



EVENTOS 2017

UNINDO OPORTUNIDADES.

Central Nacional
Unimed 

Seminário de Atualização das Ouvidorias do Sistema Unimed

UNIMED PORTO ALEGRE

42,5%

de participação do mercado
de planos de saúde no RS
(ANS Setembro/2016)

46

Municípios em sua área de
atuação

6,3 mil

médicos cooperados

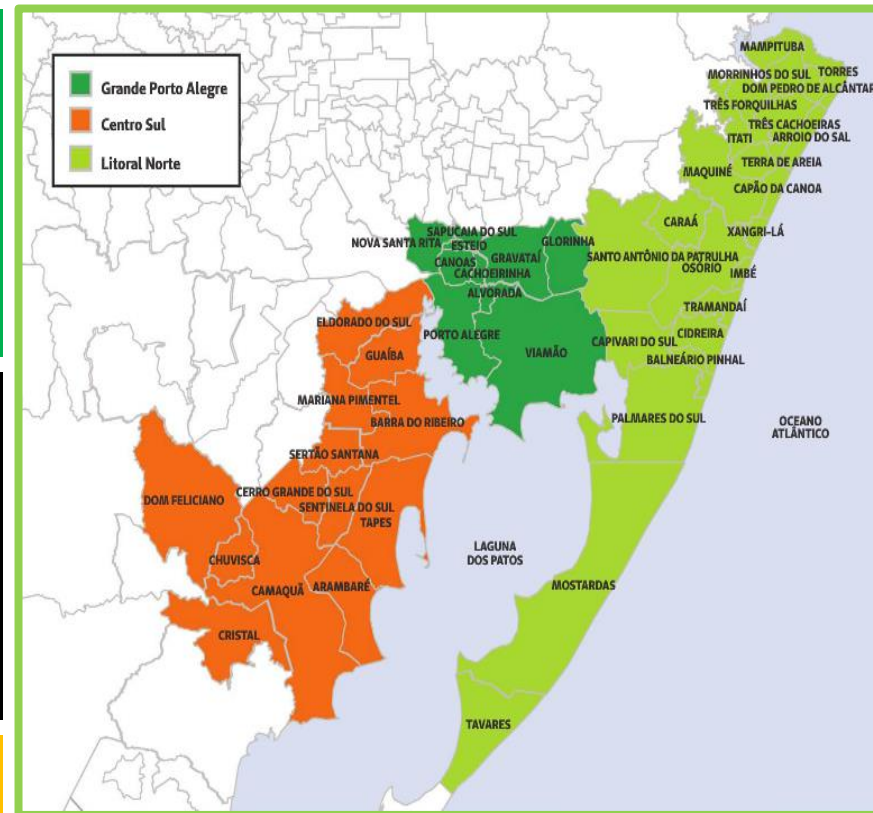
Mais de

720 mil

clientes

359 pontos de atendimento

(serviços credenciados e próprios)



Data de Fundação:
23 de Dezembro de 1971

A OUVIDORIA

Atua focada na defesa dos direitos dos clientes;

Age com ética, imparcialidade, confiabilidade, autonomia, transparência e sigilo;

Atua na melhoria de processos e prevenção de riscos;

Agente de mudanças e guardião dos direitos dos clientes

É Voz do Cliente e precisa de aliados!!!

Maiores motivos de Judicialização Operadoras de Saúde

Entre 2011 a 2015, as maiores causas de reclamação dos consumidores foram:

- 1º) Cobertura para medicamentos, com 25,56% do total;
- 2º) Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME), com 22,00%;
- 3º) Tratamentos não listados no rol de procedimentos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com 20,16%;
- 4º) Reajustes de mensalidade do plano de saúde, com 11,46%;
- 5º) Problemas com a rede credenciada, com 4,22% do total.

*16,6% demais assuntos.

Em 2016, as dificuldades causadas pela crise do setor mudaram o comportamento do consumidor e os principais motivos de reclamações avaliados na pesquisa passaram a ser outros.

1º) Negativa de cobertura por falta de previsão do tratamento no rol da ANS – 28,97%

2º) Medicamentos – 20,56%

3º) Reajustes de mensalidades – 15,89%

4º) Rede credenciada – 13,08%

5º – Órteses, Próteses e Materiais Especiais (OPME) – 8,41%

*13,1 demais assuntos.

Maiores motivos de Judicialização Operadoras de Saúde

As 5 reclamações acima mencionadas respondem por **86,91%** do volume de ações judiciais consideradas nessa avaliação. Entre os demais motivos que completam essa lista, vale a pena destacar: carência para atendimento médico, cancelamentos unilaterais de contratos, direito de manutenção do plano de saúde após demissão ou aposentadoria; internação domiciliar (home care), tratamentos de reabilitação, cirurgias plásticas reparadoras, entre tantos outros.

E, para 2017, a tendência é que o volume de ações que discute índices de reajuste continue alto e também é esperado um aumento do número de ações que levam ao Poder Judiciário discussões sobre cancelamento de contrato e sobre manutenção do plano de saúde para empregados demitidos e aposentados.

Na Unimed Porto Alegre

Processos Judiciais em 2015

1º) Processo Assistencial: 63%

2º) Processo Financeiro: 22%

3º) Processo Vendas e Administração de Contratos: 6%

4º) Demais Processos: 9%

Processos Judiciais em 2016

1º) Processo Assistencial: 63%

2º) Processo Financeiro: 16%

3º) Processo Vendas e Administração de Contratos: 14%

4º) Demais Processos: 7%

Volume total: Aumento de 6% em relação a 2015.

Na Unimed Porto Alegre

Ouvidoria em 2015

Volume total de manifestações: 252

1º) Processo Assistencial: 46%

2º) Processo de Atendimento: 31%

3º) Processo Vendas e Administração de Contratos: 16%

4º) Processo Financeiro: 7%

Ouvidoria em 2016

Volume total de manifestações: 497

1º) Processo Assistencial: 66%

2º) Processo de Atendimento: 16%

3º) Processo Vendas e Administração de Contratos: 11%

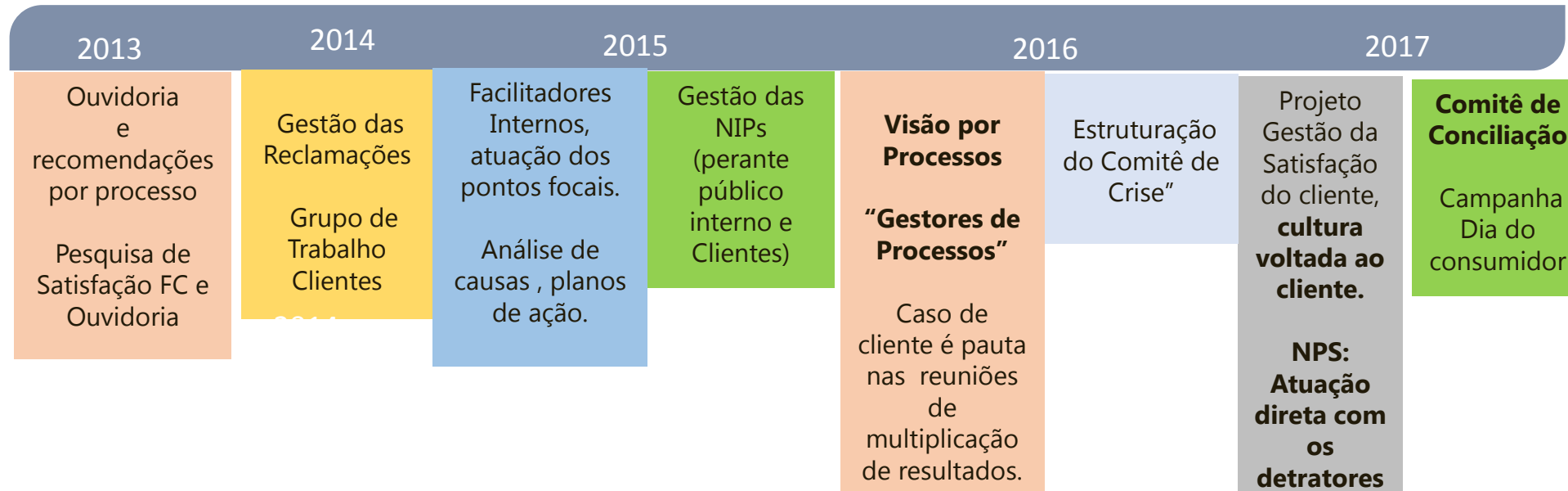
4º) Processo Financeiro: 7%

Reanálise de Negativa (RN 395)

37% da demanda da Ouvidoria em 2016

40% de reversão de negativa.

Volume total: Aumento de 97,2% em relação a 2015



Planejamento para 2017: Escuta com colaboradores com toda cadeia de contribuição para avançar na interação com as áreas, compartilhamento de eventos adversos categorizados, acompanhamento e verificação da eficácia, sensibilização interna entre gestores “fazer o certo”, treinamentos customizados, práticas constantes de cliente oculto, **comunicação efetiva para cliente entender o seu papel na longevidade da relação e sustentabilidade do negócio.**

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



NÃO SOU UMA GUIA, SOU UM

CLIENTE

Você sabia que seu trabalho é muito importante e que muitas pessoas dependem dele?

Cuidar de quem precisa de você envolve atenção e responsabilidade. Por isso, lembre-se de verificar diariamente as suas pendências. Não tenha pressa, mas também não perca tempo. Honrar os prazos com qualidade demonstra que você está empenhado com cada detalhe.

Excelência no cuidado. Assuma esse compromisso com você, com a Cooperativa, com o nosso cliente.



Cuidar é atender bem.

{ o melhor é cuidar de você }

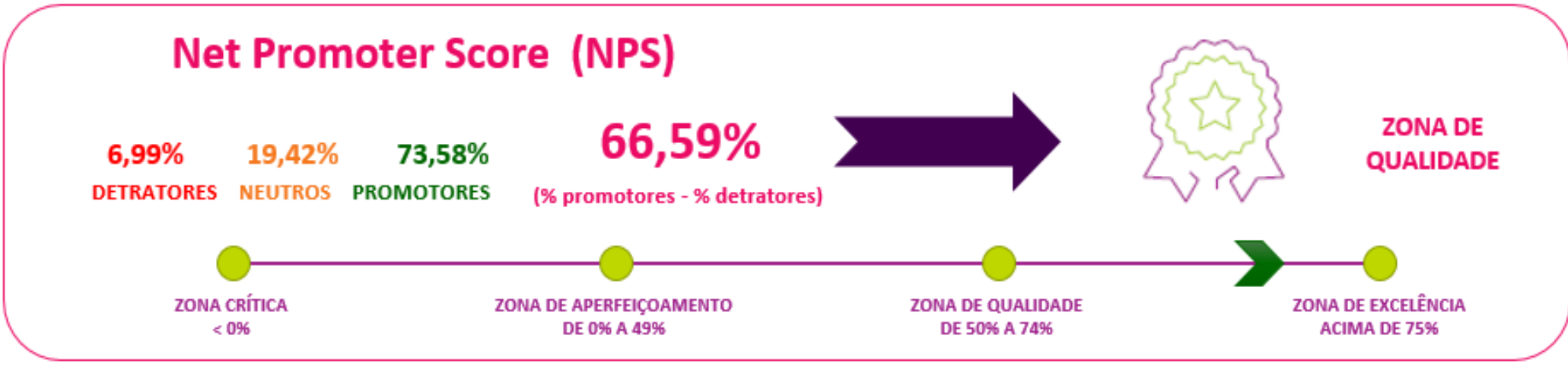
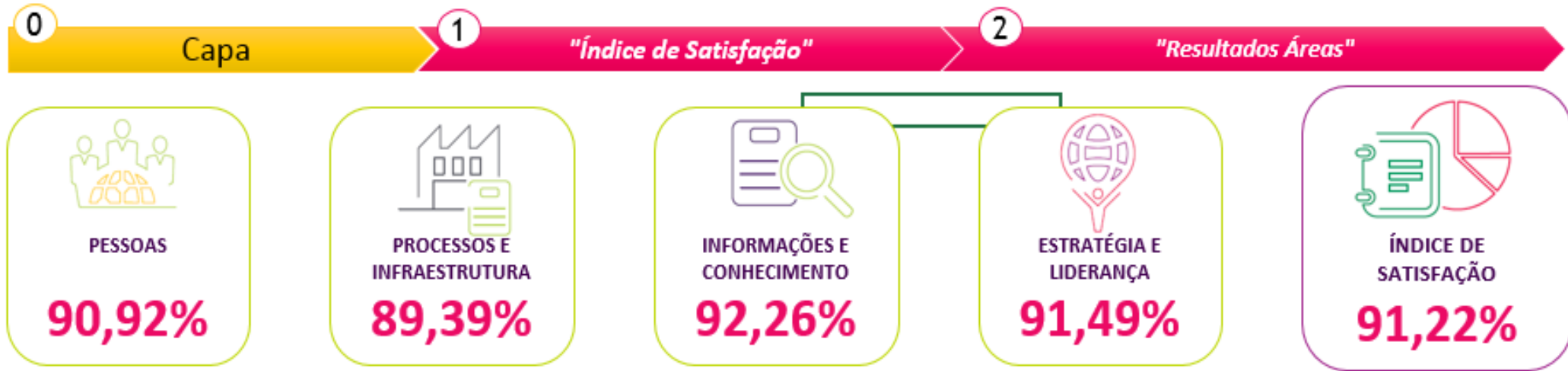


Não sou uma guia, sou um cliente em busca de uma prótese para escutar melhor.

A excelência no atendimento é o seu compromisso com quem depende do seu trabalho. Lembre-se de verificar diariamente as suas pendências e honre os prazos com qualidade. Cliente bem cuidado é cliente satisfeito.

Cuidar é atender bem.

{ o melhor é cuidar de você }





Proposta de Campanha Dia do Consumidor 15/03

DICA: Fique por dentro do seu plano!

Conheça bem os seus direitos e deveres. Assim, tudo fica mais fácil e mais seguro e você utiliza melhor o seu plano, sem precisar passar por chateações! Você pode consultar todas as informações do seu contrato no

link <https://www.unimedpoa.com.br/para-voce/sou-cliente/servicos-online/conheca-seu-plano>

Ou ainda tirar suas dúvidas na sessão de Perguntas & Respostas: <https://www.unimedpoa.com.br/contatos/perguntas-e-respostas>

Usar o plano de saúde de forma consciente. [#esseéoplano](https://twitter.com/esseéoplano)

DICA: Guarde seus exames eles valem muito! Seus exames médicos valem tempo e dinheiro e, por isso, são valiosos. Crie o hábito de guardá-los, pois você poderá utilizá-los em uma próxima consulta. Com isso, ganham você, o médico e o seu plano de saúde.

Entrevista com Dra. Sabrina Pezzi **Advogada e Gerente Assessoria Jurídica da Unimed Porto Alegre**

Qual a experiência da Ouvidoria de sua Unimed no processo de desjudicialização das demandas dos clientes?

Temos na ouvidoria um papel de expressiva atuação neste processo de desjudicialização, considerando a dedicação e intervenção na melhoria de processos internos, garantindo a excelência no atendimento dos beneficiários. Contribuição relevante na prevenção e conciliação de situações de conflito envolvendo o beneficiário, sempre em busca da melhor alternativa ao cliente respeitando as regras contratadas.

Dificuldades em agregar valor ao processo:

Comportamento do consumidor/paciente;

Sociedade marcada pelo hiperconsumismo;

Informação x conhecimento;

Procedimentos e exames desnecessários;

Implantação de novas tecnologias x Rol ANS;

Índices de Confiança na economia em baixa, recessão, crise econômica e política;

Maior utilização do plano de saúde em período de crise.

<http://zh.clicrbs.com.br/rs/noticias/economia/noticia/2017/03/em-dois-anos-planos-de-saude-perdem-80-mil-usuarios-no-estado-9741322.html>

Entrevista com Dra. Sabrina Pezzi Advogada e Gerente Assessoria Jurídica da Unimed Porto Alegre

Quais são as dificuldades para agregar valor a este processo?

“Como dificuldade pontuaria a complexidade para organização operacional de alguns processos internos, além dos desafios da atuação em intercâmbio (característica do Sistema Unimed) e ausência de alçadas de decisão na Ouvidoria”.

Facilidades em agregar valor ao processo:

Estratégia de Cultura Voltada ao Cliente;

Transito livre nas áreas e conhecimento dos processos;

Protagonismo das áreas de negócios na implementação das melhorias de processos;

Capacitação e suporte dos pontos focais nas áreas de negócios;

Líderes atuando como guardiões do “Cuidado ao cliente”;

Comprometimento de mais pessoas na cadeia de contribuição.

Apoio da alta direção.

Entrevista com Dra. Sabrina Pezzi Advogada e Gerente Assessoria Jurídica da Unimed Porto Alegre

Quais são as facilidades para agregar valor a este processo?

“Como facilidade destaco a preparação e posicionamento respeitável da Ouvidoria como segunda instancia o que gera respeito e credibilidade no beneficiário reforçando o resultado conciliador para as demandas”.

“Perseverança
não é uma corrida
*longa, são **muitas***
corridas curtas,
uma após a outra.”

Walter Elliot

Muito obrigada!

Ouvidoria Unimed Porto Alegre
ouvidoria@unimedpoa.com.br