Meu Guia
Unesp Saúde

Atendimento | Autorizações | Rede Credenciada | Contatos

Meu Cartão Unimed

💳 O cartão mostra que você é beneficiário do plano da Unesp Saúde – Unimed Fesp.

⚠️ Ele é importante no momento do atendimento.





💡 Mesmo que você tenha o cartão físico, é muito importante instalar e criar seu acesso ao aplicativo Unimed no celular. Assim, você garantirá o acesso ao cartão digital, sempre atualizado, e outros serviços.

Aplicativo Unimed

Com o aplicativo Unimed em seu celular, você pode acessar seu cartão digital, acompanhar pedidos de autorização e utilizar outros serviços.

Faça download do APP! Busque por "UNIMED" na loja de aplicativos do seu smartphone.

Unimed

Unimed do Brasil

PARA BAIXAR AGORA: Clique no botão ou aponte a câmera do celular para o QR Code.

Android: DISPONÍVEL NO Google Play

IOS: Baixar na App Store

unesp Saúde

Agendando um atendimento

1

Procure

médicos, clínicas, laboratórios e hospitais no Guia Médico.

2

Entre em contato

com a clínica, laboratório ou hospital.

3

Agende

o dia e o horário disponíveis.

4

Leve o cartão

físico ou digital (via aplicativo Unimed) para o atendimento.

ATENÇÃO:

O agendamento é feito diretamente com os prestadores credenciados (médicos, clínicas, laboratórios, hospitais)

unesp Saúde

Guia Médico

1 Acesse o Guia Médico pelo ícone abaixo

GUIA MÉDICO

2 Escolha o que procura

- **Médicos**
- **Hospitais**
- **Laboratórios**
- **Clínicas**

3 Faça sua pesquisa

Você pode pesquisar por:

- Nome do profissional
- Cidade ou região
- Especialidade
- Tipo de serviço

O Guia Médico mostra a rede de atendimento em todo o Brasil.

Autorização

Alguns atendimentos precisam de autorização prévia.

É a confirmação de que o atendimento pode acontecer.

Na maioria das vezes

a própria clínica, hospital ou laboratório pede a autorização à Unimed.

Se isso não acontecer

o atendente do local orientará você, beneficiário, a solicitar a autorização junto à Unimed, podendo ser via site, app, telefone ou pessoalmente na Unimed local.

Acompanhe

o andamento da solicitação pelo aplicativo da Unimed no seu celular.

Autorização

⚠️ Em caso de solicitação de exame ou procedimento por **médico particular** (não credenciado), sem a emissão de Guia da Unimed: **entre em contato com a Unimed** para obter as orientações necessárias.



Atendimento com médico não credenciado que gerou solicitação de exames/procedimentos

Contatar a Unimed a fim de obter orientações para encaminhamento e aprovação do pedido

Dificuldades no encaminhamento e aprovação para realização do exame/procedimento

Contatar a Unesp Saúde

(11) 5627-0359

(11) 95076-2893

Não conseguiu atendimento?

Não conseguiu marcar uma consulta ou exame?

Veja o que fazer!

Entre em contato

com a Unimed local (de acordo com sua carteirinha) e peça ajuda para conseguir o atendimento.

Explique o que você precisa

qual dificuldade encontrou e em qual cidade necessita do atendimento.

Se a Unimed local não resolver o problema, **procure o Unesp Saúde.** Tenha em mãos as informações sobre sua solicitação.

Prazos para atendimentos

Os prazos para atendimento variam conforme o tipo de atendimento, de acordo com as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

1 Qual é o prazo para meu atendimento?

Tipo de atendimento	Prazo máximo (dias úteis)
Urgência e emergência	Imediato
Exames laboratoriais (Análises Clinicas)	3
Consultas básicas	7
Outros exames e profissionais de saúde (fisioterapeuta, psicólogo e exames ambulatoriais)	10
Consultas com médicos especialistas	14
Procedimentos de alta complexidade e internações programadas	21

2 Como saber se está dentro do prazo?

Compare o tempo de espera com a tabela. Conte apenas os dias úteis:
úteis: não inclua sábados, domingos e feriados.

3 E se não conseguir atendimento no prazo?

Entre em contato com a Unimed.

Atenção:
São prazos para atendimento, não para autorizações.

Prazos para autorizações

Existe uma diferença importante na regulamentação da ANS:

1. Prazos máximos para **realização dos atendimentos**: quanto tempo a operadora tem para garantir que o beneficiário seja efetivamente atendido.

2. Prazos para **análise e autorização:** quanto tempo a operadora tem para responder às solicitações de liberação de procedimentos e serviços.

Tipo de atendimento	Prazo máximo para resposta (dias úteis)
Urgência e emergência	Imediato
Procedimentos e serviços assistenciais eletivos, em geral	5
Procedimentos de alta complexidade (PAC)	10
Internações eletivas	10

Observações importantes sobre **prazos de Atendimento** X **prazos de Autorização**:

- O prazo de autorização não substitui o prazo de realização do procedimento.
- O prazo máximo para realização do atendimento começa na data da solicitação do serviço ou procedimento à operadora.
- O prazo é contado desde a solicitação do serviço até a efetiva realização do atendimento.
- A operadora não precisa garantir o atendimento com um profissional específico escolhido pelo beneficiário, mas deve disponibilizar prestador habilitado da rede.

unesp Saúde

Como cancelar uma autorização?

Desistiu do atendimento ou decidiu fazer em outro local?

Neste caso, é importante cancelar a autorização anterior.

Entre em contato

diretamente com o prestador (clínica, laboratório, hospital) ou com a Unimed onde a autorização foi solicitada, e **peça o cancelamento**.

Se você já possui uma autorização e precisa do atendimento em outra localidade, é necessário cancelar a autorização anterior, para solicitar e conseguir aprovação na nova. Por isso é importante acompanhar o andamento de seus pedidos pelo aplicativo Unimed.

Canais Oficiais de Atendimento e Suporte

Consulte os primeiros números de seu cartão Unimed para encontrar o seu canal de atendimento.

UNIMED FESP

Cartões 0970
0800 772 3030 | (11) 3385-6086 | Whatsapp (11) 2146-0750
https://www.unimedfesp.coop.br
Dificuldade de agendamento:
https://www.unimed.coop.br/site/web/unimedfesp/dificuldade-de-agendamento

UNIMED BOTUCATU

Cartões 0024
0800 770 9808 | WhatsApp (14) 3811-4500
https://www.unimed.coop.br/site/web/botucatu

CENTRO OESTE PAULISTA

Cartões 0855
0800 770 6855 | WhatsApp (14) 2106-1408
https://www.unimed.coop.br/site/web/centrooestepaulista

UNIMED JABOTICABAL

Cartões 0272
0800 940 2433
https://www.unimed.coop.br/site/web/jaboticabal

Contatos e Site
Unesp Saúde

Telefone/Whatsapp

TELEFONE

(11) 5627-0359

WHATSAPP GERAL

(11)95076-2893

WHATSAPP COBRANÇA

(11)98980-4670

E-mails

ASSUNTOS GERAIS

gestora@saudeunesp.com.br

CADASTRO (MOVIMENTAÇÕES)

cadastro.unespsaude@unesp.br

COBRANÇA

cobranca@saudeunesp.com.br

Site

REGRAS E INFORMAÇÕES GERAIS

https://www.unesp.br/unespsaude

ÁREA DO BENEFICIÁRIO

https://www.saudeunesp.com.br/