

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA FARMA ASSIST

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Farma Assist** e por escolher a Seguros Unimed para ser a Seguradora que irá proteger você e seus beneficiários.

É com muita satisfação que disponibilizamos o manual dos serviços de assistência e ressaltamos a importância da leitura e compreensão das cláusulas que regem os serviços.

A equipe da Seguros Unimed está à disposição para atendê-lo caso tenha qualquer dúvida em relação ao serviço contratado.

Atenciosamente,

Seguros Unimed

Para nós é uma honra tê-lo como cliente, por isso colocamos à disposição para mais esclarecimentos pelos telefones:

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

Ouvidoria: 0800 001 2565 ou acesse: www.segurosunimed.com.br/ouvidoria



SUMÁRIO

1. DEFINIÇÕES.....	4
2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA	4
3. DELIVERY	4
4. DESCONTO EM FARMÁCIA	4
5. ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA	5
6. LIMITE DE UTILIZAÇÃO	5
7. ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	6
8. EXCLUSÕES GERAIS	6
9. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	6
10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	6

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Segurado** é o titular da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed desde que tenha residência habitual no Brasil.

2. SERVIÇOS DE ASSISTÊNCIA

- 2.1. O Serviço de Assistência Farmácia será prestado de acordo com a solicitação prévia do Segurado, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual.
- 2.2. Imprescindível solicitar o serviço através da Central de Atendimento, pelo telefone **0800 055 5430**, informando nome e CPF.
- 2.3. Em nenhuma hipótese haverá reembolso de despesas para serviços solicitados diretamente pelo segurado a terceiros.

3. DELIVERY

- 3.1. O Segurado poderá entrar em contato com a Central de Atendimento e solicitar a entrega de medicamentos ou itens de perfumaria em local especificado por ele no momento do contato.

Nota: A taxa de entrega dos medicamentos caso exista, será de responsabilidade do Segurado solicitante, e será paga por este diretamente à farmácia credenciada, quando da entrega do medicamento.

4. DESCONTO EM FARMÁCIA

- 4.1. O Segurado terá acesso à Rede de Farmácias Conveniadas, onde deverá apresentar o seu CPF (Cadastro de Pessoa Física) e se identificar como “Pertencço ao programa Seguros Unimed (EPHARMA)” para a aquisição de medicamentos através do Programa de Acesso Privilegiado a Medicamentos.
- 4.2. A partir do momento de sua identificação e autorização através do Sistema EPHARMA, operacionalizado pelo balconista da farmácia credenciada, o Segurado terá acesso a medicamentos da Lista Preferencial de Medicamentos EPHARMA com descontos entre 15% (quinze por cento) e 80% (oitenta por cento) sobre o PMC – Preço Máximo ao Consumidor.
- 4.3. A Rede de Farmácias Conveniadas é administrada pela EPHARMA, responsável pelo Programa de Acesso Privilegiado a Medicamentos.

Características da Lista Preferencial de Medicamentos EPHARMA:

- Inclui medicamentos de reconhecimento pela classe médica;

- Inclui somente medicamentos registrados na ANVISA e publicados na ABC Farma;
- É uma lista perene, que prevê o fornecimento do desconto somente durante o período de validade deste Contrato, não estando sujeita a eventuais promoções momentâneas, ou a situações de níveis de estoque;
- É uma Lista que sofre frequente análise/avaliação técnica, podendo ser alterada sem prévio aviso.

Para os demais medicamentos, aprovados pela ANVISA, publicados na ABC Farma, sendo que não estão incluídos neste conceito produtos fracionados e manipulados, e que não integram a Lista Preferencial de Medicamentos EPHARMA, o Segurado terá a possibilidade de adquirir os referidos medicamentos ao preço promocional do dia da loja.

Não são considerados preços promocionais aqueles decorrentes de Programas de Fidelidade da Farmácia, Programas de Adesão ao Tratamento, entre outros.

5. ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA

5.1. Quando solicitado pelo Segurado, a Assistência Farmácia fornecerá informações de assistência farmacêutica relacionado aos medicamentos sobre:

- Reações adversas;
- Armazenamento;
- Horário das administrações;
- Modo de usar;
- Efeitos colaterais;
- Interações com outros produtos;
- Interações com alimentos/bebidas;
- Interações com características ou estado do paciente, como gravidez, amamentação e existência de outras patologias;
- Alerta sobre os perigos da automedicação
- Tratamentos alternativos (não científicos).

Horário de atendimento: Segunda a Sexta-feira das 09h às 18hs

6. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

6.1. Sem limite de utilização durante a vigência da apólice de seguro contratada junto a Seguros Unimed.

7. ÂMBITO GEOGRÁFICO

7.1. O Âmbito de atendimento para os Serviços de Farmácia será destinado da seguinte forma:

7.2. Em todo o Território Nacional para os serviços de:

- Assistência Farmacêutica.

7.3. Somente nas Capitais, em Território Nacional, para os serviços de:

- Delivery.
- Desconto em Farmácia;

8. EXCLUSÕES GERAIS

8.1. Aquisição de medicamentos que não fazem parte do formulário referencial;

8.2. Orientação sobre sintomas, exames laboratoriais, diagnósticos, procedimentos médicos ou prescrições;

9. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Assistência Farmácia se dá o direito de cancelar automaticamente estas garantias sempre que o segurado comprovadamente omitir informações ou fornecer intencionalmente informações falsas.

10. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Conheça os canais de Comunicação que a Seguros Unimed oferece a você:

• CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Atendimento Nacional: 0800 016 6633

Atendimento ao Deficiente Auditivo: 0800 770 3611

Horário de Atendimento: 2ª a 6ª das 8h às 20h (exceto feriados nacionais)

• FALE CONOSCO

[www.segurosunimed.com.br /faleconosco](http://www.segurosunimed.com.br/faleconosco)

• OUVIDORIA

A Seguros Unimed, sempre preocupada em garantir a satisfação de seus clientes, instituiu a Ouvidoria, que tem como principal função estreitar o relacionamento com os clientes, mediante a defesa dos seus

direitos, esclarecendo-os dos seus direitos e deveres, com o propósito de prevenir e solucionar conflitos. É um canal de acesso e comunicação diferenciado, em função das suas características de autonomia, independência e imparcialidade.

Ela não substitui e nem invalida a atuação dos canais de atendimento hoje existentes na Companhia, mas está sempre pronta a atendê-lo caso não tenha obtido sucesso em seu pedido e/ou reclamação junto aos outros canais como: Fale Conosco, Central de Relacionamento e outras áreas competentes.

Por meio da Ouvidoria, os clientes podem apresentar suas solicitações que são: as manifestações, reclamações, consultas, comentários, críticas, sugestões e elogios.

Quem pode recorrer à Ouvidoria da Seguros Unimed:

Todos os segurados (Pessoas Físicas e Jurídicas), seu representante legal, procurador, beneficiários, corretores (atuando em nome dos segurados), que tenham esgotado as tentativas de solução do problema junto aos demais canais de comunicação da empresa, e que não concordem com a decisão adotada pela área responsável e/ou não obtiveram sucesso em seus pleitos junto a Seguros Unimed, e ainda, que não tenham recorrido à esfera judicial.

Como e onde recorrer:

As manifestações direcionadas à Ouvidoria Seguros Unimed, podem ser efetuadas preferencialmente por escrito, contendo, no mínimo:

- O nome do segurado, CPF ou CNPJ, ramo do seguro, número da apólice / proposta, número do sinistro (se houver), descrição detalhada do assunto, telefone, e-mail e endereço para contato.

As manifestações podem ser enviadas das seguintes formas:

- **Pelo site:** www.segurosunimed.com.br/ouvidoria/ e preencha o formulário.
- **Por e-mail:** ouvidoria@segurosunimed.com.br
- **Por carta,** diretamente à Ouvidoria da Seguros Unimed, endereçada à: Seguros Unimed – Ouvidoria - Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo – SP - CEP 01410-901
- **Por telefone:** 0800 001 2565, no horário das 9 às 18 horas em dias úteis.
- **Presencial,** com atendimento no horário das 9 às 18 horas, em dias úteis, na sede da Seguros Unimed localizada na: Alameda Ministro Rocha Azevedo, 346 - Cerqueira César - São Paulo - SP - CEP 01410-901



Unimed Seguradora S.A. | CNPJ/MF 92.863.505/0001-06 | Reg. SUSEP 694-7
Alameda Ministro Rocha Azevedo, 366 - Cerqueira César | CEP: 01410-901 | São Paulo – SP
Atendimento Nacional: 0800 016 6633 | Telefones Contingenciais - Atendimento Nacional: (0XXDDD*) 4000-163 |
Atendimento ao Deficiente Auditivo: (0XXDDD*) 4000-1611 |
Ouvidoria: (0XXDDD*) 4000-1285 [*DDD da capital do estado do segurado] ou acesse
www.segurosunimed.com.br/ouvidoria ou ligue 0800 001 2565
www.segurosunimed.com.br