

Manual da Ouvidoria

Unimed 
Birigui



Índice

Essência Unimed	1
Apresentação da Ouvidoria	2
Conceito de Ouvidoria	3
Ouvidoria x Atendimento Primário	4
O que não é Ouvidoria?	5
Tipos de Manifestação	6
Canais de Atendimento da Ouvidoria	7
Canal de Ética	8
Canais de Atendimento	9

Essência UNIMED

CRENÇAS

É no que acreditamos, o que une as pessoas e a nossa inspiração.

A vida é o bem maior do ser humano.

A vida boa deve ser possível para todos.

Saúde é condição essencial para uma vida boa. A vida só acontece na cooperação, na natureza e em sociedade.

PRINCÍPIOS

São os padrões de conduta que garantem o bom desempenho da nossa organização.

Atratividade para médicos

Pessoas

Sustentabilidade

Conhecimento

Visão Sistêmica

Inovação

Agilidade

PRINCÍPIOS COOPERATIVISTAS

PROPÓSITO

É o que nos move. Aquilo que buscamos alcançar com as nossas crenças.

Promover saúde e qualidade de vida em nossas cidades por meio do cooperativismo médico e do conhecimento em saúde para que o maior número de pessoas possível possa viver mais e melhor.

VALORES

É como nos comportamos interna e externamente.

Integridade

Respeito

Solidariedade

Espírito Cooperativista

Apresentação da Ouvidoria



Nossa Ouvidoria foi criada para representar o cliente dentro da operadora, sem perder o foco do negócio, com o compromisso de oferecer um atendimento diferenciado, transparente e efetivo, com embasamento nas legislações vigentes. A Ouvidoria também busca aprimorar os serviços da operadora, por meio de consulta, sugestões, elogios, denúncias e reclamações recebidas, fazendo das manifestações dos clientes matéria-prima para proposição de melhorias aos processos da Unimed Birigui.

A Ouvidoria da Unimed Birigui é o setor que representa os legítimos interesses dos clientes na busca de soluções. Configura-se como um canal de atendimento recursal de 2ª instância, responsável por tratar situações reincidentes de beneficiários e usuários dos nossos serviços, que já passaram pelos canais convencionais de 1ª instância.

Conceito de Ouvidoria



É uma unidade de 2ª instância, que tem por objetivo ouvir o beneficiário, por meio de suas manifestações, mediar eventuais conflitos e contribuir para o aperfeiçoamento do processo de trabalho. Atua na defesa dos direitos do cliente, na prevenção e solução de conflitos como fonte de oportunidades, garantindo uma avaliação justa e imparcial às suas demandas. Recepciona demandas em segundo nível de atendimento, e não substitui os serviços prestados pelas áreas de primeira instância, que continua a prestar o atendimento em primeiro nível. A Ouvidoria também é um canal exclusivo para requerimento de reanálise, conforme a RN 395/16, com prazos previsto pela RN 259/11.



Ouvidoria x Atendimento Primário

É importante reforçar que a Ouvidoria não substitui nem invalida os canais de primeira instância, pois é um serviço complementar de atendimento. Nesse sentido, é importante que o demandante procure primeiro o atendimento de primeira instância antes de acionar a Ouvidoria.

Já a Ouvidoria é um setor de 2ª instância, também exclusivo para clientes da Unimed Birigui. Atua de forma recursal, ou seja, quando já houve contato prévio com o atendimento de primeira instância, por isso é importante ter registrado o número de protocolo inicial.



1ª Instância: Atendimento Primário

- ▶ Atende situações rotineiras;
- ▶ Identifica oportunidades de melhoria;
- ▶ Alto volume de demandas;
- ▶ Atuação operacional.

2ª Instância: Ouvidoria

- ▶ Atende situações atípicas;
- ▶ Propõe reformulações de processos;
- ▶ Alto risco das demandas;
- ▶ Atuação estratégica.

O que não é Ouvidoria?



A Ouvidoria não pode ser confundida com Corregedoria ou Auditoria.

Corregedoria

Não compete à Ouvidoria fiscalizar, corrigir ou punir a postura de profissionais. Por sua vez, a Ouvidoria identifica a origem de ocorrências e propõe melhorias aos dirigentes.



Auditoria

Auditar é acompanhar se as práticas das ações realizadas estão em conformidade com a proposta de valor de uma organização conforme previsto em regimento, diretrizes, normas e código de conduta.

A Ouvidoria tem foco nos objetivos dos beneficiários. Identifica a origem de ocorrências e propõe melhorias aos dirigentes.

Tipos de Manifestação



Reclamação

Manifestação de desgosto sobre um serviço prestado pela operadora de planos privados de assistência à saúde.

Sugestão

Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da operadora de planos privados de assistência à saúde.

Elogio

Ação sobre um atendimento prestado na qual constatou-se um ato contrário à lei, ou a algum regulamento, suscetível de punição.

Consulta (Esclarecimento)

Esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da operadora de planos privados de assistência à saúde.

Reanálise

Solicitação de reanálise após negativa de cobertura assistencial, conforme Resolução Normativa 395/16 da ANS.

Canais de Atendimento da Ouvidoria

Canais de atendimento da Ouvidoria

Caso já tenha passado pelos canais de atendimento ao cliente, e não tenha sido satisfatória, segue abaixo os canais para acesso à Ouvidoria:

Site (formulário eletrônico): <https://www.unimedbirigui.coop.br/ouvidoria>

Email: ouvidoria@unimedbirigui.com.br

Telefone: (18) 3649 7029

*Caixas de Sugestões localizadas no Hospital Unimed Birigui na **Avenida João Cernack, nº 1000.***

Prazo de Retorno

O prazo de retorno das manifestações, conforme a Resolução Normativa 323/13, é de até 07 (sete) dias úteis para resposta conclusiva, e em casos de maior complexidade, poderá se estender até 30 (trinta) dias úteis, mas, não superior a este prazo.



Telephone: 0800 517 1247

Canais de Atendimento



Comercial

18 99712 3305 | 18 3649 7062
comercial@unimedbirigui.com.br

Financeiro

18 3649 7079
financeiro@unimedbirigui.com.br

Ouvidoria

18 3649 7029
ouvidoria@unimedbirigui.com.br

Autorização de Guia

Ligue para **18 3649 7070**, selecione a **opção 2** e você será encaminhado para o URA de atendimento:

Opção 1: Para autorização do APP;

Opção 2: Para beneficiários da Unimed Birigui;

Opção 3: Para beneficiários de Intercâmbio;

Opção 4: Para Cooperados, Prestadores e Secretárias;

Opção 5: Para falar nos guichês.
atendimento@unimedbirigui.com.br

Contas Médicas – Valores de Procedimentos

18 3649 7026

Internação Hospitalar

18 3649 7022

Pronto Atendimento

18 3649 7016

Relacionamento com Cliente

Atendimento PF

18 99197 7539 | 18 3649 7082

relacionamentocomcliente@unimedbirigui.com.br

Atendimento PJ

18 99117 7548 | 18 3649 7032

relacionamentoopresarial@unimedbirigui.com.br

Cadastro

18 3649 7023
cadastro@unimedbirigui.com.br

Unimed

Birigui