



Ouvidoria UGF

») Serviços Próprios



Unimed 
Grande
Florianópolis

ANS - Nº 360444-9



Introdução

Instituída em outubro de 2020, a Ouvidoria dos Serviços Próprios da Unimed Grande Florianópolis foi criada para garantir e defender os direitos dos usuários dos Serviços Próprios da operadora e proteger administrativamente os pacientes, visando a melhoria das relações entre a organização e seus clientes, mediando conflitos, acolhendo exposições pós-atendimento e passando a ser percebida como ferramenta gerencial estratégica. Ligada à coordenação da Ouvidoria da Unimed Grande Florianópolis, é um agente institucional designado para a verificação de possíveis falhas, através da escuta daquilo que os beneficiários e usuários dos nossos serviços têm a dizer.

*Observação: Para evitar a redundância de termos neste material, utilizaremos o termo “Ouvidoria SP” para designar a Ouvidoria dos Serviços Próprios da Unimed Grande Florianópolis.

Serviços Próprios

Os Serviços Próprios da UGF 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
- » Projeto Aura
- » Promoção à Saúde
- » APS
- » etc.

Objetivos



Acolher as manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, denúncias e reclamações, de modo a tentar resolver conflitos que surjam no atendimento ao público, e subsidiar aperfeiçoamento dos processos de trabalho dos Serviços Próprios da UGF, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.



Oferecer um atendimento de qualidade às solicitações de esclarecimento dos beneficiários, identificando possibilidades de melhoria nos processos, sugerindo-as aos gestores e responsáveis.



Fortalecer a relação entre a instituição e os seus clientes através da transparência, efetividade e conscientização dos deveres e direitos dos usuários.

Diferencial

A Ouvidoria dos Serviços Próprios não é uma instância recursal, ou seja, não há necessidade do usuário ter um protocolo de atendimento prévio registrado, diferente da Ouvidoria da operadora. Porém, sua demanda precisa ser, especificamente, relacionada a algum dos Serviços Próprios da UGF.

Prazo de Atendimento

O prazo de atendimento da Ouvidoria SP é de até 5 (cinco) dias úteis. Para as demandas recursais (em que o beneficiário discorda de um retorno já emitido) o prazo será de até 7 (sete) dias úteis, pois será analisado e retornado via Ouvidoria da operadora, nos termos da RN n.º 323/2013 da ANS.

Ouvidoria dos Serviços Próprios x SAC x Ouvidoria

Entendendo os papéis de cada canal.

Ouvidoria SP	SAC	Ouvidoria
Instância única para demandas dos Serviços Próprios da UGF	1ª instância de atendimento da operadora	2ª e última instância de atendimento 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.	Solicitações gerais (documentos, movimentações de plano, autorizações, informações etc.)	Acolhimento de solicitações gerais em caráter excepcional e recursal (não atendidas ou fora do prazo do SAC)



Ouvidoria SP	SAC	Ouvidoria
Reclamações relacionadas a prestação de serviços dos Serviços Próprios UGF (atendimento de profissionais, cobrança particular, fluxos adotados, estrutura etc.)	Reclamações, sugestões, elogios e denúncias (não tratadas anteriormente)	Revisão de retornos já emitidos (insatisfatórios) ou em atraso (reclamações, sugestões, elogios e denúncias) - relacionadas ao mesmo assunto já tratado no SAC
Não analisa/avalia serviços controlados pela operadora (autorizações, autorizações negadas, cobranças na fatura da operadora, cobertura assistencial, contrato do plano etc.)*	Consulta de andamento de solicitações, pareceres sobre a cobertura assistencial (guias aprovadas ou negadas) e solicitação de negativas formais	Reanálises de autorizações negadas, quando solicitadas pelos beneficiários, nos termos da RN n.º 395/2016 da ANS
Caso seja identificado registro de prestadores ou casos que não condigam com as atribuições da Ouvidoria SP, a demanda será redirecionada internamente para a área responsável	Caso acolha demandas dos Serviços Próprios, deve direcionar para tratativa Ouvidoria SP. Exceto casos indicados no "Fique Ligado (a)"**	Acolhe demandas relacionadas aos Serviços Próprios apenas em caráter recursal, ou seja, o beneficiário já teve retorno prévio e, ainda assim, não concorda com parecer, desejando uma revisão do caso

Fique Ligado (a):

Existem algumas demandas que, mesmo sendo relacionadas aos Serviços Próprios, não devem ser confundidas como próprias do canal. Isso ocorre porque questionamentos de cobranças na fatura Unimed, negativas de cobertura assistencial, análises de autorizações e coparticipações de exames realizados (mesmo em nosso hospital, por exemplo) são demandas de SAC e, se recursal, da Ouvidoria da operadora, uma vez que o agente detentor do contrato de prestação de serviços com os mecanismos regulatórios que definem a forma de cobrar, ou questões de autorização, são responsabilidade da própria operadora, perante a Agência Nacional de Saúde. Caso fossem acolhidas pela Ouvidoria dos Serviços Próprios, poderia descaracterizar o papel do canal, passando a ser visto como um SAC exclusivo ou atalho.

Direcionamento

Em muitos casos, o cliente poderá procurar outros canais que não sejam, especificamente, a Ouvidoria dos Serviços Próprios. Por isso, é fundamental que você compreenda as atribuições do canal para que possa direcionar a demanda, o quanto antes, para as devidas tratativas.

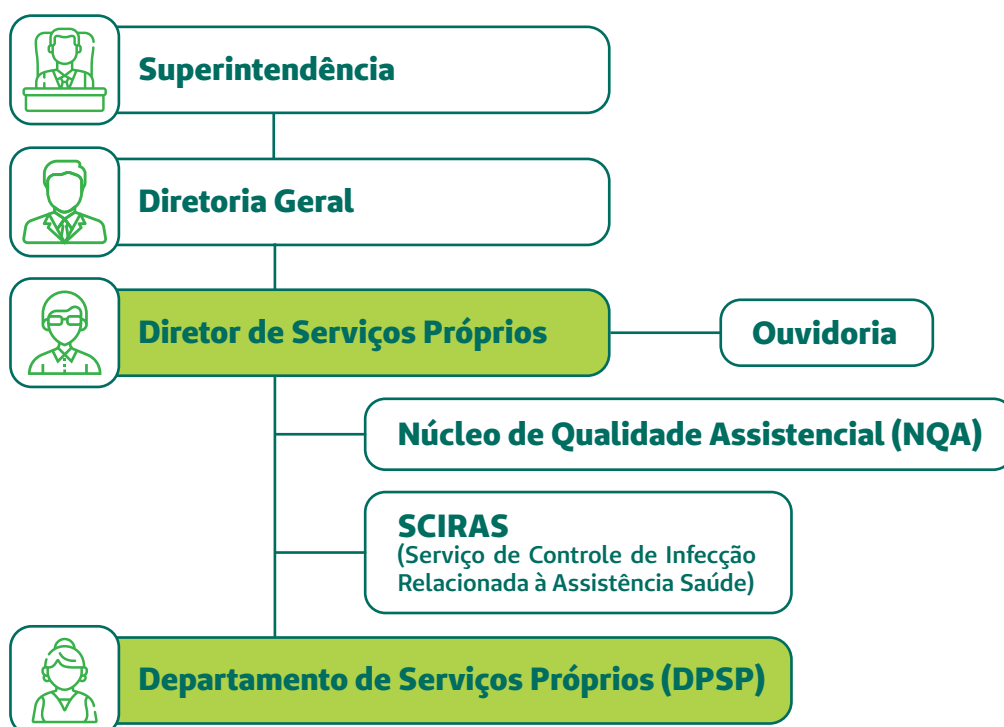
- Caso o cliente registre demanda diretamente via SAC, porém, trata-se de uma demanda de Serviços Próprios (exceto os casos citados no slide anterior), o redirecionamento será interno. A Ouvidoria ficará responsável por notificar o cliente sobre o acolhimento pelo canal.
- Você também pode ser os nossos ouvidos! Quando identificar algum cliente insatisfeito, você pode orientá-lo a procurar o nosso canal. Para isso, você deve pegar os dados do reclamante (nome completo, carteirinha ou CPF e contatos) e escrever o relato para o Time Ouvidoria (preferencialmente via e-mail), que fará contato com o demandante, assumindo o atendimento a partir de então.
- É colaborador(a) de algum dos Serviços Próprios e recebeu um elogio de cliente? Você pode orientá-lo a procurar a Ouvidoria SP! Para elogios, não recomendamos a transcrição do relato pelo(a) colaborador(a), devido a subjetividade da congratulação.

Estrutura

Assim como a Ouvidoria da operadora, a Ouvidoria dos Serviços Próprios é ligada 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.



Organograma Hospital Unimed e Serviços Próprios



Facilitadores

Sendo um agente que representa os interesses dos usuários dentro da instituição, sem perder o foco do negócio, a Ouvidoria precisa do apoio das áreas e dos envolvidos nas demandas para compreender os fatos geradores da manifestação e conseguir estruturar uma resposta que supra as necessidades das partes envolvidas.

Para isso, a Ouvidoria SP conta com facilitadores, definidos pelos gestores de cada área, designados para receber os questionamentos da Ouvidoria e fornecer, **em até 2 dias úteis**, o embasamento requerido. Caso o prazo não possa ser atendido, é fundamental que haja a negociação e definição com o Time Ouvidoria, para que este possa sinalizar o cliente dos prazos envolvidos evitando maiores insatisfações.

Na ausência de retornos efetivos, a Ouvidoria notificará o(a) gestor(a) imediato para buscar o apoio necessário, visando garantir o prazo de atendimento e a entrega da solução para o caso.

Melhorias

Assim que percebida uma oportunidade ou necessidade de melhoria nos processos dos Serviços Próprios da UGF, a Ouvidoria dos Serviços Próprios irá propor ao(s) gestor(es) da(s) área(s) envolvida(s) alguma recomendação, visando evitar a recorrência de reclamações.

O objetivo é, indiscutivelmente, a melhoria constante com foco na qualidade.

Lembre-se: a Ouvidoria não é uma corregedoria, mas uma fonte infinita de oportunidades de revermos o Nosso Jeito de Cuidar, aprimorando tudo aquilo que nos dispomos a fazer, pensando no bem-estar e na satisfação dos nossos usuários.

“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.

Canais

Os usuários interessados em acionar a Ouvidoria dos Serviços Próprios da UGF podem registrar suas demandas através de:



Telefone: 0800 048 3500 – Opção 7



Site: <http://unimed.me/Wa1G6>



QR Code (disponível nas urnas do Hospital Unimed e Pronto Atendimento Infantil)



E-mail: ouvidoria.servicosproprios@unimedflorianopolis.com.br



Aplicativo Cliente UGF



Formulários de Avaliação de Atendimento (anexos às urnas de pesquisa – Hospital Unimed e Unidade Centro)

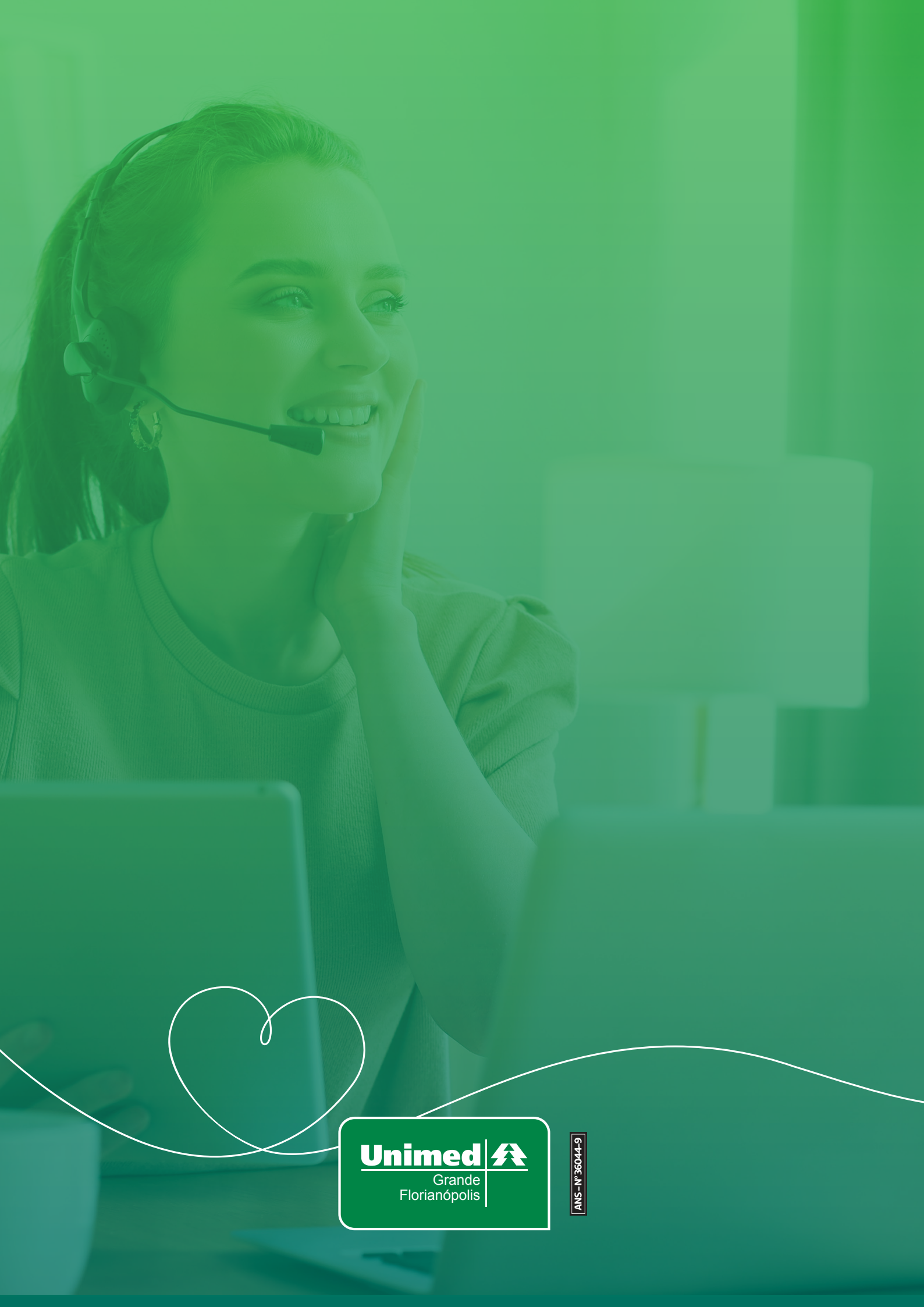
Conclusão

Criada sob um alicerce transformador, a nossa Ouvidoria dos Serviços Próprios surgiu para dar continuidade na corrente #obsessãopelocliente, que nada mais é do que a dedicação dos nossos melhores esforços para entregar serviços encantadores e efetivos aos nossos clientes, colocando-os no centro dos nossos negócios.

Ouvir para cuidar. Esse é o plano.

“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

ANS - Nº 36044-9