

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2 0 1 8

MANDATO 2016 - 2019
GESTÃO PRAZER EM CUIDAR



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Linha do Tempo

Gestão Prazer em Cuidar

Mandatos 2013/2016 e 2016/2019

2013

- Início da gestão Prazer em Cuidar, que resgata a identidade da Cooperativa e estabelece como bases o investimento em pessoas e a gestão democrática e participativa.
- É inaugurado o primeiro núcleo de Atenção Integral à Saúde, o Cíntegra, um modelo que possibilita um gerenciamento mais adequado das condições de saúde dos beneficiários, baseado nos princípios da Atenção Primária à Saúde.
- É lançada a Agenda Livre Pediátrica, um serviço para urgências e emergências que permite o agendamento de consultas no mesmo dia com o pediatra no consultório ou no Ambulatório de Pediatria do Cíntegra.
- É criada a Assistência Jurídica aos Cooperados, oferecendo ao médico a possibilidade de ser defendido por especialista nas esferas cível e administrativa.
- O eMed, nosso sistema de gestão de saúde e prontuário eletrônico nos consultórios, chega à versão 2.0 e torna-se pioneiro na certificação SBIS/CFM (Sociedade Brasileira de Informática e Conselho Federal de Medicina).
- O Hospital Unimed Americana renova sua certificação de qualidade ONA 1, concedida pela Organização Nacional de Acreditação.
- É constituído o Fundo de Contingências Tributárias para ser utilizado se houver tributo que exija a capitalização da Cooperativa.
- O Hospital Unimed Americana recebe melhorias: é criada a Farmácia Satélite, no Pronto Atendimento; as recepções do Pronto Atendimento e da Internação são reformadas; é implantado o Sistema de Digitalização de Imagens.

2014

- O Planejamento Estratégico é revisado e o modelo de negócio "Prazer em Cuidar" fica consolidado dentro das novas missão e visão, estabelecendo uma atenção que coloca o beneficiário no centro do cuidado.
- Plano Diretor define a vocação do Hospital Unimed Americana como uma instituição de média e alta complexidades e AGE aprova estratégias para reestruturar os serviços instalados.
- É instituída a redução do retorno de consultas de 4 para 3 meses, um anseio antigo dos cooperados.
- É iniciada na operadora a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade e começa a preparação para a Acreditação RN 277.
- Avança o programa Nascer – Ação de Todos, voltado ao parto adequado, com implantação de um plantão presencial de ginecologia e obstetrícia 24 horas no Hospital Unimed Americana.
- É inaugurado o Espaço Unimed, com vários serviços da rede própria e áreas operacionais, iniciando o modelo de administração compartilhada e oferecendo uma estrutura diferenciada de acolhimento para o beneficiário.
- É dado início à recuperação e remodelação da carteira do Unimed Fácil, que estava deficitária.
- A estrutura funcional é alinhada ao modelo de negócio para oferecer uma operação mais eficiente. As mudanças incluíram a fusão e a criação de setores internos, com remanejamento de colaboradores e terceirização de alguns serviços.
- É criada uma nova plataforma comercial para especializar a força de vendas, com a terceirização das atividades, o que deu à operadora melhores condições de focar sua gestão na cadeia assistencial e no cuidado à saúde.
- A estrutura jurídica da Cooperativa é alterada, tornando-se mais especializada às novas demandas, com foco na prevenção e na busca de melhores resultados financeiros.
- Começa um trabalho conjunto entre o Viver Bem e as áreas de Gestão do Beneficiário e Relacionamento e Negócios para reduzir o índice de sinistralidade.
- É iniciada a independência financeira da Usimed para que suas operações sejam mantidas sem aportes da Unimed.
- Mais de R\$ 1,5 milhão são investidos no parque tecnológico do Hospital Unimed Americana. A instituição também reforma a UTI Neonatal (no terceiro andar) e inaugura dois quartos Vip's (quarto andar)

Linha do Tempo

Gestão Prazer em Cuidar

Mandatos 2013/2016 e 2016/2019

2015

- Como forma de garantir a sustentabilidade da Cooperativa, criando novas fontes de receita e a oportunidade de atuar em novos mercados, e o consequente retorno financeiros aos cooperados, a cadeia de negócios começa a ser transformada:
- Em janeiro, AGE aprova a venda para a Unipart dos ativos imobilizados do Laboratório Unimed.
- Em dezembro, AGE aprova aquisição pela Unipart, de uma área de 40 mil m², em Santa Bárbara d'Oeste, para construção de um complexo hospitalar.
- O eMed é transferido para a Unipart, passando a ser representado e desenvolvido pela empresa EMEDBR.
- A parceria com o hospital Santa Casa, de Santa Bárbara d'Oeste, é ampliada e a Unimed passa a oferecer uma linha completa de cuidados dentro da cidade, com atenção clínica, atenção cirúrgica, cuidados intensivos, exames de análises clínicas e de imagem.
- O Viver Bem dá uma guinada para o controle da sinistralidade da carteira, com reformulação das atividades de educação em saúde em grupo, revisão dos protocolos de rastreamento populacional e expansão do acompanhamento de pessoas com doenças crônicas, tendo como foco diabetes, obesidade e hipertensão.
- O Cíntegra, núcleo de Atenção Integral à Saúde, passa a atender três carteiras, mostrando-se eficiente ferramenta para minimizar os riscos financeiros de beneficiários com alta sinistralidade e uma excelente alternativa mercadológica.
- Hospital Unimed Americana conclui a primeira fase do seu Plano Diretor, o que incluiu a ampliação da UTI Neonatal; a adaptação da Ginecologia e Obstetrícia e da Maternidade ao programa "Nascer – Ação de Todos", voltado ao parto adequado; a reestruturação da Pediatria e a criação da Unidade Crítica Intermediária (UCI).
- Para reduzir a sinistralidade hospitalar é implantado o DRG (Diagnosis Related Groups ou Grupos de Diagnósticos Relacionados), ferramenta online que categoriza pacientes a partir de dados do prontuário, codifica a internação e prevê o tempo de permanência hospitalar.
- Hospital Unimed Americana implanta o serviço de Relacionamento com o Cliente (RC) para receber reclamações ou sugestões dos beneficiários que se utilizam do hospital, sem a necessidade de se locomoverem até a operadora, para o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).
- Atendimento telefônico é qualificado com a implantação do Call Center, plataforma tecnológica que centralizou todos os pontos de atendimento, permitindo o monitoramento das chamadas e o desenvolvimento de ações relevantes para o negócio.
- O programa "Nascer – Ação de Todos", voltado ao parto adequado, conquista o primeiro lugar no prêmio Casos de Sucesso, da FESP (Federação das Unimed de São Paulo).
- É instituído o Prêmio Daisy aos profissionais de enfermagem.
- O Hospital Unimed Americana apresenta dois trabalhos no Congresso da International Society for Quality in Health Care; o fluxo de pacientes no Pronto Atendimento é alterado e é instituído o primeiro modelo de Classificação de Risco na unidade; o SAME é reestruturado.

2016

- Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana comemora 40 anos.
- O Hospital Unimed Americana conquista a certificação de qualidade ONA 2, concedida pela Organização Nacional de Acreditação.
- É iniciada a troca do sistema de gestão da operadora (SGU) e do sistema de gestão hospitalar (Soul MV), com Prontuário Eletrônico do Paciente.
- A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana é a operadora local mais bem avaliada pela ANS no IDSS (Índice de Desempenho em Saúde Suplementar) e a primeira em qualidade de acesso no Brasil.
- A operadora recebe a certificação RN 277 Nível 1, da ANS, por sua qualidade assistencial, tornando-se a única na região e uma das 16 no Brasil a ser reconhecida com este selo.
- AGE dá um passo sem precedentes para a sustentabilidade do negócio aprovando a maior mudança da história de Cooperativa:
- Estrutura de Governança Corporativa a entrar em vigor em 2019, com segregação do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva, nomeação de diretores contratados, substituição do Conselho Técnico por uma Comissão de Especialidades e eleição individual para o Conselho Fiscal.
- Reestruturação do modelo assistencial para Atenção Integrada à Saúde.
- Introdução de formas mistas na remuneração médica, composta pelos modelos de pagamento por serviço, pagamento por performance, pagamento per capta, pagamento por DRG, além de forma híbrida atrelada ao modelo assistencial.
- Através do projeto Cliente Fantasma, de combate às faltas em consultório, cooperados receberam R\$ 1,7 milhão com o reaproveitamento de 28.224 consultas.
- O Programa "Nascer – Ação de Todos" colabora na Fase 1 do Projeto "Parto Adequado", da ANS. Também aperfeiçoa a preparação das gestantes com o Pré-Natal Ativo, um modelo mais completo de orientação, aplicado em grupo. Torna-se referência em atenção ao parto no país.
- Na Unipart, o modelo de negócio do eMed é reestruturado e o produto passa a ser oferecido para outras operadoras, sendo comercializado por assinatura.
- Lançados os planos Pleno e Master, formatados com um custo menor, coparticipação em consultas e exames, isenções de coparticipação em exames preventivos e programas do Viver Bem, desconto para famílias e tabelas progressivas de descontos para empresas, com foco nas pequenas e médias.
- O modelo de atenção ao idoso desenvolvido pelo Viver Bem é selecionado pela ANS para integrar o Projeto Idoso Bem Cuidado, voltado ao envelhecimento ativo.
- DRG inicia codificações das internações na Santa Casa, de Santa Bárbara d'Oeste, e inicia o Projeto de Governança Clínica da Rede Prestadora.
- Mais de R\$ 600 mil são investidos no parque tecnológico do Hospital Unimed Americana; a troca de prestador da Lavanderia gera uma economia de mais de R\$ 86 mil ao ano; mais de R\$ 250 mil são economizados com a revisão de contrato e troca de prestador de gases medicinais.

Linha do Tempo

Gestão Prazer em Cuidar

Mandatos 2013/2016 e 2016/2019

2017

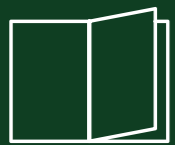
- A gestão da Cooperativa é direcionada para a mudança gradativa rumo ao novo modelo assistencial, que inclui a integração do cuidado, a remuneração médica variável e uma estrutura modernizada de governança corporativa.
- Nossa experiência em Atenção Primária à Saúde é reconhecida pela ANS e OPAS. O modelo do Cíntegra e Viver Bem é aprimorado e este produto é estendido para o mercado, com o lançamento do Plano Pleno. São implantadas as primeiras linhas de cuidado: Oncologia Mamária, Renal Crônico, Saúde Mental e Idoso.
- É criada a CISS (Central de Integração de Serviços de Saúde) com o objetivo de otimizar a rede, torná-la mais disponível e garantir que os serviços de saúde funcionem de forma integrada.
- É inaugurando uma segunda unidade do Cíntegra, em Santa Bárbara d'Oeste, que funciona integrada ao Viver Bem. O mesmo conceito de aproximação física desses serviços foi adotado em Americana, o que motivou a transferência do Cíntegra para o Espaço Unimed, onde já estava instalado o Viver Bem.
- O ganho do cooperado foi um dos maiores focos da gestão, com o lançamento do primeiro projeto de bonificação baseada na sinistralidade; a adequação gradativa dos procedimentos médicos à CBHPM, reajustando os cirúrgicos mais defasados e o lançamento do Repouso Anual Remunerado (RAR).
- Lançado o Painel Meus Indicadores, com acesso pelo eMed e pelo Aplicativo do Cooperado, permitindo ao médico acompanhar o seu desempenho, o de sua especialidade e como o seu trabalho repercute no desempenho da Cooperativa.
- AGE aprova alteração na forma de integralização do capital social para uma cota única de R\$ 65 mil, com o objetivo de promover uma entrada imediata de capital na Cooperativa e tornar mais atrativo o ingresso de novos cooperados.
- ANS reafirma a posição da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana como a melhor operadora de saúde da região no IDSS (Índice de Desempenho de Saúde Suplementar).
- O sistema de gestão hospitalar Soul MV, com Prontuário Eletrônico do Paciente, começa a operar no Hospital Unimed Americana e revoluciona nossa forma de cuidar e administrar o cuidado.
- O DRG atinge 20 mil codificações de internações e caminha a passos largos para uma gestão mais focada em processos e na efetividade da prática clínica, com a produtividade sendo avaliada através de desfechos assistenciais.
- A operadora é classificada no ranking organizado pela GPTW (Great Place to Work), entre as 8 "Melhores Empresas para se Trabalhar" na região de Piracicaba (SP).
- No Hospital Unimed Americana é implantado o Sistema Estratégico MV, voltado para a gestão da Qualidade, o que possibilitou a migração para a forma eletrônica do gerenciamento de documentações, indicadores, notificações e gestão do risco; o quadro da Equipe Multidisciplinar aumenta com a introdução das áreas de Farmácia, Fisioterapia, Nutrição Clínica, Psicologia e Fonoaudiologia; é inaugurado o Núcleo de OPME, gerando uma economia de mais de 600 mil reais; a linha de Cuidado do Paliativo se inicia; é feita a ambientação nas áreas de circulação de beneficiários e familiares; chegam novos credenciados para cirurgia cardíaca (Copus, Santa Tereza e Green Life); mais de R\$ 733 mil são investidos em equipamentos e bens móveis.

2018

- AGE aprova a implementação do novo Complexo de Saúde pela Unipart.
- A operadora conquista nota 1, a pontuação máxima no IDSS (Índice de Desempenho em Saúde Suplementar), alcançando o melhor resultado em 13 anos.
- O Hospital Unimed Americana conquista a certificação de qualidade ONA 3, concedida pela Organização Nacional de Acreditação.
- O Programa "Nascer - Ação de Todos" colabora na Fase 2 do Projeto Parto Adequado da ANS. E o Pré-Natal Ativo é considerado um modelo inovador pela ANS.
- Mais uma vez, ANS classifica o nosso risco assistencial na melhor faixa de nota.
- O Hospital Unimed Americana se classifica entre as 15 "Melhores Empresas para Trabalhar" no ranking de hospitais da GPTW (Great Place to Work).
- Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários, instituída pela ANS, revela 84,67% de aprovação da operadora.
- Programa Pacientes em Hemodiálise, implantado no Hospital Unimed Americana, recebe da Unimed do Brasil o prêmio Edmundo Castilho.
- DRG alcança 30 mil internações codificadas e inicia pagamento de alguns procedimentos hospitalares.
- Operadora firma o primeiro grande contrato de Atenção Primária à Saúde, com 2 mil vidas, repassado pela Unimed Seguros.
- O Hospital Unimed Americana introduz o Prontuário Eletrônico do Paciente e a Administração de Medicamentos à Beira Leito.
- AGE decide a contratação de médicos pela Unipart com o objetivo de facilitar o atendimento a demandas não absorvidas pelos cooperados.
- Comissão de Especialidades é formada e se prepara para integrar o novo modelo de Governança Corporativa que entrará em vigor na Cooperativa em 2019.
- Com o objetivo de garantir qualidade e redução de custos, atividades administrativas comuns à Unimed e à Unipart são transferidas para a Central de Serviços Compartilhados (CSC), controlada pela Unipart.
- O projeto de bonificação baseada na sinistralidade entra em sua segunda fase, com pagamento por desempenho individual.
- Adequação de procedimentos médicos à CBHPM entra em sua segunda fase, com reajuste dos SADT's Tempo Médico Dependente.
- Unimed Curitiba torna-se sócia da Unipart no EMEDBR com a aquisição de 50% do capital social.
- Remuneração médica chega a 71,3 milhões e cresce 52,2% nos seis anos de gestão Prazer em Cuidar, ficando 25,4% acima do IPCA do período que totalizou 41,6%.
- A Cooperativa fechou 2018 com um resultado de R\$ 10,3 milhões, o melhor em 10 anos.
- O Patrimônio Líquido chegou a R\$ 51.333.335 milhões em 2018, valorizando 138% em seis anos.
- No Hospital Unimed Americana o Centro Cirúrgico é reformado, com a descentralização do Ar Condicionado; iniciam-se as obras para implantação do Centro Obstétrico, visando garantir uma atenção integral às beneficiárias em um único ambiente; começa a consultoria do Lean Institute Brasil para a melhoria dos processos; é introduzida a hospitalidade à beira leito com o objetivo de melhorar a experiência do paciente durante o período de internação; mais de R\$ 2 milhões são investidos em equipamentos e bens móveis.

Índice

 <p>10 Sobre este Relatório</p>	 <p>26 Organograma da Organização</p>	 <p>66 Gestão do Beneficiário</p>	 <p>132 Gestão de Controles Internos</p>
 <p>16 Mensagem do Presidente</p>	 <p>28 Gestão Estratégica</p>	 <p>92 Gestão de Provimento de Saúde</p>	 <p>136 Escritório Lean</p>
 <p>18 Instituição Relatora</p>	 <p>34 Gestão de Relacionamento com o Cooperado</p>	 <p>106 Gestão de Recursos Próprios</p>	 <p>140 Central de Serviços Compartilhados</p>
 <p>20 Indicadores de Porte da Organização</p>	 <p>56 Gestão Adinistrativa Financeira</p>	 <p>122 Gestão de TI</p>	 <p>146 Gestão de Pessoas</p>
 <p>24 Membros da Diretoria e Conselho</p>	 <p>56 Gestão de Relacionamento com o Cliente e Negócios</p>	 <p>126 Gestão Jurídica</p>	 <p>152 Gestão de Sustentabilidade</p>



Sobre este Relatório



Sobre este relatório

Pelo quinto ano consecutivo a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana divulga seu Relatório de Gestão e Sustentabilidade de acordo com a metodologia GRI (Global Reporting Initiative).

[102-12](#) [102-13](#)

[102-54](#) Este relatório foi preparado de acordo com os standards "Padrão GRI": opção "Essencial", que garante uma apresentação consistente do desempenho econômico, ambiental e social da Cooperativa, além do perfil e governança e outros assuntos da gestão que foram destaques durante o ano. [102-54](#)

A publicação também atende aos compromissos assumidos pela Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana como empresa signatária do Pacto Global, lançado no ano 2000 pela Organização das Nações Unidas (ONU) propondo a adoção de 10 princípios empresariais para transformar o planeta; e como associada do Instituto Ethos, que propõe a adoção de práticas de responsabilidade social e o desenvolvimento sustentável na gestão.

[102-12](#) [102-13](#)

Para demonstrar e validar os investimentos foi

Materialidade [102-43](#) [102-44](#)

A definição da estrutura e do conteúdo – incluindo a definição de temas que refletem necessidades e expectativas das partes interessadas (materialidade), considerou:

- Estratégia de negócio;
- Opinião dos públicos de relacionamento sobre os temas de maior relevância para a sustentabilidade.

A pesquisa com os públicos de relacionamento foi realizada entre 11 de junho a 31 de outubro de 2018. Foram disponibilizados 40 temas, divididos nos eixos econômico, ambiental e social. Este último, subdividido em Indicadores econômicos, de

utilizado o Balanço Social no modelo desenvolvido pelo IBASE (Instituto Brasileiro de Análises Econômicas). A apuração dos dados financeiros foi auditada de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil, aplicáveis às entidades supervisionadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), pela Walter Heuer Auditores e Independentes. Já os indicadores de desempenho socioambiental são apurados e validados internamente e não passam por verificação externa. As informações relatadas pertencem exclusivamente à operadora Unimed Santa Bárbara d'Oeste Americana e suas unidades administrativas. [102-45](#) [102-56](#)

Não foram identificadas restrições de informações quanto às diretrizes propostas pelo GRI e não houve alteração nos limites de aspectos materiais. [102-48](#) [102-49](#) O relatório é publicado anualmente, e esta edição compreende o período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2018. A edição anterior foi publicada em 8 de agosto de 2017. [102-50](#) [102-51](#) [102-52](#)

Todas as edições estão disponíveis para consulta no site da operadora (www.unimedsa.com.br). Como forma de reforçar o interesse pela transparência, cooperados, colaboradores, clientes, fornecedores e demais públicos serão incentivados a consultar o material através dos canais de comunicação existentes na Cooperativa. Informações adicionais ou esclarecimentos de dúvidas sobre o conteúdo relatado podem ser encaminhadas para o e-mail sustentabilidade@unimedsa.com.br. [102-53](#)

consumo sustentável, governança, corpo funcional, direitos humanos, qualidade assistencial, comunidade e rede de fornecedores.

O questionário permitiu que cada participante classificasse por grau de relevância os subtemas relacionados. Ainda para desenvolvimento do relato, foram utilizados os itens identificados como materiais, indicadores [201-1](#) [405-2](#) que são, respectivamente: Essencial Econômico (valor econômico direto gerado e distribuído) e Essencial Social (composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com o gênero, faixa-etária, minorias e outros indicadores da diversidade).

Temas Materiais [102-47](#)

TEMA	DIMENSÃO	INDICADOR	DEFINIÇÃO	INDICADOR
9	AMBIENTAL	303-1	Consumo de água	Total de retirada de água por fonte.
10	AMBIENTAL	302-1	Energia	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária.
12 13 14	AMBIENTAL	305-1 305-2 305-3	Emissões de Gases de efeito estufa	Emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa
11	AMBIENTAL	306-2	Resíduos	Peso total de resíduos, discriminados por tipo.
1	ECONÔMICA	201-1	Desempenho Econômico (como valor gerado e distribuído)	Valor Econômico direto gerado e distribuído.
2	ECONÔMICA	203-2	Presença no Mercado	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.
8	SOCIAL	404-2	Colaboradores	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional e gênero.
3	SOCIAL	405-2	Diversidade e Igualdade de Oportunidades	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias, e outros indicadores de diversidade.
4 5	SOCIAL	403-1 403-2	Saúde e Segurança no Trabalho	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho.
6	SOCIAL (Subcategoria: Direitos Humanos)	409-1	Trabalho Infantil	Operações identificadas como risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.
15	SOCIAL (Subcategoria: Responsabilidade pelo produto)	102-2	Comunicações de Marketing	Programas de adesão as leis, normas e códigos voluntários relacionados a comunicação de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.
7T	SOCIAL (Subcategoria: Sociedade)	413-1	Gestão de impactos na comunidade	Natureza, escopo e eficácia de quaisquer programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades, incluindo a entrada, operação e saída.



Stakeholders Estratégicos

102-40 102-42



Limite dos Aspectos dentro da Organização 102-47

Grau de importância	Indicador de GRI - G4	Aspecto	Seguimento
1	413-1	Investimento na comunidade	S
2	102-18	Boa governança corporativa	S
3	414-1	Não discriminação	S
4	404-2/403-4	Desenvolvimento de competência (investimento em treinamentos)	S
5	201-1/202-2	Valor econômico direto gerado e distribuído	E
6	302-1	Consumo de Energia	AM
7	403-1/403-2	Saúde e segurança no trabalho	S
8	102-16	Ética e integridade	S
9	403-4	Transformação Social	S
10	416-1	Saúde e segurança do cliente	AM
11	102-40/102-42 102-45/102-44	Engajamento de Stakeholder	S
12	401-1	Empregabilidade	S

Limite dos Aspectos fora da Organização 102-47

Grau de importância	Indicador de GRI - G4	Aspecto	Seguimento
1	404-2/403-4	Desenvolvimento de competência (investimento em treinamentos)	S
2	102-16	Ética e integridade	S
3	102-18	Boa governança corporativa	S
4	414-1	Não discriminação	S
5	403-1/403-2	Saúde e segurança no trabalho	S
6	416-1	Saúde e segurança do cliente	AM
7	403-4	Transformação social	S
8	102-40/102-42 102-45/102-44	Engajamento de Stakeholder	S
9	302-1	Consumo de energia	AM
10	401-1	Empregabilidade	S
11	413-1	Investimento na comunidade	S
12	201-1/202-2	Valor direto gerado e distribuído	E



Fizemos as coisas diferentes para buscar novos resultados

Chegamos ao final do segundo mandato da gestão Prazer em Cuidar com uma conquista extraordinária: estamos deixando para trás o modelo vivido há 42 anos, caracterizado por um cuidado fragmentado, caro e de grandes desperdícios, que prejudica o ganho médico, limita qualidade da assistência e coloca nossa sobrevivência em risco.

Podemos dizer que este foi o mandato da virada. Neste período, a Cooperativa deu passos sem precedentes para a sustentabilidade do negócio, decidindo em AGE mudanças históricas:

- A transformação gradativa rumo ao novo modelo assistencial que inclui a integração do cuidado, a remuneração médica variável e uma estrutura modernizada de governança corporativa.
- A aprovação da implantação de um Complexo de Saúde, o que nos trará a possibilidade de ter um hospital de referência, preparado para atender todos os planos de saúde e obter receita através da venda dos serviços que vierem a ser prestados no local.

Já temos um modelo de Gerenciamento da Atenção à Saúde que colocou o nível primário de cuidados num papel primordial dentro da nossa assistência. Isso nos torna capazes de acompanhar a evolução do perfil demográfico e epidemiológico da população, com uma rede mais articulada, a redução da duplicação de ações, o trabalho multiprofissional, uma comunicação adequada, a educação dos pacientes e os serviços coordenados em linhas de cuidado.

O trabalho para a mudança da remuneração médica realizado ao longo desta gestão qualificou o ganho do cooperado. Há quatro décadas, a Cooperativa vinha baseando o seu modelo de remuneração no valor do CH, da consulta e de um mosaico de tabelas para o pagamento de procedimentos. Isso fazia com que os desiguais fossem remunerados de forma igual.

Hoje, a realidade é outra. Estamos implantando formas mistas de remuneração médica. Temos um pilar de reajuste, que é a CBHPM, e gradativamente estamos nos adaptando a ela, começando pelos procedimentos mais defasados. Primeiramente, reajustamos os cirúrgicos e, em seguida, os SADT's Tempo Médico Dependentes.

Também aumentamos o valor das consultas nas várias carteiras. Lançamos o Repouso Anual Remunerado. Criamos uma forma de distribuir antecipadamente as sobras com a bonificação baseada no alcance da meta de sinistralidade de 85%. E com a entrada deste projeto na segunda fase, de pagamento por desempenho individual, passamos a remunerar o cooperado de acordo com o seu perfil e o seu papel na Cooperativa.

Considerando todas as iniciativas criadas para melhorar a remuneração médica a Cooperativa repassou em 2018 para os cooperados R\$ 71,3 milhões. Foi um crescimento de 52,2% nos seis anos de gestão Prazer em Cuidar. Nesse período a remuneração médica ficou 25,4% acima do IPCA do período que totalizou 41,6%.

Na qualidade assistencial, tivemos um desempenho de excelência. Alcançamos nota máxima no IDSS, a melhor faixa de nota no risco assistencial, a certificação RN 277 para a operadora, e a certificação ONA 2 e ONA 3 para o hospital.

Outro dos maiores desafios ao longo desta gestão foi permanecer em dia com todas as exigências de liquidez e solvência determinadas pela ANS para as operadoras de saúde sem prejudicar os investimentos na remuneração médica, no desenvolvimento de pessoas, na qualificação de processos, nas inovações tecnológicas e na qualidade assistencial.

Esta conquista teve como base a racionalização dos custos assistenciais e das despesas administrativas, aliada à adoção de estratégias eficientes de negócios e reajustes.

Na carteira Pessoa Jurídica, o faturamento saiu de R\$ 110,3 milhões para R\$ 120 milhões, um aumento de 9% em relação ao ano anterior. O número de vidas se estabilizou em 50.391. E o prêmio médio subiu 10%, ficando em R\$ 198,61.

Na carteira de Pessoa Física, o faturamento saiu de R\$ 124 milhões para R\$ 138 milhões, um aumento de 11% em relação ao ano anterior. O número de vidas cresceu 2%, chegando em 34.763. E o prêmio médio subiu 9%, ficando em R\$ 330,91.

E fechamos o ano de 2018 com 99.563 vidas.

Todos esses esforços nos trouxeram uma segurança financeira reconhecida em auditoria da ANS e um resultado de mais de R\$ 10.325,1 milhões em 2018, o melhor dos últimos 10 anos.

O Patrimônio Líquido chegou a R\$ 51.333.335 milhões, valorizando 138% em seis anos.

Os ingressos cresceram 8,44% no ano, contra 3,75% do IPCA.

Mais uma vez, fechamos o exercício com uma sinistralidade alta, de 87,2%, acima da meta de 85%.

As despesas administrativas totalizaram R\$ 28.847,8 milhões, diminuindo 1,7% em relação ao ano de 2017. Proporcionalmente aos ingressos,

houve queda de 8,9% para 8,1%.

O nosso índice Liquidez Corrente foi de 1,02, ficando acima da meta de 1,0.

A Suficiência de Vínculo e Lastro ficaram acima do previsto em 22,1%. E nossas aplicações são superiores aos ativos garantidores exigidos pela ANS.

O Patrimônio Mínimo Ajustado e Margem de Solvência chegaram a R\$ 45,1 milhões e ficaram R\$ 200 mil acima do valor exigido pela ANS para o período.

Também constituímos integralmente as Provisões Técnicas exigidas pela ANS, fechando 2018 com R\$ 4,3 milhões.

No monitoramento de indicadores financeiros da Unimed do Brasil, fechamos o ano com classificação "BOA", que é a segunda melhor deste rating.

Para cada uma dessas conquistas, há um esforço contínuo dos cooperados e dos colaboradores. Mostrar isso é valorizar o trabalho de cada um. É respeitar o próximo e dizer: "Muito obrigado por tudo o que vocês têm feito pela nossa empresa". É isso o que nos garante a tranquilidade de continuar trabalhando.





Instituição Relatora

Este relatório contém informações sobre a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, uma das 347 cooperativas médicas de primeiro grau que integram o Sistema Unimed. Possui gestão autônoma e independente. Fundada em 1976, sua função é prestar serviços de assistência médico-hospitalar para clientes pessoa física e pessoa jurídica, nos municípios de Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa (SP). Também opera no Intercâmbio Nacional Unimed, que compreende o atendimento de uma Unimed por outra, desde que

Principais produtos

Sua carteira de produtos é constituída de planos de saúde individuais, familiares e empresariais, nas modalidades sem coparticipação, participativo e

o plano contratado permita. **102-1** **102-4** **102-5**

Com sede administrativa localizada em Americana (avenida Brasil, 555), esta operadora de saúde dispõe de uma ampla rede assistencial, formada por recursos próprios e credenciados distribuídos em toda a sua área de ação, entre hospitais, laboratórios, consultórios médicos e clínicas especializadas. **102-3**

APS (Atenção Primária à Saúde), comercializados de acordo com a Lei 9656/98 que se apresentam nas seguintes modalidades: **102-2**



Governança Corporativa **102-11** **102-10**

A Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana é administrada por uma diretoria eleita em Assembleia Geral Ordinária com mandato de quatro anos. As Assembleias constituem o mais alto grau de governança e deliberam sobre a remuneração dos diretores, ações estratégicas e destinação de sobras. Também elege o Conselho de Administração e Conselho Técnico, que

orientam e deliberam, e o Conselho Fiscal, que avalia e fiscaliza as contas da operadora.

Como forma de gerir riscos, a empresa conta com a área de Controles Internos e contrata auditorias independentes para casos específicos como forma de precaução. Além disso, todos os setores e os novos projetos possuem Matriz de Riscos para

suas atividades.

Em 2018, a Cooperativa continuou a preparação do novo modelo de governança aprovado em Assembleia Geral Extraordinária de 2016 e que entrará em vigor a partir de março de 2019, com segregação do Conselho de Administração e da Diretoria Executiva e nomeação de diretores contratados, substituição do Conselho Técnico por um Comitê de Especialidades e eleição individual para o Conselho Fiscal.

O trabalho se iniciou em 2017 envolvendo a formação de uma comissão para a adaptação do Estatuto Social e do Regimento Interno, apresentação ao Conselho de Administração, Consulta Pública, revisão das sugestões e, finalmente, aprovação na Assembleia Geral Extraordinária do mesmo ano.

Para a ocupação do cargo de conselheiro, deixou de ser exigido os requisitos de possuir formação acadêmica compatível com a função a ser executada, comprovada competência e experiência técnica. Este assunto permaneceu regido pelos demais incisos do artigo 42 e pelo artigo 9º, que

garante ao cooperado, desde que adimplente com suas obrigações, o direito de votar e ser votado.

No que se refere aos ocupantes dos cargos da diretoria executiva, que são indicados pelo Conselho de Administração, ficou definido que os requisitos necessários são possuir formação acadêmica compatível com a função a ser executada, comprovada competência e experiência técnica (artigo 59).

A medida considerou a complexidade da gestão na Cooperativa e a preocupação de garantir que a mesma seja assumida por quem tenha a competência necessária para não colocar o negócio em risco.

Foi um processo democrático, participativo e um marco para a nossa Cooperativa, que com a nova estrutura de governança terá sua gestão reconhecida pelo mesmo nível de profissionalismo e confiança das grandes marcas concorrentes. Sem contar, é claro, com a garantia de mais segurança para aqueles que são os sócios do negócio: os cooperados.

Cadeia de Valor **102-9**

Prestadores de Serviços de Saúde





Indicadores de Porte da Organização 102-6 102-7



889

COLABORADORES



346

MÉDICOS COOPERADOS



99.563

BENEFICIÁRIOS



463

EMPRESAS CONTRATANTES



43%

PARTICIPAÇÃO DE MERCADO



61.977

INTERNAÇÕES DIÁRIAS



766.065

CONSULTAS



1.72.462

EXAMES DE DIAGNÓSE E TERAPIA



R\$ 261.303.951,07

PRODUÇÃO MÉDICA

(Despesa de todos os beneficiários na área de ação).



R\$ 51.033.335

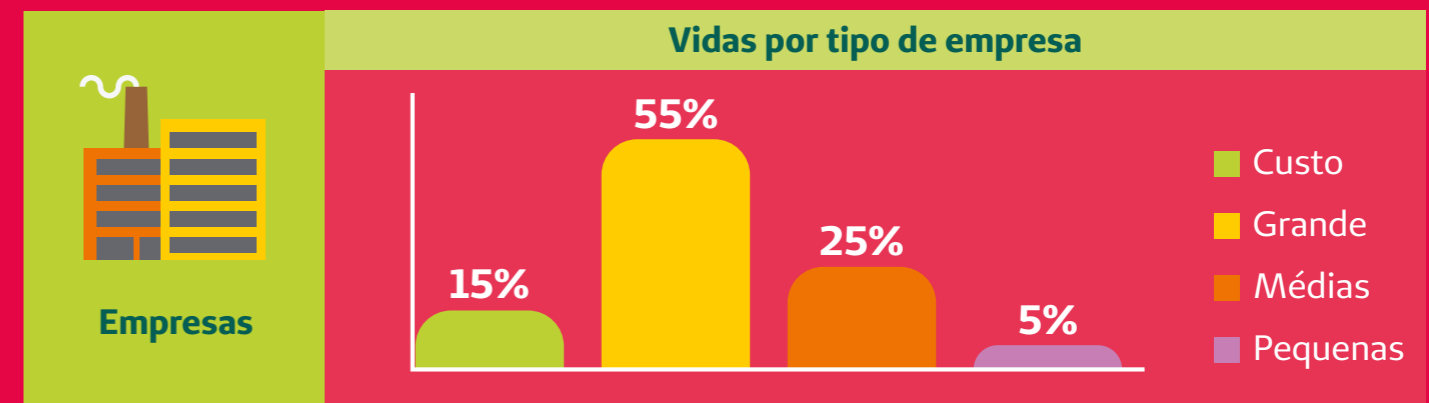
PATRIMÔNIO LÍQUIDO



R\$ 349.499.827

RECEITA LÍQUIDA

Mercados de atuação 203-1





Empregados 102-8

EMPREGADOS REGIME CLT + DIRETORIA POR TIPO DE CONTRATO DE TRABALHO		EMPREGADOS REGIME CLT + DIRETORIA POR HORAS MENSAIS DE TRABALHO	
CLT	876	80 horas	1
Estágios	6	100 horas	1
Aprendizes	7	120 horas	1
Total	889	150 horas	71
EMPREGADOS REGIME CLT + DIRETORIA POR GÊNERO		180 horas	529
Feminino	719	220 horas	286
Masculino	170	Total	889
Total	889	EMPREGADOS REGIME CLT + DIRETORIA POR REGIÃO	
TRABALHADORES TEMPORÁRIOS		Sudeste	889
36		Total	889

Acordos de Negociação Coletiva 102-41

100% dos colaboradores e jovens aprendizes são abrangidos pela cláusula 25ª da Convenção Coletiva do sindicato da categoria, que assegura o direito de todo empregado ter assistência médico-hospitalar gratuita por meio de plano regulamentado nos termos da lei 9.656/98, dentro

das peculiaridades de cada cooperativa.

O benefício é extensivo aos colaboradores e seus dependentes legais. Há também pecúlio por morte estabelecido na convenção e que prevê livre associação de todos os colaboradores.

Segurança do Trabalho 403-2 403-4

A Segurança do Trabalho visa a preservação da integridade física e saúde do colaborador, proporcionando um ambiente de trabalho confortável e, principalmente, seguro para todos.

Além de treinamentos constantes com este objetivo, a área também realiza a entrega de EPIs (Equipamentos de Proteção Individual). Nossa Cooperativa conta, ainda, com o SCIH

(Serviço de Controle de Infecção Hospitalar), que trabalha preventivamente, e o SESMT (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho), que realiza as seguintes ações: desenvolvimento de mapas de risco e placas de orientações, treinamento da brigada de incêndio, treinamento para trabalho em espaços confinados e em altura, indicador mensal, campanha da vacinação, programa de Qualidade de Vida, CIPAs atuantes nos hospitais e laboratório e as SIPATs (Semana Interna de Prevenção de Acidentes).

A empresa dispõe também de CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), que se reúne

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Acidente de Trabalho	39	58	52	49	44	46	46
Absenteísmo (dias de atestado médico)	3.733	3.447	4.602	4.250	3.106	2.608	3.108
Lesões por Esforço Repetitivo (LER/DORT)	7	2	0	0	0	0	0
Licença Maternidade (número de gestantes)	30	23	32	50	29	35	52

Trabalho Infantil 409-1

As atividades da Unimed Santa Bárbara d' Oeste e Americana não representam riscos à ocorrência de trabalho infantil e trabalho forçado ou análogo escravo e a Cooperativa não tem registros de casos envolvendo estas questões. A Cooperativa adota recomendações da Fundação Abrinq (organização não governamental sem fins lucrativos), da qual é signatária. Outra atitude da Cooperativa é alertar

mensalmente para tratar da segurança e do bem-estar dos colaboradores no ambiente do trabalho.

A Comissão é formada por representantes das áreas de Enfermagem, Sustentabilidade, Segurança do Trabalho, Qualidade, Hotelaria, Farmácia, Médica Infectologista e Marketing, sendo que 100% dos colaboradores estão representados nela.

Não ocorreram situações envolvendo doenças ocupacionais ou óbitos decorrentes de acidentes no trabalho no período de 2018.

seus prestadores de serviços e fornecedores, por meio de cláusula contratual, que uma denúncia comprovada de trabalho infantil pode causar rompimento da relação comercial. Além disso, são realizadas visitas técnicas pela área que irá contratar o fornecedor para verificar a presença de mão-de-obra infantil ou análoga escrava.





Diretoria Executiva



Dr. Emerson Assis

PRESIDENTE



Dr. Guilherme Henrique de Souza Ferreira

DIRETOR ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO



Dr. Antônio Carlos Maychack

DIRETOR DE PROVIMENTO DA SAÚDE



Dr. Libório Cecim Albim

DIRETOR DE RECURSOS PRÓPRIOS

Conselho de Administração

Dr. Camilo Garcia Nunez
Dr. Cesar Augusto Cielo
Dra. Davimara Miranda M. Capossóli
Dra. Eliane Avólio Siqueira
Dr. Geraldo de Tarso Pinheiros dos Santos
Dr. João Sarmiento de Souza
Dr. Realino José de Paula
Dr. Renato Segal
Dr. Walmor Elias Calil

Conselho Técnico

Dr. José Armando Girardi
Dr. Luiz Carlos Zanini
Dra. Elisa Brito Cosimo

Suplentes

Dr. Marco Corrêa de Oliveira Romano
Dra. Rosângela G. G. Paro
Dr. Gustavo Bueno Fraguas (secretário)

Conselho Fiscal

Dr. Orlando Franchi Junior
Dr. Edson Ichihara
Dra. Neusa Shigueko Watanabe Fagionato

Suplentes

Dr. João Cristiano Hansen
Dr. Rodrigo Abbud Attux

Comissão de Ética Médica da Operadora

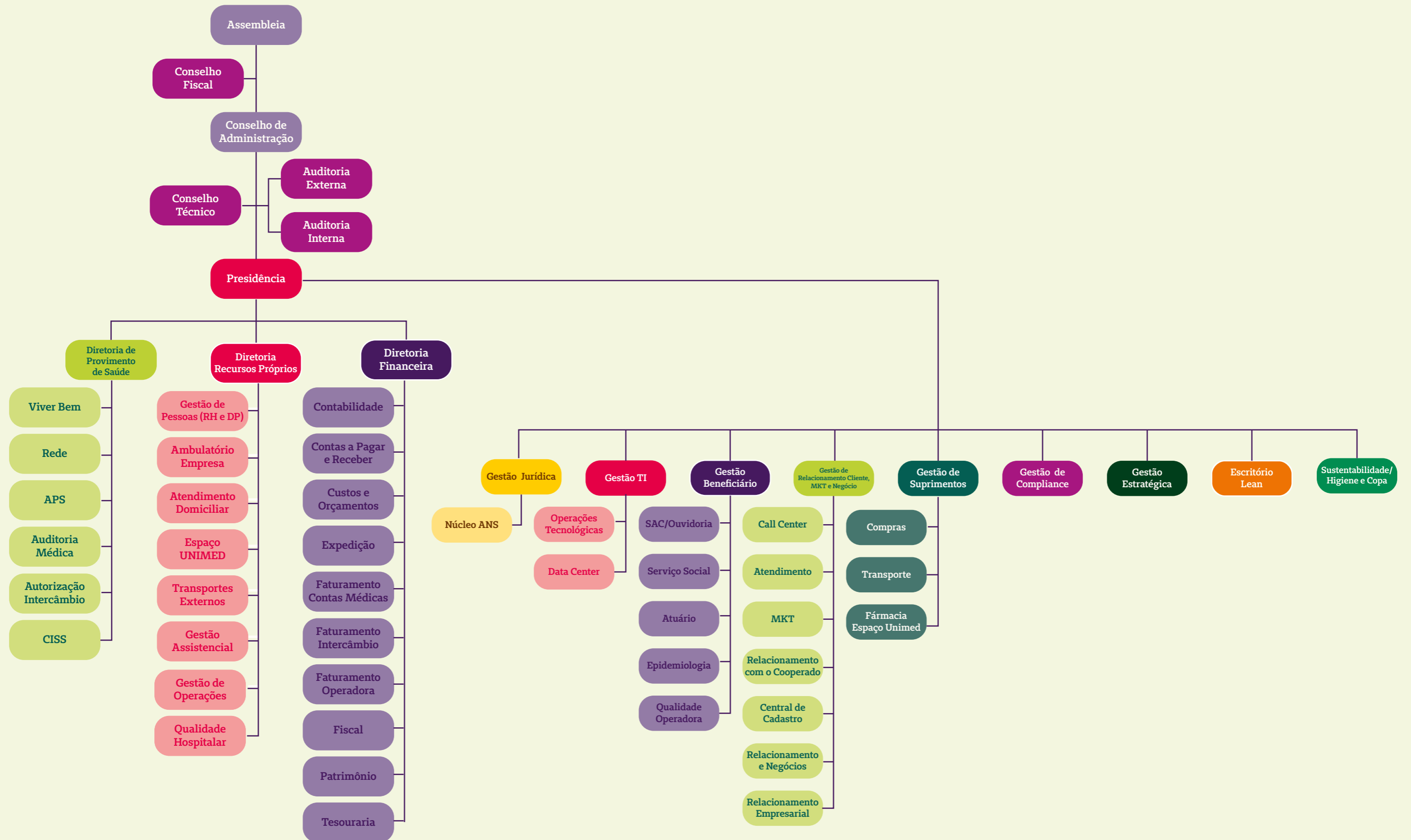
Dra. Gisela de Conti Ferreira Onuchic
Dr. Lucas Martins Excel Nunes
Dr. Arley Bortoletto Júnior
Dr. Flávio Saretta
Dra. Izilda Aparecida Dechiare

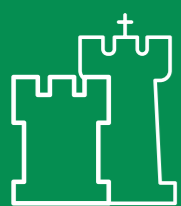
Suplentes

Dr. Marco Antonio de Carvalho
Dr. Arley Bortoletto



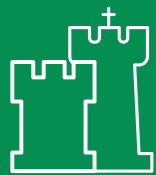
Organograma da Organização 102-18





Gestão Estratégica





Gestão Estratégica caminha alinhada aos valores da Cooperativa 102-16



Através do modelo de negócio “Prazer em Cuidar”, a missão, a visão e os valores da Cooperativa nortearam todas as ações empreendidas nas unidades de negócio ao longo desta gestão.

Objetivos Estratégicos

Buscando mais agilidade, inovação e alta performance para a Cooperativa, em 2018 os objetivos estratégicos foram revisados, tendo como foco a implementação da transformação digital, o que garantirá à operadora maior economia financeira, um relacionamento mais próximo com o beneficiário, além de agilidade e precisão nos processos.

Novos objetivos também traçados: Promover boas experiências em saúde; Qualificar e desenvolver a rede prestadora; Garantir a rentabilidade da carteira e Garantir o cumprimento das obrigações junto à ANS.

Qualidade em atenção à saúde

Promover boas experiências em saúde	Desenvolver novos modelos assistências	Ampliar programas e ações de atenção à saúde
-------------------------------------	--	--

Garantia de acesso

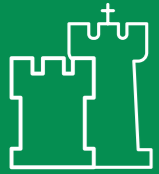
Garantir canais iniciativos e receptivos com o beneficiário	Adequar a disponibilidade da rede às demandas assistenciais	Qualificar e desenvolver a rede prestadora
---	---	--

Sustentabilidade do negócio

Garantir a rentabilidade da carteira	Aprimorar o modelo de gestão e governança	Garantir a capitalização necessária à Unimed	Atrair, desenvolver e reter novos colaboradores	Elaborar novos modelos de remuneração do cooperado	Gerar resultados econômico financeiro
--------------------------------------	---	--	---	--	---------------------------------------

Gestão de processos e regulamentação

Otimizar os processos internos (Transformação digital)	Garantir o cumprimento das obrigações junto à ANS	Disponibilizar Produtos e serviços diferenciados
--	---	--



Ações de engajamento ao 'Planejamento Estratégico

Entendendo que o engajamento de todas as equipes no Planejamento Estratégico é de suma importância para que a organização alcance seus objetivos, a área de Gestão Estratégica propôs ações específicas de envolvimento do público interno:

• *Workshop da Área*

Os principais planos de ação a serem realizados, bem como a discussão dos valores e metas estabelecidas, passaram a ser feitos periodicamente com as equipes responsáveis pelos indicadores monitorados, tendo a participação da consultoria de Gestão Estratégica e agregando, assim, novas ideias e formas de gestão.



• *Painel Gestão à Vista*

Disponibilizamos painéis de gestão à vista com os resultados mensais dos indicadores e projetos das áreas, proporcionando abertura aos colaboradores para exposição de ideias e sugestões de melhoria. O Conselho de Administração também conta com um painel de gestão à vista com os principais indicadores de resultado.



• *Painel: Meus indicadores*

Foi elaborada uma ferramenta para os cooperados que poder ser acessada por aplicativo ou pelo portal do cooperado, com indicadores que mostram resultados da Cooperativa, individuais, por especialidade, bem como classifica o desempenho individual por estrelas.



• *Workshop Planejamento Estratégico*

O desempenho estratégico foi apresentado em workshops trimestrais com a diretoria, gestores e líderes, tendo como objetivo compartilhar e analisar os resultados obtidos. Esta iniciativa permite a discussão em plenária das metas e indicadores, tornando os processos de mudança mais democráticos. Outros ganhos são a maior transparência no andamento dos projetos e mais sinergia entre as áreas.



Ferramentas de Comunicação Utilizadas



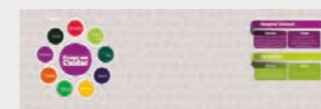
Painel da Qualidade



Papel de Parede Computador



Mandala nas Recepções



Lona auditório HUA



Mouse Pad



Woobler



Crachás



Nossa TV



Email mkt



Intranet



Treinamento Online



Folheto



Relacionamento com o cooperado



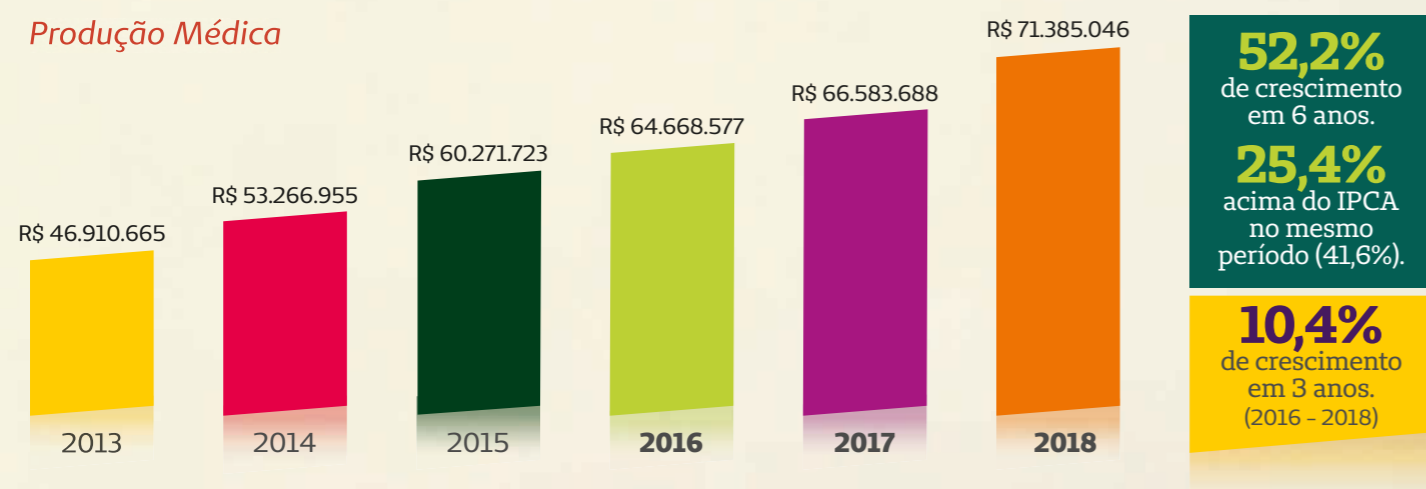


Remuneração médica chega a 71,3 milhões e cresce 52,2% em 6 anos

Considerando todas as iniciativas criadas para melhorar a remuneração médica – Adequação à CBHPM, Bonificação pelo Alcance da Meta de 85% de Sinistralidade, Valorização da Consulta Médica e Repouso Anual Remunerado – a Cooperativa repassou

em 2018 para os cooperados R\$ 71,3 milhões. Foi um crescimento de 52,2% nos seis anos de gestão Prazer em Cuidar. Nesse período a remuneração médica ficou 25,4% acima do IPCA do período que totalizou 41,6%.

Produção Médica



EVOLUÇÃO PRODUÇÃO MÉDICA	ANO 2013	ANO 2014	ANO 2015	ANO 2016	ANO 2017	ANO 2018
HON. MÉDICOS - CONSULTAS	25.250.408	28.418.777	32.550.741	35.296.077	36.975.354	38.972.154
HON. MÉDICOS - EXAMES	12.912.238	14.998.169	16.034.286	15.586.728	15.301.624	16.080.361
HON. MÉDICOS - INTERNAÇÕES	6.609.063	6.956.306	7.437.451	7.502.782	7.869.734	8.303.032
PLANTÃO ESPECIAL. DISTÂNCIA	2.138.956	2.893.743	4.249.244	6.282.990	6.436.977	6.760.859
R.A.R.						1.011.313
REMUN. POR EXCELÊNCIA						257.327
TOTAL	46.910.665	53.266.995	60.271.723	64.668.577	66.583.688	71.385.046

Confira os passos desta gestão para chegar neste resultado:

Porque buscamos uma nova forma de remuneração

A necessidade de buscar uma nova forma de remuneração médica ficou mais evidente com a crise econômica, a partir de 2015, quando as operadoras começaram a perder clientes e a ter maior necessidade de manter o foco no custo da assistência, cuidando do paciente no tempo certo e com o recurso adequado.

Em nossa Unimed, a mudança da remuneração médica foi deliberada no Workshop dos Cooperados e aprovada na AGE de 7 de dezembro de 2016, quando ficou definida uma forma mista de pagamento, composta pelos modelos de pagamento por serviço, por

performance, per capta, por Diagnoses Related Groups (DRG), além de forma híbrida atrelada ao modelo assistencial.

Remuneração Médica por Excelência

A primeira fase da mudança se iniciou em julho de 2017 e constituiu-se em atrelar o pagamento de uma bonificação para os cooperados quando a Cooperativa manter a sinistralidade trimestral em 85%, o que se constituiu no Projeto de Remuneração Médica por Excelência.

Depois de 9 meses, foi possível colher o primeiro fruto desta iniciativa. No trimestre de Jan/Fev/Mar de 2018 a

sinistralidade ficou na meta do projeto e a Cooperativa distribuiu R\$ 257 mil aos cooperados, proporcionalmente à produção médica de cada um, na fatura paga em maio.

A partir segundo semestre de 2018, o projeto entrou em sua segunda fase, de desempenho individual. Os indicadores de avaliação foram discutidos em reuniões com os cooperados em fevereiro e as métricas de pagamento em julho. A performance de cada médico fica disponível no Painel Meus Indicadores, que pode ser acessado pelo eMed ou APP do Cooperado.

Em agosto, o pagamento da bonificação passou a ser baseado na sinistralidade mensal e não mais trimestral. Todo mês em que a sinistralidade for igual ou menos a 85%, o retorno financeiro para o cooperado será de 40% do resultado.

Agora, os indicadores de avaliação deverão ser levados ao Conselho de Administração e à Assembleia para implantação definitiva.

São eles:

Atuação Cooperativista

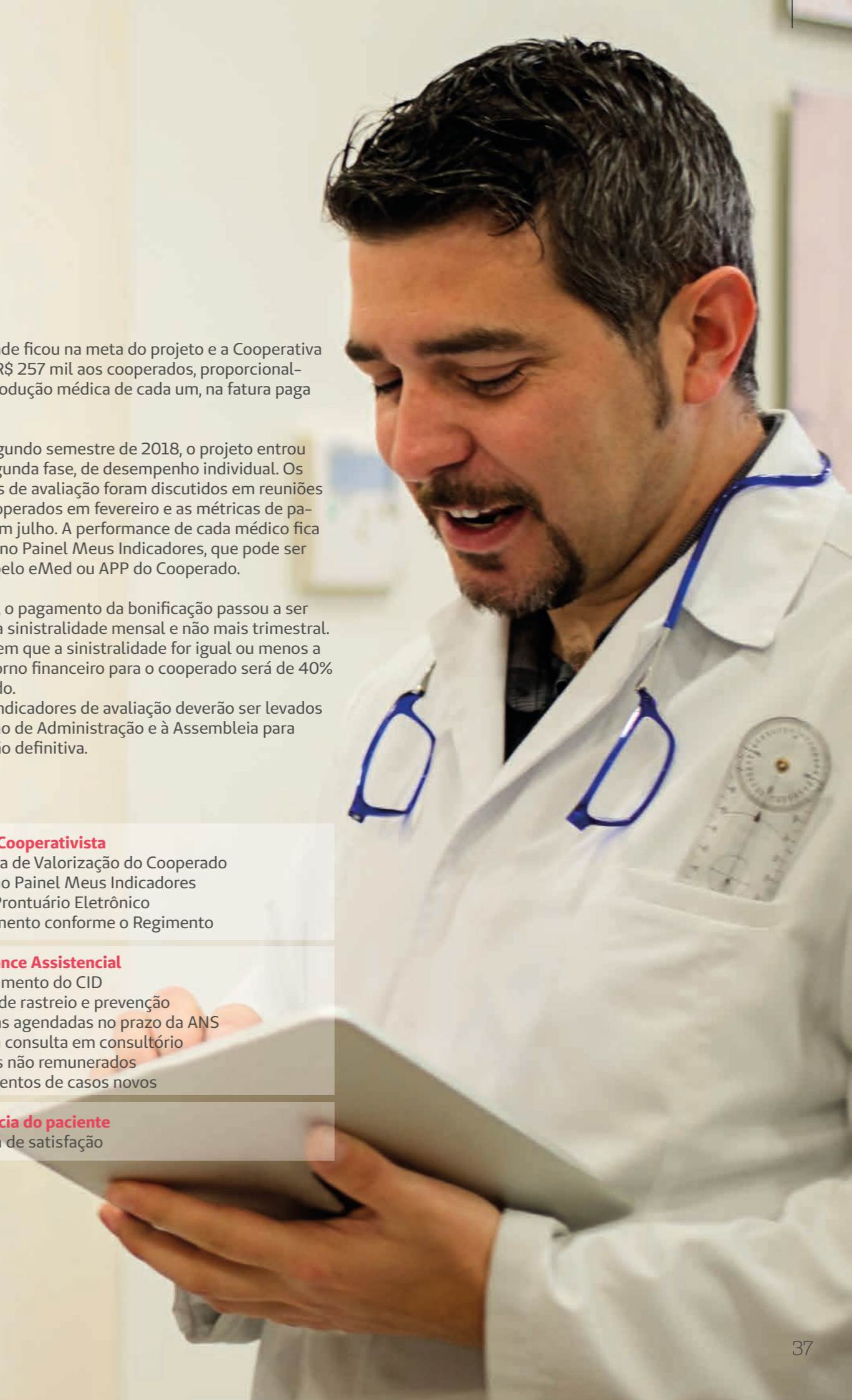
- Programa de Valorização do Cooperado
- Acesso ao Painel Meus Indicadores
- Uso do Prontuário Eletrônico
- Agendamento conforme o Regimento

Performance Assistencial

- Preenchimento do CID
- Exames de rastreio e prevenção
- Consultas agendadas no prazo da ANS
- Custo da consulta em consultório
- Retornos não remunerados
- Atendimentos de casos novos

Experiência do paciente

- Pesquisa de satisfação





Realacionamento com o cooperado



Projeto Remuneração por Excelência



O COOPERADO GANHA TODOS OS MESES



Regras

Sinistralidade mensal menor ou igual a 85%

Retorno ao cooperado em forma de bonificação.



1ª Fase: Pagamento de bonificação proporcional à produção médica de cada um.

2ª Fase: Pagamento de bonificação por desempenho individual, baseado em indicadores de avaliação.

Conheça os indicadores de avaliação no Painel Meus Indicadores, que pode ser acessado pelo eMed ou APP do Cooperado.



RAR e CBHPM

No final de 2017, lançamos o RAR (Repouso Anual Remunerado), um descanso de 20 dias consecutivos, com repasse da média da produção médica. Em 2018, 74 cooperados usufruíram do benefício.

Em pesquisa realizada junto a cooperados que utilizaram o RAR, a resposta mais citada foi que esta iniciativa traz

RAR Repouso Anual Remunerado

Pagamento da média de produção



para o médico a possibilidade de tirar férias com tranquilidade e poder manter sua renda.

Além disso, demos a largada para

a adequação gradativa dos procedimentos médicos à Tabela CBHPM (5ª. edição, com deflator de 20%).

Na primeira fase foram contemplados os procedimentos cirúrgicos mais defasados. Na segunda fase, foi a vez dos SADT's Tempo Médico Dependente, ou seja, os exames que o próprio médico faz. O reajuste envolveu exclusivamente os honorários médicos sobre os exames realizados, não englobando o custo operacional e as taxas.

A Adequação da Remuneração Médica à Tabela CBHPM é gradual. À medida em que haja disponibilidade financeira, são definidas verbas orçamentárias para reajustes, tendo como critérios atingir um maior número de cooperados e os procedimentos mais defasados, ficando a cargo das especialidades contempladas decidirem como os valores disponíveis serão aplicados.

Adequação de procedimentos à tabela CBHPM

1ª Fase
Procedimentos Cirúrgicos



2ª Fase
SADT'S tempo médico dependente

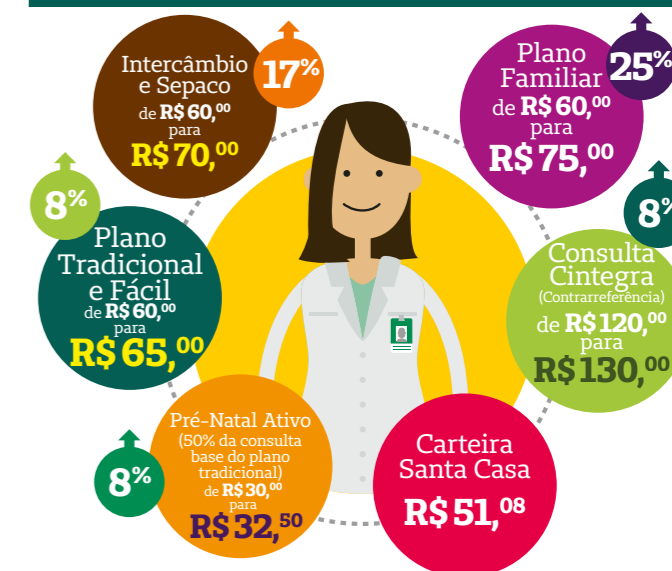
Consultas

O valor das consultas também subiu. Em 2018, nas carteiras de Intercâmbio e Custo Operacional (Sepaco) as consultas passaram a valer R\$ 70,00; na carteira Santa Casa R\$ 51,08; no plano Familiar R\$ 75,00 e nos planos Tradicional e Fácil R\$ 65,00.

A consulta do Cíntegra, o núcleo de atendimento integral à saúde da Unimed, que funciona com base nos princípios de Atenção Primária à Saúde, também foi impactada com o aumento, passando para R\$ 130,00. Quando o especialista atende um paciente referenciado pelo Cíntegra, ganha uma consulta (R\$ 65,00) e, ao contrarreferenciá-lo ao Cíntegra, recebe mais uma consulta (R\$ 65,00). É pagamento em dobro.

E para os cooperados que atendem o Pré-Natal Ativo na Casa da Gestante, desde janeiro de 2017 a consulta passou de R\$ 32,50.

Aumento da consulta base



Honorários Médicos

Também com o objetivo de valorizar o ganho do cooperado, equiparamos o CH cirúrgico da carteira Santa Casa, que era de 0,376, ao CH Cirúrgico da Carteira Tradicional, que é de 0,460 (22,6% a mais) para o médico que operar pacientes da carteira Santa Casa, na Santa Casa.

Não foi aplicado reajuste nos demais CH's por estarem vinculados a uma tabela muito defasada e que não contempla a maior parte dos procedimentos, tendo agregado melhor ganho à remuneração o reajuste pela CBHPM.

Cirurgia Santa Casa



DRG: o próximo passo da remuneração médica

O DRG (Diagnoses Related Groups ou Grupos de Diagnósticos Relacionados) é a metodologia de categorização de pacientes internados que está sendo aplicada no Hospital Unimed Americana e na Santa Casa de Santa Bárbara d'Oeste. Tem como objetivo o uso eficiente do leito, reduzindo perdas e custos desnecessários.

O DRG permite a codificação de diagnósticos, estimativa de dias previstos de internação e da data provável da alta, além da qualificação de uma série de informações assistenciais. Com base nesses dados, a ferramenta emite o Relatório de Desempenho Médico, através do qual é possível verificar:

- Origem dos eventos adversos correlacionados;
- Gestão de corpo clínico;
- Avaliação e seleção de equipes e médicos conforme DRG;
- Comparação de resultados de médicos e equipes médicas quanto ao nível de segurança da assistência;
- Mensuração e avaliação do impacto econômico dos eventos adversos.

Além de garantir a sustentabilidade do sistema e a melhoria da qualidade da assistência, a longo prazo, o DRG possibilitará um novo formato de remuneração de procedimentos médicos.



Realacionamento com
o cooperado

Marco Histórico:

AGE deu a largada para a construção do novo
Complexo de Saúde





Realacionamento com o cooperado

Na Assembléia Geral Extraordinária (AGE) de 30 de junho, os cooperados aprovaram por ampla maioria a implementação do novo Complexo de Saúde pela Unipart. A AGE foi precedida de um workshop que trouxe três especialistas das empresas parceiras envolvidas para apresentar os detalhes da iniciativa: Conceito Arquitetônico, Estudo de Viabilidade e Fundo de Investimento Imobiliário.

Foi um momento histórico para a nossa Unimed, que com esta estratégia está garantindo a sustentabilidade do negócio com a possibilidade de ter um hospital de referência, preparado para atender todos os planos de saúde e obter receita através da venda dos serviços que vierem a ser prestados no local.

O empreendimento será edificado numa área de 40 mil m² em Santa Bárbara d'Oeste, na avenida Prefeito Isaías



Hermínio Romano, próxima ao corredor metropolitano, que já foi adquirido pela Unipart, conforme deliberação dos cooperados em AGE realizada em 7 de dezembro de 2015.



Área adquirida para a construção do Complexo Hospitalar.

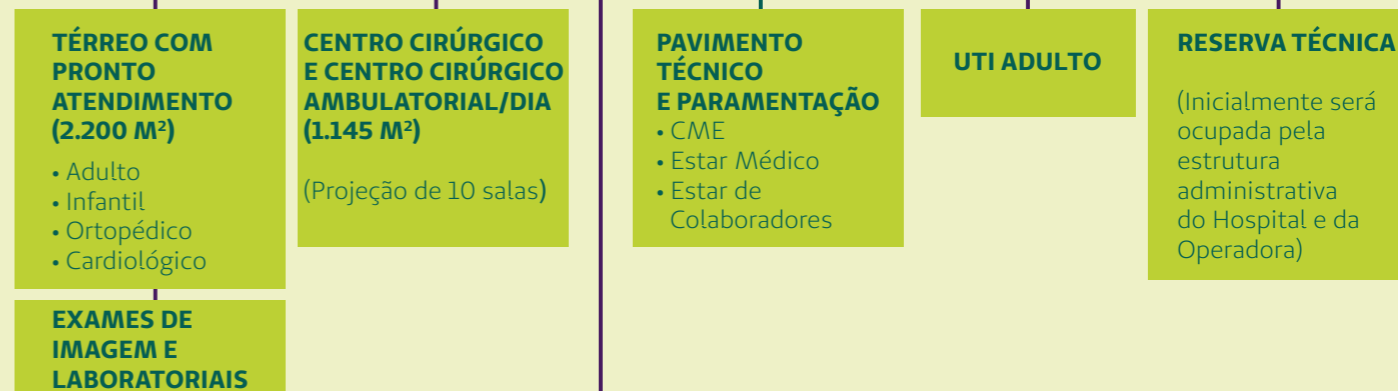
Conceito arquitetônico

O novo Complexo de Saúde é um projeto inovador e modular. Trata-se de uma tendência mundial de empreendimento imobiliários de saúde. A primeira fase tem conclusão prevista em 24 meses e inclui Pronto Atendimento único, Exames de Imagens e Laboratoriais, Centro Cirúrgico e Centro Cirúrgico Ambulatorial, UTI Adulto, Primeira Área de Internação, Oncologia, Hemodinâmica, Área Científica, Áreas

Administrativas e Estacionamento.

A segunda fase envolve a ampliação da área de Internação. A terceira, uma área de Internação para Núcleos Especializados. Concomitantemente a todas as fases, serão construídos o Medical Center (espaço para Conveniências, Consultórios Médicos, Serviços de Saúde, Estrutura Administrativa e Heliponto) e a área para atividades Físicas do Viver Bem e Lazer para Colaboradores.

PRIMEIRA FASE



Dados sujeitos a alteração

PRIMEIRA ÁREA DE INTERNAÇÃO

TÉRREO COM LOBE DE ENTRADA E CAFETERIA

ÁREA DE ONCOLOGIA

HEMODINÂMICA

HOSPITAL DIA

3 ANDARES DE INTERNAÇÃO

(Cada andar com 685 m² e 16 quartos de 2 leitos. Alguns serão definidos como suítes)

COBERTURA COM ÁREA CIENTÍFICA

(Auditório, Biblioteca, Espaço para Reuniões e Encontros Médicos)

ESTACIONAMENTO COBERTO PARA CLIENTES, COLABORADORES E COOPERADOS COM 3 MIL M²

ESTACIONAMENTO PARA CLIENTES, COLABORADORES E COOPERADOS

ESTACIONAMENTO DA ÁREA DE INTERNAÇÃO PARA PACIENTES E FAMILIARES

VANTAGENS DA UNIFICAÇÃO DOS PA'S

• **É BOM PARA O PACIENTE**
Melhora os fluxos, torna o cuidado mais centrado; garante mais conforto, qualidade e segurança ao paciente e seus familiares.

• **É BOM PARA A GESTÃO DE PESSOAS**
Possibilita um redimensionamento da equipe; torna as políticas de qualidade, conhecimento, cuidado e treinamento mais centradas; fortalece as diretrizes da Gestão Prazer em Cuidar.

• **É BOM PARA A COOPERATIVA**
Racionaliza custos com transporte, exames, equipes médicas e de apoio. **Estima-se uma economia aproximada de R\$ 350 mil ao mês.**



Dados sujeitos à alteração

ÁREA PARA ATIVIDADES FÍSICAS DO VIVER BEM E LAZER PARA COLABORADORES
(Será construída concomitantemente com todas as fases)



Estudo de Viabilidade Econômica

O interesse em adquirir uma área para edificação hospitalar surgiu a partir da elaboração, em 2014, por uma consultoria contratada, do Plano Diretor de Recursos Próprios, que detectou uma infraestrutura hospitalar precária e de alto custo, especialmente no Pronto Atendimento, com dificuldades de melhoria, além de impossibilidade de crescimento e adequação tecnológica.

A escolha de uma área de expansão em Santa Bárbara d'Oeste deve-se ao fato de que a cidade é tida como um polo com reais possibilidades de atração de novas empresas, enquanto que Americana não possui mais espaço físico para o crescimento.

Além disso, o perfil etário dos beneficiários da nossa Unimed e da população de nossa área de ação aponta para um crescimento considerável do número de idosos nos próximos anos, o que nos impõe a necessidade de preparar nossa estrutura hospitalar com serviços de média e alta complexidade para atender às demandas de doenças crônicas e degenerativas que deverão aumentar com o envelhecimento das carteiras.

Criação do Fundo de Investimento Imobiliário

A iniciativa não afeta o ganho médico nem o equilíbrio financeiro da Cooperativa pois a captação de recursos será feita através de um Fundo de Investimento Imobiliário, a ser constituído dentro das regras da Comissão de Valores Mobiliários (CVM), com o objetivo de viabilizar o projeto de expansão das operações hospitalares da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana.

A rentabilidade virá do aluguel que o empreendimento pagará para operar o complexo. O Fundo é aberto a investidores pessoas físicas e pessoas jurídicas que podem comprar as cotas e receber os ganhos desse aluguel.

Será uma excelente oportunidade de negócio e inicialmente, as cotas serão oferecidas para os médicos cooperados da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana.





AGE cancela Previdência Privada da gestão a partir de 2019



Na Assembleia Geral Extraordinária (AGE), realizada em 9 de abril, os cooperados decidiram manter o benefício da Previdência Privada dos diretores até o final da atual gestão e cancelar para a próxima, que se iniciará em março de 2019.

A Previdência Privada foi instituída para os dirigentes em 2007, como forma de compensar aqueles cooperados que se afastam de seus consultórios para exercer as funções na gestão da Cooperativa e, quando deixam os seus cargos, além de perderem o ganho fixo, encontram a carteira de clientes esvaziada.

O assunto foi questionado em Assembleia ocorrida há um ano, mas como não estava na ordem do dia, não pode ser discutido com a garantia dos efeitos legais. Na época, a diretoria elaborou um informativo com o histórico da Previdência Privada e distribuiu aos cooperados como forma de

embasar as suas decisões.

A deliberação ocorreu nesta Assembleia de 9 de abril, em duas votações:

- A proposta de manter o benefício até março de 2019, quando se encerrará a atual gestão, foi aprovada com 46 votos, contra 14 votos da proposta de cancelar o benefício a partir de maio de 2018.
- Em seguida, foi aprovada, com 44 votos, a proposta de cancelar o benefício para a próxima gestão (2019-2022), contra 15 votos de manter o benefício no mesmo formato.

Estas decisões não interferem na Previdência Privada que desde 2000 é oferecida aos cooperados, de forma que a Cooperativa continua recolhendo um valor de contribuição para cada um.

AGE decide credenciar médicos pela Unipart

Convocada para regulamentar a utilização de médicos de fora da Cooperativa que atuam como credenciados, atendendo demandas não absorvidas pelos cooperados, a Assembleia Geral Extraordinária, ocorrida em 7 de maio, decidiu que a contratação destes profissionais deverá ser feita pela Unipart, através de um contrato de prestação de serviços médicos com pessoa jurídica.

Também ficou decidido que, sendo a Unimed a principal acionista da Unipart, a contratação de credenciados estará vinculada à autorização da Cooperativa, que por sua vez tomará esta decisão discutindo o assunto previamente com a especialidade e tendo a referência do Conselho de Administração.

Ficou definido ainda que estes credenciados receberão por hora, não terão consultório próprio e atenderão em espaço da Unimed as demandas encaminhadas pelos cooperados ou pela Cooperativa.

A proposta teve 76 votos favoráveis e duas abstenções.

Os cooperados também analisaram a possibilidade

da utilização de credenciados ser feita pela Unimed, mediante uma alteração estatutária que garantisse amparo legal a esta medida. Mas houve consenso de que esta opção descaracterizaria a essência cooperativista da organização e, além disso, teria risco judicial trabalhista.

A necessidade da contratação de credenciados vem crescendo desde 2011, quando a ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), através da RN 259, estabeleceu prazos para o agendamento, sujeitando a operadora a pesadas multas caso o beneficiário apresente uma queixa de espera prolongada ao órgão regulamentador.

Ao mesmo tempo, a Cooperativa passou a encontrar dificuldades em cooperar novos médicos, como a indisponibilidade de profissionais na área de ação, a baixa demanda pela especialidade, a concorrência com as demais operadoras e o desinteresse geral, provocado em grande parte pelo clima de insegurança surgido depois da quebra de algumas singulares do Sistema Unimed.

Com a decisão da AGE, nossa Unimed ganhou um mecanismo eficiente para acabar com a falta de médicos no atendimento das demandas críticas





Comissão de Especialidades: o elo entre os cooperados e a direção da Cooperativa na nova governança.



Em maio aconteceu a primeira reunião da Comissão de Especialidades, o novo órgão consultivo, formado pelos representantes de especialidades e parte do modelo de Governança Corporativa que entrará em vigor na Cooperativa em 2019.

Além de dar suporte ao Conselho de Administração com pareceres sobre solicitações de novas tecnologias, medicamentos e técnicas cirúrgicas; elaboração de protocolos clínicos; normatizações de procedimentos; critérios de remuneração e outros assuntos relacionados à prática médica, a Comissão também está garantindo uma participação mais efetiva das especialidades nas decisões da gestão.

Todas as solicitações que sempre foram feitas individualmente para o Conselho de Administração ou para a Diretoria Executiva, passaram a ser encaminhadas para a Comissão de Especialidades.

São seus membros que avaliam esses pedidos e manifestam sua opinião ao Conselho de Administração.

A Comissão de Especialidades é um órgão forte, com expressiva representatividade na hierarquia da Cooperativa. É por isso que cada especialidade deve ter um representante atuante, que faça valer os interesses dos cooperados.

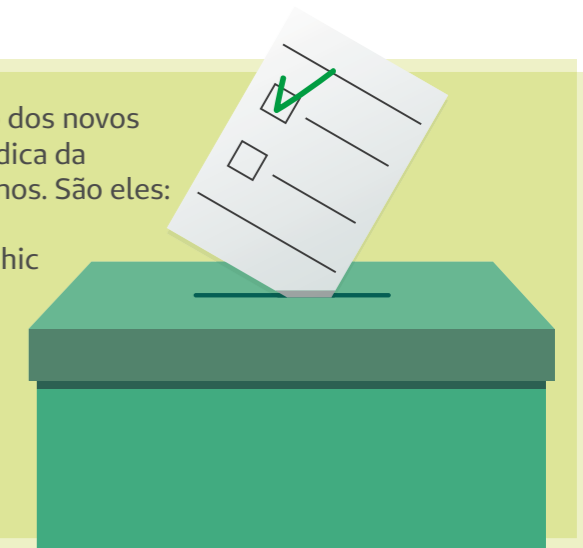
As reuniões da Comissão de Especialidades têm periodicidade definida, com pauta previamente elaborada e acompanhamento das demandas pelos membros do grupo. Em 2018, ocorreram três edições.

As especialidades que ainda não dispõem de chefe de especialidade devem se organizar para definir o seu representante e ter lugar garantido na Comissão.

Eleição da Comissão de Ética Médica da Operadora

Dia 18 de outubro, ocorreu a eleição dos novos membros da Comissão de Ética Médica da Operadora para um mandato de 2 anos. São eles:

- Dra. Gisela De Conti Ferreira Onuchic
- Dr. Lucas Martins Excel Nunes
- Dr. Arley Bortoletto Júnior
- Dr. Flávio Saretta
- Dra. Izilda Aparecida Dechiare
- Dr. Marco Antonio de Carvalho
- Dr. Arley Bortoletto



Laudos de imagem no eMed: 3 clínicas já se integraram a esta facilidade para o dia-a-dia do médico

Em 2018, caminhamos a passos largos para transformar o prontuário eletrônico dos consultórios médicos num amplo acervo documental do paciente. Depois de disponibilizar no sistema eMed os laudos dos exames de análises clínicas e patológicas do Laboratório Unicoo, chegou a vez de introduzir os laudos dos exames de imagem.

Até agora, 3 prestadoras de serviços de radiologia e diagnósticos por imagem já se integraram ao

sistema:

- Clínica Radiológica Santa Bárbara d'Oeste (Dra. Adele Gonçalves Cozimo de Oliveira)
- Instituto de Anatomia Patológica de Americana (Dra. Gisela Nascimento)
- Instituto de Anatomia Patológica de Santa Bárbara d'Oeste (Dra. Maria Inês Schutz)

Em breve, todos os prestadores de exames de imagem integrarão o sistema eMed.





Realacionamento com o cooperado

Agendamento de Consultas Online: o grande aliado da agenda do médico.



Para possibilitar a marcação de consultas pela internet, implantamos um sistema de agendamento online que está facilitando muito a dia-a-dia nos consultórios. Esta ferramenta possibilita à secretária, no momento em que estiver organizando a agenda do médico, selecionar horários para serem disponibilizados no Guia Médico Online, no site da Unimed (www.unimed.coop.br/web/santabarbara/).

Quanto mais horários forem disponibilizados, mais opções para os beneficiários e menos

gargalos para os consultórios. O sistema é bastante versátil. Caso aumente a demanda de agendamento direto no consultório, a secretária pode resgatar horários vagos da internet.

As consultas marcadas via online também contam com lembrete para o paciente via SMS, solicitando confirmação ou cancelamento.

A ferramenta está trazendo como benefícios da ferramenta para o cooperado:

- Agendamento mais rápido e eficiente.
- Otimização da agenda médica, com possibilidade de reaproveitamento de faltas.
- Funciona pela Internet, sem necessidade de instalação de aplicativo.
- Você pode acompanhar pelo smartphone, tablet ou computador.
- Gerenciamento em tempo real.
- Secretária livre para atender os pacientes que estão no consultório.
- Aumento de rentabilidade do negócio.

1º Fórum de Mastologia e Oncoplástica Mamária

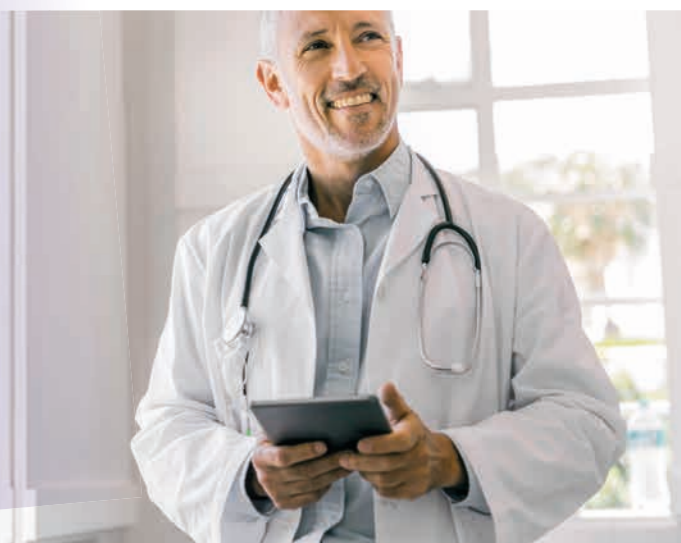
Em março, o 1º Fórum de Mastologia e Oncoplástica Mamária promovido pela nossa Unimed em parceria com o Hospital Sírio Libanês, trouxe palestrantes de grande expressividade na área: o Professor Dr. Alfredo Barros, chefe do Núcleo de Mastologia do Hospital Sírio Libanês; o Dr. Daniel Rodrigues de Carvalho, cirurgião plástico; o Dr. Gilmar Nepomuceno Araújo, oncologista clínico e o Dr. Sérgio Esteves, médico radioterapeuta. O evento reuniu cerca de 80 médicos da Cooperativa e hospitais da região que atuam nas especialidades de Oncologia, Imagem, Radioterapia, Cirurgia Plástica, APS (Atenção Primária à Saúde), Mastologia, Ginecologia e Obstetria e Patologia Clínica.



Diretores e palestrantes do 1º Fórum de Mastologia e Oncoplástica Mamária.

Plantão de Dúvidas sobre Aposentadoria

Em outubro, disponibilizamos para os cooperados um Plantão de Dúvidas sobre Aposentadoria com profissionais especializados. Na ocasião, os presentes foram esclarecidos sobre o cenário mais benéfico para a aposentadoria, a incidência do fator previdenciário, aposentadoria especial, contagem de tempo, entre outros temas.



Treinamento de Cuidados em Urgência e Emergência em Eventos no Consultório

A pedido dos cooperados, organizamos um treinamento, conduzido pelo diretor técnico do Helpmóvel, que abordou aspectos teóricos e práticos para instruir o médico em emergências que podem ocorrer com beneficiários em seus consultórios.



Workshop das Secretárias: melhorias para o atendimento no consultório

Através do Comitê de Desenvolvimento das Secretárias estreitamos o relacionamento com as secretárias dos cooperados e promovemos melhorias operacionais e de comunicação. Em 2018, foram realizadas duas reuniões abordando, entre vários assuntos, a programação de trabalho para 2019. Esta aproximação foi concluída com a Festa de Confraternização de Final de Ano das Secretárias. Apoiando as secretárias a Unimed também está apoiando o cooperado.





Realacionamento com o cooperado

Programa de Valorização do Cooperado beneficia cooperados com reembolsos

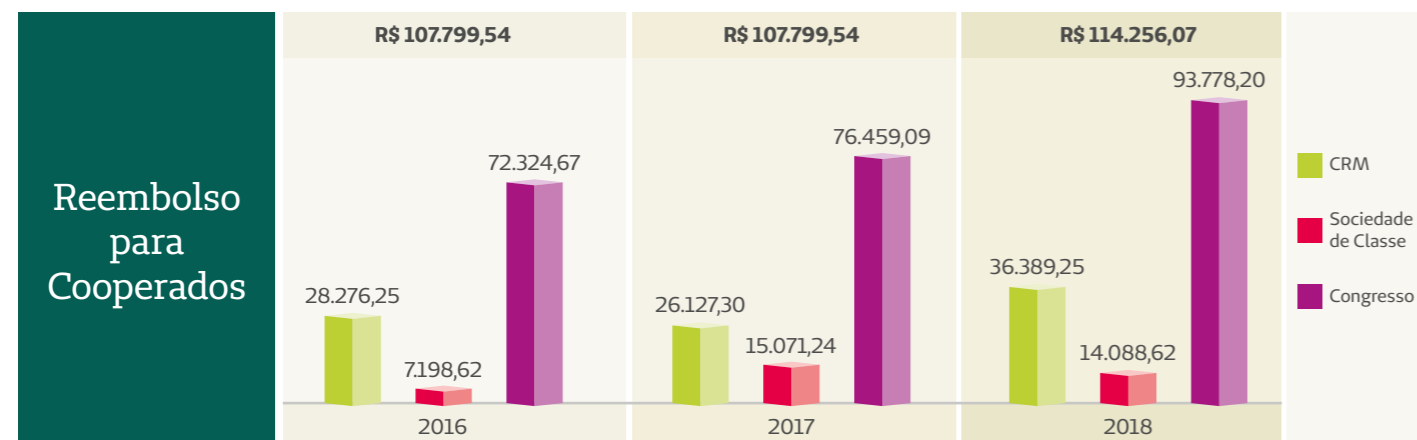
Em 2017, um total de 156 cooperados foram beneficiados no Programa de Valorização do Cooperado, que pontua a participação nas atividades da Cooperativa.

Na categoria Diamante (80% a 100% dos pontos) foram classificados 79 cooperados com 100% reembolso da anuidade do CRM, R\$ 3.000,00 de reembolsos em cursos e congressos, reembolso da sociedade de classe e R\$ 350,00 para a confecção de blocos de receiptuários.

Na categoria Esmeralda (60% a 80% dos pontos) foram beneficiados 28 cooperados com 50% reembolso da anuidade do CRM e R\$ 1.500,00 de reembolso em cursos e congressos.

Na categoria Rubi (0% a 49% dos pontos) 49 cooperados solicitaram a confecção de blocos de receiptuários.

Em 2018, a Cooperativa reembolsou aos cooperados um total de R\$ 114,2 mil.



Vacinação: cuidado com a saúde de cooperados e familiares



Em 2018, como nos anos anteriores, nossa Unimed se preocupou com a saúde e bem-estar de seus cooperados e familiares. No que se refere à vacinação, foi promovida a campanha de imunização Contra a Gripe em clínicas parceiras.

A vacina foi oferecida gratuitamente para cooperados e a um custo diferenciado para familiares. No total, 331 pessoas foram vacinadas.

Café Saúde: um cuidado preventivo

Já o Café Saúde, que oferece aos cooperados a realização de exames preventivos e a avaliação da equipe do Viver Bem, teve a participação de 279 cooperados nas duas edições do evento, ocorridas em maio e outubro.



Almoço dos Aniversariantes promove integração de cooperados



Com o objetivo de promover maior integração, nossa Unimed promoveu duas edições semestrais do Almoço dos Aniversariantes, que contaram com a presença de 196 pessoas, na Churrascaria Rio Grandense.

Festa de fim de ano dos cooperados



Para comemorar mais um ano juntos, nossa Unimed preparou para cooperados e acompanhantes mais uma confraternização de final de ano, desta vez com o tema Hard Rock Unimed. O evento teve atrações musicais ao vivo, ambiente inspirado na cultura rock e uma ilha gastronômica incrível. Tudo para receber aqueles que são nossas maiores celebridades: os cooperados.



O evento contou com a presença de 400 convidados e teve patrocínio do SICOOB, que sorteou três viagens para o exterior. Os ganhadores foram Dr. Oswaldo Benedito Graciani Junior, Dr. Rodrigo Abbud Attux e Dra. Flávia Daros.

Apoio nos projetos voltados aos cooperados

Em 2018, a equipe da Área de Relacionamento com o Cooperado participou ativamente como interlocutora de vários projetos, organizando reuniões, levando informações e esclarecendo dúvidas junto aos cooperados através de visitas realizadas nos consultórios. Foram os principais focos de atuação:

- RAR (Repouso Anual Remunerado)
- Adequação de reajustes de procedimentos médicos à tabela CBHPM.
- Eleição de Comissão de Ética.

- Projeto Remuneração Médica por Excelência, com agendamento e participação em 20 reuniões.
- Integração e acolhimento de 12 novos cooperados.
- Entrega de presentes aos cooperados aniversariantes.
- Recolhimento de amostras grátis para o projeto Farmácia Solidária.
- Co-participação em outros eventos: Atenção à Saúde do Idoso; AGO de 19/03; AGE's dia 09/04, 07/05 e 30/06; Fórum de Mastologia e Oncoplástica Mamária; Workshop Educação Financeira.



Realacionamento com o cooperado

Trabalhamos para estar mais perto dos cooperados

Em 2018, intensificamos a comunicação com os cooperados, dando respaldo para a participação de todos nas decisões e necessidades da Cooperativa. Veja qual foi o fluxo de informações:



122

MATÉRIAS PUBLICADAS

(Portal, Rápido e APP do Cooperado)
com 12 Sinopses do Conselho de Administração e 12 Balanços Financeiros



03

POR DENTRO DO NOSSO NEGÓCIO

- Serviços Hospitalares
- Produção Médica
- Novo Complexo Hospitalar



01

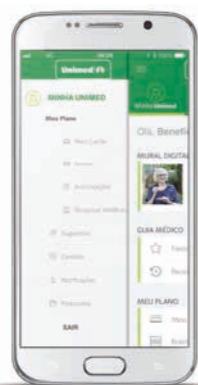
Relatório Anual de Gestão e Sustentabilidade



11

Vídeos

Com mensagens do presidente e diretores



31.467

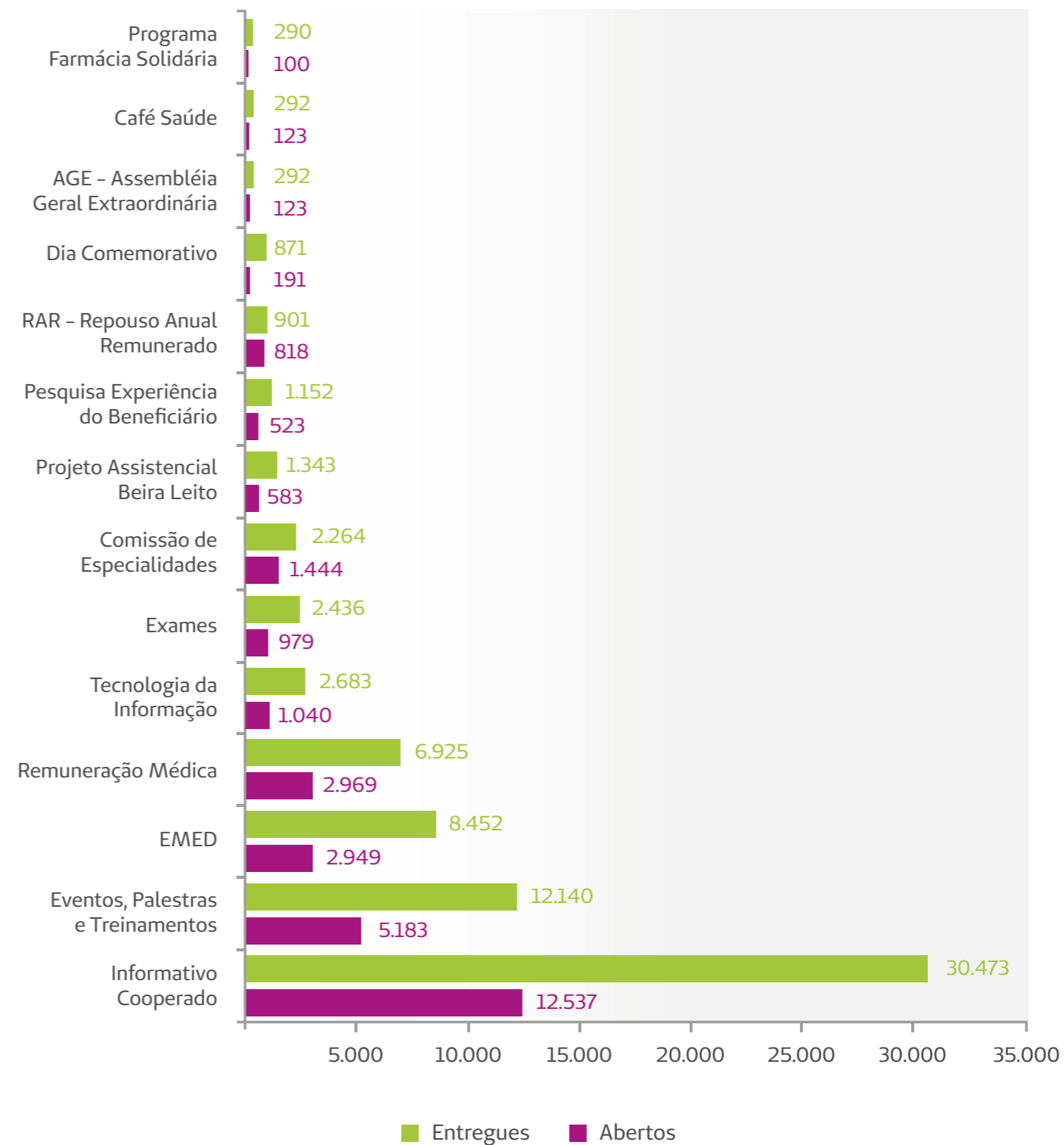
Envios de SMS



70.517

Envios de EMKT'S

Email MKT cooperados





Gestão Administrativa Financeira



Segurança financeira reconhecida e o melhor resultado em 10 anos

Um dos maiores desafios alcançados pela nossa Unimed ao longo desta gestão foi permanecer em dia com todas as exigências de liquidez e solvência determinadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) para as operadoras de saúde sem prejudicar os investimentos na remuneração médica, no desenvolvimento de pessoas, na qualificação de processos, nas inovações tecnológicas e na qualidade assistencial.

No que se refere à liquidez, trabalhamos para manter os ativos corretamente dimensionados à cobertura das nossas obrigações assistenciais. E com relação à solvência, atuamos para que o volume do nosso capital próprio seja capaz de fazer frente a eventuais prejuízos, de forma que a operadora consiga atravessar períodos adversos sem comprometer a continuidade de suas operações.

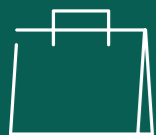
Em abril, fomos auditados pela ANS com foco nos processos contábeis-financeiros, de controles internos e governança, tendo obtido parecer de conformidade das contas. A agência reguladora verificou ainda a confiabilidade das informações enviadas periodicamente pela operadora por meio do DIOPS (Documento de Informações Periódicas das Operadoras de Saúde) e das demonstrações contábeis.

Outra boa notícia em 2018 foi que a Prefeitura Municipal de Americana encerrou a fiscalização de cinco anos na contribuição do ISSQN, referente ao período de maio de 2012 a dezembro de 2016, concluindo que as deduções realizadas têm resguardo legal e que não foram encontradas divergências que implicassem em diferença do recolhimento do ISSQN.

Além da confiabilidade das nossas operações contábeis e tributárias, são vários as evidências que apontam para a nossa solidez, uma conquista que teve como base a racionalização dos custos assistenciais e das despesas administrativas, aliada a adoção de estratégias eficientes de negócios e reajustes.

Todos esses esforços nos trouxeram um resultado de mais de R\$ 10.325,1 milhões em 2018, o melhor dos últimos 10 anos.



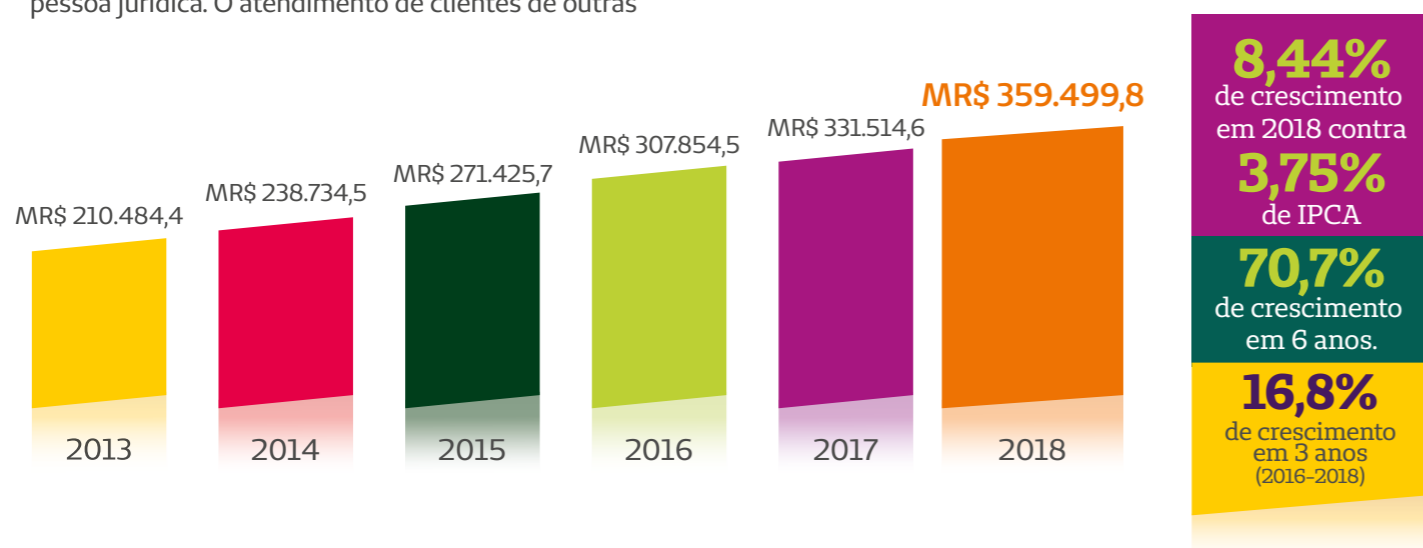


Desempenho Financeiro 201-1

Ingressos*

Os ingressos cresceram 8,44% no ano, contra 3,75% do IPCA. Do total de ingressos relativos a plano de saúde, 38,6% foram de contratos com pessoa física, 33,4% de pessoa jurídica. O atendimento de clientes de outras

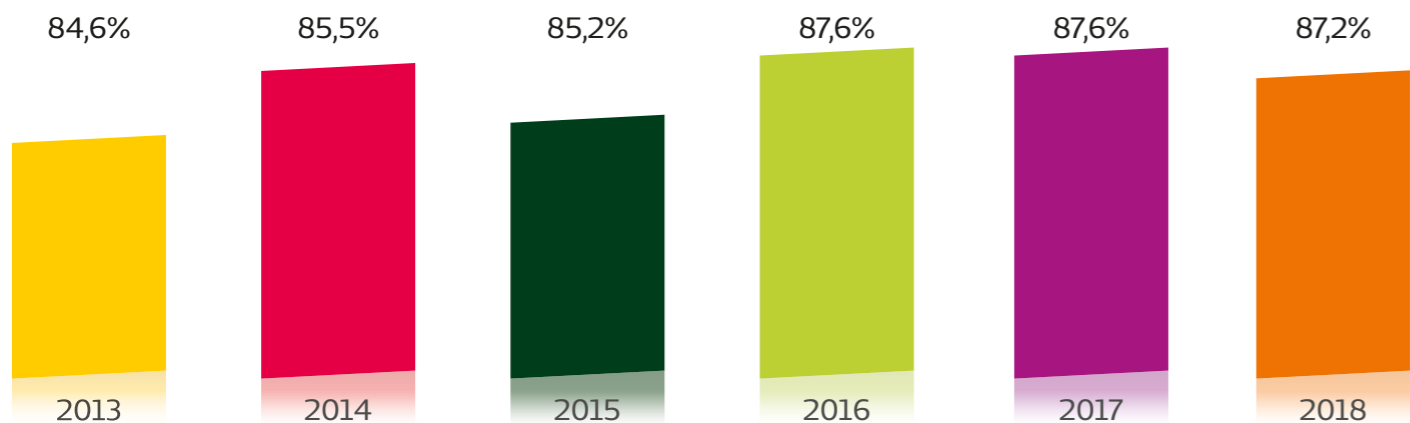
Unimed, denominado de Intercâmbio, representou 22,4%. Contratos na modalidade custo operacional (cobrança por serviços prestados) representaram 4,6%.



*Ingressos é o termo que designa o faturamento obtido com a venda de planos de saúde, mais outras receitas que incluem atos não cooperativos e deduções relativas a redutores de receita, como Provisão de Remissão, PIS, Cofins, ISSQN.

Sinistralidade

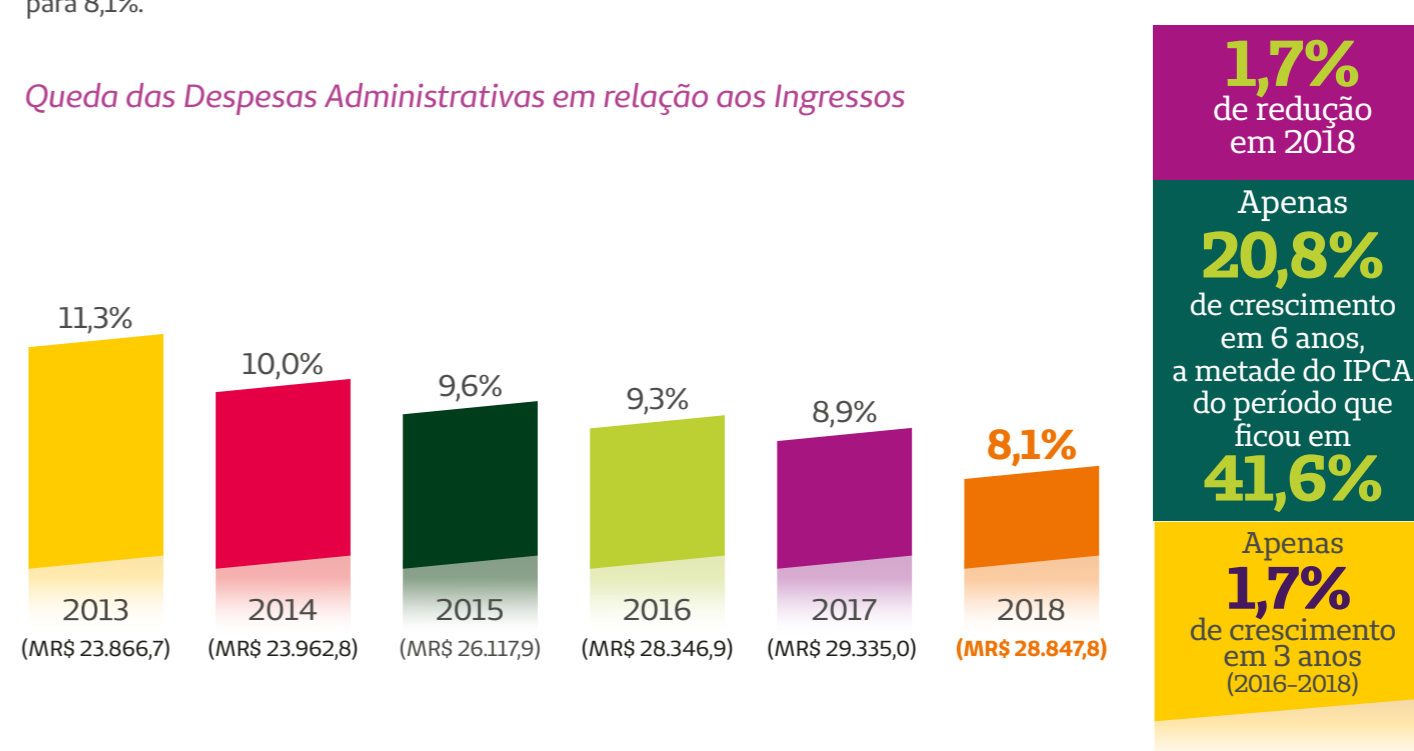
Mais uma vez, fechamos o exercício com uma sinistralidade alta, de 87,2%. Os custos assistenciais alcançaram a cifra de R\$ 310.016,5 milhões, variando 7,98% a mais em relação ao ano de 2017.



Despesas Administrativas

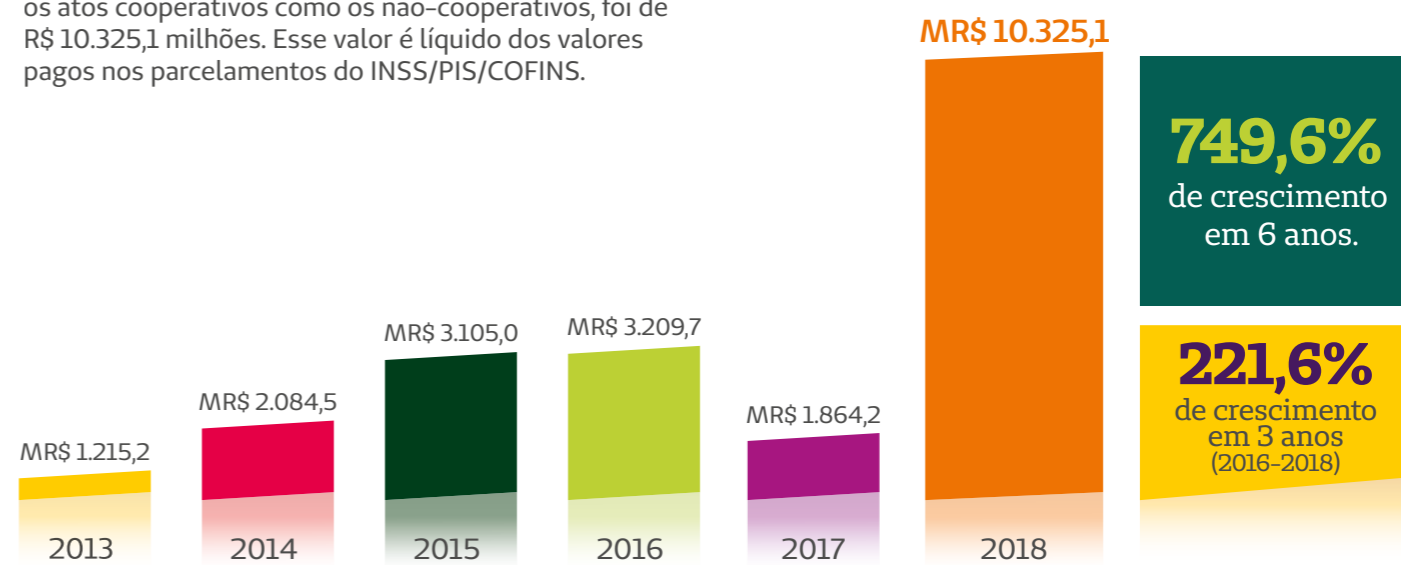
As despesas administrativas totalizaram R\$ 28.847,8 milhões, diminuindo 1,7% em relação ao ano de 2017. Proporcionalmente aos ingressos, houve queda de 8,9% para 8,1%.

Queda das Despesas Administrativas em relação aos Ingressos



Resultado

O resultado do exercício de 2018, considerando tanto os atos cooperativos como os não-cooperativos, foi de R\$ 10.325,1 milhões. Esse valor é líquido dos valores pagos nos parcelamentos do INSS/PIS/COFINS.

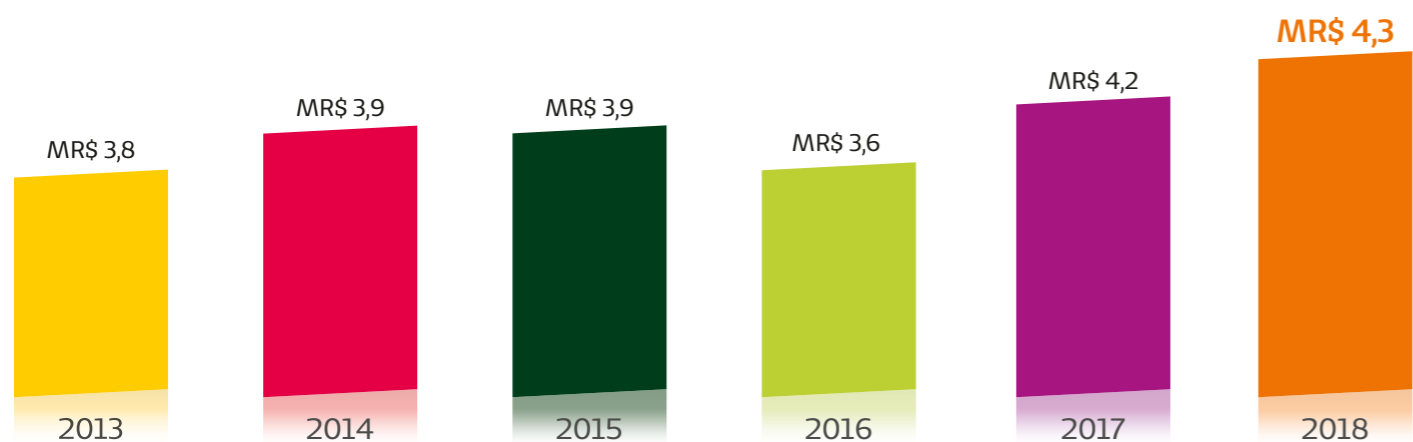




Garantias Financeiras

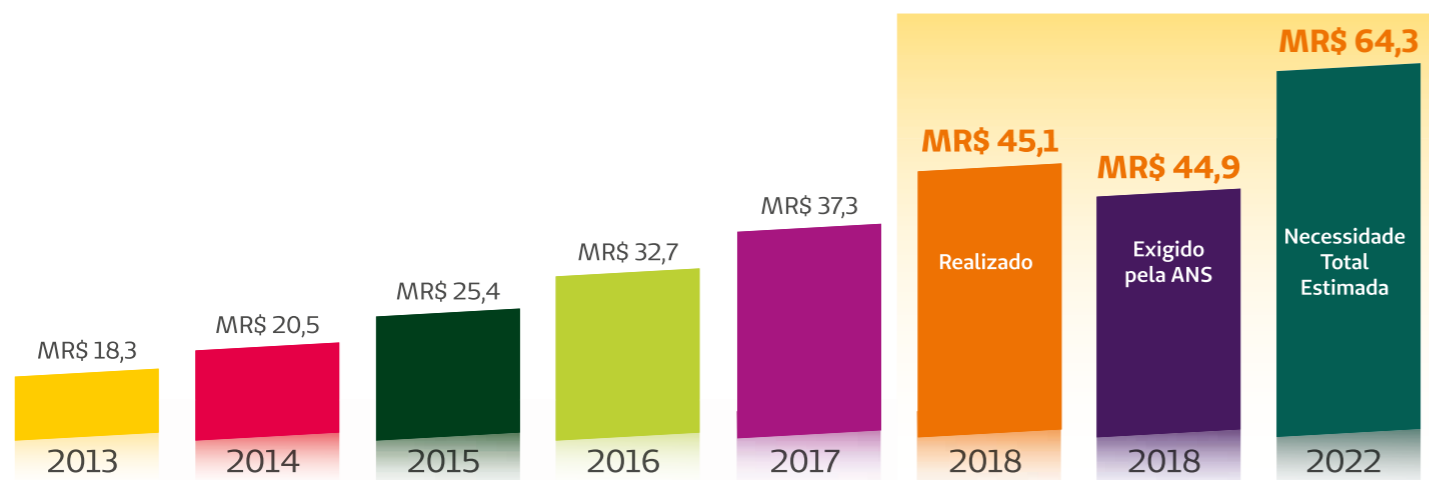
Provisões Técnicas

Temos constituído integralmente as Provisões Técnicas exigidas pela ANS. Em dezembro de 2018, a posição das Provisões Técnicas ficou em R\$ 4,3 milhões, sendo R\$



Recursos Próprios Mínimos

Consiste na suficiência simultânea de Patrimônio Mínimo Ajustado e Margem de Solvência. Em dezembro de 2018, pelo escalonamento criado pela ANS, a Cooperativa deveria possuir R\$ 44,9 milhões de



3,0 milhões de PEONA (Provisão para Eventos Ocorridos e Não-Avisados), R\$ 1,2 milhão de PR (Provisão de Remissão) e R\$ 604 mil em PESL (Provisão de Eventos/Sinistros a Liquidar).

Patrimônio Mínimo Ajustado, de um total de R\$ 64,3 milhões a ser constituído até 2022. A posição obtida foi de R\$ 45,1 milhões, o que significa R\$ 200 mil acima do valor exigido.

Monitoramento Unimed do Brasil

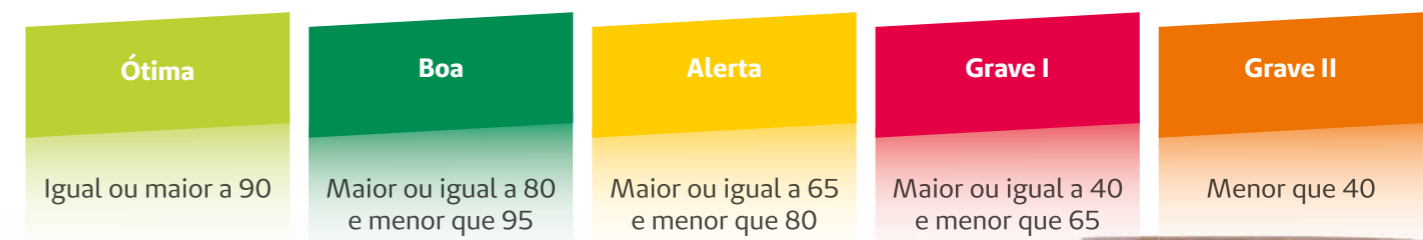
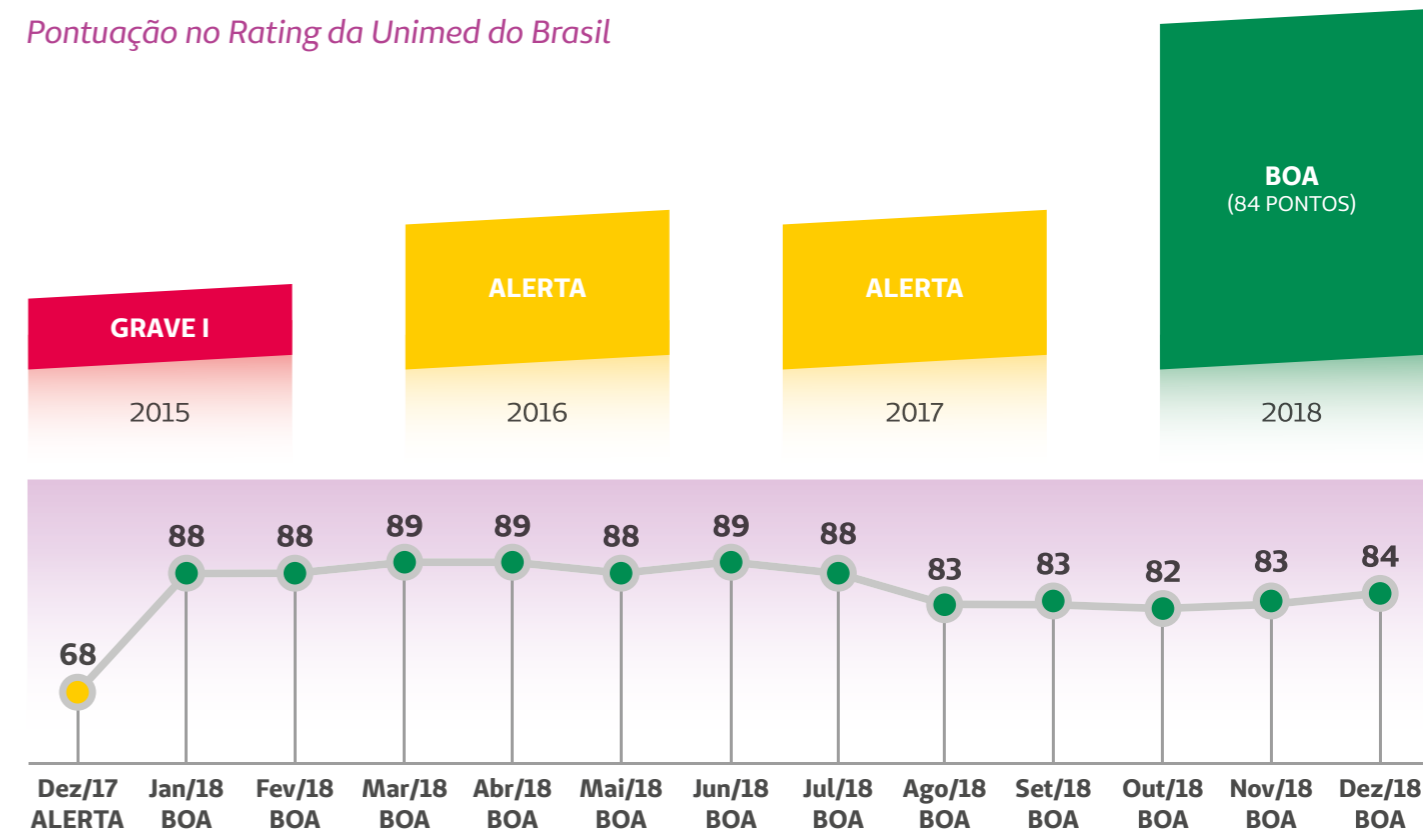
Além do monitoramento da ANS, nossos indicadores financeiros também são avaliados pela Unimed do Brasil. Neste rating são considerados Liquidez Corrente, Margem de Sobra Líquida, Margem de Solvência, Endividamento Geral, ICA (Índice Combinado Ampliado), Suficiência de Vínculo e Suficiência de Lastro.

gestão, nosso risco está em queda e a nossa pontuação segue em ascendência nesta escala.

Saímos em 2015 da classificação "GRAVE 2"; subimos em 2016, para "GRAVE 1" e, depois, para "ALERTA"; mantivemos o "ALERTA" em 2017; demos a virada em 2018 alcançando 84 pontos e fechando o ano com "BOA", que é a segunda melhor deste rating.

Graças ao viés de sustentabilidade adotado pela atual

Pontuação no Rating da Unimed do Brasil





Suficiência de Vínculo e Lastro

Nossos recursos estão distribuídos de forma segura. A Suficiência de Vínculo e Lastro ficaram acima do pre-

visto em 22,1%. E nossas aplicações são superiores aos ativos garantidores exigidos pela ANS.

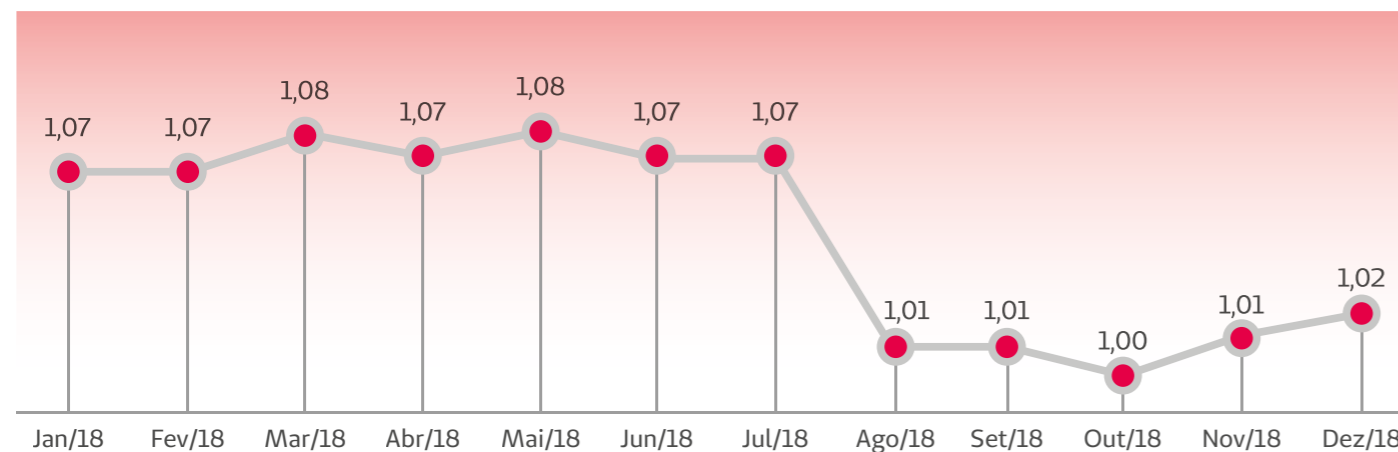
Vínculo (PEONA, SUS e Sinistros 30/60 dias)		
Realizado	MR\$ 4.374,0	Constituído integralmente para o período.
Exigido pela ANS	MR\$ 4.374,0	
Lastro (Aplicações para fazer frente aos custos assistenciais)		
Realizado	MR\$ 15.118,5	22,1% de folga no exigido para o período.
Exigido pela ANS	MR\$ 12.381,8	

Liquidez Corrente

Representa a diferença entre o ativo circulante e o passivo circulante. Quanto maior a Liquidez Corrente, mais haverá recursos de curto prazo para fazer frente

às obrigações de curto prazo. Em 2018, nosso índice Liquidez Corrente foi de 1,02, ficando acima da meta de 1,0.

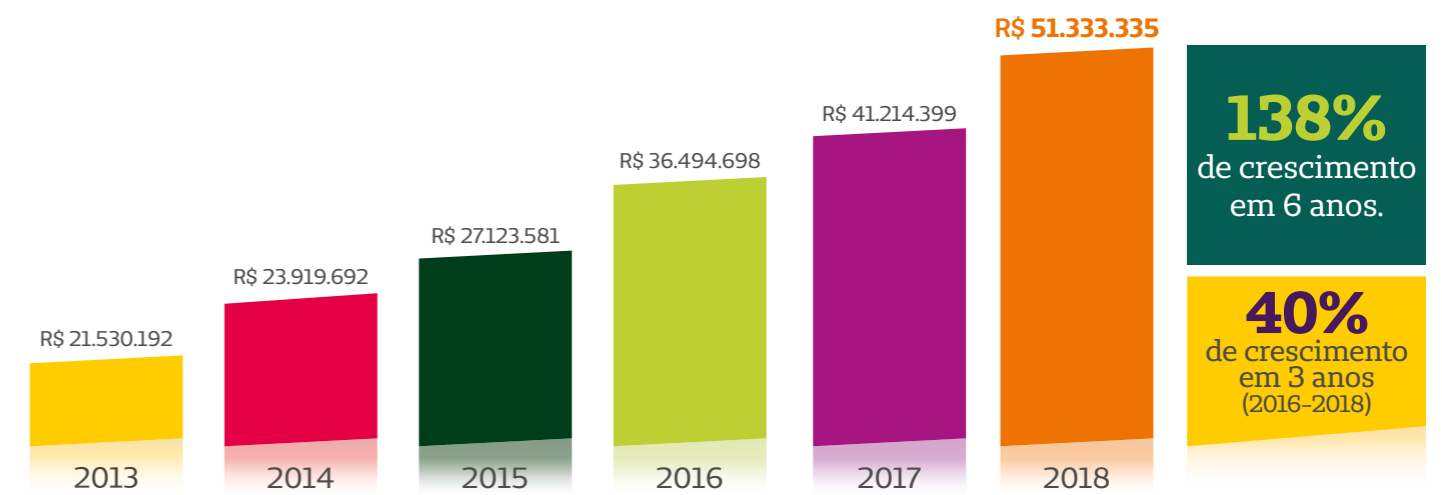
ILC



Patrimônio Líquido

Em seis anos, o Patrimônio Líquido, que representa a riqueza da nossa organização, o valor que possuímos

descontadas as contas a pagar, cresceu 138%, chegando a R\$ 51.333.335 milhões.



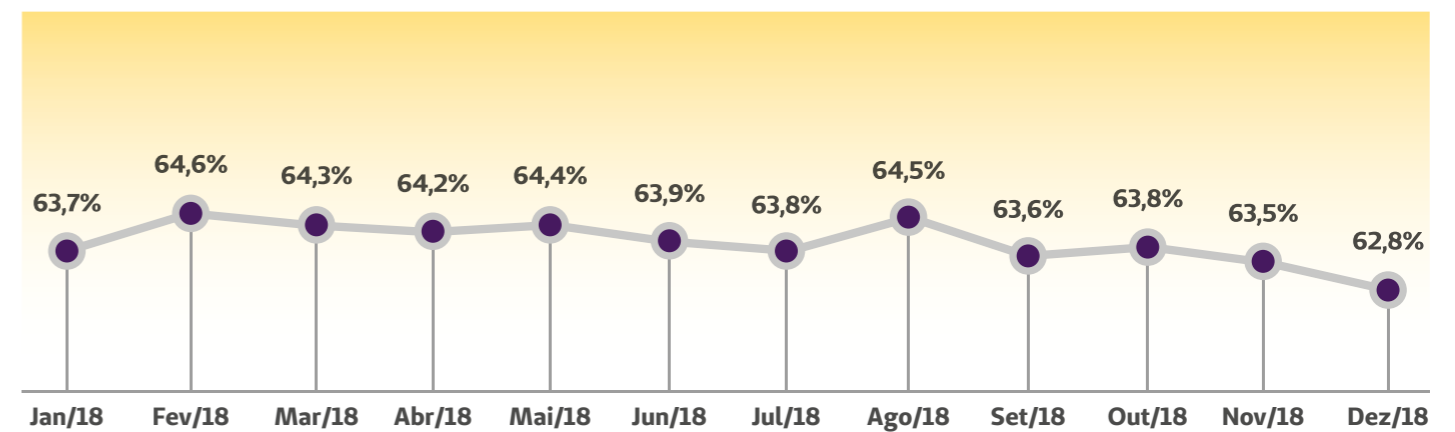
Endividamento ficou sob controle

Em 2018, os empréstimos devidos pela Cooperativa somaram R\$ 13,0 milhões (referentes a investimentos em tecnologia, equipamentos hospitalares, etc.), frente a um faturamento de R\$ 29,9 milhões ao mês, em média. Este total compôs-se de R\$ 100 mil em parcelas pré-fixadas e R\$ 12,9 milhões em parcelas de longo

prazo, a vencerem até dezembro de 2020.

Dos R\$ 13,0 milhões de longo prazo, já existe uma reserva aplicada de R\$ 8,5 milhões, o que deixa um saldo devedor de R\$ 4,5 milhões.

Índice de Endividamento Geral





Gestão de Negócios e Relacionamento com o Cliente



Política de reajustes adequada traz bons resultados para o negócio

Em 2018, a área de Negócios e Relacionamento com o Cliente agregou bons resultados ao nosso desempenho comercial e nos colocou num caminho muito seguro no mercado. O destaque foi a consolidação da Política de Reajustes, introduzida na Cooperativa em 2014 com o objetivo de restabelecer um relacionamento saudável com os clientes.

Até então, era a área de Negócios que definia os reajustes com base nos dados atuariais levantados nos últimos 12 meses. Com a nova política, a análise da carteira ficou muito mais ampla. Todo o histórico do cliente a partir de 2011 passou a ser considerado. Foram estabelecidas premissas para cada tipo de contrato, quando ou não aceitar aporte financeiro, entre outros critérios. De posse dessas informações, a diretoria passou a decidir a estratégia do reajuste para que a área de Negócios fizesse a intermediação com a empresa.

A mudança buscou atingir, principalmente, o equilíbrio dos contratos no grupo das grandes empresas, que detém 66% da carteira e gera um faturamento em torno de R\$ 73 milhões anuais.

Especialmente nas duas empresas que mais se caracterizam pela alta utilização e baixo prêmio, foi incluída na estratégia de negociação, além do reajuste do contrato, a coparticipação em exames e a realização dos mesmos somente nos laboratórios próprios, como forma de manter esse resultado financeiro em nossos recursos.

Em outra, conseguimos romper a barreira de negociar um reajuste único para a carteira total, com propostas diferenciadas para o grupo de ativos e inativos. Assim, foi possível alcançar valores adequados à cada perfil de beneficiários e atingir um prêmio médio mais favorável à Cooperativa.

Outra novidade na carteira Pessoa Jurídica foi o início, em outubro, de um novo contrato de Atenção Primária à Saúde, que trouxe para a Cooperativa 2 mil vidas.





Plano Pleno mostra bom desempenho

Lançado em 2017, baseado nos princípios de Atenção Primária à Saúde, o Plano Pleno fechou 2018, o primeiro ano de comercialização, com um resultado de R\$ 7,5 milhões, 8.014 vidas, um prêmio médio é de R\$ 216,00

e uma sinistralidade de 64%, ficando abaixo dos 75% projetados. E o melhor, remunerando os cooperados com uma consulta de R\$ 75,00, um valor bem acima da consulta base, que está em R\$ 65,00.

Evolução das Carteiras 102-6, 203-1

No comparativo das 15 grandes empresas de 2018 em relação ao ano anterior, a despesa se manteve no patamar de R\$ 73 milhões e, mesmo com a redução de 4% no número de vidas, que passou de 33.397 para 32.221, significando 1.176 beneficiários a menos, o faturamento cresceu 14%, o equivalente a R\$ 8,9 milhões, passando de R\$ 64,5 milhões para R\$ 73 milhões.

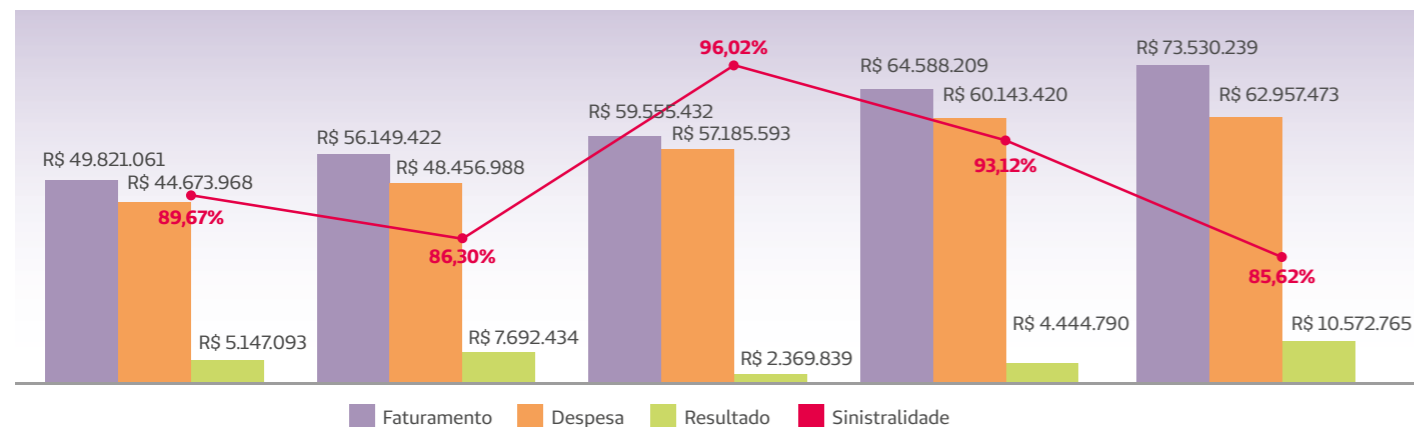
positivamente o faturamento em R\$ 10,5 milhões e, também, elevando o prêmio médio de R\$ 161,16 para R\$ 190,17, um aumento de 18%.

O aumento no faturamento também proporcionou a queda de 8% na sinistralidade desta carteira, passando de 93,12% para 85,62%.

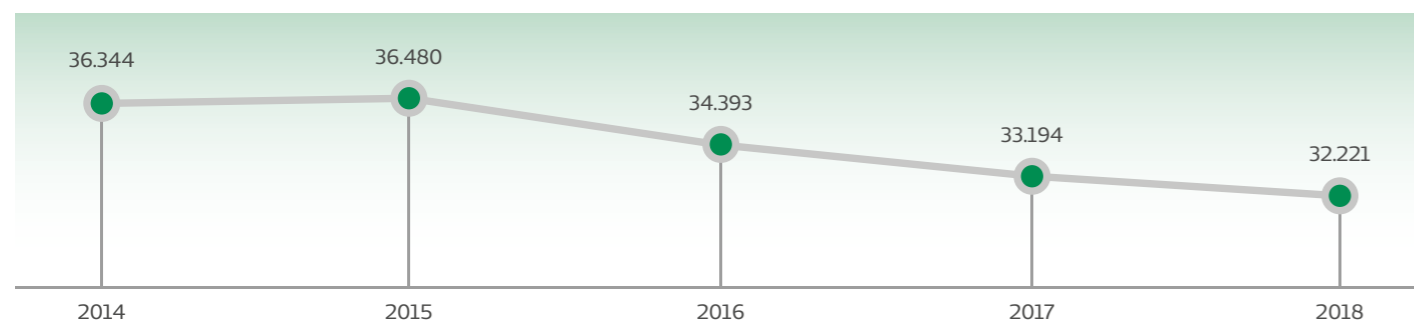
Isso aconteceu graças a uma política que elevou o reajuste médio em 13,34%, um percentual bem superior aos índices de inflação (IGPM) e IPCA), impactando

Todos esses esforços trouxeram um aumento de 138% no resultado, que saiu de R\$ 4,4 milhões para R\$ 10,5 milhões.

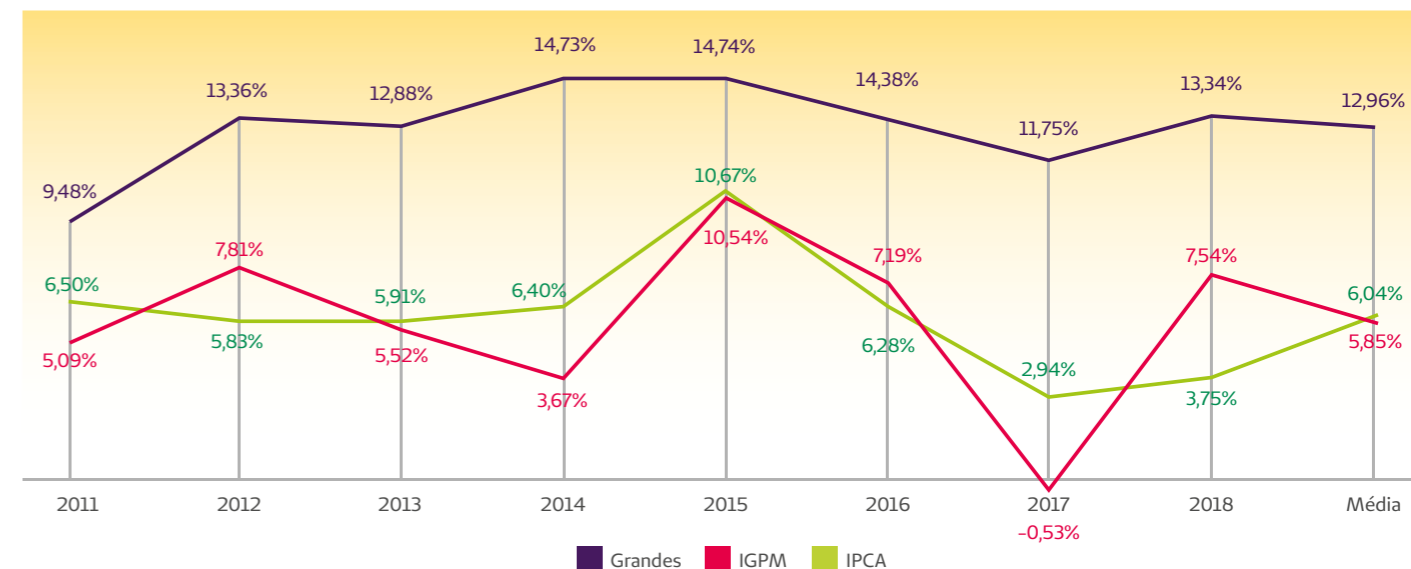
Comparativo grandes empresas



Vidas



Reajuste Médio

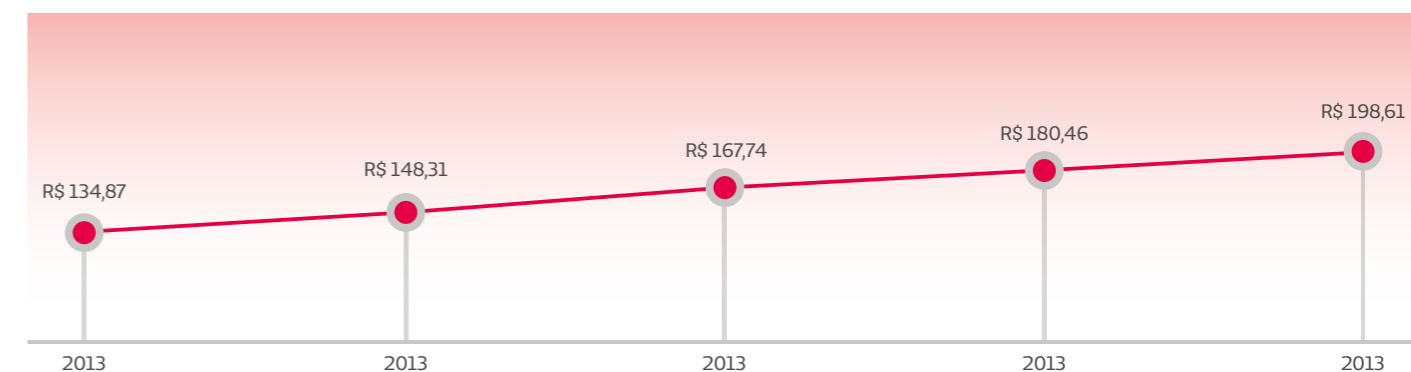


Carteira Pessoa Jurídica

Na carteira geral de Pessoa Jurídica, que inclui todas as empresas clientes (grandes, médias e pequenas), o comparativo de 2018 com relação ao ano anterior mostra uma elevação de 9% no faturamento, que saiu de R\$ 110,3 milhões para R\$ 120 milhões.

Houve estabilidade no número de vidas, com uma ligeira queda de 1%, passando de 50.969 para 50.391. O prêmio médio subiu 10%, ficando em R\$ 198,61, frente aos R\$ 180,46 do ano anterior.

Prêmio



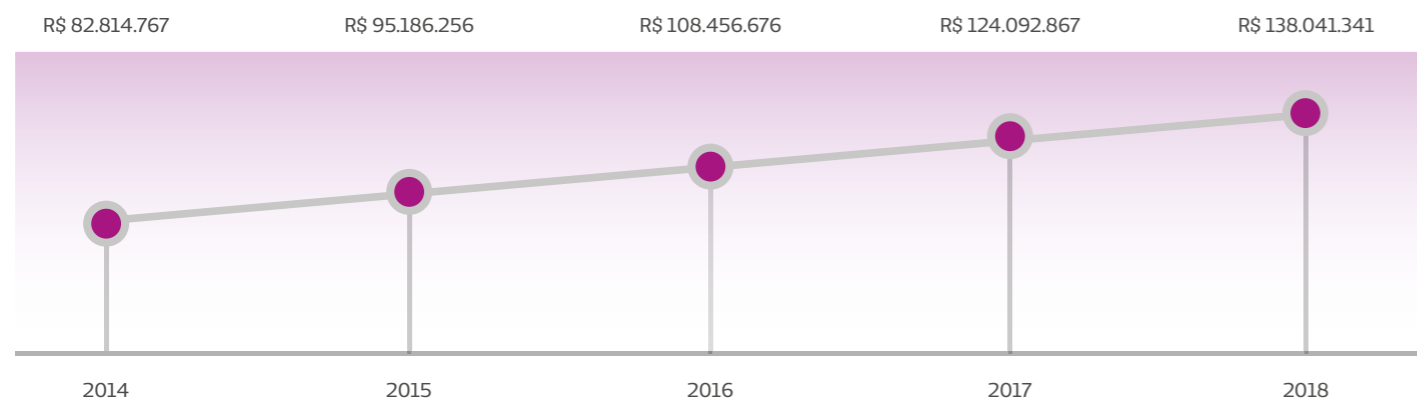


Carteira Pessoa Física

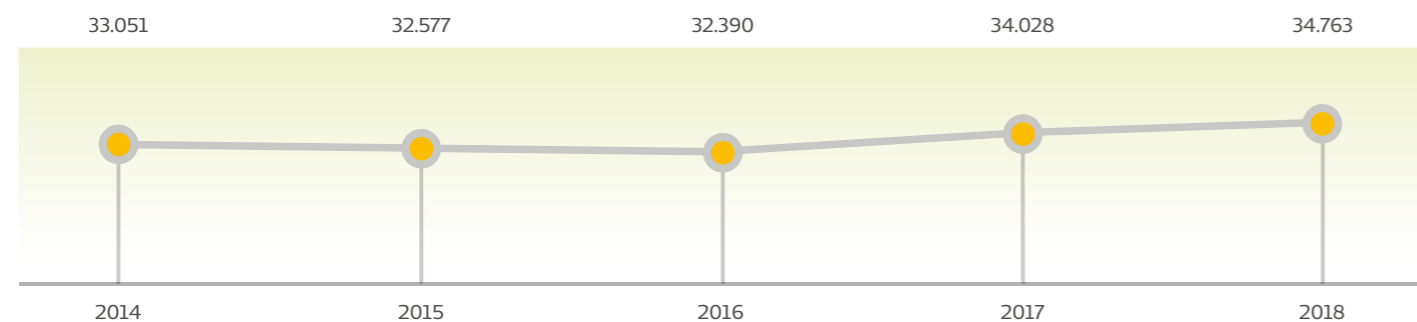
Na carteira de Pessoa Física, o comparativo de 2018 com relação ao ano anterior mostra um aumento de 5% no número de vidas, que saiu de 34.028 para 34.763; um aumento no prêmio médio de 9%, que foi

de R\$ 303,90 para R\$ 330,91; e um crescimento de 11% no faturamento, que passou de R\$ 124 milhões para R\$ 138 milhões.

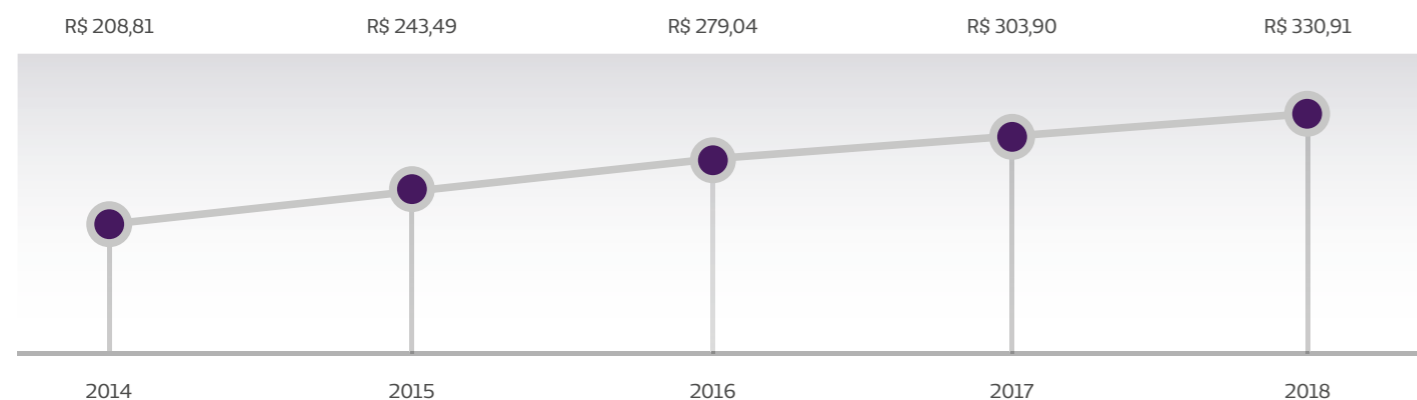
Faturamento



Vidas



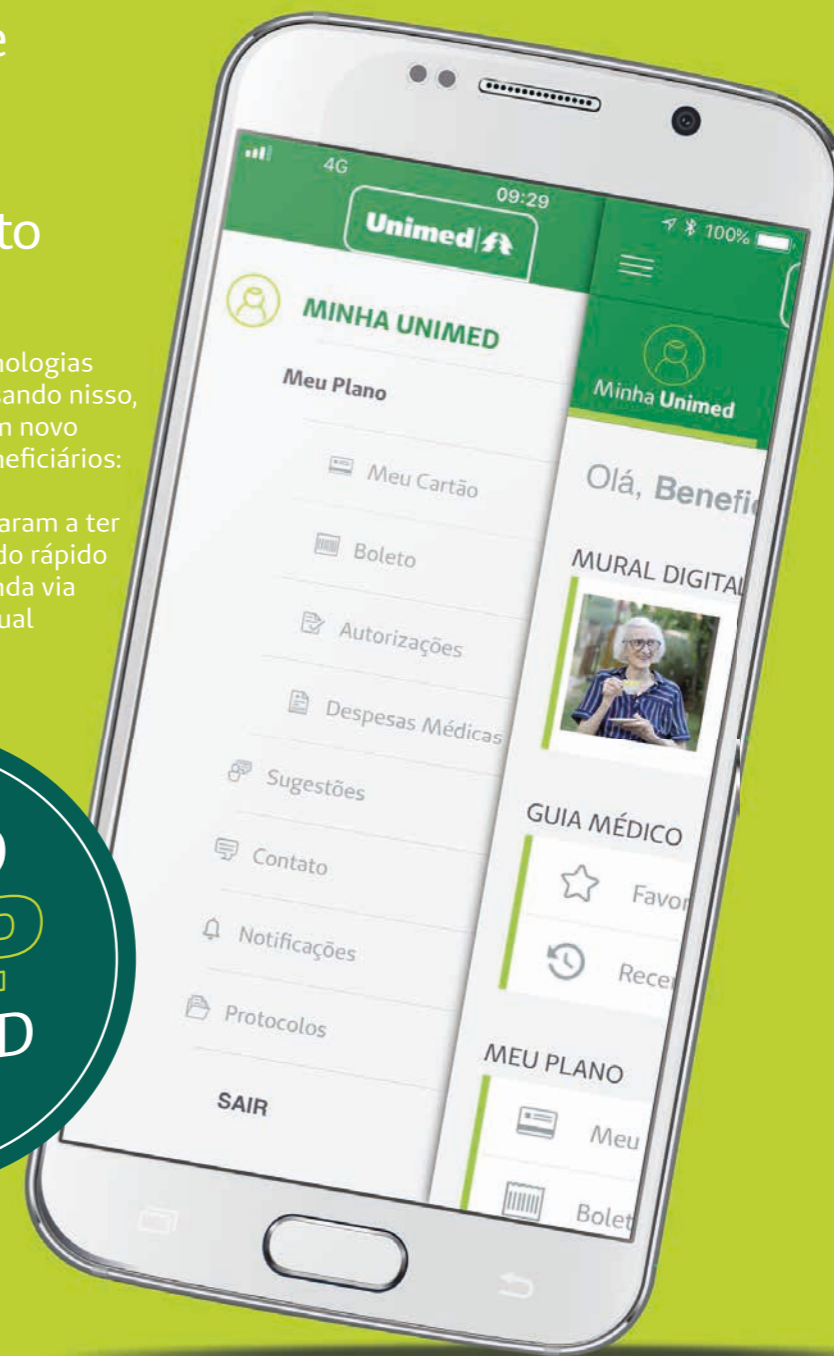
Prêmio



A Unimed esteve mais perto de seus públicos de relacionamento

App do Beneficiário

Caminhar no ritmo das novas tecnologias exige constante atualização. Pensando nisso, em 2018 a nossa Unimed abriu um novo canal de comunicação com os beneficiários: o aplicativo para celular. Com a nova ferramenta, eles passaram a ter acesso a diversas funções, de modo rápido e prático, como consulta de segunda via de boletos, prontuário, cartão virtual e guia médico.



AJUDAR você

INFORMAR você



Cartão virtual



2ª via de boleto



Consulta de autorizações



Histórico de despesas médicas



Guia médico



Locais de atendimento



Telefones úteis

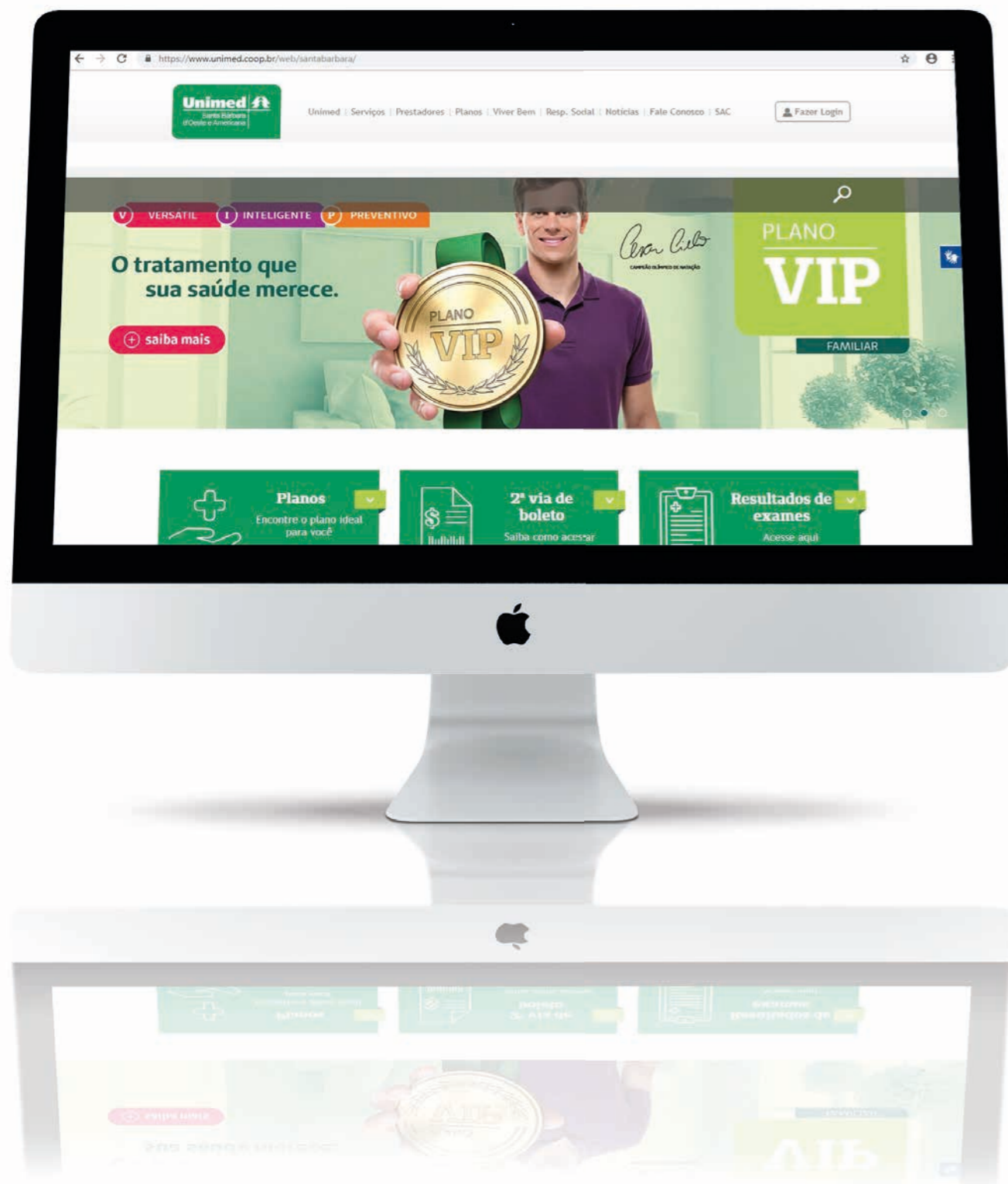


Notícias, eventos e promoções



Novo Portal do Beneficiário

O portal Unimed também ganhou uma nova versão em 2018. Mais ágil e moderno, o espaço traz notícias, apresenta os planos disponíveis, destaca as principais ações realizadas, entre outros serviços.



Patrocínios e apoios 102-2

- **Esporte:** Esporte Clube Barbarense; Instituto César Cielo; 3ª Corrida São Vicente de Americana; Corrida OAB Night Run; Corrida Santa Bárbara Night Run; Corrida Wolf; Jogos Regionais do Estado de São Paulo (24 modalidades esportivas para amadores da América Latina); Corrida Explore Americana - Corrida Trail Run e Duathlon; 3ª Uaçai Night Run; Corrida sem Fronteiras; Sunset Cross Country BH; 1º Meeting de Judô para todos de Americana;
- **Mulher:** Seu tempo é agora (Manhã com diversas atividades voltadas à reflexão e integração dos participantes com foco no Dia Internacional da Mulher); 9º Prêmio Belas e Poderosas (evento voltado ao voluntariado feminino e de comemoração do mês da Mulher).
- **Saúde:** evento "Como está sua saúde" (Centro de Cultura e Lazer de Americana); Campanha Outubro Rosa (doação de verba para produção de camisetas); 8ª. Caminhada Rosa do Bem - Outubro Rosa (com programação para realizar 1.500 mamografias)
- **Cultura:** Peças teatrais no Teatro Municipal Lulu Benencasse, em Americana, e no Teatro Municipal Manoel Lyra, em Santa Bárbara d'Oeste; Círculo Americanense dos Orquidófilos, Via Crucis, A Hora do Planeta - Mundial.
- **Relacionamento com o Cooperado:** Jantar dos Médicos da AMA (Associação Médica de Americana) e Jantar dos Médicos da APM (Associação Médica de Santa Bárbara d'Oeste).





Gestão do Beneficiário





Programa “Nascer – Ação de Todos” conquista visibilidade e credibilidade

Com o Programa “Nascer – Ação de Todos”, implantado no Hospital Unimed Americana desde 2013, nossa Unimed tornou-se uma das pioneiras no modelo de assistência obstétrica e neonatal que está em construção na saúde suplementar, voltado ao incentivo do parto mais adequado para cada gestante e para cada bebê. Chegamos ao quinto ano desta iniciativa com melhorias significativas nos indicadores, tendo como destaque as seguintes marcas:

Programa “Nascer – Ação de Todos”	
2018	63% de gestantes na população geral entraram em trabalho de parto.
	Aumento de 70% para 76% das gestantes classificadas como Robson 1 a 4 com parto vaginal
2017 a 2018	Adesão de 70% das gestantes atendidas no Hospital Unimed Americana ao Pré-Natal Ativo
2015 a 2018	Redução de 86 para 48 eventos adversos por mil nascidos vivos
	A gravidade nos eventos adversos caiu de 35 para 29 pontos no score
	O índice de gestantes com parto vaginal aumentou de 13% para 22%

Referência adotada pela ANS

Além de colaborarmos na Fase 1 e na Fase 2 do Projeto Parto Adequado da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), compartilhando os resultados alcançados pelo “Nascer – Ação de Todos” como forma de incentivar outras instituições de saúde do país a adotarem o mesmo tipo de cuidado, também somos modelo para outras singulares do Sistema Unimed, que constantemente nos visitam para conhecer os fluxos e os processos desenvolvidos na assistência à gestação, ao trabalho de parto e ao nascimento.

Na Fase 2 do Projeto Parto Adequado, lançada em maio de 2018 e que será concluída em maio de 2019, tendo a participação de 127 hospitais em todo o Brasil, o Pré-Natal Ativo, criado há dois anos como parte do Programa “Nascer – Ação de

Todos”, foi considerado um modelo inovador pela ANS e adotado como referência para os demais participantes.

Novidades

Está em conclusão no Hospital Unimed Americana o Centro Obstétrico, que permitirá a realização de parto normal e cesárea em um único local. Esta iniciativa favorecerá a integração da equipe, que hoje se divide entre o Centro de Parto Normal, para atendimento aos partos vaginais, e o Centro Cirúrgico, nos casos de cesárea.

Outra medida que está impactando positivamente a qualidade da assistência foi a ampliação da presença do pediatra de 6 para 12 horas, com atendimento das 7h às 19h.





Nossa Unimed é nota máxima no IDSS, a avaliação da ANS.

O desempenho que era bom ficou melhor ainda.

A ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) classificou a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana como uma das melhores operadoras do país.

Isso porque a Cooperativa conquistou nota 1, a pontuação máxima no IDSS, o Índice de Desempenho em Saúde Suplementar de 2018, referente ao ano base 2017, a principal avaliação do setor, criada para estimular a qualidade dos planos de saúde.

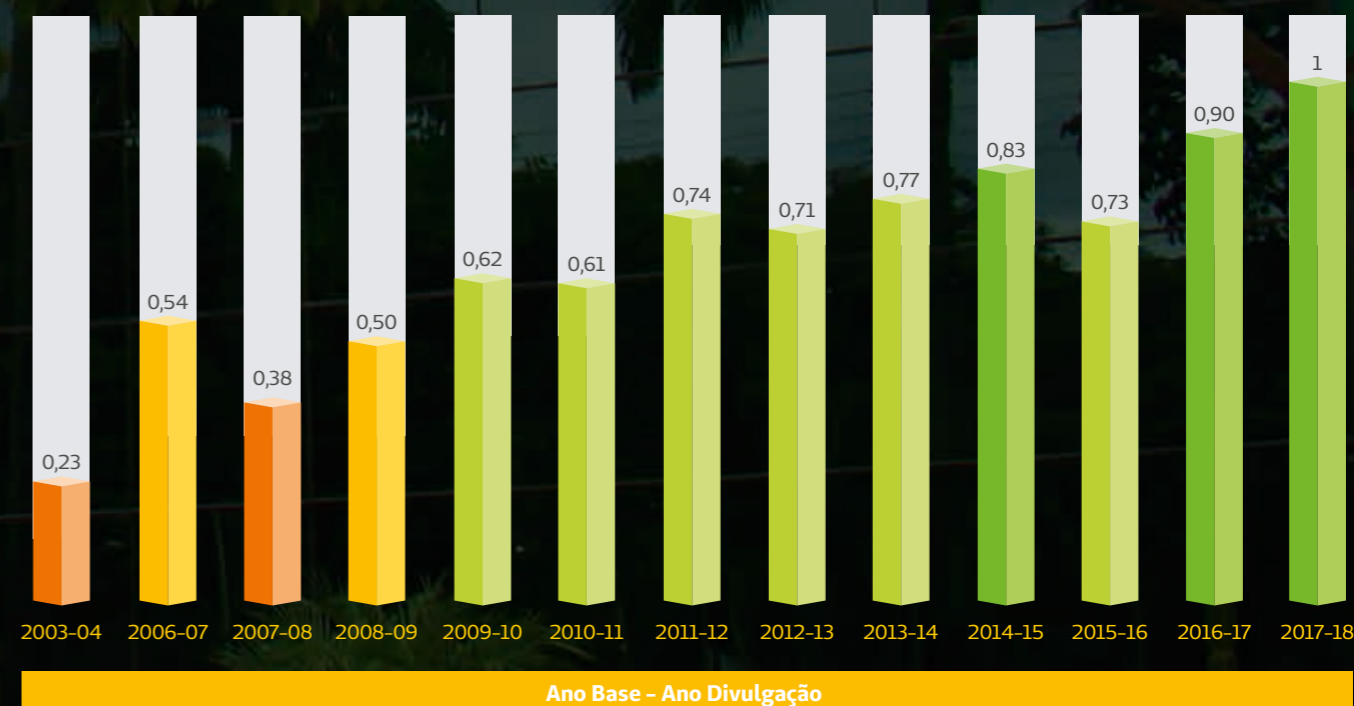
Esta foi a nota mais alta obtida pela operadora desde que a ANS implantou o IDSS, há 13 anos.

O IDSS médio do setor foi calculado em 0,80.

Este resultado confirma a consolidação do modelo de negócio Prazer em Cuidar, implantado na Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana para proporcionar ao beneficiário a melhor experiência em saúde. Para isso, foram realizados investimentos contínuos na qualidade assistencial e operacional. A conquista, há dois anos, da certificação RN 277 pela operadora foi decisiva para este desempenho.



Evolução do IDSS em nossa Unimed



Ano Base - Ano Divulgação

Confira, em detalhes, como a nossa Unimed foi avaliada no IDSS:

IDSS 2018 (Ano-base 2017) Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana

Faixas de notas de avaliação:

0 0,2 0,4 0,6 0,8 1

Pior  Melhor

Nossa Unimed
obteve nota
máxima (1).

O IDSS é um índice que mostra o desempenho das operadoras de planos de saúde e varia de zero a 1, sendo zero o pior e 1 o melhor resultado. É calculado a partir de indicadores definidos pela própria ANS. Ao todo, as operadoras são avaliadas por 23 indicadores que têm pesos diferenciados e estão agrupados em quatro dimensões:

Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação. Cada dimensão tem peso de 25% na composição da nota final.



Dimensões

1 - IDQS - Qualidade em atenção à saúde

Avaliação do conjunto de ações em saúde que contribuem para o atendimento das necessidades de saúde dos beneficiários, com ênfase nas ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada.

2- IDGA - Garantia de acesso

Condições relacionadas à rede assistencial que possibilitam a garantia de acesso, abrangendo a oferta de rede de prestadores.

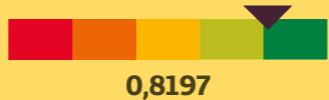
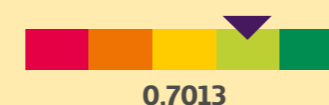
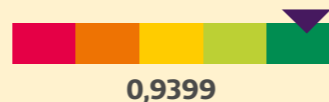
3 - IDSM - Sustentabilidade no mercado

Monitoramento da sustentabilidade da operadora, considerando seu equilíbrio econômico-financeiro, passando pela satisfação do beneficiário e compromissos com prestadores.

4 - IDGR - Gestão de processos e regulação

Entre outros indicadores, essa dimensão afere o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto à ANS.

Nota



Indicadores

1 - IDQS - Qualidade em atenção à saúde

- Proporção de Parto Cesáreo (Estímulo ao Parto Normal).
- Taxa de Consultas de Pré-Natal (Atenção ao Pré-Natal)
- Taxa de Citopatologia Cérvico-Vaginal Oncótica (Preventivo de Câncer de Colo do Útero).
- Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos (Fratura em idosos).
- Razão de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista/Especialista para idosos (Cuidado Integral do Idoso)
- Razão de Consultas Ambulatoriais de Pediatria por Beneficiário de 0 a 4 anos (Cuidado Integral da Criança até os 4 anos).
- Taxa de Exames de Hemoglobina Glicada (Cuidado ao Diabético)
- Programa de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças - Bônus (Promoção da Saúde e Prevenção de Doenças dos Clientes).
- Participação em Projetos de Indução da Qualidade da ANS - Pontuação Base (Participação do Plano de Saúde em Projetos de Qualidade).

2- IDGA - Garantia de acesso

- Taxa de Sessões de Hemodiálise Crônica por Beneficiário (Renal Crônico).
- Taxa de Consultas Médicas Ambulatoriais com Generalista por Idosos (Médico de Referência do Idoso).
- Índice de Dispersão Combinado de Serviços de Urgência e Emergência 24 horas (Acesso a Urgência e Emergência).
- Frequência de Utilização de Rede de Hospitais, SADT e Consultórios com Atributo de Qualidade (Qualidade de Hospitais, Laboratórios e P ofissionais de Saúde).

3 - IDSM - Sustentabilidade no mercado

- Índice de Recursos Próprios (Solidez do seu Plano de Saúde).
- Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar (Resolução de Queixas do Cliente).
- Índice Geral de Reclamações (IGR) (Reclamações Gerais do Cliente).
- Proporção de NTRPs com Valor Comercial da Mensalidade Atípicos (Preço do plano de saúde).
- Pesquisa de Satisfação do Beneficiário - Pontuação base (Satisfação do Cliente Paciente).
- Autorização prévia anual para movimentação da carteira de títulos e valores mobiliários - Bônus (Gestão Financeira Ativa).

4 - IDGR - Gestão de processos e regulação

- Índice composto de Qualidade Cadastral (SIB) (Qualidade dos Dados de Cadastro do Cliente).
- Taxa de utilização do SUS (Utilização do SUS por Cliente de Plano de Saúde).
- Razão de Completude do Envio dos Dados do Padrão TISS (Razão TISS) (Qualidade da Informação em Saúde Enviada para a ANS).
- Proporção de Glosas de Pagamentos a Prestadores de Serviços de Saúde (Relacionamento do Plano de Saúde com Hospitais, Laboratórios e Profissionais de Saúde).



ANS classifica nosso risco assistencial na melhor faixa de nota

Nossa Unimed vem se mantendo na melhor faixa de nota no Monitoramento do Risco Assistencial realizado pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). No segundo trimestre de 2018, o mais recente computado pelo órgão regulador, obtivemos nota final 0,9450 e ficamos na faixa 1, que abrange as maiores pontuações (de 0,7 a 1).

ESTE RESULTADO SIGNIFICA QUE A ANS RECONHECE A NOSSA CAPACIDADE DE GARANTIR A CONTINUIDADE E A QUALIDADE DE ATENDIMENTO AOS NOSSOS BENEFICIÁRIOS.

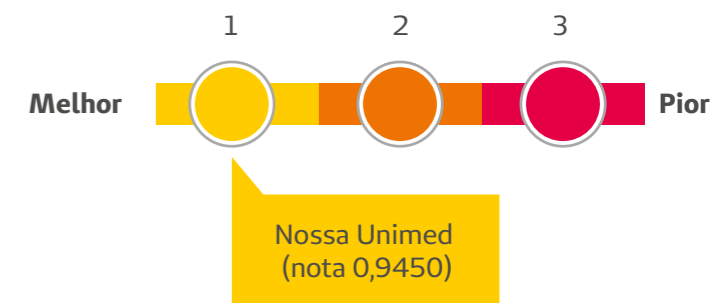
O Monitoramento do Risco Assistencial é feito trimestralmente com base em indicadores coletados nos sistemas de informação da agência. Cada uma das dimensões avaliadas (assistencial, atuarial, estrutural e operacional dos produtos) tem peso de 33,33% na composição da nota final.

A dimensão assistencial, no que se refere a ações de promoção e prevenção de saúde, e a dimensão estrutural e operacional, receberam a pontuação mais alta prevista na avaliação.

Esta não é a primeira vez que a nossa Unimed se classifica na faixa 1. No terceiro trimestre de 2017, obtivemos nota final 0,8190, no quarto de 2017, 0,9153, e estamos cada vez mais próximos de alcançar a nota máxima que é 1.

Desta forma, estamos evitando as medidas administrativas que podem ser adotadas pela ANS nos casos de alta gravidade do risco assistencial e que podem ir desde uma visita técnica, até a suspensão da comercialização dos planos de saúde, a instituição de um plano de recuperação ou uma direção técnica.

Faixas de Nota do Risco Assistencial



Notas Finais do Risco Assistencial por trimestre





Qualidade assistencial fortalece o relacionamento da operadora com o cliente



Há quatro anos, quando implantamos o Sistema de Gestão de Qualidade e nos organizamos em torno do processo de acreditação da operadora, estávamos dando um passo definitivo para alcançar um dos nossos maiores desafios: colocar a Política de Qualidade em prática para ter o beneficiário no centro do cuidado.

Hoje, temos segurança para afirmar que a nossa qualidade deixou de ser fruto de ações isoladas para se tornar sistematizada, parte da filosofia de trabalho da operadora, vivenciada pelos nossos colaboradores e instrumento eficaz para encantar o nosso cliente e dar sustentabilidade ao nosso negócio.

Os resultados estão aí para comprovar:

Certificação RN 277 é validada na segunda visita de manutenção

Dois anos após conquistar a certificação RN 277 Nível 1, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana reafirmou o seu compromisso com a qualidade assistencial na segunda visita de manutenção, realizada dias 22 e 23 de novembro, pela empresa certificadora DNV GL.

As ações desenvolvidas para que a nossa Unimed se mantenha alinhada aos requisitos da RN 277 resultaram em vantagens para todos os públicos.

Com relação aos **beneficiários**, observou-se **elevação do nível de satisfação**. Pesquisa implantada para avaliar atendimento nos consultórios indicou, em 2017, que

81% dos entrevistados recomendariam a Unimed a amigos e familiares. Além disso, os clientes **passaram a contar com o APP do Beneficiário**, que permite, entre outras facilidades, a consulta à liberação de exames, guia médico, utilização e fator moderador.

Os **cooperados** também foram impactados. Os **consultórios adequados** aos requisitos de qualidade foram reconhecidos através de **entrega de certificado**. E ainda receberam **capacitação técnica** para **atuarem nos pontos críticos** levantados em análise de prontuários.

Para a **operadora**, a manutenção da RN 277 significa garantia da **melhoria contínua dos serviços prestados** e corresponde a **15% da sua nota no IDSS** (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar), avaliação realizada pela ANS (Agência Nacional de Saúde). Além disso, a certificação trouxe **ganhos permanentes** incorporados às rotinas administrativas:

- Implantação do sistema de gestão da qualidade.
- Qualificação da rede prestadora, com visitas técnicas in loco.

- Avaliação de fornecedores.
- Implantação de protocolos assistenciais para casos crônicos e complexos.
- Interação mensal da área da Qualidade com grandes prestadores: Laboratório, Hospital Unimed Americana e Oncologia.

Sobre a RN 277

Nossa Unimed conquistou esta certificação em novembro de 2016, atingindo 94 pontos na avaliação final e alcançando o nível 1, o mais alto entre os três possíveis de serem obtidos. Desde então, seguimos desenvolvendo várias ações para manter os requisitos já atendidos e promover a melhoria contínua dos processos, com foco naqueles em que ainda temos oportunidades para agregar pontos positivos na experiência do nosso beneficiário e promover a satisfação dele com o serviço adquirido.

Das sete dimensões requisitadas para obtenção deste selo, quatro foram reavaliadas na segunda visita de manutenção:

Dimensões		Pontos
1	Programa de Melhoria da Qualidade: ISO 9001:2008	95,45
2	Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora	100,00
4	Satisfação dos Beneficiários (Clientes)	100,00
6	Estrutura e Operação	96,67

Para alcançar a pontuação obtida, os principais pontos trabalhados foram:

- Criação do Núcleo de Segurança do Paciente para qualificar a tratativa de eventos adversos nos prestadores.
- Intervenção do Médico da Qualidade junto ao prestador para garantir a adesão da rede prestadora às visitas técnicas.
- Buscar resultados satisfatórios, com foco na experiência do beneficiário, como forma de medir a eficácia das ações propostas na demanda da rede prestadora.

Atualmente, estão sendo trabalhados o uso adequado das ferramentas de qualidade e a assistência farmacêutica.

Os resultados obtidos até agora apontam que estamos no caminho certo para recertificação em 2019, atingir a nota máxima, de 100 pontos.

Hoje, apenas 42 das 780 operadoras que atuam no Brasil possuem a certificação RN 277, sendo que 37 são do Sistema Unimed.



Ações do Sistema de Gestão da Qualidade



Agentes da Qualidade



Em 2018, o grande foco do Sistema de Gestão de Qualidade foram as ações que nos levaram a aumentar o índice de satisfação geral dos beneficiários de 81% para 90%:

- Conhecimento a expectativa do beneficiário para atendê-la;
- Mapeamento dos consultórios que não atendem com hora marcada e que impactam na experiência do beneficiário;
- Envio de SMS sobre liberação de exames e explicação sobre cobrança de fator moderador para melhorar a comunicação com o beneficiário;
- Atuação junto aos consultórios que não atendem ligações dos beneficiários;
- Atuação junto aos prestadores que possuem manifestos, bem como seus indicadores;

- Pesquisa de Satisfação da Experiência do beneficiário no Consultório;
- Implantação do Núcleo de Segurança do Paciente na Operadora;
- Observação de experiências do beneficiário nas áreas assistenciais.

Outra iniciativa importante foi o fortalecimento do Sistema de Gestão da Qualidade com a junção de todos os seus agentes, o Núcleo da Qualidade, os Facilitadores e os Avaliadores Internos, o que nos permitiu intensificar ações junto as áreas.

Também se destacou a colaboração da Área de Qualidade do Hospital Unimed Americana referente ao relato de não conformidade, ferramenta fundamental da melhoria dos processos.

Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários revela 84,67% de aprovação da operadora

Instituída pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) como iniciativa de adesão voluntária, a Pesquisa de Satisfação dos Beneficiários revelou que os serviços prestados pela operadora Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana têm 84,67% de aprovação.

Além de revelar o grau de satisfação dos beneficiários, o levantamento também somou pontos na nota final que nossa operadora obteve no IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar).

A pesquisa foi aplicada por empresa especializada, conduzida e analisada por profissional de estatística e validada por auditoria independente. Abordou 600 beneficiários maiores de 18 anos através de entrevistas por telefone, no período de 12 de dezembro de 2017 a 11 de janeiro de 2018, utilizando questionário padronizado pela ANS.

Confira os resultados:

Avaliação Geral

Operadora
84,67%

84,67% avaliaram a operadora como muito boa ou boa.

Recomendaria Plano
81%

81% recomendariam o plano para amigos ou familiares.

Atenção à Saúde

Acesso aos Cuidados
66,83%

66,83% conseguiram na maioria das vezes ou sempre ter cuidados de saúde.

Acesso aos Cuidados
66,83%

63,67% tiveram atenção imediata na maioria das vezes ou sempre.

Recursos e Profissionais
80,83%

80,83% avaliaram hospitais, laboratórios, clínicas e profissionais de saúde vinculados ao plano como muito bons ou bons

Acesso aos Cuidados
66,83%

76,33% avaliaram o acesso à lista de prestadores de serviços do plano como muito bom ou bom.

Ponto de melhoria: comunicação por parte do plano sobre a necessidade de realização de exames e consultas preventivas.

Canais de Atendimento da Operadora

Acesso SAC e Tele
86,30%

55,67% avaliaram o respeito e acesso a informações solicitadas no SAC e atendimento da operadora muito

Fizeram reclamações apenas
11,50%

Apenas 11,50% fizeram reclamações à operadora, totalizando 42,03% de beneficiários com demanda resolvida.

Facilidade de Preenchimento de Formulários
88,82%

45% avaliaram a facilidade de preenchimento e envio dos formulários ou documentos demandados pela operadora como muito bons.



Pesquisa revela alta satisfação dos beneficiários com atendimento em consultório

Entendendo que a experiência do beneficiário com o atendimento não está restrita à consulta médica, mas envolve uma ampla trajetória, que inclui desde a disponibilidade da linha telefônica para fazer o agendamento, as condições de estacionamento, o acolhimento da secretária, a espera até aspectos que passam despercebidos pelo médico, nossa Unimed iniciou uma ação junto aos beneficiários para saber qual destes fatores podem estar em desacordo com a preferência deles.

Para conhecer a experiência que eles estão tendo em relação ao atendimento no consultório e também se a pessoa indicaria o médico para um amigo, nossa Unimed aplicou uma pesquisa durante os meses de abril, maio e junho, através do envio de SMS. Os entrevistados foram abordados no dia posterior à consulta realizada, com as seguintes perguntas:

A Unimed quer saber: Como foi sua experiência na consulta?
Dê uma nota de 1 a 10, sendo 1 pouco satisfatório e 10 excelente.

Mais de **200 mil SMS's** enviados

30.384 respostas recebidas

Experiência no consultório

Avaliação pelo índice do NPS (Net Promoter Score): das notas 9 e 10 (promotores) foram deduzidas as notas 1 a 6 (detratores) e as notas 7 e 8 (neutros) foram desprezadas.

- **79% a 83% dos médicos receberam excelente;**
- 13% a 17% dos médicos receberam bom; 3% a 4% dos médicos requerem melhoria;
- 1% dos médicos figura como crítico.

Índice

Prazer em Cuidar (nível de encantamento)

Avaliação considerou apenas as notas 10 (promotores).

- **95% a 96% dos médicos receberam excelente;**
- 4% a 5% de médicos têm oportunidade de melhoria.

Satisfação Geral

Avaliação considerou apenas as notas 9 e 10 (promotores).

- **53% a 58% dos médicos receberam excelente;**
- 21% a 28% dos médicos receberam bom;
- 13% a 18% dos médicos requerem melhoria;
- 2% a 3% dos médicos figuram como crítico.

A Unimed quer saber: Você indica o Dr. ou Dra. para um amigo?

Dê uma nota de 1 a 10, sendo 1 para certamente não indicaria e 10 para certamente indicar.

SMS's enviados aos **30.384** respondentes da primeira pergunta

23.879 respostas recebidas

Indicaria o Dr. ou Dra

Avaliação pelo índice do NPS (Net Promoter Score): das notas 9 e 10 (promotores) foram deduzidas as notas 1 a 6 (detratores) e as notas 7 e 8 (neutros) foram desprezadas.

- **84% a 88% dos médicos receberam excelente;**
- 7% a 13% dos médicos receberam bom;
- 3% a 5% dos médicos requerem melhoria;
- 1% dos médicos figura como crítico.

Índice

Prazer em Cuidar (nível de encantamento)

Avaliação considerou apenas as notas 10 (promotores).

- **96% a 99% dos médicos receberam excelente;**
- 1% a 4% de médicos têm oportunidade de melhoria

Satisfação Geral

Avaliação considerou apenas as notas 9 e 10 (promotores)

- **71% a 68% dos médicos receberam excelente;**
- 18% a 23% dos médicos receberam bom;
- 8% a 9% dos médicos requerem melhoria;
- 1% a 3% dos médicos figuram como crítico

De portas abertas para apoiar o médico em todas as fases do atendimento

O próximo passo da iniciativa será a realização de uma pesquisa voltada especificamente à realidade daqueles cooperados que apresentaram desempenho mais crítico, o que facilitará a

identificação das fragilidades de seus consultórios.

Desta forma, nossa Unimed está trabalhando para tornar a experiência do beneficiário no consultório a melhor possível. E encantar o cliente é a chave para manter a operadora na preferência do mercado.



Política de Saúde Mental: um grande passo para a humanização da assistência

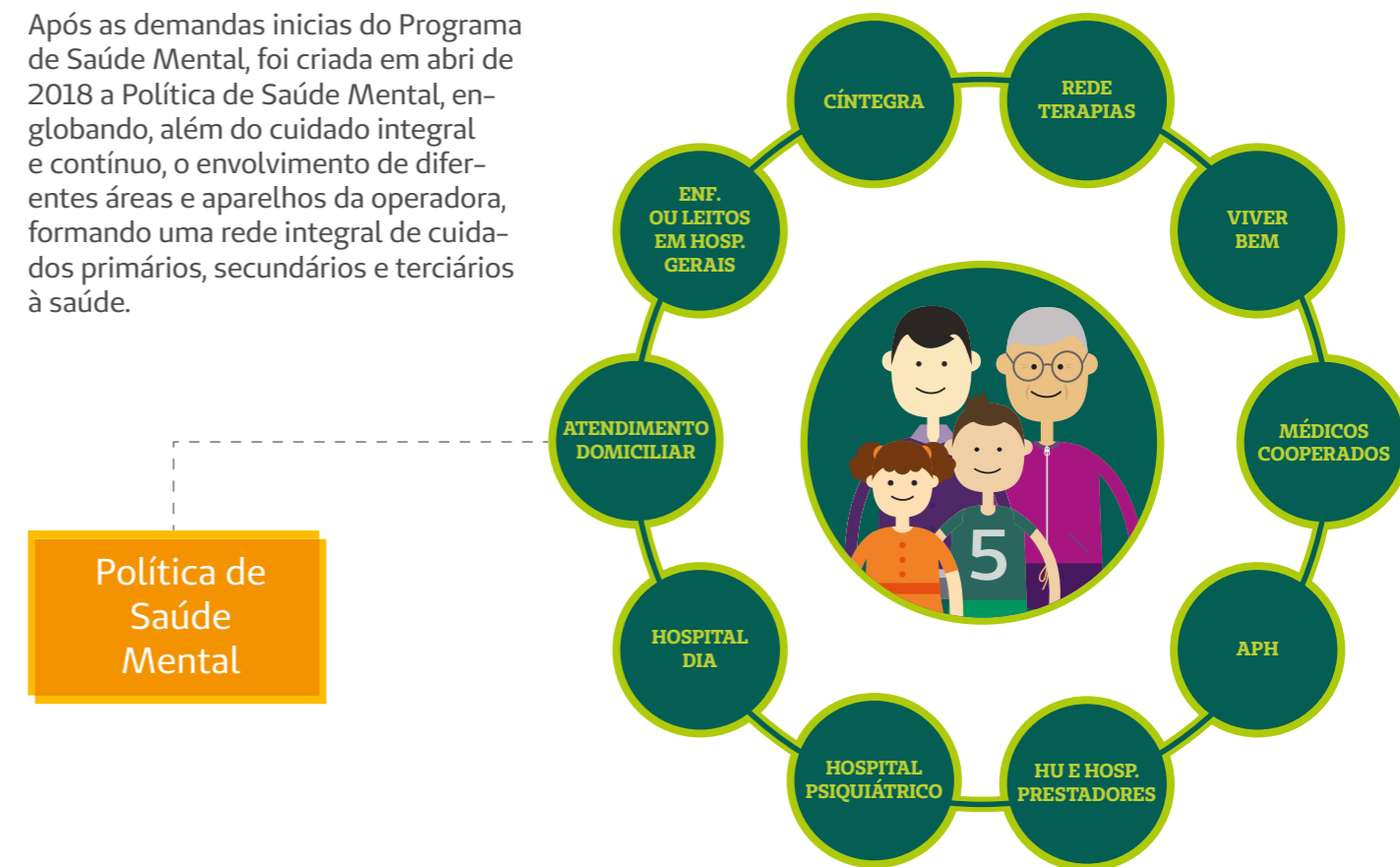
Em 2017, nossa Unimed lançou um Programa de Saúde Mental com foco na reabilitação do paciente e na abordagem multidisciplinar. Esta proposta foi desenvolvida em alinhamento com o novo modelo assistencial decidido em assembleia

de 2016, pautado na assistência primária e integral a saúde, com objetivo de evitar o cuidado fragmentado e descontinuado. A partir da estruturação da equipe gestora em Saúde Mental as ações desenvolvidas foram:

Ações Iniciais do Programa de Saúde Mental

<p>Núcleo de Acolhimento Ambulatorial</p> <p>Oferece ao paciente acolhimento inicial, triagem, hipótese diagnóstica preliminar e encaminhamentos aos dispositivos disponíveis e tratamentos especializados em saúde mental na rede Unimed.</p>	<p>Linha de Cuidado de Esquizofrenia</p> <p>Conta com acolhimento e monitoramento navegador do cuidado e plano terapêutico individual elaborado por em equipe interdisciplinar.</p>	<p>Manual de Arquitetura</p> <p>Conta com conceitos de ambientação e segurança para médicos psiquiatras, psicólogos e terapeutas ocupacionais, contemplando sugestões e adequações conforme padrão de qualidade Unimed e normas de segurança atuais vigentes.</p>
<p>Fluxograma do Programa de Saúde Mental</p> <p>Para Casos Leves e Casos Graves e Persistentes de Atendimento em Urgência e Emergência.</p>	<p>Busca Ativa</p> <p>Para pacientes em saúde mental com baixa adesão ao tratamento, em parceria com médicos psiquiatras e hospitais psiquiátricos, promovendo acolhimento e monitoramento cuidado.</p>	<p>Protocolo de Programa de Prevenção de Recaída e Internação</p>
<p>Ações terapêuticas em Saúde Mental</p> <p>Para a Linha de Cuidado do Idoso (Viver Bem).</p>	<p>Grupo de Apoio e Orientação</p> <p>Para familiares e Cuidadores.</p>	<p>Propostas de Capacitação em Emergências Psiquiátricas</p> <p>Para os colaboradores de serviços de emergências e áreas afins.</p>

Após as demandas iniciais do Programa de Saúde Mental, foi criada em abril de 2018 a Política de Saúde Mental, englobando, além do cuidado integral e contínuo, o envolvimento de diferentes áreas e aparelhos da operadora, formando uma rede integral de cuidados primários, secundários e terciários à saúde.



Para dar suporte à Política Saúde Mental foram desenvolvidas linhas de cuidado que organizam a distribuição dos serviços ofertados e estabelece um fluxo capaz de conduzir os processos de trabalho de forma eficiente e eficaz.

Linhas de Cuidado em Saúde Mental

CRIANÇA E ADOLESCENTE			ADULTO	IDOSO	ATENÇÃO PSICOSSOCIAL (CUIDADOR)		EDUCAÇÃO E QUALIFICAÇÃO
Linha de Cuidado Criança e Adolescente Transtornos comportamentais e emocionais da infância e adolescência	Linha de Cuidado Transtornos Graves e Persistentes	Linha de Cuidado Transtornos decorrentes de uso de álcool e outras drogas	Transtornos Depressivos, Ansiosos e Alimentares	Transtornos Degenerativos	Pesquisa diagnóstica Ações e Intervenções	Programa de educação continuada	
Transtornos Globais do Desenvolvimento (TEA)	Esquizofrenia, transtornos esquizoafetivos e delirantes, outras psicoses						
	Transtornos de humor graves e transtornos de personalidade						
	Situações de Risco e Violência doméstica e sexual, Suicídio						

Objetivos

- Dar suporte e sustentação à Política de Saúde Mental na Unimed, pautada em um novo modelo assistencial de cuidado integral e humanizado, visando modificar o estigma dos transtornos mentais, proporcionando um tratamento e monitoramento do cuidado interdisciplinar em linhas de cuidado.
- Reduzir o número de interações e abandono de tratamento.
- Promover condições aos colaboradores e cooperados para a identificação, acolhimento e encaminhamento do paciente de SM.



Programa Pacientes em Hemodiálise é premiado no Congresso Nacional de Gestão em Saúde



Maria Teixeira, enfermeira do Viver Bem, e Ana Lucia Fré Bereta Rossi, superintendente da área de Gestão do Beneficiário, com o prêmio conquistado no Congresso Nacional Unimed de Gestão em Saúde.

Com o Programa Pacientes em Hemodiálise, implantado no Hospital Unimed Americana, nossa Unimed foi vencedora do prêmio Edmundo Castilho, na categoria Qualidade Assistencial, entregue durante o Congresso Nacional Unimed de Gestão em Saúde, que aconteceu de 19 a 21 de junho, reunindo profissionais de todo o Sistema nas áreas de Atenção à Saúde, Recursos Próprios, Tecnologia da Informação, Regulação e Auditoria.

O Programa Pacientes em Hemodiálise foi desenvolvido com o objetivo de integrar os aparelhos de saúde relacionados ao atendimento dos pacientes com Insuficiência Renal Crônica em hemodiálise e a criação de uma linha de cuidado para monitorar suas necessidades.

O período de avaliação iniciou-se em 09/2016, com 56 pacientes, indo até 12/2017, com 51 pacientes e trazendo como resultados:

- As internações por Sepsis no Hospital Unimed Americana diminuíram e a Sepsis de entrada foi evitada, saindo de 25 para 241 dias sem Sepsis nas internações. O número de Sepses por mil pacientes-dia caiu de 87,08 para 3,25.
- Aumentou para 95% a porcentagem de protocolos de Manchester, Mews e Sepsis com condução correta para pacientes em hemodiálise no Pronto Atendimento.
- O número de pacientes com acompanhamento no ambulatório do Viver Bem evoluiu de 0% para 94,67%.
- Houve redução do custo médio das internações de R\$ 300 mil em 2017, com implantação deste programa.

Ações Realizadas

Reuniões entre as equipes da Clínica de Hemodiálise, Hospital Unimed Americana, Cirurgião Vascular, Ultrassonografistas e Viver Bem, para o estabelecimento de novas diretrizes de atendimento e cuidados integradas.

Condução correta dos protocolos de atendimento (Sepse, Mews e Manchester) aos pacientes em hemodiálise no Hospital Unimed Americana acompanhados pelo programa e a integração dos protocolos de cuidados com a Clínica de Hemodiálise.

Estruturação de um protocolo de Manchester específico para estes pacientes. Toda vez que um paciente renal crônico chega no Pronto-Atendimento, ele é identificado e o sistema dispara um alerta para a equipe de cuidado, abrindo uma classificação de risco com critérios de avaliação previamente definidos. Os protocolos de Mews e Sepsis seguiram a mesma rotina.

Auditorias e reuniões com a equipe para discussão e avaliação desses casos.

Reuniões entre as equipes da Clínica de Hemodiálise, Hospital Unimed Americana, Cirurgião Vascular, Ultrassonografistas e Viver Bem, para o estabelecimento de novas diretrizes de atendimento e cuidados integradas.

Condução correta dos protocolos de atendimento (Sepse, Mews e Manchester) aos pacientes em hemodiálise no Hospital Unimed Americana acompanhados pelo programa e a integração dos protocolos de cuidados com a Clínica de Hemodiálise.

Estruturação de um protocolo de Manchester específico para estes pacientes. Toda vez que um paciente renal crônico chega no Pronto-Atendimento, ele é identificado e o sistema dispara um alerta para a equipe de cuidado, abrindo uma classificação de risco com critérios de avaliação previamente definidos. Os protocolos de Mews e Sepsis seguiram a mesma rotina.

Auditorias e reuniões com a equipe para discussão e avaliação desses casos.

Adaptação de vários leitos na UCI do Hospital Unimed Americana para realizar as hemodíalises sem que o paciente saísse do ambiente onde estava internado para realizar o tratamento na Clínica, eliminando, assim, desconforto e complicações no quadro clínico do paciente.

Na clínica onde os pacientes faziam a hemodiálise, as ações foram feitas em conjunto com a equipe do Viver Bem, estimulando o autocuidado especialmente com cateter e fístula.

Folheto sobre autocuidado foi distribuído a todos os pacientes e familiares.

Foram oferecidas atividades físicas de baixo impacto durante a hemodiálise para estimular os pacientes a movimentarem-se, aumentando a autoestima e mostrando que são capazes.

Foi criado o Ambulatório do Viver Bem, que passou a recebê-los e vinculá-los a um navegador para acompanhamento da saúde de cada um. Quando o paciente não podia ou não queria vir ao ambulatório, a equipe de cuidado realizava visitas domiciliares. Essas visitas também foram realizadas quando a equipe identificava falha no cuidado ou quando era necessário integrar os familiares.

Viabilização do desejo de passear, manifestado por alguns pacientes, garantindo a continuidade da hemodiálise durante esse período, através de parcerias com clínicas próximas ao local do destino.

Participação em ações de sensibilização, como a 1ª Caminhada Renal, Dia Mundial do Rim e 2ª Caminhada de Conscientização do Transplante Renal, demonstrando o engajamento da instituição nesta causa.



Emprego da Ciência da Melhoria é incentivado nos setores internos.



Buscando desenvolver em seus colaboradores capacidades para realizar e sustentar projetos de melhoria, a área de Gestão do Beneficiário desenvolveu o Programa Ciência da Melhoria na Prática, que dissemina, através de treinamentos, o emprego da Ciência da Melhoria.

Esta eficiente metodologia utilizada para conduzir projetos e aperfeiçoar a qualidade dos serviços e na área de saúde por meio da sustentabilidade de processos, é difundida pelo IHI (Institute of Healthcare Improvement), nos Estados Unidos, e apoiada pelo Hospital Albert Einstein, no Brasil.

Em nossa Unimed, essa ferramenta vem sendo aplicada desde 2014 e já resultou em várias iniciativas premiadas no setor, como os programas Nascer Ação de Todos, Pré-Natal Ativo e Pacientes em Hemodiálise.

Nos meses de junho e agosto, dois treinamentos foram realizados envolvendo 70 colaboradores da Unipart e Espaço Unimed. Os temas abordados foram:

- Conhecendo o Sistema do Conhecimento Profundo;
- Qualidade e Processos;
- Modelo de Melhoria;
- Diagrama Direcionador;
- Indicadores e Medidas;
- Corporater;
- Experiência do Cuidado e mudança do modelo assistencial.

Em 2019, as atividades do programa continuarão para que os demais setores possam ser envolvidos.

Manifestações de clientes sobre atendimento hospitalar são acompanhadas e geram planos de ação.



Todas as manifestações que chegam à área de Relacionamento com o Cliente do Hospital Unimed, nas unidades de Americana e Santa Bárbara d'Oeste, são avaliadas conjuntamente pelos gestores estratégicos responsáveis e as ações de melhoria desenvolvidas são acompanhadas pelas áreas do SAC, Ouvidoria e Qualidade.

Em 2018, o Hospital Unimed Americana demonstrou que esta iniciativa está trazendo bons resultados. De todas as manifestações recebidas, 88% foram de elogio ou agradecimento. As reclamações representaram 11% das

manifestações, sendo que 41% deste total referiram-se ao PA Adulto.

No mesmo período, das principais reclamações recebidas no Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste, 49% estiveram relacionadas com Atendimento e Conduta Médica e 29% com Espera de Atendimento.

As manifestações foram encaminhadas para os setores responsáveis com prazo de cinco dias para o retorno das justificativas e, após análise dos gestores, foram recomendadas ou implementadas as seguintes medidas:



Plano de Ação para melhorar a experiência do cliente

Casos Graves	A operadora acompanha através de uma assistente social as famílias com problemas ou insatisfação, apoiando nas necessidades e removendo barreiras. No HUA e HUSBO esse acompanhamento é realizado pela supervisora administrativa do PA, que analisa os casos junto à coordenação e áreas envolvidas. O RC e a Qualidade dão andamento nas reuniões com pacientes e familiares envolvidos com apoio da assistente social da operadora.
Conduta médica em consultas no PA Adulto	Nos casos de atestados, o Hospital está trabalhando para melhor informar os pacientes sobre a necessidade de emissão do documento. O Marketing está sendo envolvido numa campanha de orientação e divulgação ao paciente. Cada insatisfação é avaliada para identificação das oportunidades de melhoria e encaminhada para o coordenador médico. Introduzida orientação aos médicos e colaboradores no PA sobre a proibição do uso de celular durante o atendimento.
Exame não solicitado	Os plantonistas foram orientados que devem pedir exames se houver necessidade/indicação e desde que sigam os protocolos.
Acompanhamento dos protocolos de Cefaleia, Dor Abdominal e Dor Torácica	O Hospital acompanha os pacientes que retornam precocemente ao PA com essas patologias e os mesmos são avaliados por um médico emergencista.
Liberação Acompanhante no PA Infantil	O Hospital segue o Estatuto da Criança e Adolescente e permite apenas um adulto como acompanhante. Como não há espaço físico para dois acompanhantes, foi alinhado que a enfermagem irá analisar cada caso e abrirá exceções principalmente para crianças com deficiência e gemelares.
Atendimento Colaborador	Coordenação faz feedback pontual com cada colaborador pelo comportamento e estes recebem advertência.
Estrutura Física/Operacional	A área de Engenharia foi comunicada para providência dos reparos. Está em andamento uma reforma no hospital e nos leitos.
Pertences dos pacientes	Implantado um fluxo referente à guarda dos pertences dos pacientes. Os mesmos são alocados em embalagem plástica transparente, com lacre e entregue ao paciente após o término do atendimento ou quando solicitado.
Longa espera para realização de cirurgia	Identificada falha na integração dos sistemas SGU e MV. Caso seja liberação de auditoria, deve ser verificado auxílio junto ao SAC. Nos casos de liberação de OPME, a operadora implantou um programa para melhor orientação e conscientização ao beneficiário; Há uma pré-internação para avaliação da documentação, validade da autorização e orientação médica, entre outros.
Alinhamento entre a área de Provimento da Saúde e o Hospital SEARA	Para análise das ocorrências de atendimento aos pacientes da Saúde Mental e do Hospital SEARA que atualmente nos dá o suporte de plantão psiquiátrico. Foi Redefinido o fluxo de atendimento entre os dois Hospitais, e as condições contratuais com o SEARA foram esclarecidas. O Time de Cuidado da operadora faz uma apresentação da Política de Saúde Mental ao hospital.
RC HUSBO e Santa Casa de Santa Barbara d'Oeste	Redefinido o fluxo do RC, com o SAC encaminhando os manifestos.
Apresentação de dados	Análise junto ao RC HUSBO de levar proposta de levantamentos de indicadores e ações, com apresentação mensal ao SAC.

SAC: o guardião dos interesses do beneficiário



Através do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) nossa Unimed capta informações dos beneficiários e atua para solucionar suas reclamações, esclarecer suas dúvidas e atender às suas necessidades. É um importante agente de mudanças internas, transformando riscos e ameaças em ações proativas.

A partir destes registros, a operadora dá início a uma série de providências, identificando deficiências (em produtos, processos, sistemas, comunicação, entre outras), enviando informações para as áreas envolvidas, reunindo-se com os

gestores para traçar ações de correção e melhoria, acompanhando o tempo da resolução do problema e apresentando retorno ao beneficiário.

Os casos não resolvidos neste primeiro nível de atendimento que é o SAC, seja por falta de autonomia na solução ou por falha do processo de trabalho, são encaminhados à Ouvidoria.

A intenção é não só satisfazer as necessidades do cliente, mas também superar as suas expectativas.

Em 2018, o tempo médio de resposta ao beneficiário ficou em 3,78 dias, abaixo do prazo de 5 dias estabelecido pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). Ao todo, foram recebidos 3.663 manifestos. As quatro áreas mais citadas foram: Consultório Médico, Espaço Unimed Administração Americana e Hospital Unimed Americana, representando 87,55% das reclamações. As causas foram todas trabalhadas com as áreas.

Manifestos registrados

Área	Qtd. de manifestos	%	Acumulado
Consultório	1134	30,96%	30,96%
EspaçoUnimed	1076	29,37%	60,33%
Adm. Americana	717	19,57%	79,91%
Hospital Unimed Americana	280	7,64%	87,55%
Recurso Credenciado	155	4,23%	91,78%
Relacionamento com o Cliente	100	2,73%	94,51%
Unimed Participações	86	2,35%	96,86%
Hospital Unimed SBO	44	1,20%	98,06%
Operadora	32	0,87%	98,94%
Provimento da Saúde	32	0,87%	99,81%
Gestão Revisão de Contas Médias/Intercâmbio	2	0,05%	99,86%
Recursos Próprios	2	0,05%	99,92%
Banco SICOOB	1	0,03%	99,95%
Usimed	1	0,03%	99,97%
Cíntegra	1	0,03%	100,00%
Total Geral	3663	100,00%	



DRG tem 30 mil internações codificadas e inicia pagamento de procedimentos hospitalares.

Depois de 3 anos trabalhando com o DRG (Diagnosis Related Groups ou Grupos de Diagnósticos Relacionados), nossa Unimed já conta com mais de 30 mil internações codificadas. Esse resultado está contribuindo cada vez em maior escala com aprimoramento da qualidade assistencial, a segurança do paciente, o gerenciamento de custos para alocação correta dos recursos e a otimização do tempo de internação. O DRG é um software online que categoriza pacientes a partir de uma combinação de dados do prontuário da internação, como diagnósticos (CID's principal e secundário), comorbidades, idade e procedimentos.

A partir dessas informações, é gerado um código do DRG que classifica a internação e fornece a previsão do tempo de permanência hospitalar. Assim, é possível identificar a existência de linhas de cuidados que eventualmente não tenham sido

eficientes e traçar planos de ação para melhorias.

A informações obtidas com o DRG são utilizadas para referenciar ações desenvolvidas tanto na operadora como no hospital.

Na operadora

Na operadora, o DRG permite a elaboração de estudos epidemiológicos, a confecção de relatórios, a codificação e a análise minuciosa das internações na Santa Casa de Santa Bárbara (Ala da Unimed), além de possibilitar o gerenciamento de custos e o desenvolvimento de projetos.

Nesta perspectiva, no final de outubro, iniciou-se o pagamento de procedimentos hospitalares pelo DRG. Foram selecionados os DRG's de maior frequência, menor custo e os menos complexos.

DRG na operadora

Procedimentos hospitalares pagos pelo DRG

- Cirurgias de hérnia inguinal e femoral sem CC/MCC (352).
- Cirurgias de hérnia exceto inguinal e femoral sem CC/ MCC (355).
- Cirurgia do joelho sem diagnóstico principal de infecção sem CC/MCC (489).
- Cesariana sem CC/MCC, 765 Cesariana com CC/MCC (766).
- Parto vaginal sem diagnósticos complicadores (775).
- Outras cirurgias do ouvido, nariz, boca e garganta sem CC/MCC (134).
- Colectomia laparoscópica sem exploração do ducto comum sem CC/MCC (419).
- Colectomia laparoscópica com exploração do ducto comum sem CC/MCC (413).

No Hospital

No hospital, o DRG está inserido em processos como: Comissão de Prontuários, Procedimentos Gerenciados, Acolhimento, Indicafé, Confecção de Relatórios, Desospitalização Segura e, o principal, que é a Codificação e Análise das Internações, feita minuciosamente e que forma a base dos dados do DRG.

Procedimentos gerenciados

Os procedimentos gerenciados são de fundamental importância para o monitoramento dos custos e da qualidade assistencial. Com este foco, foi iniciado, em abril, o gerenciamento do procedimento de Apendicectomia, que inclui o monitoramento de alguns indicadores como: tempo de internação até a cirurgia (recomenda-se até 12 horas), tempo de permanência hospitalar, condição adquirida, reinternação com recaída e o custo. A previsão e que outros procedimentos gerenciados se iniciem em 2019, como gastroplastia, fratura de fêmur e histerectomia

Acolhimento de novos colaboradores

No Acolhimento de Novos Colaboradores, os participantes são conscientizados sobre sua importância frente ao DRG, especialmente no preenchimento adequado do prontuário para coerência na codificação das internações.

Codificação e análise das internações

Categoriza pacientes a partir de uma combinação de dados do prontuário da internação, como diagnósticos (CID's principal e secundário), comorbidades, idade e procedimentos. A partir dessas informações, é gerado um código do DRG que classifica a internação e fornece a previsão do tempo de permanência hospitalar.

Desospitalização segura

A Desospitalização Segura faz parte dos projetos do DRG há 2 anos. É feita por intermédio do médico hospitalista, que atua junto com o médico responsável pelo paciente, no planejamento da alta e na busca de soluções dos problemas que impactam na alta hospitalar. Com a visita de desospitalização, o tempo de internação fica mais próximo do tempo previsto pelo DRG e a alta mais segura.

Efetividade dos programas e protocolos implantados

O DRG também contribui com Monitoramento da Efetividade dos Programas e Protocolos Implantados por meio de seus resultados. Nesta perspectiva, através do sistema, realizou-se um levantamento sobre TEV (Tromboembolismo Venoso), notando-se a necessidade de reformulação do protocolo, pois a incidência estava acima do esperado. Após a iniciativa houve mais adesão ao protocolo e maior efetividade de seu emprego.

Indicafé

Mensalmente, os indicadores que não performaram são apresentados aos colaboradores no Indicafé, assim com o plano de ação desenvolvido junto com as áreas.

Relatórios

Através da base de dados gerados a partir da codificação das internações no DRG, pode-se extrair vários relatórios que ampliam a visão a respeito da qualidade assistencial, como por exemplo: Relatório de Condições Adquiridas, Mortalidade de Pacientes com Condições Adquiridas, Reinternação com Recaída, Permanência Hospitalar, Mortalidade em DRG de Baixo Risco, Performance por Especialidade Médica, Performance Individual e, ainda, Estudos Epidemiológicos por Idade, Patologia, entre outros.



Experiência compartilhada

O fato do Hospital Unimed Americana ter sido o primeiro do estado de São Paulo a utilizar o DRG Brasil levou alguns hospitais a solicitarem Benchmarking, o que ocasionou a visita, em 2018, da Unimed de Sorocaba, Hospital Fornecedores de Cana (Piracicaba) e Unimed FESP. O Hospital Unimed de Americana também participou da Conferência Nacional dos Codificadores, compartilhando sua experiência em DRG com todos os participantes do evento.

Cada fase do DRG é acompanhada de desafios e muito aprendizado. Desde sua implantação até hoje, o DRG vem passando por um aprimoramento de processos e conhecimento, mas sempre cumprindo seu objetivo maior, de monitorar e melhorar a qualidade assistencial, gerenciar os custos e reduzir desperdícios.





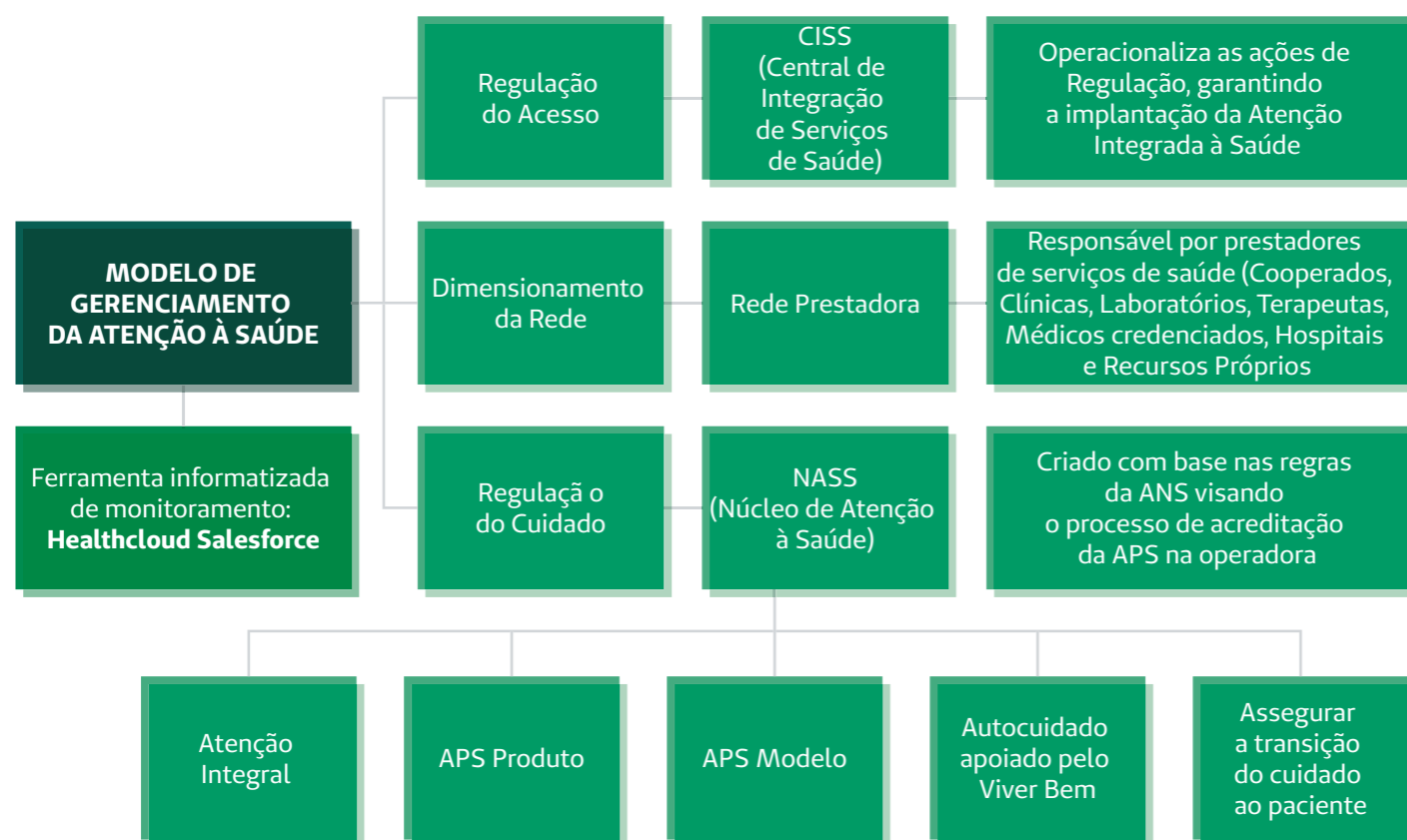
Gestão de Provimento de Saúde

Temos um Modelo de Gerenciamento de Atenção à Saúde

A grande entrega da área de Provisão de Saúde no final desta gestão é o Modelo de Gerenciamento da Atenção à Saúde, que organizou a nossa assistência colocando o nível primário de cuidados num papel primordial dentro do processo de coordenação e integração do cuidado.

Esse é um passo extraordinário para a sustentabilidade do nosso negócio porque está nos tornando

capazes de acompanhar a evolução do perfil demográfico e epidemiológico da população nas próximas décadas, com uma rede mais articulada, a continuidade dos cuidados, a redução da duplicação de ações e dos desperdícios, o trabalho multiprofissional, uma comunicação adequada entre os diferentes agentes, a educação dos pacientes e de suas famílias e os serviços coordenados em linhas dinâmicas.



Novidades da APS

A maior novidade na APS em 2018 foi a parceria com a Unimed Seguros, que repassou um contrato de 2 mil vidas para nossa operadora com a possibilidade de gerenciamento de cuidado. O beneficiário tem à disposição toda a rede Unimed, mas se optar pelo atendimento no Cintegra, o nosso núcleo de APS, não paga a participação.

Novidades do Viver Bem

Cuidar do Recém-Nascido

Com o objetivo de promover e apoiar o cuidado do recém-nascido, o Viver Bem criou um projeto piloto de Aleitamento Materno que deverá ser estendido para toda a rede em 2019. Com essa iniciativa, o bebê sai do hospital já com um agendamento no ambulatório do Viver Bem, antes da primeira consulta com o pediatra.

Transição do Cuidado do Idoso

O Programa Idoso Bem Cuidado aperfeiçoou seu mecanismo de busca e abriu um canal de comunicação com o médico cuidador, criando um vínculo com hospital. Quando o paciente é internado, é aplicada a avaliação IVCF20. Detectando-se baixo risco, ele segue o fluxo normal de atendimento e é acompanhado após a alta. Detectando-se um risco maior, ele é trazido para o Programa Idoso Bem Cuidado para que seja dada sequência a seu tratamento.

Novas Oficinas

Em 2018, o Viver Bem manteve o foco nas atividades voltadas à prevenção ao diabetes, hipertensão e obesidade e também criou novas oficinas para os idosos: Força e Equilíbrio, Memória, Saúde Emocional e Musicoterapia.



Aproximação entre Viver Bem e Rede de Terapias reforça cuidado multidisciplinar em Saúde Mental

Em 2018, para atuar em alinhamento com a Política de Saúde Mental, os psicólogos da Rede de Terapia e os responsáveis pelos atendimentos de psicoterapia individual passaram a atuar com o Serviço de Acolhimento Psicológico (SAP).

O SAP funciona como uma triagem psicológica para identificar as necessidades de atendimento dos beneficiários encaminhados para psicoterapia:

- Psicoterapia individual.
- Acompanhamento em Musicoterapia.
- Acompanhamento Médico.
- Acompanhamento Nutricional.
- Acompanhamento Fonoaudiológico.
- Acompanhamento de Terapia Ocupacional.

Tratando-se de casos clínicos de complexidade, os beneficiários são assistidos na Linha de Cuidado de Saúde Mental.

Cada psicólogo da Rede de Terapias é referência de uma Linha de Cuidado, desempenhando o papel de navegador do cuidado em parceria com a enfermeira da Saúde Mental e oferecendo suporte aos psicólogos da Rede Credenciada.

Semanalmente, em reunião destinada à discussão de casos complexos, a equipe de psicólogos da Rede de Terapias, a enfermeira da Saúde Mental, a assistente social, a psicóloga do Viver Bem e o médico da família discutem os casos a fim de elaborar os planos terapêuticos para os beneficiários inseridos em Linha de Cuidado.

Quando há necessidade, a assistente social é acionada para realizar visitas domiciliares, juntamente com o psicólogo e o enfermeiro, para avaliarem o contexto familiar.

No Plano Terapêutico, os possíveis encaminhamentos são a Psicoterapia Individual ou Grupos de Apoio da Saúde Mental ou da Promoção e Prevenção à Saúde:

- **Grupo de Apoio Dependência Química para dependentes e familiares** (realizado pelos profissionais da Rede de Terapias);
- **Grupo de Apoio Familiares de Portadores de Transtornos do Espectro Autista** (realizado pelos profissionais da Rede de Terapias e do Viver Bem);
- **Grupo de Apoio Familiares de Portadores de Transtornos Emocionais Graves** (realizado pelos profissionais da Rede de Terapias e do Viver Bem);
- **Grupo de Pais "Retocar"** (realizado por profissional da Rede de Terapias);
- **Grupo de Apoio Saúde Emocional** (realizado pelos profissionais do Viver Bem);
- **Grupo de Apoio Dor Crônica** (realizado pelos profissionais do Viver Bem).

Com o SAP, as Reuniões de Casos Complexos e as Visitas Domiciliares é possível garantir o cuidado de atenção integrada ao beneficiário e sua família.

Transtornos do Espectro Autista

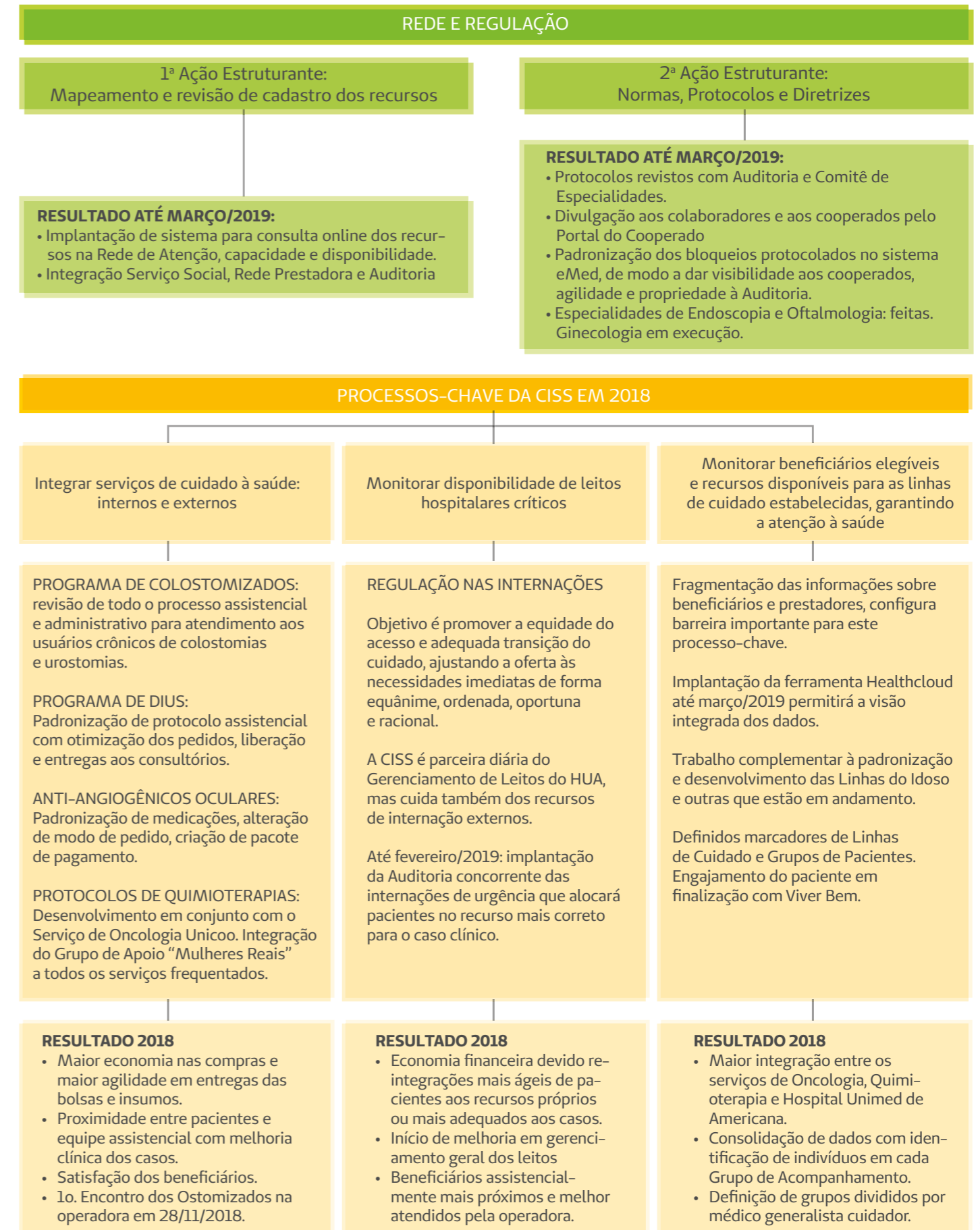
Em 2018, houve um grande avanço no cuidado dos pacientes da Linha de Cuidado do TEA (Transtornos do Espectro Autista). Além das reuniões e supervisões semanais entre os profissionais que atuam nesta linha, destaca-se a criação de uma sala de estimulação na Rede de Terapias, no Espaço Unimed, utilizado por psicólogos e fonoaudiólogos e que dispõe de materiais especializados para o atendimento de beneficiários com TEA.

Qualificação Profissional

Buscando a qualificação dos profissionais que atuam em Saúde Mental e vindo de encontro com a necessidade de Práticas de Educação Continuada e com a gestão da Rede Credenciada, a Rede de Terapias promoveu encontro de capacitação que contou com a presença de psiquiatra para falar sobre Atualizações em Psicopatologia.

CISS operacionaliza ações de regulação

Com a função de operacionalizar as ações de regulação para adequar a nossa rede de Atenção à Saúde ao novo modelo assistencial de Atenção Integrada à Saúde, a CISS (Central de Integração dos Serviços de Saúde) desenvolveu as seguintes ações:





Rede Prestadora

Em maio de 2018, o setor de Rede Prestadora passou a contar com uma coordenação direta. O objetivo principal foi integrar e padronizar os processos que estavam fragmentados em diversas áreas, realizar o mapeamento e dimensionamento, além de promover a qualificação da rede prestadora.

Acompanhe as principais ações realizadas ao longo do ano para garantir acesso à Atenção Primária, às especialidades e aos serviços de urgência e emergência, respeitando os prazos de atendimento estabelecidos pela ANS na RN 259:

Padronização o Processo de Credenciamento:

1. Análise de Suficiência de Rede (SR)

- Análise de Prestadores
- Análise de Agendamento dentro do prazo
- Análise de Demanda
- Resultados e Plano de Ação
- Relatório de Análise de Suficiência de Rede

2. Processo Seletivo

- Banco de Dados / Solicitação Prestador
- Análise de Currículo e Análise Documental
- Entrevista Técnica e comportamental semi-dirigida e estruturada por especialidade
- Visita Técnica In Loco Aprovada ou Aprovada Parcial
- Aprovação Gerência e Diretoria

3. Contratualização

- Acordo, Valorização e Tabelas
- Solicitação ao Jurídico (Sistema BPM)

4. Cadastro

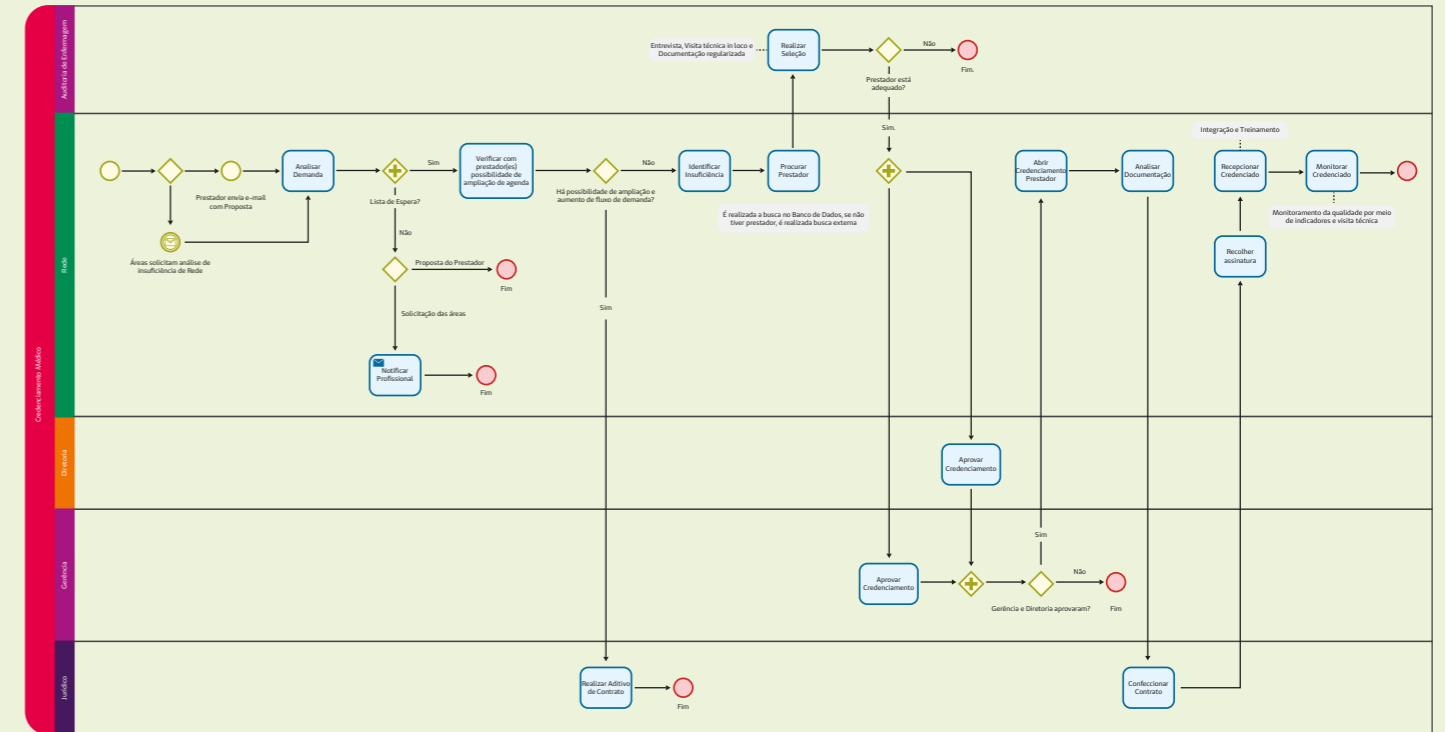
- TOTVs, SGU, Acessos, Informação às áreas

5. Integração e Treinamento

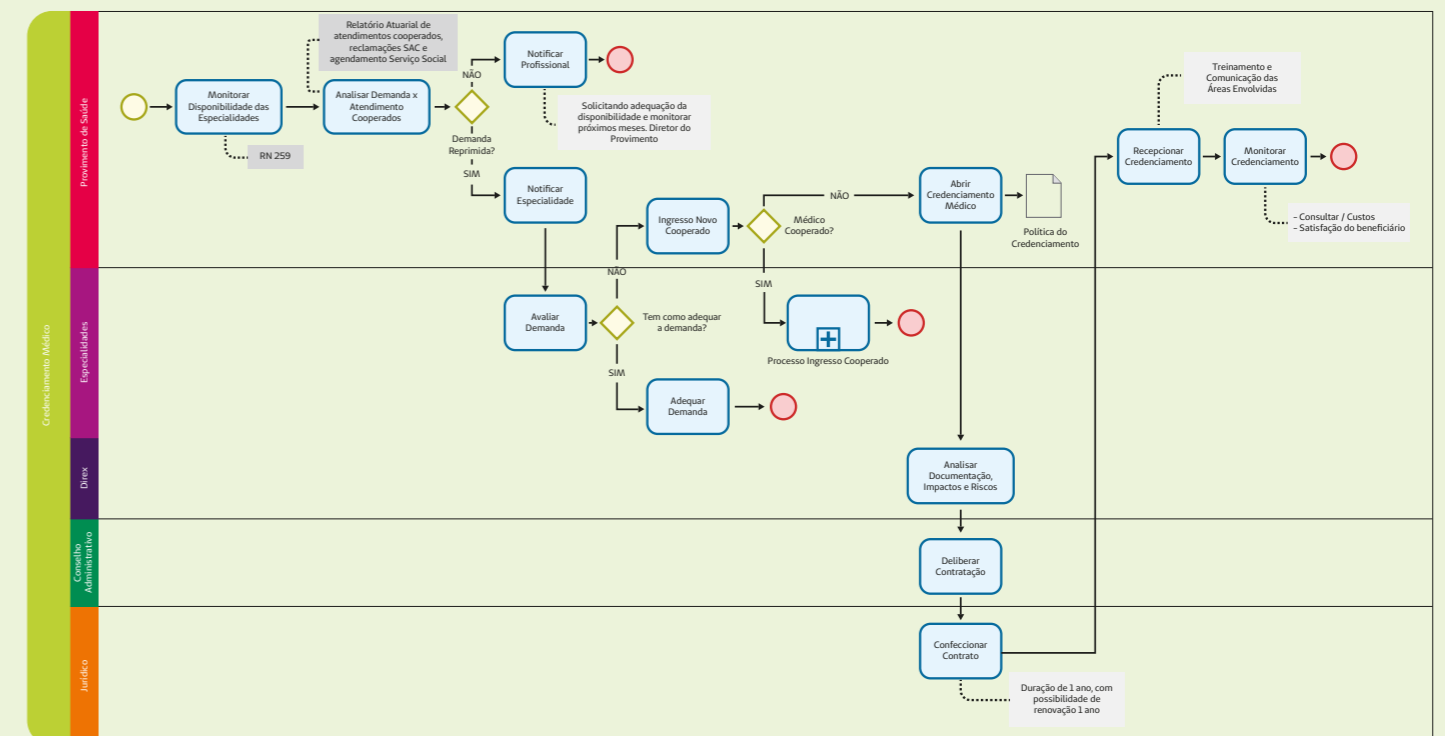
- Acolhimento ao novo prestador
- Integração ao sistema Unimed e áreas de relacionamento
- Treinamento Sistema SGU

PROCESSO PADRONIZADO DE CREDENCIAMENTO

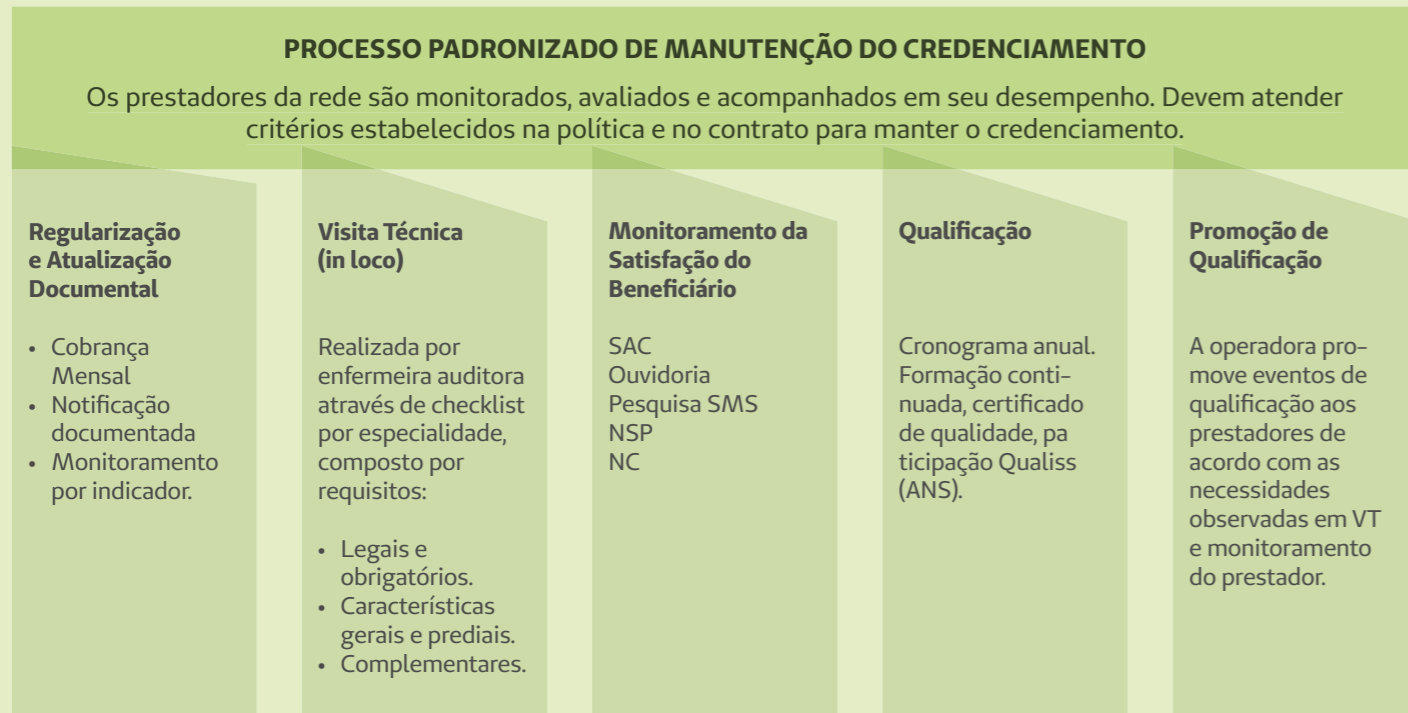
Fluxograma de Credenciamento:



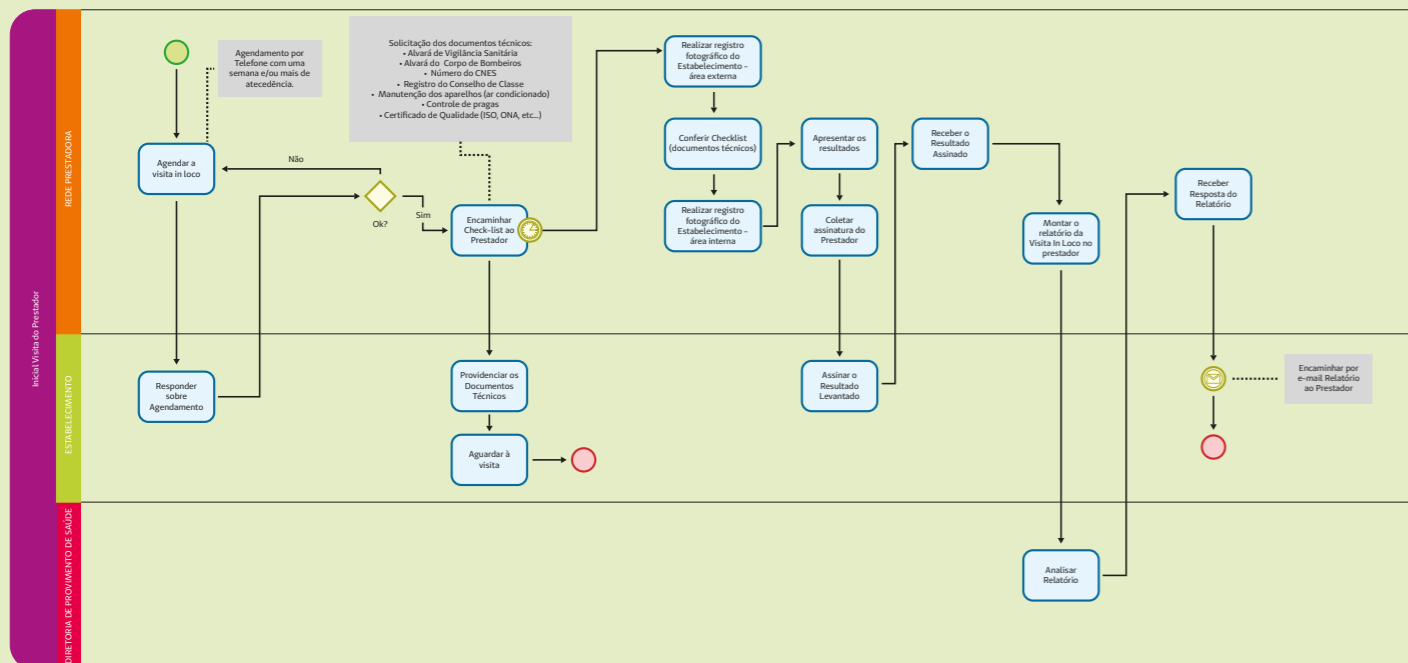
Fluxograma de Credenciamento Médico:



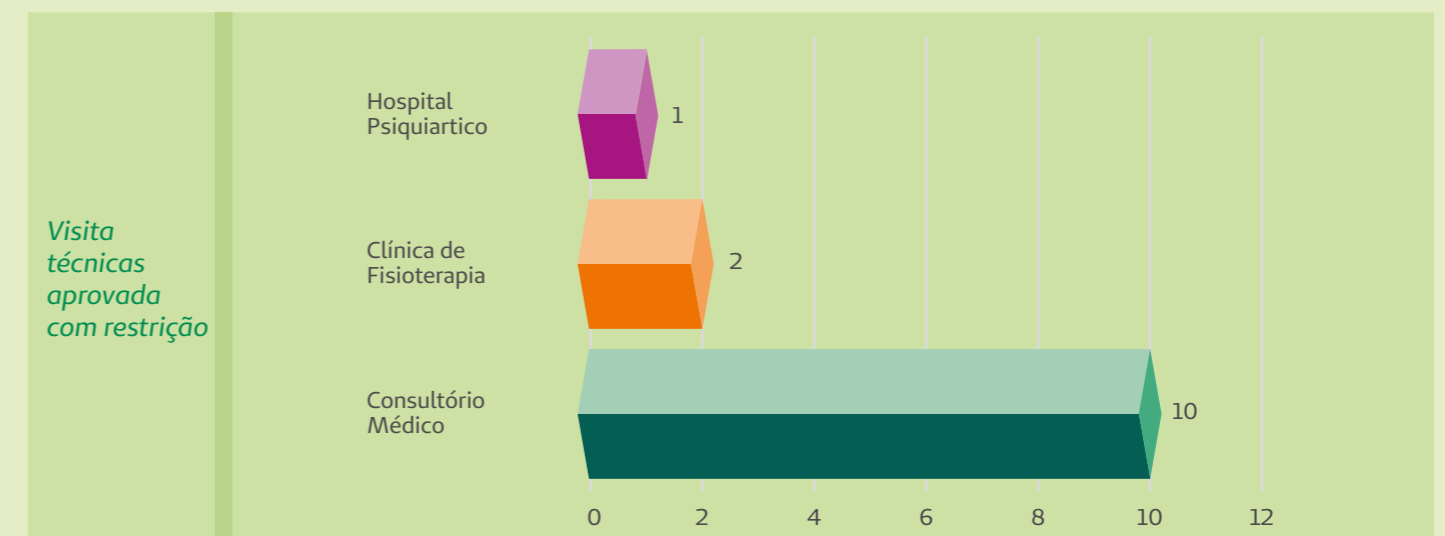
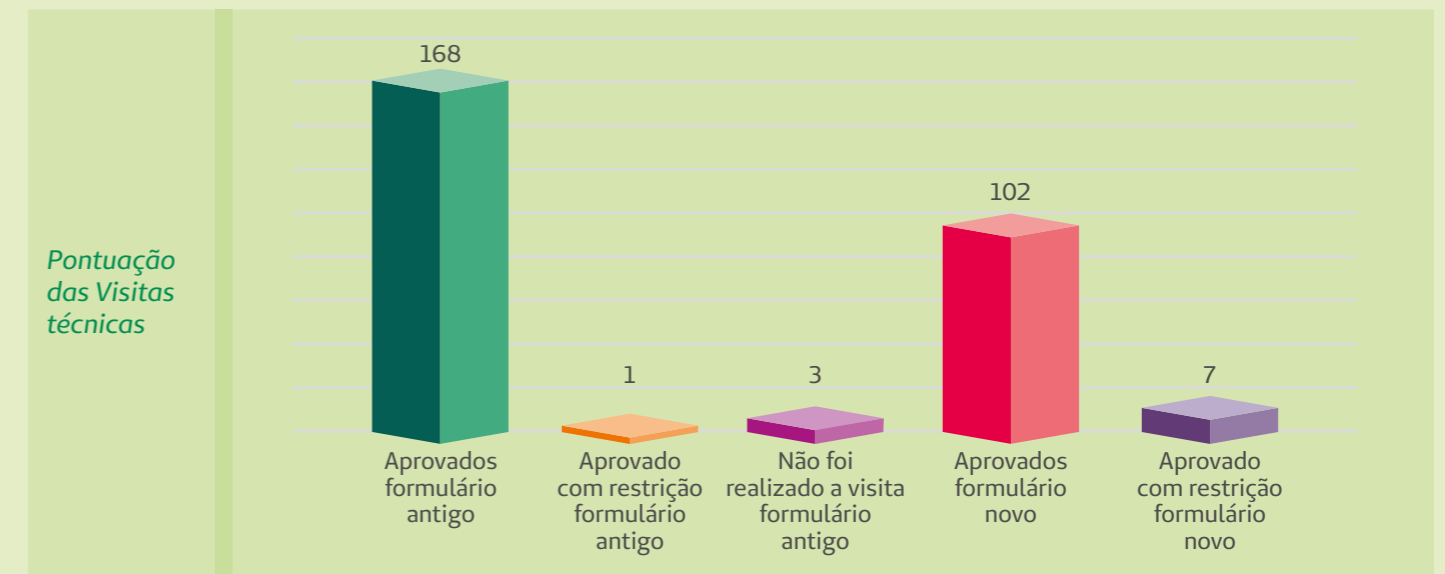
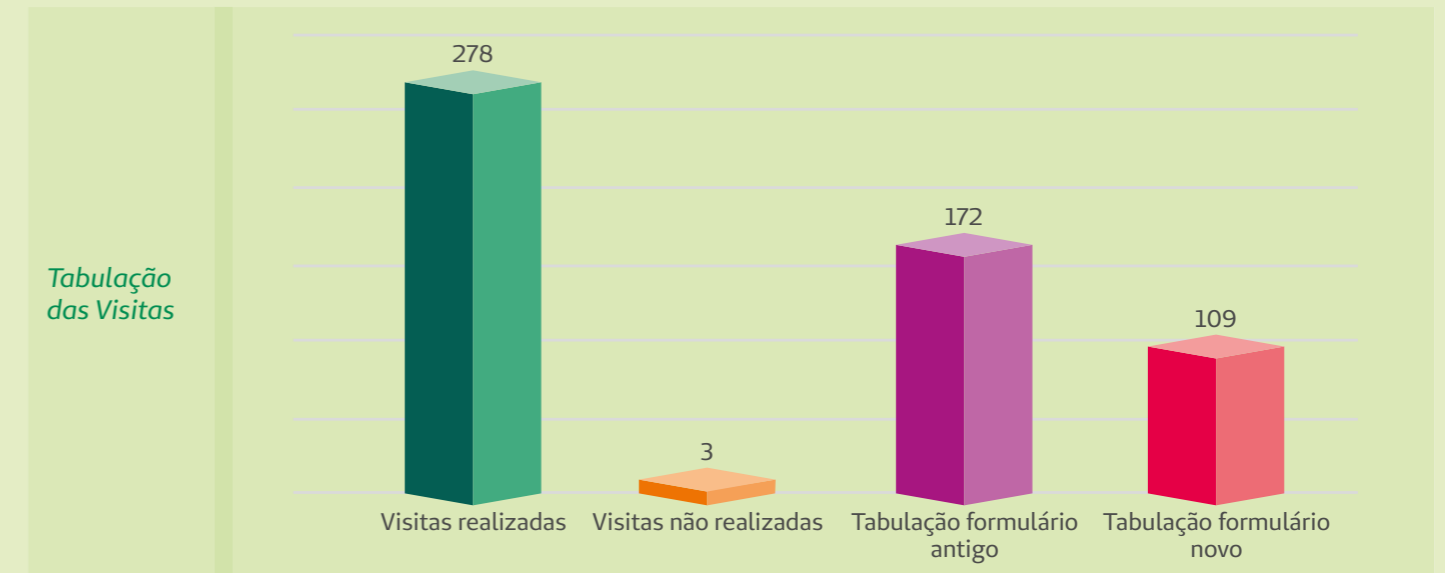
Padronização da Manutenção do Processo de Credenciamento:



Processo de Qualificação - Fluxograma de Visitas Técnicas:



Processo de Qualificação - Resultado das Visitas Técnicas:





Processo de Qualificação – Selo de Qualidade:

Classificação Ouro e Prata para os prestadores que passaram pelas Visitas Técnicas.



Processo de Qualificação – Eventos Promovidos:

- Treinamento de Rastreabilidade: para promover junto à rede prestadora uma reflexão sobre as regulamentações, padronização e exigências que estão descritas no Manual de Boas Práticas de Gestão de OPME do Ministério da Saúde.
- Cine Debate: Filme Crash – No Limite
- Simpósio Equipe Educar: Reflexões sobre o Autismo – Linha de cuidado TEA.
- Treinamento Primeiros Socorros: aspectos teóricos e práticos para instruir o médico em emergências que possam ocorrer com beneficiários em seus consultórios.
- Atualização das mudanças do novo Manual do ONA, versão 2018.
- Supervisão de Casos Clínicos – Rede de Terapias.

Mapeamento:

Setores envolvidos no Mapeamento: CISS, Rede Prestadora, Tecnologia da Informação, Contas Médicas e Serviço Social.



Prazo máximo de Atendimento estabelecidos pela ANS	
Atendimento de urgência e emergência	Imediato
Exames de análise clínicas	03 dias úteis
Consulta básica (pediatria, clínica médica, cirurgia geral, ginecologia e obstétrica).	07 dias úteis
Demais serviços de diagnósticos/terapia em regime ambulatorial e consulta/sessão com outras especialidades (fonoaudióloga, psicólogo, terapeuta ocupacional e fisioterapeuta).	10 dias úteis
Consultas nas demais especialidades médicas	14 dias úteis
Procedimento de alta complexibilidade (PAC) e internação eletiva (agendada)	21 dias úteis
Consulta de retorno	A critério do profissional responsável pelo atendimento



Setor de Autorizações se integra à Auditoria Médica

Em 2018, o setor de Autorizações, que estava integrado à Central de Intercâmbio, passou a ser de responsabilidade direta da área de Provimento de Saúde e a atuar juntamente com a Auditoria

Médica. O funcionamento de ambos os serviços numa mesma estrutura física está favorecendo o contato direto das equipes e qualificando as tratativas operacionais.



Somos Classificação “A” no Ranking de Intercâmbio do Sistema Unimed

O Sistema Unimed disponibiliza atendimento em praticamente todo o território nacional graças ao Intercâmbio, que permite aos beneficiários serem atendidos em qualquer uma das operadoras espalhadas pelo país.

Trata-se de uma receita importante, que representa 22,4% do faturamento, em média R\$ 6,6 milhões mensais.

Para promover o monitoramento dos serviços prestados por meio deste sistema, a Unimed do Brasil criou o Ranking de Intercâmbio, com foco na qualidade dos processos de atendimento e a profissionalização dos processos técnicos e operacionais.

Nossa Unimed está entre as melhores

cooperativas e vem obtendo a classificação “A”. De julho a outubro de 2018, os últimos meses avaliados pela Unimed do Brasil, alcançamos percentuais que variam de 92 a 98%.



O objetivo maior deste ranking é identificar itens que precisam ser melhorados para maior qualidade no processo de intercâmbio entre as Unimeds, evitando que ocorra redução na taxa de custeio administrativo.

As singulares são avaliadas pelo alcance de critérios de obrigadoriedades institucionais, performance eletrônica de atendimento, performance do processo de cobrança e contestação, gestão da marca, entre outros critérios.

Produção Médica realizada na área de ação

Classe de serviço		
Consultas PA	R\$ 9.204.512,02	181.428
Demais consultas	R\$ 40.329.875,21	584.637
Diária	R\$ 32.067.753,72	61.977
Honorarios medicos	R\$ 17.550.775,53	244.200
Materiais	R\$ 11.449.138,57	2.319.217
Materiais opme	R\$ 8.066.035,35	17.965
Medicamentos	R\$ 46.396.115,07	6.285.917
Pacote	R\$ 11.514.516,13	48.811
S.A.D.T.	R\$ 45.921.426,22	1.617.940
S.A.D.T. Rede terapias	R\$ 3.424.691,49	103.522
Taxas	R\$ 35.379.111,76	444.332
TOTAL GERAL	R\$ 261.303.951,07	11.909.946



Gestão de Recursos Próprios



Planejamento Estratégico

Aprendizado e Crescimento

Estruturar e desenvolver a cultura organizacional na metodologia Lean

Ambiente Interno

Sustentar e evoluir o sistema de informação

Clientes

Otimização dos recursos assistenciais
Garantir excelência no atendimento

Recursos Financeiros

Gerar resultados econômicos financeiros

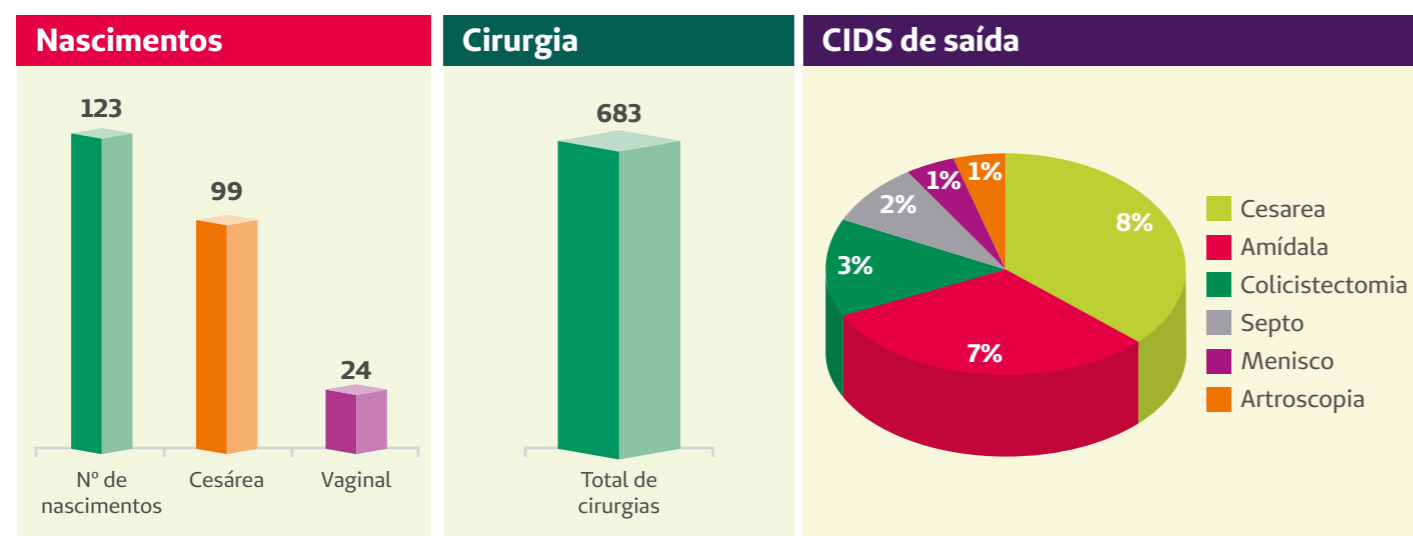
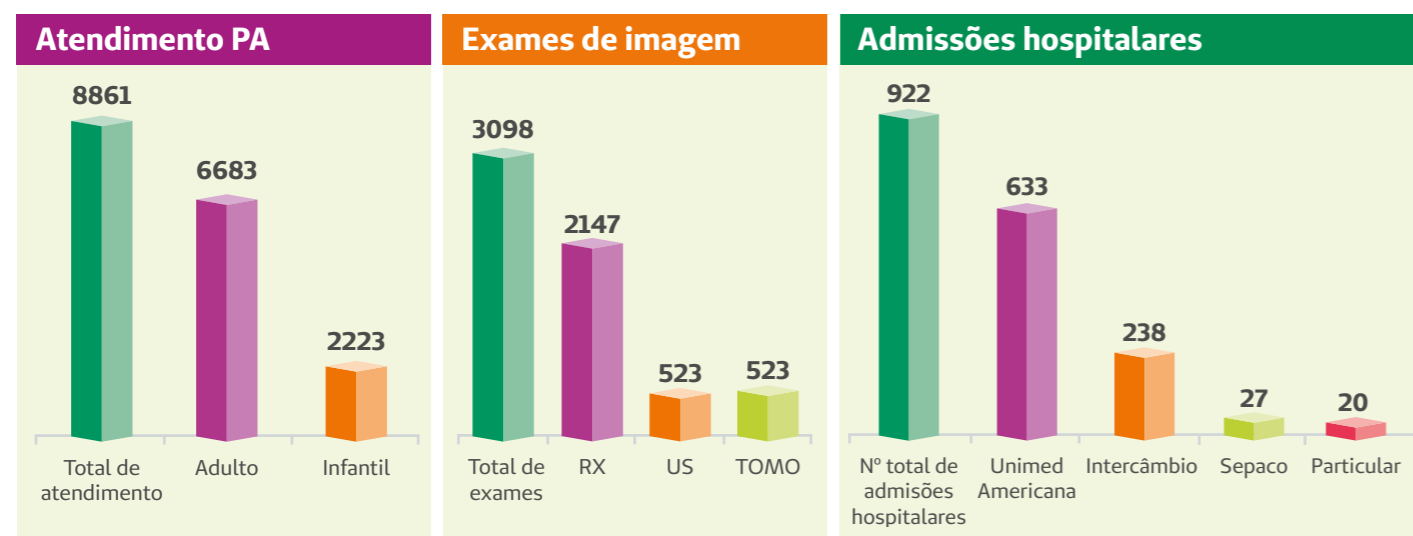
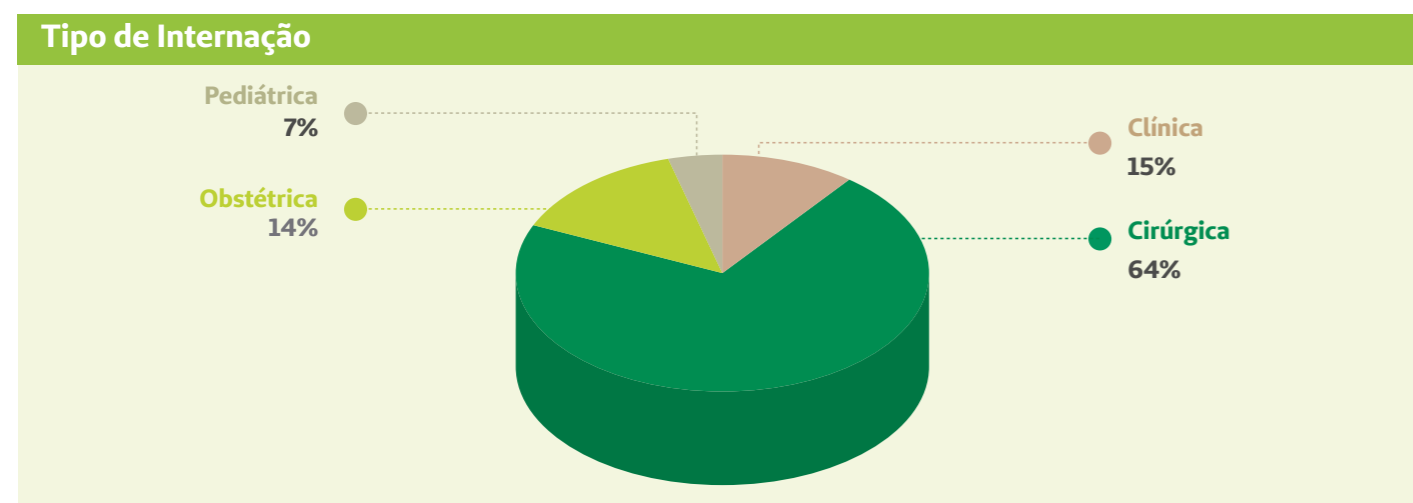
Estrutura Física

- **122 leitos operacionais, incluindo:**
 - 10 leitos UTI Adulto
 - 07 leitos UTI Neonatal
 - 13 leitos UCI (Unidade Crítica Intermediária)
 - 08 leitos Ala Dia
- **6 Salas Cirúrgicas**
- **1 Centro de Parto Natural**
- **1 Pronto Atendimento, com:**
 - 07 consultórios
 - 17 leitos de observação
 - 04 leitos de emergência
- **533 colaboradores**

- **Serviços terceirizados:**
 - Laboratório - Unicoo
 - Hemoterapia - Cohe
 - Higienização - Sodexo Hospitalar
 - Anatomia Patológica-Instituto de Anatomia e Patologia
 - Lavanderia - Medlav
 - Segurança - Verzani e Sandrini
 - Alimentação - Sodexo
 - Hemodinâmica - Cincor
 - Imagem - Afric X
 - Transporte - Help Móvel



Perfil Epidemiológico



Processos Estratégicos

- Cirúrgico
- Materno – Infantil (Nascer – Ação de Todos) (Programa Parto Adequado da ANS/Institute For Healthcare Improvement – IHI)
- Processo Crítico Intermediário
- Processo Urgência e Emergência

Linhas de Cuidado em andamento

- **Apendicite**
 - 1º Fase: Definição do Protocolo devido perfil de Dor Abdominal no PA (8% de Atendimentos no PA)
 - 2º Fase: Alinhamento Protocolo entre Cirurgiões
 - 3º Fase: Implantação de Trava na Escala de Alvarado no PA
 - 4º Fase: Mensuração dos Indicadores desde Março/2018
- **Oncomamária**
 - 1º Fase: Definição da linha devido perfil psicossocial das pacientes.
 - 2º Fase: Alinhamento método de comunicação e referência/contrarreferência.
 - 3º Fase: Câmara Técnica com envolvidos na linha.
 - 4º Fase: Estabelecimento de indicadores e reuniões trimestrais.
- **Paliativo**
 - 1º Fase: Olhar multidisciplinar HUA e AD.
 - 2º Fase: Formação do Time HUA e Fluxograma.
 - 3º Fase: Construção da Política, reunião com especialidades e capacitação da equipe.
 - 4º Fase: Indicadores estabelecidos.
 - 5ª Fase: Sensibilização do corpo clínico e equipe multidisciplinar.

- **Idoso**
 - 1º Fase: Instrumento de Estratificação do IVCF/Risco, avaliação da referência médica e equipe multi.
 - 2º Fase: Encaminhamento Viver Bem.
 - 3º Fase: Oficinas conforme a individualidade do paciente.
 - 4º Fase: Definição de Indicadores.
 - 5º Fase: Projeto Amigo do Idoso.
 - Próximo Passo: Levantar índices de pacientes que tiveram reinternação.

Cultura de Segurança

- Núcleo de Segurança do Paciente.
- Indicafé – Análise de Resultados.
- Protocolo de Londres.
- Comitê de Questões Éticas e Bioéticas.
- Protocolos Institucionais.
- Início da Cultura Lean – Gemba/Situação Atual/A3.
- Início da Cultura de Disclosure.

Pontos que estão sendo fortalecidos

- Protocolo de Sepses Pediátrico
- Protocolo Jejum Prolongado
- Indicadores – Painel de Gestão e Relatórios
- Laboratório

Pontos fortes

- Gestão Prazer em Cuidar
- Adesão à Cirurgia Segura
- Protocolo de Dor Torácica
- Consultoria Lean Institute
- Implantações tecnológicas a favor da assistência.

Hospital Unimed Americana aumenta receita e reduz custos

Com as ações realizadas a partir da mudança na gestão do faturamento hospitalar no Hospital Unimed Americana, ocorrida em março, mesmo com a taxa de ocupação em queda, o faturamento cresceu 9% no ano, fechando 2018 com R\$ 109.314.221,00. Foi um aumento de receita de R\$ 9 milhões.

Além disso, houve uma redução de custo de R\$ 690,7 mil com OPME graças à negociação juntos aos

fornecedores realizada pelo Núcleo de OPME. E mais R\$ 663 mil de redução de custo com ações do Projeto Lean, que incluíram a redução do tempo de atividades na Internação, Setup do Centro Cirúrgico e Alta. O Projeto Lean também trouxe ganhos em giro de leito, possibilitando mais diárias, mais diluição do custo fixo e aumento de receita.



Depois do avanço tecnológico, Hospital Unimed Americana foca a melhoria dos processos assistenciais



Nos últimos dois anos, o Hospital Unimed Americana iniciou uma revolução na forma de cuidar e de administrar o cuidado, começando com a implantação da solução “Soul MV com Prontuário Eletrônico”, que começou a operar em 2017 e trouxe melhorias claras na assistência, na segurança do paciente, na prescrição médica e na gestão da instituição.

Hoje, todas as prescrições e evoluções médicas e de enfermagem são feitas diretamente no Prontuário Eletrônico do Paciente, que reúne as informações clínicas e assistenciais de todos os atendimentos feitos ao beneficiário ao longo do tempo.

Além de estar integrado aos laudos de exames de imagem e de análises clínicas, em 2018 o Prontuário Eletrônico também foi vinculado à Administração de Medicamentos à Beira Leito, passando a viabilizar o “Circuito Fechado da Administração de Medicamentos”, que garante ao HUA um patamar mais alto e complexo na busca de uma certificação de Hospital Digital (HIMSS – Estágio 6).

Este ano, também foi a vez de alavancar a melhoria dos processos assistenciais. A introdução de um médico hospitalista no corpo clínico, a reestruturação da cadeia

de suprimentos, a incorporação da filosofia Lean para melhorar a internação cirúrgica eletiva e os processos do Pronto Atendimento foram algumas das iniciativas que elevaram o Hospital Unimed Americana ao patamar de excelência em gestão e à conquista da certificação de qualidade ONA 3.

Já com a reestruturação do Acolhimento de Novos Colaboradores e a classificação entre as 15 “Melhores Empresas para Trabalhar” no ranking de hospitais organizado pela GPTW (Great Place to Work), demos os primeiros passos de um abrangente programa de desenvolvimento de pessoas, que deverá ser um dos principais objetivos da instituição em 2019.

Seja pelas plataformas tecnológicas adotadas para melhorar o gerenciamento da qualidade, dos custos e da eficiência na assistência hospitalar, seja por seus processos assistenciais, o Hospital Unimed Americana tornou-se uma referência tanto para o Sistema Unimed, como no setor da saúde suplementar, atraindo visitas cada vez mais frequentes de outras singulares Unimed e hospitais de fora da área de ação.

Conheça em detalhes, neste relatório, as principais conquistas da instituição.

Certificação de qualidade ONA 3



Na prática, a ONA 3 significa que a instituição é a única de sua área de ação que possui uma equipe operacional totalmente alinhada com a segurança do paciente e a qualidade assistencial.

A conquista colocou a instituição no seletivo grupo dos 43 hospitais do estado de São Paulo acreditados ONA 3 e entre os 7 da RMC (Região Metropolitana de Campinas). No país, apenas 303 hospitais possuem algum selo de certificação ONA, o que corresponde a 4,45% do total.

A implementação de um sistema permanente de avaliação da qualidade dos serviços hospitalares se iniciou em novembro de 2012, quando o HUA obteve a certificação ONA 1 e se tornou o único hospital acreditado em sua área de ação. Este pioneirismo vem se mantendo até hoje, com a conquista da ONA 2, em julho de 2016 e, agora, com a ONA 3, que é o nível máximo desta certificação.

Em agosto, o HUA (Hospital Unimed Americana) recebeu a certificação de qualidade ONA 3, concedida pela Organização Nacional de Acreditação aos hospitais com excelência em gestão.



O superintendente da ONA, Dr. Péricles Góes da Cruz; o diretor de Recursos Próprios da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana, Dr. Libório Cecim Albin; e a gerente de apoio do IQG, Ana Flávia Felix.



Projeto Assistencial Beira Leito: medicação certa, na dose certa e na hora certa



Com o Projeto Assistencial Beira Leito, o Hospital Unimed Americana (HUA) e o Pronto Atendimento de Santa Bárbara d'Oeste estão introduzindo o Prontuário Eletrônico do Paciente (PEP) e a administração de medicamentos à beira leito.

Esta iniciativa garante que o paciente receba a medicação certa, na dose certa e na hora certa, acrescentando ainda mais confiabilidade ao atendimento. O processo se iniciou em fevereiro pela ALA 1 e ALA Dia do HUA e, depois, seguirá pelos outros setores, até que alcance 100% da instituição.

Além de ser uma solução inovadora, com o Projeto Assistencial Beira Leito estamos concluindo o "Circuito Fechado da Administração de Medicamentos" e alcançando um patamar mais alto e complexo na busca de uma certificação de Hospital Digital (HIMSS – Estágio 6).

Conheça o passo-a-passo do processo Beira Leito:

- 1 No PEP é realizada a prescrição pelo médico.
- 2 As farmacêuticas avaliam a prescrição quanto à interação medicamentosa, duplicidade frequência, via de administração, dose, seguindo protocolos da instituição.
- 3 Após a liberação, são geradas solicitações à farmácia ou dispensário eletrônico.
- 4 A enfermagem, com o carro beira leito, prepara os medicamentos e orienta o paciente.
- 5 No momento da administração, um "bip" de alerta é emitido para o crachá do profissional, a pulseira do paciente e o código de barras do medicamento. Isso é remetido ao PEP, que vai ainda checar a dose e o horário.

Vantagens

- Maior mobilidade para equipe de enfermagem.
- Ganhos em produtividade e agilidade.
- Participação do paciente no processo de preparo e administração de medicamentos.



Cultura de Segurança ganha força

Ao longo do ano, o Núcleo de Segurança do Paciente realizou diversos treinamentos de sensibilização frente as seis Metas Internacionais de Segurança do Paciente envolvendo toda a equipe do Hospital Unimed Americana e Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste.. São elas:

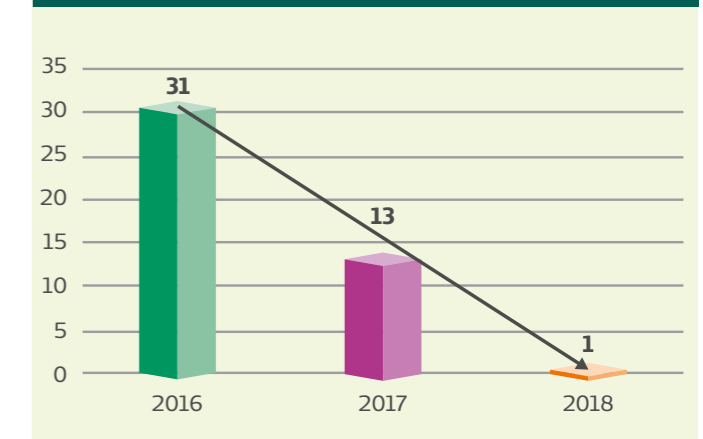
- Meta 1** – Identificar corretamente o paciente;
- Meta 2** – Melhorar a comunicação entre profissionais da saúde;
- Meta 3** – Melhorar a segurança na prescrição, no uso e na administração de medicamentos;
- Meta 4** – Assegurar a cirurgia em local de intervenção, procedimento e paciente corretos;
- Meta 5** – Higienizar as mãos para evitar infecções;
- Meta 6** – Reduzir o risco de quedas e lesões por pressão.

Foram também trabalhados os Protocolos Institucionais de Sepses Adulto, Pediátrico, Broncoaspiração e Prevenção de TEV.

O Protocolo de Sepses Pediátrico, implantado em fevereiro, contou com grande apoio da coordenação médica do Pronto Atendimento Infantil. Outra implantação que ocorreu e teve grande impacto no Pronto Atendimento foi o Protocolo de Apendicite, conduzido pelo médico do DRG e pelo diretor técnico, com apoio da Cirurgia Geral.

A revisão do Protocolo de TEV no final de 2017 e o início das "travas" dentro do Prontuário Eletrônico do Paciente, resultou numa queda drástica de pacientes com Tromboembolismo Pulmonar.

Número de pacientes com TEP





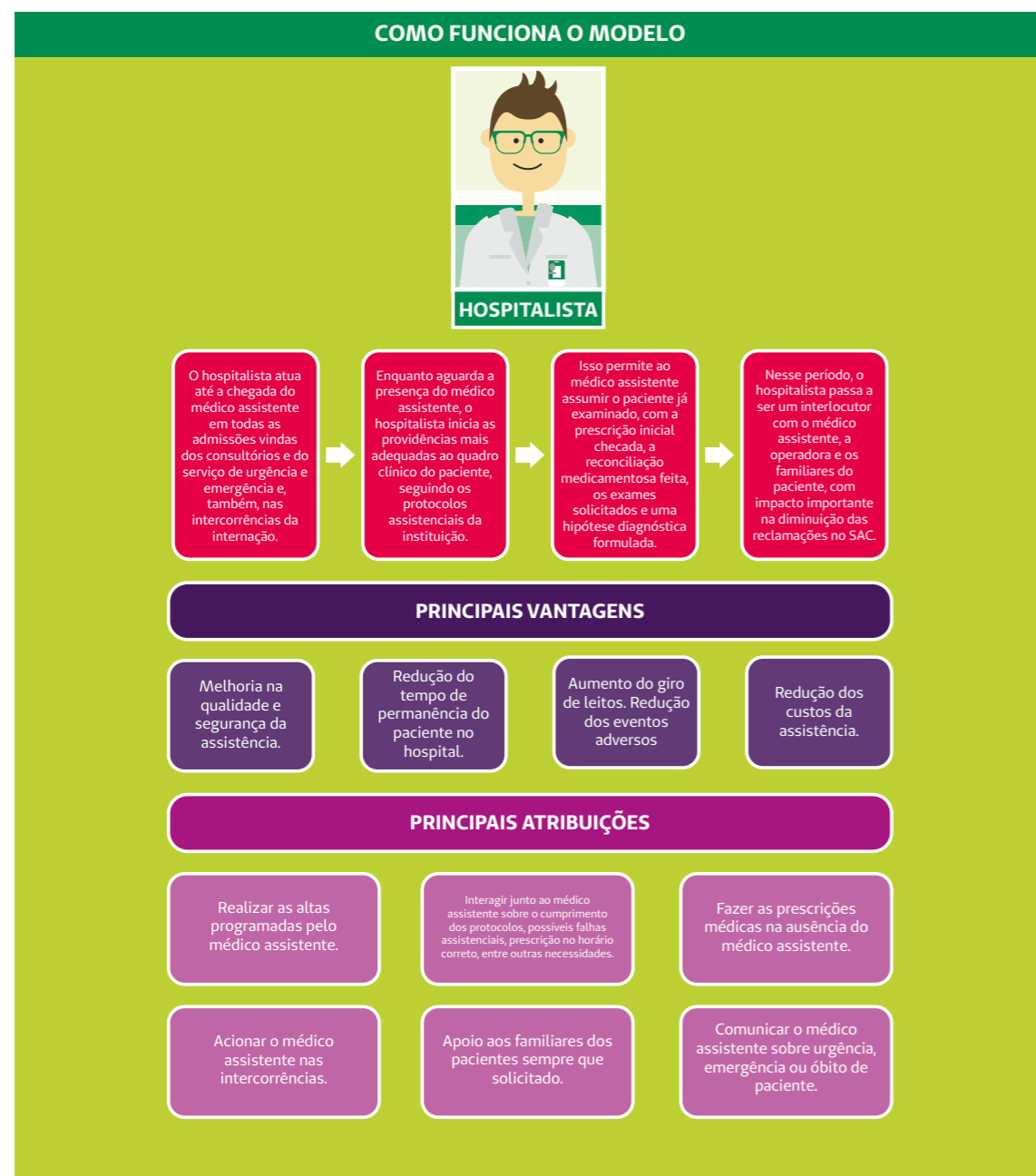
Incorporação do hospitalista no corpo clínico

Acompanhando os modelos hospitalares mais avançados do mundo, o Hospital Unimed Americana incorporou à sua equipe o hospitalista, um médico clínico que permanece 8 horas por dia na instituição, coordenando o cuidado de todos pacientes internados e, ao mesmo tempo, atuando com uma visão abrangente da administração hospitalar.

O hospitalista é um grande apoio para os

médicos assistentes, que só podem estar presentes no ambiente hospitalar em certos momentos, seja durante a realização dos procedimentos, quando são chamados para avaliações ou passam as visitas.

O serviço se iniciou com um hospitalista, de segunda à sexta, das 7h às 15h. Com a evolução do projeto, a previsão é contar com uma equipe 24 horas.



Melhoria dos Processos Assistenciais incorporam filosofia Lean

Buscando oportunidades de melhoria em seus processos assistenciais para obter ganhos sustentáveis e agregar valor à experiência do paciente, em 2018 o HUA começou a trabalhar com a filosofia de gestão Lean, inspirada em práticas do Sistema Toyota. Trata-se de um conhecimento voltado para a eliminação contínua dos desperdícios e a resolução sistemática de problemas. Tudo com o pleno engajamento das pessoas envolvidas no trabalho.

O primeiro passo desta iniciativa foi a contratação de uma consultoria que desenvolveu ações voltadas à construção conjunta o conhecimento Lean, propondo às equipes e aos gestores do hospital novos conceitos e técnicas de planejamento, organização e execução de suas atividades, baseados no pensamento enxuto.

Nesta fase, foram discutidas melhorias nos processos da Linha Assistencial de Internação Cirúrgica Eletiva, com a formação de quatro grupos de trabalho:



Esta ação na Internação Cirúrgica Eletiva resultou em processos enxutos, livres de desperdício e que agregaram valor à experiência do paciente. Além disso, preparou as equipes para replicar os esforços de melhoria em outros projetos.

Atualmente, o conhecimento Lean está sendo utilizado para alcançar os mesmos resultados nos processos assistenciais do PA de Americana e de Santa Bárbara d'Oeste.

Grupos de Trabalho para Melhoria dos Processos Assistenciais do PA



Cadeia de Suprimentos é reestruturada

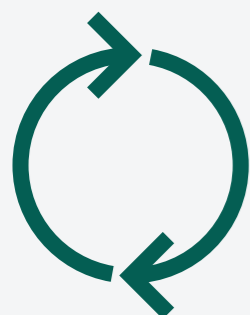
Em 2018, a cadeia de suprimentos do HUA deixou de ser terceirizada e ficou sob a responsabilidade da gestão interna. O processo de reestruturação envolveu:



- **Tecnologia:** Introdução de aparelhos palm para o atendimento das prescrições, evitando gastos com a impressão em papel.



- **Estrutura Física:** Novo layout que centralizou 80% dos itens de prescrição em torno de uma única bancada, com ganhos no tempo de confecção das fitas de medicamento, ganho no tempo de entrega.



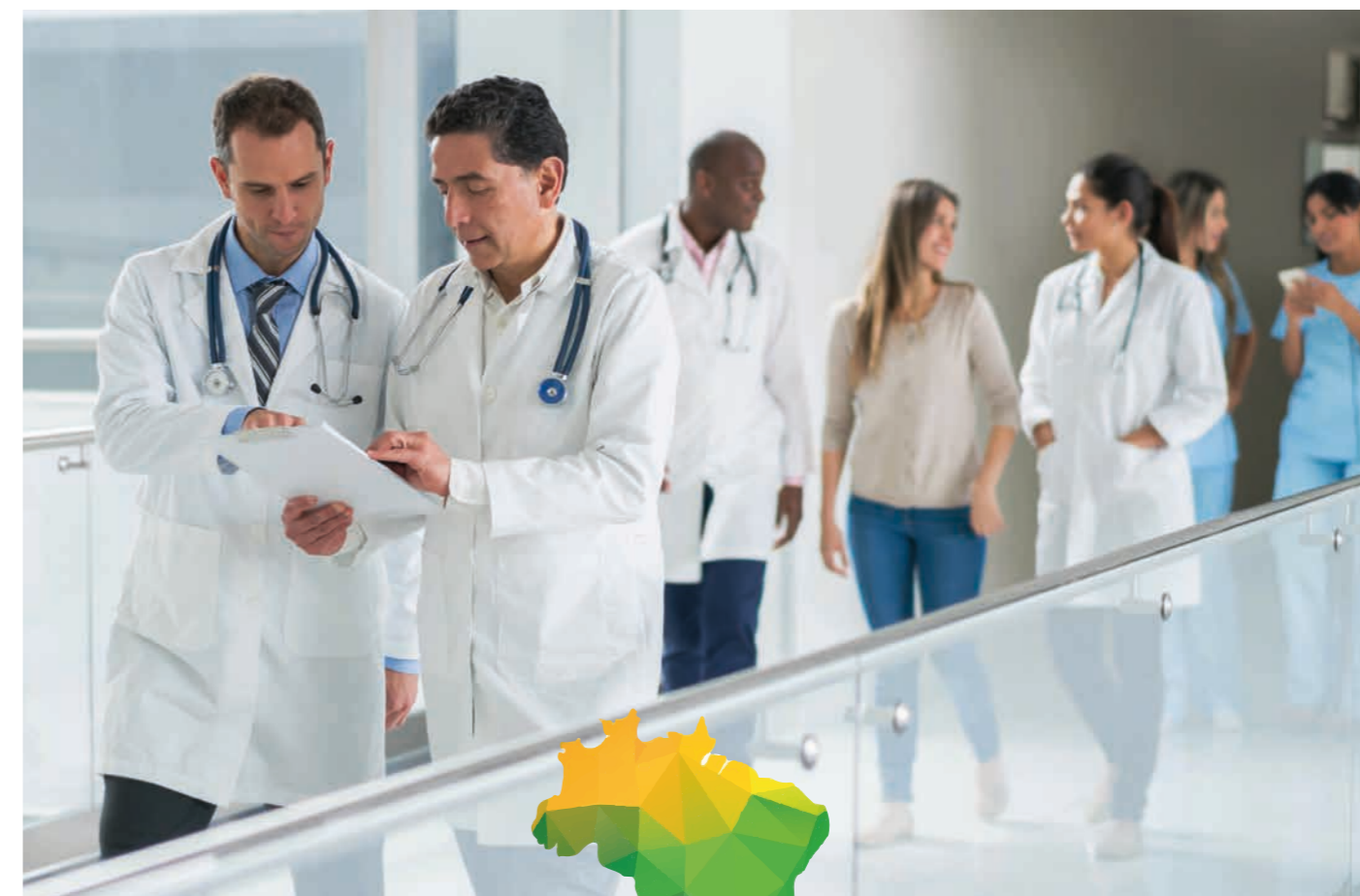
- **Distribuição:** Melhorias agregadas ao processo estão garantindo zero% de devolução de materiais e medicamentos à Farmácia.

Hospitalidade: Brinquedoteca é inaugurada



Em abril, as crianças internadas no Hospital Unimed Americana ganharam um novo espaço: a Brinquedoteca. Além de divertir, a iniciativa ajuda a criança a superar a distância do lar, lidar com a internação e aceitar o ambiente hospitalar. A Brinquedoteca também conta com uma coordenadora preparada para lidar com as situações enfrentadas pela família neste momento.

Participação no Congresso Nacional de Gestão em Saúde



Com dois trabalhos desenvolvidos por suas equipes internas, o Hospital Unimed Americana marcou presença no Congresso Nacional Unimed de Gestão em Saúde, realizado em junho, para profissionais do o Sistema. Foram eles:

- **Implantação do Round Multidisciplinar nas Unidades de Internação Clínica e Cirúrgica**

O Round Multidisciplinar foi implantado há um ano visando garantir uma assistência planejada, individualizada, com consequente alta segura. Consiste na reunião de toda equipe multidisciplinar à beira leito, ocasião em que cada profissional expõe o que observa no tratamento, propõe condutas e novas abordagens. Tem por objetivo avaliar os pacientes mais dependentes e com maior tempo de internação, contribuindo na sua evolução e identificando demandas do núcleo profissional.

De acordo com os dados levantados após a implantação do round, houve uma diminuição no número de reinternações de pacientes clínicos/cirúrgicos pelo mesmo CID em menos de 48 horas. Também foi possível observar uma diminuição da média de permanência nas unidades de internação, o que demonstra sua

efetividade para a desospitalização.

- **Estudo em pacientes com desconforto respiratório**

Estudo realizado no período de novembro de 2017 a abril de 2018, com 6 pacientes sob ventilação mecânica internados na UTI, tendo como objetivo avaliar o efeito da aplicação precoce da posição prona.

O trabalho envolveu a aplicação, pelo fisioterapeuta, do “Check-List Prona Segura”, uma ferramenta que direciona a execução da posição prona, assegurando qualidade metodológica e segurança do paciente.

Os resultados apontaram que a utilização precoce reduziu a mortalidade à 16.6% (1 paciente), sendo o mesmo classificado como SDRA extra-pulmonar. Também foi obtido sucesso quanto à alta hospitalar em 83.4% (5 pacientes), o que demonstra a efetividade e a segurança na realização da posição prona.

Dessa forma, a técnica mostrou-se eficaz, devendo ser priorizada por ser minimamente invasiva e com menores efeitos adversos.



Contribuímos com o Manual de Sistematização da Assistência de Enfermagem do Sistema Unimed



Nossa Unimed fez parte da elaboração do Manual da SAE (Sistematização da Assistência de Enfermagem) da Unimed do Brasil. Além das enfermeiras que atuam em nosso hospital, o grupo contou com a participação de outras singulares, como

Resende, Ribeirão Preto, Volta Redonda, Limeira e Campo Grande. O objetivo do trabalho foi padronizar e criar orientações para todo o Sistema Unimed frente ao processo de enfermagem.

Somos uma das 15 “Melhores Empresas para Trabalhar” no ranking de hospitais da GPTW



Em setembro, o Hospital Unimed Americana (HUA) e o Hospital Unimed Santa Bárbara d’Oeste (HUS-BO) se classificaram entre as 15 “Melhores Empresas para Trabalhar” no ranking de hospitais organizado pela GPTW (Great Place to Work) em 2018. No Sistema Unimed, foram os únicos hospitais a conquistarem o prêmio.

Esta foi a quinta edição do GPTW no setor da saúde, que contou com 221 empresas inscritas, das quais 90 foram premiadas, sendo 8 clínicas, 20 farmacêuticas, 10 farmácias e distribuidoras, 15 hospitais, 12 indústrias e serviços, 8 medicinas diagnóstica e 17 planos de saúde.

Representaram o HUA na cerimônia de certificação o gerente Assistencial, Fernando Vianna; o diretor Técnico, Dr. Abnadar Reis Filho; a gerente de Operações, Michelle Hatz e a analista de Recursos Humanos, Lucimara Tauk.

Acolhimento dos Novos Colaboradores de Enfermagem é reestruturado

Os novos colaboradores de Enfermagem passaram a contar com um Acolhimento mais alinhado ao nível de qualidade e segurança da assistência alcançado pelo Hospital Unimed Americana. O processo foi reestruturado, com a ampliação da programação de três para seis dias e a seguinte abordagem:

- Áreas de Apoio (2 dias);
- Sistema de Prontuário Eletrônico do Paciente/ Soul MV e Solicitações Avulsas (1 dia);

- Práticas de Enfermagem no Padrão Unimed (1 dia);
- Equipe Multidisciplinar, seus protocolos, sua missão, o papel do novo colaborador nesta equipe (1 dia);
- Enfermagem de Liderança, um encontro com o Gerente Assistencial e a Supervisora de Enfermagem para debater o papel do líder como facilitador do processo (1 dia).

Entrega Prêmio Daisy para profissionais de enfermagem



Em novembro, o Hospital Unimed Americana entregou o Prêmio Daisy para quatro profissionais de enfermagem por

sua excelência no atendimento. Esta foi a terceira edição do evento.

(Técnico de Enfermagem Ala 3), Renan Arthur Branção Nunes (Técnico de Enfermagem Ala 1), Ricardo Américo Luciano (Técnico de Enfermagem Ala 3).

A iniciativa de homenagear os profissionais de enfermagem que fazem a diferença na vida do paciente nasceu da Fundação Daisy, uma instituição norte-americana, sem fins lucrativos, que criou o prêmio em homenagem a J. Patrick Barnes, portador de doença autoimune, cuja família, durante seu período de hospitalização, ficou impressionada com os cuidados recebidos da enfermagem. Desde então, o prêmio é mundialmente conhecido.

As indicações foram feitas por pacientes, seus familiares e acompanhantes, além de médicos e colaboradores da Unimed. De todas as histórias recebidas, a comissão organizadora selecionou oito finalistas, dos quais quatro saíram vencedores: Eliane Cristina Julião de Sousa (Técnica de Enfermagem Ala 3), Jean Douglas Domingos Piva

O Hospital Unimed Americana é o primeiro no Sistema Unimed e o segundo no Brasil a adotar o Prêmio Daisy.





Gestão de TI



TI

Uma nova TI, alinhada ao negócio, inicia processo de transformação digital.

Através de uma iniciativa que vem tomando corpo nos últimos três anos e que se consolidou em 2018, a área de Tecnologia da Informação caminha para ser totalmente alinhada ao direcionamento do negócio e voltada ao processo de transformação digital que se iniciou em nossa Unimed.

O que vemos agora é uma área muito mais comprometida com o resultado e não simplesmente com a entrega do serviço, que aporta conhecimento, se preparando para atender

às mudanças que surgem na relação com os consumidores.

Hoje, a operadora já trilha o caminho da transformação digital: enxerga os desafios da saúde relacionados às novas tecnologias de cuidado, oferecendo diferentes experiências e possibilidades.

Das várias ferramentas digitais, já estão disponibilizadas aos nossos públicos:

■ **APP do Cooperado** (permite consulta às notícias da Cooperativa, indicadores das especialidades, produção médica, entre outras facilidades).

■ **APP do Beneficiário** (permite consulta aos resultados de exames e ao Guia Médico, entre outras facilidades).

■ **Chat Bot** (o beneficiário pode conversar com o Sistema de Gestão da operadora para saber, por exemplo, se a sua guia de solicitação médica foi aprovada).

■ **Venda de Planos por E-commerce** (em fase de testes).

O objetivo é transmitir ao cliente nosso interesse em acompanhar o movimento mundial em torno desse tipo de inovação, possibilitando sua introdução gradativa, preparando a operadora para enfrentar qualquer entrante no mercado que seja detentor de tecnologias que possam provocar a ruptura do nosso negócio.

Internamente, as ações nesta gestão implementadas foram:

Hospital Unimed Americana

- Uma equipe da TI foi alocada exclusivamente para o Hospital Unimed Americana, valorizando a importância deste recurso para o negócio.
- Implantação do Sistema de Gestão Hospitalar MV.
- Digitalização dos processos.
- Agendamento de cirurgia online.
- Assinatura eletrônica do médico.
- Assinatura eletrônica do paciente.
- Novo Sistema de Comunicação e Arquivamento de Imagem (pacientes e médicos acessam imagens remotamente, atualmente em fase de implantação).
- Desenvolvimento da ferramenta GIF, que apoia o faturamento e traz inteligência para o negócio.

Operadora

- Implantação do Sistema de Gestão SGU, dotando o negócio de uma ferramenta de mercado mais atual, ágil e que traz ganhos operacionais. Em 2017 e 2018, entraram em operação os módulos de Atendimento e Autorização. Em 2019, entrarão em atividade os módulos Faturamento, Pagamento e Intercâmbio.
- Continuidade do processo de automação utilizando-se o BPM.
- Novas versões do eMed que proporcionaram várias melhorias.
- Migração de email corporativo e de parte do Data Center para “nuvem”, visando agregar novas tecnologias, melhorar a gestão e trazer uma maior disponibilidade aos serviços sustentados pela TI.
- Importação de laudos de exames de imagem para o eMed, permitindo a visualização dos mesmos pelos médicos nos consultórios.
- Melhorias no ambiente de recuperação de desastres, garantindo uma melhor estrutura para continuidade dos negócios em caso de queda do datacenter principal.



Gestão Jurídica



Núcleo ANS

Através do Núcleo ANS, a área Jurídica atende às demandas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) monitorando, avaliando e implementado operacionalmente as exigências impostas por este órgão regulador através de suas Resoluções Normativas.

Notificações de Intermediação Preliminar

Em 2018, nossa operadora recebeu 42 Notificações de Intermediação Preliminar (NIP), sendo 28 de demandas assistenciais. A equipe jurídica arquivou com sucesso 36 delas e três se tornaram processos administrativos, sendo que todos foram arquivados sem qualquer imposição de penalidades à operadora. Aguardamos o julgamento da ANS referente a 3 demandas.

Em comparação com o ano de 2017, o número de NIPs aumentou 41% (de 28 para 42). Já o número de processos administrativos permaneceu igual. Mesmo com o aumento, a operadora manteve o arquivamento em percentual superior a 90%, com respostas efetivas, afastando qualquer ônus financeiro.

Com os arquivamentos das demandas, a Operadora alcançou o saving de aproximadamente R\$ 1.659.000,00.

As demandas de 2018 equivalem a 0,05% das 80.996 solicitações constantes na produção médica ocorridas no ano, o que indica um baixo índice de reclamação dos beneficiários perante ANS.

Vale destacar, também, que nos últimos ciclos de fiscalização do Plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória instituído pela ANS pela RN 388/15, nossa Unimed não recebeu classificação dentro das faixas de enquadramento, visto que o número de NIP's contra a operadora foi inferior ao mínimo estipulado. Assim, mantivemos uma boa referência perante o sistema Unimed e à própria ANS.

Resoluções Normativas e Ressarcimento ao SUS

Foram implementadas 9 novas resoluções normativas e 3 instruções normativas na rotina de nossa Cooperativa, com acompanhamento da implementação através do mapa de normas.

Referente ao Ressarcimento ao SUS, em fevereiro de 2018, o Supremo Tribunal Federal (STF) julgou constitucional a restituição por parte das operadoras das despesas do Sistema Único de Saúde (SUS), no eventual atendimento dos beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos, diminuindo significativamente as possibilidades de envio de impugnações por parte das operadoras.

Neste ano, recebemos sete novos processos e seis recursos. O valor dos novos processos totalizou R\$ 525.048,18. Desse total, obedecendo aos critérios estipulados pela ANS, a agência reguladora pagou R\$ 348.194,95 e continua discutindo a monta de R\$ 176.799,23 em impugnações pendentes de julgamento.

Com relação às decisões das impugnações enviadas, foram deferidos R\$ 468.013,48 em favor da Unimed e enviados recursos no valor total de R\$ 178.463,06.

Em comparação com 2017, o valor total de cobrança do Ressarcimento ao SUS diminuiu 49%.

Monitoramento de Risco Assistencial

O Monitoramento do Risco Assistencial é uma iniciativa da ANS com o objetivo de prevenção de anormalidades que coloquem em risco a continuidade ou a qualidade do atendimento à saúde. O Mapeamento é realizado por meio de apurações trimestrais nas quais, através de indicadores, é calculada a pontuação atribuída a cada operadora. As operadoras recebem pontuação que variam de 0 a 1. Quanto maior a pontuação, melhor a classificação delas nas três faixas de risco assistencial, sendo que a faixa 1 é a melhor e a faixa 3 é a pior, resultando na adoção de medidas administrativas pela ANS.

Nossa Unimed sempre permaneceu na faixa 1 de classificação, com aumento contínuo na pontuação. Atualmente estamos com a nota 0,9621. Se compararmos o mesmo período do ano de 2017, a pontuação aumentou de 0,8608 para 0,9621.

IDSS: Nota Máxima

O Programa de Qualificação de Operadoras foi instituído pela ANS através da avaliação de desempenho que é realizada pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), calculado a partir de indicadores definidos pela própria agência. É uma avaliação retroativa, referente ao ano anterior ao da divulgação. O IDSS varia de zero a um (0 a 1) e cada operadora recebe uma nota que a enquadrará em uma faixa de avaliação por ordem crescente de desempenho.

São avaliados os indicadores: qualidade em atenção à saúde; garantia de acesso; sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação. Recentemente, a ANS divulgou o resultado preliminar do IDSS ano base 2017 e pela primeira vez a Unimed SA atingiu nota máxima: pontuação 1.

Reajuste de Planos Coletivos e Taxa de Saúde Suplementar

Garantimos, trimestralmente, o envio de informações para a ANS sobre o reajuste de contratos dos planos coletivos e, também, o cálculo para que seja realizado o depósito judicial da Taxa de Saúde Suplementar, que corresponde à média do número de beneficiários que constam no Sistema de Informações de Beneficiários (SIB), somando, em 2018, R\$ 292.710,31.



Gestão de Contratos

O trabalho da gestão de contratos é orientar a Cooperativa quanto à documentação necessária para as contratações, prazos e, após negociações, formulação de contratos, obedecendo as normas e padrões definidos pela Unimed e programas de qualidade.

Em 2018, a equipe monitorou 1.003 vigentes, acréscimo de 29% da demanda ante à admissão e gestão de mais 3 empresas: Unimed Participações, CSC Unipart e EmedBr Tecnologia Ltda.

A Unimed Cooperativa manteve 724 contratos, sendo que a gestão das empresas parceiras sofreu acréscimo conforme abaixo:

Farmácia Usimed: triplicou a demanda, fechando o ano com 90 contratos.

Associação Desportiva dos Cooperados e

Núcleo Contencioso

Na esfera cível, temos em andamento 459 ações. A proporção entre o número de vidas e ações cíveis é de 0,005% (considerando 79.317 beneficiários em 2018), demonstrando um baixo índice de judicialização.

A discussão judicial de maior incidência foi a manutenção do plano de saúde para funcionários demitidos/aposentados que não contribuíam com o pagamento da mensalidade e, portanto, sem direito de permanência após o desligamento, conforme prevê a Lei Federal 9.656/98, nos artigos 30 e 31. Esta discussão totalizou 220 ações em andamento. No respectivo ano, a Unimed foi citada em 84 processos.

Em comparação com o ano de 2017, podemos observar que houve uma redução de 19% na entrada dos processos com este objeto.

Ainda sobre o tema, o STJ fixou novo entendimento por meio da Segunda Seção (Tema 989), afastando a possibilidade de manutenção do plano para os não contribuintes, o que traz a prospecção de

Funcionários (ADCF): aumentou em 56% a demanda, totalizando 25 contratos.

Os contratos das empresas admitidas pela Gestão de Contratos em 2018 foram: 6 contratos da CSC Unipart, 10 contratos da EmedBr Tecnologia Ltda e 148 contratos da Unimed Participações.

O trabalho vem sendo executado com qualidade e reorganização da equipe, sem novas contratações, ante o significativo aumento da demanda.

O núcleo realiza também a Qualificação dos Prestadores de Serviços Assistenciais e Não Assistenciais para controle dos riscos nas contratações e garantia da adoção de boas práticas pelos prestadores. São monitoradas 341 empresas prestadoras para um processo de atualização documental e qualificação do prestador.

queda de ações para 2019.

Dos valores pleiteados em todas as demandas cíveis, a equipe jurídica alcançou o saving de R\$ 789.411,35, tendo realizado 34 acordos em audiências e negociado valores e formas de pagamentos em condenações definitivas.

Na esfera trabalhista, estão em andamento 85 ações, nas quais alcançamos uma economia de R\$ 66.638,22, tendo sido realizados 4 acordos e negociações para parcelamento e diminuição das condenações.

Houve, também, a redução das demandas na esfera trabalhista, sendo que no ano de 2018, recebemos 16 ações, prospectando a redução de 150%.

Operação Inadimplência

Em 2018, mantivemos o projeto para cobrança dos boletos em aberto dos beneficiários com liminar e recuperamos para a Cooperativa a monta de R\$ 141.363,51.



Procon

No ano de 2018 recebemos 10 demandas do Procon (Programa de Proteção e Defesa do Consumidor), o órgão cujo papel é intermediar

possíveis soluções de conflitos entre as partes. Essas demandas apresentaram assuntos são variados, sendo alteração de valores, autorização de exame, cancelamento de plano por inadimplência, OPME e reembolsos.

Tributário

PIS sobre ato cooperativo

A Unimed Americana vinha discutindo por meio de Mandado de Segurança a não incidência do PIS sobre os seus atos cooperativos, tendo em 2018 a ação transitada em julgado. Com isso, se reconheceu definitivamente a intributabilidade do ato cooperativo, entendendo-se como tal ato o repasse de honorários aos cooperados.

Com essa decisão, nossa Unimed paralisou os depósitos judiciais de PIS que vinham sendo realizados e recuperará, aproximadamente, R\$ 2.000.000,00 para os caixas da Cooperativa.

Fiscalização ISS

Terminou, em outubro de 2018, a fiscalização iniciada em pela Prefeitura de Americana com o escopo de análise da contribuição de ISSQN no período compreendido entre agosto de 2012 a dezembro de 2016.

A fiscalização concluiu que as deduções realizadas encontram resguardo legal e que não foram encontradas divergências que implicassem em diferença do recolhimento do ISS, tendo sido finalizada sem qualquer ônus para a Cooperativa.



Controles Internos



Em quatro anos, gestão de Compliance gera economia de R\$ 26,4 milhões. 102-11

Em 2018, a área de Controles Internos e Compliance passou por uma reformulação estrutural e estratégica no segundo semestre, passando a se denominar Compliance.

A área de Compliance tem uma atuação estratégica, visto que o mercado tende a exigir cada vez mais condutas legais e éticas. Seu objetivo é consolidar um novo comportamento na Cooperativa, que traga lucratividade de forma sustentável, focando a condução de seus negócios no desenvolvimento econômico e socioambiental.

Compliance está relacionado ao investimento em pessoas, processos e conscientização. De forma imparcial, através de auditorias, a área identifica, entre outras atividades, se recursos estão sendo utilizados com eficiência e se estão em conformidade.

Quando não estão em conformidade, são emitidos Relatos de Não Conformidades (RNC) para serem solucionadas e, de acordo com a criticidade, é estabelecido um prazo de prioridade. No decorrer de 2018 foram emitidas 75 não conformidades,

sendo: 60 finalizadas, 6 finalizadas e não solucionadas, 9 finalizada por falta de resposta.

No cronograma planejado para 2018, destacaram-se demandas solicitadas pela Diretoria Executiva que resultaram em trabalhos decisivos para tomada de decisão e sugestões de adequações na operadora.

Além de proporcionar mais segurança e mitigar o risco, a área Compliance fez contribuições para a diretoria executiva que geraram grande proveito econômico.

Com base em estudo, foi sugerido repasse de contratos em pré-pagamento para custo operacional, gerando uma economia de quase R\$ 1 milhão no período de dois anos de contratos repassados.

Somando essa e outras contribuições que a área de Compliance fez nos últimos quatro anos de gestão, a Cooperativa obteve uma economia de R\$ 26,4 milhões:



R\$ 6,8 milhões de redução em três anos pela adequação da base de cálculo de PIS/Cofins à nova legislação, com a dedução de dispêndios da rede própria;



R\$ 1,7 milhão de redução em um ano com a recuperação de crédito tributário compensação relacionado ao ato cooperativo, com base em lei complementar;



R\$ 14,5 milhões de redução em quatro anos com reajuste a partir de maio/2015 na tabela dos serviços hospitalares próprios, propiciando elevação do faturamento de Intercâmbio;



2,1 milhões de redução em um ano com adequação da contribuição para a Previdência Social apenas sobre os salários e não mais sobre as verbas indenizatórias, com base em norma constitucional.



R\$ 300 mil/ano de redução em três anos com revisão do cálculo do pagamento de 1/3 das férias e consequente recolhimento de INSS, FGTS e outros tributos;



1 milhão de redução em 2 anos nos contratos repassados de Pré-pagamento (P.P) para Custo Operacional(C.O).

Dada à nova Legislação de Proteção de Dados sancionada em 2018, a frente de trabalho da área de Compliance passou a contar também com o apoio de um colaborador interno na função de especialista em Segurança da Informação, tendo como foco a conformidade digital e a cibersegurança.

Como planejamento para 2019, a área de Compliance adequará a Cooperativa às práticas de governança corporativa adotadas pelas operadoras de plano de assistência à saúde, com ênfase em controles internos e gestão de riscos.



Escritório Lean



Engajando todas as pessoas na mudança



Criado em junho de 2018, o Escritório Lean substituiu o antigo Escritório de Processos e está revolucionando a forma de promover a melhoria em nossa Unimed. O trabalho é realizado com base na filosofia do “pensamento enxuto” e busca

trazer bons resultados, reduzindo os desperdícios e as atividades que não agregam valor ao negócio. Veja o que o Escritório Lean está fazendo para ajudar as áreas a atacarem os seus problemas:

Como promovemos a melhoria?

Antes

Oferece ao paciente acolhimento inicial, triagem, hipótese diagnóstica preliminar e encaminhamentos aos dispositivos disponíveis e tratamentos especializados em saúde mental na rede Unimed.

Agora

Todas as pessoas estão engajadas na mudança. O Escritório Lean dá o suporte necessário para que as áreas possam pensar, entender e agir sobre situações operacionais que precisam ser transformadas

Vantagens da filosofia Lean

- Trabalhar com qualidade.
- Reduzir o tempo das entregas.
- Eliminar o retrabalho.
- Aumentar a satisfação do beneficiário.

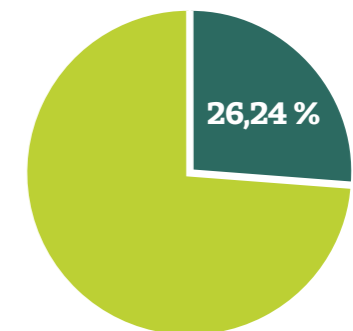
Ferramentas Lean

- A3.
- Reuniões de Round.
- Quadro de Ideias.
- FEP (Folha de Estudo do Processo).
- Fluxo de Valor

Capacitação

FERRAMENTA	QUANTIDADE DE ÁREAS TREINADAS
■ A3	10
■ REUNIÃO DE ROUND	27
■ QUADRO DE IDEIAS	2
■ FEP FOLHA DE ESTUDO DO PROCESSO	7

Porcentagem de Áreas Trabalhadas



O foco inicial dos treinamentos estão sendo as áreas diretamente voltadas ao atendimento ao cliente, mas gradativamente todas as áreas serão treinadas.

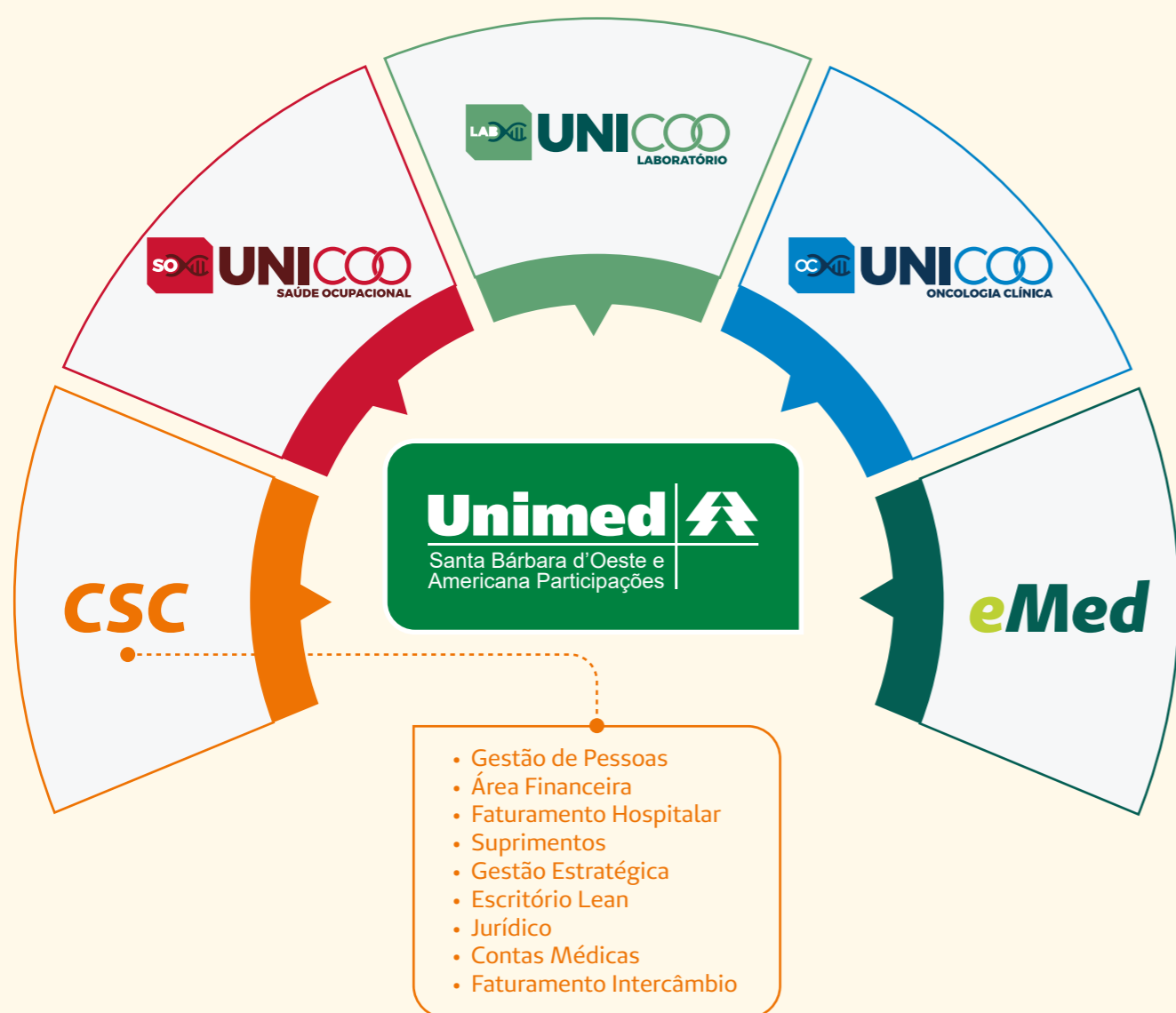


Centro de Serviços Compartilhados



Parceria Unimed e Unipart se fortalece com a unificação de atividades operacionais

UNIPART E CONTROLADAS



Com o objetivo de garantir qualidade e redução de custos, as atividades administrativas e operacionais da Cooperativa que são comuns à Unimed (Cooperativa Médica) e à Unipart (Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana Participações S.A.) foram transferidas para o CSC (Centro de Serviços Compartilhados), unidade controlada pela Unipart e que está instalada no Espaço Unimed.

Esse processo começou de forma gradual ainda em novembro de 2017, com a migração das áreas de Gestão de Pessoas (Departamento Pessoal e Recursos Humanos); Financeira e Faturamento Hospitalar. Em 2018, foram para o CSC as áreas de Suprimentos (Compras/ Transporte/ Farmácia Espaço Unimed) no mês de junho; Gestão Estratégica e Escritório Lean (antigo Escritório de Processos) em julho; Jurídico em agosto; Contas Médicas e Faturamento de Intercâmbio em setembro.

Para a Unimed, a unificação de serviços e processos junto à Unipart significa enxugamento da estrutura, com repasse do passivo trabalhista; maior foco na gestão e no resultado dos planos de saúde, além da redução da carga tributária.

Para a Unipart, é mais um passo para se firmar a como empresa de prestação de serviços e gerar

retorno seus acionistas, entre eles a Unimed, que tem participação majoritária na sociedade anônima.

A estratégia de gerar retorno financeiro para os cooperados da Unimed com a entrada da Unipart em operações comerciais nas quais a cooperativa médica não pode atuar foi precedida, em anos anteriores, da transferência de outros serviços próprios da Unimed que hoje fazem parte de empresas controladas pela Unipart: eMed, Laboratório, Oncologia e Quimioterapia e Saúde Ocupacional. Desde então, estas atividades são oferecidas para a operadora através de um contrato de prestação de serviços. Em breve, o mesmo acontecerá com o Atendimento Domiciliar.

Outro passo importante da parceria entre a cooperativa médica e a sociedade anônima foi dado na AGE de dezembro de 2016, que aprovou a aquisição, em conjunto com a Unipart, de uma área de 40 mil m2 em Santa Bárbara d'Oeste, para construção de um Complexo de Saúde. A iniciativa visa um hospital de referência, preparado para atender todos os planos de saúde, com a possibilidade de obtenção de receita através da venda dos serviços que vierem a ser prestados no local. A implementação do projeto pela Unipart foi aprovada na AGE de 30 de junho de 2018.

Transferido para a Unipart o eMed está alçando altos voos

Criado em 2009 para ser o prontuário eletrônico dos cooperados nos consultórios, integrar prestadores e solicitar procedimentos à operadora, o eMed se consolidou também como uma avançada ferramenta de gestão e hoje é a plataforma digital em saúde utilizada por 11 singulares Unimeds, com 10 mil médicos e registros clínicos de 1 milhão de vidas.

Chegamos até aqui porque a vocação para vencer desafios é uma das marcas da Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana. Isso explica como um projeto desenvolvido internamente, a partir da realidade da nossa operadora, está alçando altos voos e servindo de modelo para outras singulares no Brasil.

Em 2011, o eMed conquistou o prêmio "Jeber Juabre - Experiências de Sucesso", concedido pela Unimed do Brasil. Em 2013, chegou à versão 2.0 e tornou-se pioneiro na certificação SBIS/CFM (Sociedade Brasileira de Informática e Conselho Federal de Medicina).

Em 2015, com o objetivo de gerar uma nova fonte de receita para a nossa Cooperativa e a oportunidade de atuar em novos mercados, o eMed foi transferido para a Unipart, passando a ser representado e desenvolvido pela empresa EMEDBR.

Nos anos de 2016 e 2017, seu modelo de negócio foi reestruturado e o produto passou a ser oferecido para outras operadoras, sendo comercializado por assinatura. Teve como



Central de Serviços Compartilhados

principal estratégia de divulgação a participação em eventos de grande repercussão no Sistema Unimed, como o SUESP (Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo) e SUESPAR (Simpósio das Unimeds do Estado do Paraná).

Parceria com a Unimed Curitiba

Reconhecendo o grande potencial mercadológico da plataforma, em agosto de 2018 a Unimed Curitiba tornou-se sócia da Unipart na EMEDBR com a aquisição de 50% do capital social, o que está apontando para oportunidades de negócios ainda mais promissoras.

Lançamento da versão 3.0

Em 2019, o produto entrará em seu décimo ano com o lançamento, no primeiro semestre, da versão 3.0, que inclui funcionalidades levantadas em pesquisas realizadas junto a Comitês Médicos, como operação off line, interfaces mais ajustadas ao dia a dia do médico e da secretária e chatbot, um assistente de comunicação para o esclarecimento de dúvidas baseado em inteligência artificial.

Manutenção do negócio

É claro que o êxito alcançado até agora pelo eMed tem a ver com todos os avanços tecnológicos incorporados ao produto em uma década de evolução. Mas também é inegável que a visão de transformá-lo em fonte de receita para a manutenção do nosso negócio, com a sua comercialização através da Unipart, foi essencial para sua ascensão.

Os resultados estão aí para comprovar. Hoje, o eMed conta com uma estrutura empresarial sólida e é visto pelo mercado como um sistema efetivo, seguro e completo, que aumenta a percepção do cliente em relação à qualidade dos serviços prestados e também garante mais transparência à atividade médica.

E essa é uma conquista de todos nós!



UNIMEDS USUÁRIAS

Santa Bárbara e Americana

Região da Baixada Mogiana

Salto/Itú

São José do Rio Preto

Araras/Anhanguera

Sorocaba

Lençóis Paulistas

Londrina

Campo Mourão

Curitiba

João Pessoa

PRINCIPAIS VANTAGENS

SEGURANÇA

Certificação SBIS/CFM

ECONOMIA

Fluxo SADT inteligente

INTEGRAÇÃO

Consultório + Laboratório + Hospital

OTIMIZAÇÃO

Tudo fica mais rápido e seguro

CONEXÃO

Comunicando TISS e RES

INOVAÇÃO

Metodologia 100% consultórios



Gestão de Pessoas



O reconhecimento dos nossos colaboradores no GPTW foi nossa maior conquista



Ao longo dos três anos do atual mandato, a Gestão de Pessoas vem se dedicando ao envolvimento das equipes com valores do modelo de negócio Prazer em Cuidar, priorizando o desenvolvimento de talentos, o acolhimento dos colaboradores e o clima organizacional.

Em 2018, a classificação do Hospital Unimed Americana (HUA) e o Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste (HUSBO) entre as 15 "Melhores Empresas para Trabalhar" no ranking de hospitais organizado pela GPTW (Great Place to Work), foi uma grande prova que nossa Unimed está no caminho certo.

Na categoria hospitais, o HUA e o HUSBO apareceram na 12ª colocação. No Sistema Unimed, foram os únicos hospitais a conquistarem o prêmio.

Esta foi a quinta edição do GPTW no setor da saúde, que contou com 221 empresas inscritas, das quais 90 foram premiadas, sendo 8 clínicas, 20 farmacêuticas, 10 farmácias e distribuidoras, 15 hospitais, 12 indústrias e serviços, 8 medicinas diagnóstica e 17 planos de saúde.

Para concorrer ao ranking, a empresa passa por um processo de certificação através de uma pesquisa

quantitativa e qualitativa sobre o clima organizacional que é respondida pelos colaboradores. Na primeira etapa é necessário que a empresa atinja nota igual ou superior a 70%. Na segunda etapa são avaliados os comentários dos colaboradores e as práticas da empresa.

Como feedback, a empresa recebe a nota final e um resumo dos itens qualitativos apontados pelos colaboradores. Para ser certificada, é necessário conquistar uma média acima 70.

Entre os resultados, vale destacar que 92% dos colaboradores declararam que as pessoas são bem tratadas independente gênero, raça e orientação sexual. E 89% dos colaboradores entendem que seu trabalho tem sentido especial.

Após a aplicação da pesquisa, todos os colaboradores receberam uma devolutiva e foi realizado um plano de ação junto aos líderes e as diretorias das áreas. Um dos resultados desta iniciativa foi a criação do Projeto Reter, com objetivo de fortalecer os 5 pilares da pesquisa: credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem. Outro item trabalhado foi a prática do Agradecer.

Outras ações de Gestão de Pessoas

Em 2018, além de priorizar a realização da Pesquisa de Clima Organizacional, as principais ações desenvolvidas pela área de Recursos Humanos foram:

Programa de Preparação para Aposentadoria

O objetivo principal é auxiliar os colaboradores na reflexão, planejamento e construção desta nova etapa da vida, possibilitando a elaboração de um projeto futuro. Eles passam a ter conhecimento do programa, que é de livre adesão, quando entram na Unimed, no Acolhimento de Novos Colaboradores.

POD – Programa de Oportunidade de Desenvolvimento 404-2

O objetivo é incentivar os colaboradores com nível superior ou cursando o último ano da graduação, ao desenvolvimento e aperfeiçoamento nas competências

de liderança. Potencializando talentos através da capacitação, desenvolvendo visão sistêmica e melhoria contínua. As etapas do programa são: Treinamento Online (20 horas), Treinamento Presencial (40 horas), Team Coaching (16 horas), Capacitação Técnica (16 horas) com o tutor designado pelo colaborador, de acordo com o projeto de carreira. Um diferencial desse ano foi a abertura das inscrições também para aqueles que se tornaram líderes recentemente, já que o POD é um programa completo de desenvolvimento e aperfeiçoamento.

Treinamento e Desenvolvimento

Em 2018, as ações de treinamento foram predominantemente direcionadas às necessidades individuais, sendo as mesmas levantadas no resultado da Avaliação de Desempenho. A partir dos pontos de melhoria apontados, foi elaborado o PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) de cada colaborador.

Horas de Treinamento															
Horas/Ano OPERADORA				Horas/Ano RECURSOS PRÓPRIOS				Horas/Ano TOTAL				Média de treinamento por colaborador			
2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018	2015	2016	2017	2018
13.802	10.132	3.639	5.698	16.336	12.841	4.613	6.696	30.138	22.973	8.252	12.395	28,56	20,17	6,11	14,29
horas	horas	horas	horas	horas	horas	horas	horas	horas	horas	horas	horas	horas	horas	horas	horas

Destacaram-se, em 2018, os treinamentos:



- **PICC (Curso Completo De Qualificação em Inserção, Utilização, Manutenção e Retirada do Cateter Venoso Central de Inserção Periférica)** para enfermeiros. O objetivo principal foi capacitar os profissionais para implantação e utilização do cateter PICC.
- **Reanimação Cárdiorrespiratória** para enfermeiros;
- **Identidade do Profissional Enfermeiro**, treinamento realizado por Marcelo Chanes para as equipes do Hospital Unimed Americana e Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste, visando resgatar a identidade do

- enfermeiro no que se refere à humanização, processos e equipes.
- **Cursos de ACLS e PALS** oferecidos pela Unimed Centro Paulista, em Limeira, para médicos cooperados e enfermeiros.
- **Treinamento "Gestão de Resultados embasados em Indicadores"**, com o objetivo de compreender e implementar ferramentas de Gestão de Resultados através das ferramentas da Qualidade.
- **Treinamentos para Capacitação e Desenvolvimento**



Gestão de Pessoas

de Colaboradores (trabalho em equipe, administração de conflitos, comunicação assertiva, gestão de carreira, gestão do tempo, como falar em público, coaching e feedback, trabalho sob pressão, gestão estratégica de pessoas, atendimento humanizado e na metodologia Disney, administrando gerações, inteligência emocional, criatividade e inovação, entre outros.

Programa Aprendiz

O diferencial de 2018 neste programa voltado à preparação e inserção de jovens no mercado de trabalho, foi a seleção e contratação de aprendizes filhos de colaboradores e, num segundo momento, de qualquer grau de parentesco, possibilitando uma maior satisfação, comprometimento e parceria com o público interno.

Avaliação de Desempenho

Foi dada continuidade à aplicação desta ferramenta de desenvolvimento, que permite o direcionamento de esforços no sentido de tornar os colaboradores preparados para atingir os resultados e objetivos comuns. Também favorece a interação entre líderes e colaboradores, de modo a assegurar que ambos concentrem esforços para o atingimento dos objetivos e metas. A Avaliação de Desempenho ainda possibilita a identificação de necessidades de treinamento e desenvolvimento. A novidade, em 2018, foi a implantação da ferramenta via sistema da FESP, que está integrado com a folha de pagamento.

Acolhimento de Novos Colaboradores

O programa foi reestruturado, tornando-se mais completo em informações assistenciais e dando mais segurança para os novos colaboradores do Hospital Unimed Americana e Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste iniciarem suas atividades na instituição. O novo modelo inclui a participação de times que mostram o seu trabalho e as suas rotinas, além do conhecimento de padronização de técnicas, conhecimento do PEP, melhorias tecnológicas para a assistência e o uso de equipamentos específicos da assistência.

Política de Cargos e Carreiras

Implantada em junho de 2016, a Política de Cargos e Carreiras foi criada para melhorar a motivação e satisfação do colaborador frente à sua carreira dentro da Unimed. Está estruturada para propiciar o crescimento vertical (promoção) ou horizontal

(meritocracia) mediante a passagem do salário do colaborador de um estape para outro. Um diferencial desse ano foi o pagamento da Meritocracia para os colaboradores que atingiram os critérios em sua plenitude. Alguns dos critérios são:

- Não ter em seu histórico, no período de 2 anos, penalidade de advertências, suspensão e absenteísmo (não entra licença maternidade e acidente de trabalho);
- Ter participado em 90% dos treinamentos do PDI;
- Ter participado no mínimo 20 horas dos demais eventos oferecidos pela instituição de livre adesão;
- Ao desempenho do colaborador, mensurado anualmente pelo instrumento "Avaliação de Desempenho", tendo o mesmo obtido nota média igual ou maior que 8,5.

Coaching

Buscando a melhoria e desenvolvimento constante, alguns gestores tiveram oportunidade de se desenvolver pessoalmente e profissionalmente através do processo de coaching com profissionais de mercado.

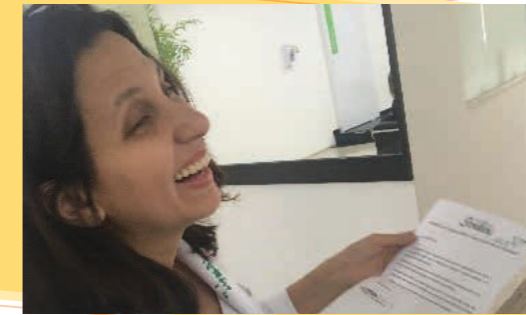
Happy Hour dos Aniversariantes

São encontros bimestrais para os colaboradores aniversariantes. O objetivo é que o colaborador se sinta reconhecido e valorizado. A iniciativa também propicia a integração entre os aniversariantes.



Ser Unimed

É uma homenagem aos colaboradores por tempo de casa. A cada ano, inovações são adotadas. Em 2018, foram promovidas cinco etapas interativas e a programação se encerrou com um café da manhã que contou com a presença do líder imediato, supervisor, gerente e diretor. Entre as ações, a entrega dos tradicionais relógios e uma cesta de delícias para curtir com a família. Ao todo, 31 colaboradores que comemoraram entre 10, 20, 30 e 40 anos de casa foram homenageados.



Apoio PASS

Pensando no bem-estar dos colaboradores, foi desenvolvido, em parceria com a Sodexo, o Apoio Pass, que disponibiliza atendimento via 0800 nas demandas financeiras, jurídicas, sociais e psicológicas.

Caixa dos Sonhos

A Caixa dos Sonhos tem por finalidade incentivar os colaboradores dos hospitais a falar sobre seus sonhos e a Unimed participar na construção deles. O colaborador descreve o sonho de forma detalhada, algo que remete a um sentimento. Conta a estória do seu sonho, colocando como e porque gostaria de realizá-lo.



Confraternização de fim de ano para colaboradores

O clima Hard Rock tomou conta da confraternização de fim de ano. Em um ambiente personalizado, com boa gastronomia e covers de artistas consagrados, cerca de 700 colaboradores foram convidados a entrar no clima com um concurso de caracterização de celebridades da música rock & pop, que premiou os três melhores colocados com vales-viagem. Música boa e muita empolgação foram os principais ingredientes do evento. Inesquecível!





Gestão de Sustentabilidade



Desenvolvimento sustentável é o nosso foco

Nossa Unimed tem compromisso com o equilíbrio econômico, social e ambiental. E suas práticas de sustentabilidade vêm conseguindo um resultado cada vez mais promissor.

A adoção do perfil de desenvolvimento sustentável está ligada, principalmente, com a determinação de readequar seu fluxo diário para um novo modelo de atuação e comportamento perante a sociedade e o meio ambiente.

E esse é o trato que a Unimed faz com o mercado. Em nossa singular, essas mudanças acontecem, comprovadamente, de forma progressiva, pouco-a-pouco, mas continuamente.

Uma forma de mensurar os impactos causados pela Cooperativa é monitorando consumo de resíduos em nossas unidades, tanto os recursos próprios como as sedes administrativas:

Consumo de Resíduos 306-2

Material	2014	2015	2016	2017	2018
Resíduos recicláveis (kg)	1.250	654	1.598,30	1.362,45	2.500,22
Toners/ Cartuchos (unid)	623	441	834	595	495
Lâmpadas (unid)	180	479	795	2.111	780
Coleta de óleo (litros)	415	380	393	281	100
Pilhas e baterias kg	-	-	-	-	53
Tarja de cartão magnético Kg	-	-	-	-	42
Eletrônicos kg	-	-	-	202	435

Material	2014	2015	2016	2017	2018
Papel Sulfite Branco A4 (Pct)	15.879	14.504,40	16.605	6.240	7.160
Papel Toalha (unid)	84.016	76.942	7.632	5.592	9.918
Papel Higiênico (Pct)	17.750	23.177	27.696	20444	4.808
Copos Plásticos (Pct)	35.610	42.900	30.454	13.525	16.850
Saco Plástico (unid)	867.700	1.907.400	27.880	18.300	16.600

Consumo de Água 303-1

Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Hospital Unimed Americana	973,00	1.095,00	1.089,00	1.173,00	1.144,00	1.211,00
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	1.217,00	1.128,86	1.128,86	1.128,86	1.128,86	480,00
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Hospital Unimed S. B. d'Oeste	464,83	467,83	426,46	519,90	538,56	853,07
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	403,11	305,02	236,58	519,88	484,07	-
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Espaço Unimed	142,00	139,00	220,00	139,00	146,00	125,00
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	148,00	144,00	174,00	172,00	154,90	154,90
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho
Sede Administrativa	52	170	75	95	117	96
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	174	133	129	110	163	95





Consumo de Energia 302-1

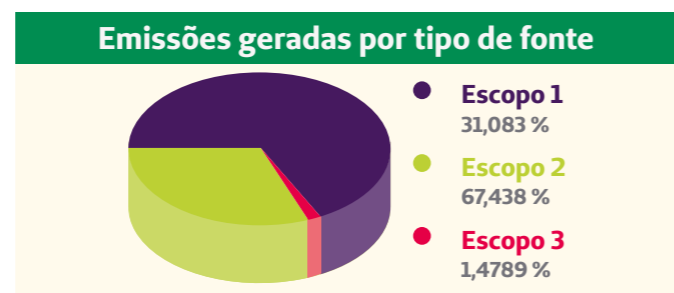
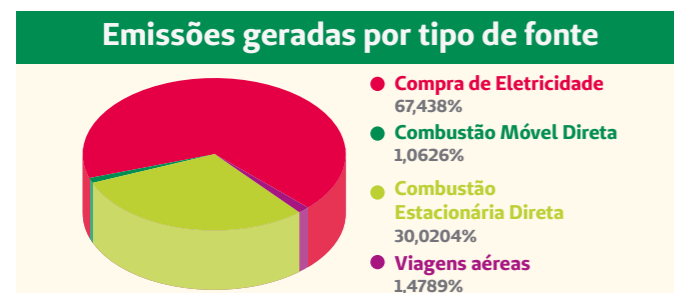
Consumo de Energia Elétrica em Kw nas Unidades Próprios - 2018						
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho
Hospital Unimed Americana	140.498,00	146.098,00	176.035,00	165.837,00	132.610,00	114.686,00
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	109.425,00	140.741,29	140.741,29	140.741,29	140.741,29	140.741,29
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho
Hospital Unimed S. B. d'Oeste	1256,06	1289,63	1443,46	1306,66	1073,39	953,20
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	914,46	833,67	1029,55	1301,90	11109,54	-
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho
Espaço Unimed	1.369,00	1.220,00	2.008,00	1.670,00	1.472,00	1.187,00
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	1.226,74	1.180,32	1.611,16	1.868,87	1.481,31	1.481,31
Unidade	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho
Sede Administrativa	2278,00	1328,00	1681,00	1723,00	2315,00	1767,00
	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro
	1801,00	1660,80	1732,53	1748,14	1803,05	1803,05

Emissão de Gases de Efeito Estufa

305-1 305-2 305-3

O cálculo da Emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) emitidos pela nossa Unimed foi viabilizado com a calculadora de CO2 da Unimed do Brasil, que é compartilhada com os participantes do Selo de Sustentabilidade. Em 2018, realizamos este levantamento mais uma vez, com base no consumo de

energia elétrica, gás de cozinha, ares condicionados, geradores de energia, descartes recicláveis e viagens aéreas, entre outros itens, considerando 100% da nossa estrutura (recursos próprios e operadora). Esta ação está nos permitindo a compensação da emissão de gases com o plantio de mudas de árvores em área de preservação ambiental utilizada pelo programa Vida Verde, desenvolvido pela nossa Unimed.



Programa Consumo Consciente

Para orientar os colaboradores e demais públicos de interesse a mudar pequenos hábitos no consumo diário, nossa Unimed lançou o Programa Consumo Consciente, promovendo um exercício de cidadania e responsabilidade social.

No mês de fevereiro, o Comitê de Sustentabilidade retirou as lixeiras debaixo das mesas dos colaboradores de todos os setores. Cada departamento da Cooperativa passou a ter cestos coletivos de lixo, sendo um reciclável e outro não reciclável.

O objetivo da ação foi:

- Mudança de cultura interna;

- Diminuir a quantidade de lixeiras dos colaboradores de 84 para 20;
- Diminuir a compra de saco plástico;
- Estimular o colaborador a repensar antes de gerar resíduos;
- Incitar que o colaborador levante da cadeira para jogar seu resíduo e, assim, se movimente durante o trabalho;
- Melhorar o tempo hábil de trabalho das copeiras;
- Estimular o colaborador a praticar a coleta seletiva.

De imediato, notou-se uma economia no estoque de sacos de lixo de 7 meses sem necessidade de nova compra. O próximo passo do programa será estender este tipo de ação para todos os recursos da nossa Unimed.



Reforma é realizada na área de serviço da operadora

Para manter a limpeza no ambiente de trabalho, a área de Sustentabilidade aproveitou a ação da Faxinaria no

prédio da Administração, em Americana, e fez uma grande reforma na lavanderia.





Conquistamos o Selo Prata de Sustentabilidade e Governança 2018

Nossa Unimed conquistou o Selo de Sustentabilidade e Governança 2018, categoria ouro, concedido pela Unimed do Brasil. O Selo demonstra a adesão às boas práticas de Governança e a busca pelo equilíbrio entre os pilares social, ambiental e econômico.

A certificação acontece a cada dois anos para todas as Unimed's que desenvolvem suas atividades de forma ética e transparente, respeitam seus públicos de relacionamento e realizam a gestão sustentável do seu negócio.

As classificações possíveis são: Diamante (de 91 a 100% da pontuação); Ouro (de 71 a 90,9% da pontuação); Prata (de 41 a 70,9% da pontuação) e Bronze (de 25 a 40,9% da pontuação).

Além de reconhecer o trabalho realizado, o Selo é uma importante ferramenta de diagnóstico sobre a gestão e oferece aos participantes a possibilidade de avaliar as oportunidades de melhorias e mitigar os impactos negativos que possam decorrer de suas atividades.

Presente do Bem

Em setembro, entrou em vigor o Programa Presente do Bem, que consiste em dar folga para o colaborador no dia de seu aniversário de nascimento, desde que ele contribua com 8 horas de trabalho voluntário nas atividades solidárias da Cooperativa, voltadas às necessidades sociais e aos valores do Prazer em Cuidar.



Desta forma, nossa Unimed está reconhecendo que a adoção de uma Política de Voluntariado é estratégica para o fortalecimento da cultura corporativa, para a gestão do capital humano e para a proximidade da Cooperativa com a sua comunidade.



Gestão de impactos na comunidade

11º plantio do Programa Vida Verde



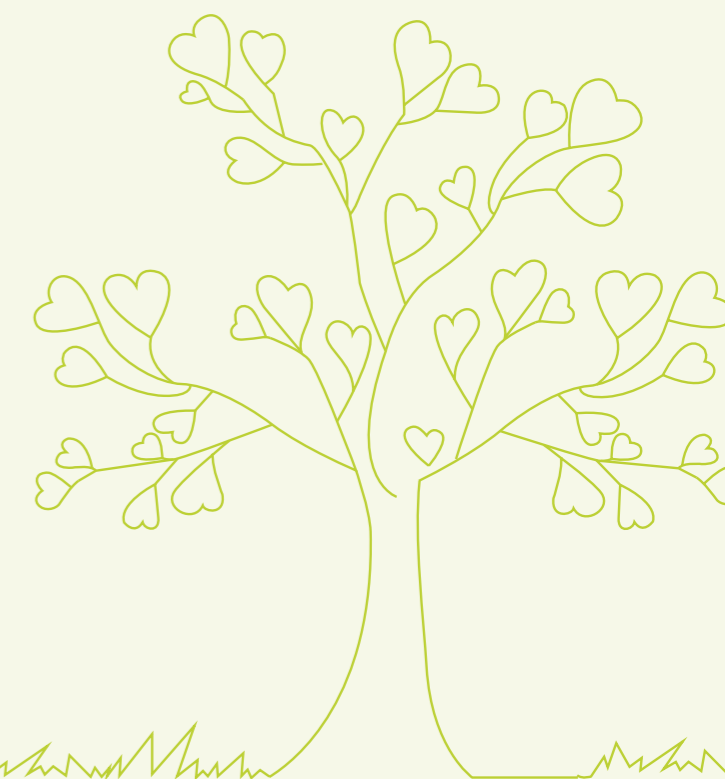
A edição deste ano, além de celebrar a vida dos bebês nascidos em 2018, abordou também a prematuridade, já que o Dia Mundial da Prematuridade foi no dia 17 de novembro.

O evento chamou a atenção para os bebês prematuros e também realizou outra forma de plantio. Os participantes soltaram balões biodegradáveis com sementes de árvores nativa, que caíram em algum lugar da natureza para que as sementes germinassem o local. Ao todo, foram soltos 300 balões com 1.800 sementes.

Além do tradicional plantio, o programa contou com a Oficina do Cata-Vento, Oficina de Plantio de Mudas de Tempero e pintura de rosto para crianças. Na ocasião, os presentes fizeram o descarte correto de materiais como pilhas, baterias e medicamentos vencidos

O Programa Vida Verde promove o plantio de uma muda de árvore para cada criança nascida na

maternidade do Hospital Unimed, Cada família é convidada a comparecer e realizar o plantio junto com a Unimed. Todos os plantios acontecem na cidade de Americana, em parceria com a Prefeitura, com apoio da Secretaria do Meio Ambiente, que cede as mudas e a áreas para a realização dos plantios, garantidas por lei como Áreas de Preservação Permanente (APP).



Ações sociais 413-1

Pedal Noturno

Aproximadamente 300 pessoas, sendo 65 ciclistas, participaram do Pedal Noturno na Praça Tio Gága, localizada no bairro Jardim Glória em Americana. O evento marcou o Dia Mundial do Meio Ambiente como parte da programação do Junho Verde, evento realizado pela Secretaria Municipal do Meio Ambiente.



A ação contou com exposições e oficinas ambientais, brinquedoteca, atividades diversas para crianças e foodtrucks, além do Pedal Noturno, que saiu da praça, seguiu até a Avenida Brasil e retornou ao local do evento.

O objetivo foi sensibilizar a população sobre a necessidade da economia de combustíveis, para deixar o veículo em casa e utilizar transportes alternativos. O resultado foi muito positivo reunindo pessoas de todas as idades.

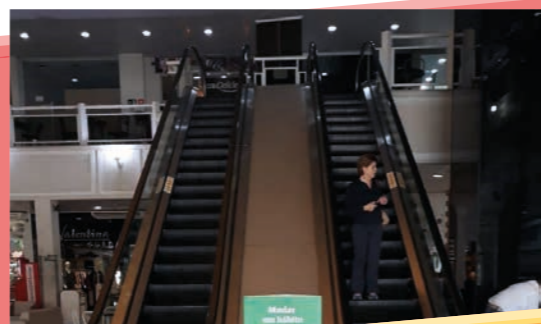
Campanha Mude um Hábito

Mude 1 Hábito é uma campanha nacional liderada pela Unimed e que, desde o último ano, busca encorajar a adoção de práticas mais saudáveis, a partir de metas possíveis e respeitando o ritmo de cada pessoa. Através do site Mude 1 Hábito, é possível fazer o acompanhamento das conquistas, assistir vídeos de inspiração e enviar a própria história de superação.

Dia de mudar um hábito

A Unimed esteve no shopping Welcome Center incentivando a população a adotar uma atitude mais saudável em passeios com a família. O tema principal da ação foi a mudança de hábito em prol do meio

ambiente e da saúde do ser humano. Próximo ao meio dia, horário movimentado no shopping, a equipe da Unimed conscientizou as pessoas sobre adotar medidas saudáveis no dia a dia, alertando quanto ao uso da escada rolante e da escada tradicional. Foram distribuídos folders, necessities e squeeze.



Caminhada mude um hábito



Fazendo parte da programação do projeto "Junho Verde", realizado pela Secretaria de Meio Ambiente, a Caminhada Mude 1 Hábito, atraiu cerca de 300 pessoas à Avenida Brasil. A ação começou na Praça "Prefeito Jairo Azevedo", adotada pela Unimed, com diversas atividades lúdicas realizadas pela Unidade de Educação Ambiental, distribuição de folders, oficinas, exposições ambientais, etc.

A Secretaria disponibilizou aos participantes o Basquete Ambiental, que trabalha a separação e destinação correta de resíduos através das cores da reciclagem. Também foram realizadas atividades educativas e aferição de pressão arterial.

A programação incluiu a inauguração de uma das praças adotadas pela Unimed: a Praça Prefeito Jairo Azevedo.

Além da caminhada, foram realizadas diversas atividades como oficinas e exposições ambientais, aferição de pressão arterial, brincadeiras para crianças, dança circular, apresentação do Palhaço Pipoquinha e distribuição de brindes.

A troca de camisetas e garrafinhas de água também gerou arrecadações de álcool gel e sabonete líquido que foram encaminhadas ao Fundo Social de Solidariedade de Americana.

Com esta ação na cidade, foi demonstrada uma alternativa mais sustentável do que o carro para a mobilidade urbana, uma mudança de hábito que traz benefícios não só para a saúde, mas também para o meio ambiente.



Faxinaria "Programa 5S"



Com a Faxinaria "Programa 5S" houve uma redução considerável na produção de resíduos dentro da operadora e uma clara mudança de hábito entre os colaboradores, que passaram a organizar melhor seu espaço físico e aderiram a boas práticas de limpeza e organização. Para incentivar ainda mais as mudanças, nosso Comitê de Sustentabilidade organizou um mês de auditorias

pelos setores da operadora. Cada setor recebeu, semanalmente, a visita dos auditores que classificavam, incentivavam e orientavam os colaboradores sobre as práticas de organização e a padronização conforme a necessidade.

Foram feitas vistorias nas áreas, trocas de lâmpadas queimadas, adequação de lixeiras para incentivar o descarte e coleta seletiva, entre outras ações conforme orienta o padrão do Programa 5s de organização. Os resultados foram positivos e todos os setores vistoriados adequaram suas pendências, demonstrando grande interesse e participação.

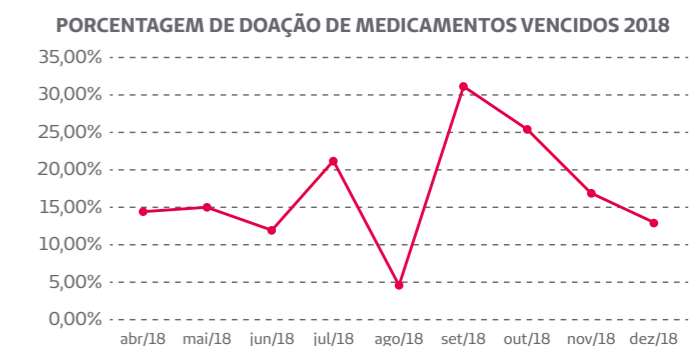
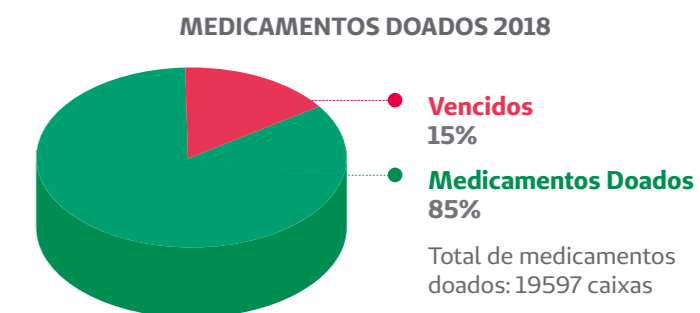
Como forma de presentear-los, a Unimed deu a cada colaborador um singelo presente pelo empenho: chinelos de dedos personalizados, que também passam a sensação de bem-estar e conforto promovidas pela iniciativa de organização e limpeza.

A ação das auditorias, feita na operadora, será repetida no Espaço Unimed no próximo ano e em todos os outros recursos.

Farmácia Solidária distribuiu mais de 16 mil medicamentos

Com o programa Farmácia Solidária, que promove a arrecadação de amostras grátis de medicamentos junto aos médicos cooperados, nossa Unimed recolheu em 2018, aproximadamente, 19.597 caixas. Do total arrecadado, 16.568 caixas foram doadas a instituições que promovem distribuição gratuita e responsável para a população. Outras 3.029 caixas de medicamentos vencidos que foram levadas para incineração, garantindo o processo de descarte correto deste tipo de resíduo.

Além de ajudar a manter o meio ambiente mais limpo, o programa Farmácia Solidária é um exemplo de solidariedade e responsabilidade social que tem crescido e ganhado novos doadores, tornando seus números cada vez mais positivos.





Unimed na Semana Mundial de Aleitamento Materno



Demonstrando o seu papel de apoiadora, promotora e incentivadora da amamentação para uma vida mais saudável e um mundo mais sustentável, de 5 a 7 de agosto a Unimed celebrou a Semana Mundial de Aleitamento Materno com uma programação aberta ao público.

A iniciativa teve atividades para mulheres com seus

filhos e familiares que aconteceram na Praça Tio Gagá, em Americana, e na na AMA (Associação Médica de Americana).

Durante todo o evento, ocorreram momentos para esclarecimento de dúvidas sobre amamentação, com profissionais especializados.

Unimed recebe Medalha de Mérito “Empresa Cidadã” da Câmara de Americana



Dia 4 de dezembro, A Unimed Santa Bárbara d’Oeste e Americana recebeu, em sessão solene da Câmara Municipal de Americana, a Medalha de Mérito “Empresa Cidadã” pelos relevantes trabalhos prestados no desenvolvimento de atividades sociais.

A homenagem foi motivada pelo projeto de decreto legislativo de autoria da vereadora Maria Giovana.

Não é qualquer empresa que se preocupa com ações que podem melhorar a comunidade e o meio ambiente. E a Unimed está presente em muitas áreas da cidade levando melhorias.

Ao longo de seus 42 anos, a Cooperativa sempre manteve esforços na prática do sétimo princípio

Campanha Eu Ajudo na Lata, Projeto Farmácia Solidária, Caixa de Arrecadação Ecológica, Projeto Ecobag, Campanhas de Vacinação, Campanha do Agasalho, incentivo ao voluntariado e apoio ao esporte.

cooperativista de interesse pela comunidade. Dispõe de política clara de sustentabilidade, é associada ao Instituto Ethos, enfim tem um ambiente que se propõe a ter respeito social. E ser reconhecida por isso é motivo da gratidão.

A Unimed colabora com o desenvolvimento do município através do incentivo à cultura, a preservação do meio ambiente, ações sociais e atividades solidárias. Entre suas iniciativas coordenadas pela área de Sustentabilidade e Responsabilidade Social destacam-se o Programa Vida Verde, Programa Recicla Lâmpadas, Campanha Eu Ajudo na Lata, Projeto Farmácia Solidária, Caixa de Arrecadação Ecológica, Projeto Ecobag, Campanhas de Vacinação, Campanha do Agasalho, incentivo ao voluntariado e apoio ao esporte.

SUMÁRIO DE CONTEÚDO OPÇÃO: ESSENCIAL GRI			
CONTEÚDOS GERAIS	INDICADOR GRI	PÁGINA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
ESTRATÉGIA E ANÁLISE			
Mensagem do Presidente	102-14	16	Não
PERFIL ORGANIZACIONAL			
Nome da Organização	102-1	14/18	Sim
Principais marcas, produtos e serviços	102-2	18/65	Sim
Localização da Sede da Organização	102-3	18	Sim
Países dos quais a organização opera e nome dos países e em que suas principais operações estão localizadas	102-4	18	Sim
Tipo e natureza jurídica da propriedade	102-5	18	Sim
Mercados atendidos (com discriminação geográfica, setores abrangidos e tipos de clientes e beneficiários).	102-6	20/22/60	Sim
Porte da organização	102-7	20/22	Sim
Total de profissionais por tipo de emprego, contrato de trabalho e região, discriminados por gênero	102-8	22	Sim
Percentual de profissionais abrangidos por acordos de negociação coletiva	102-41	22	Não
Descrever a cadeia de fornecimento da organização	102-9	19	Sim
Mudanças ocorridas no período coberto pelo relatório em relação a porte, estrutura e cadeia de suprimentos	102-10	18	Não
Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução	102-11	18/35	Não
Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	102-12	12	Sim
Participação em associações, comitês, comissões e/ou organismos nacionais/internacionais	102-13	12	Sim

ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES			
Entidades incluídas nas demonstrações financeiras da organização	102-45	12	Sim
Processo para definição do conteúdo para o relatório	102-46	-	Sim
Aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo do relatório	102-47	13	Sim
Limite do aspecto dentro da organização	102-47	15	Sim
Limite do aspecto fora da organização	102-47	15	Sim
Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	102-48	12	Não
Alterações significativas de escopo e limites de aspectos materiais em relação a relatórios anteriores	102-49	12	Não
GOVERNANÇA			
Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	102-40	14	Sim
Base usada para a identificação e seleção de stakeholders, com os quais se engaja.	102-42	14	Sim
Abordagem para o engajamento dos stakeholders	102-43	12	Sim
Principais tópicos e preocupações levantados durante o engajamento de stakeholders	102-44	12	Sim
Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	102-50	12	Não
Data do relatório anterior mais recente	102-51	12	Não
Ciclo de emissão de relatórios	102-52	12	Não
Ponto de contato para perguntas sobre o relatório ou seu conteúdo	102-53	12	Não
Opção de relato escolhida	102-54/102-55	12	Sim
Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	102-56	12	Sim
GOVERNANÇA			
Estrutura de governança e sua composição	102-18	24/26	Sim

ÉTICA E INTEGRIDADE			
Valores, princípios, padrões e normas da organização	102-16	30	Sim
ASPECTOS MATERIAIS	INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO E INDICADORES	PÁGINA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
CATEGORIA: SOCIAL			
SUBCATEGORIA: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE			
Aspecto: Emprego	404-2	149	Não
Aspecto: Treinamento e Desenvolvimento	403-4	22	Não
Aspecto: Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	414-1	-	Sim
Aspecto: Trabalho Infantil	409-1	23	Sim
Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho	403-2/403-4	22	Não
Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-2	Balço Social	Sim
SUBCATEGORIA: SOCIEDADE			
Aspecto: Comunidade	413-1	160	Não
SUBCATEGORIA: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO			
Aspecto: Saúde e Segurança do Paciente	416-1	-	Não
CATEGORIA: ECONÔMICA			
Aspecto: Desempenho Econômico	201-1	12/50	Sim
Aspecto: Categoria no Presença mercado	203-1	21/60	Sim
CATEGORIA: AMBIENTAL			
Aspecto: Água e Energia	302-1/303-1	155/156	Sim
Aspecto: Emissões de Gases de Efeito Estufa	305-1/305-2/305-3	156	Sim
Aspecto: Resíduos	306-2	154	Não

Relatório de Gestão e Sustentabilidade

2018

MANDATO 2016 - 2019
GESTÃO PRAZER EM CUIDAR

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

