



MANUAL DE ATENDIMENTO **PERSONAL SMART**

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

Benevix
Sua administradora de benefícios.

Unimed 
Vitória

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

INFORMAÇÕES **RELEVANTES**

Personal Smart: Um plano de primeiro mundo, que coloca você em primeiro plano.

Inglaterra, Holanda, Alemanha e Austrália. A Unimed Vitória foi longe para buscar uma forma de cuidado ainda mais próxima e humanizada. Esse é o Unimed Personal Smart, um plano inspirado nos modelos de atenção integral e personalizada à saúde mais bem-sucedidos do mundo para oferecer a você uma proteção completa. Nele, um médico será sua referência em saúde, fazendo um atendimento exclusivo em uma unidade próxima de você.

• **Área de Abrangência**

Grupo de Municípios: Vitória, Vila Velha, Cariacica, Serra, Viana, Guarapari, Domingos Martins, Marechal Floriano, Anchieta, Aracruz, Ibirapuçu, João Neiva, Fundão, Santa Teresa, Santa Maria de Jetibá, Santa Leopoldina, Itarana, Laranja da Terra e Itaguaçu.

• **Segmentação Assistencial**

Ambulatorial + Hospitalar com obstetria

ATENDIMENTO E AGENDAMENTO DE **CONSULTAS**

PARA AGENDAR A SUA CONSULTA, BASTA LIGAR NO TELEFONE:

(27) 3200.3553

• **Teleconsultas**

Podem ser realizadas pelos seguintes canais:

- Pelo 0800 026 0080 ou pelo APP da Unimed Vitória;
- Atendimento com o médico de Referência porém, agendada previamente através da Central de Agendamento.

Utilize a teleconsulta para atendimento de quadros gripais, suporte aos pacientes crônicos e solução para casos de baixa complexidade.

Benevix
Sua administradora de benefícios.

Unimed 
Vitória

ANS - N.º 41.771-8

ANS - N.º 35.739-1

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 ADULTO

VILA VELHA

Hospital Evangélico
Praia da Costa

CARIACICA

Hospital São Francisco

VITÓRIA

Santa Casa de Vitória
Pronto Atendimento Unimed Vitória (Adulto e pediátrico)

GUARAPARI

Hospital São Pedro

SERRA

Hospital Metropolitano

VITÓRIA

Pronto Atendimento Unimed Vitória – PA

• PRONTO SOCORRO OBSTÉTRICO/MATERNIDADE

VITÓRIA

Santa Casa de Misericórdia de Vitória Unidade Pró-Matre

Benevix
Sua administradora de benefícios.

Unimed 
Vitória

ANS - N.º 41.771-8

ANS - N.º 35.739-1

• PRONTO SOCORRO PEDIÁTRICO

VILA VELHA

Praia da Costa

CARIACICA

Hospital São Francisco

GUARAPARI

Hospital São Pedro

SERRA

Hospital Metropolitano

VITÓRIA

Pronto Atendimento Unimed Vitória - PA

• LABORATÓRIOS

LABORATÓRIO MARCOS DANIEL

Vitória, Serra e Vila Velha.

LABORATÓRIO CREMASCO

Cariacica, Vila Velha, Serra e Vitória.

LABORATÓRIO DE GENÉTICA

Vitória

LABORATÓRIO UNIMED

Cariacica, Vitória e Vila Velha.

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.;
- Utilize a **teleconsulta** para atendimento de quadros gripais, suporte aos pacientes crônicos e solução para casos de baixa complexidade;
- 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**;

Benevix
Sua administradora de benefícios.

Unimed 
Vitória

ANS - N.º 41.771-8

ANS - N.º 35.739-1

- 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, ou através do aplicativo Unimed Vitória Cliente.

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, 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

Benevix
Sua administradora de benefícios.

Unimed 
Vitória

ANS - N.º 41.771-8

ANS - N.º 35.739-1

qualquer sugestão, ideia ou reclamação chegue até a Cooperativa para ser apurada. Para entrar em contato basta acessar 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.

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