

# FAQ

## Reembolso



ANS - nº 33967-9

### 1 Como solicitar reembolso na Central Nacional Unimed?

A solicitação de reembolso poderá ser realizada por meio do envio dos documentos necessários, via **Portal do Beneficiário** ou via aplicativo **Meu Plano**.

**Clique aqui** e veja como baixar o app ou, se preferir, utilize o Formulário de Solicitação de Reembolso disponível no **Portal do Beneficiário**.

### 2 Quais são os documentos necessários para a solicitação de reembolso?

Para a solicitação do reembolso é necessário ter a nota fiscal ou recibo, pedido médico ou demais documentos pertinentes ao tipo de atendimento realizado.

### Como proceder caso ocorram falhas na solicitação de reembolso via canais digitais?

3 Em caso de instabilidade em um dos canais digitais (App ou Portal), favor contatar imediatamente nossa Central de Atendimento pelo **0800-942-0011** ou via Whatsapp pelo telefone **11 3268-7020**.

## 4 Quais informações são obrigatórias na Nota Fiscal ou Recibo?

As informações obrigatórias são: nome do paciente; descrição e data do atendimento; valor pago; nome do profissional executante; especialidade; número de inscrição no conselho regional (CRM, CRP, CRF, Crefito, etc.); CPF ou CNPJ.

Se o atendimento se referir a tratamento seriado, informar a quantidade e as datas das sessões realizadas. Além disso, para os Recibos, é necessário também a assinatura e carimbo do profissional executante.

## 5 Qual é a diferença de Consulta Médica para Tratamento Seriado?

**Consulta médica** é caracterizada pelo atendimento do profissional médico que possui o número de registro no Conselho Regional Medicina (CRM).

**Tratamento seriado** é o atendimento realizado, geralmente, através de sessões, por profissionais não médicos (Exemplos: Sessões de Fonoaudiologia, Fisioterapia, RPG, Psicoterapia, Acupuntura, Escleroterapia, Nutricionista, etc.) que possuem o número de inscrição no respectivo Conselho Regional (CREFITO-F, CRFA, CRP, CRM, CREFITO-TO).

## 6 O carimbo médico é obrigatório na apresentação de reembolso?

O carimbo e a assinatura do profissional executante são obrigatórios em todos os recibos, com exceção das Notas Fiscais.

## 7 Qual será o valor do reembolso?

O valor do reembolso é calculado conforme a tabela contratada pela empresa, categoria do plano e procedimento realizado, podendo ter descontos de coparticipações previstas em contrato. A tabela do reembolso poderá ser consultada via *Portal do Beneficiário > Solicitação de Reembolso > Tabela de Reembolso*.

## 8 O Reembolso foi indeferido por devolução do Doc e agora?

O processo deverá ser reapresentado juntamente com os dados bancários corretos, conforme abaixo:

O pagamento do reembolso será efetuado por meio de DOC, somente na conta corrente do beneficiário titular do plano, conforme os dados citados na Identificação. Para os casos de depósito em conta corrente de dependente ou terceiros, será necessário apresentar carta de próprio punho do titular do plano, com firma reconhecida em cartório, contendo CPF, RG, Banco, Agência e Conta Corrente da pessoa a ser creditada. Não creditamos o reembolso em Conta Salário, Poupança ou Conjunta, cuja titularidade não seja do titular do plano.

**9**

## **Depois de quanto tempo após o atendimento ainda posso solicitar o reembolso?**

O prazo contratual para solicitação de reembolso é de 1 (um) ano, a contar da data exposta no documento fiscal (recibo ou nota fiscal), conforme artigo 206, inciso II, alínea B do Código Civil Brasileiro.

**10**

## **Qual o prazo para a análise de reembolso?**

**O prazo para pagamento do reembolso previsto pela ANS é de 30 dias.** No entanto, atualmente praticamos os prazos conforme abaixo:

- Consulta médica – 24h (desde que não seja identificada inconsistência nos documentos e dados apresentados);
- Consulta médica – 5 dias (úteis);
- Demais procedimentos – 20 dias (úteis).

**11**

## **Tenho o plano Livre Escolha, isso me garante o reembolso?**

Não. Fica excluída a possibilidade de reembolso caso o prestador executante pertença a Rede Credenciada da CNU.

**12**

## **Não possuo direito a reembolso, porém não encontro rede credenciada para atendimento. E agora?**

O beneficiário deverá entrar em contato com a Central de Atendimento da Central Nacional Unimed previamente, solicitando a busca de rede em sua região. Caso identificada a indisponibilidade/inexistência da Rede Credenciada para o atendimento, será realizada uma autorização, por meio do número do FDA gerado pela Central de Atendimento, para atender Resoluções Normativas 259/268 (garantia de atendimento por ausência ou deficiência de rede credenciada).

**13**

## **O que é Prévia de Reembolso?**

A prévia de reembolso é um cálculo estimado do valor a ser reembolsado, podendo haver alterações após a análise da solicitação do reembolso de fato. Esse serviço não garante o reembolso, nem pode ser considerado autorização para internação ou realização de procedimento.

**14**

## **Como solicitar uma Prévia de Reembolso?**

Por meio do aplicativo Meu Plano, você pode solicitar uma prévia, acessando a opção "Reembolso", em seguida "Prévia" e "Nova Prévia". Preencha todas as informações para concluir a solicitação.

**15**

## **Quando o beneficiário pode solicitar o Reembolso das despesas médicas e hospitalares?**

Beneficiários com plano livre escolha, podem solicitar reembolso das despesas médicas-hospitalares sempre que forem atendidos por instituições ou profissionais que não façam parte da rede credenciada, respeitando os limites e área de abrangência do plano contratado.

**16**

## **Como consultar ou acompanhar o pedido de reembolso?**

O acompanhamento pode ser realizado diretamente pelo app **Meu Plano** (tela Home/Serviço de Reembolso) ou via Portal do Beneficiário (Consulta Reembolso).

**17**

## **Tenho o número de FDA autorizando o atendimento, porém meu reembolso foi indeferido ou pago parcialmente. O que fazer?**

O número de FDA deliberando o atendimento deve ser informado no ato do cadastro da solicitação de reembolso para que a análise seja realizada de forma devida. Caso identifique que faltou essa informação no ato do cadastro, basta enviar nova solicitação com todos os documentos acrescentando número do FDA.

Obs.: Os reembolsos deliberados via FDA não estão isentos da cobrança de coparticipações previstas no contrato.

**18**

## **Quais documentos não são aceitos para solicitação de Reembolso?**

Independente do procedimento realizado, para o efetivo reembolso, NÃO serão aceitos como documentos comprobatórios para a prestação de serviços:

- Recibos rasurados;
- Recibos Provisórios de Serviços (RPS);
- Recibos temporário (em forma de caução), nota de débito ou duplicatas;
- Declarações ou orçamento de prestação de serviços.

**19**

## **Como evitar indeferimento do recibo para reembolso de Consulta Médica?**

Caso você tenha realizado uma “consulta médica”, esse termo deverá ser mencionado no documento assinado pelo médico. Caso não haja essa informação e tenha apenas algo como “serviços médicos prestados”, o documento não será aceito.

## **20** Como evitar indeferimento do recibo para reembolso de Terapia/ Tratamento Seriado?

Para atendimento com tratamento seriado com psicólogos é necessário que a nota fiscal ou recibo tenha as datas das sessões, a quantidade de sessões realizadas e o valor unitário, bem como apresentar o pedido médico assinado e datado pelo médico (CRM) indicando o tratamento.

## **21** Como evitar indeferimento do recibo para reembolso de Exames?

No caso de exames, o recibo deverá ter a informação de quais exames foram realizados e os valores individuais de cada um, pois não serão aceitas descrições genéricas, como “exames laboratoriais”.

## **22** Como evitar indeferimento do recibo para reembolso de Internação Hospitalar?

Para internações deverá ser apresentado Nota fiscal contendo a conta aberta com quantidades e valores individuais de cada item, tais como: diária, taxas, exames, materiais e medicamentos, bem como o envio do relatório médico justificando a internação e, quando houver, laudos de exames comprobatórios.

## **23** Como evitar indeferimento do recibo para reembolso de Honorários Cirúrgicos?

Para Honorários Médicos Cirúrgicos, cada profissional que prestou atendimento deverá emitir uma nota específica mencionando a atuação cirúrgica. Caso seja emitida a cobrança da equipe cirúrgica em uma única NF, deverá constar o valor e atuação de cada membro da cirurgia com nome e CRM.