

**NÚCLEO DE
OUVIDORIA DOS
SERVIÇOS PRÓPRIOS**
AMPLIANDO VOZES E
CONSTRUINDO PONTES

Aqui
tem
gente.

Aqui
tem
Ouvidoria.

Aqui
tem
Unimed.

Unimed 
Grande
Florianópolis

**Nosso
jeito de
cuidar**

Introdução

Para garantir que a sua voz seja ouvida, a **Unimed Grande Florianópolis oferece a você o Núcleo de Ouvidoria dos Serviços Próprios**. Este é um canal exclusivo para acolher suas sugestões, elogios, denúncias e reclamações, oferecendo um atendimento de qualidade que visa assegurar os seus direitos, buscando melhorar os relacionamentos e mediar eventuais conflitos. Ligado à coordenação da Ouvidoria, nosso Núcleo trabalha para identificar oportunidades de melhoria, transformando as suas manifestações em aprimoramento contínuo para nossos serviços.



Serviços Próprios



Os Serviços Próprios da Unimed Grande Florianópolis são serviços voltados para o atendimento de necessidades da operadora através dos seus recursos e gestão própria, ou seja, não são contratados em rede externa. Podem ser uma unidade de atendimento (estrutura) ou um programa complementar de assistência à saúde (Promoção à Saúde). Atualmente, temos diversos Serviços Próprios à disposição dos usuários, sendo eles:

- » Hospital Unimed
- » Pronto Atendimento Infantil (NAS Centro)
- » SOS Unimed
- » APS
- » etc.

Canais de Atendimento

O caminho até o Núcleo de Ouvidoria dos Serviços Próprios é livre e direto. Você não precisa de um número de protocolo ou de um atendimento prévio para falar conosco. Basta que o assunto seja sobre sua experiência em um dos nossos serviços próprios.



0800 048 3500 (ligações e WhatsApp)



unimed.me/025/ouvidoriaugf



Aplicativo Cliente UGF



Rua Antônio Dib Mussi, 351, Centro,
CEP 88015-110 – Florianópolis – SC

Prazo de Atendimento

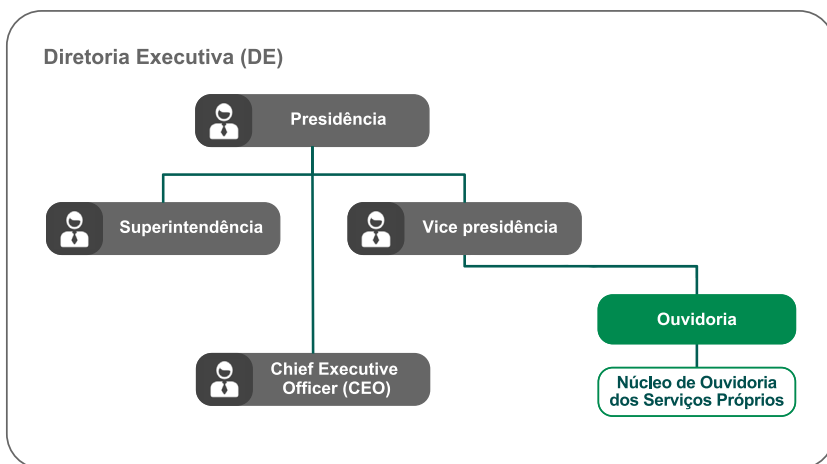
Entendemos que, ao abrir uma manifestação, você espera uma resolução com prioridade. Por essa razão, nosso time trabalha empenhado para concluir sua manifestação e enviar um retorno em até 5 dias úteis. Embora o prazo de resposta do Núcleo de Ouvidoria dos Serviços Próprios seja de até 7 dias úteis, nosso foco será sempre em antecipar essa entrega para você.

Entenda os papéis de cada canal

Núcleo de Ouvidoria dos Serviços Próprios	SAC	Ouvidoria
Canal exclusivo para demandas dos serviços próprios da UGF.	1ª instância de atendimento da operadora.	2ª e última instância de atendimento. Canal exclusivo para demandas da operadora (recursal).
Não acolhe solicitações, que devem ser feitas diretamente às áreas de negócio responsáveis pelo processo. Apenas em casos excepcionais (não atendidos ou fora do prazo). Exemplo: prontuários, agendamentos, documentos, etc.	Acolhe solicitações gerais (documentos, movimentações de plano, autorizações, informações etc.).	Acolhe solicitações gerais em caráter excepcional e recursal (não atendidas ou fora do prazo do SAC).
Acolhe e trata reclamações relacionadas a solicitações, prestação de serviços dos Serviços Próprios UGF (atendimento de profissionais: médico, enfermagem, recepção, equipe administrativa, concierge e estacionamento), cobrança particular (solicitação de nota fiscal, parcelamento ou contestação de cobrança), fluxos adotados, estrutura, etc.	Acolhe e trata reclamações, sugestões e elogios (não tratadas anteriormente).	Revisa os retornos já emitidos (insatisfatórios) ou em atraso (reclamações, sugestões, elogios, solicitações) – relacionadas ao mesmo assunto já tratado no SAC.
Acolhe e trata solicitação de gravação telefônica (Hospital UGF/ Imagem/ Ambulatório/ SOS Unimed/ Farmácia UGF/ PA's Adulto e Infantil APS/ Unimed Lar); Dificuldade de acesso aos laudos de exames; Insatisfação referente ao atendimento prestado pela Unimed Lar, SOS Unimed, Hospital Unimed ou Unidade Centro; Reclamação sobre agendamento de consulta no Ambulatório do Hospital; Insatisfação relacionado ao fornecimento ou retirada de materiais ou medicamentos na Farmácia (previamente autorizado pelo convênio), dentre outras solicitações e reclamações relacionadas aos serviços próprios.	Acolhe e trata contestação de coparticipação sobre atendimentos realizados no Hospital Unimed, APS, Ambulatório, PA Infantil, PA Adulto ou no Centro de Diagnóstico por Imagem do Hospital Unimed; Dúvidas sobre a cobertura contratual para aplicação de medicação; Questionamento referente a cobertura contratual ao SOS Unimed. Autorização e emissão de negativas de atendimentos.	Acolhe e trata em caráter recursal, as demandas já tratadas pelo SAC, relacionadas aos serviços próprios.
Não analisa/avalia serviços controlados pela operadora (autorizações, negativas de autorização, cobranças na fatura da operadora, cobertura assistencial, contrato do plano etc.).	Consulta de andamento de solicitações, pareceres sobre a cobertura assistencial (quais aprovadas ou negadas) e solicitação de negativas formais.	Reanálises de autorizações negadas, quando solicitadas pelos beneficiários, nos termos da RN nº 623/2024 da ANS.
Caso seja identificado registro de prestadores ou casos que não condigam com as atribuições do Núcleo de Ouvidoria dos Serviços Próprios, a demanda será redirecionada internamente para a área responsável.	Caso acolha demandas dos Serviços Próprios, deve direcionar para tratativa do Núcleo de Ouvidoria dos Serviços Próprios.	Acolhe demandas relacionadas aos Serviços Próprios apenas em caráter recursal, ou seja, o beneficiário já teve retorno prévio emitido pelo SAC e, ainda assim, não concorda com parecer, desejando uma revisão do caso.

Organograma

Assim como a Ouvidoria da Operadora, o Núcleo de Ouvidoria dos Serviços Próprios é ligado à alta direção da organização, evitando o conflito de interesses e garantindo a autonomia da área na tomada de decisões relacionadas aos seus processos e nas tratativas de demandas dos usuários.



Respeito e seriedade ao seu relato

Para nós, cada manifestação é uma história que precisa ser ouvida com atenção. Por isso, nossa equipe analisa seu relato e busca informações com as áreas envolvidas para compreender o contexto completo da sua experiência. É a partir do entendimento da sua jornada que conseguimos buscar uma solução e esclarecimentos que façam sentido para você.

Sua voz gera mudanças

Ouvir você é o primeiro passo. O segundo, e mais importante, é transformar sua experiência em evolução. Após cada análise, nossa equipe se dedica a entender a causa principal da sua manifestação para propor melhorias concretas em nossos serviços. Nosso objetivo é aprimorar o nosso “Jeito de Cuidar”. Assim, a sua experiência de hoje contribui para o bem-estar e a satisfação de todos os nossos clientes amanhã.

“O serviço de Ouvidoria no setor da saúde, mais precisamente nos hospitais, representa um espaço estratégico, politicamente institucionalizado, capaz de provocar mudanças significativas, produzir um novo modelo de gestão mais democrático e comprometido com o bem comum, cujo objetivo é melhorar a qualidade da assistência.” (PEREIRA, 2011 apud SOUZA, 2017)¹

¹ SOUZA, Virgínia Mercedes D'Lazari de Souza. **A ouvidoria na promoção da humanização hospitalar: ações e contribuições.** 2017. 114f. Tese (Mestrado em Economia Doméstica) – Universidade Federal de Viçosa, Minas Gerais. Disponível em: <<https://www.locus.ufv.br/bitstream/123456789/18316/1/texto%20completo.pdf>>. Acesso em: 16 fev. 2021.

Conclusão

O Núcleo de Ouvidoria dos Serviços Próprios se dedica incansavelmente não apenas em resolver, mas em evoluir. Em transformar cada experiência em um serviço mais encantador, mais humano e mais eficaz.

Colocar você no centro do negócio não é uma meta. É o nosso único caminho.

Núcleo de Ouvidoria dos Serviços Próprios:
ampliando vozes e construindo pontes.

“Quando a ouvidoria é criada num clima institucional, embasado na proposta reformadora, enfatiza os princípios de democratização institucional, impacta oportunizando a ampliação da voz e o efetivo envolvimento dos usuários, através da análise e das respostas às reclamações. Reforça ainda as estratégias de envolvimento e de disciplinamento internas. Envolvimento, no sentido de acolher as reclamações como forma de consulta, aos usuários, sobre os problemas e a qualidade do atendimento prestado pela instituição.” (PEREIRA, 2002, p. 103)²

² PEREIRA, Luiza Helena. A voz do usuário no sistema hospitalar: ouvidorias. Sociologias, Porto Alegre, ano 4. n. 7. jan./jun. 2002, p. 82-121. Disponível em: <https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1517-45222002000100004&script=sci_arttext&tlng=pt>. Acesso em: 16 fev. 2021.

Unimed 
Grande
Florianópolis