

Nosso Plano



Informativo da Unimed Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa para colaboradores, cooperados, clientes e comunidade - Ano 4 - Nº 9 - Janeiro 2010

Santa Bárbara d'Oeste,
Americana e Nova Odessa

Unimed

Editorial Novos projetos marcam o início de 2010



A Unimed inicia o ano de 2010 com muitas novidades para os seus clientes. Além de automatizar todos os consultórios médicos e incluir novos cooperados em sua

rede de atendimento, a operadora está remodelando os seus serviços em Santa Bárbara d'Oeste: O Pronto Atendimento receberá uma série de melhorias. Além da unidade que já funciona na rua General Osório, a Farmácia Usimed ganhará uma nova sede na avenida Tiradentes, para onde também será transferido o setor de Administração. O Hospital Unimed também investiu na qualidade de atendimento com a aquisição de novos instrumentais cirúrgicos e a instalação de uma esterilizadora físico-química. Outra boa notícia é que o Laboratório Unimed cresceu e está inaugurando mais um posto de coleta na avenida Brasil, em Americana.

Somado a essas ações, está o Tudo Bem Unimed, um produto recentemente lançado, que inclui Atendimento Pré-Hospitalar de Urgência e Emergência e Aconselhamento Médico por Telefone, ambos por um serviço de 0800. O Tudo Bem tem uma aceitação cada vez maior pelos clientes.

Todos esses projetos foram viabilizados graças a uma gestão estratégica, que busca a satisfação total do cliente e a manutenção da solidez do negócio. É por isso que a Unimed continua sendo a operadora de saúde líder em sua área de ação.

Desejo que o ano de 2010 traga sucesso para todos. No que depender da Unimed, posso garantir que continuaremos trabalhando para criar soluções compatíveis com os interesses de nossos clientes.

Dr. Rafael Moliterno Neto
Presidente

Unimed é a primeira operadora a automatizar consultórios médicos

Em outubro, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa concluiu a automação de seus consultórios médicos, tornando-se a primeira operadora de sua área de ação e uma das poucas no país a integrar em rede os pontos próprios de atendimento, os prestadores de serviços credenciados e os setores administrativos. Agora, o cliente não precisa mais se deslocar até a Unimed em busca da liberação de seus procedimentos e exames, nem carregar papéis para solicitar atendimento às clínicas, hospitais e laboratórios. Todas as informações do histórico do paciente estão disponíveis em um único sistema e podem ser acessadas de qualquer ponto, mediante sua autorização eletrônica. Basta que o usuário passe o cartão Unimed na leitora.

A solução que está garantindo uma agilidade sem precedentes no atendimento se chama e-Med e foi desenvolvida internamente pela Unimed, com a participação de empresas parceiras, entre elas a MKdata, que forneceu as licenças de uso do sistema. Através dessa ferramenta, as vantagens da tecnologia on-line foram agregadas a todas as fases do atendimento, desde o agendamento do horário da consulta, o preenchimento do prontuário médico, a autorização de exames e cirurgias, até a entrega desses pedidos para as clínicas, laboratórios e unidades hospitalares.

Durante a consulta, o médico tem condições de saber se o cliente tem cobertura para realizar o exame pretendido e, em seguida, encaminhar esse pedido para o prestador de serviço de livre escolha do paciente. Os resultados dos exames também podem ser vistos pelo médico na rede.



Tenha
sempre
seu cartão
à mão

Isso evita a repetição desnecessária de procedimentos, facilita o diagnóstico e agiliza o tratamento.

Em dois meses de implantação, o projeto de Automação dos Consultórios registrou 172.265 consultas agendadas, 148.495 atendimentos

em prontuário, 109.942 exames solicitados e autorizados, 1.252 cirurgias agendadas e 6.512 resultados de exames. Com essa iniciativa, a Unimed também está se adequando à troca eletrônica de informações exigida pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Missão Unimed
"Prestar serviços de saúde,
por meio de prevenção e
tratamento, através
do cooperativismo médico".

**Laboratório Unimed
na Avenida
Brasil**

Página 2



Santa Bárbara d'Oeste:

PA em reforma.
Farmácia Usimed e Administração
ganharão novas sedes
na Av. Tiradentes.

Página 3

Hospital Unimed adquire novos instrumentais de videocirurgia e esterilizadora físico-química

Equipamentos aumentam a segurança dos pacientes e dos profissionais do Centro Cirúrgico

O Hospital Unimed adquiriu sete kits de instrumentais para videocirurgia geral de altíssima qualidade, da marca alemã K Storz. São quatro conjuntos para colecistectomia, um para cardioplastia, um para laparoscopia e um reserva. Também foram incorporados ao serviço sete fontes óticas, uma fonte de luz Xenon, TV e gravador de DVD. Com instrumentais próprios e em maior quantidade, o Hospital Unimed aumentou ainda mais a segurança dos pacientes e dos profissionais do Centro Cirúrgico, diminuindo o risco de infecção

hospitalar e aumentando a capacidade cirúrgica do hospital.

Para reprocessar os novos instrumentais de videocirurgia geral que foram disponibilizados no Centro Cirúrgico, o Hospital Unimed também instalou uma nova esterilizadora físico-química System 1, da marca Steris. O novo equipamento utiliza como esterilizante químico o ácido peracético a 0,2%, com pH de 6,3. O ciclo é automatizado, controlado por computador e realizado em menos de 30 minutos, à baixa temperatura (40°C).



Novo posto do Laboratório Unimed foi inaugurado em Americana

Na segunda quinzena de janeiro, foi inaugurado o novo posto de coleta do Laboratório Unimed na avenida Brasil, ao lado da sede administrativa e próximo ao Hospital Unimed, em Americana. O prédio está localizado numa das principais vias da cidade e conta com cinco salas de coleta, sala "vip" para coletas demoradas e salas de espera "adulto" e "infantil". O espaço reservado para as crianças foi decorado com motivos característi-

cos e conta com aparelho de TV e brinquedos. Tudo foi preparado para garantir conforto e qualidade de atendimento ao usuário. Com a iniciativa, o Laboratório Unimed passou a ter seis postos de coleta nas cidades de Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa.

1. Americana

Av. Brasil, 529 - Vila Medon | Fone: 3471-3050

Coletas: segunda a sábado das 7h às 9h30h

Atendimento: segunda a sexta das 7h às 17h, e aos sábados das 7h às 11h

2. Americana

Rua Pe. Anchieta, 278 - Centro | Fone: 3406-7626

Coletas: segunda a sábado das 7h às 11h e até as 17h para urgências (de segunda a sexta)

Atendimento: segunda a sexta das 7h às 17h, e aos sábados das 7h às 11h

3. Americana

Av. Nina Rodrigues, 10 - Zanaga | Fone: 3469-2340

Coletas: segunda a sábado das 7h às 9h30

Atendimento: segunda a sexta das 7h às 17h, e aos sábados das 7h às 11h

4. Santa Bárbara d'Oeste

Av. Monte Castelo, 231 - Centro | Fone: 3455-1262

Coletas: segunda a sábado das 7h às 9h30

Atendimento: segunda a sexta das 7h às 17h, e aos sábados das 7h às 11h

5. Santa Bárbara d'Oeste

Av. Santa Bárbara, 777 - CMI

Tivoli Shopping | Fone: 3457-9557

Coletas: segunda a sexta das 7h às 9h30

Atendimento: segunda a sexta das 7h às 16h

6. Nova Odessa

Av. Dr. Carlos Botelho, 228 - Centro | Fone: 3466-4918

Coletas: segunda a sábado das 7h às 9h30

Atendimento: segunda a sexta das 7h às 17h, e aos sábados das 7h às 11h



Com o objetivo de aperfeiçoar seus produtos/serviços, e aprimorar a qualidade no seu atendimento, a Unimed oferece aos seus clientes um canal direto de comunicação onde poderão solicitar informações e tirar dúvidas a respeito de produtos e serviços, reclamar e sugerir.

Por isso, temos grande satisfação quando recebemos suas sugestões ou reclamações por meio do nosso SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente, disponibilizado através:

0800 175859
sac@unimedsa.com.br

sac
Serviço de Atendimento
ao Cliente

Unimed 
Santa Bárbara d'Oeste
Americana e Nova Odessa

Melhorias nos recursos Próprios de Santa Bárbara d'Oeste

Farmácia Usimed e Administração ganharão novas sedes na avenida Tiradentes



A Farmácia Usimed e a Administração ganharão novas sedes na avenida Tiradentes, 340, um local de fácil acesso e excelente localização.

Neste novo espaço, a área da nova Farmácia Usimed terá 180 metros quadrados, o que permitirá uma reestruturação nos serviços, com um maior estoque

de medicamentos e ampla variedade de produtos de perfumaria, maquiagem e dermocosméticos. A unidade da Farmácia Usimed que já funciona na rua General Osório será mantida para a comercialização exclusiva de medicamentos.

A nova unidade da Farmácia Usimed funcionará em

horário ampliado à noite e aos finais de semana, passando a atender todos os dias, das 7h30min às 22 horas, inclusive aos sábados, domingos e feriados. Além de garantir maior facilidade de estacionamento, a Farmácia Usimed continuará efetuando entregas em domicílio, sem cobrança de taxa, em qualquer bairro. A conclusão das obras está prevista para o início de março.

Administração

O novo prédio da Unimed na avenida Tiradentes também abrigará a Administração, que inclui a Área de Atendimento ao Usuário. O setor ocupará um espaço de 100 metros e terá instalações confortáveis para garantir ainda mais qualidade nos serviços prestados. Estão incluídas no projeto mais seis salas para atendimentos de psicologia, sala de reunião e sala de entrevista qualificada.

Pronto Atendimento está sendo remodelado

O prédio do Hospital Unimed está ganhando nova pintura externa e várias melhorias no Pronto Atendimento (PA), que passará a ocupar uma área de 480 metros quadrados, 110 metros quadrados maior que a atual. Além de pintura interna, revisão na instalação elétrica, troca de forro e instalação de um novo piso, o PA de Santa Bárbara d'Oeste terá uma recepção remodelada, com duas salas de espera, uma "adulto" e outra "infantil". A atual sala de observação será complementada por outras duas, ficando uma exclusiva para crianças, uma masculina e uma feminina.

O serviço de Quimioterapia, que funcionará no primeiro andar do prédio, receberá pintura interna e passará por revisão elétrica. O projeto de reforma ainda inclui o posto de coleta do Laboratório Unimed, na avenida Monte Castelo, o segundo de maior movimentação na rede própria, que terá a recepção remodelada, readequação de espaços e fachada adaptada ao padrão Unimed, correspondendo aos anseios levantados em pesquisas mensais de satisfação junto aos usuários.

A conclusão das obras está prevista para o início de março.

Campanha conscientiza sobre o uso correto do PA

A Unimed está realizando uma campanha de conscientização do uso do PA (Pronto Atendimento) nas unidades de Americana e Santa Bárbara d'Oeste. O objetivo é informar os usuários que a unidade é para ser utilizada apenas para Urgências e Emergências, já que o número de pessoas que procura esse tipo de atendimento desnecessariamente é muito grande, gerando filas e espera para quem realmente precisa do serviço.

Ao dirigir-se ao PA Unimed durante o horário comercial, deve-se procurar o serviço de Atendimento ao Usuário, instalado no balcão da recep-

ção. Lá, uma assistente social fornece informações que podem colaborar com a satisfação de quem procura a unidade.

Se for constatado que o caso não é Urgência ou Emergência, ela verificará o interesse do usuário em ser encaminhado para um consultório, informando os médicos disponíveis para que o usuário faça a sua escolha e agende a consulta. A assistente social também orientará o cliente para acessar pela internet, o serviço de Disponibilidade Médica Online, que permite a verificação da agenda médica de todos os especialistas da Unimed.

Tudo Bem Unimed já conta com mais de 23 mil usuários

O produto Tudo Bem Unimed está completando 9 meses no mercado com ótimos resultados. O projeto, que foi desenhado com o objetivo de fidelizar e oferecer um novo serviço aos clientes da Unimed, está tendo uma excelente aceitação, tanto entre usuários pessoa-física, como nas empresas-clientes. E a cada mês, o número de adesões é crescente. Até dezembro, 23.201 usuários aderiram ao novo produto, o que corresponde a 20,70% dos clientes da Cooperativa. Os clientes que têm o Tudo Bem Unimed podem contar com os serviços de Aconselhamento Médico por Telefone e Atendimento Pré-hospitalar de Urgência e Emergência 24 horas acionados pelo telefone 0800. E para as empresas há também o serviço de Área Protegida.

Entenda como funciona o Tudo Bem Unimed

Clientes Pessoa-Física: Para quem já é cliente, o Tudo Bem Unimed é comercializado por R\$ 7,20 /mês (adesão). Para os novos usuários que adquirem o plano assistencial Unimed, o serviço está incluso. Até dezembro, foram incluídos no Tudo Bem Unimed 10.162 usuários pessoa-física.

Clientes Pessoa-Jurídica: A empresa que adquirir os 5 produtos da Unimed (Medicina Assistencial, Contrato Regulamentado, Acidente do Trabalho, Medicina Ocupacional e Usimed) passa a fazer parte do Programa Tudo Unimed e tem o benefício Tudo Bem Unimed para os seus funcionários, sem custo. O serviço não pode ser adquirido comercialmente. Ele deve ser conquistado através da aquisição de todos os produtos Unimed. Até dezembro, 30 empresas-clientes aderiram ao programa.

Cresce rede de cooperados

Para facilitar a marcação de consultas, a Unimed está incluindo, aproximadamente, 30 especialistas em sua rede de médicos cooperados. Estão previstos novos clínicos, dermatologistas, neurologistas, psiquiatras, endocrinologistas, entre outras especialidades. Confira os novos médicos que já estão atendendo em consultório:

1. Dra. Natalia Pandofi de Oliveira Dermatologia

Rua Gabriel Idalio de Camargo, 320 – Vila Pavan Americana - Fone: 3461.1847

2. Dra. Ivana Cardoso Pereira Oftalmologia

Rua Fortunato Faraone, 205 – Vila Medon Americana - Fone: 3406.1977
Rua General Osório, 679 – Centro Santa Bárbara d'Oeste - Fone: 3455.2628

3. Dr. Elton Scaramal Clínica Médica – Pneumologia

Rua Herman Muller, 429 – Jardim Girassol Americana - Fone: 3406.5900 / 3406.5811

4. Dra. Ana Claudia da Cunha Correa Clínica Médica

Rua Rio Branco, 519 - Centro Nova Odessa - Fone: 3466.6142

5. Dra. Ana Maria G. Ribeiro Lobo Hematologia

Rua Duque de Caxias, 110 - Vila Santa Catarina Americana - Fone: 3406.5762 / 3406.1125

6. Dr. Gabriel Salles de Vasconcelos Cardiologia

Rua Duque de Caxias, 110 - Vila Santa Catarina Americana - Fone: 3406.5762 / 3406.1125

7. Dr. Leandro Augusto Kuhl Opsfelder Clínica Médica - Medicina Intensiva

Rua Gonçalves Dias, 295 - Vila Medon Americana - Fone: 3406.8148

8. Dr. Hamilton Konishi – Clínica Médica

Rua Padre Manoel de Nobrega, 43 - Vila Santa Catarina Americana - Fone: 3462.2591

9. Lino Capossoli - Clínica Médica

Rua João Lino, 799 - Centro Santa Bárbara d'Oeste - Fone: 3463.7700

10. Julia de Mattos Faé - Oncologia

Rua General Câmara, 906 - Vila Breda Santa Bárbara d'Oeste - Fone: 3464.9521

11. André Melotti - Ortopedia Traumatologia - Cirurgia em coluna vertebral

Av. Brasil, 1170 - Frezzarin Americana - Fone: 3472.9600

12. Felipe Von Glehn Silva - Neurologia

Rua Dante Tortelli, 186 - Centro Santa Bárbara d'Oeste - Fone: 3455.1194 / 3455.4620

Pesquisa de satisfação do cliente será feita em fevereiro

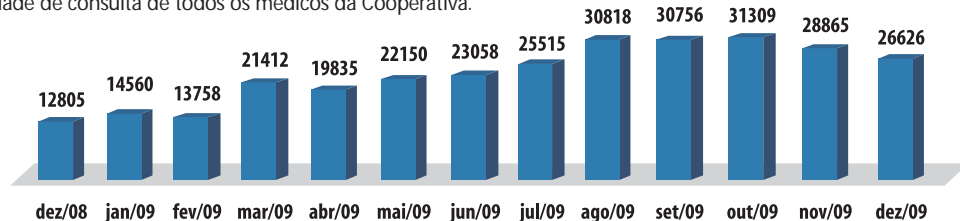
Durante o mês de fevereiro, a Unimed realizará uma pesquisa quantitativa, por telefone, para avaliar a satisfação de seus clientes com relação ao atendimento nos consultórios médicos. A amostragem foi definida de forma a garantir a mínima margem de erro e máxima confiabilidade no resultado. E o método esco-

lhido é bastante ágil e dinâmico. Os clientes abordados ouvirão uma gravação, solicitando que optem por uma nota entre 5 (mais satisfeito) e 1 (menos satisfeito). Participe e ajude a Unimed a aperfeiçoar ainda mais a qualidade de seus serviços.

Site Unimed proporciona mais facilidade ao cliente

Com o objetivo de proporcionar cada vez mais facilidade ao cliente, a Unimed tem utilizado como uma de suas ferramentas o seu site (www.unimedsa.com.br). Nele é possível obter informações atualizadas sobre promoções de vendas, cuidados com a saúde, formas de prevenção, segunda via de boleto, serviços on-line e, principalmente, acessar a disponibilidade de consulta de todos os médicos da Cooperativa.

Em 2009, o número de acessos ao site cresceu 108% em relação a dezembro de 2008. Isso demonstra que, a cada dia, o site da Unimed se torna uma ferramenta mais interativa com seus clientes.



MEGA PROMOÇÃO

Adquira já o seu Plano de Saúde Unimed **E GANHE**

Isenção de carência

- Consultas e Exames Básicos.

Tudo Bem Unimed

- Atendimento Pré-Hospitalar;
- Aconselhamento Médico por Telefone;
- Mais de 20 mil clientes satisfeitos.

Vendas Unimed: 3471.3077

Promoção válida até 01/03/2010

faça com um de nossos consultores



Consulta Fácil e Rápida



Guia Médico Online com Disponibilidade Médica

O Guia Médico Online informa o tempo estimado para consulta de todos os médicos da Unimed.

Acesse.

Escolha o médico.

E marque a consulta,

por telefone, para a data mais conveniente.

- 1. Acesse o Guia Médico On Line:** www.unimedsa.com.br


- 2. Escolha uma Especialidade Médica.** O guia vai lhe mostrar todos os médicos, com as datas disponíveis para consulta;


- 3. Escolha aquele que melhor lhe convier;**
- 4. Anote nome e telefone do especialista;**
- 5. Agora, é só ligar e agendar a sua consulta.**



Se você não tiver acesso à internet:

Ligue para o **SAC 0800 17 5859**. Um atendente vai auxiliar você a obter todas as informações para marcar a sua consulta.

O Guia Médico Online também pode ser acessado de qualquer ponto de atendimento da Unimed em Americana, Santa Bárbara d'Oeste e Nova Odessa.

Só a Unimed oferece essa facilidade para você.