

# Guia de Orientação

PLANO

# Viver Bem

ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE

## Colaborador



Novo modelo de atendimento da Unimed São José dos Campos para o cuidado com a sua saúde.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

**Unimed**   
São José  
dos Campos

# O MUNDO ESTÁ MUDANDO E O JEITO QUE VOCÊ CUIDA DA SUA SAÚDE TAMBÉM!

O plano de saúde Viver Bem entrega, para você e sua família, atendimento único com suporte de uma equipe multidisciplinar.

Você terá uma equipe de saúde o acompanhando ao longo da vida, conhecendo seu histórico e sua rotina.

Médicos de Família, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Psicólogos, Nutricionistas e Farmacêuticos especializados no atendimento integral à saúde serão facilitadores para a sua qualidade de vida.

**Venha experimentar o que é Viver Bem!**



## ÍNDICE

1. O que é o Viver Bem AIS?.....	04
2. Quem fará parte do plano Viver Bem AIS.....	05
3. Locais, horários de funcionamento e contatos.....	06
4. Como funciona o acesso aos atendimentos?.....	08
5. Quais procedimentos são realizados na clínica de AIS?.....	10
6. Como funciona o atendimento de urgência e emergência? .....	11
7. Como funcionam os atendimentos às alterações clínicas não programadas?.....	12
8. Rede Credenciada .....	12
9. Diferenças entre plano anterior e atual.....	13
10. Medicina preventiva e o plano Viver Bem AIS.....	14
11. Quais os acompanhamentos (carteira de serviços) são disponibilizados no plano Viver Bem AIS?..	15

## 1. O QUE É O VIVER BEM AIS?



O Viver Bem AIS é um novo modelo de atendimento da Unimed São José dos Campos, focado na manutenção da saúde e na qualidade de vida, com acompanhamento contínuo e equipe de referência em cuidado. É um atendimento personalizado e centrado totalmente nas necessidades do beneficiário.

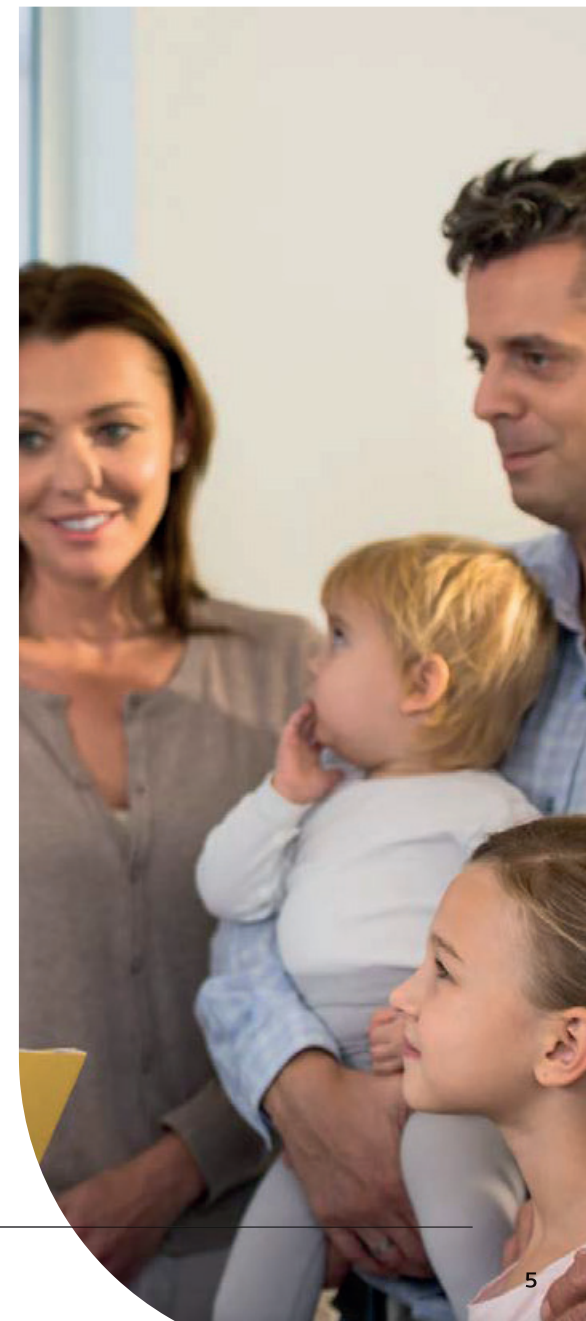
Contamos com uma equipe multiprofissional composta por **Médicos de Família e Comunidade, Enfermeiros, Técnicos de Enfermagem, Psicólogos, Nutricionistas e Farmacêuticos** especializados no atendimento integral à saúde, que atuarão como facilitadores para a sua qualidade de vida.

Com o conhecimento do histórico clínico, a equipe de saúde e o paciente podem construir vínculos que permitem a adoção de cuidados corretos, no momento correto, em qualquer fase da vida, desde o pré-natal, puericultura (acompanhamento e desenvolvimento da criança), adolescência, idade adulta e terceira idade, em todas as queixas.

## 2. QUEM FARÁ PARTE DO PLANO VIVER BEM AIS?

Para todos os colaboradores e dependentes inclusos no plano, sendo estes:

- Cônjuge.
- Filhos até 21 (vinte e um) anos, ou até completarem 24 (vinte e quatro) anos, desde que, comprovadamente, estejam matriculados em curso superior (faculdade).
- Enteado, o menor sob a guarda por força de decisão judicial e o menor tutelado, que ficam equiparados aos filhos.
- Convivente, havendo união estável, na forma da lei, sem eventual concorrência com o cônjuge.
- Filhos comprovadamente inválidos.



## 3. LOCAIS, HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO E CONTATOS

### 3.1. Unidade presencial:

#### Espaço Viver Bem – NAIS

#### Clínica de Atenção Integral à Saúde – AIS

Av. Deputado Benedito Matarazzo, 9045, 1º Andar – Jardim Oswaldo Cruz, São José dos Campos.

Funcionamento: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

### 3.2. Clínica Virtual de Atenção Integral à Saúde – AIS

Após agendar o atendimento, você receberá um link para uma teleconsulta com seu médico de referência, durante o horário de funcionamento da AIS.

### 3.3. MedLine

Serviço de teleorientação disponibilizado pelo SOS Unimed, 24 horas por dia, 7 dias por semana, pelo telefone 0800 772 3772.

O MedLine oferece, nos casos em que é necessário, o serviço de ambulância da SOS Unimed.



#### O contato poderá ser realizado via:

WhatsApp:

**12 98154-7584**

Telefone Fixo:

**12 3943-0617**

Ao solicitar atendimento, tenha em mãos o número da sua carteirinha digital, disponibilizada no aplicativo "Unimed SP – Clientes".

**DÚVIDAS SOBRE O PLANO?**

Encaminhar e-mail para:  
[plano.colaborador@unimedsjc.coop.br](mailto:plano.colaborador@unimedsjc.coop.br)

Responderemos em 24h.



## 4. COMO FUNCIONA O ACESSO AOS ATENDIMENTOS?

### 4.1. São José dos Campos e Jacareí

O beneficiário do Plano Viver Bem AIS, sendo colaborador ou dependente, deverá entrar em contato pelos telefones ou e-mail informados e solicitar à equipe o agendamento de sua consulta que, mediante confirmação do código de carteirinha, agendará em um prazo máximo de 72 horas.

Na primeira consulta com seu médico de referência, será levantado o histórico de saúde e elaborado, em conjunto com ele, um plano de cuidados focado na melhoria da sua qualidade de vida e no controle dos problemas clínicos já instalados.

A partir do histórico clínico e elaboração das condutas a serem tomadas, será programada sua próxima consulta para retorno.

Após a consulta médica, o beneficiário será atendido pela sua equipe de enfermagem de referência que o auxiliará no agendamento de exames, consultas com demais especialistas, orientações de saúde como melhoria no estilo de vida, alimentação e hidratação adequada, saúde mental equilibrada, atividade física, vacinação, dentre outras. Na pós-consulta de enfermagem, o beneficiário também será orientado quanto ao retorno e sobre como fazer o seu agendamento.

### 4.2. Demais cidades (Litoral Norte e Campos do Jordão)

Para o agendamento, o beneficiário entrará em contato pelos telefones na Clínica de AIS e solicitará à equipe a marcação da sua consulta.

Será realizado um cronograma para que a primeira consulta dos pacientes seja realizada presencialmente nas unidades do Santos Dumont Hospital Litoral Norte – Caraguatatuba e Centros de Especialidades Médicas de Campos do Jordão e Ubatuba. Posteriormente, as consultas serão realizadas por meio da Unidade Virtual da Clínica de AIS, no prazo de 72 horas.

Nas situações em que se faz necessário o atendimento presencial para os beneficiários das cidades descritas, a equipe da Clínica de AIS fará o direcionamento para a Rede Credenciada, após emitir a autorização.

### 4.3. Realização de exames

Os exames prescritos nas consultas com o médico de referência ou com os demais especialistas poderão ser agendados pelo beneficiário ou pela sua equipe na pós-consulta de enfermagem.

**Agendamento pelo próprio beneficiário:** Deverá realizar o contato no local de sua preferência, de acordo com a Rede Credenciada ao produto Viver Bem AIS e seguir as orientações de preparo ou jejum fornecidas pelo

prestador. Em caso de dificuldades de acesso na Rede Credenciada, o beneficiário poderá acionar a equipe do Viver Bem AIS.

**Agendamento pela equipe de referência no Viver Bem AIS:** realizado durante a pós-consulta de enfermagem, onde são fornecidas todas as orientações de preparo ou jejum informados pelo prestador escolhido.

### 4.4. Consultas com as demais especialidades

Se durante o acompanhamento com seu médico de referência for identificada a necessidade de consulta com demais médicos especialistas, o beneficiário será direcionado para o atendimento com relatório do médico de referência, onde consta o histórico clínico e necessidade a ser atendida.

Na pós-consulta de enfermagem, sua equipe de referência prosseguirá com o agendamento ou disponibilizará a Rede Credenciada para que você possa agendar a consulta com o especialista focal.

Você deverá entrar em contato com a equipe da AIS com 05 dias de antecedência à consulta para solicitar a autorização do encaminhamento médico.

Se a consulta com o especialista da rede for reagendada ou cancelada, o beneficiário poderá agendar novamente ou solicitar apoio da equipe da Clínica de AIS, dentro do prazo de autorização da consulta (30 dias). Se o prazo da autorização for expirado, o beneficiário deverá entrar em contato com a Clínica de AIS para revalidar a autorização.

Se na consulta com o especialista da

rede for identificado a necessidade de retorno e acompanhamento periódico, é preciso emitir nova autorização para cada atendimento, exceto para o retorno com menos de 30 dias. Mas não se preocupe, não é preciso passar em consulta com seu médico de referência antes de cada atendimento com o especialista da rede. Basta entrar em contato com sua equipe de referência do Viver Bem AIS com um relatório do especialista da rede com a solicitação da periodicidade, que cuidaremos das autorizações.

É importante ressaltar que, mesmo que a conduta adequada seja o acompanhamento com demais médicos especialistas, sua equipe de referência no Viver Bem AIS continua cuidando de você. Esse cuidado será mantido por meio de telemonitoramento e retorno à consulta com seu médico de referência periodicamente.

### 4.5. Beneficiários em tratamento contínuo

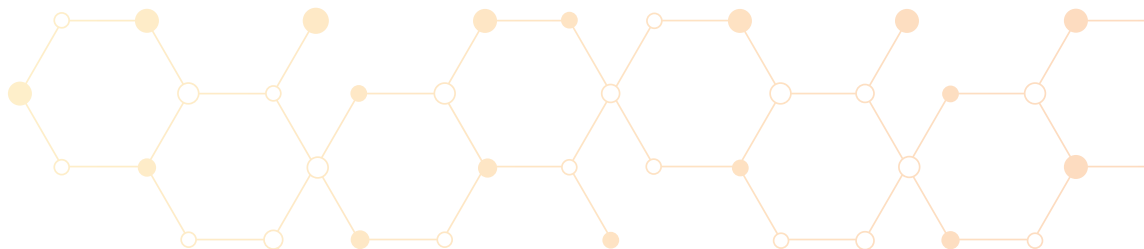
Para aqueles que fazem acompanhamento médico de outras especialidades ou serviços especializados de forma contínua, como, por exemplo, cardiologistas, endocrinologistas, reumatologistas, neurologistas, fisioterapia, psicologia, fonoaudiologia, terapia ocupacional, entre outras, fiquem tranquilos! Para continuidade do seu acompanhamento, é necessário ser atendido pela sua equipe de referência do Plano Viver Bem AIS, que prosseguirá com os encaminhamentos necessários e direcionamento à Rede Credenciada.



## 5. QUAIS PROCEDIMENTOS SÃO REALIZADOS NA CLÍNICA DE AIS?

Na Clínica de AIS são realizados pequenos procedimentos como lavagem de ouvido, retirada de corpo estranho, suturas, coleta de exame Papanicolau, acompanhamento de gestantes (pré-natal), puericultura (acompanhamento do crescimento e desenvolvimento de crianças e adolescentes de 0 a 18 anos), dentre outros.

Nossa estrutura também conta com a Clínica de Medicamentos para aplicação de medicações injetáveis agendadas e atendimento às intercorrências de saúde, e também com a Clínica de Curativos que realiza o tratamento de feridas crônicas ou agudas, de baixa, média e alta complexidade.



## 6. COMO FUNCIONA O ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA?

O Pronto Atendimento deverá ser utilizado em situações de urgência como infarto, AVC (derrame), fraturas, acidentes automobilísticos e domésticos, acidentes de trabalho, dificuldade para respirar, perda de consciência, episódios de convulsão, afogamentos, quedas com necessidade de avaliação médica de urgência, queimaduras em geral, acidentes elétricos, entre outros.

O Plano Viver Bem AIS conta com o suporte de Urgência e Emergência em toda a extensão do Vale do Paraíba e território nacional – Rede Básica.

Estão aptos ao atendimento de urgência/emergência os seguintes estabelecimentos:

### **São José dos Campos**

Santos Dumont Pronto Atendimento  
Rua Vilaça, 820 – Centro

### **Jacareí**

Santos Dumont Pronto Atendimento  
Rua Dr. Lúcio Malta, 693 – Centro

### **Caragatatuba**

Santos Dumont Litoral (PA Adulto, Pediátrico e Ortopédico)

Avenida Rio Grande do Sul, 1750 – Indaiá

Stella Maris (PA Ginecológico/Obstetrícia)

Avenida Miguel Varlez, 980 – Jardim Primavera

### **Ubatuba**

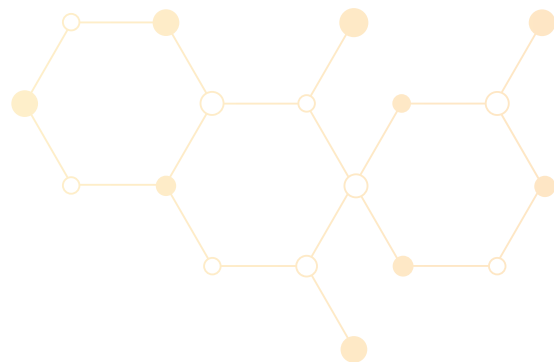
Santa Casa de Ubatuba (PA Adulto e Pediátrico)

Rua Conceição, 135 – Centro

### **São Sebastião**

Santa Casa de São Sebastião (PA Adulto e Pediátrico)

Rua Capitão Luiz Soares, 550 – Centro



## 7. COMO FUNCIONAM OS ATENDIMENTOS ÀS ALTERAÇÕES CLÍNICAS NÃO PROGRAMADAS?

Para as alterações clínicas não programadas como, por exemplo, tosse, febre, gripe, dores de garganta, dores de ouvido, sinusites, rinites, dores de cabeça, dores musculares, enxaquecas, diarreia, vômito, sangramentos, cólicas, alterações de pressão ou glicemia, infecções urinárias, alterações na pele, alergias, alterações uroginecológicas (por exemplo: corrimentos vaginais e penianos, alterações nos órgãos genitais masculinos e femininos), crises de ansiedades e depressivas,

síndrome do pânico, orientações e acompanhamento das doenças crônicas, renovações de receitas, emissões de declarações ou atestados, etc., você deverá acionar a equipe do Viver Bem AIS.

Diante das situações não esperadas, o beneficiário deverá entrar em contato telefônico (fixo ou WhatsApp) com a Clínica de AIS para ser submetido à avaliação inicial pela equipe de enfermagem. A partir desta avaliação, o beneficiário será direcionado para:

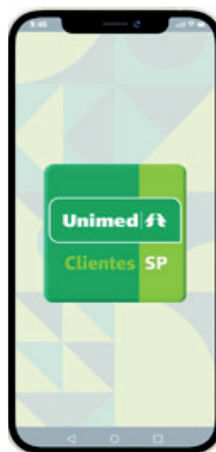
1. Consulta presencial ou on-line com sua equipe da AIS.
2. Orientação telefônica ou presencial.
3. Procurar o Pronto Atendimento, se identificado situação de urgência.

Devido à pandemia da Covid-19, visando a segurança de todos, os sintomas gripais estão sendo atendidos na Clínica Online de AIS.

## 8. REDE CREDENCIADA

O Plano Viver Bem AIS conta com uma Rede Credenciada composta por prestadores de alta qualidade. No aplicativo e no site da Unimed São José dos Campos, você terá acesso a esses prestadores.

Para ter acesso ao APP da Unimed SJCampos, basta entrar na loja de aplicativos do seu celular, procurar por “Unimed SP – Clientes” e baixá-lo. Para acesso ao site, entre em seu navegador de escolha e acesse: <https://www.unimedsjc.com.br/Pages/guia-medico.aspx>.



## 9. DIFERENÇAS ENTRE PLANO ANTERIOR E ATUAL

### 9.1. Cuidado coordenado X Rede aberta

Uma das principais diferenças entre o plano atual e o Plano Viver Bem AIS é a coordenação de cuidado. O cuidado coordenado existe quando o beneficiário é gerenciado por uma equipe de referência que o auxilia nos cuidados com a saúde e garante que ele terá a melhor conduta clínica para sua necessidade, especialmente no tratamento de doenças crônicas, agravos de saúde, complicações, internações, urgências, necessidade de agendamento de exames e terapias, realização de tratamento específicos, enfim, em todo momento da sua vida. É a equipe que estará ao seu lado, zelando por você e por sua família em todos os aspectos de saúde.

Após a vinculação com a sua equipe de referência, você receberá um card com todos os membros da sua equipe para que possa acioná-los sempre que necessário.

### 9.2. O que será cobrado como fator moderador?

A cobrança do fator moderador será efetuada a partir da 5ª consulta realizada no ano para consultas nos Centros de Especialidades Médicas (CEM) da Unimed São José dos Campos, demais médicos especialistas e Pronto Atendimento (adulto e infantil).

O valor cobrado será o correspondente a 50% (cinquenta por cento) do valor atribuído à consulta de intercâmbio, para cada consulta excedente.

Esse valor é informado pela área de Gestão de Pessoas sempre que haja atualização do valor da consulta de Intercâmbio.



### 9.3 O que não será cobrado como fator moderador?

A cobrança do fator moderador **não será efetuada** nos seguintes atendimentos:

- Consultas na Clínica de AIS
- Terapias (psicologia, nutrição, fisioterapia, fonoaudiologia e terapia ocupacional)
- Consultas de puericultura (até a criança completar um ano) e nove consultas de pré-natal (por gestação)

### 9.4 O atendimento passará a ser realizado com apresentação da carteira virtual.

Você poderá baixar no APP Unimed SP - Clientes.



## 10. MEDICINA PREVENTIVA E O PLANO VIVER BEM AIS

O NAIS/Viver Bem, por meio de Programas de Promoção à Saúde e Prevenção de Doenças, atua garantindo ao cliente um cuidado coordenado e integral em todas as fases da vida. Os beneficiários incluídos no novo plano, sempre que necessário, serão encaminhados para os serviços e programas existentes.

São eles: Grupo Especializado no Tratamento da Obesidade (GESTO), Planejamento Familiar, Antitabagismo, Cuidados Renais, Pele Íntegra, Lado a Lado, Curso de Gestantes, Pilates para Gestantes, Mamã e Bebê Unimed, Reeducação Alimentar,

Acompanhamento Nutricional para Casos Cirúrgicos, Reabilitação em Coluna, Reabilitação Ortopédica, Acompanhamento Pós - Alta de Pacientes Vulneráveis, Gerenciamento da Saúde do Paciente com Covid-19, Clínica de Psicologia, Clínica de Nutrição e Oficinas de Saúde do Idoso.

O NAIS/Viver Bem possui um site repleto de informações a respeito desses programas e serviços e lá disponibiliza Cartilhas de Saúde que estimulam o autocuidado e a autonomia dos beneficiários. Para ter acesso à esse conteúdo, acesse: <https://viverbem.unimedsp.coop.br/>.

## 11. QUAIS OS ACOMPANHAMENTOS (CARTEIRA DE SERVIÇOS) SÃO DISPONIBILIZADOS NO PLANO VIVER BEM AIS?

### Saúde do Adulto/Idoso:

- Rastreamentos para hipertensão, diabetes, dislipidemias;
- Rastreamentos para doenças oncológicas se indicação pela idade ou fator de risco de acordo com protocolo da unidade;
- Rastreamento e aconselhamento para uso nocivo/abusivo de álcool, cigarro ou outras drogas;
- Prevenção, identificação e acompanhamento das infecções sexualmente transmissíveis;
- Linhas de Cuidado para: hipertensão, diabetes, dislipidemia, obesidade, doença renal, doença pulmonar obstrutiva crônica (DPOC), osteoporose, neoplasia, saúde mental;
- Manejo clínico dos problemas mais prevalentes do adulto;
- Avaliação global do idoso;
- Promoção do envelhecimento ativo e saudável.

### Saúde da Mulher:

- Manejo clínico para planejamento familiar, atraso menstrual e amenorreias;
- Rastreamento de câncer de colo uterino (coleta de Papanicolau);
- Rastreamento de câncer de mama;
- Inserção e remoção de DIU (dispositivo intrauterino);
- Assistência pré-natal de risco habitual;
- Assistência ao puerpério;
- Manejo clínico para climatério e menopausa;

- Manejo clínico para doenças femininas mais comuns;
- Rastreamento para disfunções da tireoide e osteoporose de acordo com a idade ou fator de risco.

### Saúde da Criança e Adolescente:

- Manejo clínico para puericultura;
- Assistência a problemas mais comuns no recém-nascido e lactente;
- Acompanhamento do crescimento e desenvolvimento da criança;
- Manejo clínico para doenças respiratórias;
- Manejo clínico para doenças dermatológicas e exantemáticas (sarampo, catapora, mão-pé-boca, escarlatina, entre outras);
- Manejo dos problemas mais comuns na adolescência;
- Manejo clínico para saúde mental e prevenção ao uso de álcool ou outras drogas;
- Prevenção, identificação e acompanhamento das infecções sexualmente transmissíveis.





Agora que você já conhece o novo produto da Unimed São José dos Campos, não perca tempo! Agende já sua consulta e de seus dependentes para que possam experimentar o que é **Viver Bem AIS!**

Porque esse é o **#jeitodecuidar** da Unimed São José dos Campos!

**WhatsApp:** 12 98154-7584

**Telefone Fixo:** 12 3943-0617

**Espaço Viver Bem – NAIS**

**Clínica de Atenção Integral à Saúde – AIS**

Av. Deputado Benedito Matarazzo, 9045, 1º andar  
Jardim Oswaldo Cruz, São José dos Campos

**Funcionamento:** de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h.

<https://viverbem.unimedsjc.coop.br/>



**PLANO**

**Viver Bem**

ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

