

**EDIÇÃO Nº 62 - SETEMBRO/2023**

## **NEGATIVA DE ATENDIMENTO DA UNIMED-RIO**

Os beneficiários da Unimed-Rio que estão fora das cidades do Rio de Janeiro e Duque de Caxias e que estão enfrentando problemas no atendimento por parte das Unimed's singulares, médicos, hospitais, clínicas, laboratórios, etc... devem seguir as orientações abaixo:

- **Negativa no atendimento de urgência/emergência:**

Caso ocorra essa situação o beneficiário ou seu acompanhante deverá entrar em contato imediato com a Central de Atendimento da Unimed-Rio no momento em que isso acontecer, e no local onde o atendimento foi negado (hospital, clínica, etc.), e nessa ligação solicitar o imediato atendimento.

- **Negativa do atendimento eletivo (consultas, exames, cirurgias, etc.):**

Se o beneficiário tiver um atendimento negado, entre em contato com a **Central de Atendimento da Unimed Rio** e solicite a abertura do protocolo para **Garantia de Atendimento (\*)**.

Ao realizar a solicitação tenha em mãos papel e caneta para anotar o número do protocolo e as orientações que serão repassadas pelo atendente da operadora.

Para exames e cirurgias, são solicitados pelo atendente da Unimed-Rio os dados/documentos: e-mail/telefone, idade, peso, altura e pedido médico do beneficiário com indicação clínica, para utilização do Intercâmbio.

**OBS:** Se você tiver um atendimento agendado, antes de se dirigir ao consultório ou clínica entre em contato com o local para confirmar se o atendimento poderá ser realizado.

*(\*) A Unimed-Rio garante o seu atendimento, porém não é possível assegurar que seja com o profissional de sua preferência.*

### **CENTRAL DE ATENDIMENTO UNIMED-RIO**

Capitais e Regiões Metropolitanas: 4020 3861

Demais localidades - Interior: 0800 031 3861

Pessoas com Deficiência Auditiva e de Fala: 0800 286 0234

- **Acompanhamento da SIAS e Administradora Mapma**

Para que a SIAS/Mapma possam interceder junto à Unimed-Rio buscando o cumprimento da legislação, solicitamos que tão logo o participante ou assistido da SIAS tenha o número do protocolo da garantia de atendimento, repasse o referido número para a central de atendimento da SIAS pelos canais abaixo relacionados:

**Central de Atendimento SIAS:**

E-mail.: [atendimento@sias.org.br](mailto:atendimento@sias.org.br)

WhatsApp.: (21) 97459-7918

Site: [www.sias.org.br/home/contato](http://www.sias.org.br/home/contato)

Telefone.: (21) 2505-0050

**Atendimento Mapma**

Telefone e WhatsApp.: (21) 2216-4800

E-mail.: [administradora11@mapma.com.br](mailto:administradora11@mapma.com.br) e [administradora21@mapma.com.br](mailto:administradora21@mapma.com.br)

- **Garantia de Atendimento – RN ANS N°566, de 29 de dezembro de 2022**

A Garantia de Atendimento é o compromisso que as operadoras de planos de saúde têm de oferecer aos seus clientes o acesso aos serviços médicos (consultas, exames, cirurgias etc.) dentro de prazos estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

- **RN ANS N°566 - Principais solicitações e prazos para atendimento**

<b>Procedimentos</b>	<b>Prazos da RN</b>
Consulta básica - pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstetrícia;	7 dias úteis
Consulta nas demais especialidades médicas;	14 dias úteis
Consulta/sessão com fonoaudiólogo;	10 dias úteis
Consulta/sessão com nutricionista;	10 dias úteis
Consulta/sessão com psicólogo;	10 dias úteis
Consulta/sessão com terapeuta ocupacional;	10 dias úteis
Consulta/sessão com fisioterapeuta;	10 dias úteis
Consulta/sessão com enfermeiro obstetra ou obstetriz;	10 dias úteis

Consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista;	7 dias úteis
Serviços de diagnóstico por laboratório de análises clínicas em regime ambulatorial;	3 dias úteis
Demais serviços de diagnóstico e terapia em regime ambulatorial;	10 dias úteis
Procedimentos de alta complexidade – PAC;	21 dias úteis
Atendimento em regime de internação eletiva;	21 dias úteis
Atendimento em regime de hospital-dia;	21 dias úteis
Urgência e emergência;	Imediato

A Central de Atendimento da SIAS está à disposição para o esclarecimento de dúvidas.

**RJ, 22 de setembro de 2023**  
**DIRETORIA EXECUTIVA**

**Central de Atendimento SIAS**  
**De segunda a sexta, das 10 às 16 horas**  
**Rua do Carmo, 11, 6º andar – Centro – Rio de Janeiro – CEP.: 20011-020**  
**[www.sias.org.br](http://www.sias.org.br) – CONTATO**  
**Facebook e Instagram: @siasprevidencia**  
**Whatsapp: (21) 97459-7918**