

DEMAIS CASOS

Motivos	Descritivo
ATENDIMENTO NAO PRESTADO (AUSENCIA DE MEDICO)	Cliente chegou ao local e o médico não compareceu para o atendimento (ou local estava fechado).
ATENDIMENTO NAO PRESTADO (CARTAO UNIMED-BH COM DEFEITO)	Carteirinha do cliente não passou e o atendimento não foi realizado.
ATENDIMENTO NAO PRESTADO (CLIENTE SEM CARTAO UNIMED-BH)	Cliente chegou ao consultório sem carteirinha e o atendimento não foi realizado.
ATRASO NA DISPONIBILIZACAO DO PRONTUARIO MEDICO	Recusa em fornecer prontuário com histórico do paciente (atendimento em consultório).
DADOS PESSOAIS ERRADOS	Dados de locais de atendimento dos cooperados desatualizados.
DEMORA PARA ATENDER	Tempo de espera para atendimento da recepção ou realização da consulta.
DEMORA PARA ATENDIMENTO TELEFÔNICO	Demora para atendimento telefônico (consultório ou prestador).
DESMARCAÇAO	Desmarcação de consulta ou procedimento (desmarcação realizada pelo médico em consultório ou CPS).
DIFICULDADE DE AGENDAMENTO DE RETORNO	Dificuldade para conseguir agendar retorno após primeira consulta com o médico (em consultório ou CPS).
ERRO DE SOLICITACAO VIA CONSOL / SOL	Solicitação incorreta de procedimento/exames (em nome de outro paciente ou com o código inadequado.)
FALTA DE CORTESIA (Da recepção)	Falta de cortesia da recepção do consultório.
HIGIENE/LIMPEZA	Higiene e limpeza do consultório/médico.
INFORMACAO ERRADA/INCOMPLETA/CLAREZA	Informação prestada pela recepção do consultório ou disponível no catálogo (cooperado está disponível no catálogo, mas informa que não atende Unimed, erro no cadastro de telefone de contato.)
INFRAESTRUTURA	Estrutura do consultório e estado dos equipamentos/falta de equipamento.
INSATISFACAO COM ATENDIMENTO RECEBIDO	Atendimento prestado pelo médico cooperado ou resultado de procedimento realizado por ele.
INSATISFACAO COM CUIDADOS DA HIGIENE/PROFILAXIA	Falta de higiene do consultório, equipamentos e vestimenta do cooperado.
MARCAÇAO ERRADA	Marcações inadequadas de cliente Unifácil em consultório, 2 clientes no mesmo horário, marcação para o cliente sem seu consentimento

MARCAÇÃO NÃO REALIZADA	Cliente agendou mas quando foi consultar não constava o agendamento.
MEDIDAS DE PREVENÇÃO COVID	Medidas de prevenção à COVID-19 na recepção e durante o atendimento.
NAO COMPARECEU	Cliente chegou ao local e o médico não compareceu para o atendimento (ou local estava fechado).
NAO RECEBIMENTO DE ATESTADO/RECEITA	Não forneceu atestado.
PONTUALIDADE NA CHEGADA	Médico chegou atrasado para o atendimento.
QUESTIONAMENTO DE VALOR COBRADO	Cobranças de copart (cobrança de consulta de retorno, cobrança de procedimentos realizados dentro do consultório durante a consulta e que o cliente não tem conhecimento que são cobrados separadamente).
RECEITA ILEGÍVEL/INCORRETA	Receita ilegível ou com informações que não são aceitas nas farmácias
SOLICITAÇÃO CONCRETIZADA ERRADA	Agendamentos errados, falta de orientação da recepção sobre preparo de procedimento.
SOLICITADO PROCEDIMENTO FORA DA DIRETRIZ ANS	Solicitação de procedimento não coberto, orientação inadequada a respeito de cobertura de procedimentos.
UTENSÍLIOS/MATERIAIS/EQUIPAMENTOS	Estado do equipamento, problema com equipamento, falta de equipamento/material.