

## RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

A Unimed-SJC possui um setor inteiramente dedicado aos seus médicos cooperados cujo objetivo maior é o de ESTREITAR O RELACIONAMENTO e aproximar o cooperado de sua própria empresa.

O setor de Relacionamento com Cooperados tb. trabalha com as seguintes linhas de atuação:

- Ser o elo de COMUNICAÇÃO entre os cooperados e a cooperativa;
- Atuar como OUVIDORIA do cooperado;
- Propiciar melhor remuneração aos cooperados através do Programa de Bonificação do Cooperado;
- Através dos Comitês de Especialidades, auxiliar o embasamento TÉCNICO que norteia as relações entre os cooperados e a Auditoria Médica;
- Trabalhar pelo BEM ESTAR e SATISFAÇÃO dos cooperados e seus familiares, através de ações do Núcleo de Educação Cooperativista
- APROXIMAR o cooperado de sua cooperativa, aumentando o SENSO DE PROPRIEDADE e FOMENTAR o senso de RESPONSABILIDADE SOCIAL na Cooperativa;
- Aproximar as ações disciplinares do setor de Relacionamento com o Cooperado via atuação do Conselho Técnico Disciplinar - CTD, órgão social da Cooperativa.

## ATENDIMENTO AO COOPERADO

Contando com equipe exclusiva na sede Administrativa e pontos de atendimento nas Unidades (Jacareí e Litoral Norte) o setor tem ainda o compromisso de facilitar o dia-a-dia do médico em sua relação com a cooperativa, ouvindo-o e atendendo-o com presteza e agilidade.

As principais atividades desenvolvidas pelo setor são:

- **assistência médica/odontológica:** inclusão e exclusão do cooperado e seus dependentes e agregados, orientações contratuais (coberturas), alteração cadastral, 2ª via de boleto, pedido de carteirinha;
- **recursos de glosas:** encaminhamento das solicitações de esclarecimentos e pedidos de revisão;

- **autorizações** de exames e cirurgias (para o cooperado e seus dependentes);
- **demonstrativos de pagamento:** orientações para obtenção via internet e envio via fone/fax;
- recepção dos demonstrativos de INSS;
- **informações sobre seguro** (de vida e SEDIP);
- **alteração cadastral;**
- implantação e suporte do sistema “Autorizador on-line”

## **PRINCIPAIS BENEFÍCIOS AOS COOPERADOS**

**PLANO DE SAÚDE** - Para todos os cooperados da Unimed São José dos Campos, seus dependentes legais e agregados é oferecido o benefício do plano de saúde, praticando-se valores de tabela diferenciada. São 5 opções de planos de saúde, sendo 3 deles administrados pela própria Unimed SJCampos e 2 administrados pela FESP.

**SEGURO DE VIDA** - É o seguro fornecido pela Unimed SJC para seus cooperados no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) a ser usufruído em caso de óbito do cooperado ou invalidez permanente. Possui benefício de “Assistência Funeral” e “Seguro Viagem”

**SEGURO SEDIP** - É o seguro fornecido pela Unimed SJC para seus cooperados no valor de R\$1.846,00 (mil oitocentos e quarenta e seis reais) a ser usufruído em caso de afastamento temporário após o 15º dia de afastamento.

**SOS Unimed SJC** - É um benefício disponível e gratuito para os cooperados e seus dependentes na cidade de SJC e Jacareí. É específico para os planos de saúde administrados pela Unimed SJCampos.

**UNIODONTO** - Assistência odontológica oferecida para os cooperados e seus familiares e agregados.

**FARMÁCIA** - Compra na Farmácia Unimed com desconto em folha de produção.

**ÁREA PROTEGIDA** - A Unimed oferece este benefício aos cooperados que prestam atendimento em consultório e não realizam procedimentos. O benefício é exclusivo para as cidades de São José dos Campos e Jacareí.

## **OUVIDORIA DO COOPERADO**

No ano de 2008, foi implantada a “Ouvidoria do Cooperado”, um canal de comunicação oferecido aos Cooperados para receber críticas e sugestões. A Ouvidoria atua no fortalecimento do relacionamento e da fidelidade através do recebimento, análise e encaminhando de reclamações e sugestões dos cooperados aos setores competentes. A Ouvidoria responsável acompanha as providências adotadas, cobra soluções e mantém o cooperado informado, funcionando como um canal permanente de comunicação rápida e eficiente.

## **COMITE DE ESPECIALIDADES e MEDICINA BASEADA EM EVIDÊNCIAS**

A fim de ser uma “porta de entrada” dos médicos cooperados nas resoluções técnicas e científicas da cooperativa, em 2007 foi incorporado ao setor de Relacionamento com o Cooperado o acompanhamento dos trabalhos dos Comitês de Especialidades e do NANT (Núcleo de Avaliação de Novas Tecnologias).

O Comitê de Especialidade é órgão consultivo, de apoio e de assessoria técnica e científica da Diretoria Executiva e dos Conselhos Administrativo, Técnico Disciplinar e Fiscal, que analisa o desempenho de sua respectiva especialidade, emitindo pareceres sobre procedimentos quando solicitado pela Gerência Executiva de Assistência à Saúde. São formados por representantes de 40 (quarenta) especialidades.

Atualmente, a Cooperativa e seus comitês podem contar ainda com o auxílio dos pareceres de Medicina Baseada em Evidências, que proporcionam o acesso a melhor evidência clínica disponível no mercado, disponibilizando-se o máximo de informações científicas a todos os cooperado. Trata-se de uma ferramenta valiosa que por meio de pesquisas bibliográficas de trabalhos de reconhecida confiabilidade irão nortear os rumos para corretos diagnósticos e tratamentos.

## **CONSELHO TÉCNICO DISCIPLINAR**

Composto por cinco membros efetivos e dois suplentes com mandato de quatro anos, o Conselho Técnico Disciplinar tem como objetivo o aconselhamento e a consultoria sobre todas as matérias de interesse dos órgãos sociais.

O CTD deve ainda dar parecer:

- prévio, sobre a admissão de cooperados;
- prévio, nos processos de eliminação de cooperados que abordará aspectos de mérito e de forma;
- em pedido de qualquer outro órgão social, visando resguardar obrigações legais e estatutárias;

- por deliberação própria, em qualquer assunto de interesse da Cooperativa.

Além disso, para a realização de suas atribuições, o CTD pode contratar o assessoramento ou pareceres de técnicos especializados.

As reuniões do Conselho são convocadas sempre que necessárias pelo Coordenador ou pela maioria dos Conselheiros Técnicos para distribuição dos pedidos de parecer ou para deliberações sobre assunto levado à pauta pelos próprios conselheiros.

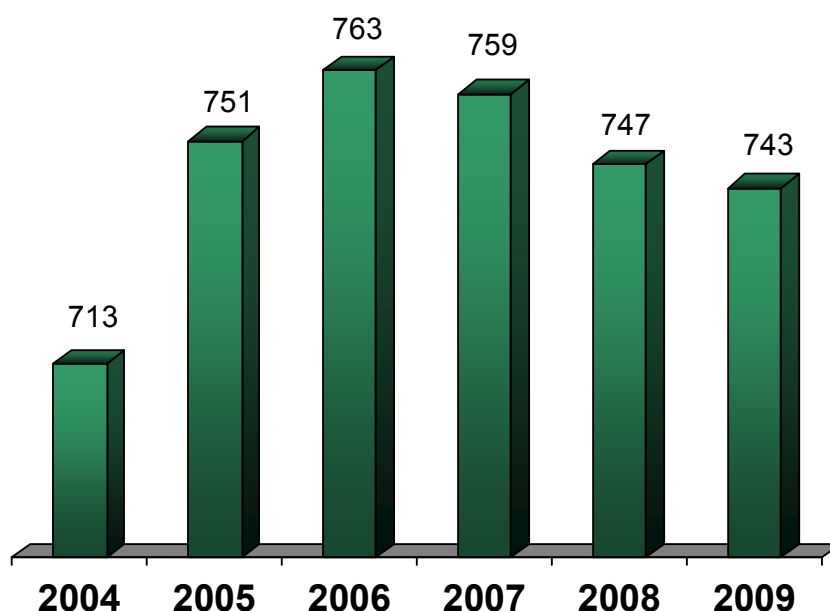
Desta forma, todas as deliberações são tomadas pela maioria dos votos dos participantes, que leem a ata, discutem, votam, aprovam e a assinam.

Os pareceres são lavrados pelo Conselheiro Técnico designado para Relator e assinados por ele e pelos demais Conselheiros.

O Conselho Técnico Disciplinar tem como premissa a atuação de maneira ética e de acordo com as normas e regras vigentes no estatuto.

## DADOS GERAIS

### NÚMERO DE COOPERADOS



### COOPERADOS ATUANDO NO SETOR

Dr. Ricardo dos Santos Silva - Coord. de Atendimento ao Cooperado

Dr. Wanderson Prado Leite - Coord. do Núcleo de Educação Cooperativista

Dr. Éder Teixeira Cardoso - Coord. dos Comitês de Especialidades

Dr. Celso Muller Bandeira - Coord. de Medicina Baseada em Evidências

Dr. Claudio Marcelo T Pessoa de Melo - Coord. do Conselho Técnico Disciplinar