



# MANUAL DE ATENDIMENTO **PERSONAL AMBULATORIAL**

Este manual tem como finalidade informar o passo a passo para a realização do atendimento do cliente Personal Ambulatorial.

*Temos um enorme compromisso com a sua satisfação. Conte conosco!*

## INFORMAÇÕES RELEVANTES

Com o Unimed Personal Ambulatorial, todo cliente possui um médico de referência. Esse profissional irá realizar um atendimento eletivo e personalizado em uma das 07 unidades próprias, localizadas em pontos estratégicos. O Personal Ambulatorial surgiu com base na atenção personalizada à saúde, garantindo não apenas um tratamento, mas sim um acompanhamento integral conhecendo seu histórico de saúde e de vida, além de uma equipe multidisciplinar.

\*O produto contempla a isenção da cobrança dos valores das mensalidades do beneficiário titular que esteja recebendo benefício do INSS em cumprimento da CCT (Convenção Coletiva de Trabalho) do Comércio.

- **Área de Abrangência**

Grupo de Municípios: Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, Guarapari e Aracruz.

- **Segmentação Assistencial**

Ambulatorial

- **Cobertura Ambulatorial**

De acordo com o rol disponível em [www.ans.gov.com.br](http://www.ans.gov.com.br). O plano Personal Ambulatorial não oferece cobertura para internações e cirurgias; os atendimentos de urgência / emergência serão realizados em pronto-socorro de hospitais credenciados, podendo o beneficiário permanecer por até 12 horas em observação.

## ATENDIMENTO E AGENDAMENTO DE CONSULTAS

PARA AGENDAR A SUA CONSULTA, BASTA LIGAR NO TELEFONE:

**(27) 3434.2700**

**Benevix**  
Sua administradora de benefícios.

**Unimed**   
Vitória

ANS - N.º 41.771-8

ANS - N.º 35.739-1

Você será atendido por um médico exclusivo que conhecerá você e seu histórico. O médico e o Enfermeiro de referência irão gerenciar sua saúde.

ATENDIMENTO NAS

# UNIDADES

- **Consultas Eletivas:** São aquelas agendadas previamente através da Central de Agendamento ou na recepção das unidades;
- **Demanda Espontânea:** Caso você precise de atendimento por conta de um mal-estar ou outro problema de baixa complexidade e seu médico não esteja disponível no momento. Você irá passar pelo acolhimento, será avaliado e direcionado ao médico do Personal se necessário.

## UNIDADES DE

# ATENDIMENTO

- **UNIMED PERSONAL SERRA**

Localização: Edifício Metropolitan Tower (4º andar)  
Avenida Eldes Scherrer Souza, nº 488, Civit II – Serra/ES.  
(Anexo ao Hospital Metropolitan)

Horário de Atendimento:

Consulta Agendada: de segunda a sexta das 07h às 20h.

- **UNIMED PERSONAL VITÓRIA**

Localização: Rua das Palmeiras, 685, Ed. Contemporâneo, 9º andar Bairro Santa Lúcia – Vitória/ES

Horário de Atendimento:

Consulta Agendada: de segunda a sexta das 07h às 20h.

- **UNIMED PERSONAL CARIACICA**

Localização: Rua São Jorge, 200, Ed. Meridional Offices, 8º andar, Bairro Alto Lage – Cariacica/ES

(Rua do Centro Universitário FAESA – Campus Cariacica)

Horário de Atendimento:

Consulta Agendada: de segunda a sexta das 07h às 18h.

- **UNIMED PERSONAL VILA VELHA**

Localização: Avenida Henrique Moscoso, 798, 2º pavimento Bairro Centro, Vila Velha/ES

Horário de Atendimento:

Consulta Agendada: de segunda a sexta das 07h às 20h.

**Benevix**

Sua administradora de benefícios.

**Unimed**   
Vitória

ANS - N.º 41.771-8

ANS - N.º 35.739-1

## • UNIMED PERSONAL VILA VELHA II

Localização: Rua João Pessoa de Matos, 175 – Praia da Costa – Vila Velha/ES.

Horário de Atendimento

Consulta Agendada: de segunda a sexta das 07h às 18h.

## • UNIMED PERSONAL GUARAPARI

Localização: Rua José Barcellos Mattos, N° 26  
Bairro Parque da Areia Preta – Guarapari/ES.

Horário de Atendimento:

Consulta Agendada: de segunda a sexta das 08h às 18h.

## • UNIMED PERSONAL ARACRUZ

Localização: Rua Fiory Terzi, N°290 Bairro de Carli – Aracruz/ES.

Horário de Atendimento:

De segunda a sexta das 07h às 18h.

# REDE DE ATENDIMENTO

## • PRONTO SOCORRO

### VITÓRIA

#### Pronto Atendimento Vitória

Av. Leitão da Silva, 2160, Santa Lúcia.

Atendimento: P.S Clínico Adulto e Pediátrico.

#### Hospital Santa Casa de Vitória

R. Dr. João dos Santos Neves, 143, Vila Rubim.

Atendimento: P.S Clínico e Ortopédico Adulto.

### VILA VELHA

#### Hospital Evangélico

R. Vênus, s/n, Industrial do Alecrim.

Atendimento: PS Clínico Adulto.

### CARIACICA

#### Hospital São Francisco

Av. Min. Euríco Sales de Águiar, 30, Campo Grande.

Atendimento: P.S Clínico Adulto.

### ARACRUZ

#### Hospital São Francisco

R. José dos Santos Lopes, 20, De Carli.

Atendimento: P.S Clínico Adulto e Pediátrico.

**Benevix**  
Sua administradora de benefícios.

**Unimed**   
Vitória

ANS - N.º 41.771-8

ANS - N.º 35.739-1

## ATENDIMENTO EM PRONTO-SOCORRO.

O Pronto-socorro deve ser usado em casos de: acidentes, queimaduras, fraturas, convulsões, cortes e outros tipos de acidentes pessoais graves.

## BOM USO DO PLANO

- Baixe gratuitamente o aplicativo **Unimed Vitória Cliente** e tenha sempre em mãos o seu cartão virtual, extrato de utilização de serviços, acesso ao fale conosco via WhatsApp, entre outros serviços.;
- Procure utilizar o **agendamento on-line** para agendar consultas através do nosso aplicativo;
- Caso você não possa comparecer na consulta, ligue e desmarque com **24 horas de antecedência**;
- Para todo atendimento, tenha sempre em mãos o cartão de identificação do seu plano de saúde e um documento oficial com foto;
- Na consulta, procure sempre esclarecer todas as suas dúvidas em relação à sua saúde;
- Em alguns casos você terá que passar em uma das nossas **Unidades de atendimento** da Unimed Vitória para solicitar a autorização de exames;
- Baixe gratuitamente o Guia Médico no seu smartphone ou acesse através do site da Unimed Vitória, no endereço: **[www.unimedvitoria.com.br](http://www.unimedvitoria.com.br)**, ou através do aplicativo Unimed Vitória Cliente.

**Benevix**  
Sua administradora de benefícios.

**Unimed**   
Vitória

ANS - N.º 41.771-8

ANS - N.º 35.739-1

# CANAIS DE **ATENDIMENTO\***

- **Aplicativo Unimed Vitória Cliente**

Baixe em seu smartphone e tenha acesso a diversos serviços, como seu cartão do plano de saúde virtual, **fale conosco via WhatsApp**, transcrição de exames, etc.

- **Contact Center**

Pelo **0800 026 0080** você pode falar diretamente com os atendentes da Unimed Vitória.

- **Fale conosco**

Por meio do site [www.unimedvitoria.com.br](http://www.unimedvitoria.com.br), na opção Atendimento, você tem contato direto com o seu plano. Um canal aberto para enviar suas sugestões ou dúvidas.

- **Intercâmbio**

Para autorização de intercâmbio nacional ligue no **0800 941 5500**.

- **SAC**

Nas Lojas de Atendimento você tem **atendimento presencial** com a nossa equipe.

- **Central de vendas**

Para conhecer o canal de vendas e seus produtos, basta ligar para o número **(27) 3134-5000**.

- **Ouvidoria**

A Ouvidoria é um canal de relacionamento de segunda instância, complementar aos que já existem, para que qualquer sugestão, ideia ou reclamação chegue até a Cooperativa para ser apurada. Para entrar em contato basta acessar [www.unimedvitoria.com.br](http://www.unimedvitoria.com.br) na opção: Atendimento/Ouvidoria ou por correspondência pelo endereço: Av. Cesar Hilal, nº700 - Bento Ferreira, Vitória/ES, CEP: 29050-922. Ao realizar o contato, informe o número de protocolo gerado pelo atendimento anterior realizado em outro canal.

**Benevix**  
Sua administradora de benefícios.

**Unimed**   
Vitória

ANS - N.º 41.771-8

ANS - N.º 35.739-1

# DIFERENCIAIS

# UNIMED VITÓRIA

- Teleconsulta
- SOS Emergências Médicas, um serviço exclusivo de remoção.
- Centro de Especialidades (consultas com diversos especialistas e serviços de saúde como acupuntura, eletrocardiograma e outros).
- Programa Uniclube (descontos e convênios exclusivos para os clientes Unimed em diversos estabelecimentos).
- Programa Viver Bem
- Urgência e Emergência em todo o território nacional.
- Aplicativo Unimed Vitória Cliente.
- Portal Empresa.

**Benevix**  
Sua administradora de benefícios.

**Unimed**   
Vitória

ANS - N.º 41.771-8

ANS - N.º 35.739-1