

Comunicado Importante

DEZEMBRO DE 2008

Rio de Janeiro, 1º de dezembro de 2008

Prezados cooperados,

A Unimed-Rio, após uma abrangente ação de reestruturação interna, conseguiu promover, em tempo hábil, o processo de adequação de seu Contact Center 24 horas às exigências estabelecidas pelo Decreto de Lei 6.523, que cria novos e rigorosos critérios para o atendimento telefônico a clientes em diversos setores de serviços no país. O conjunto de medidas, que inclui pontos que vão da ampliação das equipes envolvidas ao incremento da base tecnológica de atendimento, não só deu origem a custos para sua implantação como também representará aumento das despesas administrativas da cooperativa de agora em diante, além de exigir atualizações em alguns procedimentos.

Foi disponibilizado um canal gratuito e exclusivo para os clientes, pelo número 0800-079-3821 e criado um processo específico para atender a clientes portadores de necessidades especiais (0800-286-0234). Este novo canal será atualizado em nossa comunicação com todos os clientes.

O **3861-3861** continuará em pleno funcionamento para os canais de atendimento do Ligue Doutor, Autorização, Remoção e Intercâmbio. O **atendimento aos cooperados**, portanto, não sofrerá qualquer modificação.

Outra melhoria nos processos de atendimento aos clientes merece sua atenção. Com os objetivos de minimizar o esforço do cliente no momento de um exame, procedimento ou internação, de resguardar a boa imagem comercial da Unimed-Rio e obter ainda mais controle sobre os custos de terceiros, a partir de dezembro as **autorizações passarão a ser solicitadas diretamente pelos prestadores** (clínicas, serviços especializados e hospitais), passando a ser completamente transparentes para o beneficiário de nossos planos.

Diante disso, é crucial contar também com a sua correta orientação a respeito. Não será mais necessário que o cliente se encaminhe a uma de nossas lojas de Atendimento e nem que ligue para o Contact Center para obter a senha de autorização. Basta se apresentar no prestador em que irá realizar seu exame que, por sua vez, entrará em contato com a Unimed-Rio para obter a autorização — a exemplo de como funcionam as demais operadoras do mercado carioca.

Entendemos que movimentos como estes, em direção à valorização e ao conforto dos clientes, são consonantes com as aspirações da nossa organização: a de oferecer o melhor serviço de saúde do país, com atenção, dedicação e excelência.

Contamos com sua compreensão e ajuda neste sentido.

Atenciosamente,

A Direção da Unimed-Rio.



O melhor plano de saúde é viver. O segundo melhor é Unimed.

► Endereços Unimed-Rio

Contact Center Unimed-Rio

(21) 3861-3861

Lojas de Atendimento

Barra da Tijuca: Av. Armando Lombardi, 400, loja 103

Campo Grande: Av. Cesário de Melo, 3006, lojas 105 e 106

Centro: Rua do Ouvidor 161, 7º andar

Copacabana: R. Francisco Sá, 23, nº 1007

Madureira: R. Dagmar da Fonseca, 180 - 2º andar

Tijuca: R. Conde de Bonfim, 99, nº 301

Unimed 

Rio

www.unimedrio.com.br

Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.
Av. Armando Lombardi, 400, Lojas 101 a 105, 108 e 109 - Barra da Tijuca
CEP 22640-000 - Rio de Janeiro - RJ

www.unimedrio.com.br

Ligue Doutor: 3861-3861

Unimed  Rio

ANS - nº 39.332-1

PARA USO DO CONTEÚDO

NÃO SE ENQUADRA
 NÃO ENCONTROU
 NÃO EXISTE O Nº INDICADO
 DESCONHECIDO

RECLAMADO
 NÃO ENCONTROU
 NÃO EXISTE O Nº INDICADO
 FALCADO

RENTREGADO AO
SERVIÇO POSTAL EM:

ASSINATURA DO
ENTREGADOR

Comunicado Importante

7825640

NICOLAU TAVARES BOECHEM
R. ALFREDO PINTO, 66/402
TIJUCA - Rio De Janeiro - RJ
20520000

Unimed 

Rio

O melhor plano de saúde é viver. O segundo melhor é Unimed.

Comunicado Importante

DEZEMBRO DE 2008

Rio de Janeiro, 1º de dezembro de 2008

Prezados cooperados,

A Unimed-Rio, após uma abrangente ação de reestruturação interna, conseguiu promover, em tempo hábil, o processo de adequação de seu Contact Center 24 horas às exigências estabelecidas pelo Decreto de Lei 6.523, que cria novos e rigorosos critérios para o atendimento telefônico a clientes em diversos setores de serviços no país. O conjunto de medidas, que inclui pontos que vão da ampliação das equipes envolvidas ao incremento da base tecnológica de atendimento, não só deu origem a custos para sua implantação como também representará aumento das despesas administrativas da cooperativa de agora em diante, além de exigir atualizações em alguns procedimentos.

Foi disponibilizado um canal gratuito e exclusivo para os clientes, pelo número 0800-079-3821 e criado um processo específico para atender a clientes portadores de necessidades especiais (0800-286-0234). Este novo canal será atualizado em nossa comunicação com todos os clientes.

O **3861-3861** continuará em pleno funcionamento para os canais de atendimento do Ligue Doutor, Autorização, Remoção e Intercâmbio. O **atendimento aos cooperados**, portanto, não sofrerá qualquer modificação.

Outra melhoria nos processos de atendimento aos clientes merece sua atenção. Com os objetivos de minimizar o esforço do cliente no momento de um exame, procedimento ou internação, de resguardar a boa imagem comercial da Unimed-Rio e obter ainda mais controle sobre os custos de terceiros, a partir de dezembro as **autorizações passarão a ser solicitadas diretamente pelos prestadores** (clínicas, serviços especializados e hospitais), passando a ser completamente transparentes para o beneficiário de nossos planos.

Diante disso, é crucial contar também com a sua correta orientação a respeito. Não será mais necessário que o cliente se encaminhe a uma de nossas lojas de Atendimento e nem que ligue para o Contact Center para obter a senha de autorização. Basta se apresentar no prestador em que irá realizar seu exame que, por sua vez, entrará em contato com a Unimed-Rio para obter a autorização — a exemplo de como funcionam as demais operadoras do mercado carioca.

Entendemos que movimentos como estes, em direção à valorização e ao conforto dos clientes, são consonantes com as aspirações da nossa organização: a de oferecer o melhor serviço de saúde do país, com atenção, dedicação e excelência.

Contamos com sua compreensão e ajuda neste sentido.

Atenciosamente,

A Direção da Unimed-Rio.



O melhor plano de saúde é viver. O segundo melhor é Unimed.

► Endereços Unimed-Rio

Contact Center Unimed-Rio
(21) 3861-3861

Lojas de Atendimento

Barra da Tijuca: Av. Armando Lombardi, 400, loja 103
Campo Grande: Av. Cesário de Melo, 3006, lojas 105 e 106
Centro: Rua do Ouvidor 161, 7º andar
Copacabana: R. Francisco Sá, 23, nº 1007
Madureira: R. Dagmar da Fonseca, 180 - 2º andar
Tijuca: R. Conde de Bonfim, 99, nº 301

www.unimedrio.com.br

Unimed 
Rio

Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro Ltda.
Av. Armando Lombardi, 400, Lojas 101 a 105, 108 e 109 - Barra da Tijuca
CEP 22640-000 - Rio de Janeiro - RJ

www.unimedrio.com.br

Ligue Doutor: 3861-3861

Unimed 
Rio

ANS - nº 39.332-1

PARA USO DO CORREIO	<input type="checkbox"/> RECLAMADO	<input type="checkbox"/> INF. ESCRITA PELO PORTIERO OU SINDICO
<input type="checkbox"/> MALDIJUSE	<input type="checkbox"/> NÃO ENCONTRADO	<input type="checkbox"/> ASSINATURA DO ENTREGADOR
<input type="checkbox"/> ENDEREÇO INSUFICIENTE	<input type="checkbox"/> AUSENTE	
<input type="checkbox"/> NÃO EXISTE O Nº INDICADO	<input type="checkbox"/> FALCADO	
<input type="checkbox"/> DESCONHECIDO		

REENTREGADO AO SERVIÇO POSTAL EM:

Comunicado Importante

7539478
BIANCA RUSSO MALICIA
R. JOSE HIGINO, 61/CASA 44
TIJUCA - Rio De Janeiro - RJ
20520201

Unimed 
Rio

O melhor plano de saúde é viver. O segundo melhor é Unimed.

Comunicado Importante

DEZEMBRO DE 2008

Rio de Janeiro, 1º de dezembro de 2008

Prezados cooperados,

A Unimed-Rio, após uma abrangente ação de reestruturação interna, conseguiu promover, em tempo hábil, o processo de adequação de seu Contact Center 24 horas às exigências estabelecidas pelo Decreto de Lei 6.523, que cria novos e rigorosos critérios para o atendimento telefônico a clientes em diversos setores de serviços no país. O conjunto de medidas, que inclui pontos que vão da ampliação das equipes envolvidas ao incremento da base tecnológica de atendimento, não só deu origem a custos para sua implantação como também representará aumento das despesas administrativas da cooperativa de agora em diante, além de exigir atualizações em alguns procedimentos.

Foi disponibilizado um canal gratuito e exclusivo para os clientes, pelo número 0800-079-3821 e criado um processo específico para atender a clientes portadores de necessidades especiais (0800-286-0234). Este novo canal será atualizado em nossa comunicação com todos os clientes.

O **3861-3861** continuará em pleno funcionamento para os canais de atendimento do Ligue Doutor, Autorização, Remoção e Intercâmbio. O **atendimento aos cooperados**, portanto, não sofrerá qualquer modificação.

Outra melhoria nos processos de atendimento aos clientes merece sua atenção. Com os objetivos de minimizar o esforço do cliente no momento de um exame, procedimento ou internação, de resguardar a boa imagem comercial da Unimed-Rio e obter ainda mais controle sobre os custos de terceiros, a partir de dezembro as **autorizações passarão a ser solicitadas diretamente pelos prestadores** (clínicas, serviços especializados e hospitais), passando a ser completamente transparentes para o beneficiário de nossos planos.

Diante disso, é crucial contar também com a sua correta orientação a respeito. Não será mais necessário que o cliente se encaminhe a uma de nossas lojas de Atendimento e nem que ligue para o Contact Center para obter a senha de autorização. Basta se apresentar no prestador em que irá realizar seu exame que, por sua vez, entrará em contato com a Unimed-Rio para obter a autorização — a exemplo de como funcionam as demais operadoras do mercado carioca.

Entendemos que movimentos como estes, em direção à valorização e ao conforto dos clientes, são consonantes com as aspirações da nossa organização: a de oferecer o melhor serviço de saúde do país, com atenção, dedicação e excelência.

Contamos com sua compreensão e ajuda neste sentido.

Atenciosamente,

A Direção da Unimed-Rio.



O melhor plano de saúde é viver. O segundo melhor é Unimed.