

Atualizado em ago.25.

Você sabe o que é **FDA**?



Fluxo Digital de Atendimento (FDA)

É uma ferramenta criada para atender aos requisitos da RN 259/268 da ANS, que estabelece prazos máximos de atendimento. Ela é utilizada quando o cliente encontra dificuldades para agendar consultas, exames, terapias e/ou procedimentos.

Exemplo: Quando você acessa o Guia Médico, disponível em nossos canais digitais, e não encontra os profissionais disponíveis para atendê-lo, pode entrar em contato com a nossa **Central de Atendimento 24 horas** (0800 942 0011 / 0800 940 0343 - Deficiência auditiva) para solicitar orientações sobre a abertura do protocolo de Busca de Rede (FDA).

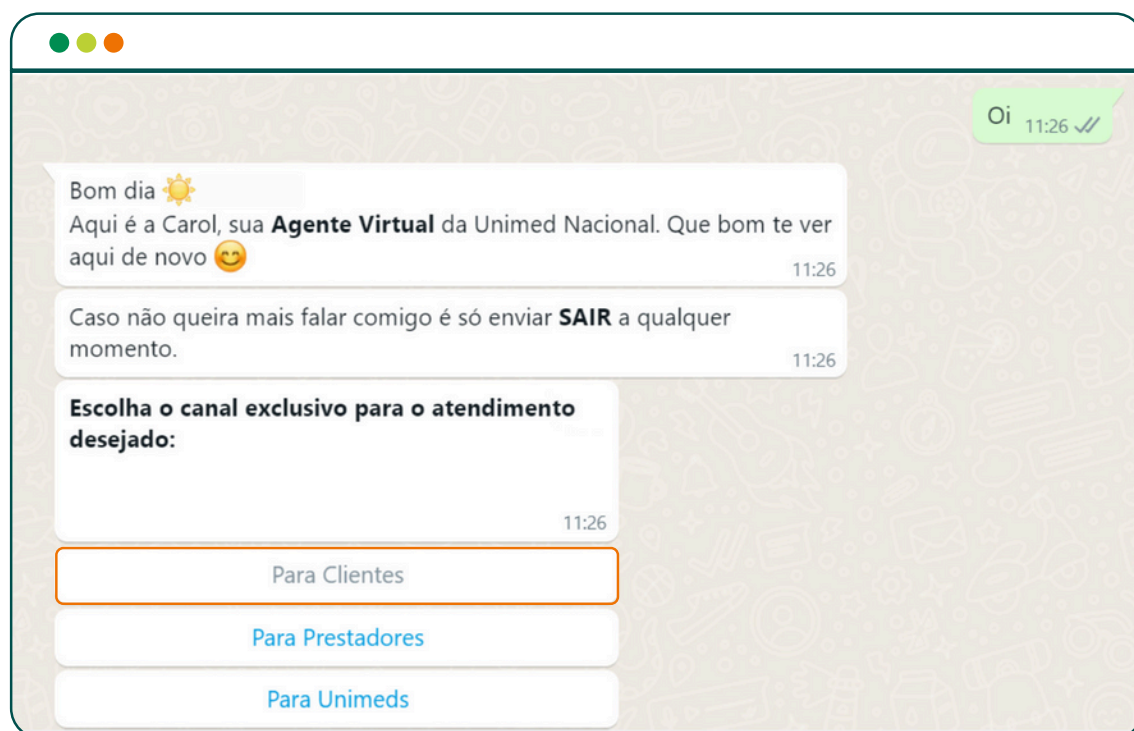


Além do 0800, você também pode acessar pelo nosso canal de WhatsApp:

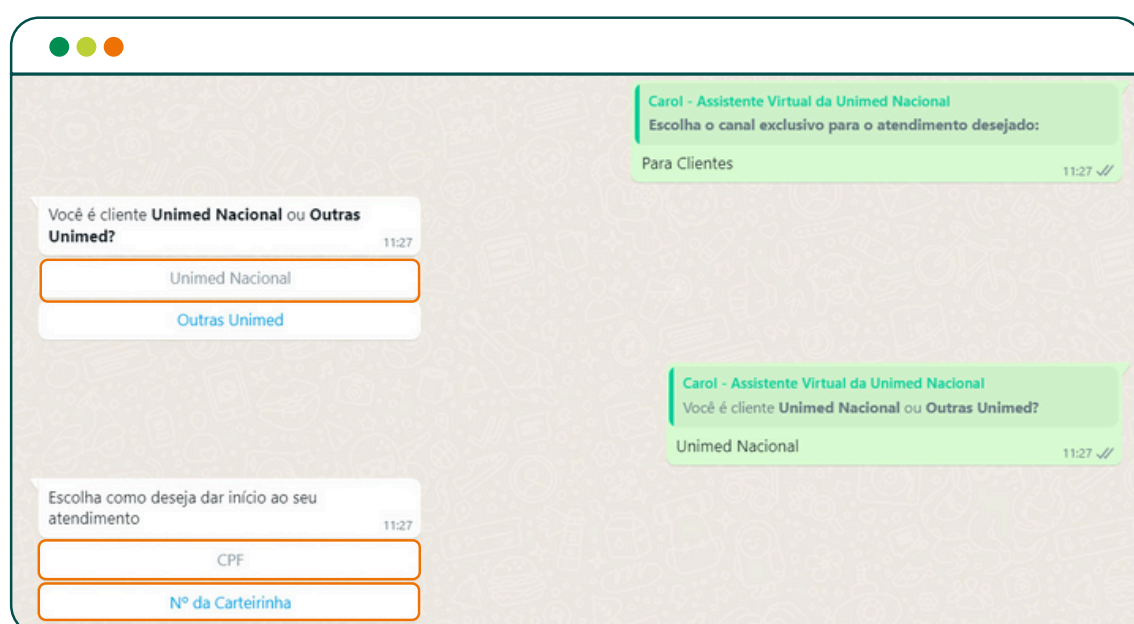
(11) 3268-7020

Acessando o canal do WhatsApp

Abra seu WhatsApp e mande um “Oi” para a nossa assistente virtual. Em seguida, escolha a opção **Para Clientes**.

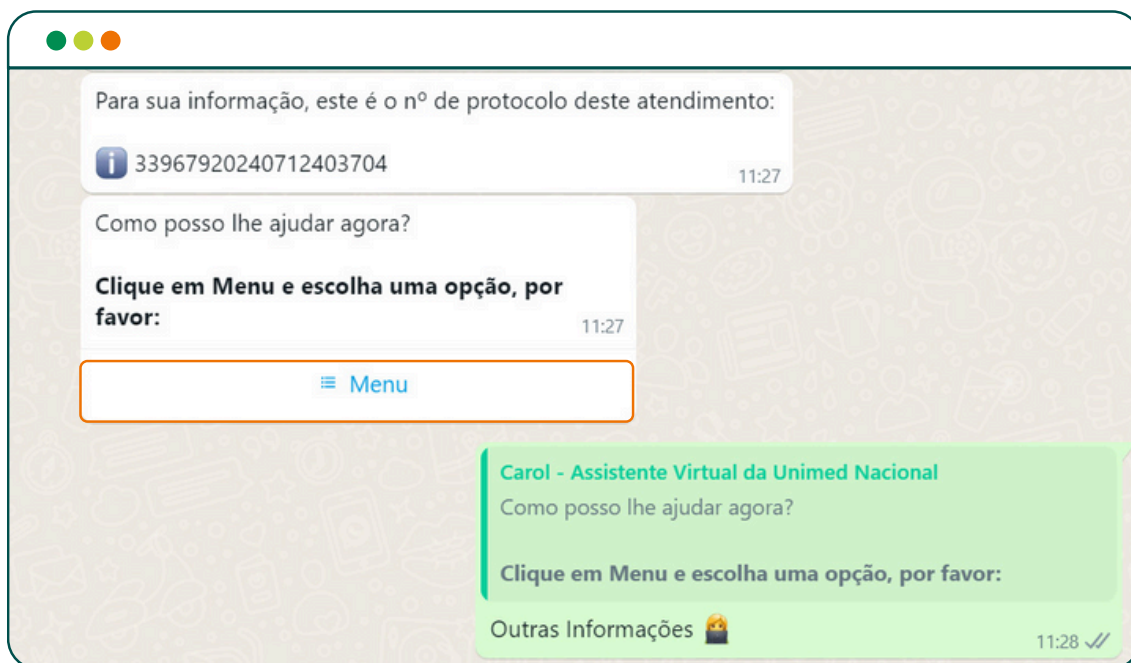


Em seguida, escolha a opção **Unimed Nacional*** e insira seu **CPF** ou o **número da carteirinha**.

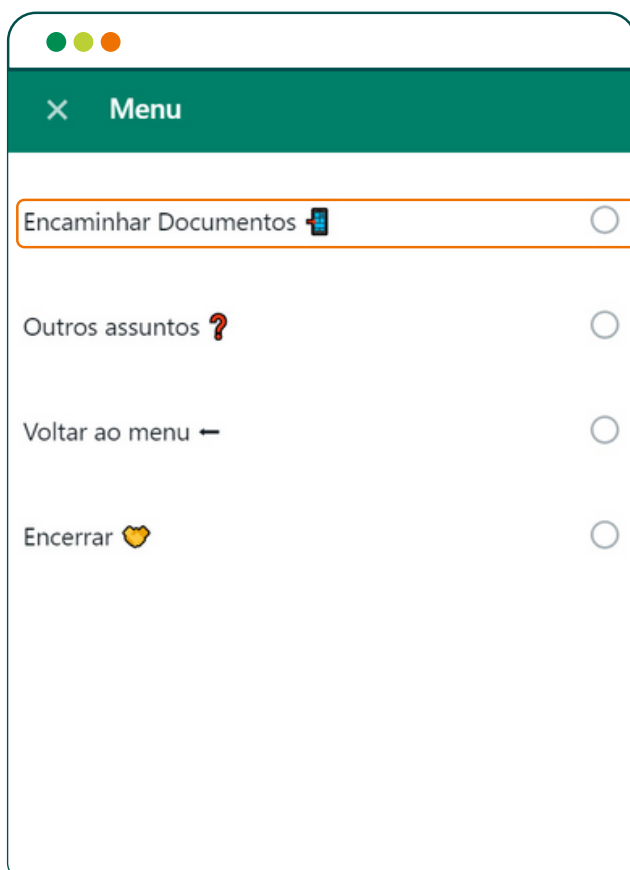


**O nosso canal de WhatsApp ainda apresenta a nomenclatura “Unimed Nacional” temporariamente enquanto a nossa equipe trabalha na atualização do nosso sistema.*

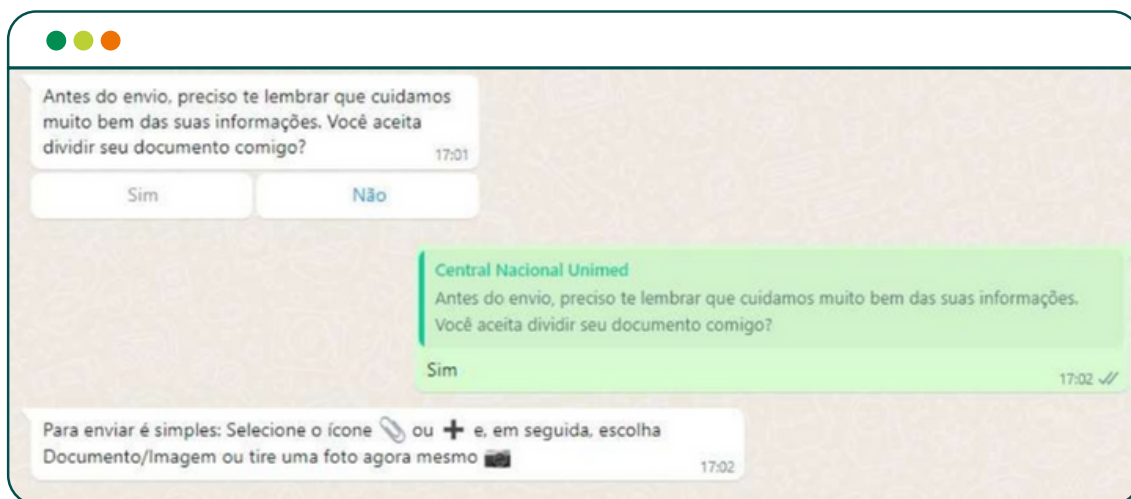
Abra o **Menu** e selecione **Outras Informações**.



Em seguida, clique em **Encaminhar Documentos**.



Agora, é só **enviar a imagem do pedido médico**.



Após o envio da imagem, você será transferido para um atendente.

Aí, é só **solicitar a abertura de FDA** para a busca de um prestador em nossa rede.



Atendimento para beneficiários

Central de Atendimento 24h
0800 942 0011

Deficiente Auditivo
(atendimento 24h)
0800 940 0343

Unimed 
CNU