

FAQ | Unimed Fesp:

**Chegou o seu novo
plano de saúde!**

A Unimed Fesp será o seu novo plano de saúde e dos seus dependentes na Raízen.

Acesse nossa FAQ e tire todas as suas dúvidas sobre o seu novo plano de saúde.

Conte conosco nessa nova jornada de cuidado em saúde e bem-estar.



BENEFÍCIOS | **raízen**



FAQ | Unimed Fesp

1. O que é um plano de saúde?

Plano de saúde é um serviço que fornece atendimento na área da saúde por meio de exames, consultas e procedimentos de modo contínuo.

2. Quem são os colaboradores elegíveis ao plano de Saúde UNIMED FESP?

Serão elegíveis todos os colaboradores que pertencem as unidades Jataí, Caarapó, Rio Brilhante, Passatempo e Lagoa da Prata.

3. Quem são os dependentes?

- ◆ Cônjuge ou Companheiro (a), Filhos naturais, adotivos, tutelados e enteados até 21 anos ou 24 anos se universitários devidamente comprovados.
- ◆ Filho sob guarda – seja provisória ou permanente – tem direito a ingressar como dependente no plano de saúde de seus responsáveis.
- ◆ Filhos de qualquer idade, se incapaz ou inválido, enquanto durar a condição. Sendo necessário encaminhar, documento oficial do Órgão Previdenciário INSS comprovando a Invalidez Total/Permanente e, na ausência deste, cópia dos documentos que atestem a incapacidade do Segurado que facilitem a análise da Seguradora.



FAQ Unimed Fesp

4. Qual é o tipo de acomodação e plano disponibilizado?

- ◆ Estagiários, Aprendizes e GS 40 e abaixo: FESP Básico/ Acomodação: Enfermaria
- ◆ GS 41 e acima: FESP Especial/ Acomodação: Apartamento

5. Qual é abrangência do plano de saúde Unimed Fesp?

O plano de saúde Unimed Fesp tem cobertura Nacional.

6. O plano de saúde Unimed Fesp tem cobertura internacional?

Não, o benefício possui abrangência nacional (Brasil).

7. Qual é a cobertura do plano de saúde Unimed Fesp?

O plano de saúde é regulamentado de acordo com a Lei 9.656/98. Isso significa que você possui cobertura para todo o rol de procedimentos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Confira alguns exemplos de coberturas inclusas no plano:

- Consultas em todas as especialidades;
- Exames de rotina e especiais;
- Atendimentos ambulatoriais;
- Serviços em pronto-socorro;
- Internações clínicas, cirúrgicas e UTI.

Saúde

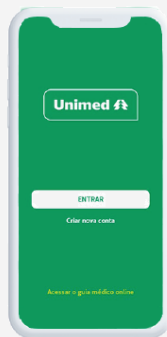
FAQ Unimed Fesp

8. Como se cadastrar no aplicativo da Unimed Fesp?

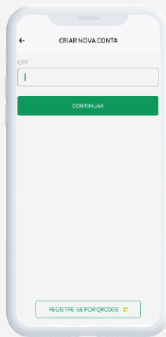
Após baixar o aplicativo no seu celular procurando por: **Unimed SP Clientes** ou scaneando o QRCode abaixo:



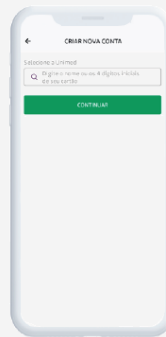
Siga esses passos para concluir seu cadastro:



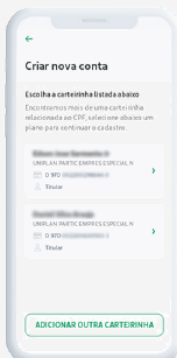
1 Seleccione "Criar nova conta"



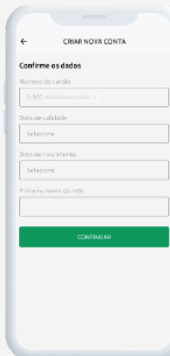
2 Informe o seu CPF



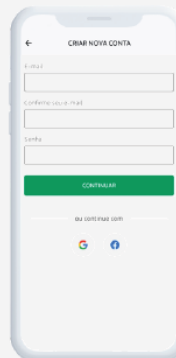
3 Informe os 4 primeiros dígitos do seu cartão do beneficiário (0970) ou digite Unimed Fesp.



4 Se você possuir mais de um contrato ativo, o app vai solicitar que informe qual deles irá utilizar para o registro



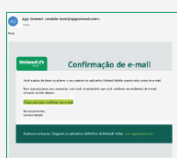
5 Será apresentado seu cartão do beneficiário e você deverá informar os dados solicitados



6 Cadastre o seu e-mail e senha ou utilize suas redes sociais



FAQ Unimed Fesp



7 Após seu registro, você receberá um e-mail para confirmar o cadastro e garantir a sua segurança. Além da caixa de entrada, verifique se o e-mail foi enviado para o SPAM ou lixeira.



8 Após a confirmação de e-mail, você será informado que seu acesso foi validado.



9 Pronto, agora é com você!

9. Como consultar a rede credenciada da Unimed Fesp?

A consulta da rede pode ser realizada através do Site ou aplicativo da Unimed FESP SP.

- **Site:** <https://www.unimedfesp.coop.br/guia-medico>
- **Aplicativo** (disponível em IOS e Android): Unimed SP – Clientes. Scanear o QRCode para baixar.
- **Caso esteja sem acesso, ligar na Central de atendimento através do telefone: 0800 7723030**



Google Play



Apple Store



FAQ Unimed Fesp

10. Qual é o prazo para autorização de procedimentos?

A Unimed Fesp cumpre todos os prazos definidos na RN 566 da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

11. Como consultar o status das minhas autorizações?

Para consultar o status das suas autorizações, acesse o site ou aplicativo:

- Site: <https://www.unimedfesp.coop.br/guia-medico>
- Aplicativo (disponível em IOS e Android): Unimed SP – Clientes

*Caso esteja sem acesso, ligar na Central de atendimento através do telefone: 0800 7723030

12. Existe reembolso de Vacina?

Não há reembolso de vacina para nenhuma categoria de plano ou unidade.

13. Existe algum tipo de reembolso disponível nos planos da Unimed Fesp?

O sistema Unimed está presente em mais de 90% de todo território nacional e possuem uma ampla rede credenciada. Sendo assim, não há opção de reembolso e livre escolha.



FAQ Unimed Fesp

14. Os(a) beneficiários(a) podem fazer terapia online?

A Unimed Fesp oferece aos beneficiários uma plataforma de atendimento psicológico on-line. Por meio da ferramenta, administrada pela Psicologia Viva, você pode ser atendido sem sair de casa e sem desconto de coparticipação.

- Acesse o site: www.psicologiviva.com.br
- Clicar em opção: Plano de Saúde
- Clique em Continuar e siga o preenchimento com as informações cadastrais.

15. Dúvidas no aplicativo da Unimed Fesp?

Em caso de dúvidas, ligue para Central de Acolhimento e Experiência do cliente: Telefone 0800 772 3030 ou WhatsApp: (11) 2146-0750, para orientações e informações sobre o plano de saúde.

16. O(a) colaborador(a) receberá carteirinha do plano de saúde física?

As carteirinhas físicas não são mais emitidas. Para consultar as numerações o colaborador deverá acessar ao portal de manutenção cadastral ou aplicativo da Unimed Fesp (disponível em IOS e Android): Unimed SP – Clientes.



FAQ Unimed Fesp

17. Quando fica disponível a numeração da carteirinha do meu dependente?

Após o cadastro do dependente no sistema, o prazo é de 6 dias úteis para que a equipe de Benefícios/cadastro retorne com a numeração dos cartões.

18. Após a admissão em quanto tempo o(a) colaborador(a) irá receber o número da carteirinha da Unimed Fesp?

Os colaboradores poderão acessar o benefício através do aplicativo, ou até mesmo utilizar o benefício apenas com o CPF e um documento com foto. O código estará disponível e será disponibilizado em até 5 dias uteis no portal de manutenção cadastral após admissão.

19. O(a) colaborador(a) identificou na carteirinha digital informações incorretas (nome, data de nascimento, etc). O que deve ser feito?

Deverá acessar ao portal de manutenção cadastral (<https://novoautoatendimentocsc.minhati.com.br/#/ManutCadastro/BeneficioSaude>) e corrigir os dados. Caso os dados estejam corretos no portal, o colaborador deverá abrir um chamado na Central de Atendimento RH ou Ticket Rápido solicitando a correção dos dados.



FAQ Unimed Fesp

20. Onde o colaborador poderá consultar o número da carteirinha da UNIMED?

O(a) colaborador (a) poderá consultar o número da carteirinha, através do portal de manutenção cadastral (<https://novoautoatendimentocsc.minhati.com.br/#/ManutCadastro/BeneficioSaude>), clicando na opção benefícios, ou no aplicativo da Unimed Fesp.

21. O colaborador (a) poderá realizar upgrade no plano da UNIMED?

Não há possibilidade de optar por upgrade no plano da Unimed Fesp.

22. O plano da UNIMED tem participação mensal do funcionário, ou seja, desconto em folha de pagamento?

Não há desconto na folha de pagamento para titular, o desconto se aplica apenas para dependente.

Mensalidade:

- Custo Titular: R\$0,00
- Custo por cada dependente: R\$64,00

Os valores de mensalidade dos dependentes poderão ser reajustados mediante comunicação de RH Benefícios.



FAQ Unimed Fesp

23. Qual o valor da coparticipação para consultas, terapias, exames e procedimentos?

- Acomodação: Enfermaria (básico)
- Coparticipação: 20% por procedimento (Consulta, exames, procedimentos ambulatoriais, terapias)
- Limite de R\$250,00/mês para Terapia ABA.
- Limite de R\$500,00/mês para Terapias
- Isenção de coparticipação para Internação e Psicologia Viva.
- Reembolso: Plano não elegível.

Os valores de coparticipação poderão ser reajustados mediante comunicação de RH Benefícios.

24. Como o(a) colaborador(a) poderá proceder para solicitar a inclusão de dependentes?

O(a) colaborador(a) deverá acessar ao portal de manutenção cadastral.

Link:

<https://novoautoatendimentocsc.minhati.com.br/#/ManutCadastro/BeneficioSaude>

Se o dependente já estiver cadastrado no portal, o colaborador deverá ir na opção benefícios e clicar no botão verde de acordo com o plano que deseja fazer a inclusão. Se o dependente ainda não estiver cadastrado, o colaborador deverá ir na opção dependentes, adicionar novo dependente, preencher com os dados necessários e flegar quais os planos que deseja fazer a inclusão.



FAQ Unimed Fesp

- Cônjuge/Companheiro: certidão de casamento ou escritura de união estável, CPF do cônjuge.
- Filho: certidão de nascimento e CPF. Tutelado: comprovação legal (termo de guarda), certidão de nascimento e CPF; Filho sob guarda – seja provisória ou permanente – tem direito a ingressar como dependente no plano de saúde de seus responsáveis.
- Filhos Universitários: RG, CPF e comprovante de matrícula.
- Enteado: declaração de dependência econômica e comprovação de união estável do pai/mãe com o titular, certidão de nascimento e CPF.

25. Como o(a) colaborador(a) poderá proceder para solicitar a exclusão de dependentes?

Somente poderá ser solicitada a exclusão dos dependentes. O titular sempre será mantido no plano de saúde em virtude da cobertura para acidente de trabalho.

Para tanto, deverá solicitar a exclusão via portal de manutenção cadastral, clicando na lixeira.

Em casos de separação de cônjuge/companheiro, é necessário anexar a cópia do documento oficial (certidão de separação judicial, averbação do casamento) no portal de manutenção cadastral

Link:

<https://novoautoatendimentocsc.minhati.com.br/#/ManutCadastro/BeneficioSaude>



FAQ Unimed Fesp

26. Quais são os documentos necessários para inclusão de um dependente?

- Cônjuge: certidão de casamento e CPF.
- Companheiro (a): Escritura de União Estável e CPF;
- Filhos naturais: certidão de nascimento e CPF
- Filhos adotivos ou tutelados: termo de adoção ou termo de guarda e CPF
- Enteados: Comprovante de dependência econômica e CPF. Nesse caso o funcionário deverá ter o cônjuge ou companheiro (a) inscrito no plano.
- Filhos Universitários: CPF e comprovante de matrícula.

27. O dependente recém-nascido precisa utilizar serviços médicos. O que deve ser feito enquanto o cartão não foi disponibilizado no app?

O dependente poderá utilizar os serviços médicos normalmente com a apresentação da certidão de nascimento e o cartão do titular (colaborador(a)) no prazo limite de 30 dias a contar da data de nascimento do dependente.



FAQ Unimed Fesp

28. Após o nascimento, quais documentos e como devo solicitar inclusão do recém-nascido?

- Filhos naturais: certidão de nascimento e CPF.
- Deverá acessar o portal de manutenção cadastral link: <https://novoautoatendimentocsc.minhati.com.br/#/ManutCadastro/BeneficioSaude>, na opção de dependentes, adicionar novo dependente, preencher com os dados necessários e flegar quais os planos que deseja fazer a inclusão.

29. Qual procedimento para colaboradores que não querem aderir ao plano?

O colaborador deverá acessar ao portal de manutenção cadastral

Link:

<https://novoautoatendimentocsc.minhati.com.br/#/ManutCadastro/BeneficioSaude>, na opção benefícios e solicitar a exclusão do plano.



FAQ Unimed Fesp

30. Se o dependente do colaborador(a) falecer o que deve ser feito?

O(a) colaborador(a) deverá acessar o portal de manutenção cadastral

Link:

<https://novoautoatendimentocsc.minhati.com.br/#/ManutCadastro/BeneficioSaude>, excluir o dependente do cadastro e do plano de saúde, e anexar a cópia da Certidão de Óbito para atualização do cadastro.

31. O (a) colaborador (a) que está se divorciando o que deve ser feito para exclusão da (o) cônjuge?

O (a) colaborador (a) deverá acessar o portal de manutenção cadastral

Link:

<https://novoautoatendimentocsc.minhati.com.br/#/ManutCadastro/BeneficioSaude>, solicitar a exclusão do cônjuge e anexar a cópia do documento oficial (certidão de separação judicial, averbação do casamento) para que o RH possa atualizar o cadastro e excluir do benefício.



FAQ Unimed Fesp

32. Nos casos de dificuldade de agendamento e rede credenciada, como devo proceder?

A Unimed Fesp disponibiliza diversos canais de comunicação para o beneficiário esclarecer suas dúvidas ou solicitar auxílio com alguma questão do plano de saúde.

- Aplicativo (disponível para IOS e Android): UNIMED – CLIENTES SP
- WhatsApp: (11) 2146-0750, para orientações e informações sobre o plano de saúde
- Sara (assistente virtual inteligente): Atendimento disponível 24h por dia, 7 dias por semana, por meio do site www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp
- Área do Cliente: <https://portalclientes.unimedfesp.coop.br/>
- CAEC - Central de Acolhimento e Experiência do Cliente: Telefone 0800-772-3030;
- Ouvidoria: <https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/ouvidoria>



Ainda tem dúvida?

Entre em contato com a nossa consultoria
pelo e-mail:

atendimentoraizen@dorconsultoria.com.br

ou

Acesse Service Desk Raízen pelo telefone
(19) 3403-5000 - opção 4

BENEFÍCIOS | **raízen**