

Manual do Cooperado

Unimed 
Oeste do Paraná

somos
COOP 



Unimed Oeste do Paraná 2023 – 2027

Estrutura de Governança

Dr. Marco Aurélio Farinazzo

Presidente e Diretor de Saúde

Dr. Rodrigo Otavio Gama França

Diretor de Mercado e Estratégia

Dr. Henrique Bertassoni Alves

Diretor Administrativo e Financeiro

Conselhos

Conselho de Administração

Dr. Marcelo Yuji Cinagava

Dr. Jose Augusto de Oliveira Monteiro

Dr. Maurício Diegoli Moritz

Dra. Andrea Leda Klos

Dr. Emilio Driessen Junior

Dra. Adriana Zanella Borba

Conselho Técnico

Dr. Wil Oliveira da Costa

Dr. Flavio Carmelo Sampaio Saraiva

Dr. Luiz Gustavo Deconto Neves

Dr. Paulo Tranmontin Marques

Dr. João Augusto Hidalgo Barros Abomora

Dr. Antonio Ricardo Andrade Souza

Conselho Fiscal 2026/2027

Dr. Alex Junior Schafer

Dr. Anderson Antônio Pavan

Dr. Sidinei Elzinga Rimoldi

Dra. Nadia Lorena Mendoza

Dra. Layara Lenardon Mehanna

Dra. Thaisa Aires Marques



ESSÊNCIA UNIMED



Crenças

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.

Propósito

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 possa viver mais e melhor.

Princípios

- Atratividade para médicos
- Pessoas
- Sustentabilidade
- Conhecimento
- Visão sistêmica
- Inovação
- Agilidade
- Princípios Cooperativistas

Valores

- Integridade;
- Respeito;
- Solidariedade;
- Espírito Cooperativista.

Negócio

Cooperativa médica, saúde e sustentabilidade.

Política da Qualidade:

A Política da Qualidade da Unimed Oeste do Paraná tem como princípio assegurar uma experiência positiva e segura para cada cliente, promovendo a melhoria contínua dos serviços e fortalecendo os processos assistenciais e administrativos, sempre alinhados à cultura cooperativista. Seu propósito é garantir elevados padrões na oferta e gestão de planos de saúde e recursos próprios, estimulando a evolução contínua dos processos, a satisfação dos clientes e a sustentabilidade da organização. A Unimed compromete-se a oferecer serviços de saúde com excelência, alinhados às expectativas dos clientes, às normas do setor e à busca permanente por inovação e melhoria contínua.



CONTEXTUALIZAÇÃO INSTITUCIONAL

O Sistema de Cooperativas Médicas Unimed foi instituído em dezembro de 1967, na cidade de Santos, com a fundação da primeira cooperativa médica. A iniciativa marcou o início do cooperativismo médico organizado no Brasil, estruturado com base em princípios de autogestão, participação democrática e valorização do trabalho médico.

Atualmente, o Sistema Unimed é composto por:

- 338 cooperativas com gestão administrativa, financeira e assistencial independentes;
- 116 mil médicos cooperados;
- 20,4 milhões de clientes;
- + de 30 mil hospitais, clínicas e serviços credenciados;
- 171 hospitais próprios.

O Sistema fundamenta sua atuação nos valores cooperativistas de ajuda mútua, responsabilidade, democracia, igualdade, equidade, solidariedade, honestidade, transparência e responsabilidade social. É regido, igualmente, pelos sete princípios universais do cooperativismo:

1. Adesão voluntária e livre;
2. Gestão democrática;
3. Participação econômica dos membros;
4. Autonomia e independência;
5. Educação, formação e informação;
6. Intercooperação;
7. Interesse pela comunidade.

Nesse contexto, a Unimed Oeste do Paraná foi fundada em 1º de julho de 1983, por iniciativa de 26 médicos, com o propósito de estruturar, na região, um modelo de assistência à saúde pautado na valorização do profissional médico e na oferta de atendimento qualificado à população.

Com sede no município de Medianeira, a Unimed Oeste do Paraná possui área de atuação nos municípios de Medianeira, Céu Azul, Diamante D'Oeste, Itaipulândia, Matelândia, Missal, Santa Helena, Santa Terezinha de Itaipu, São Miguel do Iguaçu, Serranópolis do Iguaçu, Ramilândia e Vera Cruz do Oeste.

Desde sua constituição, a Cooperativa mantém atuação orientada pela ética, pela sustentabilidade institucional e pelo compromisso com a qualidade da assistência médica, hospitalar e diagnóstica prestada, em conformidade com os princípios cooperativistas e com as diretrizes do Sistema Unimed.



SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	6
OBJETIVO	6
A QUEM SE APLICA	7
DEFINIÇÕES E SIGLAS	7
JEITO DE CUIDAR UNIMED	8
MEDICINA PREVENTIVA	9
CONHEÇA NOSSOS RECURSOS PRÓPRIOS	9
DIRETRIZES GERAIS	10
REGRAS PRINCIPAIS	10
PROCESSO DE ADMISSÃO	10
MEDICO ASPIRANTE	11
BENEFÍCIO AOS COOPERADOS	11
REMUNERAÇÃO	14
PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM COOPERADOS UNIMED	15
AÇÕES DE RELACIONAMENTO	15
CICLO DE VISITAS	15
DIA DO MÉDICO	16
REUNIÃO DE TRANSPARÊNCIA	16
PROGRAMA SECRETARIADO 5 ESTRELAS	16
JANTAR DA ENFERMAGEM	16
QUESTÕES OPERACIONAIS	16
ALTERAÇÕES DE DADOS CADASTRAIS	16
ALTERAÇÃO DE LOCAL DE ATENDIMENTO	17
INCLUSÃO DE PROCEDIMENTO NÃO CADASTRADO	17
DESLIGAMENTO DE COOPERADOS	17
RESPOSTAS A SOLICITAÇÕES	17
INFORMAÇÕES DE AUDITORIA	17
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	18
CANAIS DE ATENDIMENTO E DISPOSIÇÕES FINAIS	18
AGENTES DE RELACIONAMENTO COM COOPERADO	18
RELACIONAMENTO COM A REDE PRESTADORA	19
REGULAÇÃO E VALOR EM SAÚDE	19
BACKOFFICE	20
CONTAS MÉDICAS	20
LABORATÓRIO UNIMED – APOIO TÉCNICO	20



APRESENTAÇÃO

Este manual foi elaborado com o objetivo de proporcionar a você informações essenciais sobre a sua cooperativa, a Unimed Oeste do Paraná.

Como pilares do Sistema Unimed, os médicos cooperados são a razão de ser da cooperativa, desempenhando um papel indispensável para a sustentabilidade do negócio. Sua atuação é fundamental, tanto no exercício da prática médica quanto na participação ativa na gestão da Unimed Oeste do Paraná.

Os médicos cooperados e aspirantes são protagonistas no cuidado de outro público prioritário: os clientes. Sua contribuição é essencial para garantir a qualidade dos serviços prestados e para o alcance dos objetivos estratégicos da cooperativa, fatores que consolidam a liderança da Unimed Oeste do Paraná no mercado em que atua.

O relacionamento da cooperativa com seus médicos cooperados e aspirantes é pautado por confiança, diálogo, proximidade, transparência e equidade. Suas atividades são regidas pelo Estatuto Social, pelo Regimento Interno e pelo Código de Conduta da Unimed Oeste do Paraná.

Este Manual do Cooperado tem como propósito esclarecer e aprofundar conhecimentos relevantes para sua jornada cooperativista, reconhecendo seu papel essencial no fortalecimento da Unimed Oeste do Paraná.

A equipe de Relacionamento com o Cooperado está à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas sobre os temas abordados neste material.

OBJETIVO

Este manual tem como propósito fomentar o desenvolvimento, a segurança e a satisfação das partes interessadas, por meio do compromisso com a melhoria contínua. Para isso, disponibiliza orientações claras sobre as práticas e processos da Unimed Oeste do Paraná. Estabelecendo diretrizes e orientações específicas para os prestadores cooperados e aspirantes, abrangendo o atendimento aos clientes, os procedimentos operacionais e as condutas esperadas.

Seus objetivos são:

- Comunicar de forma clara e ágil as regras de atendimento ao usuário Unimed, desde a recepção do cliente até a emissão de guias e o faturamento;
- Orientar a execução dos processos operacionais, garantindo que ocorram de maneira padronizada e eficiente;
- Esclarecer o processo de regulação dos serviços, detalhando a aplicação das regras previamente estabelecidas.



A QUEM SE APLICA

Todos os médicos cooperados e aspirantes.

DEFINIÇÕES E SIGLAS

Médico cooperado: é o médico que adquiriu cotas junto a Unimed Oeste do Paraná Cooperativa de Trabalho Médico, conforme suas regras Estatutárias, além disso, o cooperado também é considerado prestador de serviços médicos;

Médico aspirante: médico que solicitou o ingresso na cooperativa, e sendo aprovado pelo Conselho Técnico e Conselho de Administração é considerado aspirante nos dois primeiros anos após sua aprovação;

Credenciado: pessoa jurídica que possui um contrato de prestação de serviço com a Unimed Oeste do Paraná para atendimento aos clientes, faz parte da rede prestadora da cooperativa;

Clientes: pessoa física, titular ou dependente, que possui direitos e deveres definidos em legislação e em contrato assinado com a operadora de plano privado de assistência à saúde, para garantia da assistência médico-hospitalar. Existem dois tipos de clientes no Sistema Unimed:

- **Cliente local:** possuem contrato com a Unimed Oeste do Paraná e têm código de identificação iniciado pelo número 0102, sendo que os processos de autorização são regulados exclusivamente pela Unimed Oeste do Paraná;
- **Cliente intercâmbio:** possuem contrato com outra Unimed e possuem código de identificação diferente ao 0102, o ideal é que as solicitações em sistema sejam emitidas com mais brevidade para que ocorra a análise em tempo hábil.

ANS: Agência Nacional de Saúde Suplementar, agência reguladora vinculada ao Ministério da Saúde, responsável pela regulação do setor de planos de saúde no Brasil;

Área de ação e área de atuação: é a especificação nominal do(s) estado(s) ou município(s) que compõem as áreas de abrangência estadual, grupo de estados, grupo de município ou municipal;

Abrangência geográfica: área em que a operadora de plano de saúde se compromete a garantir todas as coberturas de assistências à saúde contratadas. A abrangência geográfica pode ser nacional, estadual, grupo de estados, municipal ou grupo de municípios;

Cartão virtual: cartão do cliente, no formato virtual disponibilizado pelo aplicativo Unimed Cliente PR, que contém todas as informações equivalentes ao cartão físico;

Token: código temporário gerado pelo aplicativo Unimed Cliente PR como avaliador do cartão virtual do cliente;

Solus WEB Prestador: sistema online, utilizado para realizar as autorizações, digitação e envio das contas, relatórios financeiros e atualização de dados do prestador;



Leitora de cartão magnético: equipamento que realiza a leitura da tarja magnética do cartão de identificação do cliente Unimed e é disponibilizado pela Unimed Oeste do Paraná;

Arquivo XML: é um formato para a criação de documentos com dados organizados de forma hierárquica;

Glosa: despesa não acatada devido a cobrança “não conforme”, resultante de erro ou omissão de informações nos itens dos serviços prestados aos beneficiários de intercâmbio. Caracteriza-se como uma recusa parcial, implicando o pagamento apenas dos itens aceitos;

Prontuário: segundo a Resolução CFM nº 1.638/2002 Art. 1º define-se prontuário médico como o documento único constituído de um conjunto de informações, sinais e imagens registradas, geradas a partir de fatos, acontecimentos e situações sobre a saúde do paciente e a assistência a ele prestada, de caráter legal, sigiloso e científico, que possibilita a comunicação entre membros da equipe multiprofissional e a continuidade da assistência prestada ao indivíduo;

Auditoria prospectiva: análise dos procedimentos médico-hospitalares antes de sua efetivação;

Auditoria concorrente: é feita no local onde o paciente está internado ou em tratamento ambulatorial, com objetivo de aferir a qualidade e a adequação dos serviços prestados pela rede;

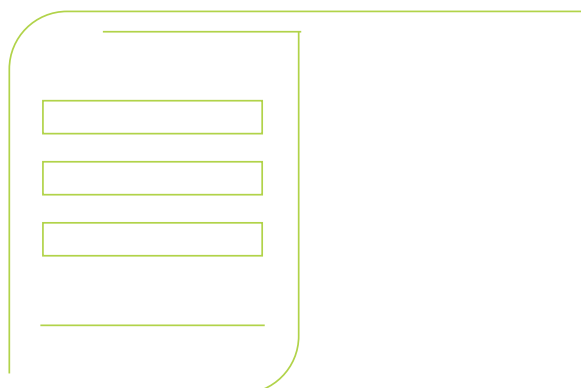
Auditoria retrospectiva: análise da conta após o faturamento enviado pelo prestador, no internamento pode ser feita de forma parcial ou após a alta do paciente;

Análise “in loco”: entendida como método investigativo executado pelo auditor em saúde enquanto o beneficiário está hospitalizado ou em atendimento ambulatorial.

JEITO DE CUIDAR UNIMED

O **Jeito de Cuidar Unimed** é um programa institucional que reflete o espírito cooperativista, tendo como propósito melhorar a vida das pessoas. Seu foco está em promover saúde, qualidade de vida e bem-estar por meio de atitudes e comportamentos voltados ao cuidado. Com essa abordagem, clientes, cooperados, colaboradores e demais stakeholders recebem um atendimento cada vez mais humanizado.

Na **Unimed Oeste do Paraná**, a busca contínua pela satisfação de cooperados, colaboradores e clientes é um compromisso diário. Por isso, a qualidade no atendimento é um dos pilares que orientam a cooperativa, sendo esse diferencial evidenciado pelo **Jeito de Cuidar**.





MEDICINA PREVENTIVA

As iniciativas de Medicina Preventiva têm como principal objetivo conscientizar os clientes sobre a importância da adoção de hábitos de vida mais saudáveis. Atualmente, a Medicina Preventiva da Unimed Oeste do Paraná oferece os seguintes projetos e programas:

- a) Programa Idoso Bem Cuidado;
- b) Programa Do Ventre ao Colo;
- c) Serviço de Atenção Domiciliar (SAD);
- d) Oncológicos;
- e) Crônicos e Complexos.

CONHEÇA NOSSOS RECURSOS PRÓPRIOS

Com objetivo de racionalização de custos, garantia de suficiência no atendimento aos clientes e garantia de qualidade e resolutividade, a operadora possui serviços verticalizados, ou seja, recursos mantidos e gerenciados pela Unimed Oeste do Paraná, são eles:

- Núcleo de Atendimentos em Terapias Especiais – NATE;
 - » Atendimentos de terapias especiais, para crianças atípicas.
- Clínica Multiprofissional Unimed;
 - » Atendimentos de fisioterapia, nutrição, fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional e avaliação neuropsicológica.
- Centro de Atenção à Saúde – CAS Unidade Medianeira;
 - » Consultas em atenção primária, aos participantes da APS – Atenção Personalizada à Saúde;
 - » Consultas médicas com especialistas;
 - » Centro de Infusão de Medicamentos;
 - » Ambulatório Especializado em Feridas;
 - » Clínica de Vacinas (Medianeira e Santa Helena).
- Laboratório.
 - » Posto de Coletas – Unidade Rua Rio de Janeiro (Medianeira);
 - » Posto de Coletas – Unidade Av. José Callegari (Medianeira);
 - » Posto de Coletas – Unidade São Miguel do Iguaçu;
 - » Posto de Coletas – Unidade Matelândia;
 - » Posto de Coletas – Unidade Santa Helena.



DIRETRIZES GERAIS

A forma de prestação dos serviços, os preços a serem pagos e prazos a serem cumpridos serão estabelecidos pelos seguintes documentos:

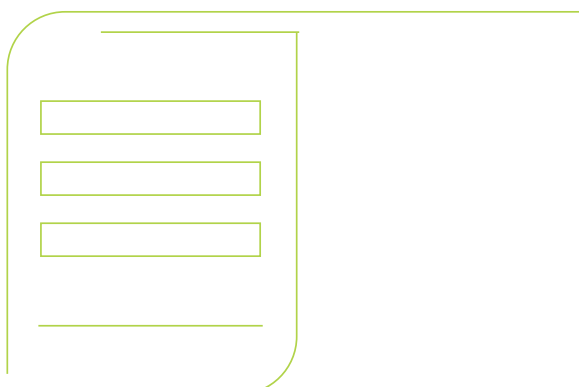
- I. Estatuto Social da Unimed
- II. Regimento Interno;
- III. Manual de Intercâmbio Nacional;
- IV. Manual do Cooperado;
- V. Manual do Prestador;
- VI. Manual de Auditoria Médica e Enfermagem acrescido de regras internas da Unimed Oeste do Paraná;
- VII. Comunicações, alterações e atualizações dos instrumentos aqui previstos (mediante aviso prévio).

REGRAS PRINCIPAIS

PROCESSO DE ADMISSÃO

O ingresso de médicos na cooperativa é aberto a todos os profissionais que desejam prestar seus serviços por meio da Unimed Oeste do Paraná, desde que observem o limite de vagas disponíveis. Para tanto, é necessário:

- Ter plena disposição sobre sua pessoa e seus bens;
- Concordar com o Estatuto Social, o Regimento Interno e as deliberações dos órgãos sociais da cooperativa;
- Exercer atividade profissional dentro da área de atuação da Unimed Oeste do Paraná;
- Submeter-se ao processo de admissão/credenciamento da cooperativa.





MEDICO ASPIRANTE

O processo de ingresso dos médicos na cooperativa inicia-se com a manifestação de interesse junto ao agente de relacionamento. Esse profissional fornece as primeiras informações sobre a cooperativa, esclarece o funcionamento do processo de admissão e detalha os documentos necessários para a solicitação de ingresso.

A documentação apresentada é analisada e um relatório diagnóstico é elaborado, sobre a(s) especialidade(s) pretendida(s) e a(s) cidade(s) de atuação desejada(s). Em seguida, o Conselho Técnico analisa a documentação e emite um parecer, que é submetido ao Conselho de Administração para deliberação. A decisão tomada é comunicada ao setor de Relacionamento com o Cooperado, que informa o candidato sobre o resultado do processo. Caso seja aprovado, o candidato ingressa no Programa de Aspirantes, cumprindo um período probatório de até dois anos. Durante essa fase, o Aspirante a Cooperado não possui os benefícios estatutários concedidos aos cooperados e, por ainda não ser considerado membro efetivo, não contribui para o capital social da cooperativa. Nesse período, será aplicado um desconto de 25% sobre sua produção, referente ao uso da estrutura física, acesso aos clientes, prontuário médico e demais sistemas disponibilizados pela cooperativa, a título de custo administrativo. Após o cumprimento do período probatório, desde que não tenha recebido sanções e que se mantenham as condições que viabilizaram sua candidatura, o nome do Aspirante será novamente submetido à apreciação do Conselho de Administração. Caso seja aprovado, ele será admitido como cooperado efetivo, adquirindo todos os direitos e assumindo as obrigações previstas na legislação vigente, no Estatuto Social e nas deliberações da cooperativa.

BENEFÍCIO AOS COOPERADOS

Todos os cooperados ativos da Unimed Oeste do Paraná possui direito a benefícios listados abaixo, com subsídios da cooperativa.

Plano de Assistência ao Cooperado (PAC)

O PAC é o plano de saúde ofertado aos cooperados, é contratado diretamente com a Unimed Federação do Paraná, os valores integrais podem ser consultados com o agente de relacionamento, já o subsídio fornecido pela cooperativa possui regramento específico, conforme detalhado abaixo:

Todos os cooperados ativos possuem automaticamente o subsídio da primeira regra, e mediante o descumprimento das demais regras, o cooperado recebe o desconto no subsídio padrão, conforme detalhamento apresentado a seguir.

- **Primeira Regra – Escala de Subsídio:**

- » 100% caso apenas cooperado (1 pessoa);
- » 75% caso cooperado + dependente (2 pessoas);
- » 50% caso cooperado + número de dependentes (3 pessoas ou mais).

Obs.: Para fins de cálculo de subsídio, são considerados dependentes somente o cônjuge e os filhos com até 24 anos, além de filhos incapazes independentemente da idade.



- **Segunda Regra: Tempo de Casa (Bonificação)**

Adiciona 0,5% por ano completo de cooperado, desde que o ano analisado tenha mais de 100 consultas ou procedimentos.

» Bonificação máxima: 10% no total.

» Essa é a única regra que aumenta o subsídio.

- **Terceira Regra: Residência fora da área de ação**

» Penalização de 25% se o cooperado não reside na área de ação da cooperativa.

- **Quarta Regra: Média de Consultas**

» Penalização de 25% se o cooperado não atingiu a média de 20 consultas/mês nos últimos 6 meses.

- **Quinta Regra: Realização de procedimentos (SADT e honorários médicos) fora da área de ação**

» Penalização de 15% se houver qualquer procedimento (SADT e honorários médicos) realizados fora da área de ação nos últimos 6 meses.

» Exclusão da análise: Exames classificados como Patologia Clínica (laboratoriais), conforme CBHPM.

- **Sexta Regra: Utilização de Sistemas**

» Penalização de 10% se houver emissão manual de guias, fora do sistema, ultrapassando a tolerância de 10%.

» Período de análise: últimos 6 meses.

» Exclusões: guias de beneficiários de intercâmbio, tanto os oriundos quanto os atendidos.

Regras para Fundadores e Beneméritos

Fundadores

Têm direito a subsídio integral (100%). Seus dependentes seguem a Escala de Subsídio, e não são aplicadas outras regras.

- Exemplo A: Cooperado com dois dependentes:
Cooperado recebe 100%, cada dependente recebe 50%.
- Exemplo B: Cooperado com um dependente:
Cooperado recebe 100%, dependente recebe 75%.

Beneméritos antes da implantação do PAC Federação

Possuem os mesmos direitos dos fundadores, com subsídio integral e aplicação exclusiva da Escala de Subsídio para dependentes. Não são consideradas as demais regras.

Beneméritos com 30 anos de cooperativa

Conforme o Estatuto Social, têm os mesmos benefícios dos fundadores. Não são aplicadas as demais regras.



Plano Hospitalar Líder (opcional)

Este benefício pode ser aderido somente pelo cooperado que possui o plano PAC, trata-se de um plano exclusivamente hospitalar, com acesso a rede master.

Programa de Educação Continuada e Incentivo à Formação dos Médicos Cooperados

A valorização do cooperado é um dos pilares fundamentais para o fortalecimento do modelo cooperativista. Investir em educação continuada demonstra comprometimento com a qualificação dos profissionais, melhora o engajamento com a cooperativa, fortalece os laços institucionais e agrega valor à assistência prestada. Portanto, com o objetivo de assegurar que os médicos cooperados mantenham e desenvolvam suas competências técnicas e comportamentais, alinhadas às exigências legais, éticas e institucionais, por meio da oferta de ações educativas estruturadas e do incentivo à participação em eventos de formação continuada, a cooperativa possui este programa, que é realizado através de duas frentes:

- Programa Regular de Educação Continuada: cursos presenciais, online ou híbridos com foco técnico, institucional e cooperativista, conforme calendário definido anualmente;
- Programa de Incentivo Financeiro: reembolso parcial de até R\$1.500,00 para despesas com eventos externos (cursos, congressos, jornadas etc.).

Para solicitar o reembolso, o cooperado deverá estar adimplente com suas obrigações estatutárias e preencher o formulário constante no canal do cooperado, disponível no portal institucional da Unimed Oeste do Paraná, ou presencialmente. Nessa solicitação deve-se anexar os comprovantes de pagamento, fotos e relatos do evento, para que a cooperativa possa realizar a divulgação em rede sociais, aumentando assim, a credibilidade da rede prestadora.

Seguro de Responsabilidade Civil Médica

Este benefício é disponibilizado ao cooperado como segurança para eventuais processos judiciais decorrentes de sua responsabilidade civil na atuação médica. A cooperativa subsidia o valor integral do seguro mínimo. O valor da cobertura é de até R\$300.000,00, variando conforme a especialidade.

Seguro de Vida

Este seguro é destinado aos dependentes em razão de morte do segurado, natural ou acidental. O valor da cobertura é de R\$312.700,00

Seguro de renda por incapacidade temporária (SERIT)

Este seguro garante o pagamento do capital segurado contratado, em razão do afastamento total do segurado, contínuo e temporário, de toda e qualquer atividade remunerada, em consequência de acidente pessoal ou doença. O valor contratado é de R\$21.899,89 por mês. Além disso, neste seguro há um adicional para morte acidental, no valor de R\$262.690,64.

Auxílio Funeral

Este seguro é destinado ao pagamento do funeral em razão de morte do segurado, no valor de R\$15.000,00.



Reembolso da Anuidade do CRM

Este benefício é destinado a cooperados que cumprirem os requisitos definidos anualmente pela Diretoria Executiva, onde é realizado o reembolso em produção do valor total da anuidade do CRM (Conselho Regional de Medicina).

Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP)

Este benefício consiste na disponibilização gratuita do Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) aos médicos aspirantes e cooperados, visando apoiar a prática assistencial, garantir a segurança das informações e contribuir para a qualidade do atendimento prestado. O sistema permite o registro, armazenamento e acesso às informações clínicas de forma organizada e segura.

Sistema de Automatização de Exames (ARGOS)

Este benefício consiste na disponibilização do sistema ARGOS, uma ferramenta própria da cooperativa. O sistema automatiza o envio de exames laboratoriais, de modo que, após a autorização da consulta, o cooperado recebe via WhatsApp, um link com o histórico de exames realizados pelo paciente no último ano.

Cooperados Beneméritos

Conforme Estatuto Social, o cooperado tem direito a permanecer na condição de “Benemérito” após o período de 30 anos vinculado à cooperativa, e mantendo o capital mínimo integralizado, nessa condição, o cooperado permanece com os benefícios ativos.

Aquisição de Vacinas

Este benefício consiste na disponibilização de vacinas com condição exclusiva de aquisição, baseada em valor de custo, destinada aos médicos cooperados e seus dependentes. Exclusivamente para imunização pessoal, não se aplicando à aquisição para utilização em consultórios ou clínicas.

Sistema de Gestão de Glosas (VERITAS)

Este benefício consiste na disponibilização do Sistema VERITAS, uma ferramenta própria da cooperativa, desenvolvida para promover maior transparência no processo de glosas e contestações. Por meio de mensagens via WhatsApp, o cooperado é informado sobre ocorrências que possam gerar descontos em sua produção, possibilitando a análise, o esclarecimento e eventual ajuste antes do fechamento do faturamento.

REMUNERAÇÃO

Por se tratar de uma cooperativa, os resultados financeiros da Unimed Oeste do Paraná são apresentados e sua destinação é definida durante a Assembleia Geral Ordinária, realizada anualmente. A remuneração do médico cooperado corresponde a um adiantamento desses resultados, calculado com base em uma lista referencial, que atribui uma quantidade de UTMs (Unidade de Trabalho Médico) para cada procedimento, que é definida por uma equipe técnica, com base na complexidade para execução do procedimento, tempo operatório médio, tempo pós-



operatório médio, grau de risco de vida para o paciente e grau de risco de danos irreparáveis de órgão ou função. Essa quantidade é multiplicada pelo valor da UTM definido pela cooperativa, que é variável, a depender da situação financeira da cooperativa.

PROGRAMA NACIONAL DE GESTÃO DE RELACIONAMENTO COM COOPERADOS UNIMED

O programa de Gestão e Relacionamento com Cooperados é uma iniciativa da Unimed do Brasil, que tem por objetivo a atração, satisfação e retenção dos médicos cooperados, por meio de estruturação de processos de relacionamento, atuando em parceria com as cooperativas na avaliação, no direcionamento e no monitoramento de planos de ações estratégicas de relacionamento e engajamento com cooperados.

Como iniciativa institucional, o programa visa atender aos objetivos estabelecidos no mapa estratégico do Sistema Unimed, fortalecendo a marca diante dos profissionais médicos, agregando valor à sua experiência como cooperado do maior sistema cooperativista do mundo. Por meio do programa, as cooperativas passam a identificar o nível de maturidade de seus processos e oportunidades de melhoria a serem implementados, visando o aumento da atração, satisfação e retenção dos cooperados.

A cada ciclo, ele oferece:

- Diagnóstico de maturidade dos processos de relacionamento com cooperado;
- Assessoramento;
- Treinamentos;
- Direcionamento de diretrizes institucionais (ferramentas e conteúdos)
- Benchmarkings de boas práticas;
- Monitoramento;
- Reconhecimento (Certificado).

AÇÕES DE RELACIONAMENTO

Com o objetivo de fortalecer os vínculos com os stakeholders e manter um relacionamento próximo e proativo, são desenvolvidas ações específicas, detalhadas a seguir.

CICLO DE VISITAS

Anualmente, são realizados no mínimo três ciclos de visitas presenciais aos consultórios dos cooperados. Nessas visitas, o agente de relacionamento busca compartilhar informações relevantes, apresentar demandas importantes, além de ouvir, acolher e registrar as necessidades e sugestões dos cooperados, reforçando a presença da Cooperativa no dia a dia.



DIA DO MÉDICO

O Dia do Médico, comemorado anualmente em 18 de outubro, é uma data dedicada à confraternização e valorização dos cooperados. Para celebrar esse momento, a Unimed Oeste do Paraná promove ações de engajamento, como almoços, jantares, festas comemorativas e/ou distribuição de presentes, de acordo com a situação financeira da Cooperativa.

REUNIÃO DE TRANSPARÊNCIA

Bimestralmente, a Cooperativa realiza a “Reunião de Transparência”, com o objetivo de apresentar aos cooperados quanto à situação econômico-financeira, além de apresentar atualizações e comunicados gerais. Ao longo do ano, são realizadas duas reuniões presenciais e quatro em formato híbrido, com convites enviados previamente.

PROGRAMA SECRETARIADO 5 ESTRELAS

O secretariado representa o elo entre a operadora e o cliente, sendo crucial para a percepção da qualidade do atendimento. Investir neste público impacta diretamente na satisfação dos clientes. Portanto, anualmente a cooperativa promove o programa com o objetivo de promover a educação continuada, o desenvolvimento de boas práticas de atendimento, a integração e a valorização das(os) secretárias(os), o papel do cooperado nesse programa é incentivar a participação de suas secretárias.

JANTAR DA ENFERMAGEM

Os profissionais de enfermagem desempenham papel essencial na assistência aos clientes e no suporte aos médicos cooperados. Engajar esse público é estratégico para assegurar o alinhamento com os objetivos da cooperativa, especialmente quanto à excelência no atendimento. Por estes motivos, a cooperativa promove anualmente um evento, conhecido como “Jantar da Enfermagem”, com o objetivo de estreitar o relacionamento com os profissionais de enfermagem, reconhecer sua importância no cuidado assistencial e promover um momento de integração, fortalecimento institucional e atualização sobre os serviços e programas da cooperativa.

QUESTÕES OPERACIONAIS

ALTERAÇÕES DE DADOS CADASTRAIS

Uma das premissas da Unimed Oeste do Paraná é aprimorar o relacionamento com você, cooperado. Para garantir uma comunicação ágil e eficiente, é fundamental que suas informações estejam sempre atualizadas em nosso banco de dados. Por isso, é essencial que qualquer alteração em seus dados cadastrais, documentação ou especializações junto ao CRM seja prontamente informada à cooperativa.



ALTERAÇÃO DE LOCAL DE ATENDIMENTO

Quinzenalmente, atualizamos o nosso Guia Médico, canal essencial para que os clientes tenham acesso à nossa rede de prestadores e cooperados. Por isso, é fundamental manter os dados sempre atualizados, garantindo informações precisas e acessíveis.

INCLUSÃO DE PROCEDIMENTO NÃO CADASTRADO

O sistema Solus Web Prestador é configurado para reconhecer apenas os procedimentos previamente cadastrados para cada prestador, seja ele cooperado ou credenciado. Caso a secretária tente confirmar um procedimento que não esteja registrado no sistema, será exibida uma mensagem de erro.

Para solicitar a inclusão ou exclusão de um procedimento, é necessário solicitar previamente para a equipe de Relacionamento com a Rede Prestadora

DESLIGAMENTO DE COOPERADOS

O médico cooperado que desejar se desligar da Unimed Oeste do Paraná deverá enviar uma correspondência presencial ou através do e-mail do Agente de Relacionamento com Cooperado solicitando desligamento, informando o motivo e a data de finalização dos atendimentos, sendo obrigatório o prazo mínimo de 30 dias, caso seja de preferência, a operadora disponibiliza um modelo padrão para solicitação.

RESPOSTAS A SOLICITAÇÕES

A Unimed Oeste do Paraná possui um serviço de ouvidoria que realiza a recepção e tratativa de demandas de clientes, essas demandas devem ser apuradas, e sempre que for necessário, serão enviados pedidos de esclarecimentos aos cooperados, que deverão responder em até três dias úteis, garantindo assim o prazo legal para retorno de solicitações.

INFORMAÇÕES DE AUDITORIA

Com o objetivo de racionalizar os custos assistenciais e evitar desperdícios, a Cooperativa conta com um serviço de auditoria centralizada, realizado por médicos auditores especialistas em suas respectivas áreas. Assim, solicitações que eventualmente demandem justificativas, informações ou documentos complementares permanecerão pendentes até o envio dos dados necessários pelo médico responsável, que deverá atender às solicitações dentro do prazo estabelecido.



SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Unimed Oeste do Paraná considera a informação um ativo de grande valor, que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Por isso, todos têm a obrigação de manter absoluto sigilo sobre quaisquer dados, documentos e informações obtidos em decorrência de suas atividades, sejam eles de natureza médica, técnica, comercial ou pessoal, incluindo aqueles de caráter negocial.

Nenhuma informação poderá ser divulgada sem autorização, e essa obrigação de sigilo permanecerá vigente mesmo após o término das atividades junto à Unimed Oeste do Paraná.

CANAIS DE ATENDIMENTO E DISPOSIÇÕES FINAIS

A Unimed Oeste do Paraná disponibiliza canais oficiais de atendimento para suporte, esclarecimento de dúvidas e encaminhamento de demandas dos Médicos Cooperados, garantindo uma comunicação eficiente, transparente e alinhada às necessidades dos serviços prestados. Por fim, este manual entra em vigor da data de sua publicação e poderá ser atualizado a qualquer momento, mediante comunicação oficial da Unimed Oeste do Paraná.

Abaixo são relacionados os canais de comunicação que poderão ser utilizados pelo cooperado.

AGENTES DE RELACIONAMENTO COM COOPERADO

É o colaborador responsável pelo suporte aos médicos cooperados. Tem como objetivo, além de estreitar os laços e aproximar ainda mais o médico da cooperativa, centralizar suas tratativas e ofertar a ele um atendimento personalizado e exclusivo, para que tenha suas necessidades atendidas de forma rápida e prática e fique atualizado e informado de tudo o que acontece no cenário da cooperativa, no qual ele é socio cooperado. Disponibiliza-se atendimento para suporte aos médicos cooperados através dos seguintes contatos:

Telefone: (45) 3240-8219

WhatsApp: (45) 99103-6916

Celular: (45) 99103-6916

E-mail: cooperado@unimedmedianeira.coop.br



RELACIONAMENTO COM A REDE PRESTADORA

Departamento responsável pelo atendimento à Rede Prestadora, tem como objetivo realizar ações diretas aos prestadores de serviços de saúde credenciados, garantindo que o atendimento aos clientes seja realizado com qualidade e eficiência. Entre as demandas acolhidas estão: informações sobre credenciamento e descredenciamento, gestão e atualização de documentações, solicitação de revisão contratual e ampliação de serviços, além de orientações sobre capacitações e eventos de desenvolvimento.

WhatsApp: (45) 3240-8272

Telefone (45) 3240-8272

E-mail: prestador@unimedmedianeira.coop.br

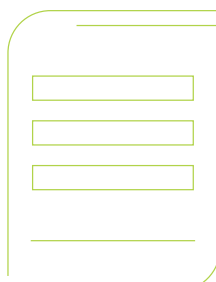
REGULAÇÃO E VALOR EM SAÚDE

O Serviço de regulação em saúde visa a qualidade e a sustentabilidade dos serviços prestados aos clientes da Unimed, com ênfase na orientação e educação continuada aos prestadores de serviços. O trabalho consiste na verificação técnica dos pedidos de liberação e das cobranças da rede direta e indireta.

O serviço de Regulação em Saúde da Unimed Oeste do Paraná tem como escopo:

Regulação e Valor em Saúde		
Auditoria Prospectiva	Auditoria Concorrente	Auditoria Retrospectiva
• Administrativa 1. BackOffice • Técnica 1. Médica 2. Enfermagem 3. Farmácia 4. Fisioterapia	• Técnica 1. Médica 2. Enfermagem 3. Farmácia 4. Fisioterapia	• Administrativa 1. Contas médicas • Técnica 1. Médica 2. Enfermagem 3. Farmácia 4. Fisioterapia

Fonte: Manual de serviço de regulação 2021.





BACKOFFICE

É um núcleo de atendentes que pertencem ao setor de Relacionamento com o Cliente. Auxiliam no acolhimento das dúvidas sobre autorizações, além de fazerem parte da auditoria prospectiva.

Telefone: (45) **3240-8200**

WhatsApp: (45) **3240-8200**

E-mail: **liberacao102@unimedmedianeira.coop.br**

CONTAS MÉDICAS

Setor destinado a realizar a avaliação administrativa dos lotes de contas médicas enviadas para faturamento, faz parte da auditoria retrospectiva.

Telefone: (45) **3240-8200**

WhatsApp: (45) **3240-8200**

E-mail: **tiss@unimedmedianeira.coop.br**

LABORATÓRIO UNIMED – APOIO TÉCNICO

Através dos contatos abaixo, o cooperado poderá ter contato direto com o setor técnico do Laboratório Unimed, para sanar dúvidas, repassar orientações e solicitar prioridade em exames solicitados.

Telefone: (45) **99133-8569**

WhatsApp: (45) **99133-8569**



somos
CCOP»

ANS - nº 305227

www.unimedmedianeira.coop.br

   @unimedoestepr