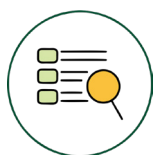




Unimed

Uberaba



Índice

1.	Orientações gerais sobre o reembolso	04
2.	Informações importantes sobre o reembolso	05
3.	Situações em que o reembolso será indeferido.....	06
4.	Prazo	06
5.	Documentação obrigatória para todas as solicitações	07
6.	Documentos originais necessários para cada tipo de atendimento ...	07
7.	Reembolso de transporte.....	10
8.	Itens não reembolsáveis	11
9.	Entrega da documentação completa.....	11
10.	Acompanhamento da solicitação de reembolso	11

Prezado(a) beneficiário(a),

Salientamos que, na hipótese de haver indisponibilidade ou inexistência de rede credenciada da operadora, o beneficiário DEVERÁ, obrigatoriamente, em quaisquer casos, entrar em contato com a Unimed Uberaba, por meio do Portal Unimed Uberaba (Fale Conosco), pelo Whatsapp (34) 3331-4857 ou pelo 0800 034 3133, para informar a necessidade de assistência, nos termos previstos na Resolução Normativa nº 566/2022, para que a cooperativa indique prestador apto a realizar o atendimento, desde que possua cobertura contratual.

A SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO PODERÁ SER FEITA POR MEIO DO APLICATIVO ONEPLACE

- Atendimento ao Cliente > **Fale Conosco**;
- Em categoria, selecione “**Solicitação**”;
- Em segmento, selecione “**Reembolso**”;
- Preencha os dados e inclua os documentos.

Baixe agora:



O reembolso somente será devido na hipótese de urgência e emergência, em que o beneficiário não consiga utilizar a rede contratada, credenciada ou referenciada da operadora, devendo ser observadas as diretrizes seguintes. Lembrando que o contato prévio com a operadora é um dos requisitos elementares para a solicitação do reembolso.

1. ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE O REEMBOLSO

1.1 REEMBOLSO NOS CASOS DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA

A Unimed Uberaba assegurará o reembolso, nos limites das obrigações contratuais, das despesas efetuadas pelo beneficiário com assistência à saúde, nos casos exclusivos de urgência ou emergência quando o beneficiário não conseguir utilizar a rede contratada, credenciada ou referenciada, observadas as áreas de abrangência geográfica e atuação do plano de saúde e as disposições previstas na Lei 9.656 de 1998 e na Resolução Normativa 566/2022 da ANS.

Deve haver a comprovação da situação de urgência e emergência declarada expressamente pelo médico assistente, bem como a apresentação de documentos listados no contrato e nestas diretrizes. **Toda a documentação será avaliada pela equipe Médica de Auditoria da Unimed Uberaba.**

1.2 REEMBOLSO EM ATENDIMENTOS ELETIVOS PREVIAMENTE AUTORIZADOS PELA UNIMED UBERABA

Nos casos em que o beneficiário estiver dentro da área de abrangência geográfica do plano de saúde contratado, mediante solicitação prévia de busca rede credenciada e autorização da Unimed Uberaba, poderá haver o reembolso de procedimentos eletivos, nos casos de impossibilidade comprovada de atendimento nos serviços credenciados da operadora.

Não haverá pagamento de reembolso de procedimentos eletivos (programados), sem o prévio contato, com transcrição de guia, avaliação de cobertura contratual e autorização da Unimed Uberaba.

2. INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O REEMBOLSO

2.1 Caso o reembolso de procedimento seja autorizado pela Unimed Uberaba, o prazo para a realização do pagamento é de 30 dias, contados a partir da apresentação da documentação obrigatória completa à Unimed Uberaba;

2.2 A Unimed Uberaba poderá solicitar, a qualquer momento, informações e/ou a apresentação de novos documentos se julgar necessário;

2.3 O pagamento do reembolso será realizado mediante depósito em conta bancária do beneficiário **titular** do plano de saúde;

2.4 É permitida a emissão de procuração com firma reconhecida em cartório ou assinatura digital (gov.br) por parte do favorecido (responsável pelo plano), autorizando o depósito na conta de terceiros;

2.5 Sobre o valor a ser reembolsado, será descontada coparticipação devida de acordo com o plano escolhido e em conformidade com o contrato celebrado.

3. SITUAÇÕES EM QUE O REEMBOLSO SERÁ INDEFERIDO

3.1 Procedimento realizado sem cobertura contratual e/ou sem previsão no rol de procedimentos e eventos em saúde da ANS e/ou quando não forem preenchidos os critérios de Diretriz de Utilização para cobertura obrigatória definida pela ANS;

3.2 Nota fiscal e/ou recibos de despesas que não estejam ligados a despesas médicas;

3.3 Documentos rasurados ou sem informações sobre o serviço realizado;

3.4 Falta de comprovação de contato prévio com a Unimed Uberaba, para avaliação de cobertura e tratativa de busca de rede credenciada;

3.5 Custo com remoção de paciente contratado de forma particular sem contato prévio com a Unimed Uberaba.

4. PRAZO

Os beneficiários terão até **6 (seis)** meses para solicitação de abertura do processo de reembolso, contados a partir da data do recibo/nota fiscal, cujo reembolso ocorrerá no prazo de 30 dias contados do envio da documentação completa.

5. DOCUMENTAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA TODAS AS SOLICITAÇÕES

5.1 Cópia do CPF e carteira de identidade ou documento com foto do beneficiário. Caso seja menor de idade, apresentar também cópia de documentos do responsável legal;

5.2 Informação de dados bancários do beneficiário ou responsável legal (em caso de menor de idade).

6. DOCUMENTOS ORIGINAIS NECESSÁRIOS PARA CADA TIPO DE ATENDIMENTO

6.1 Consulta Médica:

I. Recibo (em caso de pessoa física) ou nota fiscal (em caso de pessoa jurídica), contendo obrigatoriamente:

- a)** Nome e CPF do beneficiário atendido;
- b)** Data do atendimento;
- c)** Valor unitário e total, de cada consulta;
- d)** Nome completo do médico, CPF, CRM e especialidade do profissional responsável pelo atendimento;
- e)** Endereço completo e telefone do local de atendimento;
- f)** Descrição do serviço realizado.

II. Comprovante de pagamento da consulta.
Importante:

a) Consulta médica somente terá cobertura, se realizada por profissional inscrito no CRM, com especialidade reconhecida pelo Conselho Federal de Medicina;

b) A nota fiscal emitida por pessoa jurídica deverá conter o nome da pessoa física prestadora para a devida confirmação da cobertura do serviço.

6.2 Atendimento com profissional não médico (fonoaudiólogo, psicólogo, nutricionista, terapeuta ocupacional, fisioterapeuta):

I. Pedido médico com CID (preenchido pelo médico solicitante);

II. Recibo (em caso de pessoa física) ou nota fiscal (em caso de pessoa jurídica), deverão obrigatoriamente conter:

a) Nome e CPF do beneficiário atendido;

b) Datas dos atendimentos e número de sessões realizadas;

c) Carimbo e assinatura do profissional executante.

d) CPF e N° do Conselho do profissional.

III. Comprovante de pagamento.

6.3 Exames:

I. Pedido médico;

II. Nota fiscal, devendo obrigatoriamente conter:

a) Nome e CPF do beneficiário atendido;

b) Data do atendimento;

c) Valor unitário e total cobrado de cada exame;

d) Descrição do serviço realizado (nome de cada exame);

e) Endereço completo e telefone do local de atendimento; n° do CNPJ / CPF.

III. Comprovante de pagamento.

6.4 Internação ou despesas ambulatoriais e cirúrgicas:

I. Relatório médico (declaração médica informando o quadro clínico do paciente com CID e justificativa para a realização do procedimento), inclusive com o caráter de urgência e emergência;

II. Data do atendimento e período de permanência no local;

III. Conta hospitalar detalhada, discriminando procedimentos, materiais, medicamentos consumidos com preço por unidade; recibo ou nota fiscal, relativos aos serviços de exames laboratoriais, de radiodiagnóstico e serviços auxiliares, acompanhados do pedido médico;

IV. Recibo (em caso de pessoa física) ou nota fiscal (em caso de pessoa jurídica) individualizados, de honorários dos médicos assistentes, auxiliares e outros, discriminando as funções e o evento a que se referem, dados cadastrais do paciente, CNPJ da instituição;

V. Comprovante de pagamento.

Nota 1: Em caso de solicitação de reembolso de próteses e órteses (OPME), deverão constar a justificativa para a solicitação do material, a nota fiscal original do fornecedor/distribuidor/fabricante, o nome e CNPJ do emitente, data da emissão, nome do paciente, valor pago, descrição do material, marca, código ANVISA, modelo e fabricante, bem como comprovante de pagamento.

Nota 2: Em caso de solicitação de reembolso de parto, deverá conter, além dos documentos já mencionados, o partograma, nos termos da

Resolução Normativa 368 de 2015 da ANS.

6.5 Honorário médico:

I. Recibo (em caso de pessoa física) ou nota fiscal (em caso de pessoa jurídica), deverão obrigatoriamente conter:

- a) Nome e CPF do beneficiário atendido;
- b) Data do atendimento;
- c) Carimbo do profissional, assinatura e número do CRM e CPF;
- d) Discriminação das funções e o evento a que se referem;

II. Comprovante de pagamento.

7. REEMBOLSO DE TRANSPORTE

A solicitação de reembolso de transporte somente será aceita em casos de atendimento de Urgência e Emergência, ou em atendimentos direcionados pela Unimed Uberaba fora do município em que o beneficiário deseja atendimento ou municípios limítrofes a este, desde que faça parte da área de atuação do produto, conforme cadastro na ANS.

A solicitação de reembolso de transporte de acompanhante somente será aceita nos casos em que o beneficiário seja menor de 18 anos ou maior de 60 anos.

Conforme termos previstos na Resolução Normativa nº 566/2022, a escolha do meio de transporte fica a critério da Unimed Uberaba.

A Unimed Uberaba reembolsará valores correspondentes à passagem de transporte rodoviário em ônibus executivo.

8. ITENS NÃO REEMBOLSÁVEIS

As despesas com alimentação e hospedagem não são reembolsáveis, sejam elas do acompanhante ou do beneficiário.

9. ENTREGA DA DOCUMENTAÇÃO COMPLETA

A solicitação poderá ser feita por meio do Aplicativo OnePlace:

-  Atendimento ao Cliente > Fale Conosco;
-  Em categoria, selecione “Solicitação”;
-  Em segmento, selecione “Reembolso”;
-  Preencha os dados e inclua os documentos.

Ou, se preferir, presencialmente, na Rua Alaor Prata, n.º 294 – Estados Unidos, Uberaba (MG).

10. ACOMPANHAMENTO DA SOLICITAÇÃO DE REEMBOLSO

O beneficiário poderá realizar o acompanhamento da solicitação por meio do seguinte canal:

0800 034 3133



Unimed

Uberaba

Estratégia e Processos
Elaborado: abril/2026

ANS - Nº 35406-6