

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Orientação Nutricional** 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. ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL.....	4
4. LIMITE DE UTILIZAÇÃO	5
5. ÂMBITO GEOGRÁFICO.....	5
6. EXCLUSÕES GERAIS	5
7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS.....	5
8. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	5

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. Segurado** no caso de pessoas físicas, e 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 Orientação Nutricional 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. ORIENTAÇÃO NUTRICIONAL

- 3.1.** Serviço remoto de orientação nutricional, por telefone, para as questões relacionadas à alimentação saudável e aos riscos alimentares.

Atendimento por Nutricionista em tempo real para a resolução de dúvidas e questões relacionadas aos hábitos alimentares, alimentação saudável e distúrbios alimentares.

Os assuntos relativos à nutrição mais frequentemente abordados estão listados abaixo, porém, não se limitam a esses, como:

- Orientação sobre alimentação saudável;
- Orientação sobre doenças afetadas pelos produtos alimentares, seus sinais e sintomas;
- Orientação sobre as especialidades médicas adequadas para os atendimentos de casos de distúrbios alimentares;
- Orientação sobre exames relacionados aos distúrbios alimentares;
- Orientação sobre nutrição durante a gestação;
- Orientação sobre nutrição de crianças e adolescentes;
- Orientação sobre nutrição de pessoas idosas;
- Orientação sobre nutrição na atividade física.

Notas:

Este serviço tem caráter informativo e não se caracteriza como consulta médica ou de nutricionista, não substituindo, portanto, o atendimento presencial de um médico ou nutricionista.

Este serviço de Orientação Nutricional cumpre todos os preceitos contidos no Código de Ética do Nutricionista (Resolução CFN 599/2018).

Horário de atendimento: de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h, exceto feriados.

4. LIMITE DE UTILIZAÇÃO

Sem limite de utilização durante a vigência da apólice de seguro.

5. ÂMBITO GEOGRÁFICO

O âmbito de atendimento para o serviço de assistência de Orientação Nutricional será destinado exclusivamente em Território Nacional.

6. EXCLUSÕES GERAIS

- Solicitados diretamente pelo Segurado, sem prévio consentimento da assistência Orientação Nutricional;
- Não houver cooperação por parte do Segurado ou outro que vier a requerer assistência em seu nome, no que se refere às informações requisitadas pela Central de Atendimento 24 horas (dados imprescindíveis ao atendimento).
- As consultas não forem vinculadas ao objeto dos serviços contratados pelo segurado.

7. CANCELAMENTO DOS DIREITOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

8. 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)

- **OUIDORIA**

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/](http://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