



TERMO DE COMPROMISSO

Unimed Paulista Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico

REPRESENTANTE DA FUNDAÇÃO PROCON SP

1. Ivete Maria Ribeiro – Diretora Executiva

REPRESENTANTES UNIMED PAULISTANA:

1. José Francisco Amaral Toledo – Diretor Secretário
2. Kátia Chagas – Ouvidora
3. Márcio Flores – Jurídico Unimed

Extrato da reunião:

No dia 04 de setembro de 2015, às 11:00 h, compareceram em reunião os representantes da empresa **UNIMED PAULISTANA** acima elencados para tratar dos seguintes assuntos:

Inicialmente, a Fundação PROCON/SP chama a atenção para a situação de descredenciamento de hospitais e laboratórios, sem a comprovação de que houve a substituição por estabelecimentos equivalentes, assim a empresa precisa informar ao credenciado que não haverá risco de não haver pagamento, pois os relatos que chegam ao órgão são no sentido de falta de atendimento, com cirurgias agendadas, mas sem confirmação de que haverá o procedimento e mesmo procedimentos cancelados. O Serviço de Atendimento ao Cliente da empresa precisa garantir e informar ao consumidor que o procedimento já agendado será realizado.

Os representantes da empresa informam que a UNIMED está preparada para informar e tratar as questões apresentadas pelos consumidores, esclarecendo que a ANS decretou a alienação compulsória da carteira de clientes, não decretando sua liquidação, falência ou assemelhado e portanto, neste sentido ressalta que para que o usuário continue garantindo os seus direitos deverá manter os pagamentos regularmente.

A Fundação PROCON/SP ressalta que em 03/09/15, tentou contato com o SAC da empresa e houve espera de 25 minutos.

A Fundação PROCON/SP aponta as questões trazidas pelos consumidores e a empresa se compromete a tomar as seguintes providências:

Comunicado aos prestadores

A empresa se compromete a comunicar aos prestadores (médicos, laboratórios, hospitais e etc.) que os pagamentos dos serviços prestados serão efetuados normalmente e agir da mesma forma com os médicos cooperados.



Comunicado aos consumidores

A empresa se compromete a informar em todos os canais de atendimento como se dá o procedimento de alienação compulsória, garantindo o atendimento ao consumidor em todos os casos na data agendada e no local mais próximo possível da residência do consumidor.

Acrescer um canal de Ouvidoria e aumentar posições de atendimento

A empresa esclarece que está disponibilizando dois canais de atendimento ao consumidor: o 0800 e o Canal de Ouvidoria - fone 11 3113-0900 - que passará também a acolher os pedidos de atendimento, agendamento e dúvidas. A empresa se compromete a aumentar em mais 10 posições, neste momento e, mais 10 posições de atendimento, em 10 (dez) dias corridos a contar desta data (04/09/15).

A Fundação PROCON/SP alerta que em face dos problemas apresentados e do número de clientes este número seria insuficiente, devendo a empresa focar no treinamento dos atendentes para a situação ora apresentada.

A empresa informa que a equipe de atendimento está devidamente treinada e preparada para atendimento dos consumidores e esclarecimentos das dúvidas quanto à alienação compulsória decretada pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e sobre os atendimentos solicitados.

Procedimentos para contato nos casos de cancelamento de atendimento e confirmação dos procedimentos já agendados

A empresa se compromete a garantir a manutenção do atendimento/procedimento em data próxima e mesmo padrão ao que estava agendado, retornando ao consumidor no prazo máximo de 07 (sete) dias com nova data de marcação do procedimento ressalvados os casos de urgência e emergência que não obedecerão esta regra e deverão ter o seu atendimento priorizado pela operadora.

A empresa informa que nos casos de urgência e emergência, os consumidores serão, preferencialmente, direcionados ao Hospital Santa Helena, e se compromete que em caso de impossibilidade a empresa encaminhará o consumidor para hospitais parceiros que irão garantir o atendimento ao consumidor, assegurando o nível ou padrão de atendimento já contratado pelo consumidor.

Canal direto de atendimento à Fundação PROCON/SP e aos Procon's



Conveniados

Foi fixado canal de atendimento direto e próprio para encaminhamento de modo imediato, de forma célere dos casos apresentados pelos Procon's.

A empresa se compromete a firmar termo de cooperação técnica com fixação dos procedimentos para atendimentos dos Procon's.

• Lista atualizada da rede credenciada

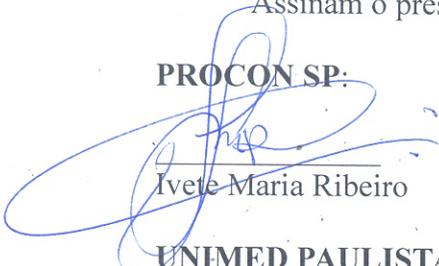
A empresa se compromete a disponibilizar imediatamente à Fundação PROCON/SP a lista atualizada da rede credenciada para que o órgão possa acompanhar e monitorar o procedimento de alienação compulsória, bem como a manutenção de atendimento dos consumidores neste período.

Por fim, ressalta-se que a empresa necessita corrigir tais procedimentos, pois os serviços prestados referem-se a serviços de saúde, desta feita, urge que o fornecedor manifeste-se com presteza e agilidade quanto ao pedido efetuado pelo consumidor junto a este órgão e se tratando de matéria de saúde, a empresa tem o dever de atender o consumidor quando há a procura na própria empresa, não podendo levar este consumidor a procurar um órgão de defesa do consumidor para solução dos problemas apresentados, no entanto, todos os consumidores que buscarem a Fundação PROCON/SP serão prontamente atendidos.

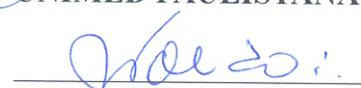
A Fundação PROCON SP aponta finalmente que os procedimentos da empresa serão monitorados e na falta de alteração de conduta e solução dos casos apresentados serão tomadas medidas mais gravosas.

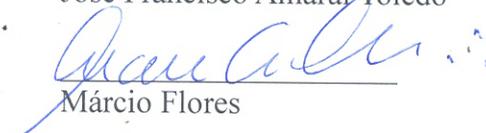
Assinam o presente Termo de Compromisso em 02 (duas) vias de igual teor.

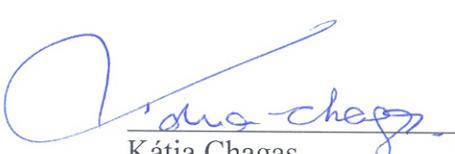
PROCON SP:


Ivete Maria Ribeiro

UNIMED PAULISTANA:


José Francisco Amaral Toledo


Márcio Flores


Kátia Chagas