

1. INTRODUÇÃO

A presente Política de atendimento ao cliente da Unimed Londrina estabelece princípios e diretrizes que devem ser seguidos por todos os Colaboradores envolvidos no atendimento.

É composta por normas e regulamentações destinadas a padronizar, organizar e otimizar o atendimento da Unimed Londrina aos seus clientes. Define também quais são as posturas e os processos que todas as equipes de atendimento da Unimed Londrina devem adotar ao se relacionar com os clientes.

2. OBJETIVO GERAL

Atender os clientes com profissionalismo, competência, presteza e dedicação em todos os pontos de atendimento e assistência, prezando pela excelência no atendimento, valorizando e oferecendo apoio a qualquer solicitação, reclamação, sugestão ou dúvida recebida, analisando criticamente os resultados dos processos e revendo suas ações em função das observações recebidas, tantos para os clientes da Unimed Londrina quanto para os clientes de outras Singulares.

2.1 Objetivos Específicos

- Atender os clientes de forma ética, transparente, justa e sigilosa, seguindo o que preconiza o seu Contrato, as regras e as normas definidas pela Unimed;
- Assegurar resposta às demandas dos clientes, atendendo-os com simplicidade, agilidade, e foco na melhor solução possível;
- Estar sempre disponível para o cliente, tratando-o com presteza e agregando comodidade para que a qualidade do atendimento seja percebida cada vez melhor;
- Atender as 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, em especial, os dados pessoais, conforme legislação vigente;
- Seguir as diretrizes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e critérios técnicos;
- Atender os clientes de Intercâmbio sem distinção, seguindo as regras do Manual de Intercâmbio, do CNA - Colégio Nacional de Auditoria, da RPMU – Rol de Procedimentos Médicos Unimed e do Rol de Procedimentos da ANS – Agência Nacional de Saúde.

3. ATENDIMENTO AOS CLIENTES

A Unimed Londrina tem o compromisso de cuidar da saúde dos nossos clientes, assegurando a eles o acesso a um sistema de saúde qualificado e eficiente, orientado para atender as suas necessidades.

Para atender as necessidades dos clientes, os processos da área de atendimento são estruturados e as análises das solicitações devem ser realizadas pelos colaboradores com base nos contratos, nas regras estabelecidas pela Unimed e pelos órgãos reguladores.

Código: POL.ATD.001	Versão: 1	Data da criação: 26/07/2022	Data da versão: 26/07/2022
Elaborado por: ATD- Marcia Casarini	Revisado por: SME- Ricardo Häussler	Aprovado por: Comitê Gestor	Data da próxima revisão: 26/07/2023

3.1 Procedimentos de autorização solicitados pelos clientes

- Os clientes podem entregar as solicitações de exames/procedimentos no Atendimento Presencial, encaminhar pelo Aplicativo Unimed Cliente PR ou via Sistema WebSolus, presente nos Consultórios Médicos e Prestadores;
- As solicitações de exames/procedimentos dos clientes que necessitam de análise técnica seguem um fluxo já estabelecido, envolvendo Equipe Administrativa e Equipe de Regulação;
- As análises são realizadas nas solicitações dos exames/procedimentos, acompanhadas dos laudos de exames realizados e de protocolos definidos pelas Especialidades;
- Se houver divergência médica, é iniciado o processo de Junta Médica, conforme Normas da ANS;
- As autorizações ficarão disponíveis no sistema do médico solicitante e do local de realização e o cliente será comunicado por SMS;
- A Unimed Londrina está comprometida em seguir os prazos definidos pela ANS – Agência Nacional de Saúde:
 - Exames de análises clínicas – 3 (três) dias úteis;
 - Procedimentos de alta complexidade - PAC ou de atendimento em regime de internação eletiva – 10 (dez) dias úteis;
 - Outros exames/procedimentos que não se enquadrem nos itens acima – o prazo de resposta será de 5 (cinco) dias úteis.

3.2 Negativa de autorização dos exames e procedimentos

- Assim que a análise for finalizada com o parecer negativo, a Unimed Londrina comunicará o cliente em até 24 (vinte e quatro) horas;
- O contato será efetuado via telefone/ligação gravada, informando de forma detalhada, em linguagem clara e adequada, o motivo da negativa de autorização do procedimento, indicando a cláusula contratual ou o dispositivo legal que a justifique;
- A resposta da negativa será redigida por escrito, de forma detalhada, informando o motivo da negativa de autorização do procedimento, indicando a cláusula contratual ou o dispositivo legal que a justifique, e será encaminhada para o e-mail de preferência do cliente;
- O cliente será informado acerca do prazo, forma e procedimento a serem observados para apresentação do requerimento de reanálise.

3.3 Junta Médica

- Havendo divergência técnica médica entre o profissional solicitante e o profissional da operadora (auditor médico), será instaurado o processo de junta médica que seguirá os prazos definidos em normas da ANS.

3.4 Processos de agendamento de atendimento

- A Unimed está comprometida em disponibilizar uma rede credenciada que atenda as necessidades dos seus clientes, bem como respeite os prazos de atendimento estabelecidos nas normas da ANS;

Código: POL.ATD.001	Versão: 1	Data da criação: 26/07/2022	Data da versão: 26/07/2022
Elaborado por: ATD- Marcia Casarini	Revisado por: SME- Ricardo Häussler	Aprovado por: Comitê Gestor	Data da próxima revisão: 26/07/2023

- Havendo dificuldade de agendamento por parte do cliente, a Unimed Londrina providenciará o agendamento para os serviços demandados por este, quando acionada em um de seus canais de atendimento;
- A operadora deverá garantir o atendimento na especialidade / serviço demandado e não, necessariamente, para um profissional / estabelecimento específico.

3.5 Reclamações

- A Unimed disponibiliza em todos os seus canais de atendimento a possibilidade de o cliente registrar eventuais reclamações;
- Tais reclamações são tratadas internamente conforme assuntos / fluxos estabelecidos;
- A Unimed sempre efetua devolutiva das reclamações registradas pelos clientes.

3.6 Reembolso

- Todos os produtos da Unimed Londrina são desenhados para que o cliente não necessite efetuar desembolso diretamente ao prestador de serviço;
- Nossos produtos foram elaborados para que a rede credenciada / própria oferte todos os itens de cobertura obrigatória. Sendo assim, os atendimentos aos pedidos de reembolsos são excepcionais;
- Clientes que desejarem solicitar reembolso devem fazê-lo exclusivamente pelo Site da Unimed Londrina, na área restrita;
- Todas as tratativas que envolvem o processo de reembolso serão realizadas em até 30 (trinta) dias contados da data de solicitação.

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

A Unimed Londrina dispõe de vários canais de atendimento aos clientes, para acolhimento das solicitações, dúvidas, sugestões, elogios e reclamações, visando a agilidade e a qualidade na entrega das demandas. Além desses canais, se for necessário um segundo parecer, oferecemos o atendimento da Ouvidoria, conforme legislação vigente.

- Atendimento Presencial nas Cidades de Londrina, Araçongas, Assaí, Cambé, Ibiporã e Rolândia;
- Atendimento telefônico 24 (vinte e quatro) horas, 7 (sete) dias por semana, no número 0800-4006100, que atende todas as normas que regulam as atividades de Call Center no país;
- Site no endereço www.unimedlondrina.com.br;
- Chat de atendimento no endereço www.unimedlondrina.com.br;
- WhatsApp, número de contato (043) 3375-5005;
- APP – Unimed Cliente PR.

Código: POL.ATD.001	Versão: 1	Data da criação: 26/07/2022	Data da versão: 26/07/2022
Elaborado por: ATD- Marcia Casarini	Revisado por: SME- Ricardo Häussler	Aprovado por: Comitê Gestor	Data da próxima revisão: 26/07/2023

REFERÊNCIAS:

Contratos dos Clientes – PF/PJ

Manual de Intercâmbio

Disponível em: www.unimed.coop.br

Resoluções Normativas da ANS – Agência Nacional de Saúde

Disponível em: www.ans.gov.br

Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde

Disponível em: www.ans.gov.br

ANS – Agência Nacional de Saúde

Disponível em: www.ans.gov.br

Lei do Call Center – Decreto 6.523/08 – De 31/07/2008

Disponível em: <https://presrepublica.jusbrasil.com.br/legislacao/93373/lei-do-call-center-decreto-6523-08>

Unimed BH - Política Corporativa

Disponível em: https://portal.unimedbh.com.br/wps/portal/inicio/home/conheca_a_unimed/governanca/

Código: POL.ATD.001	Versão: 1	Data da criação: 26/07/2022	Data da versão: 26/07/2022
Elaborado por: ATD- Marcia Casarini	Revisado por: SME- Ricardo Häussler	Aprovado por: Comitê Gestor	Data da próxima revisão: 26/07/2023