

Classificação: (X) Pública () Confidencial (*Uso exclusivo da Unimed Limeira*)

1. OBJETIVO

Demonstrar as diretrizes de relacionamento com os clientes que utilizam os serviços da Unimed Limeira.

2. ABRANGÊNCIA

Unimed Limeira e partes interessadas

3. SIGLAS E DEFINIÇÕES

Cliente: Consiste nas pessoas, física ou jurídica, que adquirem os produtos ou serviços ofertados pela Unimed Limeira, demais singulares do sistema Unimed, através da prestação de serviços para as autogestões e particulares nos recursos próprios.

Cuidados Secundários: Nesta fase do cuidado ao paciente, o processo de atendimento é mais personalizado e reforça os cuidados necessários para recuperação da saúde.

Cuidados Terciários: Geralmente, o paciente foi encaminhado para este nível após passar pelo primário ou secundário São casos mais complexos que precisam de um suporte de equipe multidisciplinar em hospitais ou quando se tratar somente de atendimento clínico pode ser realizado em atendimento domiciliar de acordo com a complexidade de cada paciente, garantindo que procedimentos para a manutenção dos sinais vitais, possam ser realizados, dando suporte mínimo para a preservação da vida sempre que necessário.

Cuidados Paliativos: Cuidado paliativo é uma abordagem que melhora a qualidade de vida de pacientes e familiares diante de doenças que ameacem a continuidade da vida, por meio do alívio do sofrimento, tratamento da dor e de outros sintomas de natureza física, psicossocial e espiritual.

Governança Corporativa: é o conjunto de processos, costumes, políticas, leis, regulamentos e instituições que regulam a maneira como uma empresa é dirigida, administrada ou controlada, abrangendo tanto as relações internas à firma quanto seu ambiente institucional.

Clientes Corporativos: O cliente corporativo é como o nome diz, representado por uma empresa. Normalmente, a negociação com a empresa é feita por um representante. Entretanto, embora seja o contato principal da empresa, este funcionário raramente é o tomador de decisão sobre a venda.

Classificação: (X) Pública () Confidencial (*Uso exclusivo da Unimed Limeira*)

4. PRINCÍPIOS

4.1. PRINCÍPIOS GERAIS

Através da Governança Corporativa a Unimed Limeira gera ações com o objetivo de entregar o melhor serviço assistencial de forma sustentável e em busca da satisfação dos nossos clientes seja na promoção e prevenção e nos cuidados, secundários, terciários e paliativos.

A Unimed Limeira tem compromisso com a entrega de um atendimento focado no respeito em toda a jornada do cliente, assegurando o seu acesso a um sistema de saúde qualificado e eficiente, orientado para atender às suas necessidades e fortalecer o vínculo entre médico e paciente.

O relacionamento entre a Unimed Limeira e seus clientes baseiam-se nos seguintes princípios:

- Garantir transparência aos direitos dos clientes atuais e potenciais, com informações claras sobre produtos, serviços e condições contratuais;
- Oferecer atendimento humanizado e empático aos clientes de todo Sistema Unimed;
- Assegurar a assistência contratada e própria com segurança e qualidade, baseada em evidências e nas melhores práticas do mercado de saúde;
- Orientar o cliente, de forma proativa, sobre os produtos e serviços oferecidos pela Unimed Limeira;
- Assegurar resposta às demandas dos clientes, atendendo com qualidade, respeito e transparência, com informações claras e corretas;
- Estar sempre disponível para o cliente, tratando-o com presteza e agregando valor para que a qualidade do atendimento seja percebida cada vez melhor;
- Atender às manifestações dos clientes sobre produtos e/ou serviços, entendendo suas críticas e sugestões como oportunidades de melhoria contínua dos nossos processos internos;
- Guardar sigilo sobre qualquer informação do cliente a que se tenha acesso no exercício da atividade;
- Seguir as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), critérios técnicos e jurídicos e leis vigentes em relação ao negócio de saúde e direitos do consumidor.

4.2. ATENDIMENTO AOS CLIENTES

Cuidar das pessoas está na essência da Unimed.

Classificação: (X) Pública () Confidencial (*Uso exclusivo da Unimed Limeira*)

4.2.1. REDE DE SERVIÇOS

A Unimed Limeira dispõe de uma rede de serviços de saúde, composta por consultórios médicos, cooperados, hospitais, clínicas e laboratórios credenciados e, de forma complementar, os serviços de saúde próprios. A organização da Rede de Serviços visa garantir o acesso aos clientes com um cuidado integral e coordenado.

4.2.2. ACESSO AOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

A Unimed Limeira, dispõe de um amplo processo focado no atendimento ao cliente que além de acolhimento e resolução de demandas, realiza as tratativas das manifestações da primeira e segunda instância seguindo as resoluções vigentes. Para isso, é essencial manter o equilíbrio, transparência, discrição e imparcialidade nos atendimentos, mediando conflitos de forma ética, transparente, impessoal, com objetividade, integridade e em conformidade com as leis e regulamentos vigentes. Aprimorar os canais de relacionamento com os clientes é um desafio constante, em especial, os meios digitais que visam maior agilidade e cada vez mais comodidade no acesso aos serviços, contemplando as necessidades dos mais diversos clientes.

Para os clientes corporativos dispõe de um serviço de relacionamento empresarial que tem por objetivo proporcionar um canal exclusivo de contato entre o cliente, gestão de RH e Unimed Limeira. Este relacionamento é pautado pela ética e respeito à legislação e aos contratos firmados.

Alguns princípios são importantes e fundamentais para o atendimento aos clientes corporativos por meio de todos os canais de comunicação disponíveis para este fim. São eles:

Imparcialidade: o atendimento deve ser baseado nas regras, normas e critérios estabelecidos, sendo que as avaliações serão feitas de forma justa, sem tomada de partido de alguma parte envolvida para que haja neutralidade nas decisões.

Cordialidade: empatia e educação são princípios essenciais para o relacionamento e são exigidos pela Unimed Limeira em relação aos seus colaboradores, cooperados e prestadores de serviço.

Dinamismo e proatividade: Oferecer e prestar ajuda, esclarecer as dúvidas e passar todas as informações necessárias aos clientes com simpatia e presteza.

Profissionalismo e Conhecimento Técnico: os colaboradores e os demais médicos e prestadores da Unimed Limeira devem atender às empresas com profissionalismo e com conhecimento técnico dos processos pertinentes às suas atividades.

Classificação: (X) Pública () Confidencial (*Uso exclusivo da Unimed Limeira*)

Transparência: Os colaboradores da Unimed Limeira devem agir com transparência em todos os aspectos e informações repassadas, a fim de garantir assertividade na relação de negócios.

Clareza nas informações: as informações transmitidas pelos colaboradores da Unimed Limeira verbalmente, por e-mail, ata de visita ou qualquer outro meio de comunicação devem ser objetivas, de fácil compreensão e na linguagem conhecida do cliente, evitando os termos técnicos específicos do setor.

Respeito mútuo: atitudes de ofensas e discriminação devem ser afastadas e repudiadas do relacionamento entre as partes, sendo que as atitudes de solidariedade e empatia devem ser valorizadas.

Sigilo e confidencialidade: as informações de cada contratante jamais deverão ser compartilhadas fora do ambiente de trabalho ou com outras contratantes. Todos os assuntos e demandas devem ser tratadas no ambiente empresarial.

No relacionamento com o cliente corporativo sempre há necessidade de atualizações tanto no âmbito contratual quanto na formação e formatação de preços e reajuste, além de movimentações que sejam viáveis para ambas as partes e que possam beneficiar a relação estabelecida. Nessas negociações de reajustes e movimentações contratuais (transferências, inclusão de opcionais, novos contratos etc.), a Unimed Limeira sempre avaliará os aspectos relevantes e importantes para que nenhuma parte seja prejudicada ou exposta a risco. Para tanto, os aspectos descritos abaixo sempre serão levados em consideração: Indicadores Assistenciais e de Resultado para propostas de reajustes e adequações contratuais. Cumprimento das cláusulas contratuais estabelecidas e regras regulatórias do setor de saúde. Essas análises serão informadas à contratante, prevalecendo os seguintes princípios estabelecidos:

- Clareza nos relatórios apresentados.
- Garantia de sigilo e confidencialidade nas negociações feitas, exceto naquelas que a regulamentação exige que seja disponibilizado.
- Apresentação dos compromissos firmados quando necessário (atas de visita, processos, contrato, proposta de admissão etc.).
- Proposta de soluções que se adequem à contratante de forma personalizada, desde que não infrinja regras comerciais da operadora e regulatória.
- Coerência nas propostas e negociações.

De forma geral os clientes corporativos e não corporativos devem ser tratados sem distinção, assim como os clientes de outras singulares, federações ou clientes de autogestões incluindo ainda os clientes particulares que utilizam dos recursos próprios.

Classificação: (X) Pública () Confidencial (*Uso exclusivo da Unimed Limeira*)

Toda prestação de serviço deve seguir os processos estabelecidos, normas e políticas vigentes seguindo o padrão de qualidade Unimed, ou seja, nos serviços administrativos e de assistência, no entanto, sem perder a personalização e empatia, mantendo o Jeito de Cuidar Unimed.

4.3. COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE

A Unimed Limeira utiliza para a comunicação os mais diversos canais disponíveis no mercado para estes fins. Toda comunicação deve seguir o princípio de clareza, respeito, cordialidade. O contato com o cliente sempre deve ser realizado através dos canais oficiais da empresa respeitando a Política de Privacidade e padrões de comunicação definidos pela organização em seus procedimentos e boas práticas, possibilitando a rastreabilidade e segurança das informações. No site da Unimed Limeira está disponível todos os canais oficiais de contatos atualizados e áreas restritas para o cliente que segue a legislação vigente, guia médico e informações relevantes para comunidade. Além disso, como forma de demonstração de transparência na governança, a Unimed Limeira mantém públicas as principais Políticas Institucionais e Relatórios.

4.4. VOZ DO CLIENTE

A Unimed Limeira visando ouvir a voz do cliente e conseqüentemente aumentar a satisfação e a qualidade de seus serviços, busca sempre a excelência no cuidar. Para isso, realiza periodicamente com empresa independente uma pesquisa de satisfação, através de amostragem, para identificar as necessidades e expectativas e assim possibilitar o direcionamento das ações com mais assertividade. Os agrupamentos de importância, satisfação e concordância obedecem à metodologia NPS (Net Promoter Score) criada pela empresa Bain Company e amplamente utilizada para medição de satisfação de clientes, sendo que para satisfação utilizamos a legenda “Insatisfeitos” (notas até 6), Neutros (notas 7 e 8) e Satisfeitos (notas 9 e 10). São consideradas a soma das notas 9 e 10 (relacionadas aos promotores) menos a soma das notas de 0 a 6 (relacionadas aos detratores), em percentual. A subtração resulta no valor do percentual de satisfação.

4.5. SATISFAÇÃO DO CLIENTE

Para analisar os processos de atendimento ao cliente a Unimed Limeira criou em abril de 2017 o Comitê de Satisfação, constituído por profissionais responsáveis pelo atendimento do cliente. O objetivo é analisar os processos, através da escuta como cliente oculto e durante a jornada do mesmo, possibilitando uma análise e ações mais assertivas implantando ações de melhorias para atender as expectativas de acordo com as necessidades de cada cliente, levando em consideração que cada cliente é único e que para cada situação devemos atribuir à integralidade do cuidado.

4.6. REGRAS E CONSEQUÊNCIAS

Classificação: (X) Pública () Confidencial (*Uso exclusivo da Unimed Limeira*)

As consequências em caso de descumprimento destas diretrizes serão tratadas em conformidade com o Código de Conduta da Unimed Limeira, Estatuto Social, Regimento Interno e Leis Vigentes. Eventuais irregularidades serão encaminhadas para o Comitê de Conduta, Diretoria Colegiada e/ou demais órgãos de governança.

5. DIRETRIZES

Norteadas pelos princípios cooperativistas, a cultura organizacional da empresa segue sempre evoluindo para as melhores práticas preconizadas nas grandes corporações mundiais, o que reafirma seu ideal, o compromisso com a vida, e incentiva a promoção à saúde, gerando satisfação aos clientes dentro dos valores éticos da transparência e do cuidado da saúde do paciente.

Nossa missão é cuidar de nossos clientes de forma ética, segura, humana e com resolutividade.

A Unimed Limeira dentro da sua cultura organizacional preconiza que seus médicos cooperados, integrantes do corpo clínico, colaboradores, prestadores de serviços, fornecedores e parceiros comerciais devem ofertar serviços administrativos e assistenciais de forma humanizada e empática, com profissionalismo, competência, eficiência, ética e respeito, tendo como norte os princípios definidos no Código de Conduta Unimed e suas Políticas Institucionais.

6. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

Unidades de Atendimento ao Cliente: Atender e resolver as manifestações de primeira instância dos clientes.

Ouvidoria: Atender e resolver as manifestações de segunda instância dos clientes.

Conselho de Administração: Tomar ciência referente à Política de Relacionamento com o Cliente e aprová-la.

Diretoria Executiva: Executar as diretrizes definidas pelos conselhos, apoiando as áreas de primeira e segunda instância na solução do problema, quando necessário.

7. REFERÊNCIA

Instituto Brasileiro de Governança Corporativa - IBGC. Código das melhores práticas de governança corporativa.

UNIMED-BH. Código de Conduta e Relacionamento Unimed-BH, 2018, 4º edição, disponível em:

<https://acoesunimedbh.com.br/webarquivos/CodigoDeConduta.pdf> Acessado em 10/12/2018.

Site Unimed Limeira

Classificação: (X) Pública () Confidencial (*Uso exclusivo da Unimed Limeira*)**CONTROLE DAS ALTERAÇÕES**

| Versão | Elaborador (es) | Verificador (es) | Aprovador (es) |
|--------|---|---------------------|------------------------------|
| 0 | Gerente de Regulação Gerente de Provimmentos | Diretoria Executiva | Conselho de Administração |
| Datas | 26/06/2023 | 28/07/2023 | 04/07/2023 |

MODIFICAÇÕES REALIZADAS:

Emissão da versão inicial da Política.

| Versão | Elaborador (es) | Verificador (es) | Aprovador (es) |
|--------|-----------------|------------------|----------------|
| | | | |
| Datas | | | |

MODIFICAÇÕES REALIZADAS: