

Cartilha de **Ouvidoria**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 
Ribeirão Preto

www.unimedribeirao.com.br

Sumário

<i>Ouvidoria</i>	01
<i>Diferença entre SAC e Ouvidoria</i>	02
<i>Tipo de Manifestação</i>	03
<i>Canais de Entrada</i>	04
<i>Prazo de resposta</i>	05
<i>Canais de Atendimento da Unimed</i>	06
<i>Certificação</i>	07

Ouvidoria



É uma unidade de segunda instância, que tem por objetivo **OUVIR** o cliente, 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 pelo SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente**, que continua a prestar o atendimento em primeiro nível.

A Ouvidoria também é um canal exclusivo para requerimento de reanálise conforme a Resolução Normativa – RN 395/2016.



É importante reforçar que a Ouvidoria não substitui nem invalida os canais de primeira instância, pois é um serviço complementar de atendimento. Este sentido, é fundamental que o beneficiário apresente o número de protocolo do atendimento realizado anteriormente, na abertura de sua demanda na Ouvidoria.

SAC ou Ouvidoria? Qual a Diferença?

SAC/Relacionamento com o cliente - 1ª instância:

Atendimento Primário

- Atende situações rotineiras
- Identifica oportunidades de melhorias
- Alto volume de demandas
- Atuação operacional/tática

OUIDORIA - 2ª instância:

Atendimento Recursal

- Atende situações atípicas
- Propõe reformulação de processos
- Alto risco nas demandas
- Atuação estratégica

Tipos de manifestação:



Reclamação: Manifestação de desagrado sobre um serviço prestado pela operadora.

Sugestão: Ideia ou proposta de melhoria para o aprimoramento do trabalho da operadora de planos privados pela Unimed Ribeirão Preto.

Elogio: Reconhecimento e satisfação do serviço prestado pelos profissionais da operadora de planos privados de assistência saúde.

Consulta (Esclarecimento): Fornecimento de dados sobre um serviço ou prestador de serviço.

Denúncia: Ação sobre um atendimento prestado, significa dar a conhecer, fato de caráter ético, ilegal, sigiloso ou de risco coletivo.

Reanálise: Revisão de negativa de cobertura assistencial, conforme Resolução Normativa 395/16 da ANS.

Canais de Atendimento da Unimed

Caso já tenha passado pelos canais de atendimento ao cliente, e não tenha tido resultado, seguem abaixo os canais para acesso à Ouvidoria:



Site (formulário eletrônico):
www.unimedribeirao.com.br



APP
Cliente Unimed SP
Contato – Ouvidoria



Email
ouvidoria@unimedribeirao.com.br



Presencial
Rua Altino Arantes, 918 - Jd Sumaré
Cep: 14025-030 – Ribeirão Preto
Horário: Segunda a sexta-feira, das
07h30min às 17h30min

Prazo de resposta



O prazo de retorno das manifestações, conforme a Resolução Normativa – RN 323/13 da Agência Nacional de Saúde, é de até 07 (sete) dias úteis para resposta conclusiva, contudo, se a demanda for de maior complexidade, é facultada a prorrogação do prazo para até 30 dias úteis, devendo sempre ser pactuada com o manifestante.

Buscando melhor atender seus clientes, a Unimed Ribeirão Preto adotou como critério de excelência o retorno em até 05 dias úteis, podendo este prazo ser negociado com cliente.

Em casos de Reanálise, o retorno é apreciado pela Ouvidoria, respeitando o prazo previsto na Resolução Normativa – RN 566/2022 da Agência Nacional de Saúde.

Conheça os canais de comunicação que estão à sua disposição.



Com o objetivo de prestar informações claras aos clientes, a Unimed de Ribeirão Preto disponibiliza diferentes canais de atendimento para solucionar a demanda específica de cada cliente em relação ao seu plano de saúde.



Chat Online **Assistente Virtual Inteligente**

Telefone: (11) 2146-0750

Acesso: unimedribeirao.com.br



Portal do Cliente

Acesso:

central.unimedribeirao.com.br



Ouvidoria

App Unimed Cliente SP - Entre em contato

Email: Ouvidoria@unimedribeirao.com.br

Presencial: Rua Altino Arantes 918

Segunda a sexta feira, das 07h30min às 17h30min



SAC **Serviço de Atendimento ao Cliente**

Dúvidas, informações contratuais, autorizações, informações rede credenciada, consulta de procedimentos.

Funcionamento 24h

Telefone: 0800.885.7600



Aplicativo Unimed

APP Unimed SP Cliente

Disponível para Google Play e App Store

É importante esclarecer que a atuação da nossa Ouvidoria também é pautada pela transparência, independência, imparcialidade e isenção, assim como preconiza o inciso I do Art. 5º da Resolução Normativa nº 323 de 2013 da ANS.

Certificação



Em 2022, nossa Ouvidoria atingiu o nível EXCELENTE COM DESTAQUE, após participação no Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed Brasil.

Ouvidoria da
Unimed Ribeirão Preto
recebe o selo

“**Excelência
com Destaque**”



A nossa Unimed acaba de receber novamente a categoria **"Excelente com Destaque"**, com pontuação máxima, no Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil.

Com certificação a cada dois anos, o Programa é desenvolvido pela Unimed do Brasil, em parceria com diversas singulares e Federações, por meio do Comitê Nacional de Ouvidores do Sistema Cooperativo Unimed e apoio da consultoria IBRC (Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente).

Ele permite a atuação da Ouvidoria de maneira autônoma, com poder de recomendação e contribuição no processo de melhorias da operadora.

O resultado comprova que estamos no caminho certo, executando as nossas atividades com humanização, foco na solução e satisfação dos clientes.

Além de fortalecer o cuidado de todos que confiam à operadora a sua saúde, de seus familiares e colaboradores e corroborar com a nossa missão "Cuidar de pessoas com excelência".