



Manual do Usuário

App Unimed Cliente





Introdução

Este Manual do Usuário reúne as funcionalidades do aplicativo "Unimed Cliente", é disponibilizado gratuitamente pela Unimed Ferj como interface que facilita a utilização do plano.

Com as orientações aqui presente, o cliente terá acesso a uma experiência mais eficaz no uso do aplicativo, conferindo ao plano de saúde uma usabilidade mais ágil e intuitiva.

Sumário

A. Download/Cadastro

- 02. Primeiros passos;
- 03. Download;
- 04. Cadastro;
- 05. Ativação da Conta;
- 06. Recuperação ou Alteração de Senha.

B. Funcionalidades/ Cartão Virtual

- 09. Cartão Virtual;
- 11. Qr Code/Token;
- 12. Cartão Virtual no Modo off-line;
- 13. Compartilhar Cartão Virtual;
- 16. Cartão Virtual - Exclusão de compartilhamento;
- 17. Informações do Plano;
- 18. Guia Médico;
- 21. Unimed Mais Próxima.

Você já possui o aplicativo instalado no seu telefone?



SIM

Ok. Nesse caso é necessário que você desinstale o APP e logo em seguida instale novamente. Com isso, garantimos a utilização da versão mais atual do aplicativo. Depois de desinstalar, siga as orientações de [Download e Cadastro](#).

NÃO

Perfeito! Nesse caso, é só seguir as orientações de [Download e Cadastro](#).

/ Download

Se você é cliente da **Unimed Ferj**, terá acesso ao aplicativo **Unimed Cliente**, ferramenta que proporcionará facilidade na utilização do seu plano!

O aplicativo está disponível gratuitamente, para aparelhos Android e iOS e pode ser baixado nas lojas de aplicativos.

Faça o download do aplicativo seguindo o passo a passo abaixo:

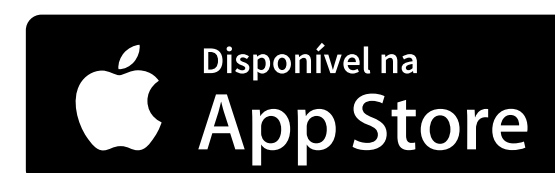
Android

1. Acesse a Google Play Store;
2. Pesquise por **Unimed Cliente**, em seguida faça o download clicando em instalar.

iOS

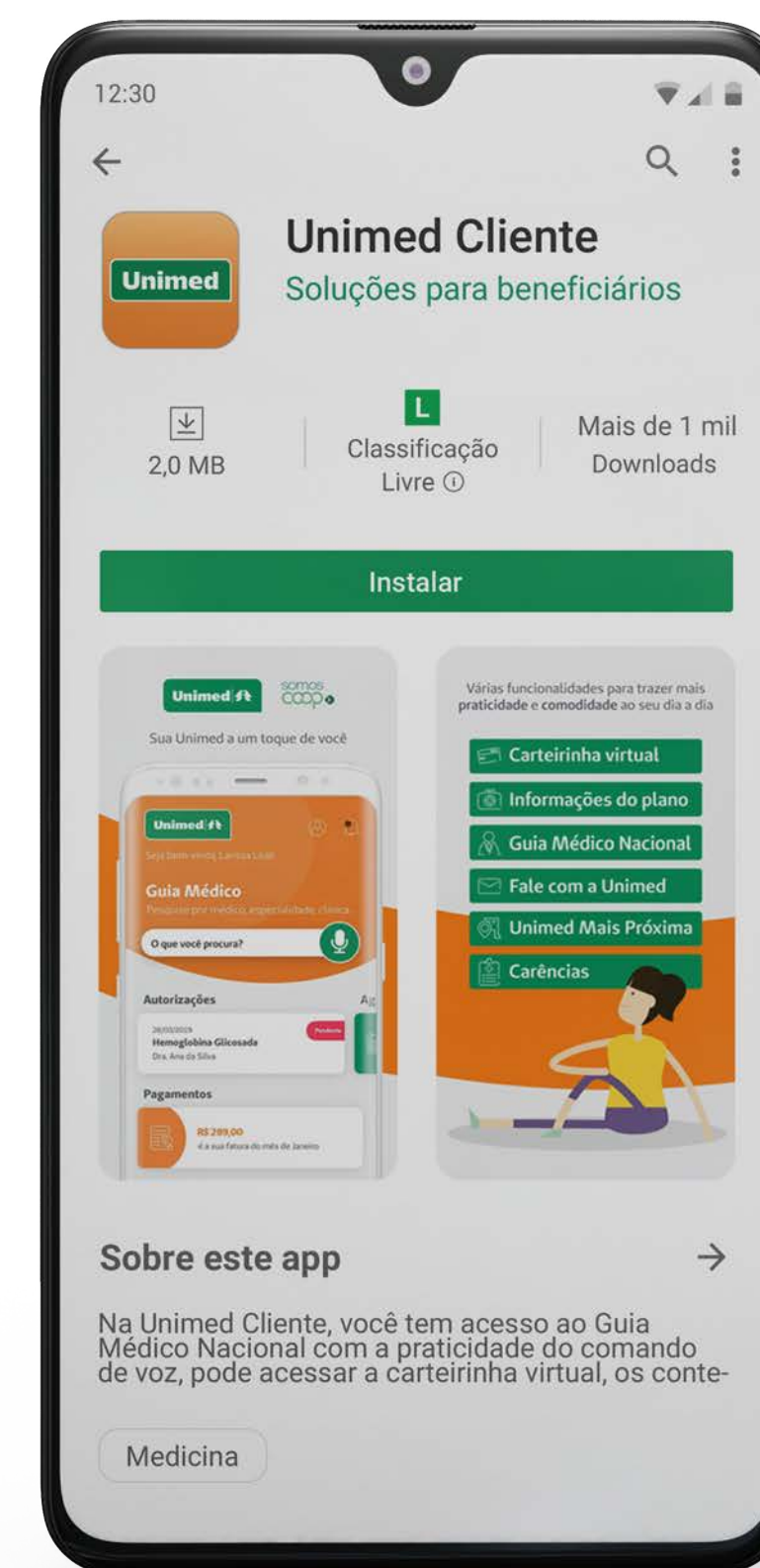
1. Acesse a AppStore;
2. Pesquise por **Unimed Cliente**, em seguida, faça o download clicando em instalar.

Clique no botão correspondente ao seu sistema operacional abaixo e faça o download em poucos segundos:

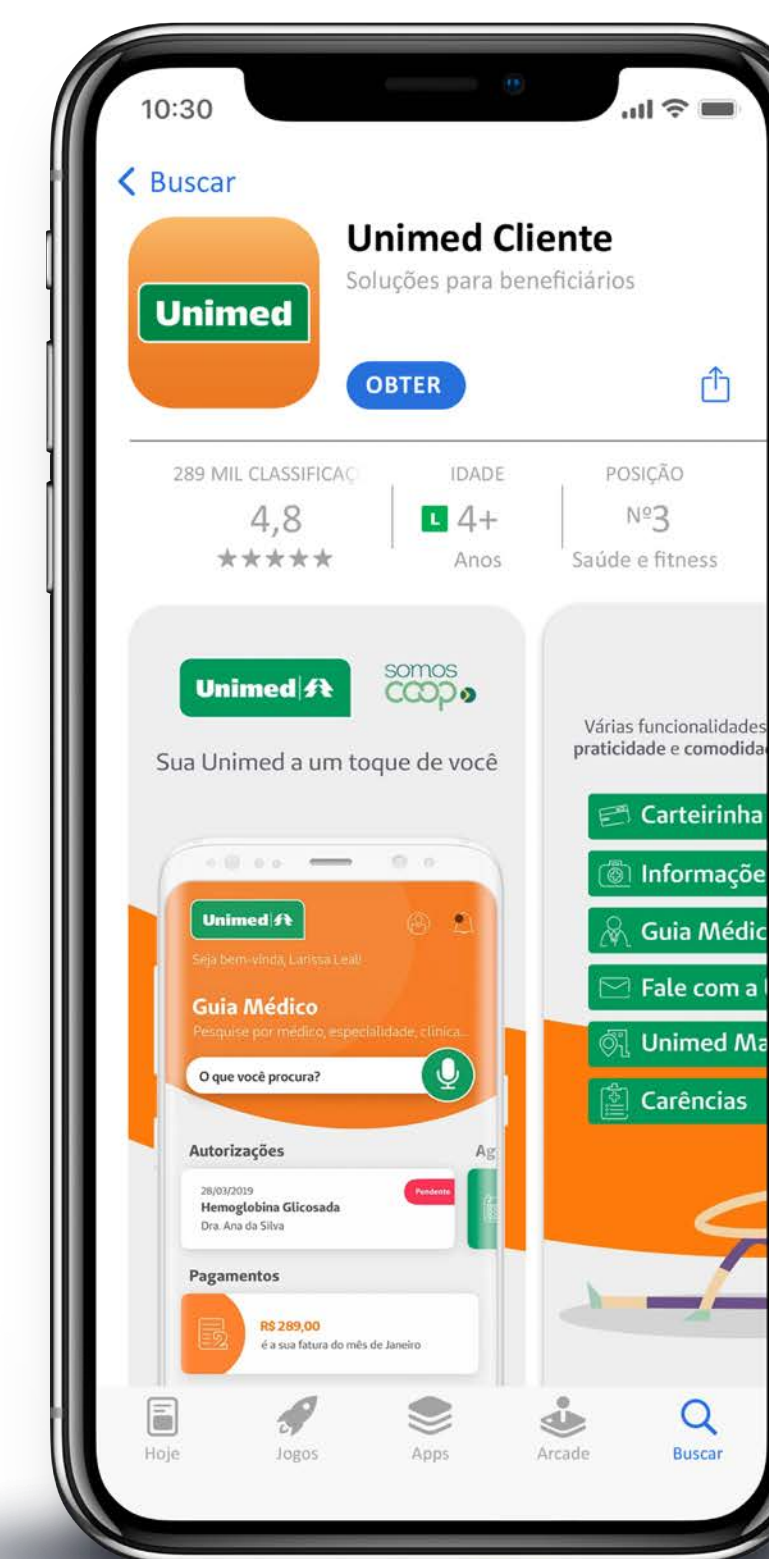


Observação importante!
Ao baixar o aplicativo, verifique se a numeração de matrícula que você tem em mãos é a do plano atual da Unimed Ferj.

ANDROID



IOS



/ Cadastro

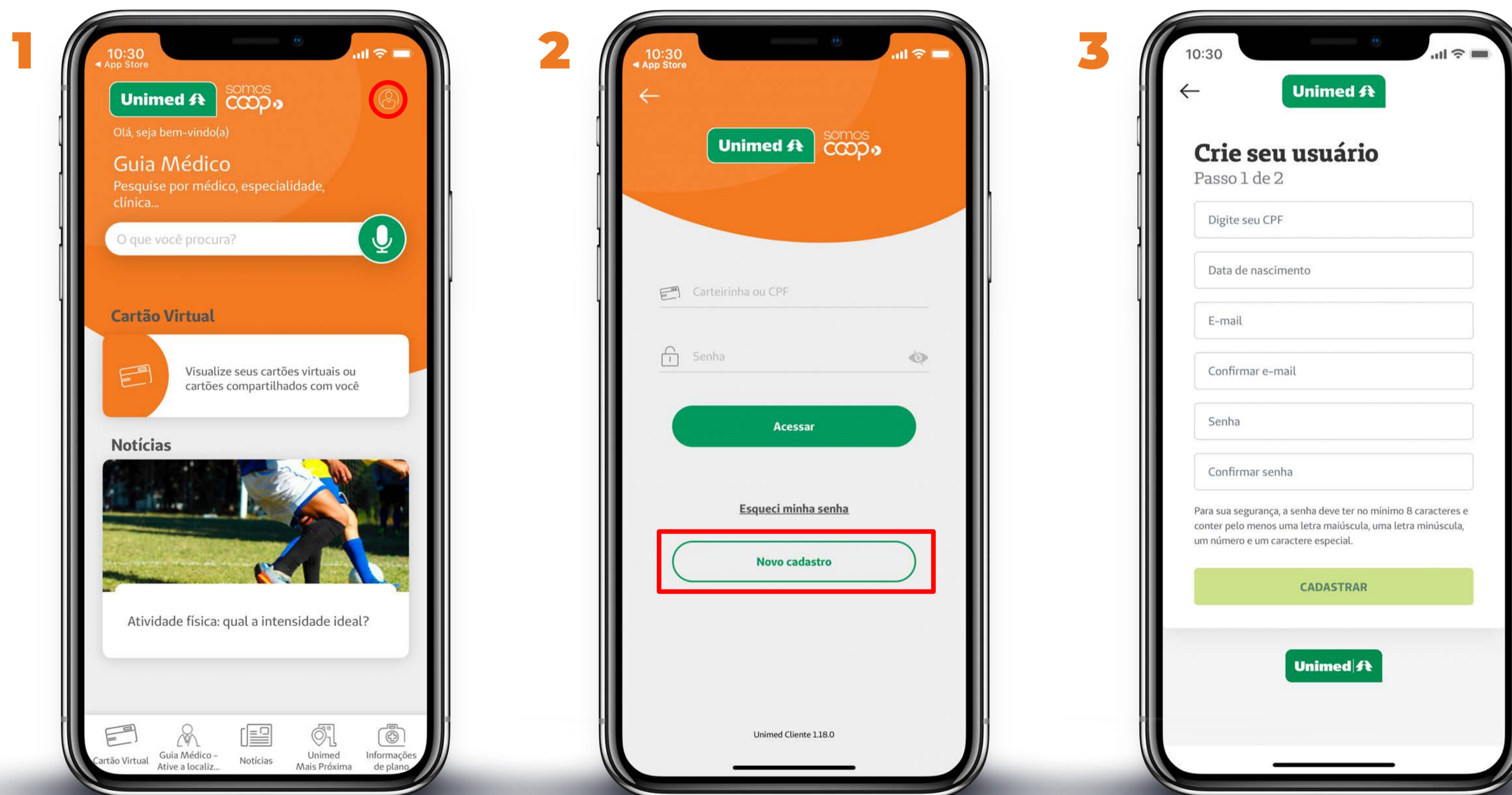
Legal! Você baixou o APP no seu smartphone.

Agora é só fazer o seu cadastro e em seguida fazer o login para ter acesso às facilidades disponíveis no APP.

Para se cadastrar é simples:

- 1** Na tela inicial do APP, clique no **ÍCONE DE PERFIL**, localizado no canto superior direito. Em seguida você será levado à tela de **LOGIN**.
- 2** Nessa tela, clique em **NOVO CADASTRO**, em seguida insira os dados solicitados.
- 3** **CRIANDO O SEU USUÁRIO:** Você vai digitar o CPF e a data de nascimento do titular, o e-mail e em seguida criar a senha de acesso.

A senha deverá conter no mínimo 8 caracteres e ao menos uma letra maiúscula, uma letra minúscula, um número e um caractere especial (exemplo: @ # - . etc).



/ Ativação da Conta

ATIVANDO SUA CONTA ATRAVÉS DO E-MAIL:

Após ter inserido os dados solicitados e clicado em **CADASTRAR**, você vai receber a mensagem de que precisa verificar o seu e-mail para finalizar a ativação da conta. Feito isso, utilize o CPF ou a matrícula do titular e a senha cadastrada para acessar o APP sempre que precisar.

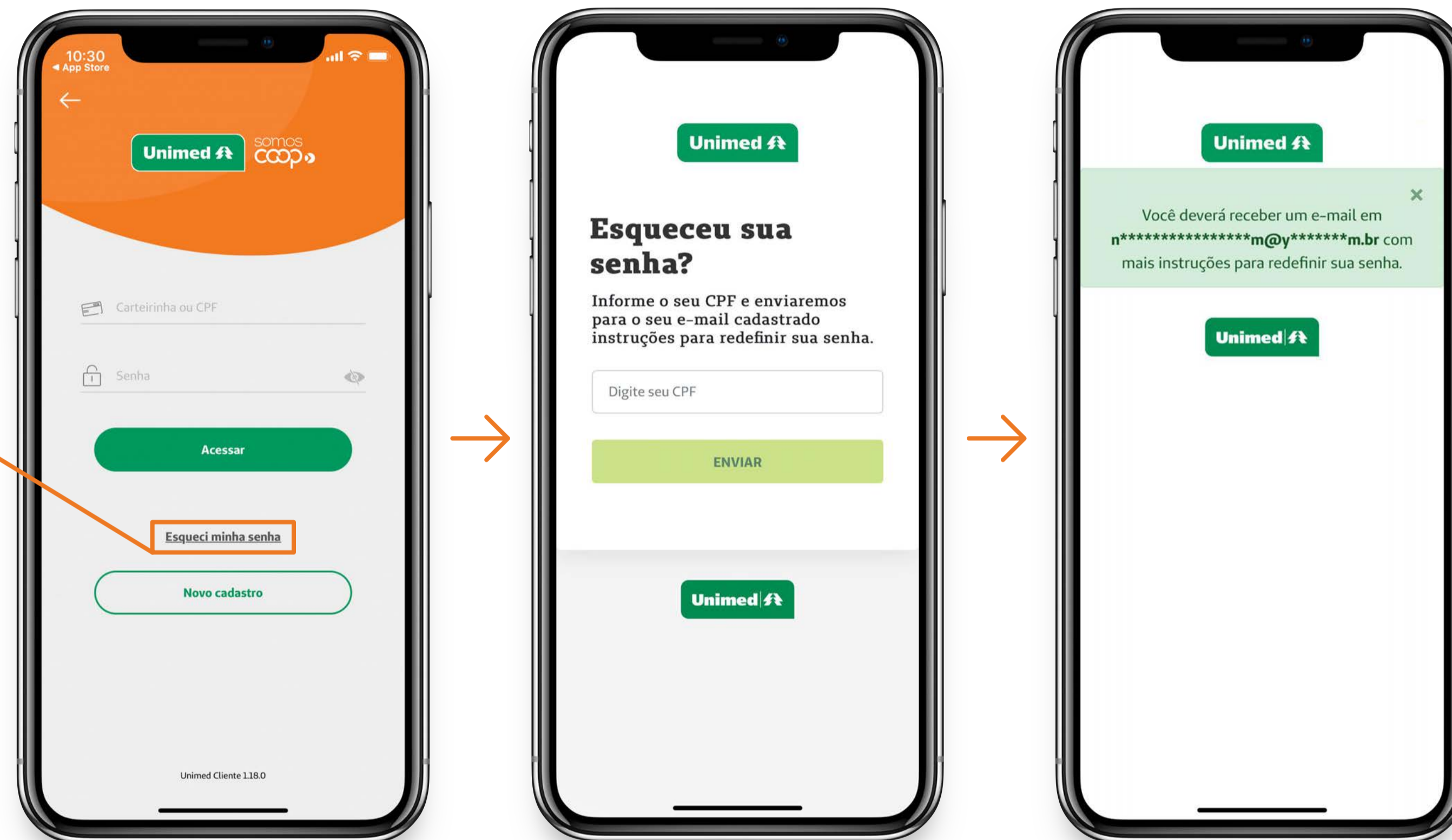


1 Recuperação ou Alteração de Senha

RECUPERANDO OU ALTERANDO SUA SENHA:
Se quiser recuperar ou alterar sua senha de acesso ao App, você vai precisar acessar a **ÁREA DE LOGIN** e clicar em **ESQUECI MINHA SENHA**.

Na tela apresentada a seguir insira o CPF do titular do plano.

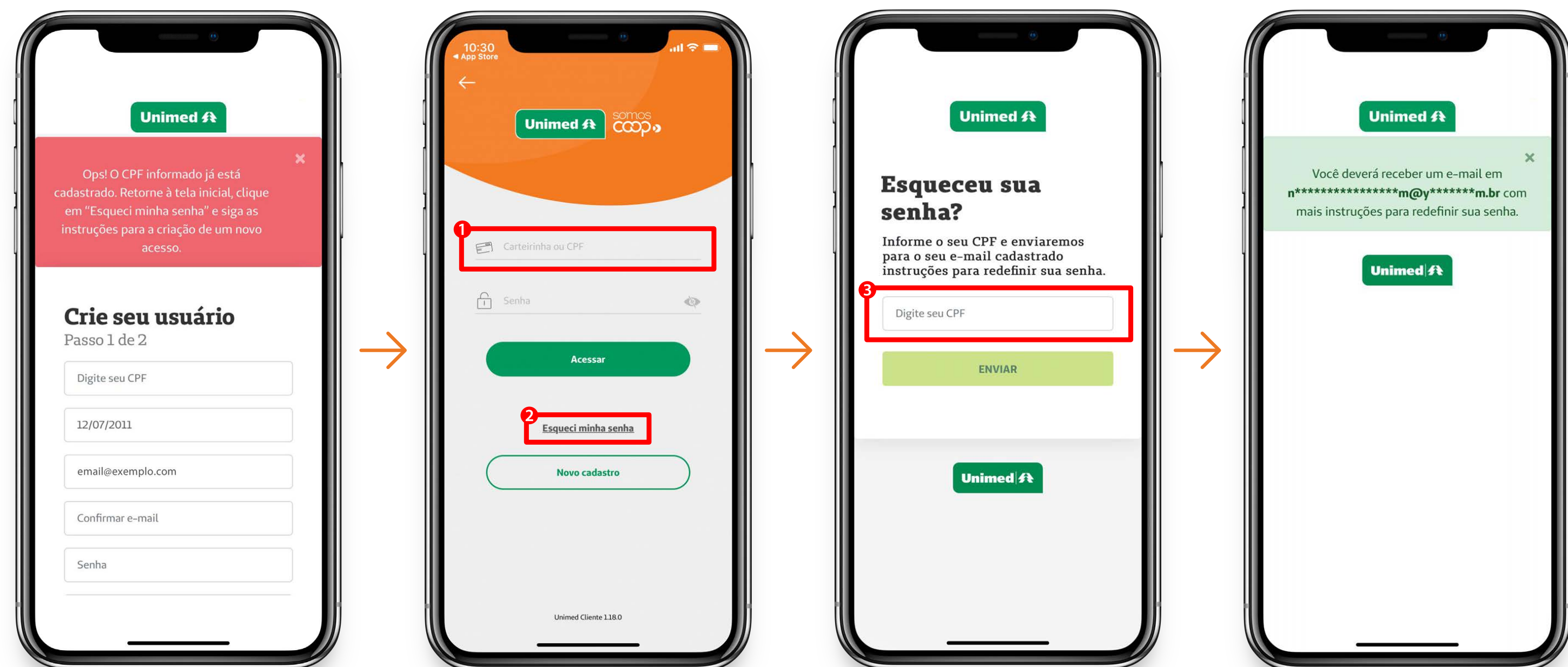
Observação: você receberá o link para redefinição de senha em seu e-mail cadastrado.



2 Recuperação ou Alteração de Senha

Se você já utilizou o APP Unimed Cliente com a matrícula de outra Unimed (Unimed-Rio, por exemplo) e tem acesso ao e-mail anteriormente cadastrado, basta acessar a **TELA DE LOGIN**, inserir o número da **MATRÍCULA** atual (da Unimed Ferj) e clicar em **ESQUECI MINHA SENHA**. Em seguida, digite o CPF do titular do plano para receber através do e-mail as orientações para a atualização da sua senha. Ao efetivar um novo login, você já terá acesso às informações e funcionalidades disponíveis para seu novo plano.

1. Número da matrícula.
2. Clique em esqueci.
3. CPF do titular.



3 Recuperação ou Alteração de Senha

Observação importante: Se você perdeu acesso ao endereço de e-mail cadastrado anteriormente, será preciso realizar o reset de acesso.

Esse procedimento consiste em redefinir os dados da base do APP.

Fique tranquilo(a)!

O time da Central de Relacionamento da Unimed Ferj realizará a atualização de acesso permitindo, assim, que você faça um novo cadastro e aproveite as funcionalidades do aplicativo.

Para isso, é só chamar através do WhatsApp 0800 882 0800.



/ Funcionalidades

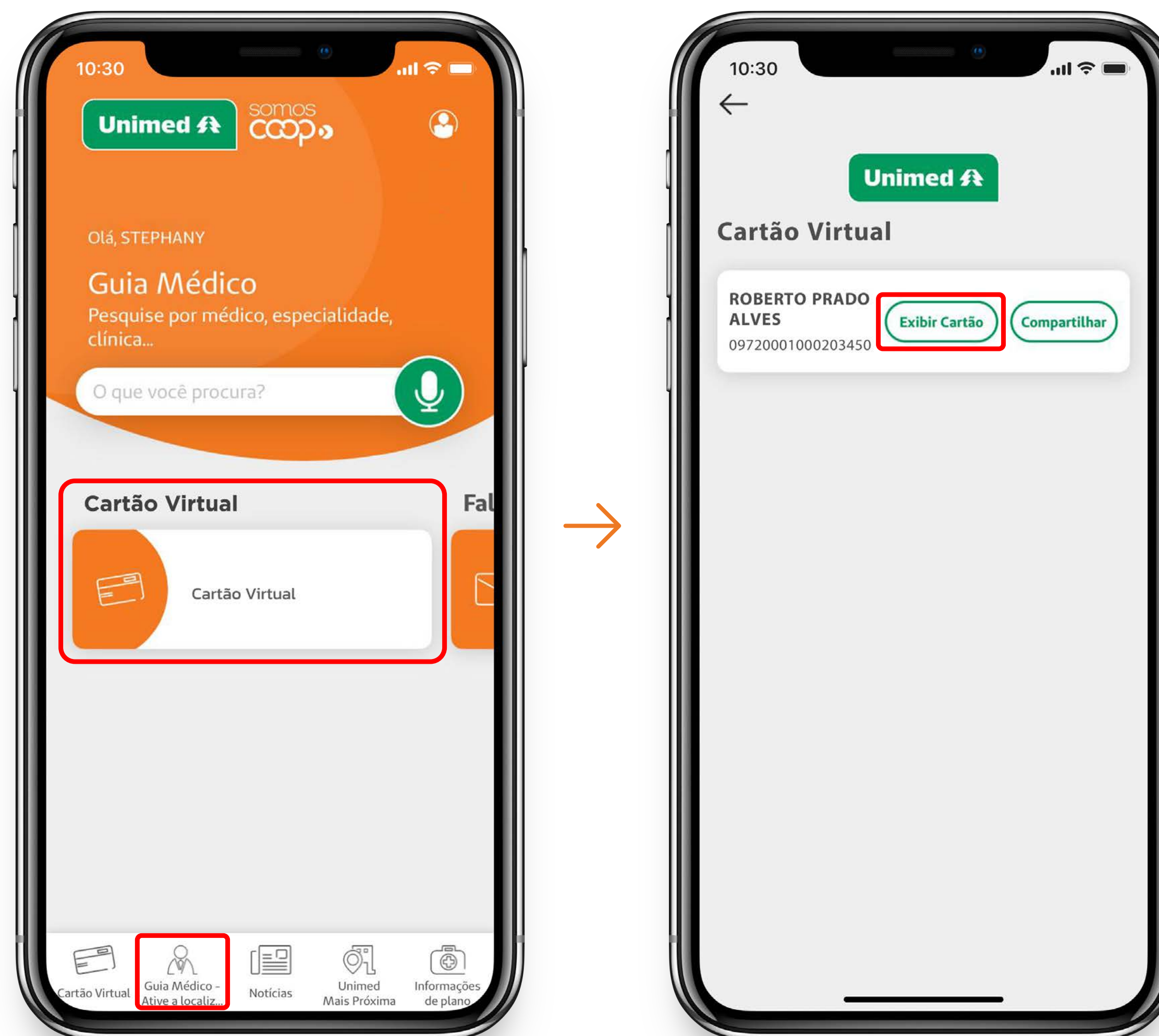
Cartão Virtual

O cartão do seu plano Unimed Ferj é **exclusivamente digital** e **acessado através do aplicativo**. Dessa forma, é garantido uma maior facilidade e agilidade nos atendimentos, junto ao prestador.

Importante: verifique sua matrícula e garanta que as informações apresentadas no APP correspondem ao seu plano atual.

Após efetivar o novo cadastro e entrar no aplicativo, para acessar o seu cartão virtual, é simples: clique no rodapé do aplicativo na opção CARTÃO VIRTUAL, ou se preferir, role as opções do centro da tela e selecione a opção CARTÃO VIRTUAL. Ambas levarão você à tela que te dá acesso ao NOME DO TITULAR e a NUMERAÇÃO DO CARTÃO VIRTUAL.

***Para ter acesso às informações, clique em “Exibir Cartão”.**



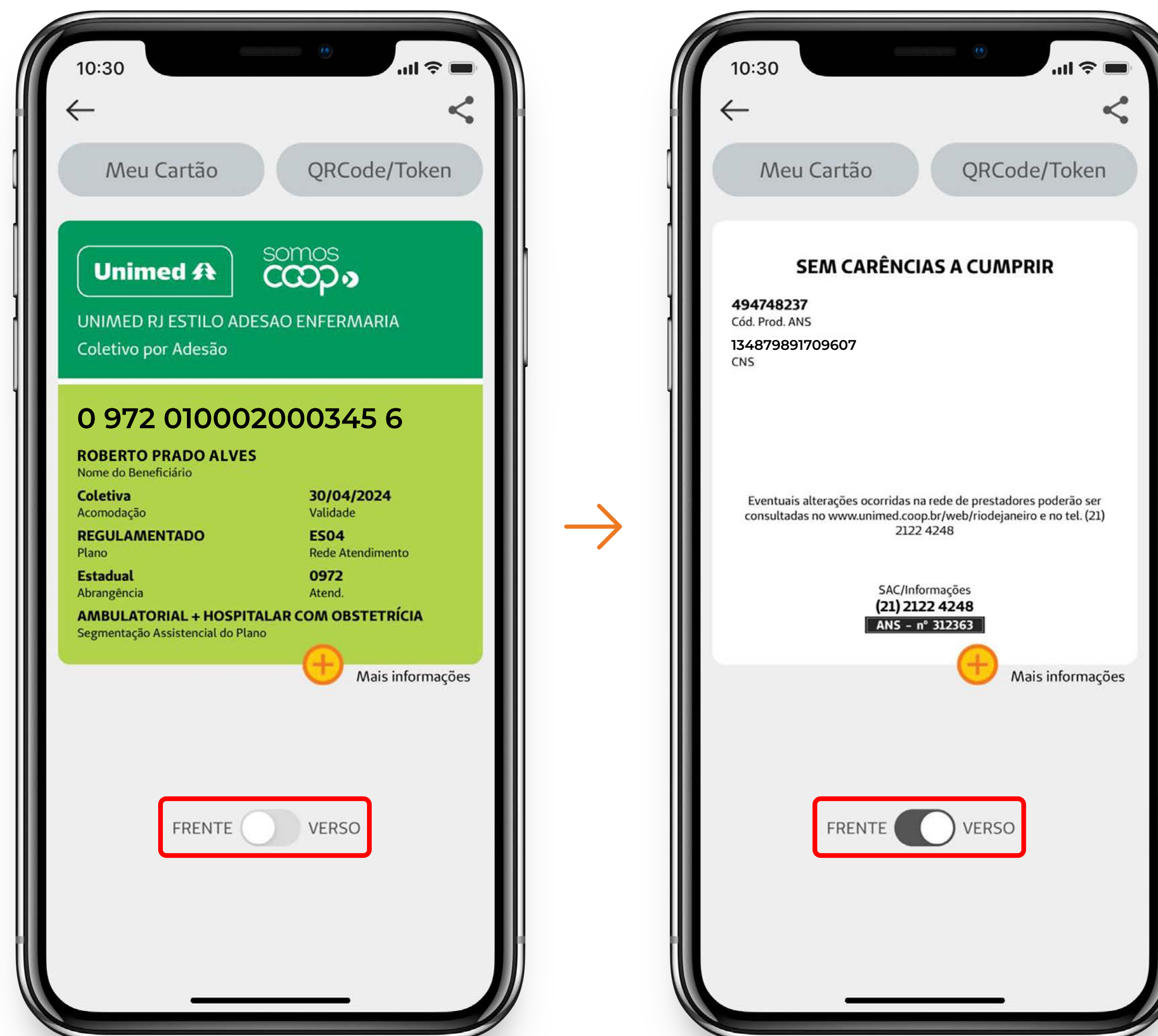
/ Funcionalidades

Cartão Virtual

Para ter acesso a todas as informações do Cartão, toque no botão EXIBIR CARTÃO. Será exibida a seguinte tela:

Nesta função, você obtém as informações de carências a cumprir, o código ANS e demais informações (como o nome, segmentação, abrangência, acomodação, etc) do seu plano.

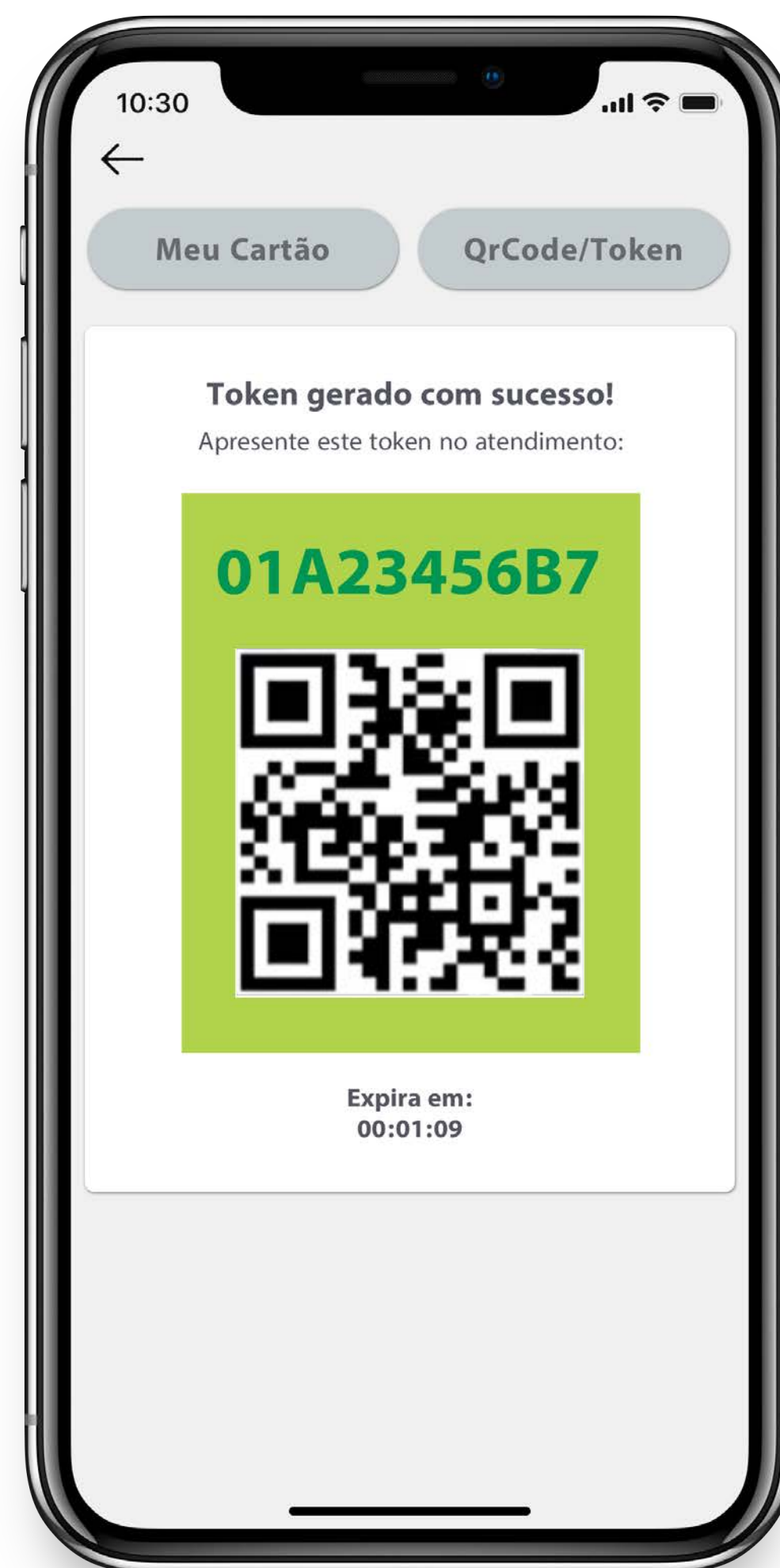
Observação: Você pode alternar os lados do cartão (frente ou verso), clicando no botão mostrado na ilustração.



/ Funcionalidades

QrCode/Token

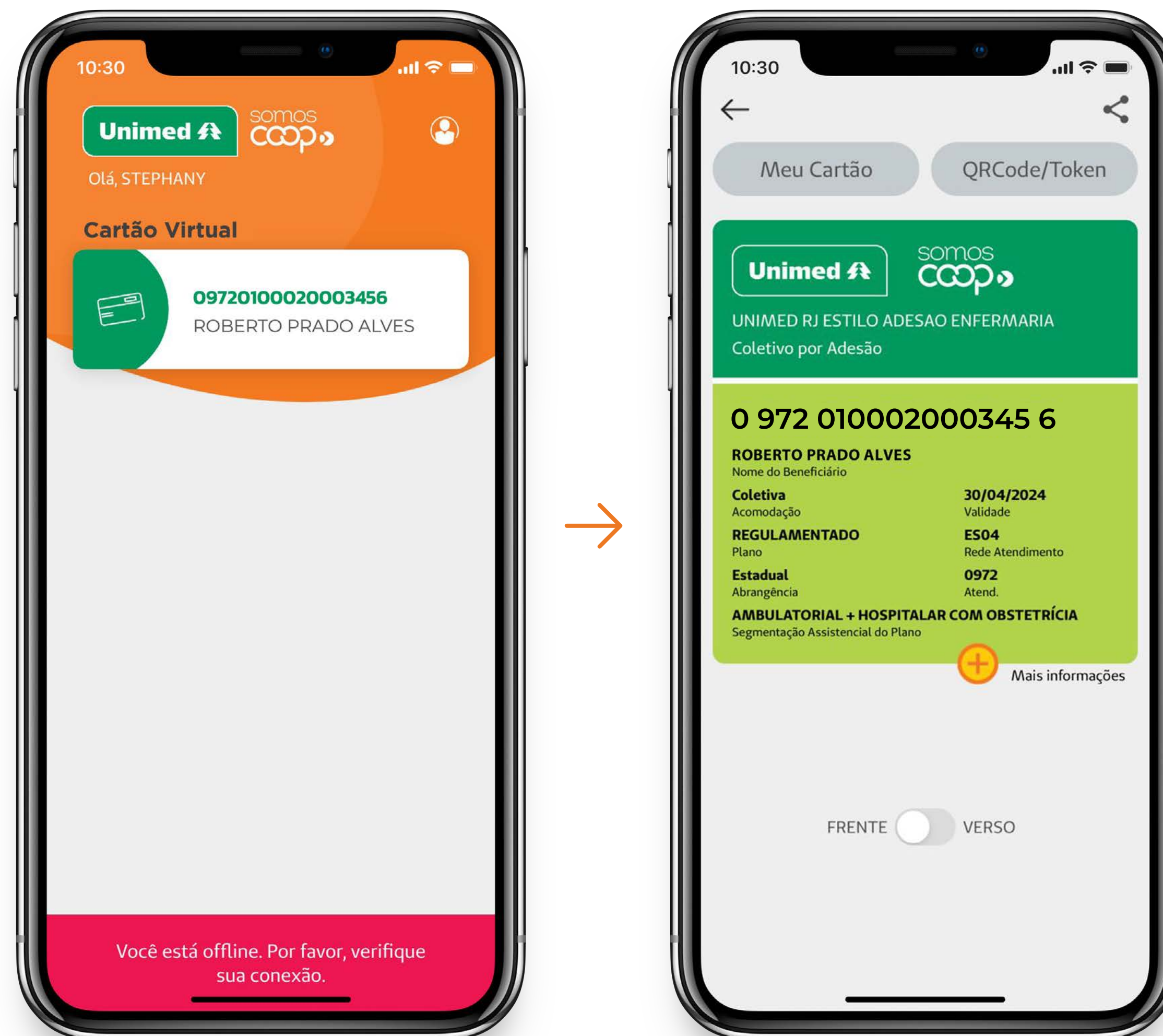
Se o prestador solicitar um código para liberação do atendimento, você poderá gerar um Token através do botão QRCODE/TOKEN, localizado no canto superior direito da tela. **Exemplo na imagem ao lado.**



/ Funcionalidades

Cartão no modo off-line

Não se preocupe, mesmo que o seu dispositivo esteja sem conexão com a internet, você terá acesso ao cartão virtual.



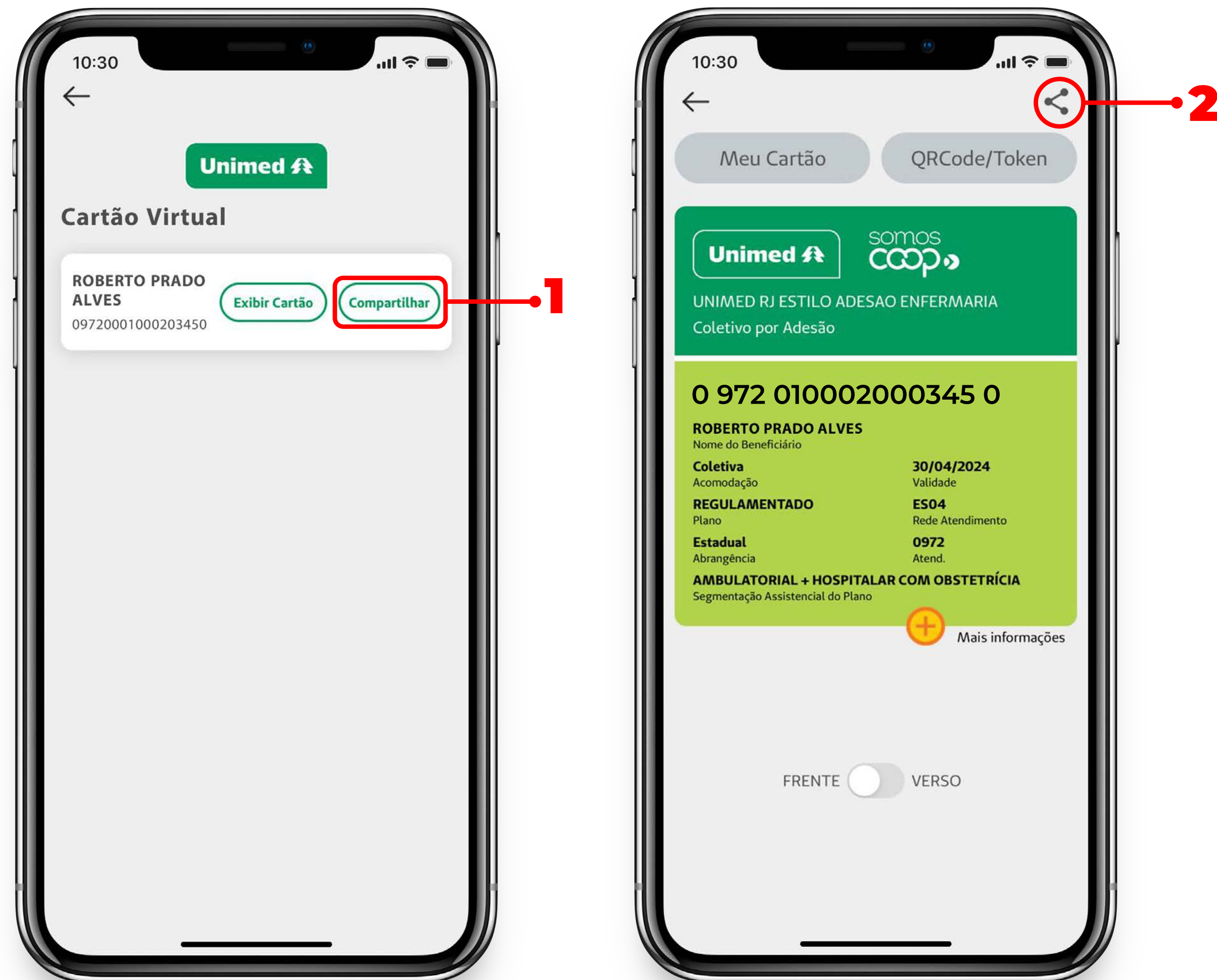
/ Funcionalidades

Compartilhar Cartão Virtual

A funcionalidade de compartilhamento do cartão virtual permite que você disponibilize o cartão para terceiros ou dependentes do plano. Isso serve para que, por exemplo, o pai e a mãe de um beneficiário menor de idade consigam utilizar o cartão para os atendimentos da criança; OU um dependente possa utilizar seu cartão de modo individual.

Para compartilhar o cartão, você pode seguir duas opções:

1. Clicar no botão COMPARTILHAR na primeira tela da opção CARTÃO VIRTUAL.
2. Clicar no ÍCONE DE COMPARTILHAMENTO localizado no canto superior.



/ Funcionalidades

Compartilhar Cartão Virtual

Ao selecionar uma das opções indicadas, você precisará informar o **CPF** e o **nome completo** da pessoa que poderá visualizar as informações do cartão.

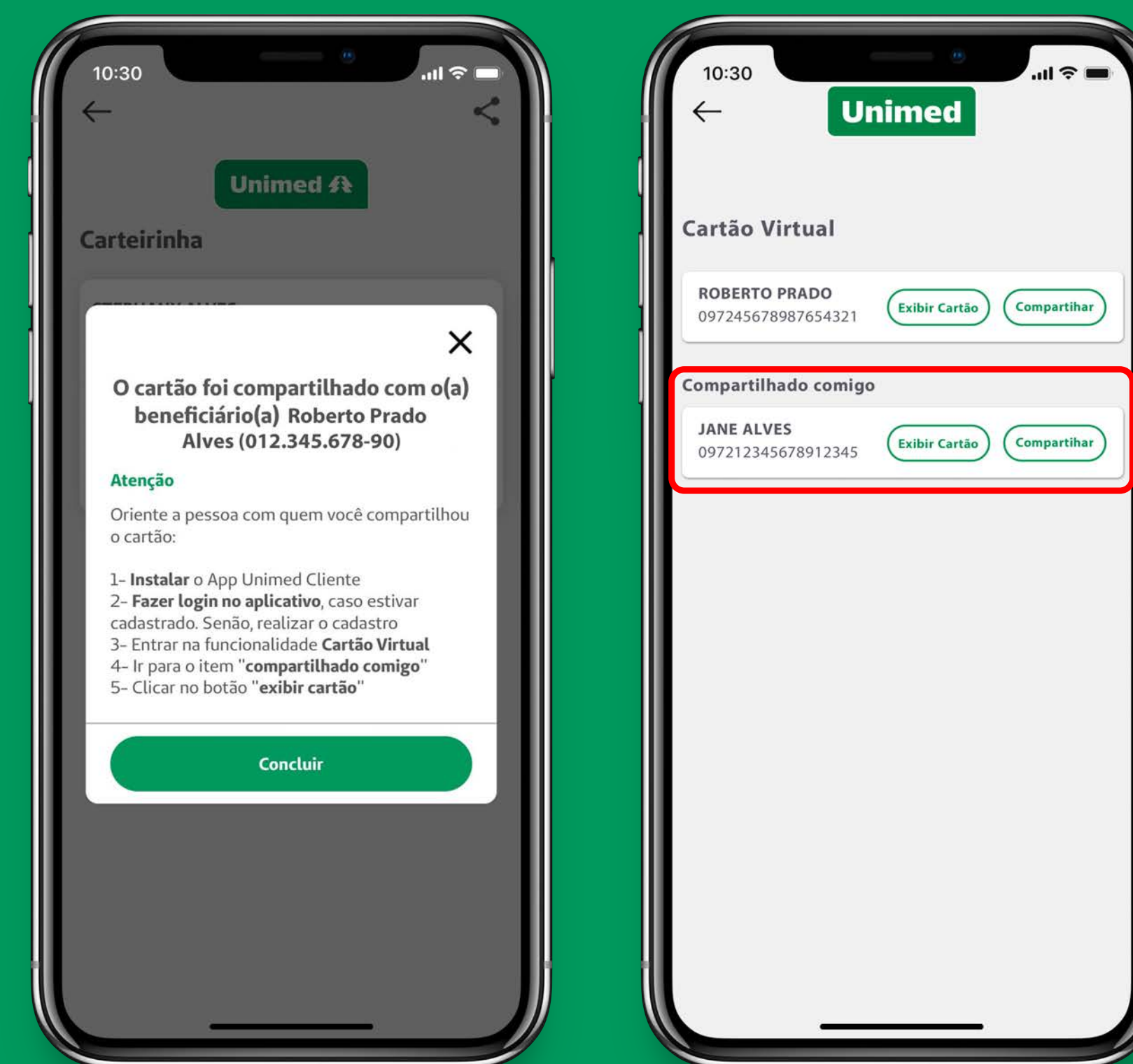
Por meio do CPF informado, o aplicativo vai identificar, na hora, se trata-se de um cliente Unimed através do sistema da operadora.

Em caso positivo, o destinatário visualizará o cartão compartilhado na opção Cartão Virtual do APP, no campo COMPARTILHADOS COMIGO.

Se o destinatário não for um cliente Unimed, será gerado um código de compartilhamento. Você vai copiar e enviar através dos aplicativos ou meios de mensagem disponíveis no seu aparelho celular.



Caso a pessoa de destino do compartilhamento **seja cliente Unimed e faça uso do APP Unimed Cliente**, basta acessar o aplicativo, através da opção Cartão Virtual >> “Compartilhado comigo”.

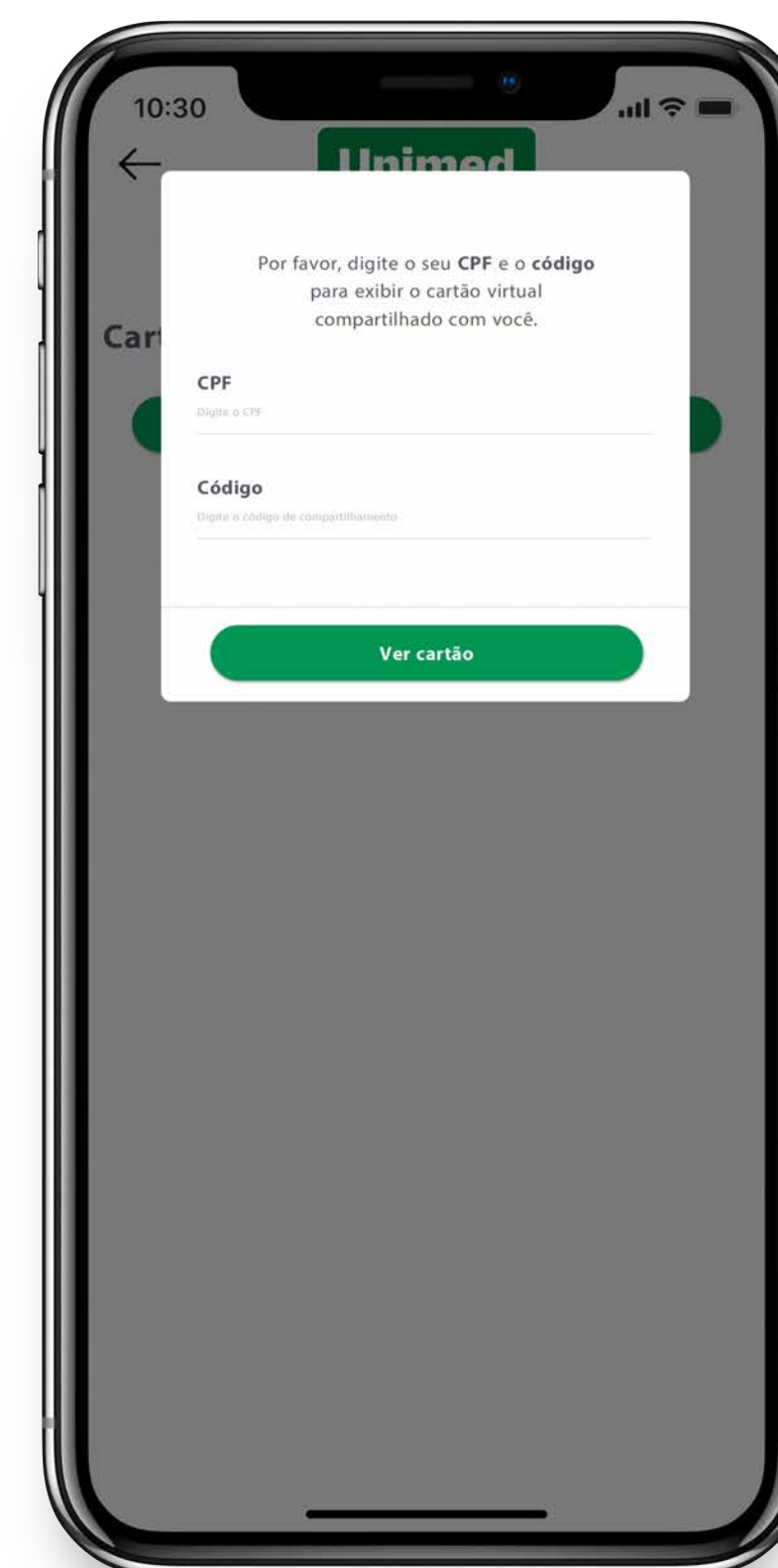
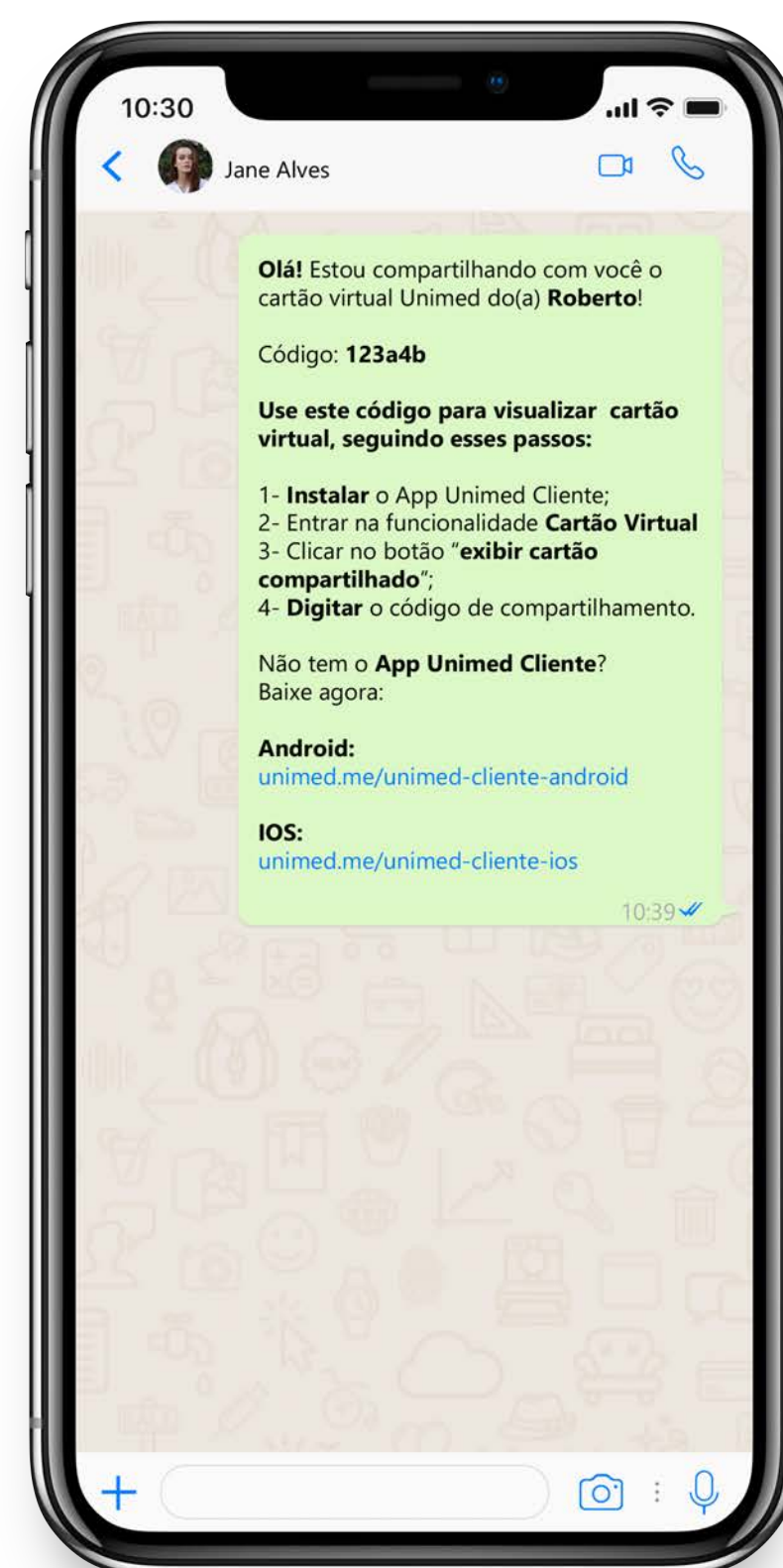


OBS.: A tela da esquerda é referente ao usuário que está compartilhando o cartão e a da direita é de quem recebeu o compartilhamento.

/ Funcionalidades

Compartilhar Cartão Virtual

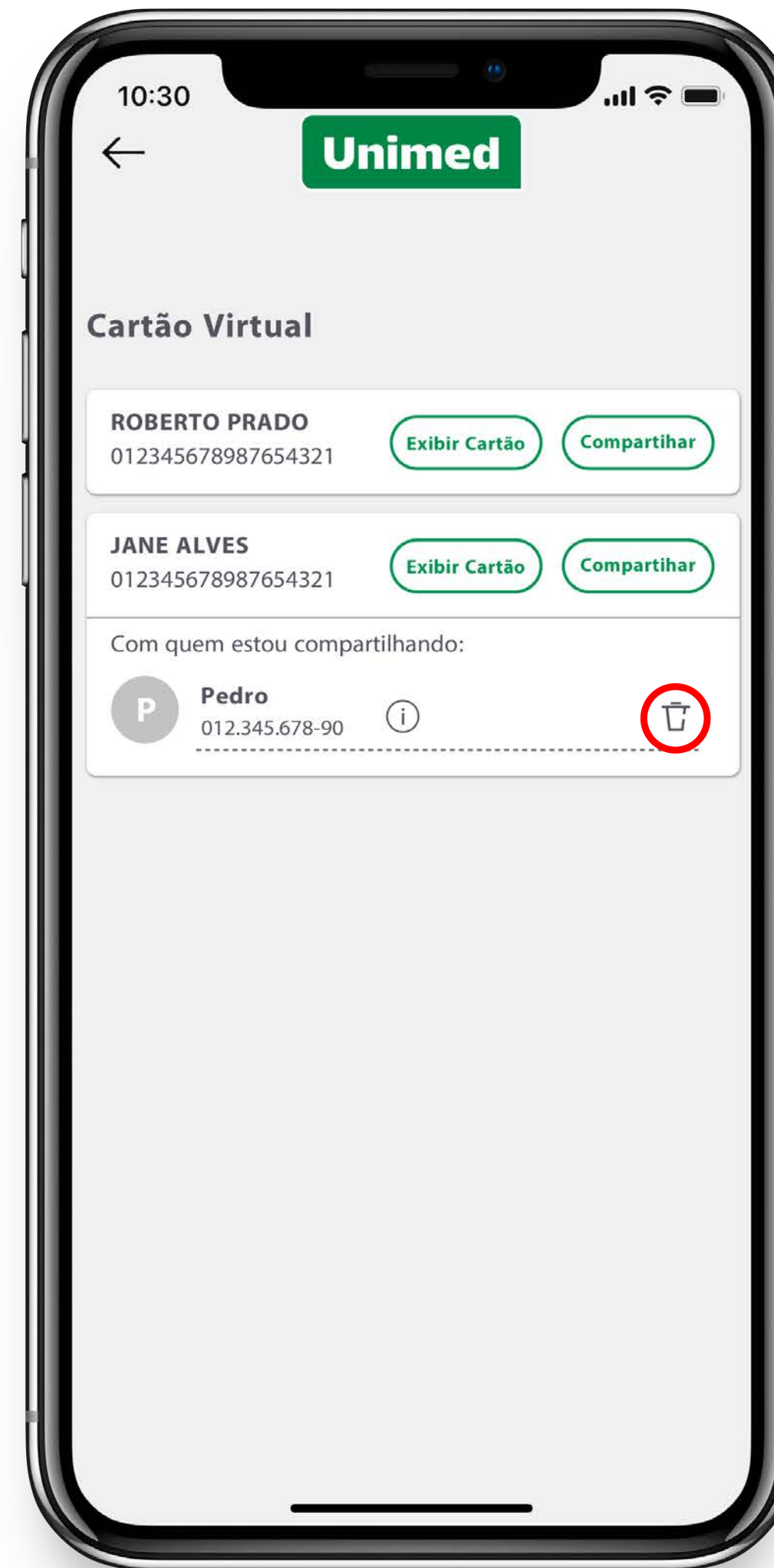
Se o terceiro não for cliente Unimed e não utilizar o APP, deverá fazer o download, realizar o cadastro, acessar a opção “Cartão Virtual” e, em seguida, na opção “cartão compartilhado comigo” inserir o CPF e o código de compartilhamento.



/ Funcionalidades

Cartão Virtual - Exclusão de Compartilhamento

Para excluir um compartilhamento, basta acessar a opção “Cartão Virtual” e em seguida clicar no ícone de **lixeira**, localizado no canto inferior direito.



/ Funcionalidades

Informações do Plano

Confira detalhadamente as características do seu plano: nome do plano, acomodação, segmentação, etc.

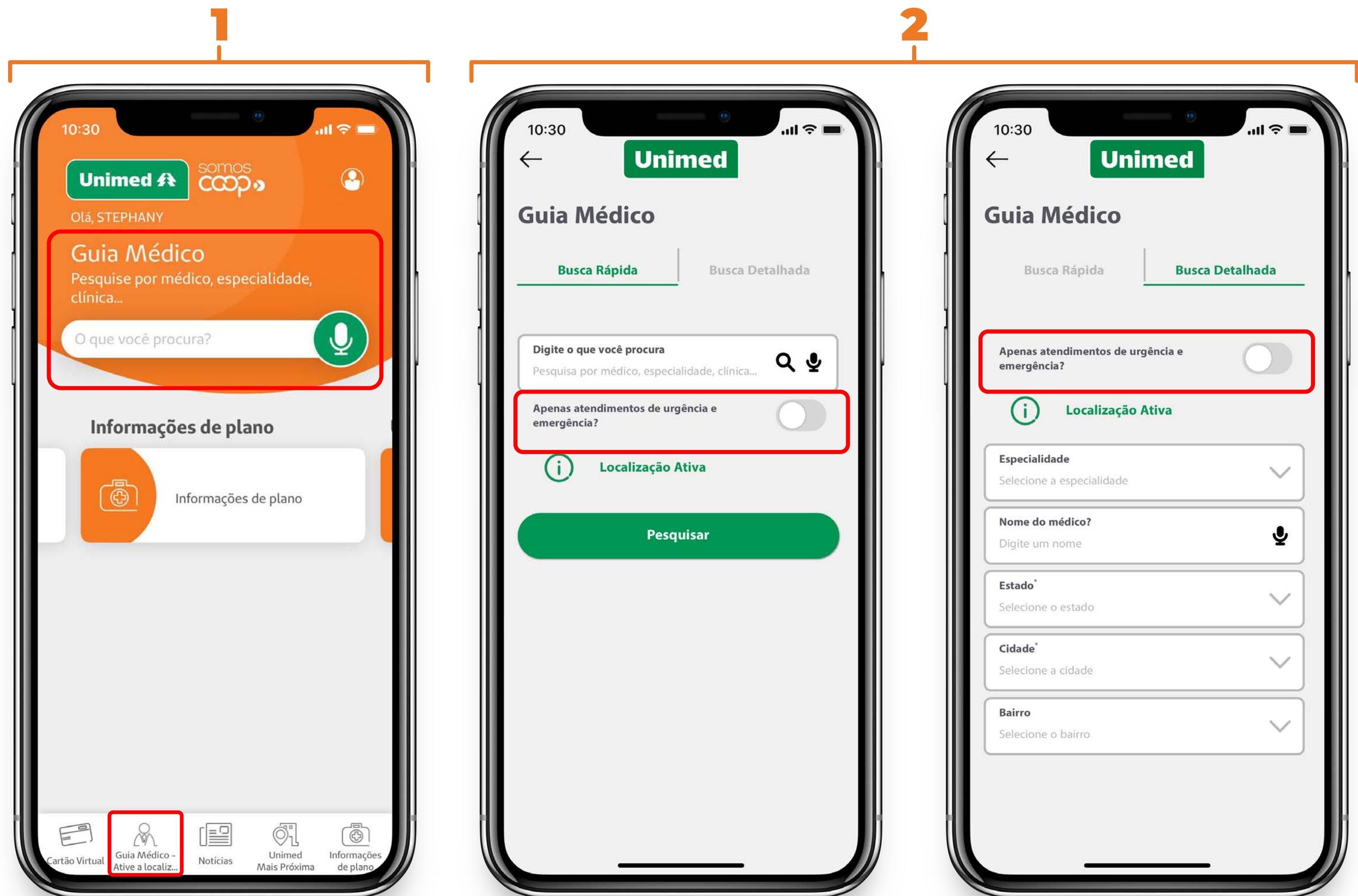


/ Funcionalidades

Guia Médico

Para verificar a rede credenciada, você poderá realizar buscas rápidas ou detalhadas. A primeira opção é indicada para uma pesquisa mais genérica, enquanto a segunda possui filtros que permitem um resultado mais direcionado da busca.

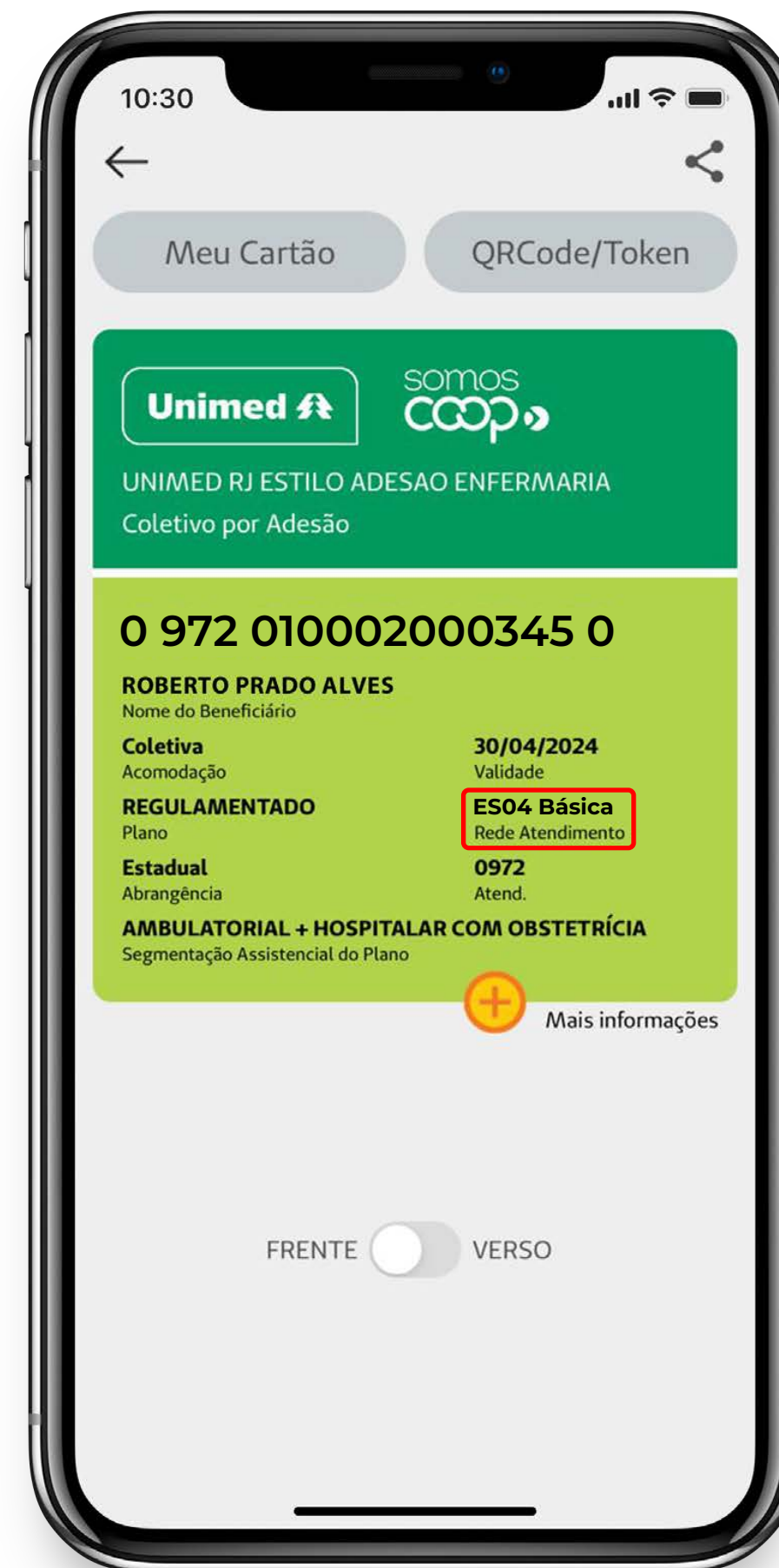
- 1** Importante! Ao consultar o Guia Médico, garanta que o serviço de localização do seu smartphone está ativado para o App Unimed Cliente. Ao fazer isso, você assegura que o resultado da busca de rede apresente sempre os prestadores mais próximos de você.
- 2** Importante: Se o atendimento desejado for de urgência/emergência, não se esqueça de selecionar a opção “Apenas atendimentos de urgência e emergência” na busca.



/ Funcionalidades

Guia Médico

Fique ligado(a)! No seu cartão virtual você consegue identificar se a categoria da Rede de Atendimento do seu plano é Básica, Especial ou Master. Ao realizar a busca, confira se a classificação da rede de atendimento do seu plano corresponde a que é exibida na identificação do prestador.



/ Funcionalidades

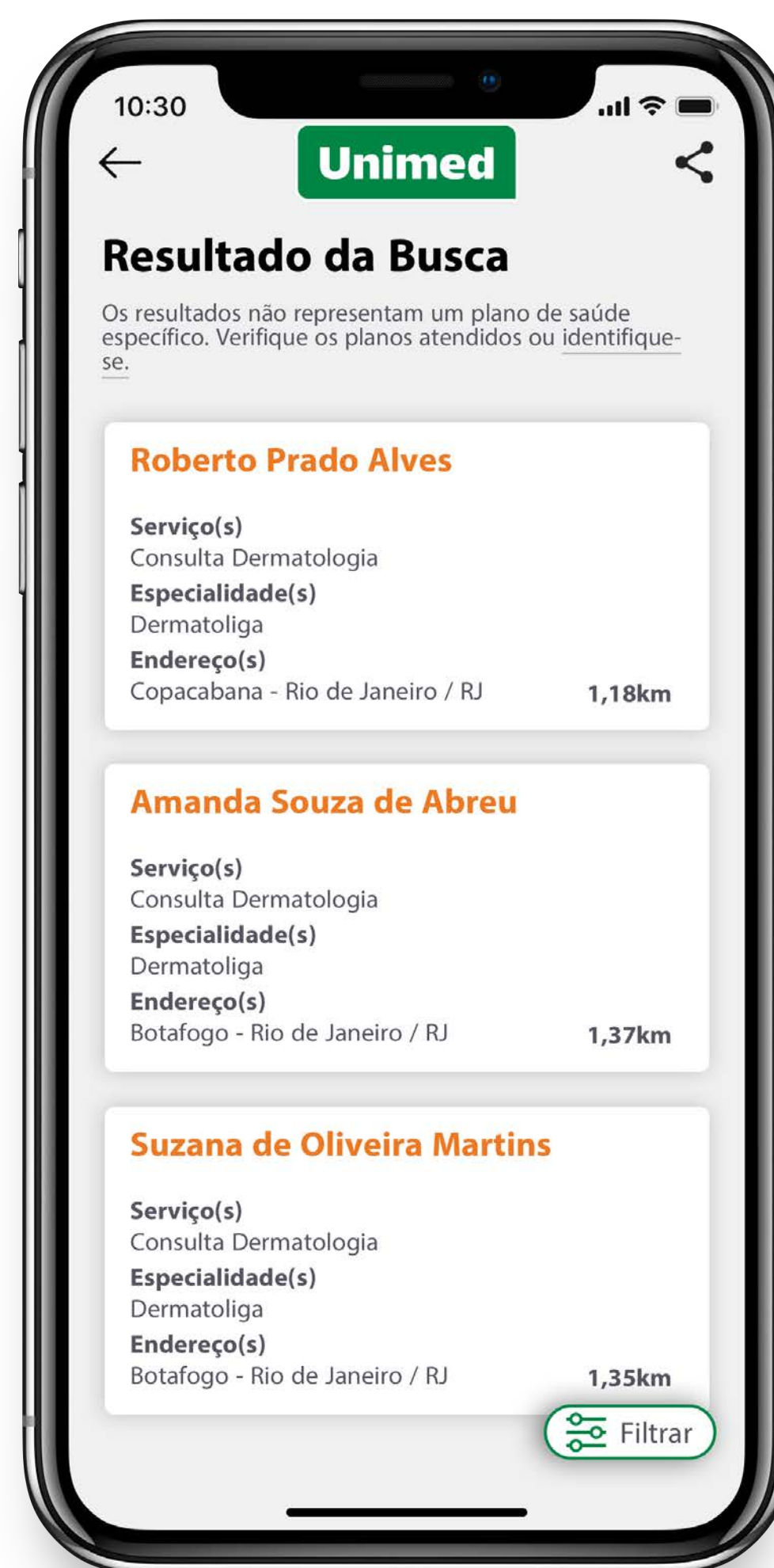
Guia Médico

Ao clicar em pesquisar, o aplicativo vai buscar os prestadores mais próximos da sua localização.

1. O resultado vai trazer a lista com a identificação do local de atendimento. Toque no nome do prestador desejado para exibir as informações detalhadas.

2. Na tela a seguir será exibido o perfil do prestador: tipo de estabelecimento, especialidade, serviço, endereço, contatos etc.

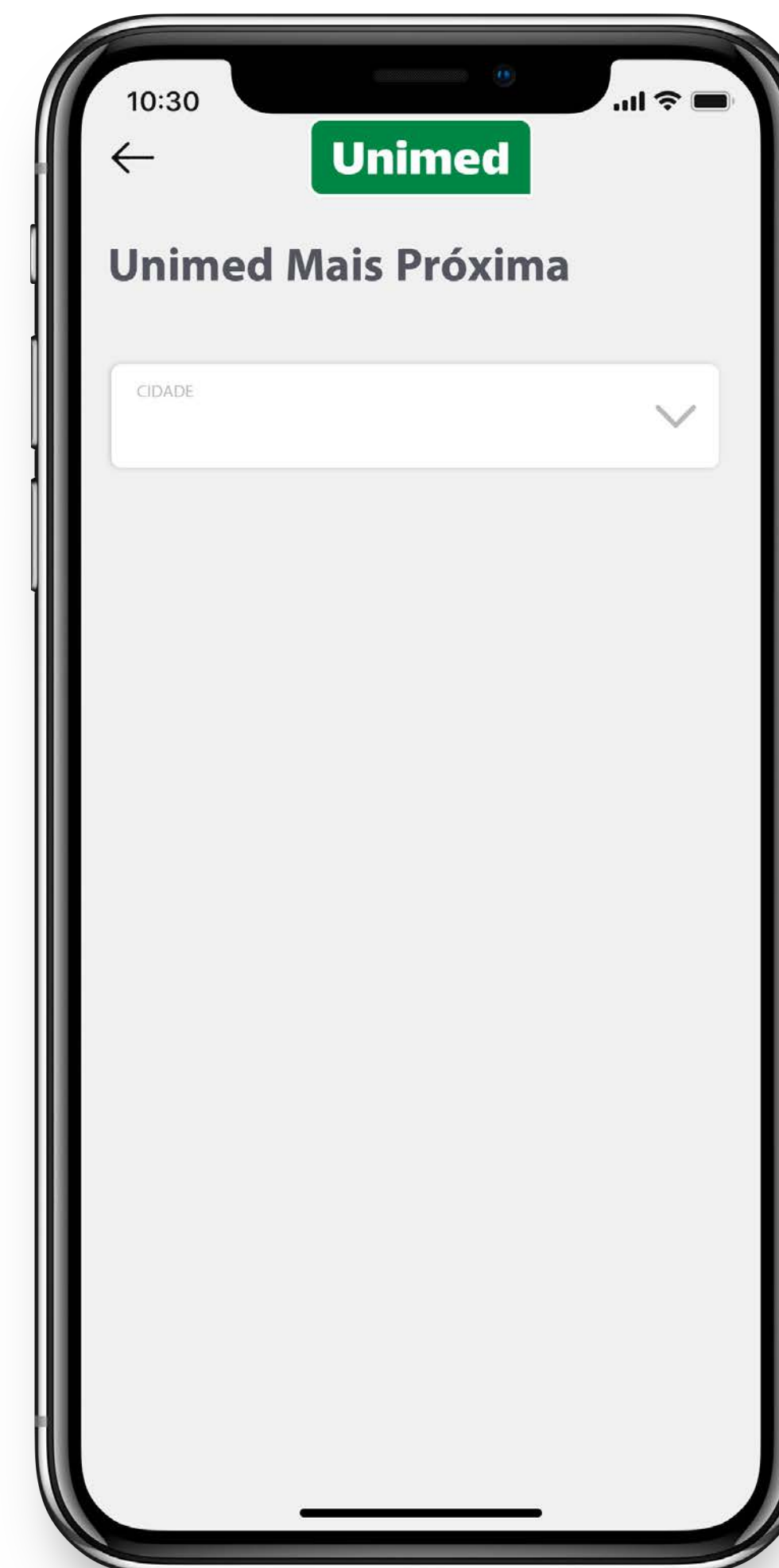
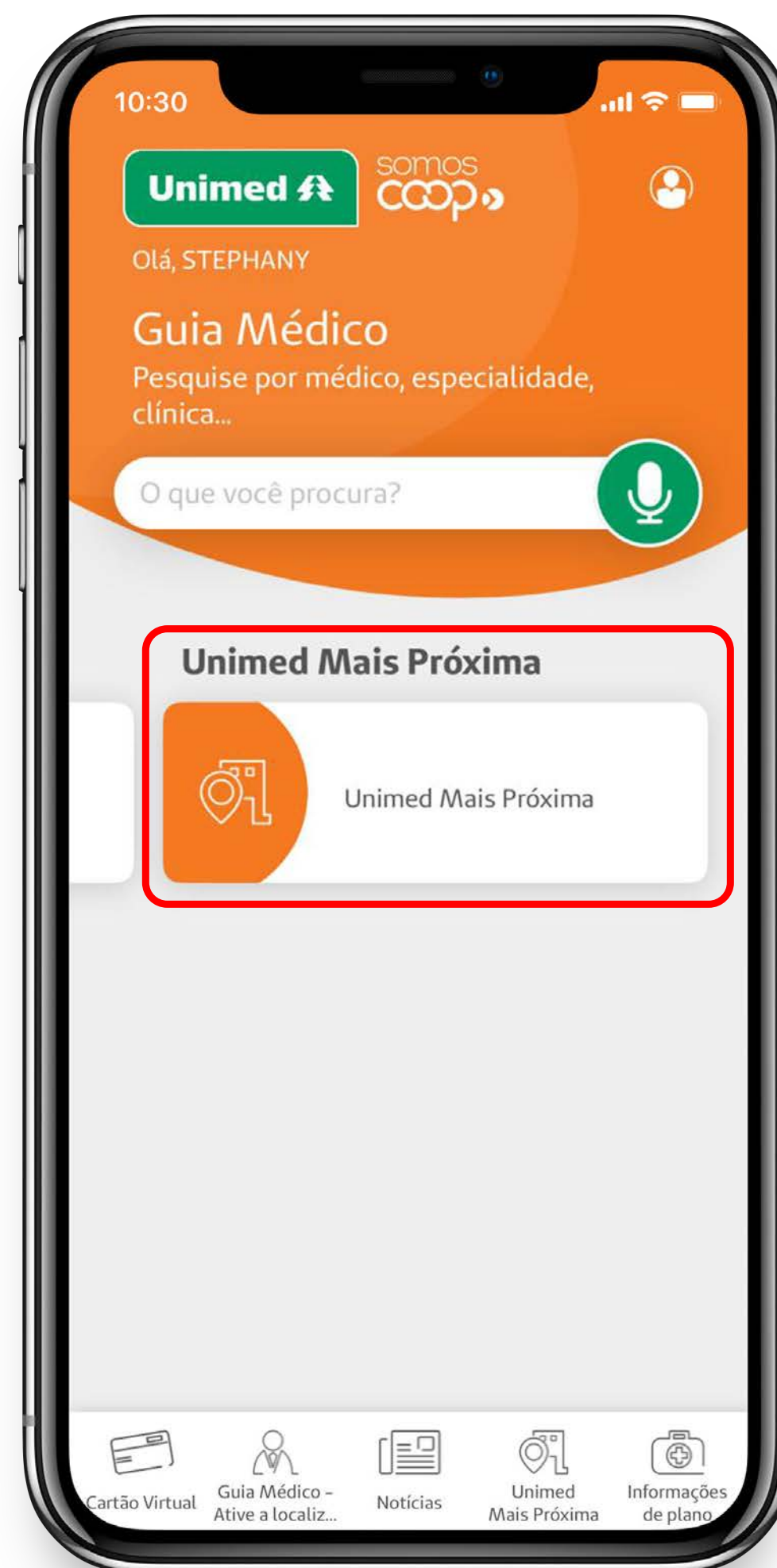
Importante: verifique se a classificação do prestador é compatível ao tipo de rede do seu plano (Básica, Especial ou Master).



/ Funcionalidades

Unimed mais Próxima

É possível identificar a Unimed mais próxima da sua localização. Isso permite que você visualize o endereço e os contatos da operadora. Para acessar, é só clicar na sessão **Unimed mais próxima**.



Canais de Atendimento Unimed Ferj

As principais dúvidas dos clientes Unimed Ferj podem ser esclarecidas por telefone e pelo WhatsApp:



Central de Atendimento Whatsapp

0800 882 0800



Central de Atendimento Telefone

(21) 3900-3400

(21) 0800 970 80