

*Manual de  
Orientações  
ao Usuário*

**ESPAÇO  
PERSONAL**

**Unimed**   
Campinas

# Índice

Sobre o Serviço	3
Atenção Integral à Saúde	4
Nosso Papel	6
Plano de Cuidados	6
Equipe de Referência	7
Atendimento e Desmarcações	7
Atendimento de Intercorrência	8
Contatos de Monitoramento	8
Acompanhante Responsável	9
Atestados e Declaração de Comparecimento	9
Prontuário Eletrônico	10
Aplicativo Unimed Campinas	11
Contatos Úteis	13

# 1. SOBRE O SERVIÇO

**1.1.** O Espaço Personal é um serviço próprio da Unimed Campinas exclusivo para os clientes dos nossos planos Personal, Personal Smart e Unimed Mais. O Espaço está estruturado para oferecer atendimento humanizado por meio da escuta qualificada, com sua equipe de referência, composta por médicos e enfermeiros preparados e especializados para oferecer:

- a.** Consultas eletivas (hora marcada);
- b.** Consultas de intercorrência (demandas espontâneas);
- c.** Orientação de saúde e práticas de promoção à saúde e prevenção de agravos;
- d.** Acompanhamento da saúde por meio de monitoramento;
- e.** Atendimento familiar;
- f.** Atendimento e referenciamento para equipe multiprofissional.

**1.2.** Os atendimentos presenciais são realizados na unidade, que fica localizada no Centro de Promoção à Saúde da Unimed Campinas:

## **Espaço Personal**

Av. Andrade Neves, 655/683, Centro  
CEP 13013-161, Campinas/SP

## **Atendimento:**

Segunda a sexta-feira, das 7h às 20h

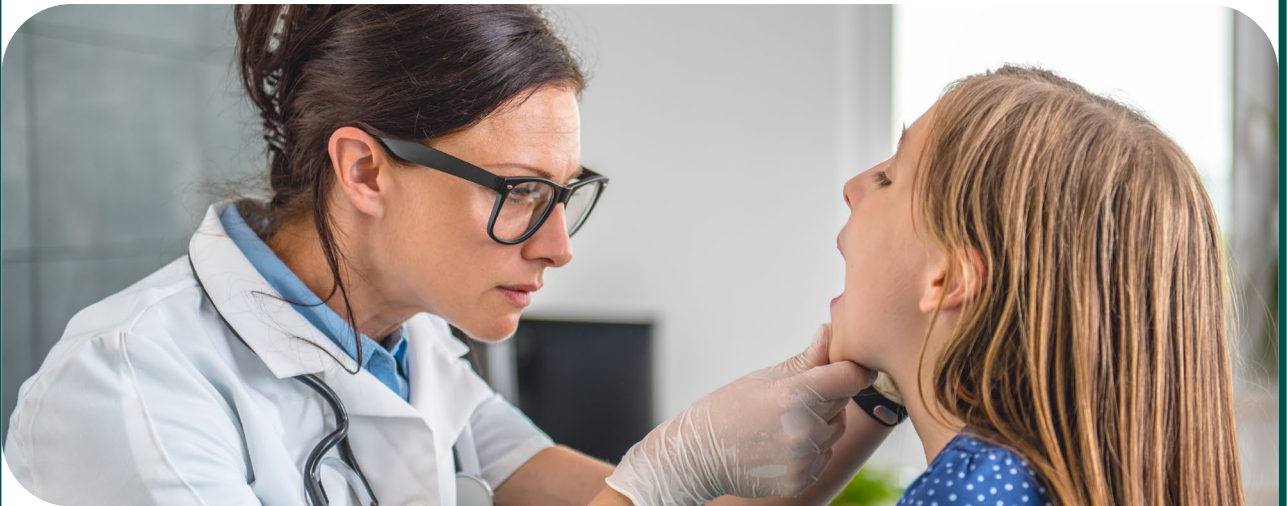
Sábado, das 7h às 13h

Telefone: (19) 3744-3740

[personal@unimedcampinas.com.br](mailto:personal@unimedcampinas.com.br)

**1.3.** Além dos atendimentos presenciais, o Espaço também oferece atendimento online por meio de telessaúde, garantindo mais conforto e segurança para os beneficiários. Para isso, o cliente deve agendar e realizar o atendimento por meio do Aplicativo Unimed Campinas ou do Canal Cliente. O atendimento remoto está sujeito à disponibilidade do profissional e ao quadro clínico, podendo ser transferido para a modalidade presencial, se necessário.

**1.4.** Todas as regras deste Manual também se aplicam aos atendimentos realizados de modo remoto, por meio de telessaúde ou outro.



## **2. ATENÇÃO INTEGRAL À SAÚDE**

**2.1.** Acreditamos que o indivíduo deve ser cuidado integralmente. O Espaço Personal tem como objetivo o acolhimento e a resolubilidade dos problemas de saúde dos clientes, minimizando as complicações e orientando um percurso seguro para os cuidados com sua saúde.

**2.2.** O atendimento em Atenção Integral à Saúde se orienta em quatro pilares fundamentais:

### **2.2.1. Acesso**

O Espaço Personal está de portas abertas para quando for preciso. Sempre que for necessário algum atendimento, durante nosso horário de funcionamento, basta o beneficiário entrar em contato com sua equipe de saúde de referência, pelo aplicativo, por telefone, pelo WhatsApp ou presencialmente.

### **2.2.2. Integralidade**

Trabalhamos com o conceito de que o cuidado deve ser realizado em um único local, por meio de ações assistenciais, preventivas e de promoção à saúde, buscando seu bem-estar físico e emocional.

### **2.2.3. Coordenação do cuidado**

A equipe de referência do Espaço é responsável por coordenar o cuidado com a saúde em todos os níveis de atenção, sendo responsável por agregar todas as necessidades do paciente dentro do Plano de Cuidados, mesmo quando o atendimento ocorre em outro serviço, como pronto atendimento ou médico especialista.

### **2.2.4. Longitudinalidade**

É o acompanhamento ao longo de todas as etapas da vida, para que possamos ter um histórico da saúde de cada paciente. O atendimento é contínuo e baseado no vínculo entre a equipe e o paciente.

**2.3.** No Personal, o foco é direcionado para a pessoa e sua saúde. Ao longo do tempo, os clientes e a equipe de saúde passam a se conhecer melhor, fortalecendo a relação de confiança. O médico de referência, em conjunto com a equipe, busca conhecer as demandas e necessidades do cliente, estruturando um Plano de Cuidados personalizado.

## 3. NOSSO PAPEL

**3.1.** A equipe do Espaço Personal tem por objetivo promover um ambiente agradável e seguro, para que todos os clientes possam ter um atendimento de qualidade e se sentir amparados e cuidados.

**3.2.** A equipe de saúde construirá o Plano de Cuidados do cliente de acordo com sua necessidade e com as informações prestadas, apoiando-se em métodos atuais e em tratamentos eficientes.



## 4. PLANO DE CUIDADOS

**4.1.** Plano de Cuidados é o conjunto de ações assistenciais traçado e desenvolvido em parceria pela equipe e cliente, para resolver a demanda de saúde. Esse processo envolve a avaliação da queixa, tratamento proposto, reavaliação após o tratamento e próximos cuidados.

**4.2.** Para o sucesso do Plano de Cuidados, é fundamental e indispensável que o cliente também esteja comprometido com a equipe. O esforço conjunto e recíproco poderá fazer com que os objetivos traçados no Plano sejam alcançados.



## 5. EQUIPE DE REFERÊNCIA

**5.1.** A equipe de referência é a responsável pelo Plano de Cuidados e por atender o beneficiário nas consultas de rotina (eletivas). É muito importante que o paciente estabeleça um vínculo de confiança com seu médico e enfermeiro de referência.

## 6. ATENDIMENTOS E DESMARCAÇÕES

**6.1.** Para agendar um atendimento no Espaço Personal, o cliente pode entrar em contato por telefone ou fazer o agendamento online pelo Aplicativo Unimed Campinas ou pelo Canal do Cliente.

**6.2.** Os atendimentos são realizados no horário agendado. A equipe solicita que o cliente chegue à unidade com 15 (quinze) minutos de antecedência, para o registro de entrada no Espaço Personal. As consultas são confirmadas pela equipe da recepção com um dia de antecedência.

**6.3.** Caso ocorra algum imprevisto e não seja possível a participação, pedimos que seja feito o cancelamento com, no mínimo, 12 (doze)

horas de antecedência. Esta atitude consciente colabora com as demais pessoas que precisam do atendimento e com o profissional de saúde que reservou o horário da agenda. Os cancelamentos também podem ser realizados por telefone, Aplicativo ou Canal do Cliente.

## **7. ATENDIMENTOS DE INTERCORRÊNCIA**

**7.1.** O atendimento de intercorrência acontece quando o beneficiário possui uma necessidade de atenção à saúde não programada. Neste caso, o contato com o Espaço Personal deve ser feito, preferencialmente, pelo WhatsApp da equipe de referência, por meio da função “Converse com sua Equipe”, disponível no Aplicativo Unimed Campinas, ou também por telefone. A solicitação será analisada pela equipe de enfermagem, que dará o direcionamento clínico adequado. O beneficiário pode solicitar o número do Whatsapp da sua equipe de referência para a equipe de enfermagem.

## **8. CONTATOS DE MONITORAMENTO**

**8.1.** A equipe entrará em contato com o cliente para monitorar seu quadro de saúde de acordo com avaliação e necessidade identificada. É importante que o cliente mantenha sempre seus contatos atualizados e salve o número de contato da equipe de referência, para facilitar o monitoramento do seu cuidado.





## 9. ACOMPANHANTE RESPONSÁVEL

**9.1.** Nos termos da Portaria 1820/2009, fica assegurada ao paciente a permanência de um acompanhante, pessoa de sua livre escolha, nas consultas e exames realizados.

## 10. ATESTADOS E DECLARAÇÃO DE COMPARECIMENTO

**10.1.** O atestado ou declaração de presença será emitido exclusivamente pelo profissional que prestou o atendimento e com a informação do tempo de permanência no local. O documento deve ser solicitado ao profissional durante o atendimento.



## 11. PRONTUÁRIO ELETRÔNICO

**11.1.** O Prontuário Eletrônico é um documento que descreve o histórico dos atendimentos realizados, antecedentes pessoais, o plano terapêutico e outras informações importantes para o acompanhamento da saúde do cliente.

**11.2.** O acesso ao Prontuário Eletrônico é autorizado somente para a equipe assistencial (profissionais da saúde) envolvida no cuidado do cliente, possibilitando monitorar e coordenar as ações para o cuidado integral.

**11.3.** O sistema de registro das informações respeita as diretrizes dos órgãos regulamentadores dos Conselhos de Classe e segue diretrizes internacionais de Segurança da Informação.

**11.4.** A cópia impressa do Prontuário Eletrônico poderá ser disponibilizada ao cliente ou ao seu responsável legal mediante a elaboração de um requerimento escrito de próprio punho. O prazo de entrega da cópia impressa do Prontuário Eletrônico é de 7 (sete) dias úteis, contados da data do protocolo do requerimento.



## 12. APLICATIVO UNIMED CAMPINAS

**12.1.** Para os beneficiários que utilizam o Espaço Personal, oferecemos algumas funcionalidades exclusivas no nosso aplicativo, para garantir ainda mais proximidade com a equipe e cuidado com a saúde:

### **12.1.1. Agendamento online**

Permite que o beneficiário agende sua consulta sem precisar ligar, de forma prática e a qualquer momento. Basta acessar o “Agendamento Online”, selecionar se a consulta será presencial ou por telemedicina, escolher o médico ou enfermeiro de referência, consultar os horários disponíveis e concluir o agendamento. Lembre-se de que, caso não haja disponibilidade do seu médico de referência, o agendamento pode ser feito com o enfermeiro da sua equipe de referência, que permanece em constante monitoramento do seu cuidado.

### **12.1.2. Converse com sua equipe**

Possibilita o contato direto com a equipe de saúde, que estará à disposição para orientações sobre dúvidas, procedimentos,

guias, consultas e necessidades mais urgentes. O contato não é um atendimento médico e pode ser feito por telefone, aplicativo ou WhatsApp da sua equipe de referência, dentro do horário de funcionamento do Espaço Personal.

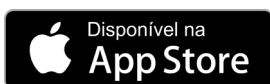
### **12.1.3. Resultado de exames**

O beneficiário também pode anexar os resultados e laudos de exames pelo App, para serem avaliados por sua equipe de referência, que entrará em contato para repassar o retorno e plano de cuidados.

**12.2.** Além das funções mencionadas acima, o aplicativo ainda oferece uma série de informações e serviços para facilitar o dia a dia. Confira algumas delas:

- a.** Guia Médico
- b.** Cartão Virtual
- c.** 2ª Via de Boleto
- d.** Ativação e Revalidação de Guias
- e.** Atestado Digital
- f.** Extrato de Utilização
- g.** Alteração Cadastral

**12.3.** Para baixar o aplicativo, acesse a loja de aplicativos do seu celular e busque por Unimed Campinas. Se preferir, você pode clicar nos links abaixo. Caso ainda não possua senha de acesso, que é a mesma do Canal do Cliente, você deve clicar em “cadastre-se”.



# CONTATOS ÚTEIS

Centro de Promoção à Saúde  
**(19) 3735-7045**

Espaço Personal  
**(19) 3744-3740**

Centro Multidisciplinar  
Integrado – CMI  
**(19) 3735-7265**  
ou **3735-7266**

Amplia - Clínica de  
Atendimento ao Autismo  
(Unidade I)  
**(19) 3744-3745**

Pronto Atendimento Unimed  
Campinas PAUC – Sumaré/SP  
**(19) 3803-9010**

Relacionamento com o Cliente  
**0800 013 66 88**

Deficientes Auditivos  
**0800 771 20 09**

Televendas  
**0800 055 85 25**

Atendimento Unimed Help  
**0800 055 88 85**

## Assistente Virtual

Acesse nosso portal e, caso tenha alguma dúvida, ela estará pronta para te responder.

[unimedcampinas.com.br](http://unimedcampinas.com.br)



ANS - n° 335690

**Unimed**   
Campinas

# ESPAÇO PERSONAL

Av. Andrade Neves, 655/683 • Centro  
CEP 13013-161 • Campinas/SP

**(19) 3744-3740**  
**[unimedcampinas.com.br](http://unimedcampinas.com.br)**