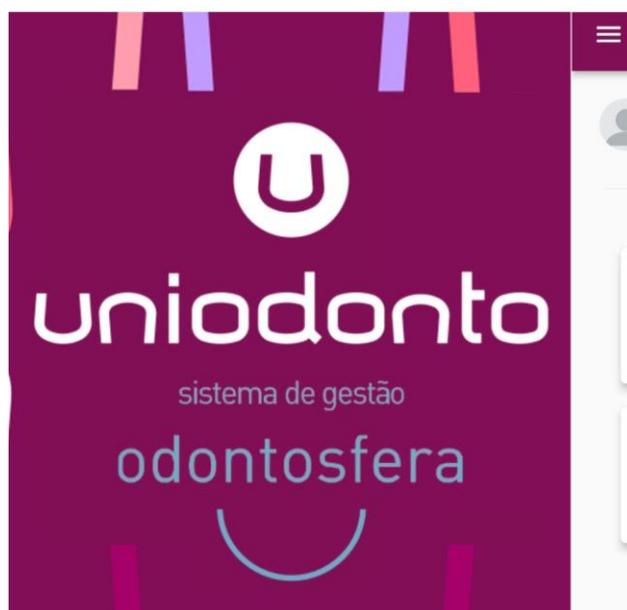


MANUAL DO BENEFICIÁRIO

V.2024.7.1

APP - UNIODONTO SU



ACOLHIDA	3
· SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente / Beneficiário	3
· Urgência / Emergência Odontológica (24h) - (32) 9977-7006 	3
Marcação de Consulta:	5
Identificação do Beneficiário:	6
Orçamento:	6
Pedido de radiografias	7
Uniodonto Prev (Coparticipativo):	8
Após a realização do tratamento:	8
Avaliação Técnica Presencial (Perícia):	9
Auditoria odontológica:	9
Uniodonto Premium:	9
Consulta de Urgência:	9
Procedimentos de Urgência / Emergência Odontológica:	10
Considerações importantes:	11
Portal do Cliente:	12
APP “UNIODONTO JUIZ DE FORA”:	12



ACOLHIDA

Prezado beneficiário,

A UNIODONTO SUDESTE MINEIRO sente-se honrada em tê-lo como cliente/beneficiário.

Este Manual contém as informações necessárias para utilização do Sistema Nacional de Cooperativas Uniodonto.

Leia-o com atenção e sempre o tenha à mão para esclarecer suas dúvidas, também poderá obter sua versão atualizada no site www.uniodontosm.com.br/ Portal PF/ Manual do Beneficiário. Caso não encontre as respostas que necessita neste Manual, ligue para o SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente), que teremos o maior prazer em atendê-lo:

O Horário de atendimento do SAC na UNIODONTO SUDESTE MINEIRO é das 08:00h às 17:30h, de Segundas-feiras a Sextas-feiras.

Informações de contato:

- SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente / Beneficiário
 - WhatsApp: (32) 9985-8545 
 - Telefone: (32) 3112-2700

- Urgência / Emergência Odontológica (24h) –
(32) 9977-7006 
 - Envie a mensagem informando a sua necessidade.

- E-mails úteis:
 - atendimento1@uniodontosm.com.br



Manual do Beneficiário SM - V.2024.07.01.

- financeiro@uniodontosm.com.br;
- intercambio@uniodontosm.com.br;
- ouvidoria@uniodontosm.com.br;
- **SITE:** www.uniodontosm.com.br

Atenção:

- Acesse o Portal do Cliente pelo site www.uniodontosm.com.br

lá encontrará diversas funcionalidades como:

- Situação de orçamentos emitidos;
- 2ª Via de Boletos;
- Declaração de Serviços Médicos e de Saúde (DMED) para o ajuste anual do Imposto de Renda;
- Carta de Quitação de Débitos;
- Rede Credenciada;
- Solicitações diversas; etc.

. O portal auxilia no seu relacionamento com a Uniodonto Sudeste Mineiro.

Siga em nossas redes sociais e fique sempre bem-informado de nossas ações:

- INSTAGRAM: @uniodontosm
- FACEBOOK: @uniodontosm



Marcação de Consulta:

1. Acesse a rede assistencial do Sistema Nacional de Cooperativas Uniodonto através:
 - Site da Uniodonto Sudeste Mineiro: www.uniodontosm.com.br
 - Sua carteirinha digital;
 - baixe o APP “Uniodonto Sudeste Mineiro”.
2. Pesquise o profissional conforme a especialidade desejada e região de atendimento.
3. Para sua primeira consulta recomendamos a escolha de um Clínico Geral que melhor lhe atenda conforme sua preferência de localização e horário. Esse profissional poderá acompanhá-lo durante todo seu relacionamento com a Uniodonto Sudeste Mineiro.
4. Definido o dentista de sua preferência, contate-o pelo número do WhatsApp ou telefone disponibilizado pelo profissional e agende o horário para a sua consulta.
5. Na elaboração do orçamento para execução de tratamento, o beneficiário terá o direito a 02 (duas) consultas com um **clínico geral**. Caso queira outras consultas para o mesmo fim, o custo dessas consultas não será coberto pela **UNIODONTO SUDESTE MINEIRO** e sim pelo beneficiário que pagará o valor estipulado da consulta na tabela da Cooperativa.

Atenção:

Na impossibilidade de comparecimento às consultas, o beneficiário deverá desmarcá-las com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

Caso a impossibilidade de comparecimento não seja comunicada com antecedência, o cirurgião dentista poderá cobrar a falta à consulta agendada. O valor dessa cobrança será estipulado de acordo com a tabela de procedimentos e deverá ser paga através do Odontosfera.



Identificação do Beneficiário:

A identificação do **Beneficiário da Uniodonto Sudeste Mineiro** da rede assistencial do Sistema Nacional de Cooperativas Uniodonto é feita através da apresentação da carteirinha virtual (APP – “Uniodonto Sudeste Mineiro”) e um documento com foto. Também poderá ser identificado por um documento com foto e o número de seu CPF.

Os beneficiários em atendimento de intercâmbio deverão apresentar o documento fornecido por sua Uniodonto de origem, detentora de seu contrato, e um documento de identidade.

Atenção:

O cadastro do Beneficiário da Uniodonto Sudeste Mineiro para validação e assinatura através da biometria facial é o meio utilizado para finalização dos tratamentos. A biometria poderá ser realizada pelo prestador/ atendente através de foto ou pelo beneficiário através do celular.

Orçamento:

A **Uniodonto Sudeste Mineiro** adota o formulário padronizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, para o preenchimento dos orçamentos de tratamento. Este documento é identificado como GTO – Guia de Tratamento Odontológico. Os procedimentos necessários ao seu tratamento podem constar de:

- **ATOS COBERTOS** pelo plano: referem-se à cobertura contratual, ao rol de procedimentos instituído pela ANS e por ela atualizado. Alguns atos do rol serão cobertos somente quando obedecerem à diretriz de utilização determinada pela ANS.

- **ATOS NÃO COBERTOS** pelo plano: referem-se aos atos que a UNIODONTO oferece aos seus beneficiários, através de uma **TABELA PRÓPRIA**, com valores diferenciado. Para esses procedimentos beneficiário se responsabiliza pelo pagamento à Cooperativa. São também chamados de Atos Complementares.

Esses procedimentos odontológicos serão pagos pelo beneficiário diretamente à **Uniodonto Sudeste Mineiro**:



Manual do Beneficiário SM - V.2024.07.01.

1. Através de pagamento diretamente no consultório/clínica do profissional, através do e-commerce e Sistema Odontosfera ou na sede ou filiais da cooperativa;
2. Pagamento através de link enviado para o celular do beneficiário, a pedido desse, para pagamento on-line.
 - a. O link poderá ser enviado pelo profissional dentista através do sistema Odontosfera, esse link só é válido para data do envio;
 - b. Pelo SAC da Uniodonto Sudeste Mineiro.

No caso de **ATOS NÃO COBERTOS**, que necessitem de aprovação por parte da EMPRESA CONTRATANTE, essa aprovação deverá ser solicitada primeiramente à empresa e depois encaminhada à **UNIODONTO SUDESTE MINEIRO**, para posterior aprovação da guia emitida pelo cirurgião dentista.

Atenção:

O beneficiário da **UNIODONTO** não tem nenhum vínculo financeiro com o cooperado ou credenciado, devendo todos os procedimentos não cobertos ou coparticipativos serem pagos à **UNIODONTO**.

O plano de tratamento elaborado pelo profissional é preenchido em um orçamento na forma *on-line* e poderá ser aprovado imediatamente ou não. Quando não for aprovado em sua emissão poderá ocorrer umas das condições abaixo:

- Aprovação Solicitada - existência de algum critério para aprovação, eu necessite de auditoria prévia. O orçamento passa por uma auditoria para sua análise e liberação, podendo ser solicitado uma avaliação presencial para verificação de conformidade com a melhor proposta de tratamento.
- Pendente – existência da necessidade de pagamento do procedimento por ser um ato não coberto pelo plano, o beneficiário estar em período de carência para a execução do procedimento ou o tipo de contratação do plano demandar o pagamento de parte do valor do procedimento por ser um procedimento em coparticipação.

O beneficiário terá 05 (cinco) dias úteis após a comunicação da **UNIODONTO** para realizar a avaliação técnica presencial (Perícia), quando solicitada.

A interrupção do tratamento motivada pela ausência do beneficiário por mais de quinze dias, permitirá o cancelamento do orçamento, a critério exclusivo do cirurgião-dentista.



Manual do Beneficiário SM - V.2024.07.01.

Pedido de radiografias: se houver necessidade de radiografias para diagnóstico, o cirurgião-dentista solicitará através do sistema online. O beneficiário deverá ir diretamente à clínica radiológica indicada ou de sua preferência. Alguns exames, como tomografias não estão cobertos pelo plano odontológico, sendo necessário pagamento de acordo com as regras acima.

Os tratamentos serão iniciados somente após aprovação da GTO.

Uniodonto Prev (Coparticipativo):

Nos contratos firmados nesta modalidade, o beneficiário deverá ter atenção à cobertura descrita no anexo ao contrato, **Cobertura Assistencial**, que discrimina os atos com direito à cobertura total e parcial. Sobre estes atos incidirá o percentual de coparticipação contratado. O beneficiário se compromete a pagar o percentual contratado sobre o valor em Real calculado através da multiplicação da quantidade de Unidades de Serviço Odontológico (USO) constante na **Tabela de Atos Odontológicos da Uniodonto Sudeste Mineiro** – Registrada no Cartório de Títulos e Documentos Civil das Pessoas Jurídicas da Comarca de Juiz de Fora, Estado de Minas Gerais e o valor monetário da USO em vigor na data do pagamento do orçamento.

Atenção: O beneficiário jamais deverá pagar qualquer valor diretamente em nome do profissional/ clínica. Em caso de dúvida entrar em contato com o SAC da **Uniodonto Sudeste Mineiro**.

Após a realização do tratamento:

Após a realização do tratamento, o beneficiário deverá assinar pelo término do tratamento na GTO. **NÃO ASSINE ANTES DO TÉRMINO.**

A assinatura poderá ser feita através da biometria facial, mas sempre após a realização do procedimento especificado na GTO.

No caso de necessidade de avaliação técnica presencial final (Perícia), a mesma deverá ser realizada no prazo de 05 (cinco) dias.

A não realização da avaliação técnica final, quando solicitada, implica em perda da garantia do tratamento realizado.



Os orçamentos de beneficiários menores de idade deverão ser assinados pelo responsável legal ou seu representante, no caso da guia impressa. No caso da biometria, será feita com o próprio beneficiário.

Avaliação Técnica Presencial (Perícia):

A avaliação técnica é um procedimento adotado pelo **Sistema Nacional de Cooperativas Uniodonto**, que tem por finalidade o monitoramento dos atos a serem executados, obedecendo às normas da ANS.

É importante a conscientização de que a avaliação técnica é um instrumento utilizado para avaliação da cooperativa junto à ANS, sendo que recebemos uma pontuação pelos serviços prestados ao beneficiário.

A avaliação técnica é aleatória de acordo com os critérios da cooperativa. As exceções estão contidas no Manual do Cooperado.

Auditoria odontológica:

Para sua garantia, mantemos um serviço permanente de auditoria odontológica. Ela poderá ser marcada por iniciativa da Uniodonto Sudeste Mineiro ou a seu pedido, quando tiver alguma dúvida sobre o tratamento ou desejar uma segunda opinião sobre o modelo de tratamento sugerido pelo odontólogo.

Se for convidado para auditoria ou perícia, compareça. Dessa maneira, a empresa confirma o bom funcionamento do sistema e garante a qualidade dos serviços prestados.

Pesquisa de Satisfação

A pesquisa de satisfação é um instrumento utilizado pela Uniodonto Sudeste Mineiro para monitorar a qualidade dos serviços prestados. A pesquisa é contínua e realizada através de formulário do Google Forms, do atendimento pelo WhatsApp ou via Odontosfera no término dos tratamentos. É muito importante para nós que esta pesquisa seja respondida após todos os atendimentos prestados, seja pelos nossos colaboradores, quanto pelos nossos cirurgiões dentistas para que possamos melhorar a qualidade e atender às expectativas dos nossos clientes.



Uniodonto Premium:

Este é um serviço da Uniodonto Sudeste Mineiro que consiste em oferecer um cirurgião-dentista cooperado para realização de uma avaliação inicial.

Esse profissional poderá atender as pessoas que se interessem em adquirir algum plano, para resolução de dúvidas e para indicar o plano mais conveniente.

Consulta de Urgência:

Caso necessite de um atendimento de urgência em Juiz de Fora, no horário comercial, ligue para o seu próprio dentista ou, se não o localizar, poderá acionar o **serviço pelo WhatsApp (32) 9977-7006**. Conforme o dia da semana e horário, o atendente poderá agendar uma consulta imediata no **Espaço Clínico da Uniodonto Sudeste Mineiro** localizado à rua Santo Antônio n. 1324, Centro, Juiz de Fora – MG.

Os horários de atendimento do Espaço Clínico é de segunda à sexta-feira de 8h às 20h e aos sábados de 8h às 14h. Nos demais horários a urgência funciona com um profissional odontólogo que estará em sobreaviso, através do 999777006. Esse profissional retornará o contato e avaliará a melhor forma de atender à demanda relatada pelo beneficiário solicitante.

Se o atendimento for solicitado para outra cidade a mensagem será encaminhada aos responsáveis no SAC para providenciar encaminhamento do beneficiário e resolução da demanda.

Sempre que precisar de um atendimento de urgência, mesmo que seja em outra cidade, solicitamos que entre em contato conosco. O ressarcimento, caso seja necessário, será realizado de acordo com as regras contratuais, necessitando de documentação, radiografias e recibo. Reiteramos que ressarcimos apenas os procedimentos de urgência listados abaixo. Não trabalhamos com a modalidade de ressarcimento para procedimentos eletivos realizados fora da rede do Sistema Nacional Uniodonto.

Atenção:

Os procedimentos de urgência, os quais o beneficiário não terá custo:



Procedimentos de Urgência / Emergência

Odontológica:

- *Curativo em caso de hemorragia bucal: consiste na aplicação de hemostático e sutura no alvéolo dentário;*
- *Curativo em caso de odontalgia aguda / pulpectomia / necrose: consiste na abertura da câmara pulpar e remoção da polpa, obturação endodôntica ou núcleo existente;*
- *Imobilização dentária temporária: procedimento que visa à imobilização de elementos dentais que apresentam alto grau de mobilidade provocado por trauma e/ou doença periodontal, não pode ser confundido com a contenção fixa permanente;*
- *Recimentação de peça protética: consiste na recolocação de peça protética;*
- *Tratamento de alveolite: consiste na curetagem e limpeza do alvéolo dentário;*
- *Colagem de fragmentos: consiste na recolocação de partes de dente que sofreu fratura, através da utilização de material dentário adesivo;*
- *Incisão e drenagem de abscesso extraoral: consiste em fazer uma incisão na face e posterior drenagem do abscesso;*
- *Incisão e drenagem de abscesso intraoral: consiste em fazer uma drenagem dentro da cavidade oral e posterior drenagem do abscesso;*
- *Reimplante de dente avulsionado: consiste na recolocação do dente no alvéolo dentário e conseqüente imobilização.*
- *Tratamento de alveolite: consiste fundamentalmente numa terapia medicamentosa (medicação ou remédios), nomeadamente com anti-inflamatórios e antibióticos, juntamente com manobras de manipulação anti-infecciosa do alvéolo por parte do cirurgião dentista (desinfecção), associadas a um aumento dos cuidados de higiene oral por beneficiário.*
- *Sutura de ferida em região bucomaxilofacial*
- *Redução simples de luxação da ATM: consiste em manobra para reposicionamento da mandíbula.*



Manual do Beneficiário SM - V.2024.07.01.

- Pulpectomia/ Pulpotomia: remoção parcial ou total da polpa dentária para alívio da dor e posterior tratamento endodôntico.*
- Restauração temporária / tratamento expectante: consiste em remover parcialmente o tecido cariado e fechar a cavidade com cimento provisório.*
- Capeamento pulpar direto: consiste na colocação de hidróxido de cálcio diretamente sobre a exposição pulpar na tentativa de permitir a cicatrização da polpa e conseqüente formação de tecido dentário secundário.*
- Tratamento de pericoronarite: consiste em prescrição medicamentosa para regressão do processo inflamatório e posterior tratamento. Se o quadro for grave, o tratamento cirúrgico passa a ser a principal alternativa. As duas principais técnicas são a gengivectomia e a extração dentária.*

Qualquer outro procedimento que não esteja regulamentado deverá ser pago diretamente aos plantonistas ou no Espaço Clínico e terão um custo de R\$ 150,00 (cento e cinquenta reais) por consulta.

Considerações importantes:

- 1) Aconselhamos que faça consultas periódicas, a cada seis meses, mesmo que você entenda que não existe necessidade.
- 2) Os atendimentos realizados no **período de carência** serão cobrados como **ATOS NÃO COBERTOS** pela tabela da cooperativa.
- 3) A **Uniodonto Sudeste Mineiro** não reconhece, em hipótese alguma, despesas que não sejam oriundas de cirurgiões-dentistas, não cabendo reembolso de honorários pagos a profissionais não cooperados. Apenas nos casos de atendimento de urgência / emergência, quando não se conseguir comprovadamente o atendimento através do sistema **UNIODONTO**. O valor do reembolso é cotado conforme o valor de tabela de valores de procedimentos da **Uniodonto Sudeste Mineiro**.
- 4) Lembramos que cabe ao profissional clínico a avaliação e encaminhamento para o especialista. O cooperado especialista exerce somente as atividades para as quais foi admitido.
- 5) A renovação de obturações por motivos estéticos e/ou sem que haja indicação clínica é considerada **ATO NÃO COBERTO**.
- 6) Cirurgias estéticas são consideradas **ATOS NÃO COBERTOS**.



Manual do Beneficiário SM - V.2024.07.01.

7) Nenhum acerto financeiro deverá ser feito diretamente com o cirurgião-dentista cooperado. Qualquer outra cobrança direta por parte do odontólogo, ela é indevida e deverá ser comunicada imediatamente à **Uniodonto Sudeste Mineiro**.

8) Quaisquer sugestões, críticas ou reclamações poderão e deverão ser feitas, preferencialmente, através das “solicitações” do portal do cliente/beneficiário do Sistema Odontosfera, caso isso não seja possível o beneficiário tem como alternativa realizá-las através do envio de e-mail ou por escrito no livro de solicitações disponível na recepção da sede da cooperativa ou em uma de suas filiais. A Uniodonto disponibiliza a OUVIDORIA pelo telefone **(32) 3112-2700** ou pelo e-mail ouvidoria@uniodontosm.com.br

9) Os procedimentos provisórios, quando desacompanhados dos procedimentos definitivos, são de responsabilidade do beneficiário, devendo este arcar seus custos (confeção, reembasamento e recimentação).

10) O beneficiário deverá providenciar o tratamento definitivo imediatamente após o cirurgião dentista responsável liberá-lo para realização. Caso o beneficiário não providencie a conclusão do tratamento, será responsável pelas consequências que poderão acarretar o agravamento dos sintomas e até mesmo a perda do dente.

11) Nos casos de tratamentos endodônticos (canal) o tratamento só se completa com a confecção do definitivo. O beneficiário deverá providenciar o tratamento definitivo no prazo máximo de 30 dias. Caso não seja realizada a restauração definitiva é de responsabilidade do beneficiário as consequências dessa conduta, que pode levar a perda do elemento dentário. Caso haja necessidade de retratamento devido ao não cumprimento do prazo, o mesmo será considerado Ato Não Coberto.

12) Núcleos e provisórios só são aprovados como atos cobertos quando acompanhados do definitivo. Somente serão cobertos para elementos unitários conforme diretriz de utilização da ANS.

Portal do Cliente:

O Portal do Cliente pode ser acessado pelo site: www.uniodontosm.com.br

Ele permite:

1) Acompanhar o tratamento e sua conclusão;



Manual do Beneficiário SM - V.2024.07.01.

- 2) Emitir declaração de despesas médicas para o ajuste anual do imposto de renda;
- 3) Emissão de segunda via da fatura;
- 4) Emissão de carteirinha;
- 5) Obter informações sobre seu contrato e plano;
- 6) Fazer solicitações (pedidos, reclamações, sugestões, elogios etc.) protocoladas e acompanhar seu andamento.
- 7) Acessar a rede de prestadores e sua movimentação. A exclusão de um prestador será comunicada através do site e aplicativo. Caso o beneficiário esteja em tratamento, poderá terminá-lo com o profissional ou no caso de impossibilidade, poderá escolher outro profissional da rede para dar continuidade.
- 8) Caso haja exclusão de prestador pessoa física ou jurídica, por rescisão contratual, não suprida pelo dimensionamento da rede, a Uniodonto Sudeste Mineiro se propõe a substituir o profissional/ clínica por outro(a) com qualificações compatíveis. Caso não haja no município outro profissional com as características necessárias, poderá ser indicado prestador em município limítrofe; em caso de indisponibilidade ou inexistência de prestador equivalente nos municípios limítrofes, poderá ser indicado prestador na Região de Saúde à qual faz parte o município. (ANS RN 507)

APP “UNIODONTO JUIZ DE FORA”:

Seu acesso a toda rede assistencial do **Sistema Nacional de Cooperativas Uniodonto** e à “carteirinha” online, dispensando a de plástico, assim estaremos contribuindo para o meio ambiente e agindo de acordo com a nossa política de Sustentabilidade que se encontra disponível no site.

Através do aplicativo também é possível acessar o boleto de pagamento e as notícias da Uniodonto.

Baixe o App nas lojas de aplicativos Google ou Apple, o aplicativo é gratuito.

A Diretoria da **Uniodonto Sudeste Mineiro** orgulha-se de tê-lo como parceiro, cliente e beneficiário. Qualquer sugestão para aprimoramento do atendimento é de suma importância para nós. Esteja sempre à vontade para registrar suas sugestões, para isso poderá utilizar o portal do beneficiário, www.uniodontosm.com.br/Odontosfera.





Odontosfera

Acesse aqui!

Atenciosamente,

A Diretoria da Uniodonto Sudeste Mineiro.

