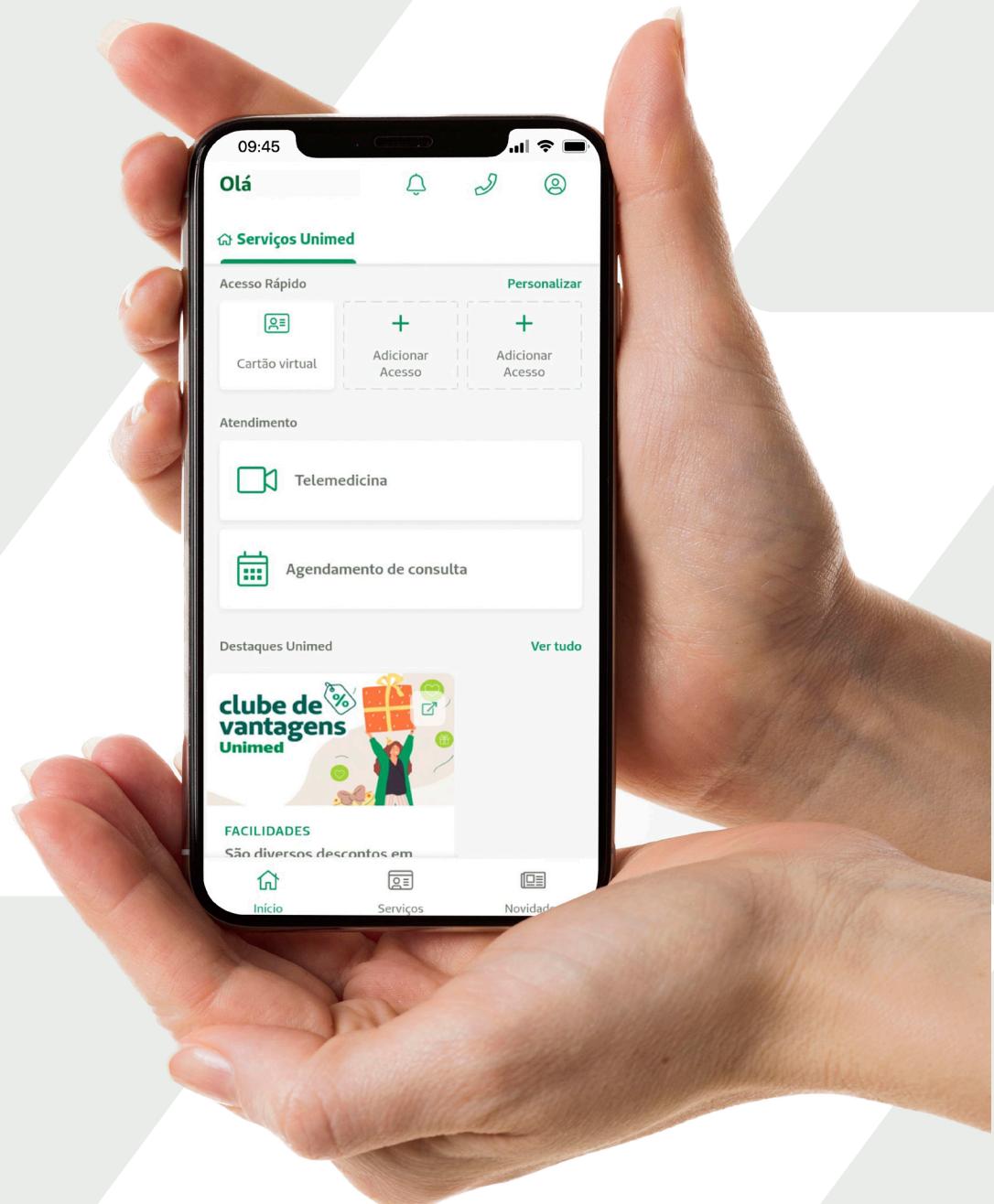


Aplicativo
UNIMED CNU

Praticidade na palma
da sua mão.





Bem-vindo ao aplicativo Unimed CNU!

O aplicativo Unimed CNU foi pensado para facilitar seu dia a dia, centralizando as principais informações do seu plano de saúde. Siga este guia para aproveitar todas as funcionalidades do nosso app.

Você pode baixar pelo Google Play ou App Store.

**Clique aqui e faça
o download.**





Sumário

1 Acessando o Aplicativo

Login	4
Cadastro e Esquecia a Senha	4
Trocar e-mail cadastrado	5
Política de privacidade	5

2 Navegando pelo aplicativo

Notificações e novidades	6
• Avisos sobre seus reembolsos	
• Mensagens sobre boletos	
• Comunicações da Unimed CNU	
Dados do contrato (seu perfil)	7
• Dados do beneficiário	
• Dados do contrato	
• Carência do contrato	
Perguntas frequentes (FAQ)	7
Fale conosco	8
Acesso rápido e Personalizar	8
Seleção de plano/Troca de beneficiários	9
Novidades	9
Excluir Conta	10
Funcionalidades principais	10
Como pesquisar um prestador	11
Carência do contrato	12
Dados do contrato	12
Extratos	13
Histórico de utilização	13
Telemedicina	14
Validação facial	15
Reembolso	16



1

Acessando o Aplicativo

Login

Para fazer login, use o seu **CPF** e a **mesma senha que você já utiliza no portal do beneficiário da Unimed CNU**.

Você pode contar com a central de atendimento sempre que precisar. Ela está disponível 24h por dia, em todos os dias da semana, incluindo feriados.



Cadastro e Esqueci a Senha

Para se cadastrar no app, clique na opção **“Clique aqui”**, disponível ao lado de **“Não tem cadastro?”**. Em seguida, preencha os campos para criar seu cadastro. Caso você precise recuperar a sua senha, selecione a opção **“Esqueceu a Senha?”**. Você receberá um e-mail com as instruções para criar uma nova.

Importante: Sua senha deve ter, no mínimo, 8 caracteres e incluir, pelo menos, uma letra maiúscula, um número e um caractere especial.



Trocar e-mail cadastrado

Para trocar um e-mail que foi cadastrado durante o seu primeiro acesso, é necessário clicar em “**Esqueceu a senha?**”. Ao ser encaminhado para a nova tela, informe seu CPF e clique em OK para seguir. Você receberá uma mensagem informando que receberá um e-mail com as instruções. Caso você não reconheça esse e-mail ou queira trocar o e-mail atual por um novo, clique na opção “**Não tenho acesso ou não reconheço o email**”. Você receberá um SMS para atualizar seu e-mail (importante: se o seu telefone não estiver cadastrado para receber um SMS, você deverá entrar em contato com a nossa central de atendimento 24h, pelo **0800 942 0011/0800 940 0343** (deficiência auditiva) ou pelo WhatsApp **(11) 3268-7020** (atendimento humano de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h).



Observação: Para seguirmos com as orientações da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), é de sua responsabilidade atualizar os dados cadastrais. Mas, em caso de dúvidas ou apoio, entre em contato pelo número 0800 942 0011 ou pelo 0800 940 0343 (deficiência auditiva) 24h por dia, em todos os dias da semana, incluindo feriados, ou pelo WhatsApp 3268-7020 (atendimento humano das 7h às 22h, de segunda a sexta-feira).

Política de privacidade

No primeiro acesso, você precisa ler e aceitar a política de privacidade e o termo de consentimento. Você pode personalizar suas preferências de comunicação e marketing.





2

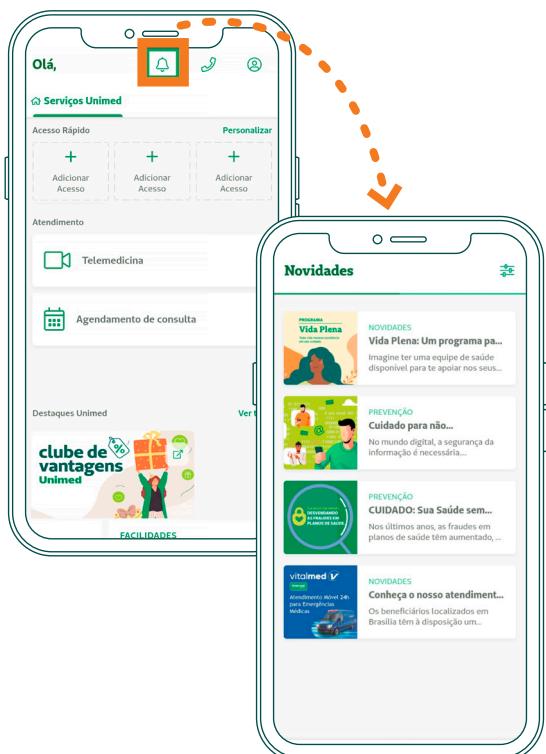
Navegando pelo aplicativo

Após fazer o login, a tela inicial do aplicativo será exibida. Nela, você encontra um menu completo com todas as funcionalidades disponíveis, além de opções de acesso rápido para as ferramentas mais utilizadas.



Notificações e novidades

Fique sempre por dentro de tudo o que acontece sobre o seu plano, além de informações importantes e divulgação de benefícios.





Dados do contrato (seu perfil)

No menu, você encontra a área de **Perfil**, onde estão todos os seus dados e informações do contrato. É o seu espaço para consultar:

- **Dados do beneficiário:** Suas informações pessoais.
- **Dados do contrato:** Detalhes sobre o seu plano, como o tipo, a vigência e informações da sua empresa, se for um plano corporativo.
- **Carência do contrato:** Para verificar se há algum período de carência para utilização de determinados serviços.

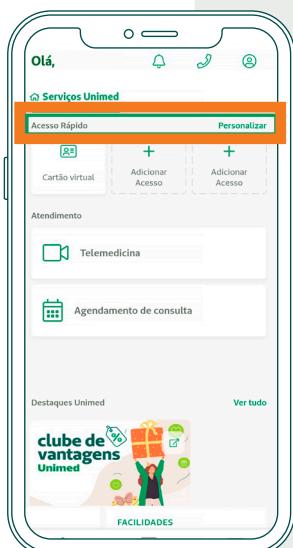


Perguntas frequentes (FAQ)



Fale conosco

Se a sua dúvida não foi respondida nas perguntas frequentes ou se você precisa de ajuda com algo específico do seu plano, o Fale conosco é o canal ideal. Nele, você pode enviar uma mensagem diretamente para a equipe de atendimento da Unimed CNU, garantindo que seu caso seja tratado de forma personalizada.



Acesso rápido e Personalizar

O Acesso rápido é uma funcionalidade que permite que você organize a tela inicial do aplicativo do seu jeito. Você pode adicionar ou remover atalhos para as ferramentas que usa com mais frequência, como o guia médico ou a solicitação de reembolso.

Com a opção Personalizar, você consegue deixar o aplicativo ainda mais com a sua cara, garantindo que as funcionalidades mais importantes para você estejam sempre à mão.

E a área de Destaque foi criada para você ficar por dentro das notícias mais importantes sobre o seu plano e a Unimed CNU. Nela, você pode ver banners e comunicados que trazem informações relevantes de forma rápida e visual, como:

- **Novos serviços e funcionalidades do aplicativo.**
- **Campanhas de saúde e bem-estar.**
- **Atualizações e comunicados da Unimed CNU.**

Essa funcionalidade ajuda a garantir que você não perca nenhuma informação essencial sobre seu plano.



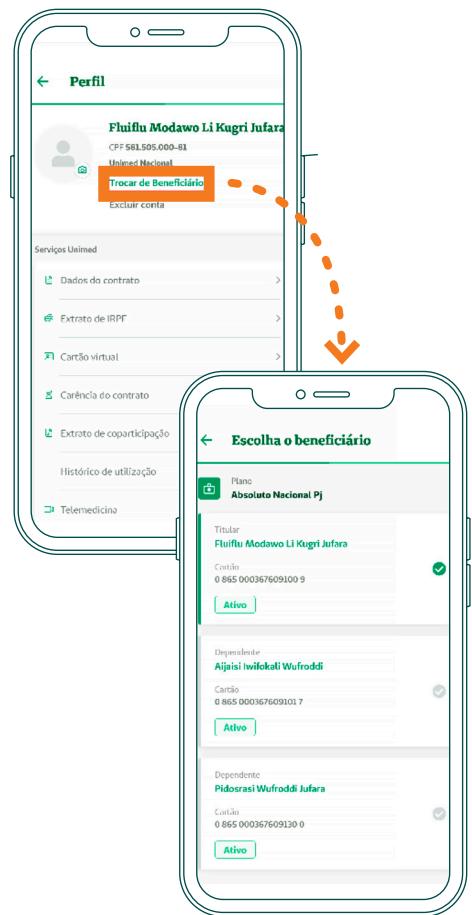


Seleção de plano / Troca de beneficiários

Se você é o titular do plano e gerencia o contrato de outras pessoas (como familiares, por exemplo), pode alternar facilmente entre os perfis no aplicativo.

- **Na tela inicial, toque na sua foto de perfil** (ou no seu nome) para abrir a lista de todos os beneficiários vinculados ao seu plano.
- **Selecione o nome da pessoa que você deseja consultar** e pronto. Todas as informações, como histórico de uso, reembolso e guias médicas, serão atualizadas para o perfil dela.

Essa funcionalidade centraliza a gestão dos planos, tornando mais fácil e rápido cuidar da saúde de toda a sua família.



Novidades

A seção de Novidades foi criada para que você possa acompanhar as últimas notícias e atualizações da Unimed CNU. Aqui, você encontra informações importantes sobre:

- **Inovações e melhorias no aplicativo.**
- **Lançamento de novas funcionalidades.**
- **Serviços inéditos para os beneficiários.**
- **Comunicados relevantes sobre o seu plano de saúde.**

Acompanhar as novidades é a melhor forma de garantir que esteja sempre ciente dos benefícios e recursos disponíveis para você e sua família.



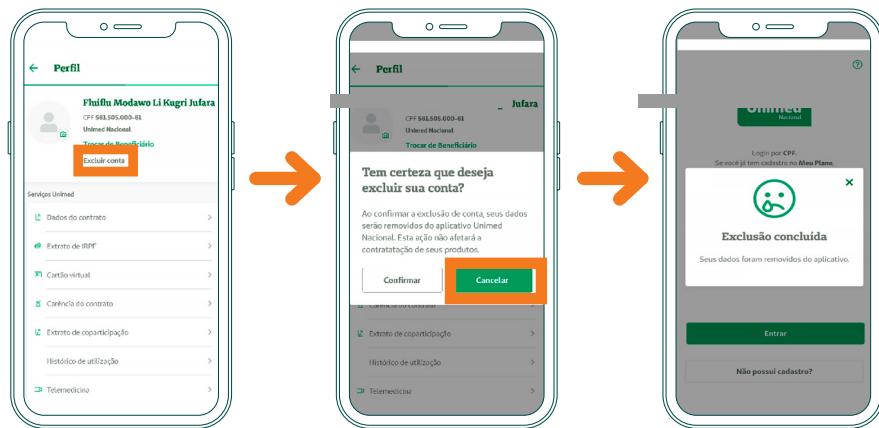


Excluir Conta

Se, por algum motivo, você não desejar mais ter sua conta no aplicativo, é possível excluí-la.

Ao selecionar essa opção, lembre-se de que a ação se aplica apenas ao seu cadastro no aplicativo. A exclusão da conta não afeta ou cancela o seu plano de saúde na Unimed CNU.

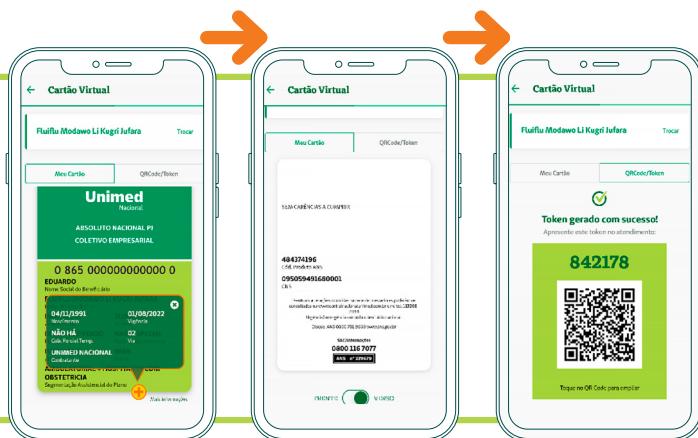
Essa funcionalidade garante a sua privacidade e o controle sobre seus dados no aplicativo, sem alterar qualquer informação relacionada ao seu contrato de plano de saúde.



Funcionalidades principais

Ao clicar na aba Serviços, você encontra todas as funcionalidades do aplicativo.

- **Cartão virtual:** Acesse o seu para usar em atendimentos. Ele também gera um QR Code ou token para identificação.



- **Guia médico:** É a ferramenta que conecta você a toda a rede credenciada da Unimed CNU. Com ele, você pode buscar médicos, clínicas, hospitais e laboratórios de forma simples e rápida.



Como pesquisar um prestador

1 Escolha o tipo de busca

Selecione se você quer buscar por médico, clínica, hospital ou laboratório.

2 Filtre sua pesquisa

Use os filtros para refinar a sua busca. Você pode pesquisar por:

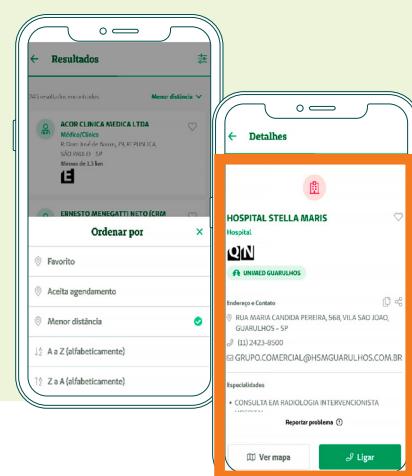
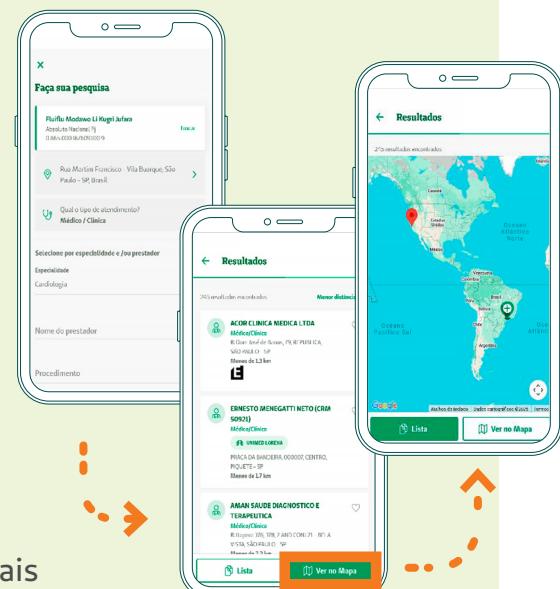
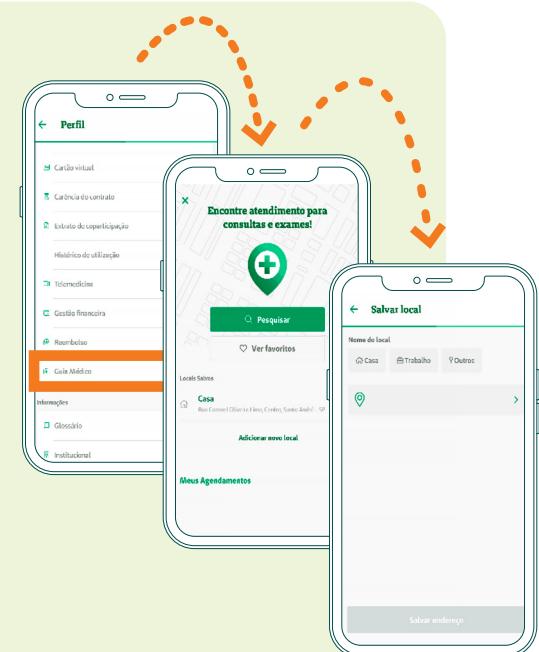
- Especialidade:** Para encontrar um profissional em uma área específica, como cardiologia, pediatria, ginecologia, entre outras.
- Nome do prestador:** Se já sabe o nome do profissional ou local que procura.
- Cidade/Estado:** Para buscar em uma localidade específica.
- Bairro:** Para restringir a busca a uma área mais próxima de você.

3 Localização

O aplicativo utiliza a sua localização atual para mostrar os prestadores mais próximos de você.

4 Informações detalhadas

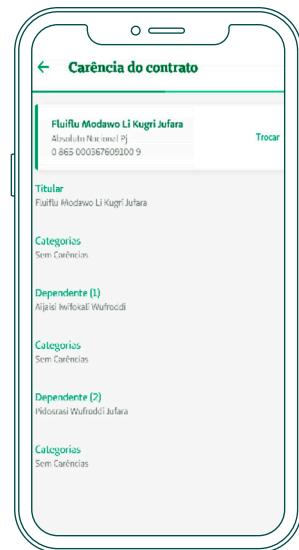
Ao encontrar o profissional ou local, você pode ver informações detalhadas, como endereço, telefone e especialidade, facilitando o agendamento.



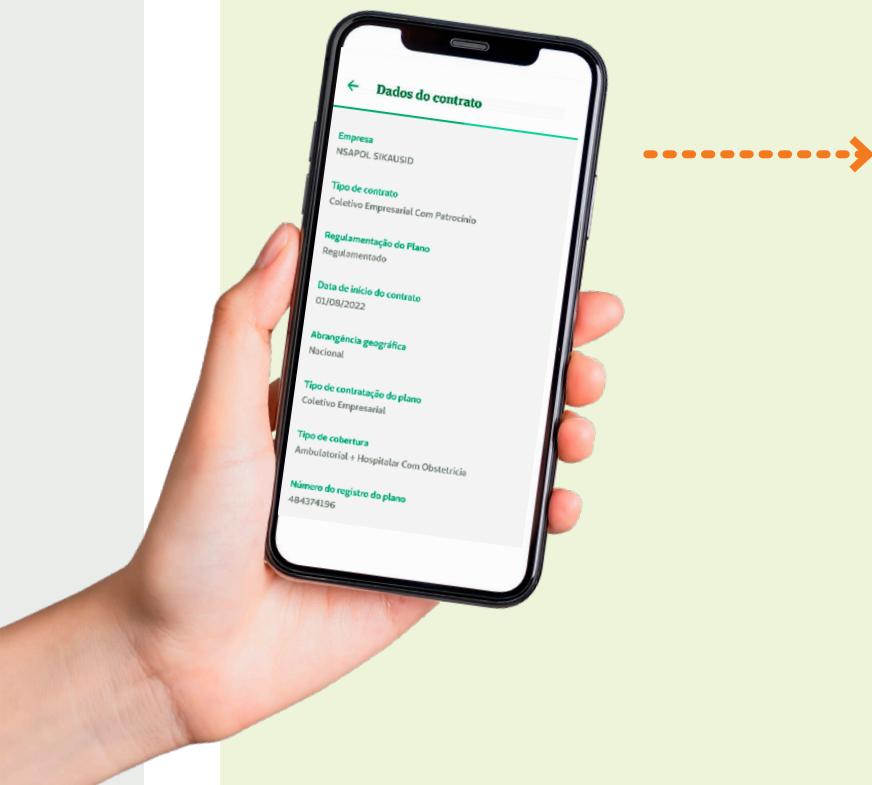


Carência do contrato

Verifique facilmente se há algum período de carência a ser cumprido para o seu contrato ou para um procedimento específico. Essa funcionalidade ajuda você a se planejar e a entender quais serviços estão disponíveis para uso no momento. Se a sua carência já tiver sido cumprida, essa informação também estará disponível, indicando que você já pode utilizar todos os serviços do plano conforme o seu contrato.



Dados do contrato



Consulte os detalhes do seu plano e verifique se há períodos de carência a serem cumpridos.



Extratos

Acesse os extratos de coparticipação e para a declaração do Imposto de Renda (IRPF). Você pode baixar os PDFs ou enviá-los por e-mail.

The image displays five mobile phone screens arranged horizontally, each showing a different type of statement or report from the Unimed CNU app. From left to right:

- Extrato de coparticipação:** Shows a statement for a dependent named "Fluiflu Modawo Li Kugri Jufara" with a value of R\$ 50,00. It includes a breakdown by month (Maio/2023 and Jun/2023).
- Extrato de coparticipação:** Shows a statement for the same dependent with a value of R\$ 50,00. It includes a breakdown by month (Maio/2023 and Jun/2023).
- Extrato de coparticipação:** Shows a statement for the same dependent with a value of R\$ 50,00. It includes a breakdown by month (Maio/2023 and Jun/2023).
- Extrato de IRPF:** Shows a statement for the same dependent with a value of R\$ 50,00. It includes a breakdown by month (Maio/2023 and Jun/2023).
- Extrato de IRPF:** Shows a statement for the same dependent with a value of R\$ 50,00. It includes a breakdown by month (Maio/2023 and Jun/2023).

Histórico de utilização

Consulte todas as guias de atendimento já realizadas pelo seu plano de saúde.

The image displays four mobile phone screens arranged horizontally, each showing a different view of the service utilization history from the Unimed CNU app. From left to right:

- Histórico de utilização:** Shows a list of service utilization entries for a patient named "Bruna Oliveira Bueno Lins". The entries include "Outras Despesas" (Medicina Integrativa) and "Guia 18" (Consultas - Hospital Nove de Julho).
- Outras Despesas:** Shows a detailed view of a service utilization entry for "Guia 18" (Medicina Integrativa) for the patient "Bruna Oliveira Bueno Lins". It includes fields for "Paciente", "Número da carteirinha", "Tipo de atendimento", "Nome do profissional", "Data da solicitação", "Data de atendimento", "Data vencimento", and "Solicitante". A "Compartilhar" (Share) button is at the bottom.
- Outras Despesas:** Shows a detailed view of a service utilization entry for "Guia 18" (Medicina Integrativa) for the patient "Bruna Oliveira Bueno Lins". It includes fields for "Paciente", "Número da carteirinha", "Tipo de atendimento", "Nome do profissional", "Data da solicitação", and "Data de atendimento".
- Filtros:** Shows the filter settings for the service utilization history. It includes sections for "Filtrar por período" (Select period), "Filtrar por atendimento" (Select service), and "Filtrar por especialidade" (Select specialty). Buttons for "Limpar" (Clear) and "Aplicar" (Apply) are at the bottom.



Telemedicina

Acesse o serviço disponível no seu plano, que redireciona para a plataforma do parceiro.

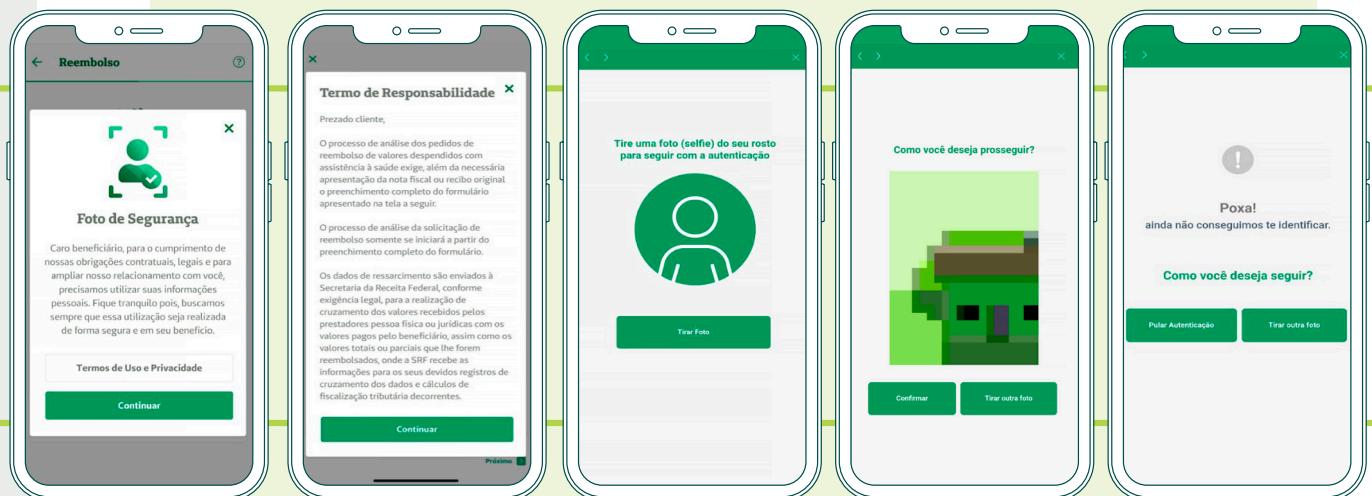




Validação facial

A validação facial é uma camada extra de segurança que o aplicativo utiliza para garantir que apenas você tenha acesso às suas informações de saúde.

- **Onde é usada:** Este recurso pode ser solicitado em momentos específicos, como ao acessar informações sensíveis ou ao solicitar um reembolso.
- **Como funciona:** O aplicativo usa a câmera do seu celular para comparar a sua foto atual com a foto que está salva no seu cadastro, confirmando sua identidade de forma rápida e segura.
- **Se a validação falhar:** Se houver dificuldade em reconhecer seu rosto, entre em contato com a Central de Atendimento 24h pelo **0800 942 0011 / 0800 940 0343** (deficiência auditiva).





Reembolso

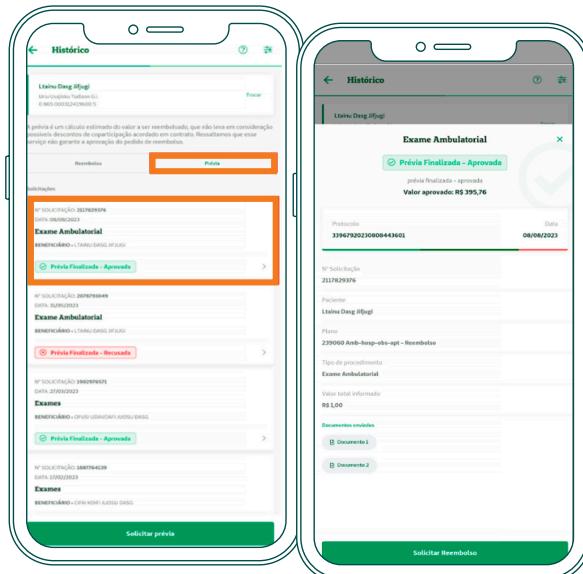
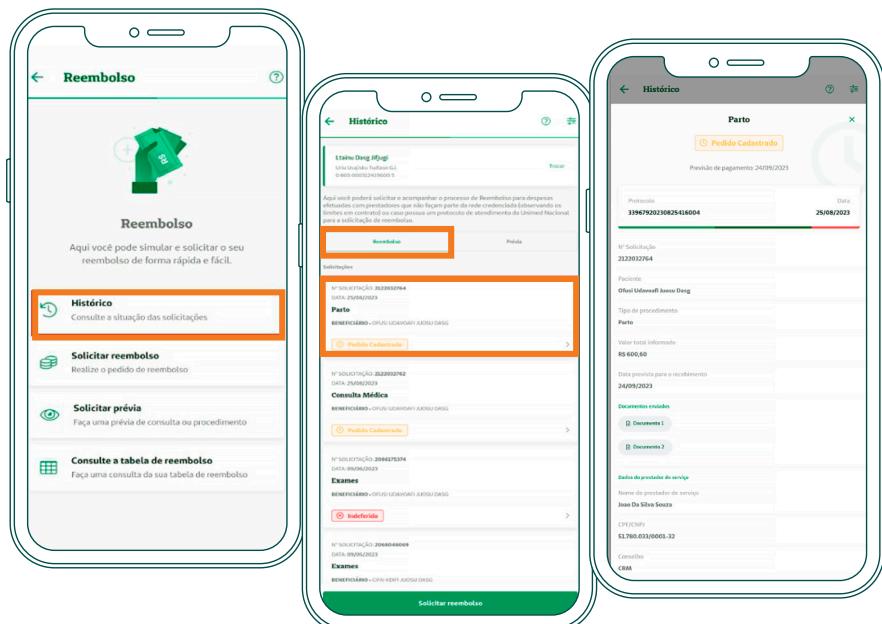
Se o seu plano de saúde cobre reembolso, o aplicativo da Unimed CNU torna o processo simples e rápido. Siga estas etapas para fazer a sua solicitação:

Passo 1: Acessando a área de reembolso

- No menu, procure e selecione a opção Reembolso.

Passo 2: Entendendo o processo

Dentro da área de Reembolso, você tem duas opções principais:



- **Solicitar reembolso:** É aqui que você inicia o pedido de fato.

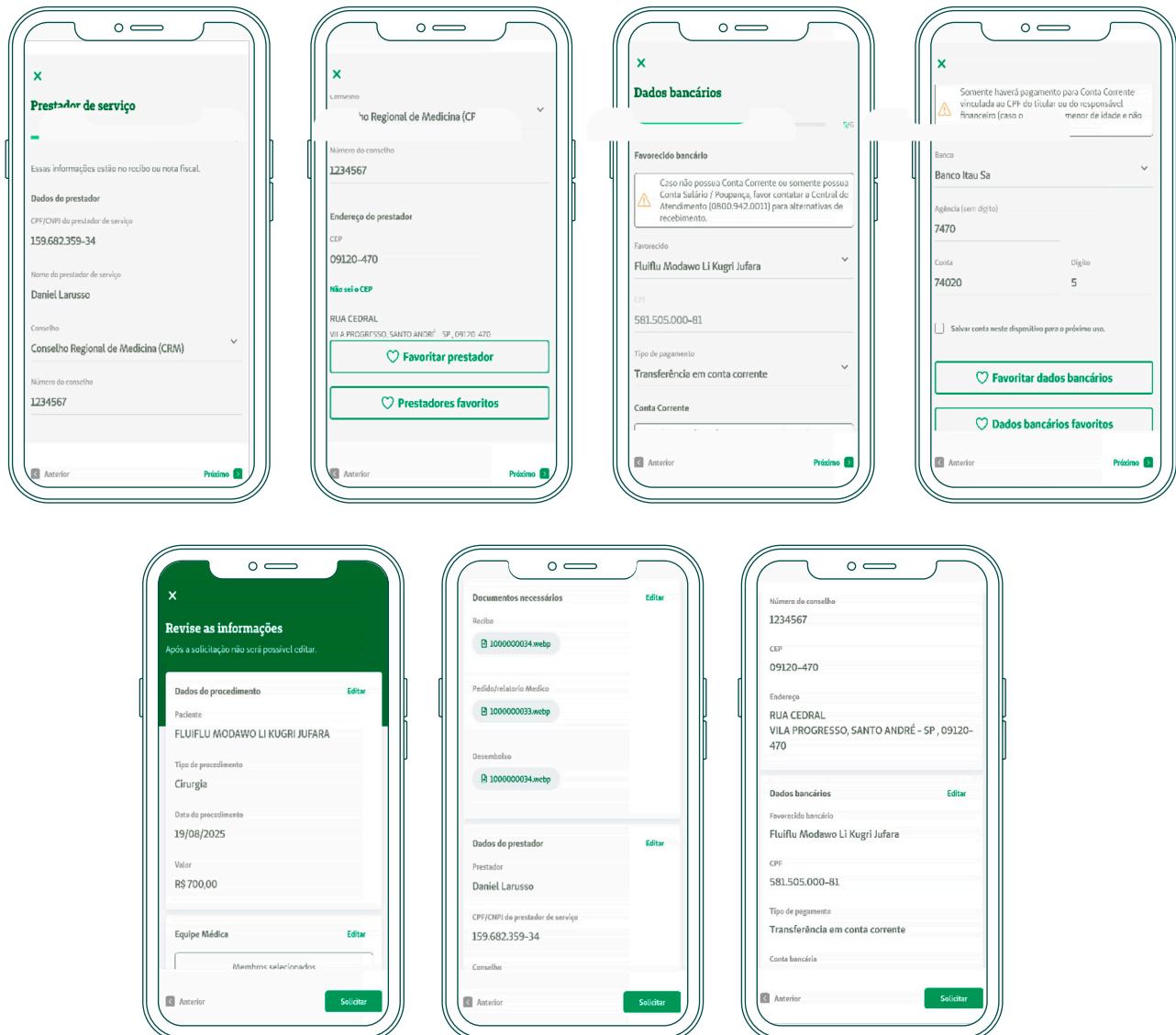
- **Solicitação prévia:** Esta funcionalidade permite que você tenha uma estimativa do valor a ser reembolsado antes de realizar o procedimento.

Atenção: Este serviço não garante o reembolso final, apenas uma estimativa.



Passo 3: Iniciando a solicitação

- Preencha todas as informações** necessárias sobre o procedimento, incluindo a data e o valor gasto.
- Anexe os documentos:** O aplicativo solicita que você anexe as notas fiscais, recibos e laudos médicos. Você pode tirar fotos dos documentos ou fazer upload de arquivos que já tenha salvos.



Passo 4: Revisando e confirmando

- **Antes de finalizar**, o aplicativo exibe um resumo de todas as informações que você preencheu.
- **Revise com atenção**: Verifique se os dados estão corretos para garantir que seu pedido seja processado sem atrasos.
- **Se tudo estiver certo**, confirme a solicitação.



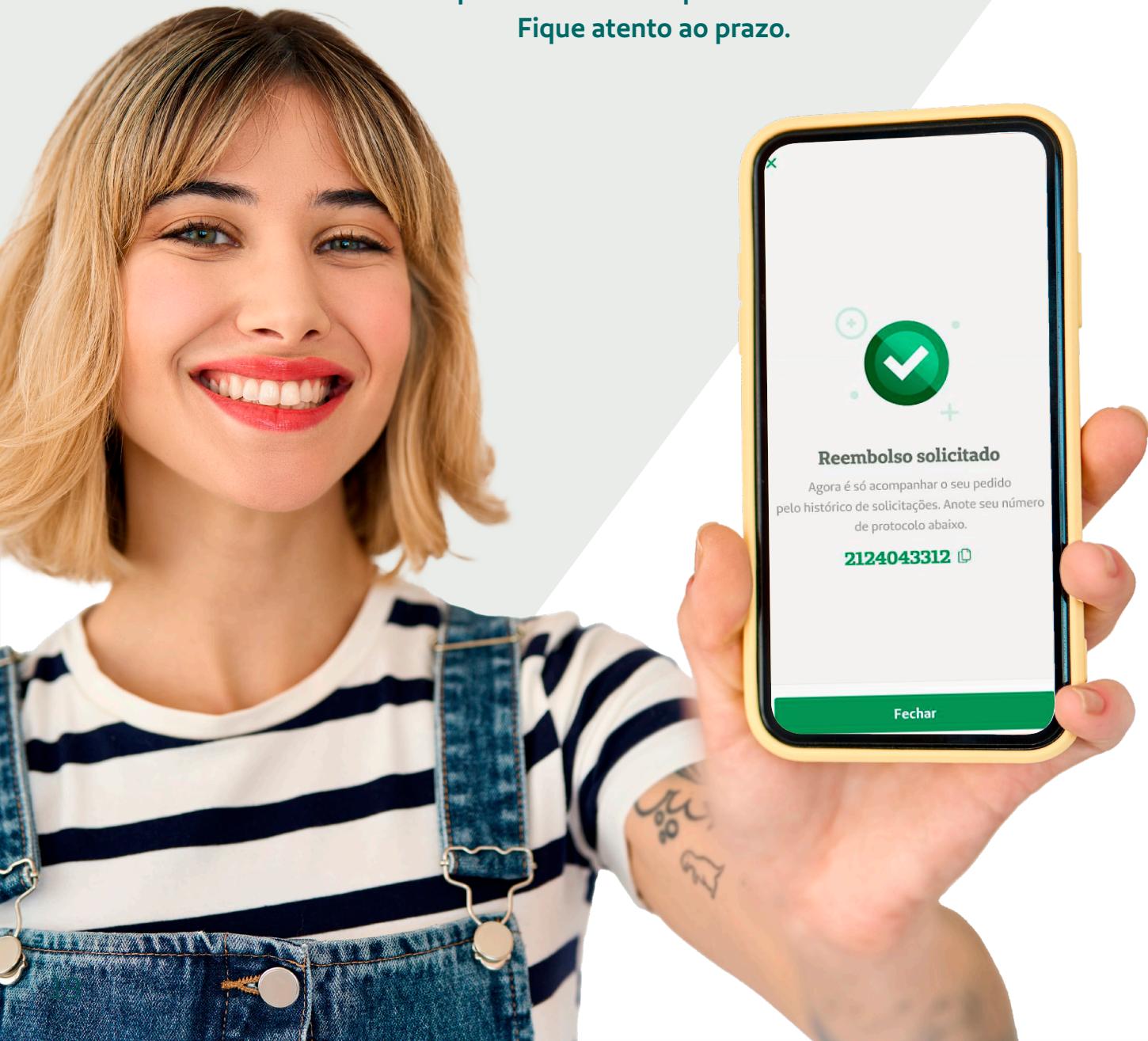
Passo 5: Acompanhando o status

- **Após enviar o pedido**, você pode acompanhar o status de cada solicitação direto no aplicativo.
- **Se precisar de ajuda ou tiver dúvidas**, entre em contato conosco.

Observação importante:

Não é possível solicitar reembolso para despesas com data superior a 365 dias.

Fique atento ao prazo.



Atendimento para beneficiários

Central de atendimento 24h
0800 942 0011

WhatsApp
(11) 3268-7020

Atendimento humano:
Segunda a sexta-feira, das 7h às 22h

Atendimento em libras

[App Unimed CNU](#)

Clique em [Fale Conosco](#) e selecione [Atendimento em Libras](#)

[Site Unimed CNU](#)

Clique na opção [Fale Conosco](#) e selecione
[Atendimento em Libras](#) na aba [Canal 24 horas](#)

**Baixe nosso aplicativo
pelas plataformas digitais.**



Clique aqui e faça o download.

Unimed 
CNU