



CARTILHA ORIENTATIVA DA REDE CREDENCIADA





Unimed Cascavel 2018-2021

Diretoria Executiva

Danilo Galletto
Diretor-presidente

Luiz Sergio Fedback
Diretor de Provimento da Saúde

Humberto Golfieri Junior
Diretor de Mercado

Erwin Soliva Junior
Diretor de Controladoria

Sandro Toledo Carvalho
Conselheiro de Atendimento aos Prestadores Credenciados



1 – OBJETIVOS

Apresentar aos prestadores um guia orientativo com as práticas da Unimed Cascavel, oportunizando informações seguras, úteis e facilitadoras no processo que envolve a execução das rotinas de relacionamento com a cooperativa e no atendimento aos beneficiários.





2 - ABRANGÊNCIA

Esta cartilha é voltada a todos os prestadores de serviços da cooperativa - seja da rede direta ou indireta -, bem como aos colaboradores envolvidos nos fluxos operacionais da Unimed Cascavel.





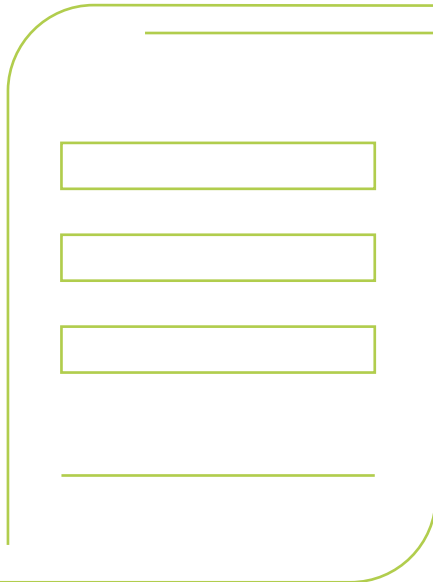
3 – PROCESSO DE CREDENCIAMENTO

O processo de credenciamento é realizado por pessoa jurídica e ocorre de acordo com o calendário de credenciamento da cooperativa, sendo atualmente nos meses de fevereiro e agosto, com os seguintes passos:

- Toda solicitação de credenciamento de pessoa jurídica deve ser feita pelo site: <https://www.unimed.coop.br/web/cascavel>
Clicar em Prestador > Seja Prestador
- No site haverá um formulário que deverá ser preenchido e assinado pelo representante legal da empresa solicitante do credenciamento.
- No mesmo formulário há uma relação de documentos que devem ser enviados, juntamente com a solicitação. Todos devem estar com data de validade vigente. Após juntados todos os documentos, deve ser criada uma pasta zipada e inserida no campo indicado.
- Ao ser recebida pelo setor de Regulação de Rede, a documentação passará por uma pré-avaliação para verificação e conferência, visando identificar se está completa e conforme as condições solicitadas.
- Solicitações que estiverem com documentos faltantes ou incorretos não serão enviadas para avaliação. Assim, as solicitações serão negadas.
- Estando a documentação de acordo com os parâmetros, ela será encaminhada para análise e parecer da diretoria da Unimed Cascavel.
- O envio da documentação - mesmo que completa - não garante o credenciamento.
- O parecer ao pedido de credenciamento será enviado para o endereço preenchido na solicitação em até 60 dias após o fechamento do calendário de solicitação de credenciamento.
- No caso de parecer favorável ao credenciamento pela Diretoria da Unimed Cascavel, será realizada uma visita técnica pela enfermeira de da área de Qualidade da cooperativa, a qual avaliará (por meio de questionário) requisitos baseados em consulta de legislação, RDC'S específicas das especialidades, manuais de boas práticas, ONA e ISO que abrangem segurança de processos, infraestrutura, bem como segurança legal e adequado dimensionamento de pessoas da assistência.



- Após a visita técnica será emitido o relatório, contendo os dados dos documentos recebidos e as informações verificadas in loco.
- Caso o solicitante não obtenha classificação, ou seja, não atinja a pontuação mínima exigida no Programa, as melhorias necessárias serão elencadas na devolutiva e deverão ser apresentadas no prazo de 90 dias corridos. Após decurso do prazo e não havendo alteração da classificação será emitido novo parecer para apreciação da Diretoria, a qual irá deliberar sobre a viabilidade do credenciamento, considerando as exigências não cumpridas pelo solicitante.
- Com a decisão favorável ao credenciamento da pessoa jurídica e após a visita técnica, o setor de Regulação de Rede elaborará o Contrato de Credenciamento, no qual constam as informações pertinentes a esta negociação, bem como as cláusulas que regem a relação (deveres e obrigações) entre as partes.





4 - CANAIS DE ATENDIMENTO AOS PRESTADORES

CANAIS DE ATENDIMENTO AOS PRESTADORES

Liberação: É o setor responsável pela autorização de guias, o qual recebe, avaliando e realizando as tratativas necessárias em relação aos pedidos médicos. Abaixo, seguem os contatos úteis, de acordo com a especialidade:

Oftalmologia: oftalmologia@unimedcascavel.coop.br.

Oncologia: oncologia@unimedcascavel.coop.br.

Terapias: autorizacoes@unimedcascavel.coop.br

Hospitais Urgência/Emergência: 0800-414554

Demais especialidades: Por meio de chat on-line disponível no sistema de liberação SGU com login e senha:
<http://sgucard.unimedcascavel.coop.br/cmagnet/>



Unimed Cascavel

[Consultas](#) | [Exames](#) | [Internações](#) | [Relatórios](#) | [Utilitários](#) | [Laudos](#) | [Admin](#) | [Token](#) | [Links Úteis](#) | [Secretárias](#)

Canal das Secretárias

Unimed Cascavel

Chat

Nome

Clínica

Telefone

Assunto

Horário de Expediente:
Segunda a sexta-feira, das 7h45 às 17h45.

[Iniciar](#)



Contas Médicas: É o setor responsável pela avaliação das contas médicas enviadas pelos prestadores.

Recurso de glosa: recurso@unimedcascavel.coop.br.

Ouvidoria: É o setor responsável por tratar as manifestações de beneficiários em segunda instância. Sempre que o setor de Ouvidoria encaminhar uma manifestação ao credenciado, este deve devolvê-la respondida em até dois dias úteis. Caso não haja resposta em tempo hábil, será caracterizada a disposição do direito de resposta.

Contato: ouvidoria@unimedcascavel.coop.br

Regulação de Rede: É o setor responsável pelo credenciamento com os prestadores, bem como pelos contratos e tabelas estabelecidos entre as partes.

Contato: regulacaoderede@unimedcascavel.coop.br

Contabilidade: É o setor responsável pelo recebimento das notas fiscais faturadas pelos prestadores. Contato: nfs-e@unimedcascavel.coop.br

SAC: É o Serviço de Atendimento ao Consumidor que o prestador poderá acessar para resolver demandas envolvendo beneficiários.

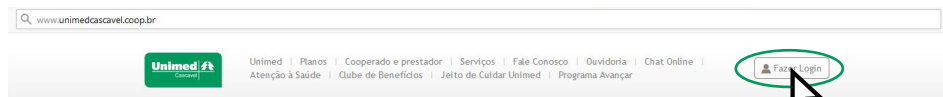
Contato: 0800-414554.





5 - PORTAL DO PRESTADOR:

Além dos canais citados acima, o prestador tem acesso por meio de login e senha individual, no link: www.unimedcascavel.coop.br



Colaborador, Cooperado ou Prestador

Acessar área como Colaborador, Cooperado ou Prestador

Informe sua Unimed

Login

Senha

ENTRAR >

[Esqueci minha senha](#)
[Cadastrar Colaborador](#)

Neste canal o prestador terá acesso aos seguintes itens: tabelas (materiais, medicamentos, honorários médicos e exclusão), manuais (auditoria e prestador), extratos e demonstrativos de pagamento, recurso de glosa com os respectivos formulários, requerimento para incorporação de nova tecnologia, conforme abaixo:



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Canal do Prestador

Olá Teste Prestador!

Perfis: Mude seu perfil

Home Sair

- Unimed Cascavel
- Portal TISS
- Revista Mais Viva
- Recurso de Glosa PJ
- Recurso de Glosa PF
- Sou Prestador
- Termo de Adesão SOS
- Tabela de Honorário Médico
- Tabela de Excludência
- Protocolo para solicitação de Gastroplastia
- Banco de ideias
- Orientação à Gestante
- Benefícios

Notícias do Sistema

Destaques



Meus atalhos

Serviços

Conteúdos

Links Favoritos

- MBE / Câmara Nacional de MBE

DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O prestador de serviços credenciado à Unimed está sujeito às seguintes regras da cooperativa:

Faturamento de serviços prestados: O credenciado apresentará à Unimed Cascavel a fatura de prestação de serviços, acompanhada por todos os documentos comprobatórios dos atendimentos (laudos de exames, descrições cirúrgicas, embalagens/etiquetas de OPMEs, acréscimos/mudanças/prorrogações de procedimentos, notas fiscais), relatórios relativos à prestação de serviços, em conformidade com o Calendário de Entregas Globais, divulgado previamente pela Unimed.



Auditoria: A Auditoria a ser realizada pela Unimed Cascavel poderá ocorrer em três fases, não excludentes entre si:

a) Auditoria pré-evento: Caracterizada pela análise do caso concreto, no momento do pedido de autorização dos procedimentos, voltada para a conferência dos critérios técnicos adotados para a recomendação do tratamento a que será submetido o beneficiário, frente à patologia e quadro clínico geral;

b) Auditoria concorrente: Caracterizada pelo monitoramento do tratamento que está sendo ministrado ao beneficiário durante o período em que ele está em internação. É realizada pela equipe multidisciplinar no credenciado. Este monitoramento engloba a verificação dos medicamentos e materiais utilizados, recuperação do paciente, previsão de alta, exames e demais serviços de apoio, diagnósticos e terapias prescritos, bem como avalia as solicitações de prorrogação de internação e autoriza a troca de curativos especiais - quando necessário -, finalizando o processo com a análise em pré-faturamento.

c) Auditoria analítica ou retroativa: Caracterizada pela análise das contas geradas pelo credenciado para pagamento pela Unimed Cascavel, visando à conferência dos valores lançados, registros necessários no prontuário e condutas médicas e técnicas seguidas para o tratamento.

Penalidades: Caso haja infração por descumprimento do contrato de prestação de serviços, poderão ser aplicadas as penalidades descritas no contrato, observadas a natureza e a gravidade da infração cometida, os danos que dela provierem para a Unimed e/ou para seus beneficiários, as quais serão consideradas como: leves, graves, gravíssimas.

Em virtude da gravidade da infração, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades: advertência escrita, multa pecuniária, rescisão contratual.



Parágrafo primeiro: Serão consideradas infrações leves aquelas que não causarem prejuízo à Unimed Cascavel, aos beneficiários Unimed ou a terceiros:

- a) Executar procedimentos para o qual não esteja credenciado ou não seja especialista;
- b) Não responder ou deixar de responder em tempo hábil as solicitações realizadas pela Ouvidoria, conforme prazo definido em contrato;
- c) Deixar de apresentar anualmente a documentação legal atualizada para operadora, dentro do prazo estipulado;
- d) Deixar de comunicar formalmente qualquer alteração do credenciado (quadro social, nos atos constitutivos da sociedade, regimento interno e demais atos atinentes à sociedade que venham a alterar seu funcionamento original, ou ainda mudança de endereço/telefone, etc.);
- e) Não responder no prazo estipulado (cinco dias uteis) as notificações advindas do processo de auditoria, seja ela concorrente ou retrospectiva.
- f) Realizar atendimentos sem a apresentação do cartão de identificação do beneficiário;
- g) Cobrar do beneficiário por qualquer procedimento/material/medicamento/Sadt/HM cobertos pelo plano, sem possuir a negativa expressa da operadora.

Penalidade: advertência escrita.

Parágrafo segundo: Serão consideradas infrações graves as infrações que forem cometidas em reincidência de infrações leves ou das quais resultem prejuízos à Unimed Cascavel, aos beneficiários Unimed ou a terceiros, ou, ainda, das quais resultem processos administrativos ou judiciais contra a Unimed Cascavel:

- a) Executar procedimentos que não estejam em conformidade com as normas técnicas;
- b) Cobrar honorários por procedimentos não realizados;
- c) Falsificar ou alterar indevidamente informações prestadas à Unimed;

Penalidade: multa pecuniária de até 100 salários mínimos, vigentes na época da infração, considerando como circunstância agravante a reincidência do fato e a consequência danosa, sem prejuízo da adoção de medidas cabíveis para o ressarcimento dos danos causados à Unimed



Cascavel, bem como a comunicação do fato aos órgãos fiscalizadores competentes.

Parágrafo terceiro: Serão consideradas infrações gravíssimas aquelas que forem cometidas em reincidência de infrações graves ou das quais resultem prejuízos à Unimed Cascavel, aos beneficiários Unimed ou a terceiros, ou, ainda, das quais resultem processo administrativo ou judicial contra a Unimed Cascavel:

- a) Executar tratamentos ilícitos ou antiéticos não reconhecidos pelas autoridades competentes;
- b) Realizar atendimentos que resultem em danos causados ao beneficiário por negligência e/ou imprudência - se assim comprovada -, gerada por falha no processo assistencial prestado nas dependências do credenciado;

Penalidade: Recisão contratual, sem prejuízo da adoção de medidas cabíveis para o ressarcimento dos danos causados à Unimed Cascavel, bem como a comunicação do fato aos órgãos fiscalizadores competentes.

Para aplicação das penalidades deverão ser consideradas as circunstâncias agravantes ou atenuantes da gravidade do fato. Situações agravantes: agir com má-fé e a inobservância ou não cumprimento das cláusulas contratuais ou de regras do sistema Unimed. Situações atenuantes: a imediata reparação do dano.

A apuração das infrações disciplinares do credenciado é atribuição do Conselho Técnico da Unimed Cascavel, que observará o disposto neste contrato, bem como o previsto no Estatuto Social e Regimento Interno desta cooperativa.



6 - COMBATE À CORRUPÇÃO

A Unimed tem como premissa combater a corrupção em todas as suas formas, sendo elas: extorsão, propina, improbidade administrativa, crimes contra a ordem econômica e tributária, entre outras. Portanto, é dever de todos cumprir as seguintes diretrizes:

- 1)** A participação em qualquer forma de corrupção ou suborno, incluindo pagamentos ou outros modos de conferir benefícios a qualquer responsável, proveniente de instituição pública ou privada, visando influenciar a tomada de decisões em descumprimento da legislação vigente é conduta indesejável por parte da cooperativa, sujeita à rescisão contratual e descredenciamento do credenciado;
- 2)** São proibidos e intoleráveis por parte da Unimed não somente a participação direta em atos de corrupção, suborno ou pagamento de propina, como também o conhecimento, incentivo ou qualquer participação indireta em atos ilícitos anteriormente nomeados. Essa conduta, quando comprovada, incorre nas mesmas sanções previstas para os atos diretos.





7 – QUALIDADE DA REDE CREDENCIADA

Segurança do Paciente: Desde 1991, o conceito de Segurança do Paciente começou a ser contextualizado a partir do The New England Journal of Medicine, com a publicação do Medical Practice Study I. O estudo analisou 30.121 prontuários, datados de 1984, de 51 hospitais do estado de Nova York. A incidência de eventos adversos foi de 3,7%, dos quais mais da metade poderia ser evitada. A estimativa anual de morte foi de 98 mil pessoas. Este estudo também considera que 27,6% dos eventos foram caracterizados por negligência na assistência, dos quais 6% causaram danos permanentes e 13% levaram à morte.

Em 1999 houve outro grande trabalho sobre a Segurança do Paciente: trata-se da publicação do livro/relatório lançado com o nome de “Erros são Humanos: construindo um sistema de saúde mais seguro” do Institute Of Medicine, nos Estados Unidos. A metodologia foi similar à adotada na publicação descrita acima. Foram analisados 35 mil prontuários, datados de 1992, nos estados americanos de Utah e do Colorado. A incidência de eventos adversos foi de 2,9%, dos quais 53% poderiam ter sido evitados.

A incidência anual de mortes foi de 44 mil pessoas. Tal publicação mostrou que “evento adverso” era a 8ª causa de morte nos Estados Unidos, ou seja, maior do que acidente automobilístico, câncer e Aids. A título de comparação, era como se a cada dia os Estados Unidos registrassem a queda de um avião Jumbo com 272 pessoas. Vale ressaltar que tais eventos impactaram em custos de aproximadamente US\$ 17 bilhões a US\$ 29 bilhões ao sistema de saúde americano.

No ano de 2004, a Organização Mundial de Saúde (OMS) lançou a Aliança Mundial para a Segurança do Paciente, com um intuito de iniciar uma atenção maior ao problema de Segurança do Paciente no mundo. O primeiro desafio global da aliança foi em 2005, com foco na prevenção das infecções relacionadas aos cuidados de saúde, intitulada como “Uma Assistência Limpa é uma Assistência mais Segura”. Em 2007, a OMS lançou o segundo desafio global, com foco não apenas nas infecções, mas também nos danos em cirurgias: “Cirurgias Seguras Salvam Vidas”.



No Brasil, diante desse cenário mundial, o Ministério da Saúde lançou o Programa Nacional de Segurança do Paciente, por meio da portaria Nº 529, de 1º de abril de 2013, com o objetivo de contribuir nacionalmente para a qualificação do cuidado em saúde, englobando todos os estabelecimentos públicos ou privados de saúde. Uma das considerações foi a recomendação da implantação das seis práticas básicas de Segurança do Paciente:

- 1) Identificar corretamente o paciente;
- 2) Melhorar a comunicação entre profissionais de Saúde;
- 3) Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos;
- 4) Assegurar cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos;
- 5) Higienizar as mãos para evitar infecções;
- 6) Reduzir o risco de quedas e úlceras por pressão.

Frente à portaria Nº 529, de 1º de abril de 2013, o Programa Nacional de Segurança do Paciente definiu como objetivo específico no 3º Artigo a promoção e a implementação de iniciativas voltadas à Segurança do Paciente, por meios dos Núcleos de Segurança do Paciente nos Estabelecimentos de Saúde. Diante disso, ainda em 2013 a Anvisa publicou a Resolução - RDC Nº 36, de 25 de julho de 2013, que institui ações para a segurança do paciente em serviços de saúde e dá outras providências.

Diante dos estudos internacionalmente propagados sobre a segurança do paciente, das recomendações e classificações da OMS sobre o tema, da Portaria PNSP n.529/2013 e da RDC n. 36 de 25 de julho de 2013, a Unimed Cascavel instituiu Programas de Qualificação da Rede Prestadora com o objetivo de fomentar a implementação e o aperfeiçoamento das práticas de Segurança do Paciente.

Programa Segurança em alta: Consiste na avaliação e no aprimoramento do nível de segurança e qualidade dos prestadores hospitalares. É realizado em parceria com a Unimed do Paraná, que dispõe como critério de inclusão os prestadores hospitalares que representam acima de 80% dos custos da singular. A participação é de livre adesão e tem como benefícios disponibilizar apoio técnico ao hospital, por meio de visitas presenciais, videoconferências e acesso por e-mail.



Programa Selo de Qualidade Unimed: Consiste em qualificar a rede de prestadores de serviços clínicos no âmbito da qualidade, segurança e conforto ao paciente, de acordo com as normativas da ANS, junto à Unimed.

Esse programa foi criado em 2016 e é aplicado a Hospitais com menos de 80% dos custos da cooperativa, clínicas, laboratórios e demais estabelecimentos, sendo que a nota obtida na participação é correspondente ao percentual de reajuste aplicado na data do aniversário contratual.

Para participar do programa Selo de Qualidade Unimed, o credenciado deverá solicitar, no prazo de até 120 dias anteriores ao reajuste do contrato, o agendamento da visita diagnóstica. A solicitação é feita pelo e-mail regulacaoderede@unimedcascavel.coop.br, ocasião em que o credenciado receberá o questionário da visita diagnóstica com questões específicas, possibilitando uma autoavaliação.

A visita diagnóstica terá, como método, avaliar os seguintes pontos:

- a) Gestão;
- b) Acesso e continuidade do cuidado;
- c) Direito dos pacientes e familiares;
- d) Avaliação dos pacientes;
- e) Cuidado aos pacientes;
- f) Anestesia e cirurgia;
- g) Gerenciamento e uso de medicamentos;
- h) Melhoria da qualidade e segurança do paciente;
- i) Prevenção e controle de infecções;
- j) Setores internos – institucionais;
- k) Gerenciamento e segurança das instalações;
- l) Educação e qualificação de profissionais;
- m) Conforto.

A fase diagnóstica é constituída por meio de um questionário enviado previamente ao prestador (por e-mail) e tem como intuito verificar a situação atual e levantar as possíveis oportunidades de melhorias para que, por meio delas, o prestador possa elaborar um plano de ação visando a melhoria para as práticas de qualidade, segurança e conforto ao paciente.



O credenciado será qualificado por meio da nota obtida na visita diagnóstica, sendo essa classificação representado por um dos Selos Unimed: Ouro, Prata e Bronze. Os parâmetros utilizados para diagnóstico e mensuração, bem como aplicação dos critérios detalhados acima, aparecem nas tabelas abaixo:

	Selo obtido	Pontuação	Percentual de Incentivo para Fins de Reajuste Contratual	Validade do Selo	Periodicidade de Visitas de Manutenção
Prestador	Ouro	90 a 100%	105%	Bienal	Bienal
	Prata	70% a 89%	100%	Anual	Anual
	Bronze	50% a 69%	85%	Anual	Anual
	Não classificados ou não participantes	Abaixo 49%	50%	-	Anual

Para os prestadores que obtiverem percentual inferior a 90% ou que não forem classificados poderão buscar as adequações sugeridas e, em caso de interesse na reclassificação da nota obtida, deverão solicitar nova visita no período de seis meses, contados a partir da devolutiva acerca da visita diagnóstica.



8 – SIGILO E CONFIDENCIALIDADE / LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS

A Unimed considera a informação um ativo de grande valor e que deve ser tratado com responsabilidade e confidencialidade. Portanto:

Os prestadores de serviço da cooperativa, bem como os demais envolvidos nos fluxos operacionais, comprometem-se por si, seus empregados, prepostos, profissionais ou empresas subcontratadas e/ou terceiros a manter o mais completo e absoluto sigilo e considerar confidenciais todos os dados, documentos e informações, sejam de ordem médica, técnica, comercial ou pessoal, que vierem a ter conhecimento em razão da prestação de serviços realizada entre as partes, inclusive as de caráter negocial, nada divulgando sem a prévia e expressa aprovação escrita da parte contrária, durante e após a vigência da prestação de serviços.

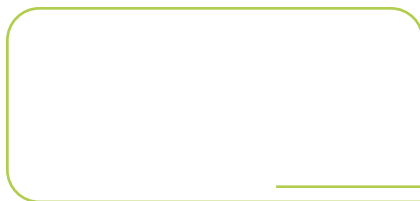
Os envolvidos nos processos da cooperativa não poderão, sob qualquer hipótese, utilizar, divulgar, transferir, ceder de qualquer forma ou fornecer dados obtidos em decorrência do contrato firmado entre as partes e/ou de qualquer prestação de serviço realizada à cooperativa, sejam tais dados da parte contrária e/ou de beneficiários, sob pena de arcar com os danos, perdas e/ou prejuízos decorrentes da divulgação.



9 – USO DA MARCA UNIMED

A marca Unimed possui uma identidade sólida. Ela transmite compromisso com a vida, com as pessoas e com o mundo. Por isso, cada profissional vinculado ao Sistema Unimed deve zelar por ela. Isso significa que a percepção das pessoas acerca da marca Unimed pode ser influenciada pela postura de cada indivíduo que representa as cooperativas Unimed. Por essa razão é necessário seguir diretrizes que asseguram o fortalecimento desse ativo.

Dessa forma, a divulgação ou utilização da marca Unimed destinada ao público em geral e/ou apenas para uso interno da instituição, seja em outdoor, folhetos, anúncios em revistas/jornais, home pages, cartazes, mídia eletrônica (painéis, televisão, programas de rádio) rede social ou outras formas deve ter autorização expressa da Unimed Cascavel.

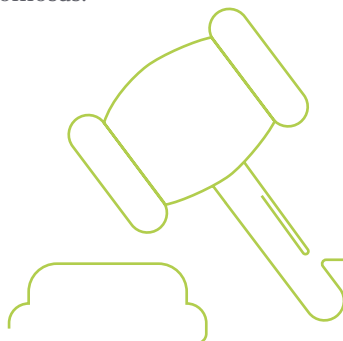




10 – REGRAS DE CONDUTA

Com o objetivo de estabelecer políticas empresariais compatíveis com o propósito, a Cooperativa espera dos seus prestadores de serviços a adoção de todas as normas desta cartilha, especialmente nos aspectos a seguir relacionados:

- Respeito pelos colaboradores aos princípios éticos e aos compromissos de conduta enquanto perdurarem aos contratos e processos operacionais com a Unimed Cascavel;
- Demonstração de proatividade na execução dos contratos de prestação de serviços, o que é entendido como a capacidade do fornecedor de antecipar a solução de possíveis problemas e/ou desconformidades do objeto contratado;
- Reparação de perdas ou prejuízos decorrentes de danos causados sob sua responsabilidade aos seus consumidores e clientes, com a máxima agilidade, em prazos exequíveis e de acordo com a legislação vigente;
- Manutenção da civilidade no relacionamento com a concordância, buscando informações de maneira lícita e conforme a moral;
- Respeitar a diversidade de toda natureza, a dignidade pessoal, a privacidade e os direitos de todos os seres humanos. Portanto, qualquer tipo de discriminação, racismo, assédio moral ou sexual não será tolerado;
- Agir de maneira transparente, honesta e no interesse da cooperativa e bem-estar da sociedade, promovendo a boa reputação da instituição;
- Buscar a proteção dos direitos humanos, não utilizando qualquer forma de trabalho forçado, infantil ou escravo, prezando por um ambiente de relações éticas, humanas, sadias e harmoniosas.





10 – PROJETO APROXIMAR



O Projeto Aproximar é uma linha diferenciada de cuidados para pacientes internados na rede hospitalar prestadora da Unimed Cascavel. Como foco principal, visa a satisfação em relação aos serviços prestados pelo credenciado e pela Unimed Cascavel. Para fins de instruções de análises para melhoria contínua, tem como pilares:

- Foco no cliente;
- Humanização;
- Resoluções de problemas in loco;
- Controle de processos;
- Fidelização e especialmente a satisfação do atendimento.

O que é Aproximar?

Aproximar é unir-se em uma relação que possibilite acesso e satisfação entre as partes. O Projeto Aproximar tem como finalidade documentar a participação do prestador junto à Unimed Cascavel, que possui os seguintes objetivos:

- Proximidade com o cliente Unimed que está na rede prestadora;
- Atendimento diferenciado aos clientes, com resolução de dúvidas e problemas in loco;
- Fortalecimento e otimização do relacionamento com a rede prestadora;
- Aumento da satisfação dos clientes;
- Cumprimento com requisitos do programa Jeito de Cuidar Unimed;
- Cumprimento com requisitos do programa Ouvidoria de Excelência.

Abordagens a serem realizadas pela equipe da Unimed Cascavel:

- 1) Realização das visitas in loco ao beneficiário, visando melhorias operacionais frente ao atendimento, proporcionando mais rapidez e comodidade;
- 2) Abordagem ao paciente e família para comunicação empática no intuito de entender as necessidades e resolvê-las;

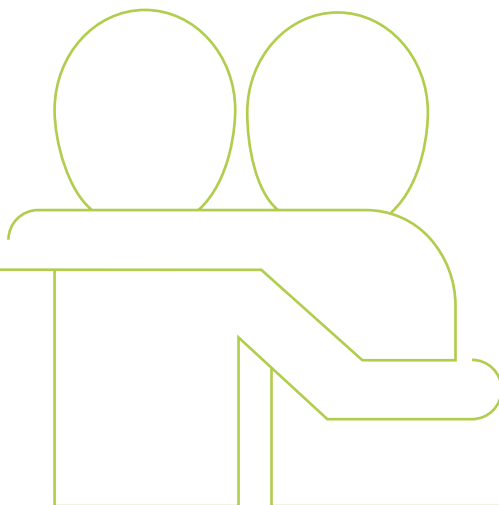


- 3) Função de intermediar trâmites entre o beneficiário e operadora, bem como entre prestador e convênio;
- 4) Relacionamento direto com os colaboradores do hospital, a fim de solucionar as demandas de menor impacto;
- 5) Compilar as demandas com maior impacto causado ao paciente e elaborar plano de ação em conjunto com o credenciado;
- 6) Monitorar mensalmente as tratativas e apresentar sugestões de melhorias para minimizar obstáculos.

Responsabilidades a serem realizadas pelo prestador:

- 1) Ciência e autorização para a realização das visitas;
- 2) Estar acessível para resolver demandas de baixa complexibilidade;
- 3) Colaborar e participar efetivamente na solução das tratativas;
- 4) Apresentar evidências vinculadas ao plano de ação apresentado.

“Estar próximo para cuidar dos nossos clientes. esse é o plano”





11 – JEITO DE CUIDAR



Responsabilidades a serem realizadas pelo prestador:

- É a realização de serviços com o propósito de cuidar do bem-estar e da saúde das pessoas. Para fazer isso bem feito e ter sucesso, precisamos estar presentes de corpo e alma;
- Quando a alma está presente, além do respeito às regras e aos manuais, a execução das atividades diárias vem acompanhada de valores, o que leva à adoção de atitudes mais humanas e sensíveis. Conforme esses valores são inseridos na organização, e as pessoas desenvolvem senso crítico sobre o próprio trabalho, elas promovem o aperfeiçoamento das regras e dos manuais e buscam naturalmente o bem-estar do outro;
- Estar presente de corpo e alma cria, portanto, um ambiente positivo e inovador, porque as pessoas são movidas por um desejo de fazerem melhor, de compreenderem e de ajudarem o outro. É isso que garante a evolução da organização, cada vez mais eficiente e competitiva na busca da satisfação de todos, a começar pelo cliente;
- Portanto, são as pessoas com vocação para cuidar e inspiradas pelo espírito cooperativista que irão atuar em nome da Unimed, utilizando todo o conhecimento e a infraestrutura disponível no Sistema para cuidar da saúde e do bem-estar das pessoas.

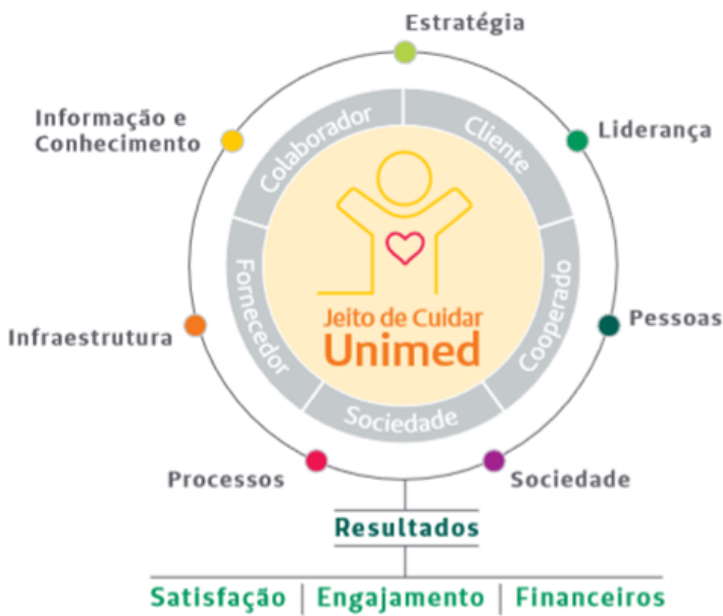
Principais objetivos:

- Harmonizar o atendimento;
- Aumentar a percepção de qualidade;
- Estreitar o relacionamento com os clientes, cooperados, colaboradores e prestadores;
- Gerar valor para a marca;
- Melhorar os resultados.



É necessário que nossa essência seja compreendida e disseminada em cada uma das nossas atividades, resultando na melhoria da percepção de valor pelo nosso cliente e na atratividade da marca da qual fazemos parte.

É colocar o cliente no centro de tudo o que fazemos.



O objetivo desse projeto é manter a satisfação em um nível mais elevado e colocar o cliente como centro de tudo o que realizamos. Para o sucesso disso, os nossos parceiros são essenciais.

Venha conhecer como fazer parte desse projeto. A Unimed Cascavel possui ações de disseminação e de capacitação do prestador, oferece materiais e treinamentos com a equipe de colaboradores para transmitir a melhor forma de cuidado. Assim, a essência é compreendida e disseminada para melhorar a percepção de valor pelo nosso cliente, buscando a humanização e fazer a diferença na vida das pessoas.



12 - MANIFESTO UNIMED

Vocação não é uma escolha.

É atender a um chamado e dedicar-se profundamente àquilo que fomos predestinados.

Somos médicos, somos uma marca de médicos.

Mais do que conhecimento para curar, temos comprometimento com a vida, com as pessoas, com o mundo.

Fazemos o melhor porque nascemos e nos unimos para fazer isso.

Somos uma cooperativa de médicos.

Muito mais do que um prestador de serviços de saúde, a Unimed é um sistema que cuida das pessoas para que elas possam aproveitar a vida.

Lideramos com propósito.

Somos mais de 114 mil médicos movidos por um mesmo ideal.

Não falamos de doença.

Falamos sobre tudo o que pode tornar a vida das pessoas melhor.

Somos uma marca que fala de saúde, que fala de proteção, que fala com as pessoas.

Temos vocação para cuidar das pessoas.



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

