filho/enteado passa a ser agregado, não havendo limite de idade para permanecer no plano.*

**Como solicitar:** é necessário entrar em contato com o Núcleo da Seguros Unimed.



# FATES – Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social

Conforme disposto na Lei do Cooperativismo (Lei nº 5764/1971), a Unimed Campinas dispõe do Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social (FATES), cujo objetivo é subsidiar custos de despesas educacionais, médicas, que não constem no ROL da ANS e plano de saúde hospitalar para seus Cooperados. Em acordo à Lei nº 5764/1971, o FATES é composto por pelo menos 5% das sobras líquidas apuradas no final de cada exercício.

## 1. SOLICITAÇÃO PARA CURSOS DE LONGA DURAÇÃO

**O que é:** benefício que poderá reembolsar até 80% (oitenta por cento) do valor de cursos de longa duração, limitado ao teto estipulado para o ano.

**Elegíveis:** Cooperados com mais de 01 (um) ano de associação à cooperativa.

**Como solicitar:** através da Área de Solicitações do Canal do Cooperado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da realização do curso, encaminhando também o prospecto do curso envolvendo o corpo docente, a carga horária, o valor do curso, as disciplinas a serem cursadas e, principalmente o número de registro de reconhecimento do curso perante a Entidade de Classe e o Ministério da Educação

## 2. SOLICITAÇÃO PARA EVENTOS DE PEQUENA E MÉDIA DURAÇÃO

**O que é:** benefício que poderá reembolsar o valor dos cursos de pequena e média duração, limitado ao valor do teto do ano, uma única vez ao ano.

**Elegíveis:** Cooperados com mais de 01 (um) ano de associação à cooperativa.

**Como solicitar:** através da Área de Solicitações do Canal do Cooperado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da realização do curso, encaminhando também a Cópia do Certificado de participação no evento e a Cópia do comprovante de pagamento da inscrição.

## 3. SOLICITAÇÃO PARA SAÚDE

**O que é:** benefício que poderá reembolsar procedimentos realizados em território

nacional, não experimentais e sem finalidade estética e equipamentos médicos não padronizados na Cooperativa que não tem cobertura pela ANS. O benefício poderá ser concedido uma vez ao ano, limitado ao teto do ano, com exceção dos subsídios.

**Elegíveis:** Cooperados ou dependentes diretos (cônjuge ou companheiro/ escritura pública de união estável e filhos até 24 anos incompletos solteiros), desde que estejam ativos do Plano Assistencial Hospitalar (PAH).

**Como solicitar:** através da Área de Solicitações do Canal do Cooperado, encaminhando também cópia da nota fiscal com carimbo de quitação e assinatura ou recibo que comprove a quitação da nota (procedimento/material/equipamento); laudo do médico solicitante; e exames médicos complementares e específicos. Além disso, para dependentes/filhos de Cooperados que sejam portadores de necessidades especiais, será necessário atestado médico, comprovando a situação especial do dependente/filho; e Declaração de Imposto de Renda do Cooperado, comprovando a dependência financeira do dependente/filho.

#### **4. PAGAMENTO DA MENSALIDADE DE PLANO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA AOS COOPERADOS**

**O que é:** subsídio de assistência social para o pagamento da mensalidade do Plano de Assistência Médica Hospitalar (PAH) dos médicos Cooperados. Esse benefício é reavaliado periodicamente.

**Elegíveis:** os Cooperados inscritos no plano.

**Como solicitar:** o subsídio é compulsório, por isso não é necessário fazer adesão.

## **Garantia Funeral**

**O que é:** a Garantia Funeral é um benefício que garante aos beneficiários ou responsáveis pelo funeral a prestação do serviço ou o reembolso dos gastos com o sepultamento ou cremação.

**Elegíveis:** Cooperados e seus dependentes (esposa e filhos com até 21 anos de idade).

**Como solicitar:** é necessário entrar em contato com o Núcleo da Seguros Unimed.

## SERIT

**O que é:** este benefício oferece o pagamento de uma importância limitada ao Capital Segurado contratado, em razão de seu afastamento total, contínuo e/ou temporário de toda e qualquer atividade remunerada, em consequência de acidente pessoal ou doença.

**Elegíveis:** o SERIT garante suporte financeiro para profissionais liberais.

**Como solicitar:** é necessário entrar em contato com o Núcleo da Seguros Unimed.

O Núcleo Seguros Unimed oferece também outras modalidades de seguros, com condições especiais para os médicos Cooperados. Para saber mais informações, entre em contato por meio do telefone: (19) 3735-7721 ou (19) 3735-7736.

# Atendimento ao cliente

Prestar um atendimento de excelente qualidade é um dos pilares da Unimed Campinas. Para que a nossa Cooperativa tenha cada vez mais sucesso, disponibilizamos algumas orientações importantes para o atendimento.

## Como identificar o cliente Unimed

Todo cliente do Sistema Unimed é identificado por meio do **cartão do beneficiário**. Nele constam informações como: nome do beneficiário, tipo de contratação, tipo de acomodação contratada, código do cliente, nome da empresa ou contratante do plano, descrição do produto contratado, segmentação assistencial do plano, abrangência, data de validade do cartão, data de término de vigência da cláusula de cobertura parcial temporária, data de validade do cartão, via do cartão, código da Unimed do local de atendimento do cliente, data que o beneficiário passou a ter direito ao plano e rede de prestadores.



A Unimed Campinas também disponibiliza para os seus beneficiários o **Cartão Virtual**. Alocado no aplicativo da Unimed Campinas, o cartão virtual funciona a partir da leitura de um **QR Code ou geração de um código token**, permitindo que o beneficiário possa ser atendido, mesmo sem estar com o cartão físico em mãos.

# O que deve ser observado no cartão do beneficiário no momento do atendimento

No momento do atendimento, algumas informações são importantes de serem observadas:

- data de validade;
- tipo de acomodação contratada (apartamento ou enfermaria);
- tipo de plano;
- tipo de produto (regulamentado ou não regulamentado);
- prazos de carência;
- abrangência do produto (estadual ou nacional);
- Unimed de origem do beneficiário.

## Aplicativo Unimed Campinas para clientes

A Unimed Campinas disponibiliza um aplicativo próprio para que os beneficiários acessem de forma rápida e prática serviços, informações e também as nossas soluções digitais. É interessante que, no momento da consulta, você comente com o seu paciente sobre o nosso aplicativo, afinal você é o principal vínculo entre o beneficiário e a cooperativa.



### Confira as principais funcionalidades do aplicativo

- Agendamento online;
- Autorização de guias;
- Acesso ao guia médico;
- Informações sobre o plano de saúde do beneficiário;
- Acesso a informes de Imposto de Renda;
- Cartão virtual;
- Resultado de exames;
- 2ª via de boleto;
- Comunicados;
- Contato.

Além disso, o **aplicativo Unimed Campinas** conta com as nossas soluções digitais: serviços de saúde que podem ser utilizados por meio de videochamada. Conheça alguns dos nossos serviços:

## TELEORIENTAÇÃO

Criada durante o período da pandemia da COVID-19, a teleorientação é um serviço digital, em que o beneficiário poderá passar por uma rápida triagem e com o profissional de saúde para tirar dúvidas com relação ao coronavírus e possível infecção.

O serviço está disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h, exceto feriados nacionais.



A Teleorientação é uma excelente ferramenta para que os clientes com suspeita de COVID-19 não precisem se deslocar até um consultório para se consultarem. Não deixe de mostrar essa solução digital disponível no aplicativo: **basta clicar em TELESSAÚDE e selecionar a opção TELEORIENTAÇÃO CORONAVÍRUS.**

## TELEMEDICINA

Moderna e ágil, a TeleMedicina Unimed Campinas é um grande diferencial da cooperativa que permite que os beneficiários possam ser atendidos de qualquer lugar, por meio da videochamada.

Para os Cooperados, a TeleMedicina é uma maneira prática de prestar atendimentos remotos, de modo a tornar a agenda híbrida. Já são centenas de Cooperados inscritos na TeleMedicina, mais de 19 mil consultas executadas nessa modalidade e 35 especialidades abrangidas.

Com a TeleMedicina, você contará com inúmeras comodidades como a utilização do prontuário eletrônico pessoal (PEP), integração com a Memed e emissão de atestados médicos digitais.

## UNIMED ÁGIL – PRONTO ATENDIMENTO VIRTUAL

O Unimed Ágil é o Pronto Atendimento Virtual da Unimed Campinas. Criado em outubro de 2020, o serviço permite que os beneficiários passem por atendimentos de baixa complexidade, por meio de videochamada, com um Cooperado de plantão.

O serviço está disponível para clientes Unimed Campinas de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h para pediatria (até 15 anos) e das 8h às 22h para atendimento adulto (acima de 16 anos), exceto em feriados nacionais.

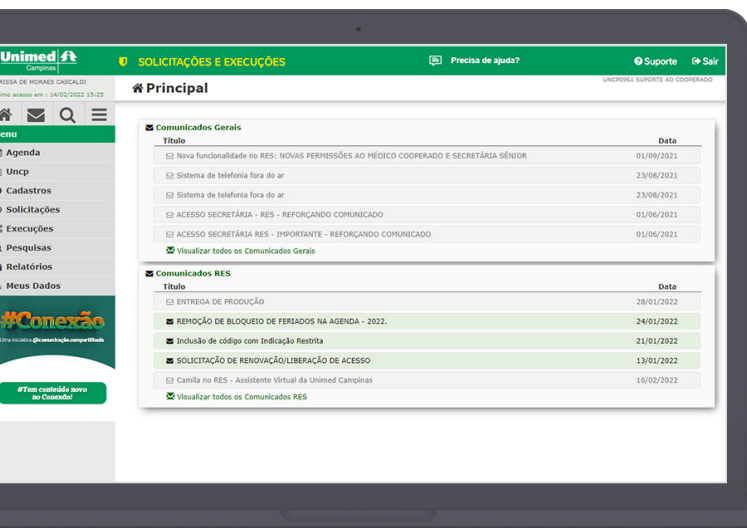


Oriente o seu cliente a utilizar o nosso serviço de Pronto Atendimento Virtual por meio do nosso aplicativo. **Basta clicar em TELESSAÚDE, selecionar a opção UNIMED ÁGIL e iniciar o atendimento.**

## Registro Eletrônico em Saúde (RES)

O Registro Eletrônico em Saúde (RES) é um sistema disponível 24 horas por dia desenvolvido pela Unimed Campinas com o objetivo de:

- unificar as informações de cadastro, de agenda, de clínicas e de saúde do beneficiário para apoiar o médico no atendimento aos clientes;
- permitir que o médico realize a execução de consultas, solicitação de execução de guias SADTs e outros serviços padrão TISS;
- dar suporte à Unimed Campinas na gestão, promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças.



Todo Cooperado Unimed Campinas possui acesso ao sistema RES e com ele é muito mais fácil cobrar consultas e desenvolver o prontuário eletrônico dos nossos pacientes.

O RES conta com uma **equipe disponível para atender o médico Cooperado e prestar suporte remoto**, em caso de necessidade. Para tanto, basta ligar no Suporte ao RES pelo telefone 0800 013 66 88, opção 3.

## Como orientar o cliente Unimed quando houver a necessidade de utilizar um dos serviços próprios da Unimed Campinas?

A Unimed Campinas dispõe de diversos serviços próprios que podem ser utilizados pelo beneficiário, mediante o encaminhamento por parte do Cooperado. Conheça alguns encaminhamentos de beneficiários que podem ser realizados, em caso de necessidade.

### HOSPITAL UNIMED CAMPINAS

- **Encaminhamento para cirurgia eletiva:** o Cooperado deverá ser previamente cadastrado no corpo clínico, possuir guia de autorização solicitada previamente no RES selecionando a UNCP 2929 do Hospital Unimed Campinas. O agendamento da cirurgia pode ser realizado pelo telefone (19) 3773-9389.
- **Encaminhamento para internação clínica, cirurgia de urgência ou de emergência:** as internações no hospital são reguladas através do Pronto Atendimento em Sumaré e/ou qualquer outro serviço similar credenciado. Estas deverão ser discutidas previamente com o médico hospitalista para análise de encaminhamento. O contato prévio pode ser realizado pelo telefone (19) 3773-9372 / (19) 3773-9450.
- **Encaminhamento para o Ambulatório de Infusão:** o pedido é realizado no RES e a Unimed Campinas autoriza previamente a infusão no Hospital Unimed Campinas. O ambulatório é destinado à infusão de Imunoglobulina, Noripurum, Invega Sustenna, entre outros, exceto antibioticoterapia. O agendamento pode ser realizado pelo telefone (19) 3773-9402.



- **Medicina Diagnóstica:** os clientes Unimed Campinas poderão agendar exames no serviço de Medicina Diagnóstica localizado no Hospital Unimed Campinas. Para tanto, oriente o paciente a ligar no local ou enviar uma mensagem de WhatsApp para agendar o exame: (19) 3773-9370, (19) 3773-9369 e (19) 99783-7228.

## **CENTRO DE QUIMIOTERAPIA AMBULATORIAL (CQA) E CENTRO DE INFUSÃO DE SUMARÉ (CIS)**

Os beneficiários, cujos diagnósticos de câncer forem confirmados, poderão ser encaminhados para o Centro de Quimioterapia Ambulatorial para a realização de tratamento. Para tanto, é necessário enviar um relatório de encaminhamento com todas as informações pertinentes ao caso para que o oncologista assuma o tratamento do paciente.

## **Ouvidoria Unimed Campinas**

A Ouvidoria é um canal de segunda instância da Unimed Campinas que assegura o direito dos beneficiários em se manifestar, representando-os junto às áreas internas e possibilitando que a Cooperativa aprimore os serviços prestados e produtos comercializados.

Na ouvidoria são recepcionadas as demandas, cujas soluções apresentadas na primeira instância (teleatendimento) não atenderam as expectativas dos beneficiários.

A Ouvidoria da cooperativa fornece respostas definitivas, respaldadas nas regras contratuais e normas vigentes dos órgãos reguladores, evitando que o beneficiário acione órgãos externos.

A Ouvidoria é um sistema benéfico à cooperativa, uma vez que auxilia na redução de litígios e NIPs (reclamações de beneficiários na ANS), aprimora a cultura do foco do cliente e também os processos internos.

Os clientes podem acionar a Ouvidoria pelos seguintes canais:



**Telefone:** 0800 013 66 88



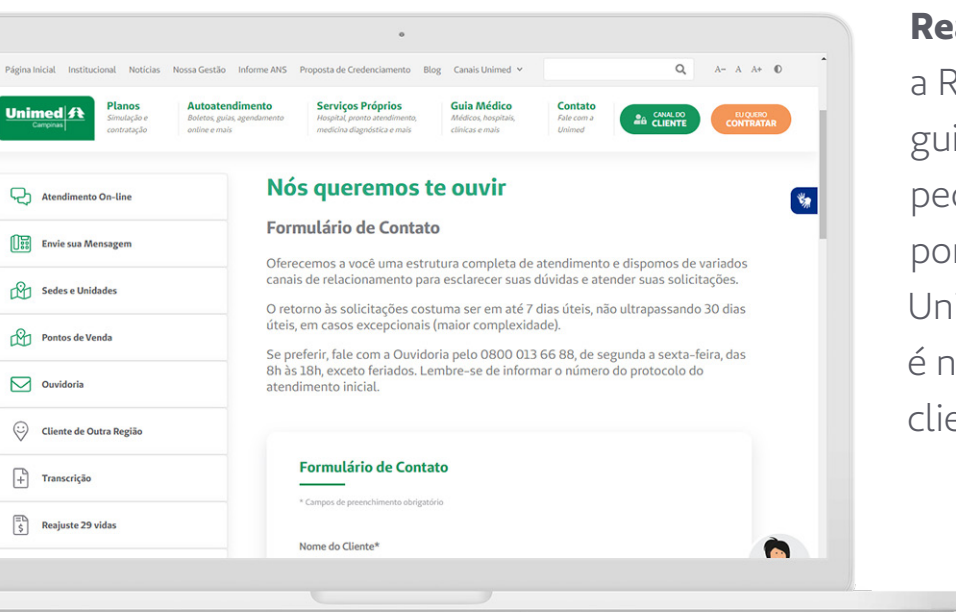
**E-mail:** faleconosco@unimedcampinas.com.br



**Site Unimed Campinas:** acesse Fale com a Unimed e selecione Ouvidoria  
<https://www.unimedcampinas.com.br/autoatendimento/ouvidoria>



**Correspondência:** Av. Barão de Itapura, 1.123, Botafogo  
CEP 13020-901 - Campinas/SP



**Reanálise de guias:** conforme a RN 395, os clientes, cujas guias foram negadas, podem pedir reanálise para auditoria, por meio da ouvidoria da Unimed Campinas. Para tanto, é necessário acessar o Canal do cliente no site da cooperativa.

# Gestão de Relacionamento com Cooperados

O Departamento Gestão de Relacionamento com Cooperados é a área da cooperativa facilitadora das demandas dos Cooperados. O objetivo do departamento é auxiliar em todas as demandas administrativas dos médicos Cooperados, sejam elas relacionadas aos benefícios concedidos, locais de atendimento, além de comunicar as informações pertinentes à cooperativa e desenvolver ações de relacionamento.

Seja qual for a sua demanda, a equipe da Gestão de Relacionamento com Cooperados está à sua disposição para solucioná-la. Consulte os nossos principais canais de relacionamento:

**Telefone:** (19) 3735-7014

**Videochamada:** disponível mediante agendamento no Canal do Cooperado

**Atendimento presencial:** seja atendido por uma de nossas colaboradoras, na sede II da Unimed Campinas.

## Como fazer a sua solicitação administrativa

### CANAL DO COOPERADO

O Canal do Cooperado é o site destinado aos médicos Cooperados, em que é possível consultar normas, benefícios, demonstrativos financeiros, analíticos, comunicados e muito mais. É também por meio deste Canal que você poderá fazer as suas solicitações administrativas.

Para tanto, acesse a **Área de Solicitações** e selecione a opção Nova Solicitação. No menu, você encontrará as opções de solicitações disponíveis.

## **APLICATIVO UNIMED CAMPINAS – MÓDULO COOPERADO**

A Unimed Campinas possui um módulo próprio para os Cooperados em seu aplicativo. Com ele, é possível ter na palma da sua mão acesso a cobrança de honorários, demonstrativos financeiros, analítico e muito mais.

Além disso, fazer a sua solicitação administrativa fica muito mais fácil pelo aplicativo. Acesse o módulo Cooperado, selecione a Área de Solicitações e solicite sua demanda.

## **Como receber comunicados da Cooperativa**

Manter o Cooperado bem informado sobre os assuntos pertinentes à Cooperativa é um dos pilares da Gestão de Relacionamento com Cooperados. Para receber todos os comunicados da Unimed Campinas, você pode se inscrever na nossa lista de e-mails ou na nossa lista de transmissão do WhatsApp.



**Lista de e-mails:** entre em contato com o departamento Gestão de Relacionamento com Cooperados por meio de um dos nossos canais de atendimento (telefone, videochamada ou atendimento presencial) e peça para ser incluído na base de e-mails.



**WhatsApp:** adicione o número (19) 98359-1112 em sua agenda e encaminhe uma mensagem com seu nome completo pedindo para ser adicionado. Após autorizar o envio de mensagens, você passará a receber os comunicados em seu celular.

## **Atualização periódica de dados cadastrais**

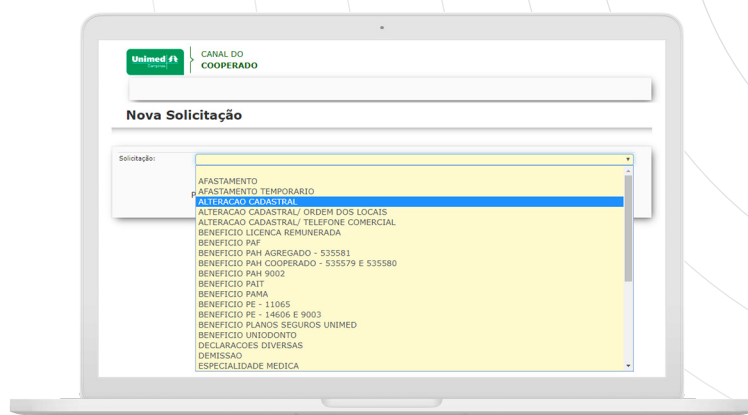
É de extrema importância que você mantenha os seus dados de cadastro e os dados de locais de atendimento atualizados. Confira como fazer a sua atualização.

## ATUALIZAÇÃO DE DADOS CADASTRAIS

Ao acessar *Perfil Cadastral*, no menu Cooperado, no Canal do Cooperado, você poderá atualizar os seus dados pessoais, documentos pessoais, endereços postais e endereços de comunicação.

## ATUALIZAÇÃO DE DADOS DE LOCAIS DE ATENDIMENTO

- **Telefones, endereços e ordem dos locais de atendimento:** acesse a *Área de Solicitações* no Canal do Cooperado e selecione a opção *Manutenção de Locais* para fazer a sua atualização cadastral.
- **Inclusão ou exclusão de locais de atendimento:** acesse o Canal do Cooperado, selecione o menu Cooperado e a opção *Manutenção de Locais*. Utilize o sistema para pedir a inclusão ou exclusão de locais de atendimento.



# Contatos Úteis

Ao longo de sua jornada na Unimed Campinas, você contará com uma série de áreas, departamentos e serviços próprios que podem ser contatados sempre que for preciso.

Abaixo, encontram-se os principais contatos que farão parte da sua rotina.

## CONSELHOS E DIRETORIAS

### **Conselho de Administração**

(19) 3735-7184

ca@unimedcampinas.com.br

### **Conselho Fiscal**

(19) 3735-7022

cf@unimedcampinas.com.br

### **Conselho Técnico**

(19) 3735-7017

ct@unimedcampinas.com.br

### **Diretoria Administrativa**

(19) 3735-7111

diretoria@unimedcampinas.com.br

### **Diretoria Área Hospitalar e Serviços Credenciados**

(19) 3735-7102

diretoria@unimedcampinas.com.br

### **Diretoria Financeira**

(19) 3735-7184

diretoria@unimedcampinas.com.br

### **Diretoria Médico-Social**

(19) 3735-7112

diretoria@unimedcampinas.com.br

### **Presidência**

(19) 3735-7101

presidencia@unimedcampinas.com.br

## ÁREAS

### **Assessoria Fiscal**

(19) 3737-7731

### **Auditoria Médica**

(19) 3735-7034

### **Gestão de Serviços Hospitalares**

(19) 3735-7408

### **Núcleo de Desenvolvimento Humano**

(19) 3735-7013

cendh@unimedcampinas.com.br

**Contas Médicas (Consulta)**

(19) 3735-7146

**Contas Médicas (Hospitalares)**

(19) 3735-7145

**Credenciamento PJ**

(19) 3735-7139 / 3735-7098

**Gestão de Relacionamento com Cooperados**

(19) 3735-7014

**Núcleo de Seguros**

(19) 3735-7721 / (19) 3735-7736

**Ouvidoria**

0800 013 66 88

**Perícia**

(19) 3735-7177 / 3735-7296

**Regulação**

(19) 3735-7034

**SERVIÇOS PRÓPRIOS****Atendimento Domiciliar Unimed Campinas (ADUC)**

(19) 3773-9444

**Centro de Medicina Diagnóstica**

(19) 3773-9370/ (19) 3773-9369

Rua São Carlos, nº 369

Vila Industrial - Campinas

**Centro de Quimioterapia Ambulatorial (CQA)**

(19) 3735-7304

Rua Camargo Paes, nº 198

Jardim Guanabara - Campinas

**Espaço Personal**

(19) 3744-3740

Av. Andrade de Neves, nº 655/683

Centro - Campinas

**Hospital Unimed Campinas**

(19) 3773-9370 / (19) 3773-9369

Rua São Carlos, nº 369

Vila Industrial - Campinas

**Amplia - Clínica de Atendimento ao Autismo**

(19) 3744-3745

Av. Andrade de Neves, nº 655/683

Centro - Campinas

**Pronto Atendimento Unimed Campinas em Sumaré (PAUC)**

(19) 3803-9010

Rua Fioravante Mancino, nº 900

Chácara Monte Alegre - Sumaré

**Saúde Ocupacional Unimed (SOU)**

(19) 3735-7081 - Opção 5

Avenida Barão de Itapura, nº 1.128

Guanabara - Campinas

## ATENDIMENTO AO CLIENTE

### **Televendas**

0800 055 85 25

### **Atendimento para Deficientes Auditivos (24 horas)**

0800 77 12 009

### **RES**

0800 013 66 88 (opção 3)

### **Teleatendimento (24 horas)**

0800 013 66 88

### **Unimed Help**

0800 055 88 85

## OUTROS SERVIÇOS

### **Canal de Transparência**

0800 227 7336

[unimedcampinas@aloetica.com.br](mailto:unimedcampinas@aloetica.com.br)

[aloetica.com.br/unimedcampinas](http://aloetica.com.br/unimedcampinas)



**Unimed**   
Campinas

ANS - nº 335690