



sias

COMUNICA

EDIÇÃO Nº 24 – OUTUBRO/2016

COMUNICADO PARA CLIENTES UNIMED RIO

Segue comunicado do Presidente da Unimed Rio:



COMUNICADO
PARA CLIENTES

Prezado cliente,

Inicialmente, agradeço sua preocupação em nos consultar a respeito das notícias que vêm sendo veiculadas pela imprensa. Considero este um gesto de respeito que nos dá a oportunidade de esclarecer a situação que vivemos atualmente.

A Unimed-Rio apresenta hoje alguns desajustes econômico-financeiros para os quais temos diversas medidas em andamento e algumas em negociações que consideramos factíveis e viáveis para reverter o quadro. Como executivo, você certamente entende que iniciativas desta natureza são complexas e exigem algum tempo para que seus efeitos possam ser percebidos na prática. De toda forma, o primeiro ponto que gostaria de reforçar é que a Unimed-Rio é uma empresa totalmente viável e que temos uma agenda intensa de encontros com parceiros e órgãos públicos, incluindo a própria ANS, para referendar essa posição.

Um outro aspecto para o qual temos direcionado ampla dedicação é a negociação com nossa rede de prestadores, no sentido de evitar qualquer contratempo no atendimento a nossos 950 mil clientes. Algumas dificuldades têm acontecido, mas ficamos bastante satisfeitos ao conseguir reverter a grande maioria dos casos em que tivemos problemas com hospitais, clínicas e laboratórios. Nos casos de atendimento fora da cidade do Rio de Janeiro, somos dependentes das redes assistenciais das Unimeds locais e mantemos contato permanente para assegurar o atendimento de nossos clientes. Temos o respeito e o acolhimento como características péticas da Unimed-Rio e, desta forma, coloco toda a estrutura de atendimento da cooperativa, desde nosso Contact Center até nossa Ouvidoria, à disposição para solucionar qualquer questão neste momento em que especulações, infelizmente, acabam gerando desinformação.

Por fim, só tenho a agradecer pela confiança. É nestas horas que conhecemos de verdade nossos parceiros. Peço que retransmita esta mensagem a todos que considerar oportuno, como uma forma de tranquilizá-los a respeito da Unimed-Rio.

Atenciosamente,

Romeu Scofano
Presidente da Unimed-Rio

.....
www.unimedrio.com.br

Reiterando o já informado, nos Sias Comunica nº18 e 20, em caso de dificuldade na marcação de consultas e exames a Unimed Rio disponibiliza os canais de atendimento abaixo onde o beneficiário poderá obter informações sobre a rede de atendimento disponível:

- Central de Atendimento (Capitais e Regiões Metropolitanas) - (21) 4020-3861;
- Central de Atendimento (Demais localidades - Interior) - 0800-0313861;
- Deficientes Auditivos e de Fala – número exclusivo - 0800-2860234;
- Reclamações, informações, cancelamentos e dúvidas - 0800-0793821;
- Central de Atendimento da Unimed Rio: 3861-3861 ou 08000313861 - fora do RJ.

Além disso, a Ouvidoria da Unimed Rio é uma área de segunda instância de atendimento ao cliente, fazendo a reanálise das solicitações não atendidas ou as respostas que tenham sido consideradas insatisfatórias pelos clientes.

- Central de Atendimento Ouvidoria - (21) 3861-3881 - De segunda a sexta, de 8h as 17h, exceto feriados;
- Correspondência - Av. Armando Lombardi, 400 - Lojas 101 a 105 - Barra da Tijuca - Rio de Janeiro/RJ - CEP: 22640-000 (Enviar aos cuidados da Ouvidoria);
- Site: [Clique aqui](#).

Lembramos, ainda, que para garantia de atendimentos aos participantes SIAS nas Unimed´s onde há restrição de atendimento, a Unimed Rio esclarece:

- O beneficiário no local com a negativa, deverá fazer contato com a Central de atendimento da Unimed Rio que vai identificar com o prestador o valor da consulta para autorizar o valor de cada prestador;
- O beneficiário com atendimento eletivo (cirurgias, consultas e exames), ou seja programados, deverá informar todos os dados como de costume para que seja possível antecipadamente autorizar o reembolso, indicar outro prestador ou dar outra solução para o cliente;
- O beneficiário com atendimento de emergência, solicitar que o prestador faça contato com a Central de Atendimento da Unimed Rio para fazer a autorização de qualquer intercorrência relativo ao atendimento de emergência.

A Unimed Rio irá tratar os casos pontualmente até normalização do atendimento e não reembolsará os procedimentos realizados em hospitais, laboratórios ou médicos não credenciados.

Em complemento, sentindo-se o beneficiário prejudicado em sua necessidade ou demanda junto à Unimed Rio, pode entrar em contato com a Mapma (dias úteis das 8:30 às 17:30h – (21) 2102-1312 RJ/Região Metropolitana e 0800-025-1312 para as demais localidades; dias úteis após as 18h, finais de semana e feriados - (21) 99557-5708) ou com a SIAS (www.sias.org.br <CONTATO>), a fim de que se possa interferir no assunto de forma mais direta e objetiva, fazendo o acompanhamento devido.

Ressaltamos também, que:

- Os contratos 1 e 2 foram firmados na modalidade pós pagamento, isto é, o pagamento da mensalidade deverá ser feito no 5º dia útil do mês subsequente à cobertura já realizada. Exemplo: a cobertura disponibilizada no mês de setembro/2016 deverá ser paga no dia 05/10/2016;
- As solicitações de inclusões, exclusões e alterações contratuais solicitadas nos formulários próprios disponibilizados no portal da SIAS, recebidas na SIAS ou na Mapma até o dia 15, serão analisadas e processadas para o 1º dia útil do mês subsequente;
- A 2ª via dos boletos, extratos de coparticipação e de pagamentos poderão ser acessados no site da Unimed Rio (www.unimedrio.com.br) para os usuários do contrato 1 e no site da Administradora Mapma (www.mapma.com.br) para os usuários do contrato 2.

Permanecemos à disposição para maiores esclarecimentos que se façam necessários.

RJ, 20 de outubro de 2016

DIRETORIA EXECUTIVA

Canais de Atendimento SIAS

Endereço Eletrônico: atendimento@sias.org.br

Ouvidoria: acesse o Portal da SIAS – www.sias.org.br

