



## FAQ – Saiba mais sobre as mudanças do seu plano de saúde

**1. Quais alterações ocorrerão no plano de saúde contratado pela Klabin para seus colaboradores e dependentes?**

Muda a abrangência, que passa a ser nacional, para a realização de procedimentos eletivos (aqueles que são agendados) e a acomodação que passa a ser coletiva (enfermaria).

**2. Qual será a data em que ocorrerá tal alteração?**

A partir de 1º de fevereiro de 2025.

**3. Haverá troca de cartão de beneficiário frente à esta alteração?**

Sim, serão entregues novos cartões, uma vez que haverá alteração no código de beneficiário e no número de registro do novo plano.

**4. Quando será disponibilizado o novo cartão de beneficiário físico?**

Os cartões foram entregues à Klabin no dia 27/01/2025 e serão distribuídos para as lideranças, que os disponibilizará aos beneficiários. Caso o beneficiário não receba o cartão físico até 01/02/2025, ele poderá utilizar o cartão virtual por meio do aplicativo Cliente Unimed Paraná.

**5. O plano a partir de fevereiro será com a Unimed Nacional?**

Não. A operadora contratada continua sendo a Unimed Ponta Grossa. O que muda é apenas a abrangência, que passa a ser nacional, ou seja, os beneficiários da Klabin poderão agendar procedimentos (consultas, exames, etc.) em todo o Brasil, na rede credenciada Unimed, bem como atendimentos de urgência e emergência. E a acomodação, que passa a ser coletiva (enfermaria).

**6. Será necessário baixar um novo aplicativo?**

O aplicativo continua sendo Cliente Unimed Paraná para verificar rede credenciada e solicitar autorização para realização de procedimentos/exame no Paraná. Caso tenha alguma dificuldade em utilizar o aplicativo a partir de 1º de fevereiro, sugerimos desinstalá-lo e instalá-lo novamente.

Para solicitar a autorização para realizar procedimentos/exames fora do estado do Paraná, é necessário baixar o aplicativo referente ao estado onde o colaborador solicita atendimento. Verificar mais informações nas perguntas 16 e 17 desse questionário.



## FAQ – Saiba mais sobre as mudanças do seu plano de saúde

### 7. Com a alteração do plano vai ser possível utilizar o Hospital Dr. Moura?

Não. O plano de saúde exclusivo da Klabin não oferece atendimento neste prestador de serviços. Na cidade de Telêmaco Borba, temos as opções do Instituto Dr. Feitosa (IDF) e do Centro de Especialidades Médicas Unimed-Klabin (ver mais informações nas perguntas de 20 a 30 desse questionário).

E, com a alteração da abrangência para nacional, temos à disposição outros prestadores no Brasil. A lista de hospitais e centros de especialidades médicas podem ser consultadas nestes canais:

Aplicativo Cliente Unimed Paraná, no site da Unimed Ponta Grossa [www.unimedpg.com.br](http://www.unimedpg.com.br) ou pela assistente virtual Júlia (0800 041 4554 – somente WhatsApp).

### 8. Quais melhorias foram realizadas e estão previstas para o do Instituto Dr. Feitosa (IDF)?

O hospital Instituto Dr. Feitosa (IDF) foi incluído no Qualicoop, programa de qualificação da Unimed Ponta Grossa que tem por objetivo principal assegurar a qualidade e a segurança da assistência prestada aos beneficiários, por meio do apoio técnico aos prestadores e da implementação de práticas que garantam a conformidade com as normas e legislações vigentes.

Diversas melhorias foram implementadas, como:

- Sinalização adequada e identificação visual das unidades de atendimento;
- Disponibilização de canal oficial de Ouvidoria;
- Implementação de totem;
- Painel audiovisual para organização de fila de espera na recepção e triagem; reforma do Pronto Atendimento e de alas de internação;
- Construção de nova ala com 5 novos quartos equipados com ar-condicionado, frigobar, televisão e poltronas novas.

Em decorrência da alteração do plano Klabin para enfermaria, a ala recentemente construída foi adequada para receber dois leitos por quarto.

O programa segue um cronograma rigoroso de melhorias contínuas, com acompanhamento regular das ações implementadas e suporte técnico para garantir a execução eficaz das iniciativas propostas no plano de ação do programa





## FAQ – Saiba mais sobre as mudanças do seu plano de saúde

- 9. Onde realizar exames laboratoriais e de imagem em Telêmaco Borba?**  
Exames de Imagem: SiiM – Sistema Integrado de Serviços de Raio X e Diagnóstico por Imagem.  
Exames laboratoriais: Laboratório Unimed e Laboratório Pró-Vida.
- 10. Em Ponta Grossa os beneficiários podem ser atendidos em todos os hospitais?**  
Não, apenas no HGU – Hospital Geral Unimed, localizado na rua Carlos Osternack 144, Centro. Telefone: (42) 3220-3900
- 11. Onde realizar exames de imagem e laboratoriais em Ponta Grossa?**  
Exames de imagem no CDU – Centro de Diagnósticos Unimed, localizado na rua Carlos Osternack 144, Centro. Telefone/WhatsApp: (42) 3220-3999. Exames laboratoriais exclusivamente nas unidades do Laboratório Unimed (unidades: Matriz/Estrela, Jardim Carvalho, Nova Rússia, Oficinas, Santa Paula, Uvaranas). Também nas unidades de Castro e Carambeí.
- 12. Como consultar a nova rede credenciada?**  
A rede credenciada pode ser verificada no aplicativo Cliente Unimed Paraná, no site da Unimed Ponta Grossa [www.unimedpg.com.br](http://www.unimedpg.com.br) ou pela assistente virtual Júlia (0800 041 4554 – somente WhatsApp).
- 13. Na acomodação enfermaria os beneficiários terão direito a acompanhante?**  
Não. Entretanto, menores de 18 anos, idosos a partir de 60 anos, pessoas com deficiência e parturientes (pré-parto, parto e pós-parto) terão direito a um acompanhante.
- 14. Quem está internado em apartamento irá ser transferido para enfermaria?**  
Não. Aqueles que estiverem internados antes da alteração do plano permanecerão na acomodação apartamento até à alta hospitalar ou pedido de renovação da guia pelo hospital. Ex.: um beneficiário foi internado no dia 31/01, através de uma autorização de 3 diárias hospitalares. Ele permanecerá internado em apartamento durante 3 dias. Se o hospital solicitar a prorrogação da internação, esta será autorizado e ele será transferido para a enfermaria.
- 15. Quem for realizar procedimento em regime de internação no dia 1º de fevereiro/25 vai poder utilizar acomodação apartamento?**  
Não. Aqueles que se internarem a partir do dia 1º de fevereiro 2025 serão acomodados em enfermaria.





## FAQ – Saiba mais sobre as mudanças do seu plano de saúde

**16. Haverá reembolso de deslocamento quando beneficiário for utilizar fora do município de residência?**

Não, não haverá reembolso de deslocamento em atendimentos realizados por livre escolha do beneficiário em outras cidades fora do seu município de residência. Reembolso somente mediante autorização da Unimed, exclusivamente nos casos de esgotamento de recursos, com a constatação de que não há o profissional/especialista ou serviço/prestador disponível.

**17. Como solicitar autorização para realização de procedimentos/exames na área de ação da Unimed Ponta Grossa?**

Através dos canais digitais: aplicativo Cliente Unimed Paraná, atendente virtual Júlia (0800 041 4554), pelo site [www.unimedpg.com.br](http://www.unimedpg.com.br) ou presencialmente nas unidades de atendimento da Unimed Ponta Grossa.

**18. Como solicitar autorização para realização de procedimentos/exames fora da área de ação da Unimed Ponta Grossa, como por exemplo Curitiba?**

Através do aplicativo Cliente Unimed Paraná, incluindo a cidade onde irá realizar o procedimento, se estiver fora do Estado do Paraná, dirigir-se até uma Unimed local, a fim de buscar orientações sobre o fluxo de liberação ou ainda entre em contato com o 0800 041 4554.

**19. Como solicitar revalidação de uma guia que já foi autorizada na área de ação da Unimed Ponta Grossa?**

Através do aplicativo Cliente Unimed Paraná, atendente virtual Júlia (0800 041 4554), incluindo a cidade onde irá realizar o procedimento ou presencialmente nas unidades da Unimed Ponta Grossa.

**20. Como solicitar revalidação de uma guia que já foi autorizada fora área de ação da Unimed Ponta Grossa?**

Através do aplicativo Cliente Unimed Paraná somente quando estiver sendo atendido no Estado do Paraná, incluindo a cidade onde irá realizar o procedimento.

**21. Qual é a área de ação da Unimed Ponta Grossa?**

Contempla as seguintes cidades: Arapoti, Cândido de Abreu, Carambeí, Castro, Imbituva, Ipiranga, Ivaí, Jaguariaíva, Palmeira, Pirai do Sul, Ponta Grossa, Reserva, São João do Triunfo, Teixeira Soares, Telêmaco Borba e Tibagi.





## FAQ – Saiba mais sobre as mudanças do seu plano de saúde

### **22. Os procedimentos que foram liberados no plano anterior terão que ser liberados novamente?**

Sim. As guias liberadas com o código do plano anterior não terão mais validade a partir de 1º de fevereiro 2025.

### **23. No plano nacional haverá alteração das coberturas?**

Não. A cobertura permanece a mesma elencada no rol de procedimentos da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar e de acordo com as diretrizes de utilização vigentes.

### **24. Se o beneficiário estiver com uma guia autorizada e tiver dificuldade de encontrar um prestador para realizar o atendimento o que ele deve fazer?**

Acionar a Central de Agendamentos através do número 0800 041 4554.

### **25. Quais os prestadores de serviços estarão aptos a prestar atendimentos de urgência e emergência?**

Hospitais e pronto socorros classificados como rede básica no Guia Médico, que pode ser acessado no aplicativo Cliente Unimed Paraná, no site da Unimed Ponta Grossa [www.unimedpg.com.br](http://www.unimedpg.com.br), através assistente virtual Júlia (0800 041 4554 – somente WhatsApp).

### **26. O que é urgência e emergência?**

**Urgência**, eventos resultantes de acidentes pessoais ou de complicações no processo gestacional.

**Emergência**, eventos que impliquem risco imediato de vida ou de lesões irreparáveis para o paciente, caracterizada em declaração do médico assistente.

Alguns exemplos de emergência e urgência:

**Emergência:** infarto, AVC (acidente vascular cerebral), parada cardiorrespiratória, hemorragias, fraturas expostas, dores agudas na região do peito ou após acidentes de trânsito, perfurações ou ferimentos por armas de fogo.

**Urgência:** complicações no processo gestacional, fraturas não expostas, luxações, torções, aumento da pressão arterial, pancadas na cabeça, queimaduras, intoxicações, cólicas renais.

### **27. Haverá alteração nos serviços opcionais oferecidos gratuitamente?**

Não. O beneficiário Klabin continuará a contar com o MedLive serviço de teleconsulta na especialidade de clínica médica, sem pagamento de coparticipação e orientação médica por telefone, através do número 0800 723 3333. E também os descontos e vantagens do Clube Unidescontos

<https://www.unimedpg.com.br/unidescontos/parceiros.php>





## FAQ – Saiba mais sobre as mudanças do seu plano de saúde

**28. Haverá alguma alteração no funcionamento do CEM – Centro de Especialidades Médicas Klabin?**

Não. O CEM funciona para atendimentos de urgência e emergência, todos os dias da semana. Consultas nas demais especialidades podem ser agendadas conforme disponibilidade de horário.

**29. Onde fica localizado o Centro de Especialidades Médicas Unimed – Klabin?**

Na Av. Presidente Kennedy, 405 - Centro, Telêmaco Borba-PR.

**Pronto Atendimento Pediátrico e Adulto (não necessita de agendamento):**

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

**Clínica Médica:** de segunda a sexta-feira das 7h às 20h.

Sábados e domingos das 8h às 17h.

**30. Como posso agendar uma consulta no Centro de Especialidade Médicas Unimed – Klabin?**

Através do WhatsApp (42) 9827-0151 ou do link

<https://agendamentos.unimedpg.com.br/esuk>

**31. Em quais especialidades posso agendar consulta no CEM Unimed – Klabin?**

Nas seguintes especialidades: Psiquiatria, Endocrinologia, Ortopedia, Nutrologia, Reumatologia, Clínica médica, Oncologia e Dermatologia.

**32. Onde posso ter mais informações sobre o meu plano Unimed - Klabin?**

Através da página exclusiva: <https://unimedpg.com.br/klabin/>

