

MANUAL DE ASSISTÊNCIA

ASSISTÊNCIA ORIENTAÇÃO ODONTOLÓGICA

VIDA



Prezado(a) Segurado(a),

Primeiramente gostaríamos de parabenizá-lo pela decisão de contratar a **Assistência Orientação Odontológica** 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
3. PROCEDIMENTOS COBERTOS	4
4. OBSERVAÇÕES	5
5. EXCLUSÕES	5
6. LIMITE TERRITORIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO BENEFÍCIO	6
7. CANAIS DE COMUNICAÇÃO	10

1. DEFINIÇÕES

- 1.1. **Usuário:** Entende-se por Usuário, o titular da apólice, desde que tenha residência habitual no Brasil.
- 1.2. **Pessoa Usuária:** Entende-se por Pessoa Usuária, além do próprio Usuário, o seu Cônjuge, seus ascendentes e descendentes em 1º grau, desde que convivam com ele e sejam seus dependentes.
- 1.3. **Acesso Remoto:** Entende-se por acesso remoto a Conexão à distância entre um dispositivo isolado (terminal ou micro) e uma rede.
- 1.4. **Aplicativos:** Entende-se por aplicativo o programa utilizado para exercer atividade no computador, Smartphones e tablets como: Pacote Office (Word, Excel, Power Point, Internet Explorer e Outlook Express) e Redes Sociais (Instagram, Facebook, Twitter, LinkedIn) Jogos, entre outros em todas as suas versões.

2. SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO ODONTOLÓGICA

O serviço de Assistência será prestado de acordo com o seu acionamento à central de atendimento, respeitando as condições estabelecidas, os riscos expressamente excluídos, âmbito territorial do serviço e demais restrições definidas neste manual.

No atendimento telefônico fique preparado, será necessário informar seu Nome e CPF para pré-avaliação realizada por um dentista e caso o profissional avalie a necessidade da disponibilização de maior aparato técnico para o atendimento, você será orientado.

É importante ressaltar que esse benefício **não cobre** reembolso de despesas para serviços prestados à terceiros, ou procedimentos além dos mencionados nesse manual.

3. PROCEDIMENTOS COBERTOS

A orientação odontológica compreende quando enquadrado nos critérios de análise do profissional no momento do contato com a Central de Atendimento, a realização dos seguintes procedimentos técnicos:

- Extração dentária, excluídas de ciso ou dentes inclusos:** Exodontia Simples onde a permanência do dente no alvéolo está gerando dor e houve condenação da estrutura dental por parte do dentista. Exodontias Múltiplas onde a permanência dos dentes no alvéolo está gerando dor e houve condenação da estrutura dental por parte do dentista;
- **Pulpotomia ou Pulpectomia:** remoção do nervo dentário com o objetivo de aliviar a dor;
- **Drenagem de abscesso intra oral decorrente de causa dentária:** Abscessos são provocados por infecções bacterianas. Podem ocorrer em diversos órgãos e tecidos do corpo, e a sua presença indica

infecção. A formação dos abscessos se dá pelo acúmulo de pus (líquido pastoso e amarelado contendo células mortas, bactérias e neutrófilos) que fica envolvido por um tecido que isola esse material. Essa é uma forma de impedir que as bactérias presentes nessa região migrem para outras partes do corpo, mas impede também o acesso de antibióticos e a chegada de novos glóbulos brancos ao local afetado;

- **Drenagem de abscesso extra oral decorrente de causa dentária:** Abscessos são provocados por infecções bacterianas. Podem ocorrer em diversos órgãos e tecidos do corpo, e a sua presença indica infecção. A formação dos abscessos se dá pelo acúmulo de pus (líquido pastoso e amarelado contendo células mortas, bactérias e neutrófilos) que fica envolvido por um tecido que isola esse material. Essa é uma forma de impedir que as bactérias presentes nessa região migrem para outras partes do corpo, mas impede também o acesso de antibióticos e a chegada de novos glóbulos brancos ao local afetado;

- **Recolocação (cimentação):** com cimento provisório de coroas provisórias em casos onde a estética esteja sendo afetada a tal ponto que interfira na no convívio social ou a função mastigatória seja impossibilitada;

- **Coroa provisória anterior:** em resina auto polimerizável em casos onde a estética esteja sendo afetada a tal ponto que interfira na no convívio social ou a função mastigatória esteja impossibilitada.

- **Restauração provisória:** de dentes fraturados em casos onde a estética esteja sendo afetada a tal ponto que interfira na no convívio social ou a função mastigatória seja impossibilitada;

- **Tratamento de urgência de doenças periodontais:** (gengivite ou periodontite) em fase aguda com dor;

- **Reposicionamento de urgência de dentes avulsionados** num período de até 5 horas;

- **Controle de hemorragias:** decorrentes de problemas dentários ou periodontais;

- Suturas, curativos pós-operatórios de cirurgias odontológicas em casos de hemorragias;

- Tratamento de urgência de alveolite e curetagem de alvéolo em caso de dor espontânea.

4. OBSERVAÇÕES

A responsabilidade por quaisquer tratamentos oferecidos aos usuários é exclusiva do nosso fornecedor e estão sujeitos a mudanças, alterações, substituições e/ ou exclusões sem necessidade de aviso prévio. As atualizações da rede credenciada são permanentes e estarão sempre disponíveis na Central de Atendimento 24 horas.

5. EXCLUSÕES

Ficam excluídos dos serviços regulados os usuários que se enquadrem nas seguintes situações:

- Casos psiquiátricos;

- Tratamentos odontológicos em casos de acidente de trabalho;
- Tratamentos odontológicos oriundos de acidentes provocados por esporte de risco como, por exemplo, ultraleve, boxe, entre outros;
- Doenças congênitas;
- Doenças periodontais crônicas;
- Problemas de ATM (Articulação Têmporo Mandibular);
- Cirurgias para eliminação de lesões benignas ou malignas existentes na cavidade oral;
- Cirurgias de implante e reimplante osteointegráveis e transplante de unidades dentárias;
- Tratamentos ambulatoriais das especialidades: cirurgia oral maior e menor, periodontia, dentística operatória, ortodontia, odontopediatria e endodontia;
- Cirurgias que exijam hospitalização e/ou anestesia geral.

6. LIMITE TERRITORIAL PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DO BENEFÍCIO

Abaixo, as cidades que compõe o limite territorial onde serão prestados os serviços de atendimento odontológico de urgência e emergência, caso seja necessário um atendimento presencial. Para as demais cidades, a orientação será feita via Central de Atendimento.

- **CIDADES COM COBERTURA PREVISTA**

Acre

Rio Branco.

Alagoas

Anadia; Capela; Chã Preta; Coqueiro Seco; Maceió; Marechal Deodoro; Murici; Novo Lino; Paripuera; Pilar; Pindoba; Rio Largo; Roteiro; Satuba.

Amapá

Macapá.

Amazonas

Anama; Manaus.

Bahia

Alagoinhas; Agua Fria; Cachoeira; Camaçari; Candeal; Castro Alves; Catu; Feira de Santana; Itabuna; Salvador Santo Antonio De Jesus Catu Feira De Santana; Ilhéus; Ipirá; Irará; Itabuna; Lamarão; Lauro de

Freitas; Madre de Deus; Muritiba; Ouriçangas; Pedrão; Pojuca; Salvador; Santa Barbara; Santo Antonio de Jesus; São Felipe; Sapeçu; Serra Preta; Tanquinho; Teodoro Sampaio; Terra Nova.

Ceará

Acarapé; Barreira; Cascavel; Fortaleza; Itaitinga; Juazeiro do Norte; Milagres; Pacatuba; Pacoti; Pentecoste; Redenção; Umirim.

Distrito Federal

Brasília; Brazlândia; Buriti; Candangolandia; Ceilândia 1; Cruzeiro; Gama; Guará; Lago Norte; Lago Sul; Núcleo Bandeirante; Planaltina; Recanto Da Emas; Riacho Fundo; Riacho Fundo II; Samambaia; Santa Maria; São Sebastião; Sobradinho; Taguatinga; Varjão.

Espirito Santo

Cachoeiro do Itapemirim; Cariacica; Colatina; Guacuí; Guarapari; Iconha; Linhares; Marataízes; Serra; Viana; Vila Velha; Vitória.

Goiás

Abadiânia; Aragoiania; Cezarina; Damolândia; Goiânia; Guapó; Itauçu; Mineiros; Nazario; Nerópolis; Nova Veneza; Trindade; Varjão.

Maranhão

Açailândia; Alcântara; Santa Ines; São Luis.

Mato Grosso

Cuiabá; Várzea Grande.

Mato Grosso do Sul

Campo Grande; Três Lagoas.

Minas Gerais

Abará; Aracitaba; Araguari; Araxá; Argirita; Baldim; Barbacena; Belmiro Braga; Belo Horizonte; Betim; Bias Fortes; Bicas; Bocaiúva; Brumadinho; Caeté; Capim Branco; Capitão Enéas; Campos Altos; Consolação; Coronel Fabriciano; Claro dos Poções; Confins; Contagem; Divinópolis; Engenheiro Navarro; Esmeraldas; Florestal; Francisco Sá; Guaraciama; Ibia; Ibirité; Igarapé; Itaguara; Itatiaçu; Ituiutaba; Iturama; Jaboticatubas; Juatuba; Juiz de Fora; Lagoa Santa; Leopoldina; Lima Duarte; Mário Campos; Mateus Leme; Matias Barbosa; Matozinhos; Montes Claros; Nova Lima; Nova União; Ouro Preto; Patos de Minas; Patrocínio; Pedro Leopoldo; Raposos; Ribeirão Das Neves; Rio Acima; Rio Manso; Sabará; Santa Luzia; Santana do Paraíso; São João Del Rey; São Joaquim De Bicas; São José Da Lapa; Sarzedo; Taquaraçu De Minas; Timóteo; Uberaba; Uberlândia; Vespasiano.

Pará

Ananindeua; Belém; Bujaru; Castanhal; Inhangapi; Santa Bárbara do Pará; Santo Antonio do Tauá; Vigia.

Paraíba

Alagoinha; Capim; Cruz do Espírito Santo; Itabaiana; Mataraca; Mulungu; Pedras de Fogo; Pilar; Pitimbú; Rio Tinto; Santa Rita; Sobrado.

Paraná

Almirante Tamandaré; Araucária; Apucarana; Balsa Nova; Campina Grande do Sul; Campo Largo; Campo Magro; Campo do Tenente; Cerro Azul; Londrina; Morretes; Palmeira; Paranaguá; Pinhais; Piraquara; Quatro Barras; Quitandinha; São José Dos Pinhais; Sarandi; Tijucas do Sul; Tunas do Paraná.

Pernambuco

Abreu e Lima; Araçoiaba; Caaporã; Cabo de Santo Agostinho; Camaragibe; Carpina; Goiana; Gravatá; Igarassú; Ilha de Itamaracá; Ipojuca; Itambé; Itapissuma; Itaquitinga; Jaboatão dos Guararapes; Lagoa do Itaenga; Limoeiro; Moreno; Olinda; Paudalho; Paulista; Petrolina; Pitimbú; Primavera; Recife; São Lourenço da Mata; Tracunhaém; Vicência.

Piauí

Agricolândia; Altos; Barro Duro; Caxias; Coivaras; Floriano; José de Freitas; Lagoa Alegre; Lagoinha do Piauí; Miguel Leão; Monsenhor Gil; Nazária; Teresina.

Rio De Janeiro

Angra Dos Reis; Aperibé; Araruama; Areal; Armação Dos Búzios; Arraial Do Cabo; Barra Do Pirai; Barra Mansa; Belford Roxo; Bom Jardim; Bom Jesus Do Itabapoana; Cabo Frio; Cachoeiras De Macacu; Cambuci; Campos Dos Goytacazes; Cantagalo; Carapebus; Cardoso Moreira; Carmo; Casimiro De Abreu; Comendador Levy Gasparian; Conceição De Macabu; Cordeiro; Duas Barras; Duque De Caxias; Engenheiro Paulo De Frontin; Guapimirim; Iguaba Grande; Itaboraí; Itaguaí; Italva; Itaocara; Itaperuna; Itatiaia; Japeri; Laje Do Muriaé; Macaé; Macuco; Magé; Mangaratiba; Maricá; Mendes; Mesquita; Miguel Pereira; Miracema; Natividade; Nilópolis; Niterói; Nova Friburgo; Nova Iguaçu; Paracambi; Paraíba Do Sul; Paraty; Paty Do Alferes; Petrópolis; Pinheiral; Pirai; Porciúncula; Porto Real; Quatis; Queimados; Quissamã; Resende; Rio Bonito; Rio Claro; Rio Das Flores; Rio Das Ostras; Rio De Janeiro (Capital); Santa Maria Madalena; Santo Antônio De Pádua; São Fidélis; São Francisco De Itabapoana; São Gonçalo; São João Da Barra; São João De Meriti; São José De Ubá; São José Do Vale Do Rio Preto; São Pedro Da Aldeia; São Sebastião Do Alto; Sapucaia; Saquarema; Seropédica; Silva Jardim; Sumidouro; Tanguá; Teresópolis; Trajano De Moraes; Três Rios; Valença; Varre-Sai; Vassouras; Volta Redonda.

Rio Grande Do Norte

Açu; Apodi; Areia Branca; Baraúna; Itajá; Grossos; Mossoró; Natal; Serra do Mel.

Rio Grande Do Sul

Barra do Ribeiro; Butiá; Cachoeirinha; Canela; Canoas; Capão da Canoa; Caxias do Sul; Charqueadas; Esteio; Guaíba; Gramado; Gravataí; Hamburgo Velho; Imbituba; Nova Petrópolis; Novo Hamburgo; Porto Alegre; Santa Maria; São Leopoldo; Sapiranga; Sapucaia Do Sul; Viamão.

Rondônia

Porto Velho.

Roraima

Boa Vista.

Santa Catarina

Araquari; Barra Velha; Blumenau; Bombinhas; Brusque; Camboriú; Canelinha; Corupá; Florianópolis; Guaramirim; Itajaí; Itapema; Joinville; Lages; Palhoça; Penha; Praia de Armação do Itapocorói; Rio dos Cedros; São José; São Miguel; Tijucas.

São Paulo

Americana; Amparo, Atibaia; Araraquara; Arujá; Barueri; Bertioga; Bragança Paulista; Campinas; Carapicuíba; Cerquilha; Cubatão; Diadema; Embu; Fernandópolis; Guarujá; Guarulhos; Indaiatuba; Itanhaém; Itapetininga; Itaquaquecetuba; Itú; Jaú; Jundiaí; Limeira; Marília; Mauá; Mogi Das Cruzes; Mogi Mirim; Mogi Guaçu; Mongaguá; Novo Horizonte; Osasco; Piracicaba; Peruíbe; Pedreira; Praia Grande; Ribeirão Pires; Ribeirão Preto; Rio Claro, Salto; Santo André; Santos; São Bernardo Do Campo; São Caetano Do Sul; São Carlos; São José Do Rio Preto; São José Dos Campos; São Paulo (Capital); São Vicente; Sorocaba; Sumaré; Suzano; Taboão Da Serra; Taubaté; Valinhos; Várzea Paulista; Vinhedo.

Sergipe

Aracajú; Divina Pastora; Frei Paulo; Itabaiana; Japoatã; Lagarto; Muribeca; Pedra Mole; Pinhão; Salgado; São Domingos.

Tocantins

Gurupi; Palmas; Porto Nacional.

7. CANAIS DE COMUNICAÇÃO

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

- **CENTRA DE ATENDIMENTO SOS DENTAL**

0800 220 1208

- **CENTRAL DE RELACIONAMENTO SEGUROS UNIMED**

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/ 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