

Relatório de Gestão 2015

Unimed Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.



Sumário

■ Mensagem da Diretoria.....	3
■ Composição Administrativa.....	4
■ Perfil Organizacional.....	5
■ Sedes dos Recursos Próprios	6
■ Estrutura de Governança.....	7
■ Planejamento Estratégico.....	8
■ Resultados.....	11
■ Área Técnica de Suprimentos	14
■ Relacionamento com o Cooperado.....	16
■ Provimento de Saúde	20
■ Relacionamento e Negócios	25
■ Recursos Próprios.....	31
■ Gestão do Beneficiário.....	47
■ Gestão de Processos.....	56
■ Gestão de Sustentabilidade.....	58
■ Gestão de Pessoas.....	64
■ Gestão de Tecnologia de Informação.....	68
■ Gestão de Marketing, Comunicação e Eventos....	70
■ Gestão Jurídica.....	75

Mensagem da Diretoria

Temos planos de levar nossa Unimed a alcançar patamares mais altos

Em 2015, convivemos com os reflexos que as turbulências econômicas globais tiveram no setor da saúde sem deixar de lado os planos de expansão e qualidade traçados por esta gestão para a nossa Unimed.

As baixas performances do PIB e da indústria, o endividamento das famílias, a inadimplência, os altos custos gerados pela regulamentação e, até mesmo, a necessidade de otimizar custos, não foram obstáculos para que colhêssemos oportunidades da crise.

Atravessamos o ano sem nos aquietar, fazendo os investimentos indispensáveis para que a nossa marca seja reconhecida pelos diferenciais que lhe são característicos e o nosso negócio saia deste momento difícil ainda mais fortalecido.

No que se refere ao mercado, traçamos um conjunto de estratégias comerciais que nos permitiram chegar com êxito ao final deste exercício. Mesmo tendo um faturamento concentrado na atividade industrial, conseguimos minimizar, no resultado da Cooperativa, os impactos que o cenário econômico e político impôs ao segmento produtivo.

Um dos principais instrumentos de sustentabilidade financeira foi o desenvolvimento de atributos acertados para o relacionamento com as nossas empresas clientes, que demonstraram um comportamento mais endurecido por conta da retração econômica.

Também nos mantivemos alertas à forte ação de grandes operadoras concorrentes e autogestões, que em busca de favorecimento na disputa por nossos beneficiários e faturamento, tentam formar uma rede de prestadores e recursos na localidade, esforçando-se no credenciamento direto de nossos médicos cooperados como forma de obter um artifício para pressionar as negociações de reajustes contratuais.

Internamente, dotamos a Cooperativa das competências e sistemas que trouxeram resultados essenciais à nossa sustentabilidade: melhor acompanhamento do nosso Planejamento Estratégico; amadurecimento da gestão da qualidade, tanto na operadora como nas áreas assistenciais; criação de mecanismos eficazes para a contenção da sinistralidade, associando a este objetivo

os programas de promoção e prevenção da saúde; qualificação da relação com nosso órgão regulador; melhora da experiência de nossos beneficiários com o cuidado e aumento da satisfação com os nossos serviços, entre outras vantagens.

Com relação aos nossos cooperados, ressaltamos a valorização contínua do ganho médico com o reajuste de plantões e honorários. Os esforços mantidos para manter a rede bem estruturada, capaz de apoiar o médico no exercício da medicina. A adaptação dos nossos hospitais e unidades de Pronto Atendimento à realidade das demandas, garantindo um ambiente mais qualificado de trabalho. O acolhimento, com grande zelo, das necessidades que permeiam o trabalho do médico, seja no consultório, na família ou na sociedade.

Destacamos, ainda, como importante atuação em 2015, as transformações que estamos implantando em nossa cadeia de negócios, como forma de garantir a sustentabilidade da Cooperativa e o retorno financeiros aos cooperados. Nesta frente, estão incluídos o avanço na transferência dos recursos próprios para a nossa sociedade anônima, a Unipart, e também, a aquisição de uma área em Santa Bárbara d'Oeste para a expansão de nosso complexo hospitalar, com a possibilidade de oferecimento de serviços a todo o mercado.

Enxergando além dos interesses administrativos imediatos, deixamos como grande marca de nossa gestão o Prazer em Cuidar, um movimento de forte apelo humanístico, que sensibilizou nossos profissionais e transformou a forma como prestamos serviços de saúde, acrescentando mais respeito e atenção àqueles que colocam o cuidado à vida em nossas mãos. Hoje, já somos reconhecidos por este modelo de atuação não só entre os beneficiários, mas também por toda a população, acabando com o histórico de conflitos e insatisfações herdado de outras épocas. Podemos dizer, com convicção, que reencontramos nossa vocação para a saúde.

Inspirados nos 40 anos de existência da nossa Cooperativa, a serem completados em 2016, e baseando-nos no espírito de luta dos nossos fundadores, que tiveram a visão do que seríamos

hoje, ousando implantar na região uma opção de assistência médica ainda não consolidada, como era a Unimed naquele momento, também nós, dirigentes nesta gestão, estamos criando condições de superar as dificuldades atuais e avançar na trilha do desenvolvimento.

Neste momento em que encerramos o mandato, queremos agradecer o apoio recebidos dos cooperados, que se mostraram comprometidos com este histórico de ações inovadoras, buscando um ambiente de trabalho e prosperidade para todos os membros da Cooperativa, além de melhores serviços para toda a comunidade.

Temos planos de construir, mais uma vez, uma agenda que leve nossa Unimed a alcançar patamares mais altos. Estamos preparados para a complexidade que o futuro próximo reserva aos protagonistas do mercado. E queremos continuar tendo como motivação principal a parceria com aqueles que são os grandes escritores da nossa história: os cooperados.

No caminho que estamos percorrendo, acreditamos que o mais importante é direcionar a nossa dedicação para trazer os resultados concretos a todas as pessoas que fazem parte da nossa organização.



Dr. Emerson Assis
Presidente

Composição Administrativa

Conselho de Administração Mandato 2013/2016

Dr. Geraldo de Tarso Pinheiros dos Santos
Dr. Antonio Carlos Silva Maychak
Dr. Jorge Luis Margato
Dr. João Sarmento e Souza
Dr. Camilo Garcia Nunez
Dr. Walter Santana de Carvalho
Dr. André Luiz Silva Melo
Dr. Walmor Elias Calil
Dr. Evaldo Cano Peraro

Diretoria Executiva

Dr. Emerson Assis
Presidente

Dr. Guilherme de Souza Ferreira
Diretor Técnico de Suprimentos e Administrativo-Financeiro

Dr. Gustavo Leme Franco de Andrade
Diretor de Provimento da Saúde

Dr. Vicente Scorza Carroscosa von Glehn
Diretor de Recursos Próprios

Conselho Técnico Mandato 2013/2016

EFETIVO

Dr. Luiz Carlos Zanini

SUPLENTES

Dra. Davimara Miranda M. Capossóli
Dr. José Armando Vieira Girardi
Dr. Marco Corrêa de Oliveira Romano

Conselho Fiscal Mandato 2013/2016

EFETIVOS

Dr. Frederico de Souza Vaz dos Reis
Dr. Otávio Possobon Filho
Dr. Realino José de Paula

SUPLENTES

Dra. Elisa Brito Cosimo
Dra. Anita de Nardo Panzan
Dra. Trícia Mambrim de Almeida Prado

Comissão de Ética Médica da Operadora Mandato 2015/2017

EFETIVOS

Dr. Romar Willian Cullen Dellapiazza (*coordenador*)
Dr. Gustavo Bueno Fráguas (*secretário*)
Dr. Arley Bortoletto Junior
Dra. Gisela Onuchic
Dr. Flávio Saretta
Dr. Lucas Martins de Exel Nunes

SUPLENTES

Dr. Fioravanti Fabri Filho
Dr. Marco Antonio de Carvalho
Dra. Izilda Aparecida Dechiare
Dr. Luis Antonio Adamson

Diretoria Executiva

Dr. Vicente Scorza Carrascosa von Glehn;
Dr. Gustavo Leme Franco de Andrade;
Dr. Guilherme Henrique de Souza Ferreira e
Dr. Emerson Assis.



Perfil Organizacional

Números do Sistema Unimed

Total de Cooperativas	351
Total de Cooperados	115.000
Total de Beneficiários	20.000.000

Números da Unimed Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa

Total de Cooperados	344
Total de Colaboradores	986
Total de Beneficiários	105.045

Evolução de Cooperados

2006	275
2007	295
2008	297
2009	296
2010	303
2011	313
2012	315
2013	317
2014	331
2015	344

Evolução de Colaboradores

2006	581
2007	625
2008	686
2009	716
2010	752
2011	808
2012	844
2013	932
2014	1.061
2015	986

Evolução de Beneficiários

2006	107.714
2007	112.246
2008	115.957
2009	112.337
2010	116.229
2011	117.442
2012	107.153
2013	107.538
2014	104.217
2015	105.045

Sedes dos Recursos Próprios



Sede Administrativa Americana (Matriz)

Av. Brasil, 555 – Vila Medon – Americana
Fone (19) 3471.3000



Atendimento Plano Pessoa Física

Rua Achiles Zanaga, 48 – Vila Medon
Americana – Fone: (19) 3471.3064



CÍntegra (Centro de Atendimento Íntegra)

Rua Fortunato Basseto, 500 – Vila Medon
Americana – Fone (19) 3471.4282



Sede Administrativa Santa Bárbara d'Oeste

Av. Tiradentes, 340 – Vila Mac Knight
Santa Bárbara d'Oeste – Fone (19) 3464.9530



Serviço de Oncologia Clínica e Quimioterapia

Rua General Osório, 906 – Vila Pires
Santa Bárbara d'Oeste – Fone (19) 3464.9500



Farmácia Usimed Americana

Rua Fortunato Faraone, 148
Fone (19) 3475.8080



Sede Administrativa Nova Odessa

Av. Carlos Botelho, 228 – Centro
Nova Odessa – Fone (19) 3466.3926



Espaço Unimed

Rua dos Diamantes, 751 – na Vila Biasi
Americana – Fone (19) 3457.9550

(Atendimento Domiciliar; Terapias: Psicologia, Nutrição, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional; Saúde Ocupacional; Unimed Fácil, Posto de Coleta de Laboratório; Viver Bem; Compras; Almoarifado; Recursos Humanos; Departamento Pessoal; Farmácia Central e Call Center)



Farmácia Usimed Pronto Atendimento HUA

Avenida Brasil, 815 – Hospital Unimed
Fone (19) 3477.1454



Hospital Unimed – Unidade Americana

Av. Brasil, 815 – Girassol – Americana
Fone (19) 3477.1450

Laboratório Unimed

AMERICANA

Av. Brasil, 529 – Centro – Fone (19) 3471.3047

Espaço Unimed: Rua dos Diamantes, 751 – Vila Biasi – Fone (19) 3457.9550

Av. Nina Rodrigues, 10 – Zanaga – Fone (19) 3469.2340

Av. N.S. de Fátima, 1130 – Werner Plass – Fone (19) 3468.3333

SANTA BÁRBARA D'OESTE

Av. Monte Castelo, 231 – Centro – Fone (19) 3455.1262

Av. São Paulo, 1.505 – Cidade Nva II – Fone (19) 3406.7626

NOVA ODESSA

Av. Dr. Carlos Botelho, 228 – Centro – Fone (19) 3466.4918



Farmácia Usimed Santa Bárbara d'Oeste

Farmácia Usimed Santa Bárbara d'Oeste
Av. Tiradentes, 330 – Fone: (19) 3464.9555



Hospital Unimed – Unidade Santa Bárbara d'Oeste e Pronto Atendimento

Rua General Osório, 906 – Vila Pires
Santa Bárbara d'Oeste – Fone (19) 3464.9500

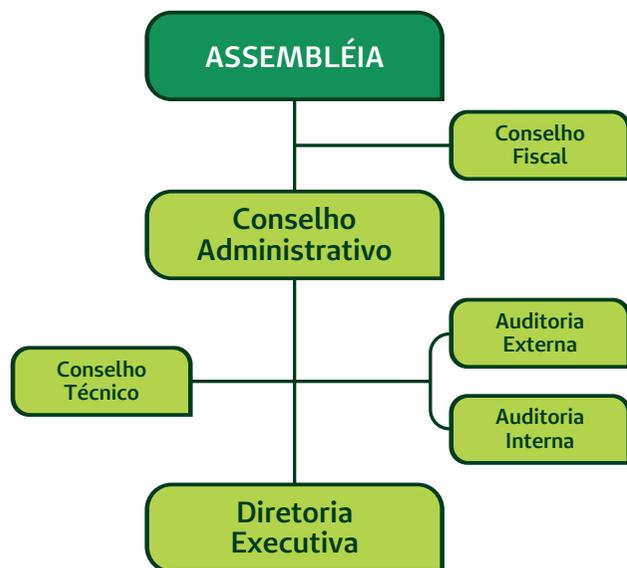
Pronto Atendimento (Hospital Unimed – Unidade Americana)

Av. Brasil, 815 – Girassol – Americana – Fone (19) 3477.1450

Pronto Atendimento (Hospital Unimed – Unidade Santa Bárbara d'Oeste)

Rua General Osório, 906 – Vila Pires – Santa Bárbara d'Oeste
Fone (19) 3464.9500

Estrutura de Governança



ASSEMBLEIA

A Assembleia Geral é o órgão supremo da Cooperativa, tendo poderes dentro dos limites da Lei e do Estatuto Social para tomar toda e qualquer decisão de interesse social. Dela participam os médicos cooperados, que deliberam sobre os assuntos constantes no edital de convocação. É convocada pelo presidente, podendo ser ordinária e ou extraordinária.

A Assembleia Geral Ordinária (AGO) é realizada, obrigatoriamente, uma vez por ano, no decorrer do primeiro trimestre, para deliberar sobre prestações de contas, relatórios, planos de ativi-

dades, destinações de sobras, fixação de honorários, cédula de presença, eleição do Conselho de Administração e Fiscal, e outros assuntos de interesse dos cooperados.

A Assembleia Geral Extraordinária (AGE) é realizada sempre que necessário e pode deliberar sobre qualquer assunto de interesse da Cooperativa, sendo de sua competência exclusiva a deliberação sobre reforma do estatuto, fusão, incorporação, desmembramento, mudança de objetivos e dissolução voluntária.

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO E DIRETORIA EXECUTIVA

O Conselho de Administração é eleito pelos médicos cooperados para mandatos de três anos. Dos 13 conselheiros, 4 formam a Diretoria Executiva (Presidente; Diretor de Provimento da Saúde; Diretor Administrativo-Financeiro, Técnico e de Suprimentos; Diretor de Recursos Próprios), responsável por conduzir a administração da Cooperativa.

Para candidatarem-se a estes cargos, os interessados devem atender às exigências estatutárias, sendo a reeleição permitida desde que haja a renovação de, no mínimo, 5 membros da chapa.

Ao Conselho de Administração cabe decidir sobre os interesses da Cooperativa e de seus cooperados nos termos da legislação, do Estatuto Social e das determinações da Assembleia Geral, o grande instrumento de participação dos cooperados nas decisões de interesse da sociedade.

As decisões tomadas pelo Conselho de Administração e deliberadas em Assembleia são constantemente comunicadas a todos os cooperados através dos canais de comunicação da Cooperativa, que inclui informativos eletrônicos, portal e encontros presenciais

que são realizados bimestralmente. Aos cooperados também é permitido o acesso às atas das reuniões.

CONSELHO TÉCNICO

O Conselho Técnico dá suporte à administração da Cooperativa e compõe-se de três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados, com mandato de três anos, eleitos juntamente com o Conselho de Administração. É permitida a reeleição de dois terços dos seus membros.

O Conselho Técnico é responsável por apresentar parecer prévio sobre a admissão de cooperado e assessorar o Conselho de Administração nos casos de eliminação de cooperado por indisciplina ou desrespeito às normas da sociedade, devendo apreciar os casos, levantar provas e opinar sobre os processos administrativos disciplinares previamente.

CONSELHO FISCAL

O Conselho Fiscal é um órgão independente da administração, formado por três membros efetivos e três suplentes, todos cooperados, eleitos para um mandato de 1 ano, sendo permitida a reeleição de um terço dos seus membros. Tem a função de fiscalizar a administração, as atividades e as operações da Cooperativa, examinando livros e documentos entre outras atribuições.

AUDITORIA EXTERNA

Além da fiscalização do Conselho Fiscal, as demonstrações financeiras da Cooperativa passam por auditorias externas, realizadas por auditores independentes, a cada três meses. Os pareceres dos conselheiros e dos auditores são apresentados na Assembleia Geral do final de cada exercício social.

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

“ O Prazer em Cuidar adotado pela Unimed tem uma função de fazer com que o médico não se sinta apenas dono da Cooperativa, mas também corresponsável em traduzir todos os nossos conhecimentos em ajuda ao nosso próximo. Eu acho que é fundamental, foi uma brilhante sacada da diretoria em buscar uma forma perfeita do relacionamento médico-paciente”.

Dr. José Armando Vieira Girardi, cooperado.



Planejamento Estratégico

Conquistamos uma gestão mais profissionalizada, com mais envolvimento e foco em resultados

No final de 2014, o Planejamento Estratégico da nossa Unimed foi amplamente revisado e neste processo passamos a ter uma nova visão e uma nova missão. O modelo de negócio e os valores permaneceram os mesmos implantados em 2013:

MISSÃO

Cuidar da saúde de forma sustentável e dentro dos princípios do cooperativismo.

VISÃO

Excelência em cuidar.

MODELO DE NEGÓCIOS

Prazer em Cuidar

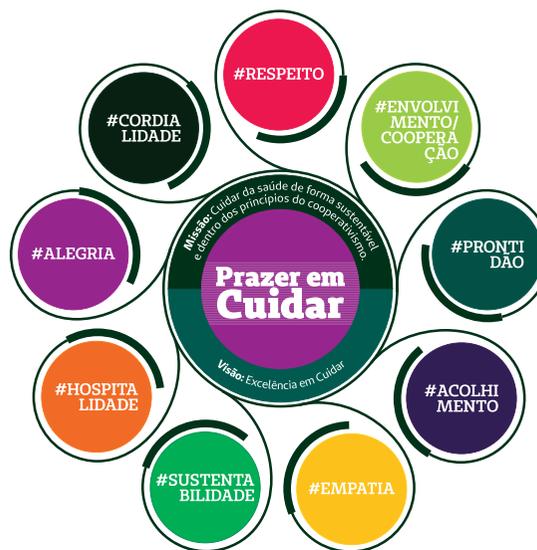
VALORES

Respeito, envolvimento-cooperação, prontidão, acolhimento, empatia, sustentabilidade, hospitalidade, alegria, cordialidade.

Com a revisão do Planejamento Estratégico, nosso modelo de negócio “Prazer em Cuidar” ficou consolidado dentro das novas missão e visão definidas para serem o suporte desta promessa. São elas que vem orientando nossas ações e comportamento no mercado e, também, internamente. Quando prometemos “Prazer em Cuidar com a Visão da Excelência” estamos nos comprometendo com uma atenção que considera o indivíduo e suas particularidades como prioridades.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

O Planejamento Estratégico da Unimed teve seus objetivos adequados às dimensões “Atenção à Saúde”, “Econômico-Financeiro”, “Satisfação dos Beneficiários”, “Estrutura e Operação”, as mesmas utilizadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) no IDSS (Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar), que é o instrumento de avaliação das operadoras.



ATENÇÃO À SAÚDE

Racionalizar a utilização (controle de sinistralidade)

Intensificar promoção e prevenção à saúde

ECONÔMICO - FINANCEIRO

Gerar resultados econômico-financeiro

Garantir a capitalização necessária à Unimed

Aumentar a participação de mercado

Atrair e fidelizar cooperados

SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

Proporcionar produtos/serviços diferenciados

Promover boas experiências em saúde

Garantir canais receptivos e interativos com o beneficiário

ESTRUTURA E OPERAÇÃO

Aprimorar os processos internos

Adequar a disponibilidade da rede às demandas assistenciais

Atrair, desenvolver e reter colaboradores

Ter uma comunicação efetiva em todos os níveis

IMPLEMENTAÇÃO

Em 2015, o Planejamento Estratégico seguiu uma fase de implementação. Ao todo são 13 objetivos, aos quais estão atrelados mais de 32 indicadores de performance e 25 projetos estratégicos, que são acompanhados em reuniões periódicas para que saibamos se a operadora está no caminho certo. Foram realizadas mais de 30 reuniões e encontros, com o objetivo de treinar e envolver as pessoas, de forma que cada um se sinta parte da estratégia da empresa e incorpore a missão, a visão, os valores e o modelo de negócio no dia-a-dia.

Planejamento Estratégico

FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO UTILIZADAS NA DIVULGAÇÃO DO PLANEAMENTO ESTRATÉGICO



Painel da Qualidade



Papal de Parede Computador



Mandala nas Recepções



Lona auditório HUA



Mouse Pad



Woobler



Crachás



Nossa TV



Email mkt



Intranet



Treinamento Online



Folheto

FERRAMENTAS, METODOLOGIAS E FILOSOFIAS DE GESTÃO

O Planejamento Estratégico está trazendo grandes avanços na profissionalização da nossa Unimed. Para a gestão, dos indicadores, dos projetos e dos planos de ação estão sendo utilizadas as melhores práticas adotadas no mercado mundial em termos de ferramentas, metodologias e filosofias (Four Blocks, MASP, Guia PMBOK, LEAN, KAIZEN, VSM, BPM, 5W2H, PDCA).

Quando as metas não são alcançadas, as causas são levantadas e novos planos de ação são traçados para corrigir seu andamento. Este trabalho conta com uma equipe para acompanhar todos os projetos e ações estratégicas, garantindo que seus prazos e orçamentos sejam cumpridos e que todos estes investimentos tragam o retorno esperado.

Com o Planejamento Estratégico, a empresa está se orientando seus esforços para construir um futuro desejável. Quanto mais as áreas avançam em seus resultados, mas próximos ficamos da excelência que pretendemos alcançar.

mais de 32 indicadores de performance e 25 projetos estratégicos, que são acompanhados em reuniões periódicas para que saibamos se a operadora está no caminho certo. Foram realizadas mais de 30 reuniões e encontros, com o objetivo de treinar e envolver as pessoas, de forma que cada um se sinta parte da estratégia da empresa e incorpore a missão, a visão, os valores e o modelo de negócio no dia-a-dia. As ferramentas de comunicação utilizadas foram:

RESULTADOS

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

Para ter o Prazer em Cuidar é preciso cuidar com prazer, não apenas visando o salário, o rendimento no fim do mês, mas ver que o paciente, um parente ou um amigo do paciente, no final de uma consulta ou de um tratamento, chega para o médico e diz: Doutor, muito obrigado”.

Dr. Frederico Polo Muller, cooperado.

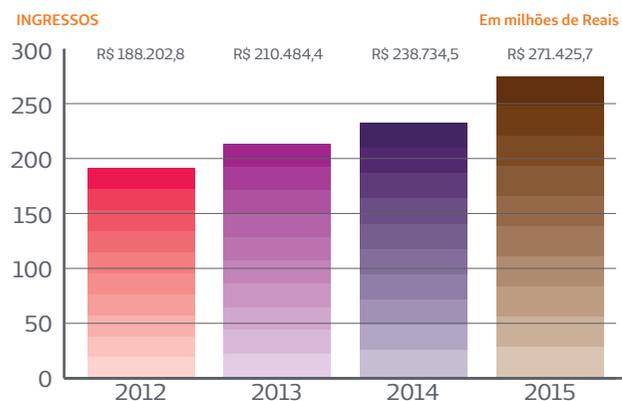


Resultados

Indicadores Financeiros

INGRESSOS

Os ingressos cresceram 13,69% no ano, contra 10,67% do IPCA. Isso significou um ganho real de 3,02%. Do total de ingressos relativos a plano de saúde, 36,2% são de contratos com pessoa jurídica, 34,4% de pessoa física e o atendimento de clientes de outras Unimed, denominado de Intercâmbio, representou 23,4%. Contratos na modalidade custo operacional (cobrança por serviços prestados) e Ocupacional complementaram o faturamento.

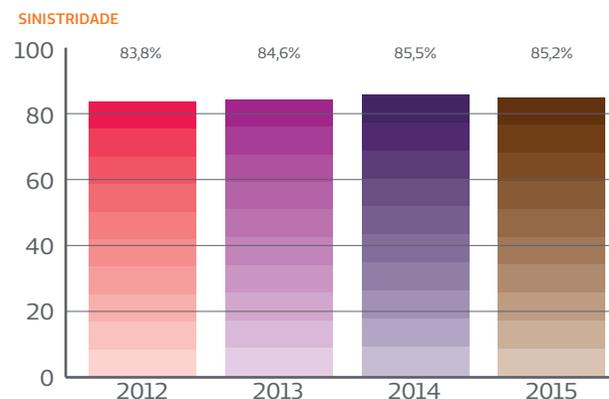


*Ingressos é o termo que designa o faturamento obtido com a venda de planos de saúde, mais outras receitas que incluem atos não cooperativos e deduções relativas a redutores de receita, como Provisão de Remissão, PIS, Cofins, ISS e comissões.

SINISTRIDADE

Mais uma vez, fechamos o exercício com uma sinistralidade acima de 85%, exigindo um controle rígido dos custos fixos e acompanhamento permanente dos contratos deficitários. Sofremos, ainda, com o impacto da ampliação do rol de procedimentos determinados pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), exigindo das operadoras uma gestão de custos eficiente, sem prejuízo da remuneração do médico, pois a recuperação financeira só se dá no ano seguinte ao de implantação, o que explica os reajustes de planos de pessoa física concedidos pela ANS ao longo dos últimos anos, em patamares sempre acima da inflação.

Os custos assistenciais alcançaram a cifra de R\$ 232.487,8 mil em 2015, variando 12,9% a mais em relação ao ano de 2014.



DESPESAS ADMINISTRATIVAS

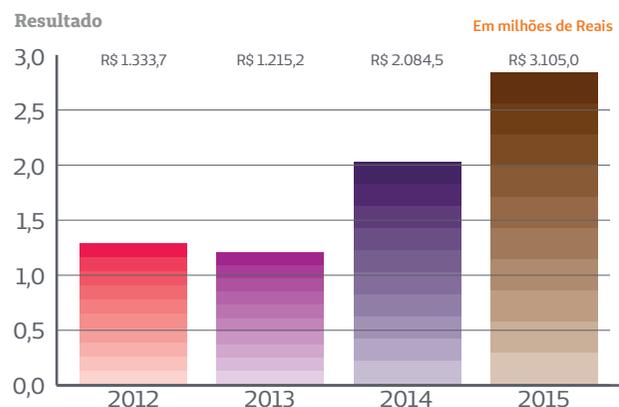
As despesas administrativas cresceram 9,0 % em relação ao ano de 2014. Proporcionalmente aos ingressos, houve queda de 10,0% para 9,6%.



Resultados

RESULTADOS

O resultado do exercício de 2015, considerando tanto os atos cooperativos como os não-cooperativos, foi de R\$ 3.105,0 milhões. Esse valor é líquido dos valores pagos nos parcelamentos do INSS/PIS/COFINS.



Garantias

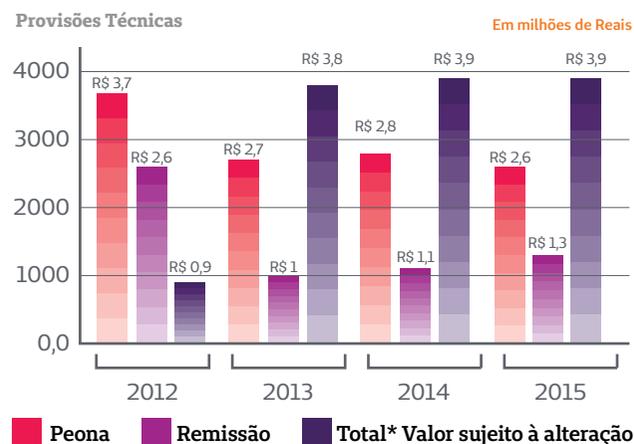
PROVISÕES TÉCNICAS

As provisões técnicas são montantes a serem contabilizados em contas do passivo da operadora, devendo refletir as obrigações futuras. São elas a **PEONA (Provisão para Eventos Ocorridos e Não-Avisados)** e a **PR (Provisão de Remissão)**.

- A **PEONA** é estimada atuarialmente para **fazer frente ao pagamento dos eventos que já ocorreram e que não foram registrados contabilmente**, fato comum, uma vez que muitos prestadores demoram para cobrar da operadora a realização dos procedimentos.
- A **Provisão de Remissão** é constituída para **cobrir dois anos de assistência gratuita**, facultada à família do cliente quando ocorre morte do titular.

Nossa Unimed já constituiu integralmente a PEONA e a Provisão de Remissão.

Em dezembro de 2015, a posição das provisões técnicas foi de **R\$ 3,9 milhões**, sendo R\$ 2,6 milhões de PEONA e R\$ 1,3 milhão de Provisão de Remissão.



RECURSOS PRÓPRIOS MÍNIMOS

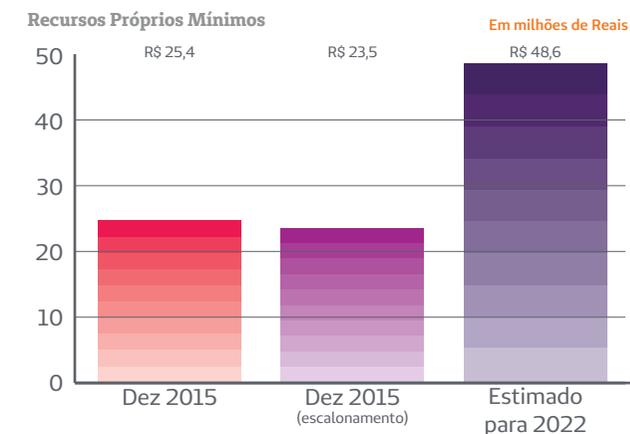
Consiste na suficiência simultânea de **PMA (Patrimônio Mínimo Ajustado)** e **MS (Margem de Solvência)**.

- O **Patrimônio Mínimo Ajustado** representa o **valor mínimo do Patrimônio que uma operadora deve manter** de acordo com sua segmentação, região de comercialização e modalidade, independente do tamanho da sua carteira.
- A **Margem de Solvência** tem **foco na capitalização da operadora** e leva em consideração o volume de operação. Consiste em uma garantia adicional às Provisões Técnicas e é apurada sobre as contraprestações e eventos.

- **A operadora deve manter seu Patrimônio num montante maior ou igual ao valor apurado para a Margem de Solvência.** Em nossa Unimed, são partes do Patrimônio Líquido os valores do capital do cooperado e dos fundos da Cooperativa. Após ajustes definidos em norma, **o Patrimônio Líquido tem que ser, no mínimo, o resultado da fórmula criada pela ANS**, que considera a soma dos ingressos dos últimos 12 meses multiplicados por 0,20 ou a soma dos eventos dos últimos 36 meses multiplicados por 0,33, o que for maior.

Em dezembro, pelo escalonamento criado pela ANS, a Cooperativa deveria possuir R\$ 23,5 milhões de Patrimônio Líquido, de um total de R\$ 48,6 milhões a ser constituído até 2022.

A posição obtida foi de R\$ 25,4 milhões, o que significa R\$ 1,9 milhão acima do valor escalonado. Com esta folga, a Cooperativa estará mais preparada para os períodos nos quais, eventualmente, não seja possível constituir o aumento mensal deste escalonamento.



ÁREA TÉCNICA DE SUPRIMENTOS

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?



Em primeiro lugar você tem que gostar do que faz. Você não pode viver o tempo todo uma máscara. Você tem que ser quem você é. Essa espontaneidade é uma coisa que é treinada, a vida vai nos oferecendo essa capacidade que a gente tem de sair um pouquinho do nosso interior e olhar um pouco o outro”.

Dra. Célia Cosimo, cooperada.

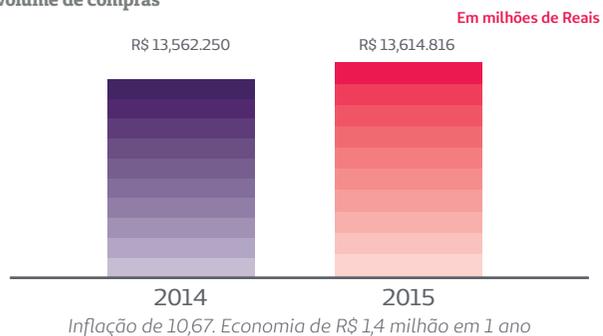


Área Técnica de Suprimentos

Estamos comprando melhor e economizamos R\$ 1,4 milhão em 2015

A área de Técnica de Suprimentos manteve em 2015 um volume de compras referente a materiais e medicamentos de R\$ 13.614.816 milhões, com 22.667 itens comprados. É, praticamente, o mesmo volume alcançado no ano anterior, que atingiu R\$ 13.562.250 milhões, com 22.512 itens comprados. Considerando-se o IPCA deste ano de 10,67%, houve uma economia anual em torno de R\$ 1,4 milhão.

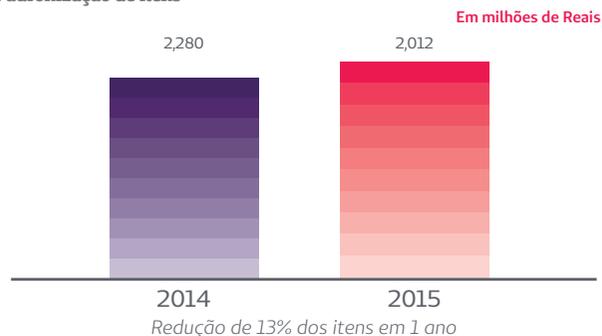
Volume de compras



ARMAZENAMENTO E PADRONIZAÇÃO

Além de mais espaço para armazenamento, vantagem obtida com a transferência do setor para o Espaço Unimed, outro fator que contribuiu para uma melhor situação de compra foi a melhora da padronização de itens. Este trabalho foi desenvolvido pela Comissão de Padronização, que estudou o consumo dos Laboratórios, Setores Administrativos, de Nutrição, Limpeza e Higiene, excluindo os itens de baixo consumo ou que não atendiam as atuais necessidades. No que se refere aos materiais médico-hospitalares, a medida foi discutida junto com as especialidades. Hoje, temos 2.012 itens padronizados, o que significa uma redução de 13% em relação ao ano anterior.

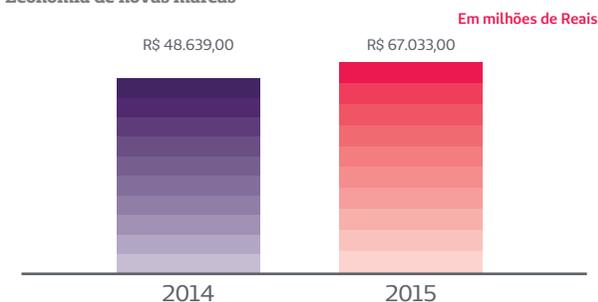
Padronização de itens



NOVAS MARCAS

Considerando-se apenas as novas marcas padronizadas em 2015, obtivemos uma economia R\$ 67 mil, bem superior à economia de R\$ 48 mil obtida no ano passado com aquelas que passaram a integrar a padronização. E muitas marcas ainda estão em teste.

Economia de novas marcas



NOVA PLATAFORMA

Também contribuiu para que a nossa Unimed esteja comprando melhor a implantação da plataforma Bionexo, que permite à área e Suprimentos receber, através de sistema online, propostas de fornecedores de todo o mercado nacional.

Esta iniciativa está garantindo não só economia, mas também um ganho de 30% de agilidade no processo, transparência no registro das aquisições, segurança nas documentações relacionadas à Vigilância Sanitária e ampliação na participação dos fornecedores na ordem de 45 por cotação em média.

RELACIONAMENTO COM O COOPERADO

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

“A gente sabe que o relacionamento entre pessoas depende muito de comunicação. O médico que seja competente, mas que tenha dificuldade na comunicação, não vai conseguir ser eficiente no trabalho. É tão importante a satisfação de quem você está cuidando, quanto de quem está fazendo esse cuidado”.

Dr. Paulo Cheretti, cooperado.



Relacionamento com o Cooperado

COMISSÃO DE ÉTICA MÉDICA DA OPERADORA GARANTE APOIO PARA MÉDICOS E PACIENTES

Eleita na AGO (Assembleia Geral Ordinária) de março e, em cumprimento às determinações do CFM (Conselho Federal de Medicina), confirmada na AGE (Assembleia Geral Extraordinária) de junho, a Comissão de Ética Médica da Operadora iniciou suas atividades.

Antes de analisar os primeiros casos, os membros eleitos realizaram, em maio, uma capacitação oferecida pelo CRM (Conselho Regional de Medicina) e ministrada pelos seus representantes - Dr. Sérgio Zurita, Dr. João Aluísio Neto e Dr. Renato Françoso -, que ocorreu na sede da APM (Associação Paulista de Medicina) de Santa Bárbara d'Oeste.

A Comissão de Ética Médica da Operadora está vinculada ao CRM, funciona como sua extensão e de forma independente da gestão da Cooperativa. Pode receber reclamações diretamente do interessado (por escrito), através do SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente) ou, ainda, do próprio CRM.

As atribuições da Comissão de Ética Médica da Operadora são previstas na resolução nº 83/1998, do CREMESP (Conselho Regional de Medicina do estado de São Paulo), em seu artigo 23, cabendo destacar:

- Orientar e fiscalizar o desempenho ético da profissão dentro da instituição;
- Atuar como controle de qualidade das condições de trabalho e prestação de assistência médica na instituição, sugerindo e acompanhando as modificações necessárias;
- Denunciar às instâncias superiores, inclusive ao CREMESP, as eventuais más condições de trabalho na instituição;

- Colaborar com o CREMESP divulgando resoluções, normas e pareceres;
- Assessorar as diretorias clínicas, administrativa e técnica da instituição, dentro de sua área de competência;
- Proceder Sindicância a pedido de interessados, médicos, Delegacias do CREMESP e do próprio CREMESP ou por iniciativa própria.

A grande vantagem de sua criação é que, a partir de agora, ambos os lados, tanto o médico como o paciente, passaram a contar com um grupo de médicos cooperados que trabalham exclusivamente com a apuração dos fatos. Antes, esta função era acumulada pelo Conselho Técnico. A Comissão de Ética age preventivamente, trabalhando pela melhoria das condições de trabalho do médico e o aprimoramento da relação médico-paciente.

Conheça os membros da Comissão de Ética da Operadora

- Dr. Romar Willian Cullen Dellapiazza (coordenador)
- Dr. Gustavo Bueno Fráguas (secretário)
- Dr. Arley Bortoletto Junior
- Dra. Gisela Onuchic
- Dr. Flávio Saretta
- Dr. Lucas Martins de Exel Nunes
- Dr. Fioravante Fabri Filho
- Dr. Marco Antonio de Carvalho
- Dr. Renato Faria da Gama
- Dra. Izilda Aparecida Dechiare
- Dr. Luis Antonio Adamson
- Dr. Ricardo Andrade Diacov

DEBATE COM ÓRGÃOS DE CLASSE SOBRE NOVO MODELO DE ASSISTÊNCIA AO PARTO

Para discutir o papel dos profissionais da saúde no novo modelo de assistência ao parto e nascimento que está surgindo no setor, nossa Unimed organizou, em setembro, um debate com os órgãos de classe. Foram convidados ginecologistas, obstetras, pediatras, anestesistas e enfermeiras obstetras que atuam em nosso hospital. Também estiveram presentes representantes do CRM (Conselho Regional de Medicina), SOGESP (Sociedade de Ginecologia e Obstetrícia do estado de São Paulo), ABENFO (Associação Brasileira de Obstetizes e Enfermeiros Obstetras), FESP (Federação das Unimeds do Estado de São Paulo) e SBP (Sociedade Brasileira de Pediatria).



Debate sobre parto com órgãos de classe

Relacionamento com o Cooperado

VALOR DAS COBERTURAS DO SEGURO DE VIDA PARA COOPERADOS AUMENTOU 51,52%

Nossa Unimed aumentou o valor das coberturas do Seguro de Vida para os cooperados em 51,52%. Além do Seguro de Vida, a Cooperativa também oferece para os cooperados o SERIT (Seguro de Renda por Incapacidade Temporária), que tem uma cobertura de R\$ 4 mil. O Seguro de Vida e o SERIT representam para a Cooperativa um investimento anual na ordem de 487 mil. Veja os montantes que o Seguro de Vida passou a garantir:

SEGURO DE VIDA			
Cobertura	Valor Antigo	Valor Atual	Reajuste
Morte	R\$ 66.000,00	R\$ 100.000,00	51,52%
Indenização Especial por Acidente	R\$ 66.000,00	R\$ 100.000,00	
Invalidez Total ou Parcial por Acidente	R\$ 132.000,00	R\$ 200.000,00	
Invalidez Total ou Parcial por Doença	R\$ 66.000,00	R\$ 100.000,00	
Garantia Funeral	R\$ 5.000,00	R\$ 5.000,00	
Investimento mensal da Cooperativa para todos os cooperados	R\$ 16.589,10	R\$ 26.446,20	

APOIO PARA A REGULARIZAÇÃO DA COLETA DE RESÍDUOS NOS CONSULTÓRIOS

Depois que a Prefeitura Municipal de Americana encerrou a coleta dos resíduos infectantes nos consultórios médicos e a Vigilância Sanitária passou a exigir preenchimento de formulário específico para que a CETESB possa emitir o CADRI (Certificado de Aprovação de Destinação de Resíduos de Interesse Ambiental), que isenta o cooperado de possíveis problemas ambientais, nossa Unimed atuou como facilitadora neste processo. Avaliou uma nova empresa para a realização da coleta, negociou um melhor preço e indicou como sugestão aos cooperados com a possibilidade de desconto na fatura de produção médica. Ao todo, 46 cooperados adotaram este modelo.

APOIO PARA RENOVAÇÃO DO ECPF E QUALIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES DOS PRESTADORES

Em 2015, a área de Relacionamento com o Cooperado deu suporte aos cooperados, através de atendimentos individualizados, para a renovação do eCPF, junto ao órgão certificador e, também, para o cadastramento da documentação da rede prestadora (título de especialidade, certificado de residência médica, registro no CRM, CPF, RG, etc.), conforme exigências da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) e em atendimento ao processo que está preparando a operadora para a Acreditação.

VALORIZAÇÃO DAS SECRETÁRIAS

Para valorizar as secretárias que ajudam nossa Unimed a cuidar dos seus cooperados e beneficiários, foi organizado um workshop especialmente para elas. O evento teve três encontros, com o objetivo de propiciar uma discussão do cenário onde as secretárias estão inseridas.

O terceiro encontro aconteceu em 30 de setembro, durante a festa em comemoração ao Dia da Secretária, realizada na Villa Nobre Eventos, em Americana, e contou com a participação de 135 secretárias.

Como resultado das discussões, foi criado a Comitê das Secretárias, que permitirá uma maior aproximação entre as secretárias e a Unimed para a discussão de propostas que melhorem suas atividades. O Comitê tem sete membros que participam de reuniões bimestrais, trazendo para a discussão assuntos solicitados às demais secretárias.



Workshop Secretárias

NOVOS BENEFÍCIOS DA ADCF PARA COOPERADOS

Em 2015, a ADCF Unimed (Associação Desportiva dos Cooperados e Funcionários Unimed) passa a oferecer novos benefícios para cooperados associados, com atividades de incentivo ao esporte, à saúde e o bem-estar: Sessões de fisioterapia convencional, Quick Massage e Core Training, no Centro de Reabilitação Esportiva do Centro Cívico de Americana; Aulas de corrida e caminhada em grupo, na avenida Brasil, em Americana, com orientador físico. Também firmou parceria que garante descontos de até 10% na compra de produtos realizada através do site do Walmart.

DESCONTO EM ESPETÁCULOS NO TEATRO MUNICIPAL DE AMERICANA

Nossa Unimed fechou uma parceria com a produtora artística que promove os espetáculos do Teatro Municipal de Americana “Lulu Benencase”, garantindo para cooperados 50% de desconto nos ingressos, mediante a apresentação do Cartão Unimed. Em Santa Bárbara d’Oeste, a parceria da Unimed com o Teatro Municipal “Manoel Lyra” também continuou garantindo 50% de desconto para cooperados.

Relacionamento com o Cooperado

FESTA DOS COOPERADOS

Realizada em 27 de novembro, a Festa dos Cooperados recebeu apoio dos parceiros Unimed Bandeirante e Medilar, como vem ocorrendo em edições anteriores. Neste ano, a Unimed cobriu 70% das despesas do evento e a Medilar outros 20%, o que permitiu à Unimed viabilizar a festa sem pressionar o seu equilíbrio financeiro. Ao todo, o evento contou com a presença de 386 pessoas, entre cooperados e acompanhantes.



Festa dos Cooperados

JANTAR DOS ANIVERSARIANTES

Com o objetivo de promover a integração, o Jantar dos Aniversariantes reuniu trimestralmente a diretoria e os cooperados aniversariantes do período, juntamente com seus cônjuges, em uma descontraída confraternização. Em 2015, 319 pessoas registraram participação neste evento, que teve 6 edições.



Jantar dos Aniversariantes

QUALIDADE DE VIDA

Em março, foi realizada campanha para Vacinação contra a Hepatite B, tendo como foco os cooperados que utilizam dos recursos próprios da Unimed - HUA, HUSBO e Espaço Unimed - em cumprimento às exigências da Vigilância Sanitária e seguindo as normas da ONA (Organização Nacional de Acreditação). Em maio, a campanha anual de Vacinação Contra a Gripe, gratuita para cooperados e a um custo diferenciado para familiares, contemplou 102 pessoas, sendo 39 cooperados e 63 dependentes.

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 183 cooperados nas duas edições do evento, ocorridas em abril e outubro. Em parceria com a Farmácias Usimed, houve distribuição de brindes e sorteio de produtos.

PROGRAMA DE VALORIZAÇÃO DO COOPERADO

Em 2015, um total de 94 cooperados foram beneficiados no Programa de Valorização do Cooperado, que pontua a participação nas atividades da Cooperativa (Momento da Especialidade, Lado a Lado, Assembleias, Café Saúde, eventos dos programas socioambientais Farmácia Solidária e Vida Verde, o fórum de discussão clínica Caso a Caso) e também pela participação em congressos das especialidades, ausência de Notificações de Investigação Preliminar procedentes por parte da ANS (Agência Nacional de Saúde), atendimento às demandas da rede Fácil e adequação ao número de solicitações de exames consensuado com as especialidades.

Na categoria Diamante (81 a 100% dos pontos) foram classificados 45 cooperados. Na categoria Esmeralda (50 a 80% dos pontos) foram classificados 49 cooperados. Na categoria Rubi (0 a 49% dos pontos) foram classificados 68 cooperados. Dependendo da pontuação alcançada, o cooperado pôde receber reembolso da anuidade do CRM e de R\$ 1mil a R\$ 2,5 mil de reembolso de gastos em cursos e congressos da especialidade. Todos os cooperados pontuados também receberam R\$ 300,00 para a confecção de blocos de receituários.

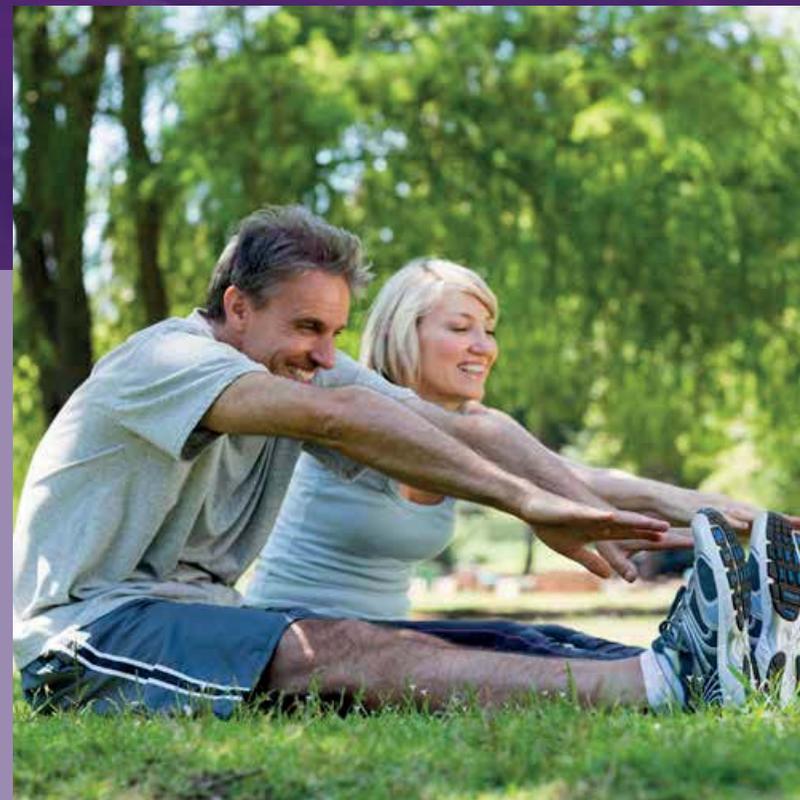


PROVIMENTO DE SAÚDE

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

“Apesar de ser essencial o lado financeiro, o ganho do médico, eu acho que ele não pode colocar isso a frente do que ele está fazendo. Eu acho que a satisfação maior do médico está em poder fazer um diagnóstico e tratar. O médico geralmente vem de uma formação muito técnica, ele objetiva, desde o início, atingir um alvo, a cura do paciente quando possível, e eu acho que até chegar à cura, têm muitos degraus para serem galgados”.

Dr. Roberto Quaioti, cooperado.



IMPLANTAÇÃO DA CBHPM: UM PASSO GIGANTE PARA A VALORIZAÇÃO DO ATO MÉDICO

Depois de um trabalho árduo de previsão do impacto financeiro, a área de Provimento de Saúde entregou à diretoria para discussão com as especialidades, a nova tabela de remuneração médica que será aplicada em 2016, associada aos códigos de remuneração propostos pela CBHPM (Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos).

A nova tabela valoriza os procedimentos por complexidade, técnica e ato médico tempo-dependente. Sua vinculação com a CBHPM é importante para resolver problemas de procedimentos incluídos no rol de cobertura na ANS e que não possuem valorização vinculada à tabela vigente (AMB 1992) como, por exemplo, as cirurgias por vídeo, ou de procedimentos existentes com valorização inadequada, o que desestimula o médico a realizá-los.

O reajuste dos contratos pessoa jurídica da rede prestadora deixarão de ser feito pelo FIP Saúde e seguirão minuta da ANS que recomenda utilização do IPCA, com pagamento dentro do mês de reajuste e mais valorização do ganho.

A iniciativa representa um grande passo para a recuperação da remuneração médica em nossa Unimed, que nos últimos anos cresceu em função do aumento da consulta, mas não dos procedimentos, que permaneceram desvalorizados.

Este trabalho conta com a atuação do Comitê de Honorários Médicos, formado por conselheiros, chefes de especialidades e gestores das áreas envolvidas, tendo como atribuições:

- Avaliar particularidades das especialidades, para adequações de remuneração dos procedimentos;

- Analisar base de dados (produção médica) de acordo com a especialidade;
- Avaliar reajustes pontuais quando se mostrarem necessários para adequação custo x demanda;
- Analisar distorções que possam ocorrer no “de/para” da tabela vigente para a CBHPM;
- Avaliar equilíbrio orçamentário e financeiro da Cooperativa.

INTERCÂMBIO, AUDITORIA MÉDICA E DE ENFERMAGEM E CONTAS MÉDICAS JUNTOS

Os setores de Intercâmbio e Auditoria Médica e de Enfermagem, que já trabalhavam em conjunto, ganharam uma única coordenação e passaram a atuar ao lado do setor de Contas Médicas. Este novo arranjo administrativo garantiu condições mais eficientes para o acompanhamento de autorizações em todas as fases do atendimento, diminuindo os riscos de prejuízos nas cobranças e recebimentos, evitando glosas, melhorando a qualidade do atendimento e aumentando a receita com outras Unimed e contratos em custo operacional.

VIVER BEM: UMA GUINADA DA PROMOÇÃO E PREVENÇÃO DE SAÚDE PARA O CONTROLE DA SINISTRALIDADE DA CARTEIRA

Reestruturação da linha de cuidados

Para melhor atender às necessidades de médicos e pacientes, o Viver Bem ganhou uma nova assessoria médica e foi reestruturado. As atividades de educação em saúde em grupo continuam existindo, mas seguem reformuladas. As ações de rastreamento populacional também tiveram os protocolos revisados e o

acompanhamento de pessoas com doenças crônicas foi expandido, tendo como foco diabetes, obesidade e hipertensão. Hoje a linha de cuidados do Viver Bem está definida da seguinte forma:

• Estilo de Vida

- ✓ Programa Tabagismo Superação (Novos Ares)
- ✓ Programa de Alimentação (Saúde No Prato)
- ✓ Oficina Culinária (Oficina Saúde Gourmet)
- ✓ Programa Atividade Física Supervisionado (Vida & Movimento)

• Gerenciamento de Crônicos

- ✓ Diabetes
- ✓ Obesidade
- ✓ Hipertensão Arterial

• Linhas em cuidado em implantação

- ✓ Coluna
- ✓ Idoso
- ✓ DPOC (Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica)



Novos critérios de elegibilidade

No que se refere ao gerenciamento de crônicos, são elegíveis para o acompanhamento do Viver Bem os casos de diabetes mellitus tipo 2 (há mais de 6 meses sem controle), de obesidade (um ano sem consulta) e hipertensão (6 meses sem consulta).

A busca se inicia por um levantamento de CIDs no banco de dados do sistema e posterior filtro da massa de beneficiários fora de controle. Outra fonte é o RMGB (Relatório Mensal de Gestão do Beneficiário), que mostra o comportamento das empresas clientes com mais de 100% de sinistralidade e cuja utilização é analisada pelo Viver Bem.

Os beneficiários identificados com perfil para o gerenciamento de casos crônicos são, então, avaliados pela área de Provimento de Saúde, que por sua vez negocia com as especialidades a liberação de agenda para atendimento em consultório. Aqueles que não são encaixados nos consultórios de cooperados, passam a ser atendidos pelos médicos do ambulatório do Viver Bem. A equipe multiprofissional do serviço acompanha o tratamento de ambos os grupos.

Integração dos serviços à nova linha de cuidado

O **Telemonitoramento**, que funcionava junto com o Call Center, foi transferido para o Viver Bem e ganhou mais agilidade na captação dos casos elegíveis para gerenciamento de crônicos.

Além disso, um **novo protocolo** foi introduzido no cuidado dos pacientes selecionados e um **ambulatório médico** foi criado no serviço.

O protocolo se inicia com um contato do Telemonitoramento para o agendamento de uma avaliação no Viver Bem, onde os pacientes passam por uma **consulta de enfermagem**. Depois, eles são encaminhados para uma **consulta médica** em consultório (quando já existe o vínculo com algum especialista), ou com os médicos do ambulatório próprio.

Este atendimento é coordenado e gera uma indicação de proce-

dimentos e exames que são acompanhados pela equipe multiprofissional do Viver Bem, podendo resultar no direcionamento dos pacientes para os programas de prevenção e promoção de saúde existentes.

Mais apoio para o médico, a operadora e o beneficiário

Com sua atual estrutura, o Viver Bem está ainda melhor preparado para apoiar o médico, a operadora e o beneficiário.

O médico em consultório, que frequentemente tem uma agenda apertada e dedica-se a orientações ligadas à sua especialidade, pode encaminhar pacientes ao Viver Bem para que sejam reeducados em relação aos cuidados que sua doença exige. Para facilitar a solicitação médica, os códigos dos programas foram inseridos no eMed.

Com pacientes mais estáveis, a operadora ganhou um aliado de peso no controle da sinistralidade, facilitando as negociações de reajustes contratuais nas empresas clientes, especialmente aquelas com grande utilização.

Já o beneficiário está tendo acesso a uma assistência de maior qualidade. Prova disso é que nossa Unimed tem melhorado os indicadores definidos pela ANS para o IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar). Em um deles, referente à Atenção à Saúde e que estabelece às pessoas com mais de 60 anos a realização de uma consulta de clínica médica ou de geriatria por ano, nossa pontuação subiu de 0,10 para 0,44.

CÍNTEGRA JÁ ATENDE 3 CARTEIRAS

Em 2013, nossa Unimed deu os primeiros passos em direção a um novo modelo de assistência, com a inauguração do seu núcleo de Atenção Integral à Saúde, o Cíntegra, voltado exclusivamente ao Plano Assistencial dos Colaboradores.

A equipe médica do Cíntegra é sempre a primeira a ser procurada e coordena os fluxos dos beneficiários nos diversos recursos, tendo responsabilidade pela saúde das pessoas em qualquer nível de atenção.

Em 2015, foi encerrado o período de adesão voluntária dos colaboradores e seus dependentes a este novo modelo de atendimento. Além do Plano dos Colaboradores, mais duas carteiras foram repassadas ao Cíntegra: Usimed e um sindicato.

Com a experiência acumulada até agora, o Cíntegra tem se mostrado uma eficiente ferramenta da operadora para minimizar os riscos financeiros de beneficiários com alta sinistralidade e alta faixa etária, a exemplo do sindicato.

Também representa uma alternativa mercadológica, o que já levou nossa operadora a registrar na ANS quatro produtos relacionados a este modelo, mas a viabilidade de venda está sendo estudada com cautela.



REDE: SEMPRE TRABALHANDO PARA A DISPONIBILIDADE DE ATENDIMENTO

Desde que a ANS determinou prazos para o atendimento, a área de Provimento de Saúde tem trabalhado com grande empenho para equilibrar a demanda de consultas e exames através do credenciamento de profissionais. Em 2015, novos profissionais foram credenciados, novos cooperados foram incluídos e os planos foram reajustados. Além disso, o Serviço Social foi utilizado como ferramenta para encaixar consultas nos consultórios.

✓ MELHOR APROVEITAMENTO DA PEDIATRIA

A Pediatria do Plano Fácil, que foi transferida para o Cíntegra em 2014, como parte das estratégias de equilíbrio financeiro desta carteira, abriu suas portas também para a Agenda Livre Pediátrica, um serviço que agenda consultas de urgência por telefone (0800 17 58 59).

Antes, as consultas da Agenda Livre Pediátrica eram encaixadas apenas nos consultórios da rede. Agora, a parceria com os pediatras dos consultórios foi mantida, mas havendo dificuldade de agenda, o encaixe é feito na Pediatria do Fácil, que funciona das 7 às 19h, no Cíntegra, com 6 cooperados em atividade.

Os objetivos da Agenda Livre Pediátrica é diminuir as consultas em Pronto Atendimento e coordenar o fluxo do beneficiário na rede.

AGENDA LIVRE PEDIÁTRICA
Uma forma prática e certeira de cuidar das urgências dos pequenos.

MUITO MAIS CONFORTO E SEGURANÇA PARA CUIDAR DA SAÚDE DE QUEM AMAMOS

É muito fácil agendar:

- 1 Em qualquer unidade dos pequenos ligue para o 0800 17 58 59
- 2 Dê a senha eletrônica e selecione em seu teclado a opção 2, Agenda Livre Pediátrica
- 3 O atendente irá verificar a disponibilidade de horário dos pediatras participantes do programa e informará o local e horário da consulta
- 4 Pronto! É só comparecer ao consultório com seu cartão Unimed e RG, e cuidar da saúde do seu pequeno

Atenção!
A Agenda Livre Pediátrica deve ser usada para urgências, que você teria que se dirigir aos hospitais Unimed, e não para consultas rotineiras.

Agenda Livre Pediátrica
0800 17 58 59

✓ INCLUSÃO DE NOVOS COOPERADOS

Foram incluídos novos cooperados para suprir as necessidades nas especialidades críticas, sendo cirurgia plástica (Marina de Andrade); endocrinologia (Dra. Beatriz dos Santos); pediatria (Dra. Flavia Branco Kelen e Dra. Cristina Thomaz Trotti); ultrassonografia (Dra. Marcia Varella); ginecologia e obstetrícia (Dra. Carolina Bertassi); cirurgia geral (Dr. Eduardo Wiesel e Dr. Adriano Gelmini); medicina fisiatra e eletro-neuromiografia (Dra. Andressa Nunes); ortopedia (Dr. Gilberto Branco); medicina da família (Dr. Humberto de Souza) e plantonistas (Dr. Claudio José de Paula, Dr. Hélio Prezoti, Dra. Clarissa Ferreira, Dr. Marcos dos Santos e Dra. Marcia Bonifácio).

✓ CREDENCIAMENTO DE TERAPIAS

Foi intensificado o credenciamento das terapias que se tornaram coberturas obrigatórias (psicologia, terapia ocupacional, nutrição e fonoaudiologia), preparando a operadora para a ampliação do número de sessões que está entrando em vigor em 2016. No caso das sessões de Fonoaudiologia, a quantidade passa de 24 para 48 ao ano para pacientes com gagueira, idade superior a 7 anos e transtornos da fala e da linguagem; de 48 para 96 para quadros de transtornos globais do desenvolvimento e autismo; e 96 sessões, para pacientes que têm implante de prótese auditiva ancorada no osso. As sessões de Nutrição passam de 6 para 12 sessões para gestantes e mulheres em amamentação. Aumentou também o número de sessões de psicologia, de 12 para 18 sessões. Hoje, nosso quadro nosso quadro de profissionais constitui-se de 42 psicólogos (31 credenciados e 11 contratados); 20 fonoaudiólogos (14 credenciados e 6 contratados); 4 terapeutas ocupacionais (3 credenciados e 1 contratado) e 4 nutricionistas (2 credenciados e 2 contratados).

✓ AUMENTO DA REMUNERAÇÃO MÉDICA NO UNIMED FÁCIL

Com a reestruturação do Plano Unimed Fácil foi possível fazer uma melhor gestão desta carteira, equacionando seu resultado que se encontrava deficitário e aumentando a satisfação de beneficiários e cooperados. Ao levar pacientes de um grande número de especialidades para os consultórios da rede, a iniciativa criou melhores condições de remuneração médica. O valor da hora dos especialistas que atendem no ambulatório do Fácil se passou de R\$ 85 para R\$ 91,00 em agosto e de R\$ 91,00 para R\$ 100,00 em dezembro; a consulta dos especialistas que atendem pacientes desta carteira em consultório foi de R\$ 36 para R\$ 38,52 em setembro e de R\$ 38,52 para R\$ 42,02 em dezembro. Já o CH de procedimentos foi de R\$ 0,248 para R\$ 0,33 em janeiro.

✓ ADEQUAÇÃO À NOVA REGULAMENTAÇÃO DO CFM EM RELAÇÃO AO PLANTÃO "IN-LOCO" 24 HORAS

A especialidade de ginecologia e obstetrícia teve novos médicos incluídos na escala de plantão ainda em 2014. Em 2015, a especialidade de pediatria foi estruturada no Cíntegra. Também foi acertada a escala de plantão da anestesiologia e a clínica médica está atendendo em ambulatório próximo ao Hospital Unimed. Em breve, estará funcionando o ambulatório de ortopedia. O valor de remuneração do plantão de Especialidade à Distância que mantinha-se o mesmo desde novembro de 2011 e, em 2015 foi reajustado numa média de 54,64%.

Produção médica de 2015

Consultas	Consultório				Pronto Socorro			
	Quantidade		Valor		Quantidade		Valor	
	Anual	Média Mensal	Anual	Média Mensal	Anual	Média Mensal	Anual	Média Mensal
	585.491	48.791	R\$ 33.783.055,77	R\$ 2.815.254,65	235.490	19.624	R\$ 9.630.991,50	R\$ 802.582,63
Honorários	Ambulatorial				Internado			
	Quantidade		Valor		Quantidade		Valor	
	Anual	Média Mensal	Anual	Média Mensal	Anual	Média Mensal	Anual	Média Mensal
	85.697	7.141	R\$ 6.485.645,97	R\$ 540.470,50	39.992	3.333	R\$ 7.009.681,91	R\$ 584.140,16
SADT's	Ambulatorial				Internado			
	Quantidade		Valor		Quantidade		Valor	
	Anual	Média Mensal	Anual	Média Mensal	Anual	Média Mensal	Anual	Média Mensal
	1.653.524	137.794	R\$ 34.836.463,13	R\$ 2.903.038,59	106.961	8.913	R\$ 1.377.549,16	R\$ 114.795,76

RELACIONAMENTO E NEGÓCIOS

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

“ No meu ponto de vista, eu fico mais tranquilo sabendo que a pessoa recebeu algum conhecimento que eu consegui passar e ela se sentiu bem. Então, a gente tenta ajudar o máximo possível”.

Dr. José Wilson Lippi, cooperado.



Aproximação do cliente: nova estratégia para alcançar a rentabilidade das carteiras

Em 2015, a qualidade e a rentabilidade das carteiras foram os focos da área de Relacionamento e Negócios. A estratégia de aumentar o número de beneficiários através de uma disputa de preços com a concorrência, deu lugar a uma política de caráter mais sustentável, que visa aumentar o prêmio e o faturamento mesmo que o número de vidas não acompanhe crescimento equivalente.

A nova perspectiva de negócios foi alcançada com sucesso. Apesar do número de beneficiários ter sofrido pequenas oscilações de janeiro a dezembro, o faturamento aumentou, salvo nos meses sazonais da saúde.

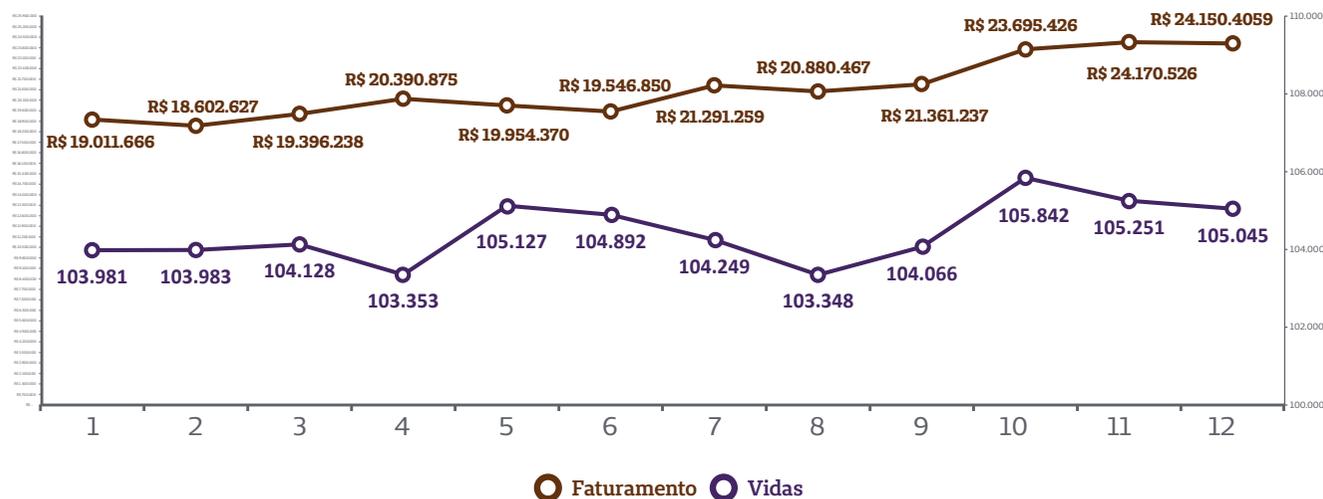
As ações que levaram ao êxito esperado foram:

- Um convívio mais próximo com o cliente, visando mais que o simples interesse comercial das visitas anuais de reajuste, propondo soluções para os problemas assistenciais. Hoje, a equipe de Relacionamento e Negócios está presente no dia-a-dia das empresas clientes e por isso é mais capaz de entender as suas necessidades e de mostrar a diferença da qualidade Unimed.
- Uma política de reajuste mais condizente com a realidade do cliente, sem margens exageradas, mas baseada em valores reais de utilização.
- Aplicação de novas estratégias para diminuir os riscos dos contratos dos clientes de autogestões. Os de custo operacional (pagamento dos serviços utilizados no mês), que apresentavam

muitos problemas de glosas e tabelas defasadas, tiveram os valores renegociados, com estabelecimento de teto de glosas, revisão dos valores e códigos de tabelas, além da contratualização de novas normas.

- Transferência do setor de Cobrança, que estava ligado com as atividades financeiras e de faturamento, para a área de Relacionamento e Negócios. Com a iniciativa, a Cobrança alinhou sua atuação com os valores da nova hierarquia e ampliou suas ações para além dos planos pessoa física, atingindo também os planos pessoa jurídica. Como resultado, a inadimplência teve uma redução muito positiva. Em pessoa jurídica, ficou bem abaixo da meta de 1%, caindo de 2,69% para 0,44%. Em pessoa física, a queda se aproximou da meta de 3%, caindo de 7,87% para 5,83%.

Vidas x Faturamento 2015



Relacionamento e Negócios

VISÃO GERAL

Com 105.045 mil vidas, a Unimed Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa é líder do mercado de planos de saúde em sua área de ação, tendo 46% de participação e um faturamento anual de R\$ 276.500.518 milhões. Seu prêmio médio é de R\$ 192,16, um valor que cresceu 16,56% em 2015.

PLANOS PESSOA FÍSICA

Os Planos Pessoa Física representam 31% da carteira de clientes (32.520 beneficiários), têm um prêmio médio de R\$ 259,27 e respondem por R\$ 95.186.660 milhões (34,42%) do faturamento anual.

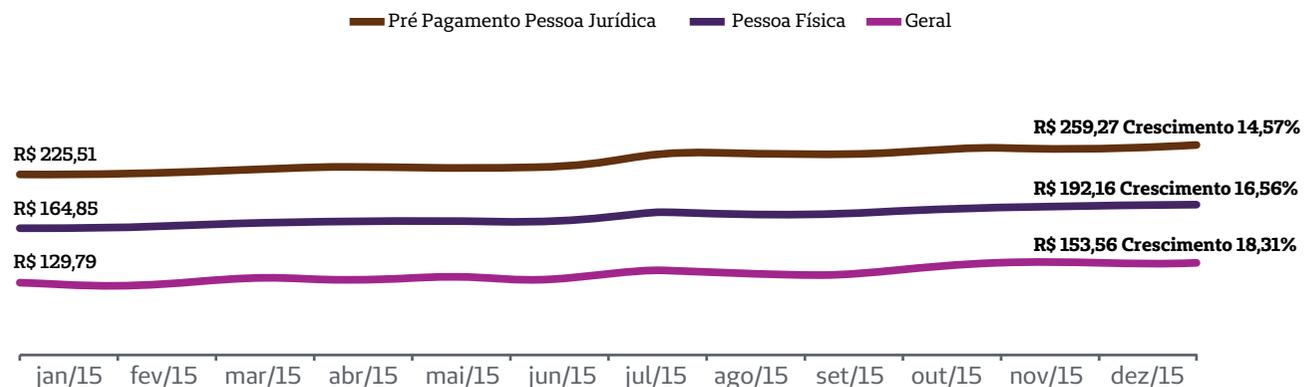
Esta carteira, que têm o índice de reajuste fixado pela ANS sem que a operadora possa repassar para o consumidor o custo real da inflação médica, foi valorizada em 13,55%, um percentual que, embora acima do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo), ficou mais exposta aos fatores de depreciação financeira.

Sua expansão é importante porque apresenta menor utilização e paga um prêmio maior em relação à pessoa jurídica.

Em 2015, seu prêmio médio cresceu 14,97% e a sua receita aumentou 15,88%.



Evolução do Prêmio Médio 2015

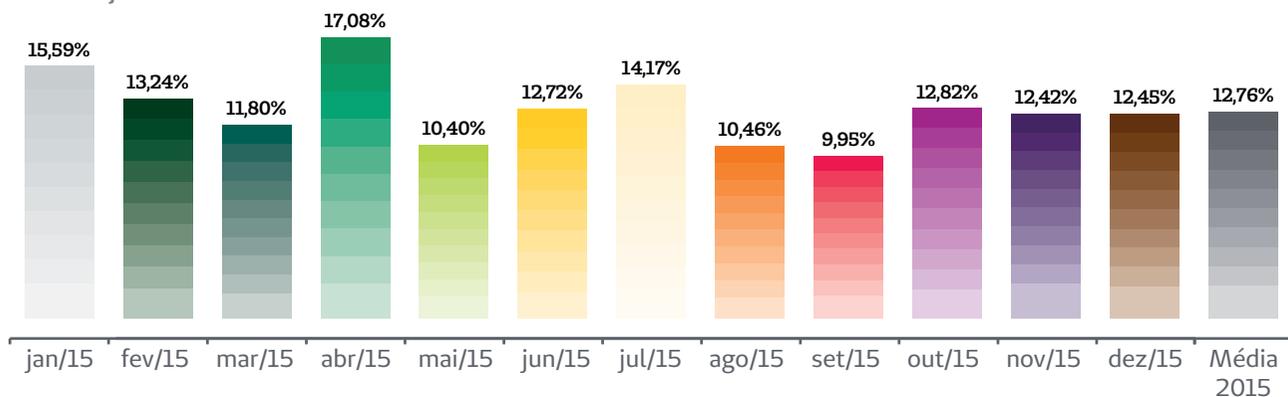


PLANOS PESSOA JURÍDICA

Os Planos Pessoa Jurídica constituem 53,81% da carteira de clientes (56.534 beneficiários) oriundos de contratos de Pré-Pagamento (cobrança de valores fixos, independente da utilização dos serviços). Têm um prêmio médio de R\$ 153,56 e respondem por R\$ 100.188.363 milhões (36,21%) do faturamento anual.

Em 2015, o reajuste médio alcançado para esta carteira foi de 12,34%, superior aos 10,67% do IPCA. Seu prêmio médio cresceu 18,31% e sua receita aumentou 9%.

Média de Reajuste 2015



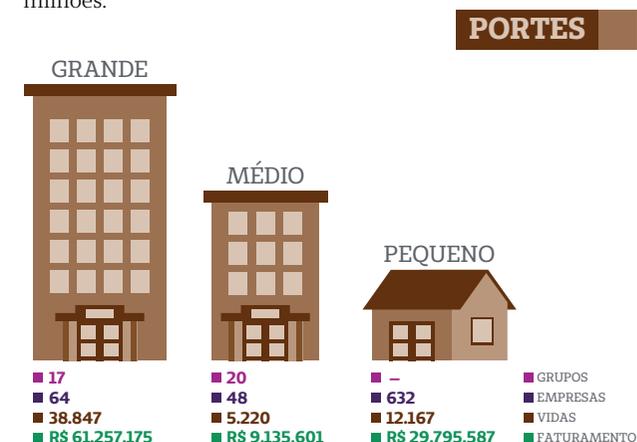
MODALIDADES DE CONTRATOS PESSOA JURÍDICA: PRÉ-PAGAMENTO, CUSTO OPERACIONAL E INTERCÂMBIO

Da carteira Pessoa Jurídica, os contratos de Pré-Pagamento somam 56.534 beneficiários e representam 36,2% (R\$ 100.188.363 milhões) do faturamento. Os de Custo Operacional equivalem a 12.602 beneficiários e 4,0% (R\$ 11.053.072 milhões) do faturamento. Os de Intercâmbio constituem 3.389 beneficiários cadastrados mais outros eventuais e 23,4% (R\$ 64.602.494 milhões) do faturamento. Desde a criação da Central de Intercâmbio, há três anos, está sendo possível realizar uma gestão mais aprimorada desta carteira. Pelo terceiro ano consecutivo, o Intercâmbio impactou positivamente o resultado da operadora, alcançando um aumento de receita de 21,5%.

COMPOSIÇÃO DA CARTEIRA PESSOA JURÍDICA

- **64 empresas de grande porte**, com 38.847 beneficiários e faturamento anual de R\$ 61.257.175 milhões. Em 2015, os reajustes foram aplicados na faixa de 7% a 36%, tendo uma média de 12,93%.
- **48 empresas de médio porte**, com 5.220 beneficiários e faturamento anual de 9.135.601 milhões. Em 2015, os reajustes foram aplicados na faixa de 8% a 15%, tendo uma média de 15,05%.
- **632 empresas de pequeno porte**, com 12.167 beneficiários e faturamento anual de R\$ 29.795.587 milhões. Em 2015, os reajustes foram aplicados na faixa de 7,10% a 15,25%, tendo uma média de 11,47%. Neste grupo estão as empresas com menos de 30 vidas, que são reguladas pela RN 309, da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), e tiveram reajuste fixado em 7,10%.

No Gráfico abaixo, os valores dos faturamentos devem estar iguais ao do texto acima. Nos valores do faturamento, escrever milhões.



OUTROS PRODUTOS

Além dos Planos Pessoa Física e Planos Pessoa Jurídica, o faturamento ainda é contemplado com 0,6% (R\$ 1.697.149 milhões) da **Unimed Ocupacional**, que tem 15.685 beneficiários, e 1,4% (R\$ 3.772.780 milhões) dos **Produtos não Cooperativos (PNC)**, que são o SOS Unimed e Unimed Fone, com 45.959 beneficiários, e UnimedOdonto, com 19.959 beneficiários.

Faturamento		Em Milhões de Reais
Pré-Pagamento	R\$	276.430.603
Pessoa Física	R\$	95.186.256
Custo operacional	R\$	11.053.072
Operacional	R\$	1.697.149
Intercâmbio	R\$	64.602.494
PNC (Produtos não Cooperativos)	R\$	3.772.780
TOTAL	R\$	276.500.518

CALL CENTER QUALIFICA ATENDIMENTO TELEFÔNICO E ELEVA CHAMADAS ATENDIDAS PARA 96%

Com a criação do Call Center, nova área que centralizou todos os pontos de atendimento telefônico espalhados nos recursos próprios, ganhamos uma importante ferramenta para qualificar o relacionamento com os nossos clientes, cooperados e secretárias.

Instalado no Espaço Unimed, o Call Center dispõe de uma plataforma tecnológica específica para o monitoramento das chamadas telefônicas, que indica o tempo médio de atendimento, intervalos entre as chamadas, taxa de abandono das ligações, disponibilidade do serviço, entre outros índices que sinalizam quais ações relevantes para o negócio precisam ser tomadas.

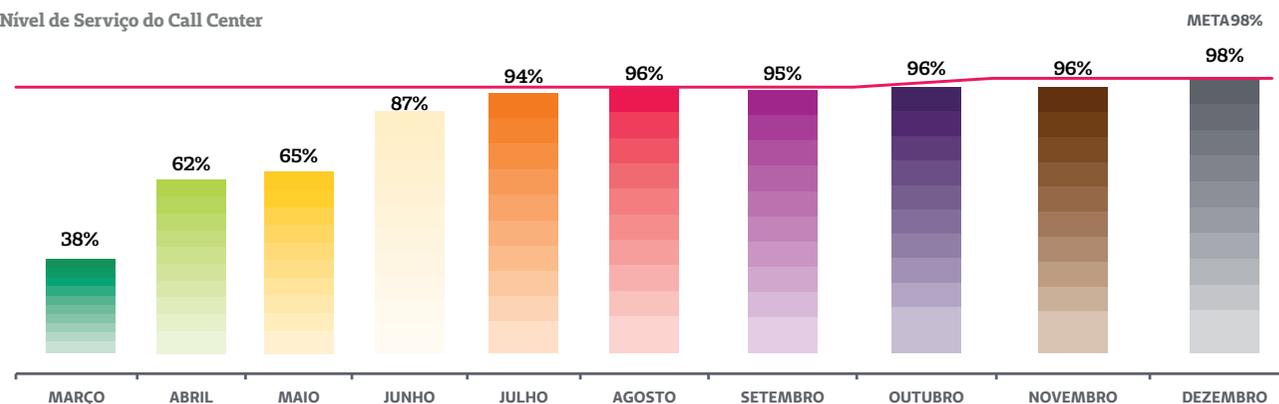
Também conta com uma equipe de atendentes treinada para lidar com reclamações e buscar soluções que pacifiquem a

relação entre a operadora e seus clientes, permitindo não só a reversão de imagens negativas, como também o aumento da permanência das pessoas que se utilizam do serviço com a marca Unimed.

Desde sua implantação, o Call Center está tornando o atendimento telefônico da nossa Unimed mais profissionalizado e capaz de garantir a fidelização dos clientes. Das 23 mil ligações recebidas em média por mês, 60% eram abandonadas porque dependíamos de uma plataforma ultrapassada. Hoje, 96% das chamadas passaram a ser atendidas e as abandonadas reduziram-se apenas a 4%, sem a contratação de novas atendentes. A meta do serviço é superar 98% de ligações atendidas.

Com o Call Center, também foi possível implantar uma pesquisa que apontou um índice de satisfação de 94% com o atendimento das chamadas.

Nível de Serviço do Call Center



ÁREA EXCLUSIVA PARA CLIENTES PESSOA FÍSICA QUALIFICA RELACIONAMENTO

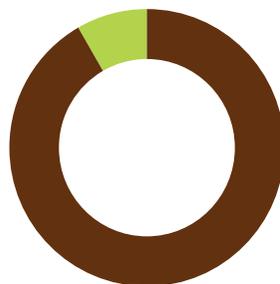
Os clientes pessoa física ganharam um local exclusivo para atendimento administrativo, que agrupou todos os serviços da cadeia de relacionamento com a operadora. A nova estrutura está localizada em imóvel próximo à sede administrativa (antiga Auditoria Médica que agora funciona no Espaço Unimed).

Além de permitir a realização simultânea de todos os procedimentos para a entrada do cliente no plano, desde a assinatura do contrato, a entrevista médica qualificada até a obtenção do cartão Unimed, a nova área também é responsável pela movimentação cadastral (inclusão, exclusão e cancelamento de beneficiários), liberação de guias, autorização de exames, emissão de segunda via de boletos, entre outros serviços.

Ao mesmo tempo em que valoriza e qualifica o relacionamento com os clientes pessoa física, a iniciativa está desafogando os pontos de atendimento onde esses serviços são prestados para beneficiários de todas as carteiras.

Conseguimos atender sua solicitação?

Sim 96% Não 4%



RECURSOS PRÓPRIOS

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

“As dificuldades que existem fora do consultório não devem ser trazidas para a nossa mesa de trabalho. Nós temos que entender que a nossa função ali dentro é realmente solucionar as dificuldades, as dores, as angústias, as doenças dos nossos pacientes”.

Dr. José Armando Vieira Girardi, cooperado.



Expansão do complexo hospitalar avança com aquisição de área em Santa Bárbara d'Oeste



A Assembleia Geral Extraordinária (AGE), realizada em 7 de dezembro, aprovou por maioria absoluta a aquisição de uma área de 40 mil m² em Santa Bárbara d'Oeste, para construção de um complexo hospitalar, sendo que 20 mil m² serão quitados com a permuta do prédio da Sede Administrativa de Americana e outros 20 mil m² através de uma operação de compra da Unipart (Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana Participações S.A).

A Assembleia ainda autorizou a negociação dos prédios do Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste e do Laboratório Unimed na Avenida Monte Castelo, também em Santa Bárbara d'Oeste, no período de um ano. Não ocorrendo a venda dos imóveis neste prazo, a decisão deixará de ter efeito e uma nova Assembleia será chamada para deliberar sobre o assunto.

O projeto de crescimento apresentado aos cooperados está baseado num investimento de longo prazo e atende às seguintes premissas:

- Área situada ao lado do corredor metropolitano, com acesso às três cidades da área de ação da nossa Unimed.
- Possibilidade de crescimento e expansão (área de 40 mil m²).
- Aquisição não impacta diretamente o ganho médico.

- O estudo de ocupação será feito por etapas e de forma compatível com a realidade da Cooperativa.

Condições da operação

- Preço total de venda do terreno (40 mil m²): R\$ 10 milhões (R\$ 250/m²).
- Imóvel a permutar por 20 mil m² (metade do terreno): Sede Administrativa da Unimed em Americana, com 906 m², no valor de R\$ 5 milhões. Tendo sido a Sede Administrativa avaliada patrimonialmente em R\$ 4.016.117,27 por empresa certificada pela Caixa Econômica Federal, a permuta no valor de R\$ 5 milhões representa um ganho de cerca de R\$ 1 milhão.
- Pagamento de R\$ 60 mil na assinatura do contrato em cartório, prevista em junho de 2016.
- Saldo a pagar: R\$ 4.940 milhões, sendo 20% (R\$ 988 mil) em julho de 2016 e o restante (R\$ 3.952 milhões) em 15 parcelas pré-fixadas de R\$ 293.932 mil, a partir de agosto de 2016, com correção mensal de 1,4%, totalizando R\$ 4.408.980 milhões.
- Aluguel da Sede Administrativa: Será feito pagamento antecipado por 3 anos no valor de R\$ 570.708 mil (15.885 mil/mês), o que derrubará o valor do aluguel de R\$ 25/m² para R\$ 17,50/m², ficando bem abaixo do aluguel mensal avaliado pelo mercado imobiliário, que foi estimado em torno de R\$ 30 mil/mês.
- Aquisição do terreno pela Unipart, empresa de capital em que todos os cooperados da nossa Unimed são cotistas, como forma de agregar valor ao seu ativo e possibilitar a obtenção de receita através da venda dos serviços que vierem a ser prestados no local.

Decisão segue Plano Diretor de Recursos Próprios

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, que apresenta dificuldades de melhoria, além de impossibilidade de crescimento e adequação tecnológica.

Frente a este diagnóstico, o assunto foi levado à Assembleia realizada em 3 de novembro daquele ano, que aprovou, por unanimidade, a continuidade do projeto para adequação dos Recursos Próprios no que se refere ao Pronto Atendimento, visando ter um único PA em área estratégica e, também, a readequação das unidades hospitalares e administrativas em projeto de longo prazo.

Novo horizonte comercial: oferecer serviços para todo o mercado

A busca pela sustentabilidade abriu um novo horizonte comercial para a nossa cadeia de negócios: oferecer serviços para todo o mercado. Vindo de encontro a esta possibilidade de expansão, a aquisição da nova área recebeu o reforço dos cooperados, que aprovaram a mudança do modelo de negócios, visando um hospital de referência e preparado para atender todos os planos de saúde, sem a marca Unimed.

As vantagens da iniciativa

- A compra da nova área não descapitalizará a Unimed, já que a permuta da Sede Administrativa com metade do terreno evitará a utilização do capital do cooperado, desembolso imediato de dinheiro do caixa ou tomada de empréstimos no mercado financeiro. Trata-se de uma oportunidade de investimento que deixará a empresa mais fortalecida quando passar a atual crise econômica.
- A procura por 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.
- 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.

Hospital Unimed Americana avança na escala da qualidade assistencial



Uma das importantes contribuições da renovação da acreditação ONA obtida ainda em 2014, foi a inovação adotada pelo Hospital Unimed Americana na elaboração do Planejamento Estratégico, desenhado de forma exclusiva e independente da operadora de saúde, atendendo às características e missão próprias do hospital. Em 2015, a unidade avançou em sua escalada da qualidade assistencial, tendo como parâmetros aqueles já estabelecidos no ano anterior:

• VISÃO

Ser reconhecido pela **excelência** em serviços médicos hospitalares com **sustentabilidade**.

• MISSÃO

Prestar serviços com a melhor qualidade em assistência, com foco na **segurança** do beneficiário (cliente), do profissional (equipe) e do ambiente.

• PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

CLIENTE

Implantar Gestão de Acesso

FINANCEIRO

Estabelecer uso de recursos financeiros

PROCESSOS INTERNOS

Otimizar uso racional de medicamentos

Melhorar o acesso do Pronto atendimento adulto

Ter comunicação e interação efetiva em todos os processos

APRENDIZADO E CRESCIMENTO

Aplicar modelo de negócio "Prazer em cuidar" em todos os níveis

• DIRETRIZES

O Programa de Qualidade do Hospital Unimed Americana segue redefinido, voltado ainda mais para a segurança do beneficiário, do colaborador e do ambiente de trabalho, visando alcançar entre todos os processos e pessoas:

- √ Foco na segurança paciente
- √ Acolhimento e Hospitalidade no Atendimento e Assistência
- √ Sustentabilidade Financeira
- √ Comunicação

• MODELO DE GESTÃO

Todo o trabalho desenvolvido no Hospital Unimed Americana teve suas ações interligadas aos valores do Prazer em Cuidar, o modelo de gestão em curso em todos os recursos próprios da Unimed Santa Bárbara d'Oeste, Americana e Nova Odessa.

• ESTRUTURA DE ATENDIMENTO

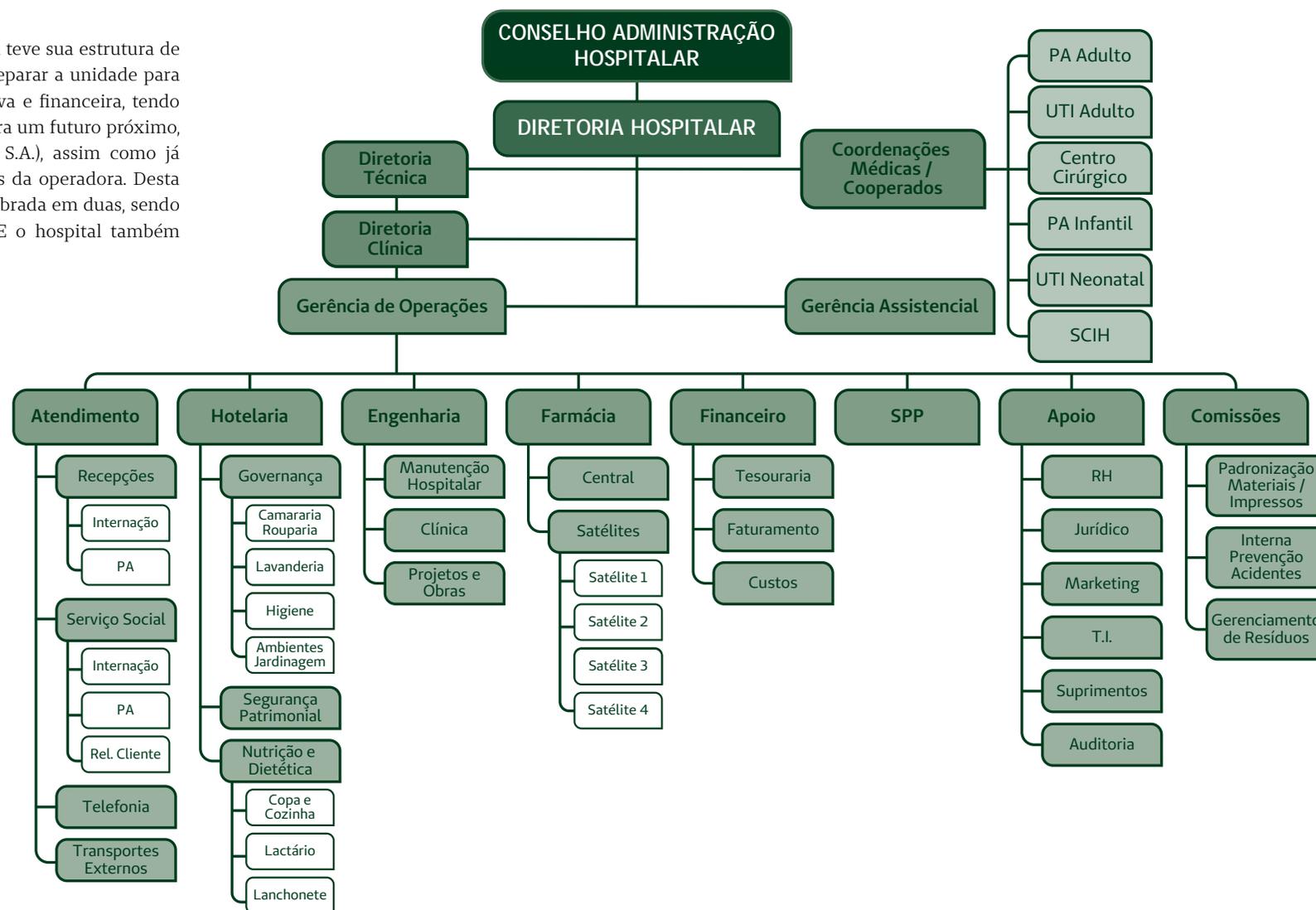
- **123** leitos operacionais (16 leitos UTI)
- **6** salas cirúrgicas (Centro Cirúrgico)
- **6** leitos de recuperação anestésica
- **1** centro de parto natural (Maternidade)
- **7** consultórios (Pronto Atendimento)
- **18** leitos de observação (Pronto Atendimento)
- **4** leitos de emergência
- **571** colaboradores

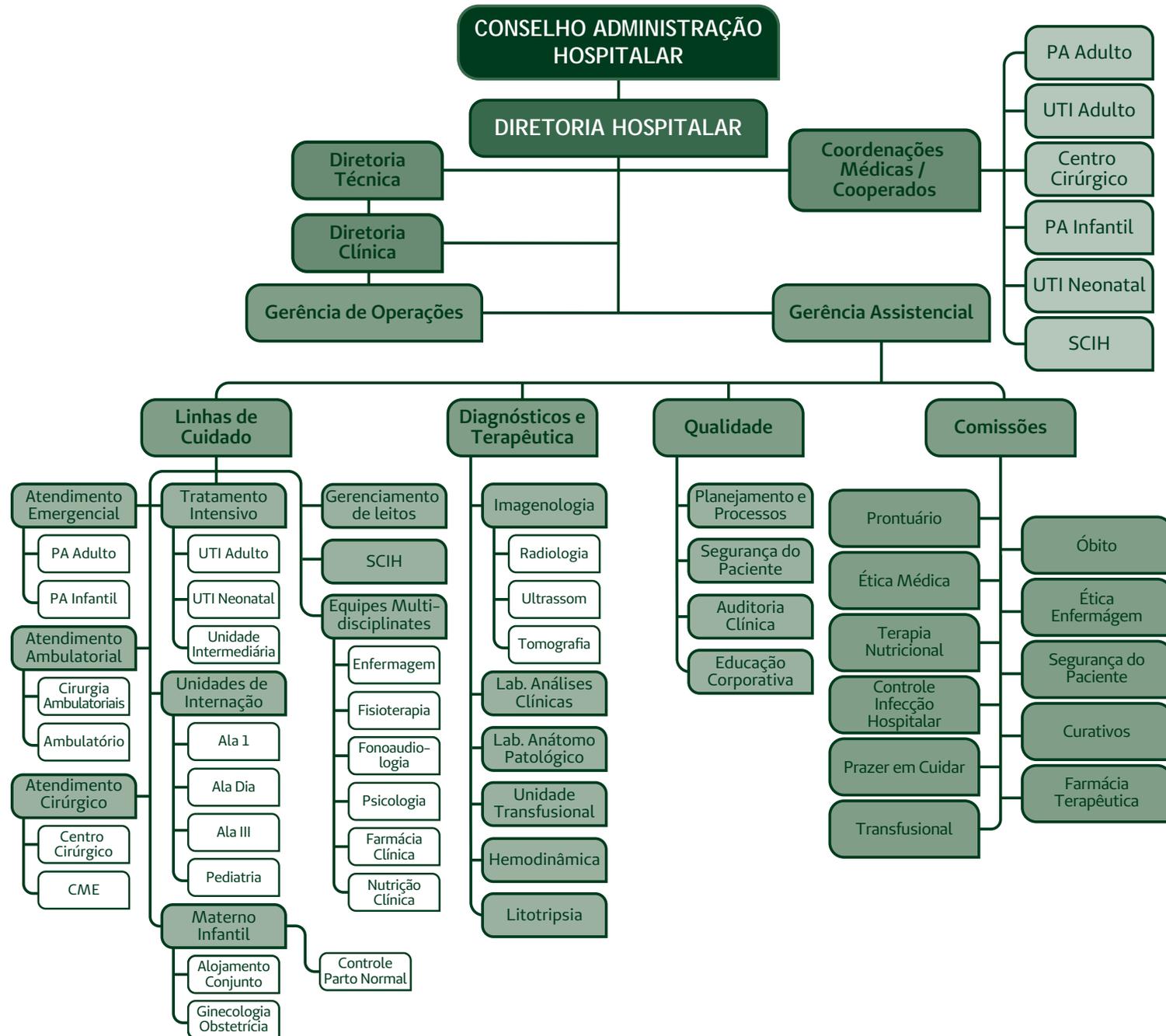


Recursos Próprios

ESTRUTURA DE GESTÃO

Em 2015, o Hospital Unimed Americana teve sua estrutura de gestão fortalecida com o objetivo de preparar a unidade para uma maior independência administrativa e financeira, tendo em vista sua transferência, planejada para um futuro próximo, para a Unipart (Unimed Participações S.A.), assim como já aconteceu com outros recursos próprios da operadora. Desta forma, a gerência hospitalar foi desmembrada em duas, sendo uma operacional e outra assistencial. E o hospital também ganhou uma supervisão financeira.





PRIMEIRA FASE DO PLANO DIRETOR É CONCLUÍDA

Em abril, o Plano Diretor do Hospital Unimed Americana foi revisado pela segunda vez desde a sua elaboração, em junho de 2014. Este documento definiu a vocação do hospital como uma instituição de média e alta complexidade e deu origem a várias estratégias para reestruturar os serviços instalados. Em 2015, foi concluída a primeira fase do Plano Diretor, com foco no atendimento adulto e infantil, o que incluiu a entrega dos seguintes serviços:

- Ampliação da **UTI Neonatal** (8 leitos, com possibilidade de expansão para 9, sendo 2 de isolamento e humanização da estrutura com sala de ordenha e sala de alimentação das mães);
- Adaptação dos setores de **Ginecologia e Obstetrícia e da Maternidade**, no quarto andar, ao projeto "Nascer - Ação de Todos" (voltado ao parto humanizado e seguindo o conceito de cuidado integral para a mãe e o bebê), com expansão do número de leitos e melhora da estrutura física. Agora, os médicos pediatras avaliam os recém-nascidos, preferencialmente, nos quartos da Maternidade, com possibilidade de realizarem a avaliação na Sala de Cuidados dos Recém-Nascidos, instalada ao lado do posto de enfermagem desta unidade.
- Reestruturação da **Pediatria**, que saiu do quarto para o terceiro andar;

- Criação da **Unidade Crítica Intermediária (UCI)**, que oferece quartos com leitos individuais e equipados para o monitoramento do paciente, além de acomodação para o acompanhante.



Segunda revisão do Planejamento Estratégico.

PRIORIDADE PARA OS PROCESSOS ESTRATÉGICOS NAS ÁREAS DE ALTO CUSTO

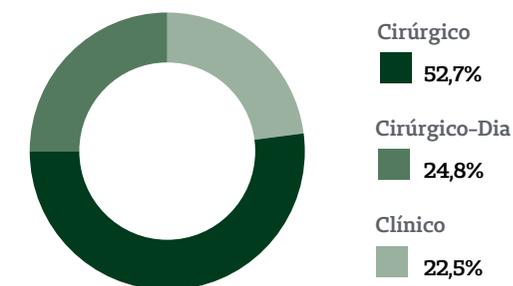
Com o direcionamento das internações clínicas para a ala reformada da Santa Casa de Santa Bárbara d'Oeste, o Hospital Unimed Americana passou a ter um perfil cirúrgico. Estudo epidemiológico realizado na unidade apontou que as internações cirúrgicas representam 75,2% da demanda, incluindo cirurgias

convencionais e cirurgias-dia.

Do ponto de vista financeiro, esta realidade significa que o hospital não se sustenta financeiramente sem as cirurgias e, considerando que os procedimentos de emergência têm um impacto pesado na estrutura administrativa e médica, foram priorizados o mapeamento e a gestão dos processos estratégicos nas áreas que geram maior custo:

- Internação (Cirúrgico)
- Atendimento em Emergência
- Atendimento Obstétrico
- Tratamento Intensivo

Perfil epidemiológico



DISSEMINAÇÃO DOS PROCESSOS ESTRATÉGICOS

Em uma instituição como o Hospital Unimed Americana, que dispõe de um sistema de qualidade certificado, as pessoas devem entender o seu papel nos processos. A responsabilidade pela gestão de qualidade não acontece em um setor ou unidade, mas através da interação e do comprometimento de todos os envolvidos. E para envolver as áreas operacionais na construção dos processos estratégicos e protocolos de cuidado foram promovidos encontros com as equipes administrativas, assistenciais e de apoio. Este trabalho também definiu os indicadores estratégicos e suas formas de análise, a saber:

INDICADORES ESTRATÉGICOS

- Taxa de Ocupação (média 2015 69,8%)
- Média de Permanência (média 2015 4,2 dias)
- Infecção Hospitalar (média 2015 2,3%)
- Custos (média 2015 R\$ 5,5 milhões)

ANÁLISE DOS INDICADORES

- Reunião Estratégica (semanal, com principais lideranças estratégicas)
- Reunião Equipe de Liderança (quinzenal, com lideranças gerais)
- Reunião Coordenadores Médicos (mensal)
- Reunião Conselho Administração (mensal)
- Reuniões Comitês/Comissões (periódicas)
- Reuniões Grupos de Protocolos (periódicas, com equipe da Qualidade)



Reunião de disseminação dos processos estratégicos.



Indicafé, reunião de análise dos indicadores de enfermagem.

PONTOS DE CONSENSO PARA A PRÓXIMA VISITA DE ACREDITAÇÃO

As mudanças ocorridas na última versão do Manual de Acreditação ONA incluíram os pontos de consenso, ou seja, o órgão certificador e a instituição certificada combinam os pontos a serem melhorados para a próxima visita de manutenção da Acreditação, que tem o objetivo de verificar a continuidade de atendimento aos padrões de qualidade estabelecidos. Em 2015, os pontos de consenso trabalhados no Hospital Unimed Americana foram Gestão de Acesso, Políticas de Segurança, Registros Seguros e Plano de Cuidados. Cada ponto de consenso teve como ações implementadas:

• GESTÃO DE ACESSO

- ✓ Redefinição do perfil dos processos
- ✓ Reestruturação do gerenciamento de leitos
- ✓ Definição da diretriz de gerenciamento de leitos
- ✓ Controle de tempos de internação
- ✓ Controle de transferências externas
- ✓ Pré-Internação – Cirurgia Segura
- ✓ Integração da Maternidade e da Ginecologia e Obstetrícia (4º Andar)
- ✓ Criação da UCI (Unidade Crítica Intermediária)
- ✓ Reestruturação dos controles de portarias
- ✓ Agendamento de consultas (rede)

• POLÍTICAS DE SEGURANÇA

- ✓ Treinamentos sobre ferramentas da qualidade
- ✓ Revisão dos macroprocessos
- ✓ Revisão da Matriz de Riscos e Perigos (FMEA)
- ✓ Reestruturação do fluxo de notificações (imediatas/não-imediatas, clínicas/nãoclínicas)
- ✓ Auditorias dos protocolos segurança
- ✓ Disseminação das 6 metas internacionais de segurança do paciente através de ações lúdicas para envolvimento das equipes: “Carnaval” da Identificação Segura (fevereiro); “Páscoa” da Terapia Medicamentosa (abril); “Festa Junina” da Cirurgia Segura (junho); “Folclore” da Comunicação (agosto); “Halloween” da Prevenção de Infecção (outubro); “Natal” da Prevenção de Queda e UPP (dezembro).



“Festa Junina” da Cirurgia Segura.



“Páscoa” da Terapia Medicamentosa.

• REGISTRO SEGURO

- ✓ Mapeamento do processo de Registro Seguro
- ✓ Reestruturação do SAME (Serviço de Arquivo Médico e Estatística): coordenação específica; organização dos documentos; check list dos documentos/numeração das páginas; pasta de acomodação de arquivo.
- ✓ Reestruturação da avaliação de prontuários
- ✓ Campanhas com médicos sobre o registro seguro
- ✓ Treinamento de anotações de enfermagem
- ✓ Padronização dos impressos assistenciais: ficha da equipe multidisciplinar; avaliação de riscos; SBAR (transferência interna).
- ✓ Reestruturação Faturamento: supervisão (visão de auditoria); secretárias nas unidades de internação.

• PLANO DE CUIDADOS

- ✓ Avaliação de risco + MEWS
- ✓ Treinamento - Exame Físico e Sistematização de Assistência de Enfermagem
- ✓ Orientações de alta (cirurgias de prevalência)
- ✓ Negociação com plantão médico (presencial): Ginecologia e Obstetrícia; Hospitalista UCI; Anestesia; Pediatria; Cirurgia Geral; Ortopedia (em negociação para 2016).
- ✓ Restruturação da Educação Corporativa
- ✓ Implantação da Auditoria Médica de Qualidade
- ✓ Prêmio "DAISY" - Profissionais Extraordinários, modelo originado nos Estados Unidos, adotado em 12 países. No Brasil o Hospital Unimed Americana é o segundo a ter instituído o prêmio e o primeiro no Sistema Unimed.



PROCOLOS INSTITUCIONAIS

- Dor Torácica
 - ✓ Porta-ECG: ≤ 10 minutos
 - ✓ Porta-Balão: ≤ 90 minutos
 - ✓ Desfechos imediato e tardio
- Sepses
 - ✓ Resultado Lactato e Gasometria em 30 minutos
 - ✓ Hemocultura antes do Antibiótico
 - ✓ Antibiótico até 1h
 - ✓ Desfechos



POLÍTICAS INSTITUCIONAIS

- Qualidade
 - ✓ Sistematização de Processos
 - ✓ Excelência e Melhoria Contínua
 - ✓ Cultura da Qualidade
- Segurança do Paciente
 - ✓ Cuidados centrados no Paciente
 - ✓ Gerenciamento de Eventos
 - ✓ Implementação de Protocolos de Segurança

PROCOLOS DE SEGURANÇA

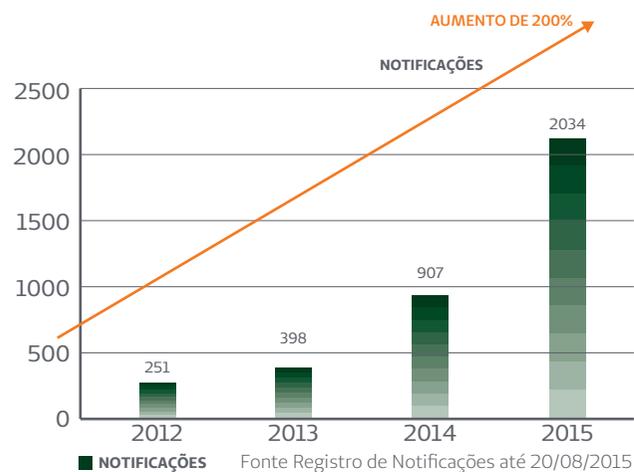
- Identificação do Paciente
- Higienização das mãos
- Cirurgia Segura
- Queda
- Úlcera por Pressão (UPP)
- Terapia Medicamentosa

FLUXO DE NOTIFICAÇÕES

- Gerenciamento de Riscos e Perigos
- Notificações de Ocorrências
- Análise Qualidade + Processo
- Plano de Ação (5W3H)
- PDCA
- Protocolo Londres (Investigação de Incidentes Clínicos)
- Interações

SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA

- Centro de Custos
- Evolução de Custos
- Sistema Hospitalar (Planisa: procedimentos)
- Sistema Informatizado (TOTVS)
- Unidade Crítica Intermediária
- UTIs
- Farmácias Satélites



INVESTIMENTOS EM EQUIPAMENTOS

Em 2015, foram investidos R\$ 208.557 mil em equipamentos hospitalares, sendo um Arsenal Vlc (Karl Storz) para o Centro Cirúrgico e, para a UTI Adulto, 3 monitores de sinais vitais e dois marca-passos temporários.

UCI GERA ECONOMIA COM TRANSFERÊNCIAS DE UTI

A Unidade Crítica Intermediária (UCI) nasceu da estratégia apontada no Plano Diretor, que definiu a vocação do Hospital Unimed Americana como uma instituição de média e alta complexidade, e veio minimizar os problemas enfrentados por um conjunto de fatores: alta ocupação do Hospital Unimed Americana; baixa ocupação do Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste; aumento da complexidade dos pacientes; demanda reprimida de vagas de UTI na região; reclamações de médicos e beneficiários; alto impacto financeiro na transferência para outros hospitais.

Uma solução para a falta de vagas em UTI

Antes da UCI, uma das maiores dificuldades vivenciadas no Hospital Unimed Americana era a falta de vagas em UTI. Em 2014, além do cancelamento de três cirurgias, ocorreram 146 transferências para UTI externa (média de 12 pacientes/mês), gerando um impacto financeiro de R\$ 4,1 milhões. Ao mesmo tempo, 68% os pacientes que ocuparam a UTI própria eram de gravidade baixa, sem necessidade de respiração mecânica.

Frente a este quadro, o Hospital Unimed Americana traçou como objetivos ampliar a disponibilidade de leitos intensivos (críticos) e intermediários, diminuir o número de transferências externas de pacientes de alto custo e “resgatar” pacientes em outros recursos. Para corresponder a este desafio, foi criada a UCI.

O projeto teve início em setembro de 2014 e a unidade foi inaugurada em março de 2015, com investimentos de R\$ 155 mil na equipe e R\$ 300 mil nos equipamentos. Os critérios de elegibilidade foram desenvolvidos pelo corpo clínico do Hospital Unimed Americana e aprovado pelo Conselho Hospitalar, com o conhecimento dos chefes de especialidades.

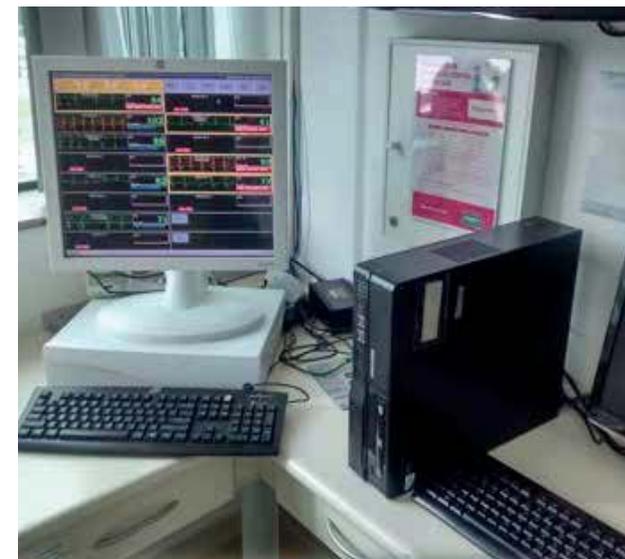
Diferenciais estruturais

Hoje, a UCI funciona com 13 leitos, uma central de monitoramento e uma equipe formada por um coordenador médico; 16 médicos plantonistas; um coordenador de enfermagem; cinco enfermeiros assistenciais; 22 técnicos de enfermagem mais equipe multidisciplinar.

Os médicos da UCI atuam nas Alas (avaliação pré-operatória; admissão na cirurgia cardíaca; pós-cirurgia Cardíaca; assistência à rebaixamento clínico); no PA (protocolo de dor torácica e avaliação clínica para admissão UCI); na UTI (avaliação de critérios para admissão na UCI) e no Centro Cirúrgico (suporte pós-operatório).

Resultados assistenciais e financeiros

Após nove meses de funcionamento, os resultados da UCI já estão sendo positivos. Em termos assistenciais, houve uma média de 61 admissões/mês, sendo 52% de pacientes do PA e 14% de pacientes da UTI. Considerando-se o número de internações, o perfil epidemiológico, a média de permanência e a taxa de infecção registrados neste período, a UCI alcançou a meta de alta em até 3 dias, dando como atingido o objetivo de garantir o cuidado integral a pacientes semicríticos e com risco de instabilidade clínica. Houve, ainda, melhora no tempo do protocolo de Dor Torácica.



Central de Monitoramento da UCI.

Os aspectos financeiros também se mostraram favoráveis. Tendo um valor de diária menor que a UTI e apresentando 633 internações no período, a UCI gerou uma economia estimada em diárias de R\$ 740 mil, somente por evitar que esses pacientes fossem encaminhados “desnecessariamente” à terapia intensiva. Ainda no que diz respeito aos recursos financeiros, a UCI evitou 27 transferências para outros recursos, que custariam R\$ 607 mil.

Além da economia gerada, o Hospital Unimed Americana está evitando riscos aos médicos, garantindo uma prática mais segura da medicina.

INAUGURAÇÃO DA SALA DE CINESIOTERAPIA

No início de agosto, o Hospital Unimed Americana inaugurou uma sala dedicada à Cinesioterapia, garantindo aos pacientes internados no recurso um conjunto de atividades físicas com finalidades terapêuticas, que demandam atividade muscular.

Com a cinesioterapia, o tratamento de pacientes resulta na redução da taxa de mortalidade, taxa de infecção, tempo de permanência na UTI e no hospital, além do índice de complicações no pós-operatório e, é claro, em melhor qualidade de vida ao paciente.

Além dos aspectos assistenciais, a cinesioterapia também contribui para aumentar a rotatividade dos leitos e minimizar os custos com medicamentos e oxigênio.

A sala de cinesioterapia está localizada na UCI (Unidade Crítica Intermediária) e sob a responsabilidade da equipe de fisioterapia do hospital. Ao todo, 12 colaboradores se revezam para atender pacientes internados elegíveis.



Sala de Cinesioterapia.

No local, são realizados exercícios de fortalecimento muscular, de alongamento, de coordenação motora, propriocepção e treino de marcha. Para os procedimentos são utilizados espaldar, escada de canto com rampa e corrimão, halteres, caneleiras, faixas elásticas, maca, poltrona, biombo, andador e cadeira de rodas.

SERVIÇO DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE

A partir de março, o Hospital Unimed Americana implantou o serviço de Relacionamento com o Cliente (RC), de responsabilidade do Serviço Social Hospitalar.

Com a novidade, os beneficiários que se utilizam do hospital ganharam mais agilidade para encaminhar suas reclamações ou sugestões, sem ter que se locomoverem até a operadora, no Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC).

Em relação a 2014, quando as ocorrências do hospital ainda eram registradas no SAC, houve uma queda de 50% nas reclamações, caindo de 40 para 20 por mês, em média. Já o número de elogios

vem aumentando.

Pelos dados registrados até agora, a maioria das insatisfações refere-se à conduta e atendimento médico, o que representa 43% das reclamações totais.

DIRETORIA DO HUA TEM NOVO ENDEREÇO

Em agosto, a diretoria do Hospital Unimed Americana passou a atuar em novo endereço, na rua dos Coqueiros, nº 131. Com esta mudança, o espaço no quinto andar do hospital que era ocupado pela diretoria foi transformado em estar-médico para a equipe de plantão "in-loco".

AMBULATÓRIO DE CLÍNICA MÉDICA

Em outubro, foi criado o Ambulatório de Clínica Médica, localizado estrategicamente na rua dos Cedros, nº 308, a duas quadras do Hospital Unimed Americana (HUA). A unidade tem dois consultórios, com capacidade de atender, aproximadamente, 2 mil consultas/mês.

UNIMED E SANTA CASA SE ABRAÇAM EM BENEFÍCIO DE TODOS

Em 2015, nossa Unimed deu um passo importante para tornar mais efetiva a sua presença em Santa Bárbara d'Oeste. A operadora ampliou a parceria que mantém com a Santa Casa há mais de 20 anos e passou a oferecer aos seus beneficiários uma linha completa de cuidados dentro da cidade, com atenção clínica, atenção cirúrgica, cuidados intensivos, exames de análises clínicas e de imagem.

O contrato assinado entre as duas instituições inclui a utilização, pela Unimed, de uma ala da Santa Casa recém-reformada e até então ociosa, com 15 quartos de elevado padrão de qualidade e 30 leitos clínicos, uma sala no Centro Cirúrgico, a ativação de 2 leitos de UTI e a entrada do Laboratório Unimed para atendimento dos beneficiários do plano de saúde e também dos munícipes que se utilizam do sistema público.

A ampliação da parceria Unimed Santa Casa teve o apoio do poder público, através da prefeitura de Santa Bárbara d'Oeste.

Além de proporcionar aos pacientes mais qualidade em saúde, acesso, comodidade e segurança, a iniciativa está valorizando os médicos cooperados que atuam na localidade.

Também está baseada no princípio cooperativista de interesse pela comunidade porque garante à Santa Casa mais estabilidade econômica e financeira para que seus investimentos no atendimento público sejam reforçados.

Redução do custo do atendimento clínico

Com a ampliação da parceria com a Santa Casa, a ala clínica que funcionava no Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste foi

desativada e na unidade foram mantidas as atividades da Oncologia e do Pronto Atendimento.

Esta reorganização trouxe grande economia, como a redução da folha de pagamento e das despesas administrativas. Em média, deixamos de ter um custo com a diária do paciente de R\$1.459,00, em ala própria, com 17 leitos, e passamos a pagar uma diária de R\$ 667,87, na Santa Casa, em ala com 30 leitos. E ainda mantivemos a segurança e a qualidade do atendimento, ampliando o conforto ao paciente em instalações completamente adequadas ao padrão Unimed.

A parceria com a Santa Casa também está diminuindo a transferência de pacientes clínicos para hospitais de fora, onde as taxas são mais caras porque a cobrança é individualizada, diferente da negociação por pacotes de preço fixo formatada no modelo atual.



O presidente da Câmara de Vereadores de Santa Bárbara d'Oeste, Juca Bertolucci; o prefeito, Denis Andia; o presidente da Unimed, Dr. Emerson Assis e o presidente da Santa Casa, Donizetti Leite.

MELHORIAS NO PRONTO ATENDIMENTO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE

Ao longo de 2015, o Pronto Atendimento do Hospital Unimed Santa Bárbara atingiu o total de 83.663 consultas em atendimento clínico. No período da dengue, houve meses em que foram realizados 11 mil atendimentos.

No que se refere à Pediatria, o número de atendimentos dobrou, passando de 5.591 em 2014, para 13.441 em 2015. Este crescimento deveu-se à adequação da escala e plantão, que foi definitivamente completada e eliminou a necessidade dos beneficiários se deslocarem até o Pronto Atendimento do Hospital Unimed Americana em busca de cuidados pediátricos.

Outra melhoria do Pronto Atendimento de Santa Bárbara d'Oeste foi a implantação da Classificação de Risco, o que agilizou muito o atendimento, tornando-o mais seguro e com ainda mais qualidade. Agora, o paciente é acolhido de imediato e direcionado ao atendimento que necessita com maior prioridade e otimização do tempo da assistência.

COM ECONOMIA GERADA EM UM ANO ESPAÇO UNIMED CONCLUI RETORNO DO INVESTIMENTO

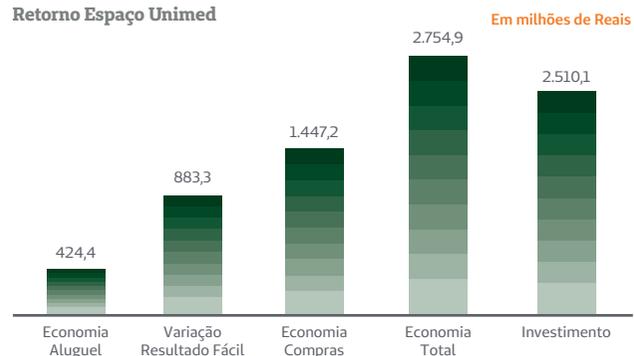
Tendo em vista a obtenção de ganhos estratégicos para a Cooperativa, o Espaço Unimed foi inaugurado em novembro de 2014 com a proposta de comportar em um único lugar vários serviços da rede própria e algumas áreas operacionais que funcionavam em diferentes imóveis alugados.

Para isso, nossa Unimed reformou um prédio locado, que dispõe de uma área de 2,2

mil m², situado à Rua dos Diamantes (Vila Biasi, em Americana), transferindo para esta unidade os seguintes serviços e operações: Atendimento Domiciliar; Serviços Complementares de Psicologia, Nutrição, Fonoaudiologia e Terapia Ocupacional; Saúde Ocupacional; Unimed Fácil, Posto de Coleta de Laboratório; Viver Bem (antiga Medicina Preventiva); Compras; Almoarifado; Recursos Humanos; Departamento Pessoal; Farmácia Central. Também foi integrado ao local um serviço que ainda não existia, o Call Center.

Foram investidos R\$ 2.510,1 milhões na iniciativa, sendo R\$ 2.059,3 milhões na obra e R\$ 450,8 mil em equipamentos. Os resultados financeiros mostraram que a economia gerada pelo Espaço Unimed em um ano foi de R\$ 2.754,9 milhões, o que significou um retorno de investimento também de um ano, concluído em 2015.

Retorno Espaço Unimed



• Aluguéis: economia de R\$ 424,4 mil em um ano

Projetando-se o que gastaríamos em um ano de locação de imóveis, que seria R\$ 698,9 mil, e comparando-se com um ano de aluguel do Espaço Unimed, economizamos R\$ 424,4 mil.

Aluguéis que deixamos de pagar		Aluguel Espaço Unimed	Economia
Tivoli	R\$ 576,9 mil	R\$ 274,5 mil	R\$ 424,4 mil
Recursos Humanos	R\$ 34,7 mil		
Compras	R\$ 25,7 mil		
Laboratório Padre Anchieta	R\$ 61,6 mil		
Total	R\$ 698,9 mil		

• Unimed Fácil: prejuízo zerado

Depois de vários anos operando no vermelho, o Plano Unimed Fácil passou a ter um desempenho positivo e a sua transferência do Tivoli para o Espaço Unimed se mostrou fundamental para o equilíbrio financeiro obtido. E ainda foi possível aumentar o valor da remuneração médica. Em 2015, esta carteira gerou um resultado de R\$ 167,5 mil. Considerando-se o prejuízo acumulado até 2014, de R\$ 715,7 mil, a variação estimada de resultado do Fácil referente a 2015 foi de R\$ 883,3 mil.

RESULTADO UNIMED FÁCIL	
Ano 2012	- R\$ 799,5
Ano 2013	- R\$ 2.530,6
Ano 2014	- R\$ 715,7
Ano 2015	R\$ 167,5
VARIAÇÃO RESULTADO 2014 / 2015	R\$ 883,0

• Compras: economia de R\$ 1,4 milhão em um ano

A área de Suprimentos manteve em 2015 uma média mensal de compras de R\$ 1.134,6 milhão, praticamente a mesma do ano anterior. Considerando-se uma inflação de 10,67%, houve um ganho mensal de R\$ 120,6 mil, o que significou uma economia anual de R\$ 1.447,2 milhão.

COMPRAS	
Média Mensal 2014	R\$ 1.130,2
Média Mensal 2015	R\$ 1.134,6
Economia Mensal - Inflação 10,67%	R\$ 120,6
ECONOMIA ANUAL	R\$ 1.447,2

UNIPART HOMOLOGA AUMENTO DE CAPITAL E AMPLIA AQUISIÇÃO DE RECURSOS PRÓPRIOS

Em 2015, a Unipart (Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Americana Participações S.A.) deu importantes passos para se firmar como empresa de prestação de serviços na área médica, focada em ganho de capital e consequente retorno financeiro a seus acionistas.

Laboratório Unimed

Em 14 de janeiro, uma Assembleia Geral Extraordinária (AGE) da Unimed aprovou a venda para a Unipart dos ativos imobilizados (equipamentos) do Laboratório Unimed pelo valor contábil de R\$ 340.357,57 e a transferência dos seus 81 colaboradores. Também autorizou a locação pela Unipart do imóvel da Av. Monte Castelo, de propriedade da Unimed.

Os critérios de capitalização da sociedade anônima para a concretização desta operação foram definidos em Assembleia da Unipart, realizada em 1º de junho, que homologou um aumento do capital social, no valor de R\$ 354.169,04 (81.977 ações) e alterou o artigo 10 do Estatuto Social visando a atualização dos totais de capital e ações no documento que rege a organização.

Valorização das ações

A operação de integralização promoveu uma entrada de

capital de R\$ 354.169,04. Deste valor, a Unimed, que é principal acionista da Unipart, capitalizou R\$ 176.717,17, o equivalente a 40.907 ações. Já os demais 328 médicos acionistas da Unipart capitalizaram R\$ 177.451,87, representando 41.070 ações.

Esta movimentação alterou as posições acionárias. A Unimed passou de 56,30% para 56,09%. Os demais 328 cooperados passaram de 43,70% para 43,91%. Assim, o total do capital social da Unipart, que era de R\$ 1.085.000,00 (1.085.000 ações), aumentou para R\$ 3.177.169,04 (2.904.977 ações).

Oncologia e Quimioterapia

Em 1º de novembro, a Unipart assumiu o serviço de Oncologia e Quimioterapia da Unimed e passou a oferecer este atendimento para a operadora através de um contrato de prestação de serviços. As atividades continuaram sendo realizadas no Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste e os nove colaboradores da equipe migraram para a sociedade anônima.

Em 7 de dezembro, uma AGE da Unimed aprovou a compra de um terreno em Santa Bárbara d'Oeste para expansão do complexo hospitalar com a participação da Unipart na operação. Em 2013, a propriedade do eMed também já tinha sido adquirida pela Unipart. Estas ações são parte de um projeto maior que é transformar os hospitais e os demais recursos próprios da Unimed em unidades de negócios da Unipart.

Quem ganha com as operações da Unipart

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 tem como vantagens:

• Para os cooperados

Na Unipart, o resultado da Oncologia e Quimioterapia poderá ser distribuído diretamente aos seus acionistas, que são os cooperados da Unimed. Na Unimed, por se tratar de ato não cooperativo, o resultado teria que ser destinado ao FATES (Fundo de Assistência Técnica, Educacional e Social), o que não ocorre na Unipart.

• Para a Unipart

A venda deste serviço no mercado possibilitará a Unipart um aumento de receita, uma gestão própria dos custos, da rentabilidade e do resultado.

• Para a Unimed

✓ Enxugamento da estrutura operacional e administrativa, com repasse do passivo trabalhista.

✓ Maior foco na gestão e no resultado dos planos de saúde.

✓ Redução da carga tributária.

USIMED IMPLANTA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA INDEPENDENTE

Para a Usimed, 2015 foi um ano de muitas mudanças. Trazendo de 2014 um resultado negativo, fruto da concorrência propiciada pela entrada das grandes redes de farmácias no mercado local e, também, da redução de descontos na compra dos medicamentos praticada pelas indústrias e laboratórios, a Cooperativa empenhou-se em adaptar o seu modelo de negócio a estratégias próprias do varejo farmacêutico com o objetivo de capturar uma maior clientela, aumentar a rentabilidade dos produtos e alcançar o equilíbrio financeiro.

O primeiro passo foi a busca pela independência administrativa. Desde sua criação, a Usimed vinha recebendo suporte da Unimed, utilizando-se da mesma estrutura da operadora nas áreas Financeira, Contábil e Departamento Pessoal.

Com as ações desenvolvidas ao longo do ano, sua gestão ganhou independência e, hoje, encontra-se em condição muito mais vantajosa para lidar com a dinâmica comercial e promocional do seu ramo. Acompanhe os destaques do trabalho realizado:

• Consultoria em varejo farmacêutico

A contratação de um consultor especializado em gestão de farmácias orientou a Usimed quanto ao seu posicionamento no mercado, que tipo de produtos devem ser comercializados, qual a dimensão da perfumaria, entre outros fatores importante para o negócio. A partir desta definição, as competências das pessoas e as ferramentas de gestão passaram a ser trabalhadas no mesmo sentido.

• Terceirização da contabilidade

A contratação de uma empresa especializada em contabilidade e varejo farmacêutico trouxe mais agilidade de pagamento, maior controle das contas e uma leitura diária da movimentação financeira.

• Gestão efetiva e diária do estoque

A gestão do estoque passou a ser feita com o objetivo de agregar vendas e implicou na reestruturação de todo o processo de compras. Também propiciou a elaboração de inventários em todas as lojas. A reposição de itens, que era feita para períodos

de 30 a 60 dias, foi substituída por uma análise diária. Esta prática permitiu a separação dos produtos com mais de 100 dias parados e seu repasse para as lojas. Como resultado, houve melhora do fluxo de caixa com maior giro do estoque.

• Aumento da venda de produtos de maior rentabilidade

Foram definidas metas para a venda dos produtos de maior rentabilidade em cada uma das lojas. A venda de perfumaria, que também é importante fonte de receita, foi incentivada com a reestruturação do layout desta seção dentro das lojas, tornando-a mais atrativa.

• Qualificação dos dados da gestão

Com a aquisição e previsão de implantação no primeiro trimestre de 2016, de um software específico para farmácia, será possível a emissão de relatórios com os produtos mais vendidos, maiores geradores de tráfego, maiores geradores de lucro entre outros indicadores. Através desta iniciativa, a Usimed passará a trabalhar sua gestão com dados mais qualificados e ganhará condições de organizar promoções com maior agilidade.

GESTÃO DO BENEFICIÁRIO

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

Com o passar dos anos, nós notamos, cada vez mais, que se faz a medicina através de exames e aparelhos, mas não é só isso. É preciso calor humano, que o médico se envolva não apenas com a doença da pessoa, mas se envolva com a pessoa, conheça a pessoa e tenha um relacionamento melhor”.

Dr. Frederico Polo Muller, cooperado.



Gestão do Beneficiário

Em 2015, a área de Gestão do Beneficiário desenvolveu várias ações voltadas à garantia da sustentabilidade da nossa Unimed. Um destes esforços foi a implantação de competências e sistemas gerenciais necessários para que a operadora obtenha melhores resultados, agregando mais saúde aos seus beneficiários, com os melhores custos.

RGMB REDUZ SINISTRALIDADE DE 12 EMPRESAS EM 30 PONTOS PERCENTUAIS

Com a criação do RMGB (Relatório Mensal de Gestão do Beneficiário), todos os gestores estratégicos da operadora passaram a receber um documento elaborado pelo NIE (Núcleo de Informação Estratégica) que apresenta em detalhes o comportamento epidemiológico, atuarial e estatístico das empresas clientes com mais de 100 vidas e 100% de sinistralidade, de forma a possibilitar análises e ações conjuntas das áreas para a solução dos problemas encontrados.

O RMGB desenha o perfil de cada carteira, apresentando dados por faixa etária, sexo, prêmio mensal, custo mensal (receita e despesa), maiores utilizadores, principais CID's, acompanhamento de exames preventivos, contas de maior impacto, utilização de consulta, honorários, SADT's, internações, entre outros critérios.

Diferenciais

Antes do RMGB, as análises das carteiras aconteciam separadamente nas áreas e de acordo com os critérios específicos das atividades desempenhadas em cada setor. O diferencial do projeto é uma visão de disciplina e integração. Hoje, os gestores podem ter pontos de vistas diferentes, mas discutidos nas reuniões do NIE, acabam convergindo para uma solução comum. Os dados epidemiológicos internos são comparados com parâmetros externos, graças ao olhar de profissionais especializados que passaram a integrar a estrutura

do núcleo. Também se tornou possível testar algumas soluções em pequenos grupos para conhecer sua viabilidade antes da aplicação em toda a carteira, a exemplo do que aconteceu com um de nossos contratos, com altíssimas sinistralidade e faixa etária, e que foi transferido para atendimento no CÍntegra, nosso modelo de atenção primária à saúde, como forma mais viável de equilíbrio financeiro.

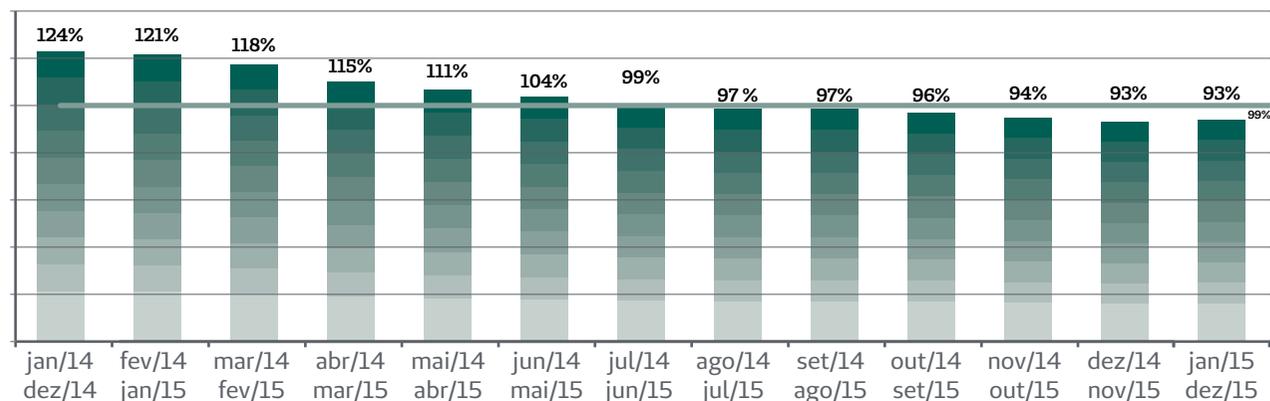
Os resultados do RMGB já se mostraram positivos e outras Unimed's visitaram a nossa Cooperativa para conhecer a nova ferramenta. Acompanhe:

Primeira fase

Em sua primeira fase, prevista para ser concluída em um ano, o RMGB analisou a relação entre a receita e a despesas de 12 empresas, totalizando 4.300 vidas. Neste grupo, a sinistralidade caiu, em apenas 8 meses, de 124% para 94%. As principais ações foram:

- As áreas Jurídica e Comercial se uniram para trabalhar os aspectos contratuais. Nos casos em que o prêmio médio estava baixo em relação às despesas, foi proposto um reajuste além da meta. Em outros casos, não foi encontrada a necessidade de aumentar o prêmio, mas detectou-se alta utilização devido à existência de liminares judiciais, que foram negociadas e suspensas.
- A área de Provimento de Saúde passou a se utilizar do RMGB como fonte de captação de beneficiários para os programas de promoção e prevenção de saúde e gerenciamento de casos crônicos, realizados pela equipe do Viver Bem.
- Hospital Unimed Americana, Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste e Auditoria Médica implantaram ações para acompanhar a utilização dos beneficiários de grande utilização citados no RMGB.
- NIE elaborou ferramenta "4 Box" para criar os planos de ação das áreas envolvidas e monitorar as metas mensais.

Sinistralidade Acumulada Primeira Fase

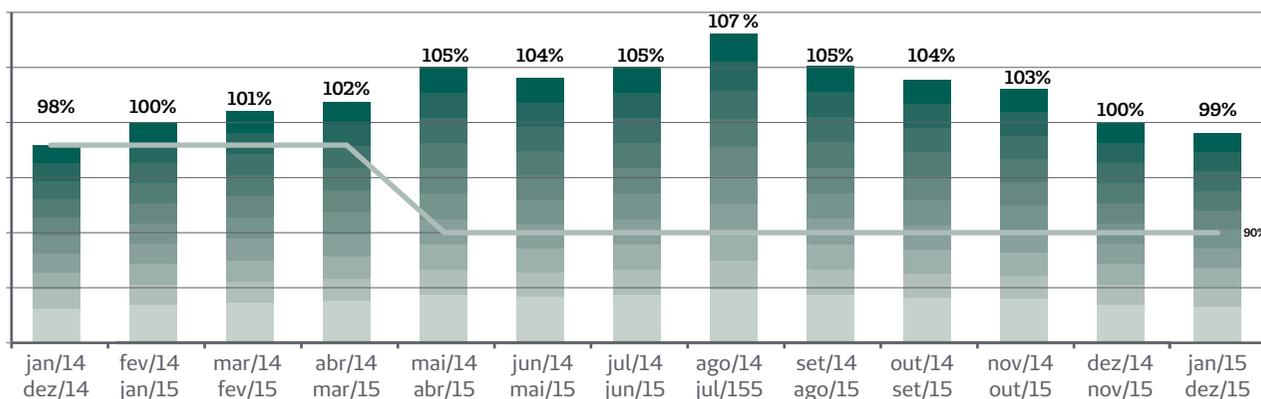


Gestão do Beneficiário

Segunda fase

A segunda fase do RMGB se iniciou em novembro de 2015 e deverá ser concluída em dezembro de 2016. Estão sendo analisadas 5 empresas, entre elas duas das maiores clientes, totalizando 7.900 vidas. A meta é baixar a sinistralidade, que se encontra em 112%, para 99% em seis meses e para 90% nos próximos 6 meses.

Sinistralidade Acumulada Segunda Fase



NOVA METODOLOGIA PARA A REDUÇÃO DA SINISTRALIDADE HOSPITALAR

Para reduzir a sinistralidade hospitalar, que é um dos maiores custos da operadora, foi implantada em outubro a metodologia DRG (Diagnosis Related Groups), ou Grupos de Diagnósticos Relacionados, em uso em quase todo o mundo. O DRG é uma proposta do IAG Saúde (instituição da área de gestão da qualidade) e da Fundação Unimed para a melhoria da qualidade assistencial do sistema Unimed e vem trazendo bons resultados para as singulares que já a adotaram.

Com o DRG, nossa Unimed está criando uma oportunidade de melhorar a exposição do paciente ao cuidado e ter mais recursos para garantir e preservar o seu equilíbrio financeiro. O DRG atua no desperdício, reduzindo as contas hospitalares, das seguintes formas:

- Muda o modelo de compra de serviços hospitalares, que passa a ser por procedimentos gerenciados (pacotes que desestimulam o hiperconsumo);
- Contribui para os programas de promoção e prevenção de saúde e a desospitalização, capitando a população de crônicos

para realizar gerenciamento de casos e gerenciando os riscos assistenciais.

- Intervém na qualificação da rede de prestadores e na qualidade hospitalar, selecionando prestadores que tenham uma relação entre o que foi gasto e o resultado adequado.

Passos iniciais

Em nossa Unimed, o DRG está sendo conduzido pelo NIE (Núcleo de Informação Estratégica), setor ligado à Gestão do Beneficiário, que estuda os padrões de ocorrência de doenças nos beneficiários, analisa os riscos da operadora e planeja ações estratégicas para a melhoria da assistência.

A meta inicial do projeto foi concluída em dezembro de 2015, com o levantamento de 1.500 contas hospitalares, selecionadas do Hospital Unimed Americana para uma primeira análise epidemiológica do NIE. Até março de 2016, essas contas passarão também por uma análise da consultoria IAG Saúde/Fundação Unimed, para definição dos próximos passos da iniciativa.

A coleta das contas hospitalares é feita com a inserção no software do programa de todos os CID's de internação que se deseja captar. Como resultado, uma lista dos pacientes com as doenças crônicas pré-selecionadas que se pretende acompanhar é gerada, o que permite ações para controle desta população, melhorando os níveis de saúde.

Uma das ações possíveis é saber se a desospitalização ocorre no momento adequado, considerando a condição clínica e as características do paciente.

Para a análise das contas, o braço epidemiológico do NIE, que já dispunha de uma enfermeira sanitária para atender todas as demandas da operadora, foi reforçado com duas enfermeiras epidemiológicas, uma delas mais focada no projeto DRG.

CRIAÇÃO DO GABINETE DE CRISE

Sob a responsabilidade da área de Epidemiologia, o Gabinete de Crise foi criado com o objetivo de prever e prevenir eventuais surtos ou crises que podem afetar diretamente a saúde dos beneficiários e, por consequência, o processo assistencial da Cooperativa. O Gabinete de Crise é montado para qualquer grande acontecimento, como por exemplo, surto de doenças sazonais, catástrofes, acidentes coletivos, entre outros transtornos. Inicialmente, esta nova estrutura veio suprir a demanda esperada pelo surto da Dengue em 2016. Para isso, foi designado um grupo de colaboradores de diversas áreas que traçaram como ações preventivas:

- Campanhas internas na de prevenção ao foco do Aedes;
- Campanhas de conscientização de prevenção ao foco do Aedes para todos os públicos;
- Campanha de conscientização específica para as gestantes quanto ao Zika Vírus e direcionamento deste público para palestras educativas;
- Protocolos de atendimentos no Pronto Atendimento (PA) e

construção de gatilhos para prever o início do surto (este gatilho servirá de alerta para intensificar ações como a contratação de recursos humanos no PA);

- Protocolos de atendimento para os obstetras;
- Boletim Epidemiológico (relatório mensal enviado a todos os membros do Gabinete e áreas envolvidas para análise do avanço do surto e dos focos agravados em empresas ou cidades);
- Relatório Assistencial (relatório quinzenal ou semanal, conforme a gravidade, enviado às áreas envolvidas com o alerta de possíveis gatilhos, indicação de gestantes com suspeita de Dengue/ Zika para monitoramento com o obstetra e o crescimento dos atendimentos de Dengue por local.

REESTRUTURAÇÃO DO NÚCLEO REGULATÓRIO ANS

Para fazer frente de forma mais ativa e com foco preventivo nas questões relacionadas às normas e exigências dispostas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar), o Nurans (Núcleo Regulatório ANS), vinculado à área de Gestão do Beneficiário, foi reestruturado.

Além da manutenção da estrutura operacional já existente, o Nurans passou a contar com a participação de colaboradores de diversas áreas da Cooperativa - Jurídico, Comercial e Financeiro -, assumindo a responsabilidade pela manifestação nas demandas administrativas propostas pelo órgão regulador (NIPs, NURAFs e Ressarcimento ao SUS).

O Nurans também acompanhou as atividades periódicas junto à ANS de maneira integrada com as demais áreas da Cooperativa detentoras de informações. Esta estratégia trouxe um aprofundamento do entendimento e do tratamento das normas existentes, de maneira a melhorar a qualidade da informação disponibilizada à agência e garantir o cumprimento das obrigações legais.

Com sua nova organização, o Nurans não só cuidou dos assuntos ligados especificamente ao órgão que regula e fiscaliza as ações da operadora, mas também promoveu maior troca de conhecimentos entre as principais áreas da Cooperativa. Como resultado, foram realizadas ações mais efetivas na busca pela melhoria contínua das condutas legalistas, de uma forma menos onerosa para o negócio.

SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE: ATINGIMOS 5 DAS 7 DIMENSÕES PARA A ACREDITAÇÃO RN 277

Em 2015, a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade em nossa Unimed entrou em seu segundo ano resultando em grandes mudanças internas. O trabalho teve como base as normas ISO 9001 e RN 277/ANS, iniciando-se com a assessoria do IAG Saúde (Instituto de Acreditação e Gestão em Saúde), que teve a duração de 20 meses e encerrou-se em dezembro de 2015.

Para facilitar o andamento do projeto foi organizado o Núcleo de Gestão da Qualidade, que conta com participantes de diversas áreas internas. Neste período houve um constante lançamento de normas e políticas internas, foram realizados treinamentos com os colaboradores das áreas administrativas para a documentação dos procedimentos e o desenvolvimento de indicadores. Este trabalho também envolveu a capacitação de facilitadores, auditores internos, análise dos indicadores e recomendações de melhoria.

A iniciativa está preparando a operadora para a obtenção da Acreditação RN 277, que é parte do Programa de Acreditação de Operadoras, desenvolvido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A participação da operadora na obtenção desta certificação é voluntária e, atualmente, apenas sete operadoras no Brasil são acreditadas.

A Acreditação RN 277 leva em conta a administração, a estrutura

e a operação dos serviços de saúde, o desempenho da rede conveniada e o nível de satisfação dos beneficiários. Pode ser conferida em 3 níveis:

- Nível I: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 90 e 100 pontos;
- Nível II: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 80 e 89 pontos;
- Nível III: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 70 e 79 pontos.

São 7 dimensões avaliadas:

1. Programa de Melhoria da Qualidade
2. Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora
3. Sistemática de Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde
4. Satisfação dos Beneficiários
5. Programa de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde
6. Estrutura e Operações
7. Gestão de TI/Pessoas/Estratégia

As ações implementadas até agora trouxeram uma grande evolução nos processos de qualidade da operadora e permitiram o alcance de cinco das sete dimensões: Programa de Melhoria

da Qualidade, Sistemática de Gerenciamento das Ações dos Serviços de Saúde, Satisfação dos Beneficiários, Estrutura e Operações e Gestão de TI/Pessoas/Estratégia.

Para 2016, os grandes desafios serão o alcance das dimensões Dinâmica da Qualidade e Desempenho da Rede Prestadora e Programa de Gerenciamento de Doenças e Promoção da Saúde.

A solicitação da visita de avaliação da ANS para a obtenção desta certificação será solicitada quando a cultura de qualidade estiver suficientemente internalizada em nossa instituição.



Visita externa de avaliação da qualidade

Gestão do Beneficiário

Linha do Tempo do Sistema de Gestão da Qualidade



Gestão do Beneficiário

IDSS: NOSSA UNIMED ESTÁ ENTRE AS MELHORES NO RANKING DA ANS

No IDSS (Índice de Desempenho em Saúde Suplementar) de 2015, referente ao ano base 2014, nossa Unimed obteve nota final **0,8346** e ficou 6 pontos acima dos 0,7764 obtidos em 2014 (ano base 2013).



Esta avaliação feita pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) varia de 0 a 1 e cada operadora recebe uma nota que se enquadra em uma das 5 faixas. Com esta pontuação, alcançamos a melhor faixa (de 0,8 a 1).

Faixas de notas de avaliação



O IDSS é calculado a partir de indicadores definidos pela própria ANS. Esses indicadores são agregados em quatro dimensões (Atenção à Saúde; Econômico-Financeira; Estrutura e Operação; e Satisfação do Beneficiário), sendo que cada uma possui um peso diferente na formação da nota final.

O IDSS é um importante parâmetro para os consumidores de planos de assistência médica avaliarem sua operadora.

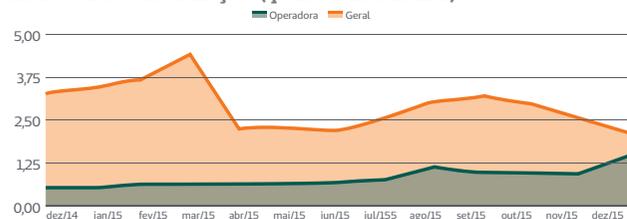
Um dos motivos para a nossa Unimed ter dado um salto no IDSS foi ter adequado os objetivos de seu Planejamento Estratégico às mesmas dimensões utilizadas pela ANS no IDSS. Esses objetivos, por sua vez, estão atrelados a indicadores da Cooperativa, que são acompanhados pelos gestores em reuniões periódicas. Acompanhe as notas que a nossa Unimed obteve em cada uma das dimensões do IDSS:

DIMENSÕES AVALIADAS DO IDSS		PESO	INDICADORES	NOTA
Atenção à Saúde	Avalia a qualidade da atenção, buscando avaliar as ações de promoção, prevenção e assistência à saúde prestada aos beneficiários de planos privados de saúde.	40%	Índice de sessões de quimioterapia sistêmica por consulta médica; Número de Consultas Médicas Ambulatoriais por Beneficiário; Número de consultas médicas ambulatoriais selecionadas por beneficiário com 60 anos ou mais; Proporção de consulta médica em pronto socorro; Proporção de parto cesáreo; Taxa de citopatologia cérvico vaginal oncológica; Taxa de Internação Hospitalar; Taxa de mamografia.	0,7766
Econômico-Financeira	Acompanha o equilíbrio econômico-financeiro das operadoras de plano de saúde sob o ponto de vista das condições de liquidez e solvência, avaliando capacidade de manter-se em dia com suas obrigações financeiras junto a seus prestadores para o atendimento com qualidade e de forma contínua a seus beneficiários.	20%	Liquidez corrente; Patrimônio Líquido Ajustado à Margem de Solvência; Provisão de Eventos ocorridos e Não Avisados; Suficiência em ativos garantidores vinculados.	0,9025
Estrutura e operação	Afere as condições da oferta de rede de consultórios, hospitais, ambulatorios, laboratórios e centros diagnósticos oferecidos pelas operadoras de planos de saúde para o atendimento de seus beneficiários. Além disso, avalia o cumprimento das obrigações técnicas e cadastrais das operadoras junto a ANS.	20%	Dispersão da rede assistencial hospitalar; Dispersão de procedimentos e serviços básicos de saúde; Dispersão de serviços de urgência e emergência 24 horas; Índice de regularidade de envio dos sistemas de informação; Percentual de qualidade cadastral.	0,9028
Satisfação do Beneficiário	Representa os resultados do índice de reclamações; da proporção de beneficiários com desistência no primeiro ano de contrato e mede a gravidade das infrações à legislação cometidas pela operadora.	20%	Proporção de beneficiários com desistência no primeiro ano; Sanção pecuniária em primeira instância.	0,8143

CAEM AS RECLAMAÇÕES DA NOSSA OPERADORA NA ANS

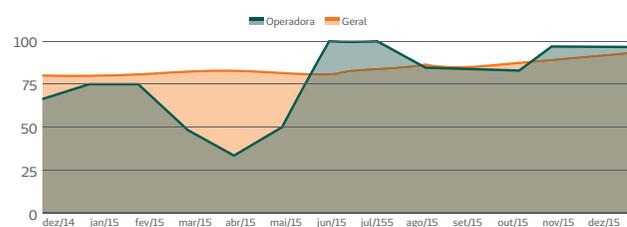
No Índice Geral de Reclamações (IGR), calculado a partir de queixas registradas na ANS pelos beneficiários, nossa Unimed tem alcançado um desempenho cada vez melhor, com reclamações em franca queda. O IGR possibilita ao consumidor comparar a atuação dos planos de saúde, ajudando a identificar os principais motivos das reclamações e qual foi a conduta das operadoras na resolução das demandas. Acompanhe o desempenho da nossa Unimed apresentado pela ANS:

Índice Geral de Reclamações (quanto menor melhor)



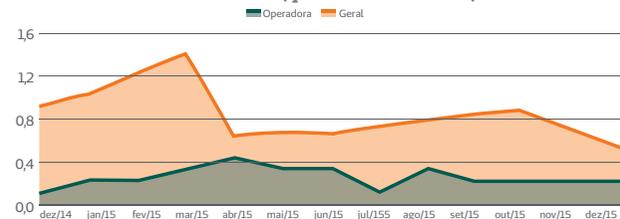
Número médio de reclamações de beneficiários de planos privados de saúde, que recorreram à ANS.

Percentual de Finalização Assistencial (quanto maior melhor)



Percentual de demandas assistenciais (coberturas, mensalidades, reajustes, rescisão, cláusulas contratuais, etc.) que foram resolvidas, consensualmente, entre beneficiários e operadoras.

Índice de Abertura de Processo (quanto menor melhor)



Número médio de demandas assistenciais (coberturas, mensalidades, reajustes, rescisão, cláusulas contratuais, etc.) com indicativo de infração que foram encaminhadas para abertura de processo administrativo nos Núcleos da ANS.

CLIENTE FANTASMA: SOMOS TODOS ALIADOS NO COMBATE ÀS FALTAS NOS CONSULTÓRIOS

Em 2015, nossa Unimed iniciou um projeto para diminuir o desconforto sentido pelos cooperados diante do complexo problema que são as faltas nos consultórios. As ações de melhoria já foram traçadas, envolvem médicos, secretárias e colaboradores e as fases iniciais já estão sendo colocadas em curso:

• Conhecer, através de pesquisas, a visão dos envolvidos no processo de agendamento

✓ Beneficiários

Levantar a satisfação do tempo médio para agendamento; faltas em consultório; satisfação da postura secretária e satisfação da conduta médica.

✓ Secretárias

Conhecer as dificuldades com os pacientes e sistema.

✓ Médico

Entender suas necessidades, dificuldades com o sistema e medir sua satisfação com a situação.

• Adequar as necessidades do envolvidos para melhorar o processo de agendamento e a presença dos pacientes nas consultas

✓ Implementar melhoria no eMed e SMS.

✓ Avaliar viabilidade de Central de Agendamento, própria ou terceirizada.

✓ Avaliar viabilidade de secretária eletrônica

✓ Implantar agendamento online

• Educar e engajar os beneficiários em relação à responsabilidade de um agendamento

✓ Trabalhar com os beneficiários (maiores faltantes) através do Serviço Social, para conscientizar sobre a necessidade de desmarcar as consultas com antecedência.

✓ Envolver a empresa cliente quanto à sua corresponsabilidade das faltas.

• Atuar junto à secretária

✓ Desenvolver um programa anual de qualificação

✓ Promover marketing direto/telemarketing ativo

✓ Atualizar o cadastro

✓ Promover treinamento para orientar o uso das ferramentas disponíveis e desenvolver script de atendimento

✓ Criar programa de benefícios para melhorar a adesão

• Desenvolver campanha de marketing e ações de relacionamento para cooperados, secretárias, empresas clientes e beneficiários

PROJETO “NASCER – AÇÃO DE TODOS” ALCANÇA O PRIMEIRO LUGAR NA PREMIAÇÃO DA FESP

O projeto “Nascer – Ação de Todos”, desenvolvido em nossa Unimed para incentivar o parto adequado, foi considerado a melhor experiência realizada entre as Unimeds paulistas que concorreram ao prêmio Casos de Sucesso, concedido pela FESP (Federação das Unimeds do Estado de São Paulo).

Voltado ao parto humanizado, esta iniciativa é exclusiva entre os planos de saúde locais, está baseada nos modelos de maior sucesso dentro e fora do país e utiliza a metodologia IHI (Institute for Healthcare Improvement), que objetiva melhorar a saúde da mulher e do bebê, além da experiência com o cuidado.

A premiação ocorreu durante a programação do 32º. Suesp, o maior encontro do sistema Unimed em nível estadual, organizado para debater as estratégias das singulares no mercado de saúde suplementar.

O prêmio Casos de Sucesso selecionou 10 finalistas. A Unimed Santa Bárbara d’Oeste, Americana e Nova Odessa conquistou o primeiro lugar.



Pioneirismo reconhecido

Por termos saído na frente do modelo de atenção à gestante que está em curso na saúde suplementar, esta não foi a primeira vez que o “Nascer – Ação de Todos” ganhou reconhecimento.

Em maio, o HUA (Hospital Unimed Americana), onde o projeto está implantado, foi uma das três instituições privadas convidadas pela ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar) para participar do projeto piloto de Parto Adequado, desenvolvido pela agência reguladora em parceria com o IHI e a cooperação do Hospital Israelita Albert Einstein.

Em 2015, a média de parto normal no HUA foi de 31% ao ano, um índice muito superior aos 13% registrados antes do projeto ser implantado. Somente no mês de junho, o índice de parto normal alcançou 41%. Já a média das gestantes que entraram em trabalho espontâneo de parto passou de 54% em 2014 para 65% este ano e a meta é alcançar 85% até setembro de 2016.

As altas taxas de cesáreas verificadas no país – em torno de 84% na saúde suplementar e 40% no sistema público – são motivo de preocupação da ANS e seu projeto-piloto de Parto Adequado é o início de um modelo de assistência que em breve se tornará obrigatório.

GESTÃO DE PROCESSOS

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

“Você não é obrigado a resolver uma queixa de um paciente de uma vez só, você pode fracionar uma consulta do jeito que acha que deve. E o paciente entende, porque desde que ele se sinta cuidado, ele entende. Cuidar não significa necessariamente ficar uma hora em consulta com ele. Muitos colegas dizem: Eu não tenho tempo. Tudo bem. Cada um trabalha no seu tempo. Mas o olhar, a empatia de dizer eu estou aqui, o que que eu posso te ajudar? Isso todos nós podemos, é só a gente se propor”.

Dra. Célia Cosimo, cooperada.



Qualidade é o foco dos processos

Em 2015, a área de Processos esteve totalmente focada na implantação da Qualidade na Operadora. Esta frente resultou nas seguintes ações:

• Criação de documentos

- ✓ POPs (Procedimento Operacional Padronizado)
- ✓ Matriz de Registro
- ✓ Cadeia cliente-fornecedor
- ✓ Processos

• Gestão por indicadores

Implantação da gestão por indicadores táticos e operacionais, o que incluiu a definição dos mesmos por todos os setores e a realização de reuniões mensais para sua análise.

• Automatização dos processos

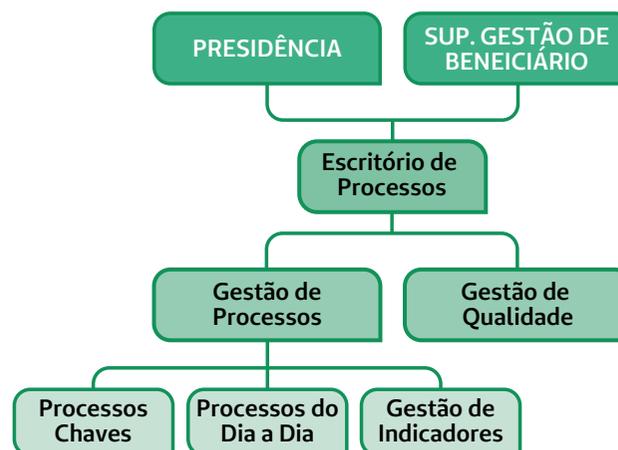
- ✓ Cumprimento Resolução Normativa
- ✓ Solicitação Análise Atuarial
- ✓ Controle de Senha Atendimento Administração
- ✓ Solicitação de Peça Marketing e Comunicação
- ✓ Análise de Contratos (Remodelado)
- ✓ Liminar
- ✓ Controle de Senha do PA (toten gerador da senha)
- ✓ Registro Atendimento Call Center
- ✓ Autorização Pagamento Borderô

• Definição da estrutura das áreas de Marketing e Custos Hospitalares

• Escritório de Processo

Com a reestruturação da área de Processos, foi criado o Escritório de Processo, que tem a função de fazer a gestão de processos (para mapeamentos de processos estratégicos e aqueles do dia-a-dia, envolvendo os sistemas Kaizen, Lean, Six Sigma, BPM e 4 Blocos) e a gestão da qualidade (para gestão de documentos, RNCs, ferramentas de qualidade e RN 277).

Organograma Escritório de Processos



GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

“Sempre ocorreu a questão da satisfação total do cliente. Isso de alguma forma era um dogma. A filosofia do Prazer em Cuidar traz de volta o olhar para o outro lado da mesa, do médico que está prestando o serviço e o quanto existe nesse relacionamento do prazer do médico ou do profissional da saúde em cuidar das pessoas. Esse foco eu acho importante para a gente trazer o equilíbrio a esse relacionamento”.

Dr. Paulo Cheretti, cooperado.



Seguimos alinhados com a marca Unimed e com os valores do nosso modelo de negócio

Em 2015, a área de Sustentabilidade se manteve alinhada à Política de Sustentabilidade do Sistema Unimed e continuou desenvolvendo papel estratégico no posicionamento da marca Unimed, na atenção aos princípios cooperativistas e aos valores do nosso modelo de negócio, o Prazer em Cuidar. Destacaram-se as seguintes ações:

PREPARAÇÃO PARA O SELO DE SUSTENTABILIDADE 2016 PARA OPERADORAS UNIMED

Em 2014, nossa Unimed recebeu da Unimed do Brasil o Selo de Sustentabilidade - Categoria Ouro pela realização de práticas de responsabilidade social. Ao longo de 2015, foi dada continuidade aos direcionamentos que regem esta certificação com vistas a sua renovação, em 2016. Neste sistema de avaliação, que passou de anual para bianual, a operadora responde a um questionário elaborado pela Unimed do Brasil. Para o próximo ano, a avaliação foi reformatada, com a inclusão de itens mais alinhados ao mercado e às normas da ANS (Agência Nacional de Saúde Suplementar). O novo modelo procura evitar o desgaste da marca e promover a perpetuação do sistema Unimed tratando os aspectos econômicos com grande relevância e considerando, inclusive, a previsão de intervenções fiscais na operadora.



PREPARAÇÃO PARA O SELO DE SUSTENTABILIDADE 2016 PARA HOSPITAIS UNIMED

As mesmas mudanças adotadas pela Unimed do Brasil para o Selo de Sustentabilidade das Operadoras também foram aplicadas ao Selo de Sustentabilidade dos Hospitais. A avaliação passou a ser bianual e mais consistente, agora considerando itens como Acreditação e outros certificados voltados à melhoria contínua da qualidade e segurança na prestação dos serviços assistenciais em recursos próprios. Ao longo de 2015, nossa área de Sustentabilidade trabalhou na preparação do Hospital Unimed Americana para a avaliação que se realizará em 2016, como forma de renovar o Selo obtido em 2014.



ADOÇÃO DO PROJETO SELO INTEGRIDADE

Numa ação inovadora, nossa Unimed se juntou a outras cooperativas do sistema na adesão do projeto Selo Integridade. Organizado pela Unimed do Brasil, esta iniciativa propõe diretrizes para combate às formas de corrupção dentro do ambiente de trabalho. Dividido em três fases, o projeto se iniciou em 2015 com o preenchimento de indicadores disponibilizados pelo Instituto Ethos. Após a conclusão do diagnóstico, a ser realizado com base nas respostas fornecidas, serão implantados planos de ação para mitigar posturas não condizentes ao Código de Ética do Sistema Unimed.



REVISÃO DO CÓDIGO DE CONDUTA DO SISTEMA UNIMED

Nossa Unimed participou do processo de revisão do Código de Conduta do Sistema Unimed num processo que envolveu outras singulares e resultou num conteúdo bastante abrangente, disponível em www.unimed.coop.br/codigodeconduta. O novo Código de Conduta do Sistema Unimed foi parametrizado pelas mudanças de posicionamento da marca e contemplando as novas necessidades do negócio, como por exemplo, as fragilidades trazidas pelo mercado de OPME (Órtese, Prótese e Materiais Especiais).

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE PADRÃO GRI (GLOBAL REPORT INITIATIVE)

Nossa Unimed adotou as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), principal referência internacional para o relato do desempenho econômico, ambiental, social e de governança da organização, para a elaboração de seu Relatório de Sustentabilidade.



Membros do Comitê de Sustentabilidade

COMITÊ DA SUSTENTABILIDADE UNIMED

Entre as ações desenvolvidas pelo Comitê de Sustentabilidade da nossa Unimed em 2015, destacaram-se a Faxinaria Cultura 5S, com a disseminação de comunicações no boletim interno Qualidades, e a adoção da Calculadora de Gases de Efeito Estufa na Festa de Final de Ano dos Colaboradores.

Nascido em 2013, este Comitê é formado por 10 colaboradores e tem como objetivo discutir e definir ações estratégicas para o desenvolvimento econômico, social e ambiental da Cooperativa.

As ações são definidas em reuniões mensais entre os membros do Comitê, que ocorrem durante o horário de trabalho. A atuação tem caráter voluntário e a base do trabalho é a prontidão e o comprometimento.

PESQUISA GUIA EXAME DE SUSTENTABILIDADE

Já realizado há três anos, o preenchimento dos indicadores da revista Guia Exame de Sustentabilidade permite que a Cooperativa relate o quanto está comprometida com este perfil de trabalho e em quais áreas deve atuar com mais precisão. Também possibilita uma comparação dos indicadores com parâmetros externos, em nível nacional. São 132 questões, separadas em quatro dimensões: Geral, Econômica, Ambiental e Social.

BALANÇO SOCIAL MODELO IBASE

Com um histórico de mais de uma década de preenchimento do Balanço Social modelo iBase, nossa Unimed dispõe desta ferramenta como mais uma fonte de transparência. As informações são relatadas pelas áreas relacionadas e seguem junto com a Demonstração de Valores Adicionados (DVA), em ficha organizacional modelo iBase adaptada à realidade cooperativista. A auditoria para este material foi adotada desde 2012 e, a partir de 2014, o mesmo passou a ser publicado integralmente em nosso Relatório de Gestão e Sustentabilidade.

INVENTÁRIO DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE) CALCULADORA UNIMED DO BRASIL

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, dentro das obrigatoriedades que estão previstas nos indicadores do Selo de Sustentabilidade. Em 2015, este levantamento foi realizado pela terceira vez, considerando toda a nossa estrutura nas unidades de recursos próprios e na operadora, com base em:

- Consumo de energia elétrica
- Consumo de gás de cozinha
- Utilização de aparelhos de ar condicionado
- Utilização de geradores de energia
- Descartes de recicláveis e orgânicos
- Viagens aéreas
- Outros itens



Mudas plantadas como compensação da emissão de gases efeito estufa

Esta ação nos permite saber o volume do nosso lançamento de gases efeito estufa, encontrar formas diminuir esta emissão e realizar a sua compensação através do plantio de mudas de árvores em área de preservação ambiental, como fazemos no programa Vida Verde, desenvolvido pela nossa Unimed, como forma de promover o “sequestro” natural destes gases do ar.

Além de ser aplicado no dia-a-dia da operadora e dos recursos próprios, em 2015 o cálculo da emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE) foi realizado, pela segunda vez, na Festa de Final de Ano

dos Colaboradores, ocasião que apontou a necessidade de um plantio com cinco mudas de árvores, já viabilizado na calçada do Espaço Unimed. Considerando o evento dos dois últimos anos, 11 mudas foram plantadas na Cooperativa.

Para 2016, estão sendo estabelecidas metas de redução de consumo e a expansão desta ferramenta em outros eventos corporativos.

AULAS DE LIBRAS

A iniciativa de administrar aulas de Libras (Língua Brasileira de Sinais) para colaboradores das áreas de atendimento nasceu a partir de relatos de dificuldades encontradas no atendimento a pessoas surdas. Desde sua criação, há dois anos, o curso de Libras já formou três turmas. Na formatura da turma de 2015, a execução do Hino Nacional Brasileiro foi acompanhada da interpretação dos formandos na linguagem dos sinais, com apresentações nos pontos de atendimento da Cooperativa.

Em 2014, a apostila do Curso de Libras, criada pela nossa área de Sustentabilidade, ganhou o prêmio de Marketing e Comunicação do Sistema Unimed e hoje está servindo de referência para outras iniciativas do gênero.



Formandos do Curso de Libras interpretam o Hino Nacional.

AULAS DE ORIENTAÇÃO AO ENSINO FUNDAMENTAL E MÉDIO

As aulas de orientação ao Ensino Fundamental e Médio para as colaboradoras da Copa encerraram-se em 2015. Foram diversas atividades com foco no desenvolvimento social, autonomia no trabalho e na vida pessoal. As colaboradoras foram orientadas a se matricularem no sistema de ensino voltado à educação de adultos, disponível no sistema público através do EJA (Educação para Jovens e Adultos), visando a conclusão dos conhecimentos recebidos.

PROGRAMA VIDA VERDE

Realizado pela nossa Unimed em parceria com a prefeitura de Americana, este programa é responsável pelo plantio de uma muda de árvore nativa da Mata Atlântica em Área de Preservação Permanente do Jardim Boer, em Americana, para cada criança nascida na Maternidade do Hospital Unimed. Os plantios são realizados anualmente e, em quatro anos, já acumulam mais de 4 mil mudas.

O último evento ocorreu em 4 de julho, envolveu o plantio de 500 mudas e foi vinculado ao projeto Dia C - Dia de Cooperar, organizado no Estado de São Paulo pelo Sescop/SP (Serviço



voluntários do programa vida verde

Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo), através do qual centenas de cooperativas no Brasil se mobilizaram em prol de ações voltadas ao trabalho voluntário.

O Programa Vida Verde recebeu, em 2010 e 2015, Moção de Aplausos da Câmara dos Vereadores de Americana. Também foi classificado entre os 10 melhores casos de sucesso no SUESP (Simpósio das Unimeds do Estado de São Paulo) em 2011. Hoje, está cadastrado no Greenpedia, enciclopédia colaborativa e online sobre sustentabilidade e preservação do meio ambiente.

DIA DE COOPERAR

Em comemoração ao Dia C - Dia de Cooperar, uma campanha nacional idealizada para reforçar iniciativas de responsabilidade social nas cooperativas, nossa Unimed uniu forças com a Uniced Bandeirante (cooperativa de crédito) e a Cooperteto (cooperativa de habitação e construção) para ajudar 40 idosos da Associação Beneficente Residencial Evangélico Benaiah, entidade filantrópica de Americana. A ação ocorreu dia 27 de junho e arrecadou itens de higiene, como fraldas geriátricas, xampus e lenços emudecidos. O Dia C foi promovida no Estado de São Paulo pelo Sescop-SP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo).



Dia C: entrega de donativos no Benaiah.

PROGRAMA RECICLA LÂMPADA

Realizado em parceria com a FESP (Federação das Unimeds do Estado de São Paulo), este programa já promoveu o descarte adequado de mais de 6,5 mil lâmpadas fluorescentes utilizadas em nossa Unimed.

PARCEIRA COM A FUNDAÇÃO ABRINQ PELOS DIREITOS DA CRIANÇA E DO ADOLESCENTE

Esta parceira existe desde 2005 e permite à nossa Unimed participar de projetos e disseminar a discussão em torno dos temas que a ABRINQ defende. Uma das ações neste campo é a instituição, em 100% dos contratos com fornecedores, da obrigatoriedade de não utilização de mão-de-obra infantil ou trabalho escravo, com a possibilidade de realização de vistorias espontâneas nessas empresas.

FAXINARIA - O INÍCIO DE UMA MUDANÇA PARA OS 5 SENSOS (5S)

Por três anos consecutivos, nossa operadora vem realizando a Faxinaria em seus prédios administrativos como forma de eliminar o acúmulo de documentos, caixas e materiais ociosos, deixando os ambientes mais organizados e com aparência mais agradável.



Colaboradores treinados para a Faxinaria.

Com a implantação do sistema de gestão e melhoria da Qualidade em nossa operadora, a Faxinaria foi adaptada ao sistema 5S, uma filosofia nascida no Japão do período pós-guerra e que compreende cinco sentidos: seiri (utilização), seiton (ordenação), seiso (limpeza), seiketsu (saúde) e shitsuke (autodisciplina).

Além da organização, o sistema 5S trabalha o conceito de redução de desperdício e melhor produtividade, tendo em vista o uso racional dos materiais de trabalho.

A adaptação da Faxinaria ao sistema 5S incluiu o treinamento de colaboradores, incluindo os membros do Comitê da Sustentabilidade, auditores Internos, jadineiros e facilitadores da Qualidade. Todo o trabalho é feito em conjunto do Núcleo de Gestão da Qualidade e do Comitê da Sustentabilidade.

AÇÃO CONTRA AEDES AEGYPTI, CHIKUNGUNYA E ZIKA VÍRUS

Frente ao surto que ocorre no país, nossa Unimed instalou um gabinete de crise para desenvolver em caráter de urgência uma campanha de combate à Aedes Aegypti (Dengue), Chikungunya e Zika Vírus, envolvendo diversas áreas.

A campanha teve início dia em 18 de dezembro e seguirá até 28 de fevereiro de 2016 com ações contínuas e efetivas.



Campanha de combate ao Aedes Aegypti, Chikungunya e Zika Vírus.

O Comitê da Sustentabilidade também está atuando para eliminar os focos do mosquito dentro da Cooperativa através de várias medidas. Os colaboradores foram orientados a utilizarem o canal interno de comunicação “Sua Voz” para denunciar estes pontos. As colaboradoras do Serviço de Limpeza (Brasanitas) também foram envolvidas no controle diário dos recursos próprios. Os focos do mosquito em nossa região e a relação dos canais de denúncia nas cidades de Americana, Nova Odessa e Santa Barbara D'Oeste foram divulgados entre colaboradores e beneficiários. Cada um está fazendo a sua parte para juntos fazermos a diferença.

CAMPANHA #EU AJUDO NA LATA

Nossa Unimed adotou, junto com outras Unimeds, a Campanha Eu ajudo na Lata, uma campanha organizada pela Unimed do Brasil para alavancar o engajamento dos colaboradores no voluntariado, incentivando a arrecadação de lacres de latinhas de alumínio. O valor arrecadado com a venda é revertido para aquisição de cadeiras de rodas ou outro tipo de item que proporcione acessibilidade a pessoas com deficiência.

MOSAICO TEATRAL: AÇÃO ENTRE COOPERATIVAS DA REGIÃO

Realizado em 26 de novembro, o Mosaico na Estrada trouxe



Brinquedos arrecadados como ingresso de teatro beneficente.

o espetáculo Pinocchio. O evento aconteceu como parte do programa cultural do Sescop/SP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo) em parceria com a nossa Unimed, as cooperativas Uniodonto, Cooperteto e Uniced Bandeirante, e com o apoio da Secretaria Municipal de Cultura e Turismo.

O ingresso foi um brinquedo (novo ou em bom estado). Os mais de 700 brinquedos arrecadados foram repassados ao Fundo Social de Solidariedade de Americana, que entregou os mesmos para crianças de diversas entidades beneficentes da cidade.

REINAUGURAÇÃO DA BIBLIOTECA UNIMED

Para manter a cultura da leitura, a área de Sustentabilidade promoveu a reinauguração da Biblioteca da Unimed. Mais de 180 exemplares literários de vários gêneros - romance, drama, espiritismo, suspense, romance policial e revistas - foram disponibilizados num espaço da operadora, preparado para que os colaboradores possam desfrutar de conforto e bem-estar durante o horário de descanso e almoço. A Biblioteca já é um atrativo entre o público interno e o número de doações e retiradas está aumentando.



Biblioteca inaugurada em novo espaço.

BASQUETE FEMININO UNIMED FICA COM PROJETO SOCIAL E A CATEGORIA DE BASE

Com mais de 12 anos, o projeto do Basquete Feminino da Unimed engloba três categorias: Projeto Social (com 1.200 crianças nos três municípios de nossa área de ação); Projeto de Base (voltado para adolescentes, nas categorias 15 e 17 anos) e Time Adulto (com atletas profissionais).

Este projeto sempre foi administrado pela ADCF (Associação Desportiva dos Cooperados e Funcionários da Unimed), responsável pelas contratações e todas as ações necessárias ao seu andamento.

Através da lei municipal de incentivo ao esporte, que permite, a quem desejar, o direcionamento a uma modalidade esportiva de 20% do tributo devido, nossa Unimed contribui com o Basquete repassando todo mês, para o município de Americana, um valor em torno de R\$ 360 mil que, independente de projeto existir ou não, teria que ser desembolsado da mesma maneira pelo recolhimento do ISSQN.

Com os recursos da Unimed e dos demais parceiros do Basquete, todas as ações ligadas a esse projeto são financiadas.

Na gestão pública anterior, por meses o município não repassou o valor correspondente ao esporte. Assim, a ADCF ficou sem este recurso para administrar o projeto e com a responsabilidade dos contratos. A partir deste fato, a diretoria e o Conselho de Administração tomaram a decisão de fazer, somente, a gestão do Projeto Social e da Base, suspendendo a gestão do Adulto, ou seja, acabando com a responsabilidade pelas despesas desta categoria.

Desta forma, em 2015, não sendo mais gestora do Basquete Adulto, nossa Unimed liberou sua gestão para o município, ou para quem se interessasse, tendo a mesma sendo assumida pelo Clube Corinthians.

Hoje, nossa Unimed patrocina o Basquete Feminino Adulto no mesmo formato da Caixa Econômica, só colocando o nome na camiseta das jogadoras e com recurso do ISSQN. Temos um contrato por 12 meses e avaliaremos, no futuro, sua manutenção ou não.

GESTÃO DE PESSOAS

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

“ Eu acho que, enquanto não houver esse bom relacionamento entre paciente e médico, familiares e médico, ele pode fazer milagres, prescrever remédios miraculosos e não vai conseguir atingir o objetivo dele. Vai ser mais um na vida do paciente. O paciente vai sair, vai procurar outro, vai começar toda a história de novo”.

Dr. Roberto Quaioti, cooperado.



Ações de RH caminharam em sintonia com o Prazer em Cuidar

PREPARAÇÃO PARA O SELO DE SUSTENTABILIDADE 2016 PARA OPERADORAS UNIMED

Em 2015, a área de Gestão de Pessoas trabalhou alinhada com o modelo de negócio Prazer em Cuidar e o Planejamento Estratégico, tendo como principais ações desenvolvidas:

- **Acolhimento de novos colaboradores** – Inclusão do quarto dia do acolhimento para líderes. O objetivo foi alinhar o papel destes profissionais e a expectativa da empresa em relação ao líder e sua importância no desenvolvimento dos colaboradores.
- **Avaliação de Desempenho** – Continuidade da 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 chefias e colaboradores, de modo a assegurar que ambos concentrem esforços para o atingimento dos objetivos e metas, além da identificação de necessidade de treinamento e desenvolvimento.
- **Feedback Estruturado** – Aplicação desta ferramenta que favorece a comunicação entre líder e liderado, contribuindo para o crescimento da Cooperativa e o desenvolvimento do colaborador. Também identifica necessidades de treinamento e ajuda a desenvolver a visão sistêmica da empresa.

- **Happy Hour Aniversariantes** – Esse ano, o evento que promove encontros trimestrais para os colaboradores aniversariantes do período foi revitalizado. O objetivo é que o colaborador sintasse reconhecido e valorizado. A iniciativa também propicia a integração entre os aniversariantes e a oportunidade dos mesmos conversarem com a diretoria.
- **Ser Unimed** – Em 2015, esse evento que comemora o tempo de casa dos colaboradores, foi totalmente remodelado. Composto de 4 etapas interativas, foi finalizado com um café da manhã que contou com a presença do líder imediato, supervisor, gerente e diretor. A homenagem foi prestada a 27 colaboradores que comemoraram entre 10, 20 e 30 anos de casa.



Homenagem Ser Unimed

- **RH no Hospital** – Nesta ação, o profissional do RH participa das ações do hospital, reuniões estratégicas e faz visitas periódicas e estruturadas aos setores com o objetivo de ser um mediador/facilitador, disseminando os valores do Prazer em Cuidar, além de comunicar e informar, acolher, ouvir, orientar e interagir. A iniciativa intensifica o elo entre o RH e os colaboradores dos hospitais e contribui para a melhora do clima organizacional.
- **Implantação do Programa de Preparação para Aposentadoria** O projeto visa auxiliar os colaboradores na reflexão, planejamento e construção desta nova etapa da vida, tendo como foco principal o ser humano e suas relações sociais. São convidados colaboradores que estão a cinco anos do tempo de se aposentar, mas o convite é estendido aos demais colaboradores que querem participar.



Programa de Preparação para a Aposentadoria

- **RH aliado à Educação Corporativa na Enfermagem** – Uma enfermeira atua dentro do RH com a responsabilidade de executar o programa de treinamento de enfermagem, com base no plano de ação das necessidades apontadas para serem trabalhadas.
- **Pesquisa de Clima Organizacional Qualitativa nos Hospitais e Operadora**– Implantação desta ferramenta de gestão estratégica que permite as análises interna e externa da empresa, bem como a satisfação e insatisfação dos colaboradores e das demais pessoas que interagem com eles. Também possibilita que cada colaborador responda abertamente cada pergunta. Os resultados orientam a criação de um plano de ação mais assertivo, direcionado às necessidades específicas das áreas. O índice de satisfação obtido nos hospitais foi de 65,95% e na Operadora de 75,66%.
- **Treinamento e Desenvolvimento** – Em 2015, as ações de treinamento foram intensificadas, o que elevou o índice de colaboradores treinados. Isso significou, na operadora, um total de 13.802 mil horas de treinamento, uma média de 13 horas por colaborador, e nos Hospitais e Laboratórios, 16.336 mil horas, uma média de 15 horas por colaborador.

TREINAMENTO							
Horas/ Ano Operadora		Horas/ Ano Recursos Próprios		Horas/ Ano Total		Média de treinamento por colaborador	
2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
4.206 Horas	13.802 Horas	17.565 Horas	16.336 Horas	21.771 Horas	30.138 Horas	21,18 Horas	28,56 Horas

Destacaram-se as seguintes iniciativas:

✓ **Qualidade**

A partir da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Operadora, diversos treinamentos foram ministrados para sensibilizar os colaboradores da importância de se trabalhar com qualidade, capacitando-os à utilização de ferramentas de gestão da qualidade. Grande parte dos treinamentos foi ministrada pela consultora do IAG ou por um dos integrantes do Núcleo da Qualidade.

✓ **Facilitadores**

Com a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Operadora, colaboradores se voluntariaram como facilitadores da equipe em que trabalham, como forma de estimular e multiplicar as informações importantes para melhorar a comunicação interna e a adesão às ferramentas da Qualidade. Para isso, diversos treinamentos foram oferecidos a esses facilitadores, que por sua vez multiplicaram o conhecimento em suas equipes.

✓ **Programa DNA Liderança**

Esse programa visa desenvolver líderes capazes de influenciar positivamente seus liderados. Conduzido em parceria com o SESCOOP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo) e a Consultoria EOC Training, os temas abordados foram Cultura Organizacional, Comunicação, Liderança e Motivação de Equipes, Gestão de Conflitos, Gestão Estratégica de Pessoas, Ética e Etiqueta Profissional, Inteligência Emocional e Comunicação Interpessoal,

Trabalho Sob Pressão, Liderança para Resultados e Visão Estratégica. O programa contou com a presença de 55 pessoas, entre novos líderes e líderes que haviam iniciado o primeiro módulo em 2014. Ao longo do ano, todos os líderes foram envolvidos através de encontros, que totalizaram 40 horas de treinamento por colaborador.

✓ **Atendimento Humanizado**

Dando continuidade ao projeto conduzido em parceria com o SESCOOP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo), de treinar os colaboradores das áreas de Atendimento e Enfermagem dos hospitais para um atendimento humanizado, esse ano foram oferecidas 16 turmas, capacitando 240 pessoas. O resultado positivo desta ação foi percebido entre os próprios colaboradores, que demonstraram satisfação em participar do treinamento, e também na melhora do atendimento, medida com o acompanhamento das reclamações recebidas no SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente).

✓ **Palestras**

Em 2015, diversas palestras foram oferecidas aos colaboradores em parceria com o SESCOOP: Excelência no Atendimento Metodologia Disney, Aspectos Básicos do Cooperativismo e Palestras Motivacionais. Através desta iniciativa, os participantes foram sensibilizados para a metodologia Disney de Atendimento ao Cliente, que busca o encantamento e a obtenção de melhores resultados, receberam conhecimentos fundamentais sobre o cooperativismo e foram motivados a realizarem um trabalho com maior qualidade.

✓ **Treinamentos Técnicos Enfermagem**

Em 2015, passamos a contar com uma enfermeira da Educação Corporativa, que ficou responsável por identificar e desenvolver treinamentos técnicos de enfermagem, com o objetivo de garantir mais qualidade nos serviços prestados e a segurança do paciente. Nestes treinamentos, foram incluídos os temas Cálculo de Medicação e Diluição de Medicamentos, Manuseio de Bomba de Infusão de Duplo Canal, Cuidados com pacientes com exames na Hemodinâmica, Exame de Físico em Enfermagem, Protocolo de Sepsis, Anotação de Enfermagem, Separação e Descarte de Pêrfuros-Cortantes, Classificação de Risco, Coleta de Exame do Pezinho, Processo de Enfermagem, Protocolo de Flebite e Impresso de Avaliação de Risco, Protocolo de Dor Torácica, Workshop Lesões de Pele e Estomias, entre outros.

- **Projeto Aprendiz** – Aplicação deste programa de aprendizagem voltado à preparação e inserção de jovens ao mercado de trabalho.
- **Revitalização dos uniformes das áreas de atendimento** – Ação realizada para melhorar a apresentação e a imagem da Unimed e oferecer maior conforto e autoestima aos colaboradores. Houve treinamento para o bom uso do uniforme.
- **Roteiro Admissional** – Criação do check list admissional personalizado por setor, para garantir que o novo colaborador receba todas as informações necessárias para exercer

corretamente sua função. O roteiro também inclui o acolhimento no setor.

- **Programa de Qualidade de Vida** - oferecido aos colaboradores em parceria com o Viver Bem, este programa visa promover maior integração entre os colaboradores, equilíbrio emocional e uma vida mais saudável. Os destaques em 2015 foram:

✓ **Programa de Qualidade de Vida (coleta anual de exames dislipidêmicos)** - colesterol total e frações, triglicérides e glicemia - para acompanhamento e encaminhamento ao Cíntegra dos casos acima do valor de referência para um tratamento adequado.

✓ **Programa de Saúde Total** (proporciona, através do sistema de alcance de metas, melhores hábitos aos colaboradores, contemplando atividades físicas semanais, alimentação saudável e a busca pelo equilíbrio emocional).

✓ **Programa EmagreSer** (palestras de orientações para diminuir o sobrepeso).

✓ **Programa Super Ação- Viva sem Tabaco.**

✓ **Vacinação da Gripe** para todos os colaboradores Unimed.

✓ **Clube de Vantagens da ADCF Unimed** (associados à ADCF têm como benefícios acesso a diversas atividades de incentivo ao esporte, à saúde e bem-estar).

COMITÊ DE GESTÃO DA MUDANÇA

Em seu terceiro ano de atuação, o Comitê de Gestão da Mudança, formado por colaboradores eleitos nas áreas, continuou trabalhando para formar multiplicadores de mudanças e ser um canal de comunicação direta entre o presidente e os colaboradores.

Desde sua implantação, as melhorias propostas pela atual gestão vêm contando com maior aceitação por parte dos colaboradores, o que está contribuindo muito para que a metas e objetivos traçados para a Cooperativa sejam alcançados.

Por motivos de promoções e desligamentos, em 2015 houve uma rotatividade dos membros e a chegada de novos integrantes, representantes do Hospital Unimed Americana, Administração Americana e Espaço Unimed.

Neste ano, o Comitê de Gestão da Mudança participou ativamente na divulgação das mudanças estruturais que ocorreram no Planejamento Estratégico, amenizando ruídos de comunicação. Uma delas que contou com a colaboração do Comitê foi o remanejamento dos serviços do Hospital Unimed Santa Bárbara d'Oeste para a Santa Casa, visando agregar valores e melhorias assistenciais aos beneficiários.

O Comitê de Gestão da Mudança também manteve sua atuação junto ao Cíntegra, no que se refere ao atendimento que esta unidade presta ao Plano Assistencial dos Colaboradores, reportando as observações dos beneficiários às coordenações das áreas.

Outra frente de atuação foi o suporte para a implantação do Processo de Qualidade na operadora, caminho que levará à obtenção da Acreditação. O trabalho incluiu o acolhimento e a compreensão das percepções, dúvidas e insatisfações dos colaboradores. Graças a esta ação, pôde-se observar um maior envolvimento e comprometimento de todos com o processo.

GESTÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

Eu sempre priorizei o diálogo, ter um bom conhecimento e tentar passar essa cordialidade, conhecer os próximos, os colegas com quem você trabalha. Hoje em dia, não tem mais aquele médico que trabalha sozinho. A medicina depende de um monte de gente, um grupo. A gente tem que ter um espírito associativo e passar realmente a bola para frente. A gente não vai ser eterno. Eu acho que o importante é deixar nos conhecer”.

Dr. José Wilson Lippi, cooperado.



Em 2015, a TI promoveu a readequação de sua equipe visando atender melhor à demanda da organização, com a contratação de analistas, programadores e uma auxiliar administrativa. Também revisou seus contratos com foco na redução de custos. Só na renovação de certificados digitais houve uma economia de mais de R\$ 7.000,00 em uma única compra. Outro resultado positivo foi que a área não consumiu todo o valor orçado para serviços de terceiros, tendo procurado investir somente no necessário. Entre as atividades realizadas, destacaram-se:

DESENVOLVIMENTOS E MELHORIAS

Houve uma consolidação da ferramenta BPMS (Business Process Management System ou Sistema de Gerenciamento de Processos De Negócio), com diversos processos sendo implementados internamente:

- Gestão de contratos
- Gestão de liminares
- Solicitações de estudos atuariais
- Solicitações de marketing
- Cumprimento de resoluções da ANS
- Aprovação eletrônica de pagamento
- Outros em desenvolvimento

Ainda foram implementadas soluções híbridas entre o BPMS e nosso sistema Autorizador, permitindo gerenciamento das filas de atendimento e emissão de senhas com Totem nos seguintes recursos:

- Pronto Socorro HUA
- Espaço Unimed
- Atendimento Administrativo Americana

Entre as diversas atuações da TI podemos destacar ainda:

- Comissionamento da Clarian

- Envios de SMS's diversos
- Melhorias no Autorizador Web e Cadastro Online
- Impressão de cartão magnético
- Automações dos processos ERPs
- Portais e-Social
- Resultados de exames online em modo gráfico

PROJETOS

Além dos projetos de toda a organização ou de áreas específicas em que a TI atua, estivemos à frente das seguintes iniciativas:

- Data Center de recuperação de desastres
- Telefonia (troca na operadora)
- ERP Hospitalar (continua em 2016)
- ERP Operadora (continua em 2016)
- Atualizações de sistemas e servidores
- E-mail na nuvem (continua em 2016)
- Redundância links consultórios (continua em 2016)
- Atualizações dos sistemas para atendimentos das diversas legislações às quais estamos sujeitos
- Implantação do eMed em diversas unidades

PROJETOS EM QUE ATUAMOS ATIVAMENTE:

- Posto Unimed/Unipart na Santa Casa de Santa Bárbara d'Oeste

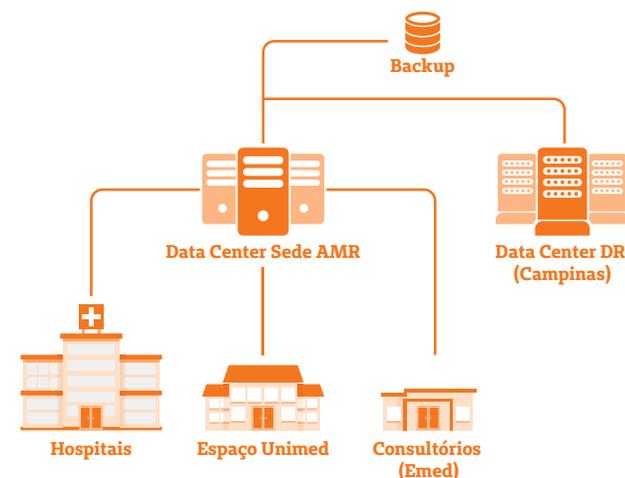
INFRAESTRUTURA

Em infraestrutura houve a renovação de cerca de 248 PCs de médicos e secretárias.

Destaca-se também a implantação, em nossa singular, do Datacenter de Recuperação de Desastres. Ele localiza-se em Campinas e é ligado a nosso Datacenter por um link dedicado.

Esta estrutura, comum na área financeira, garante um retorno da operação muito mais rápido em caso de qualquer desastre que inutilize o Datacenter na sede administrativa da Unimed em Americana. Compare as vantagens:

Sem ambiente de recuperação de desastres	Com ambiente de recuperação de desastres
<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente centralizado na Administração Americana • Redundâncias locais de energia, conectividade e equipamentos • Em caso de desastre seriam necessários vários dias para disponibilizar serviços básicos da operação (H.U., Emed, Operadora) • Em caso de desastre perda de horas de informação 	<ul style="list-style-type: none"> • Ambiente secundário em Data Center nível 3 em Campinas • Além da redundâncias locais temos servidores em escuta no DR • Em caso de desastre serão necessários horas para disponibilizar serviços básicos • Em caso de desastre perda de minutos de informação



GESTÃO DE MARKETING, COMUNICAÇÃO E EVENTOS

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

É muito interessante se você entender pelo lado contrário. Como é que você gostaria de ser recepcionado se você estivesse doente, com dores, com dificuldades? Como você gostaria de ser recebido num momento de angústia da sua existência? É só fazer essa transposição de lugares”.

Dr. José Armando Vieira Girardi, cooperado.



UM ANO DE CONSOLIDAÇÕES

A área de Marketing, Comunicação e Eventos é responsável por zelar pela imagem da Cooperativa, alinhar seu posicionamento e comunicação, agregar valor às ações e atuar estrategicamente perante todos os seus públicos. Estratégias, patrocínios, campanhas institucionais e sazonais, comunicação via redes sociais, aprovação de materiais, ações e relacionamento com clientes, colaboradores e cooperados entram na lista de tarefas diárias desta equipe.

Em 2015, o departamento focou esforços principalmente na internalização do Planejamento Estratégico e nas ações de Endomarketing. Além disso, deu continuidade às ações de reestruturação de seus processos e indicadores, para oferecer mais qualidade nas entregas. Dentre os principais projetos de 2015 estiveram:

- **Implantação da Comunicação Visual:** Foi dada continuidade à implantação da nova comunicação visual dos recursos próprios da Cooperativa, iniciada em 2014. O padrão desenvolvido pelo Sistema Unimed foi finalizado no Espaço Unimed, implantado em 90% do Hospital Unimed Americana e em 50% na Sede Administrativa de Americana. A Oncologia também foi completamente revitalizada, além do posto de coleta do Laboratório Unimed na Avenida São Paulo, inaugurado no início do ano. Em paralelo à nova identidade da comunicação visual, todas as salas de reuniões da Unimed tiveram seus nomes redefinidos de acordo com os valores do modelo de negócio “Prazer em Cuidar”.

- **Uniformes:** Após o estudo iniciado no ano anterior, no segundo semestre de 2015 foi apresentado o novo uniforme para as áreas de atendimento da Cooperativa, desenvolvido em parceria com a Unimed do Brasil e o estilista Totonho Azevedo. Também em 2015, o mesmo estudo começou a ser desenvolvido para a revitalização dos uniformes das áreas de Enfermagem.

- **Planejamento Estratégico:** 2015 começou com a missão de engajar e incorporar no cotidiano dos colaboradores a nova visão, missão e objetivos estratégicos definidos em 2014, atrelados ao modelo de negócio “Prazer em Cuidar”, além de esclarecer o entendimento do papel de cada um dentro deste processo. Diversas ações foram desenvolvidas para que os colaboradores memorizassem com facilidade a mensagem da campanha, como o treinamento online do Planejamento Estratégico, colocação de displays nas telas dos computadores, anexos para os crachás, entrega folders e mouse pad com a missão e a visão, telas nos murais digitais e a implantação da nova mandala do “Prazer em Cuidar” em todos os recursos.

- **Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed:** A área de Marketing, Comunicação e Eventos foi premiada no 11º Prêmio de Comunicação do Sistema Unimed, realizado em maio de 2015. O reconhecimento veio através da Apostila de Libras, material inédito no Sistema Unimed utilizado no curso de Libras, na categoria Publicação Especial.



Uniformes



Implantação da Comunicação Visual

PRINCIPAIS PATROCÍNIOS E EVENTOS

- **Patrocínio Esportivo:** Associação de Natação Americanense; equipe de Natação do Esporte Clube Barbarense; Basquete Feminino Unimed Americana;
- **Patrocínio em Saúde:** Campanha Outubro Rosa – doação de 300 mamografias para toda a população, com foco em mulheres entre 40 a 69 anos, para a prevenção e o diagnóstico precoce do câncer de mama; doação de 200 camisetas para a caminhada do Outubro Rosa, em Nova Odessa. Conferência Municipal de Saúde em Santa Bárbara d'Oeste.
- **Patrocínio em Relacionamento com o Cooperado:** ACIA - Jantar do empresário (Cota bronze); AMA - Jantar dos Médicos (brinde); APM Santa Bárbara d'Oeste - Jantar dos Médicos (brinde).
- **Patrocínio em Cultura:** Peças teatrais no Teatro Municipal Lulu Benencase, em Americana, e no Teatro Municipal Manoel Lyra, em Santa Bárbara d'Oeste.
- **Unimed Day:** Em comemoração ao Dia Mundial da Saúde, o Unimed Day voltou para as ruas de Americana e Santa Bárbara d'Oeste para promover à população mais saúde e incentivar hábitos de vida saudáveis. Foram realizadas gratuitamente avaliações físicas e aferição de pressão, além de orientações a todos que passaram pelos locais. No total, 587 pessoas foram atendidas pelo Unimed Day e realizaram os primeiros exames necessários para a prevenção e tratamento de doenças como a Hipertensão, o Diabetes e a Obesidade.

COMUNICAÇÃO

A área de Comunicação é responsável por desenvolver estratégias de comunicação dirigidas para cada público, com o objetivo de informá-los e aproximá-los, fortalecendo o elo de confiança com a Cooperativa. Os materiais produzidos pela área em 2015 foram:

- **Mural Digital:** A ferramenta se consolidou em 2015, proporcionando agilidade e objetividade nas comunicações

direcionadas a colaboradores e clientes presentes nos recursos próprios. Os 35 monitores distribuídos trazem comunicados, vídeos e notícias institucionais, além das principais notícias da internet (através da parceria com o conteúdo UOL) e comerciais de empresas parceiras.

- **Boletim Prazer em Cuidar:** O informativo online semanal dos colaboradores Unimed ganhou cara nova em 2015. As principais notícias de toda a Cooperativa são divulgadas no veículo, além de dicas de carreira, saúde, ações de Endomarketing, entre outras.
- **Boletim Qualidades:** Semanal, este boletim se firmou em 2015 como o principal veículo para acompanhamento do processo de Acreditação da Operadora e uma ferramenta da Qualidade.
- **Intranet/Portal do Cooperado:** São as principais ferramentas diárias de comunicação com os colaboradores (Intranet) e Cooperados (Portal do Cooperados). Ambas trazem um conteúdo de notícias, fotos de eventos e informações sobre as áreas. Também são os canais de acesso a todos os sistemas da Cooperativa, regimentos e normas, Painel do Colaborador e fatura do cooperado.
- **Portal Unimed:** No site da Unimed é possível ver, em um clique, notícias, serviços, endereços dos recursos próprios, guia médico, agenda Viver Bem e muito mais.
- **Mídias digitais:** Nas páginas do Facebook Unimed SA e Usimed são divulgadas diversas dicas de saúde, comportamento, sustentabilidade, além das principais informações da Unimed. A interatividade direta com os clientes e a população fazem do veículo um canal de relacionamento direto com esses públicos, além de um meio de prestação de serviço.
- **Assessoria de Imprensa:** O serviço de assessoria de imprensa oferece à Diretoria da Unimed todo o apoio necessário para o gerenciamento de crises, além de atendimento à imprensa, divulgação de notícias, retorno de mídia e organização de coletivas de imprensa.

ENDOMARKETING

O Endomarketing do “Prazer em Cuidar” intensificou-se em 2015 com o objetivo de engajar os colaboradores, fazendo com que eles cresçam junto com a empresa e sintam-se parte dela. Para desenvolver um ambiente de trabalho agradável, através da comunicação e ações de relacionamento efetivas, nasceu o Núcleo de Endomarketing, formado por colaboradores das áreas de Gestão de Pessoas, Marketing, Comunicação e Eventos, Sustentabilidade e os colaboradores membros do Comitê Gestão da Mudança.

O grupo surgiu para atuar nas necessidades dos colaboradores e em seu bem-estar, indo de encontro com os valores do Prazer em Cuidar e os objetivos estratégicos da Cooperativa. Confira as ações realizadas em 2015:

- **Corrente do Prazer em Cuidar:** A ação de reconhecer no colega de trabalho os valores do “Prazer em Cuidar” ganhou força em 2015, com a união das áreas de Marketing e Comunicação e Gestão de Pessoas em sua elaboração. Como reconhecimento foi oferecido um par de convites para os espetáculos teatrais em Americana e Santa Bárbara d'Oeste, como forma de incentivo à cultura e lazer.



Corrente do Prazer em Cuidar

Gestão de Marketing, Comunicação e Eventos



Varal da Cultura



Mural da Qualidade



Curso de Libras



Dia Internacional da Mulher

- **Happy Hour dos aniversariantes:** Repaginado e realizado em novo local, o evento que reúne os colaboradores para comemorarem os aniversários junto com a Unimed ganhou elogios e maior aprovação. O ambiente descontraído e a música ao vivo criaram um clima acolhedor, alegre e de interação entre os convidados.
- **Varal da Cultura:** Vinculada às aulas de reforço escolar, projeto iniciado em 2014 para as colaboradoras da Copa da Sede Administrativa de Americana, a ação aconteceu como um sarau e exposição de poemas produzidos pelas colaboradoras nas aulas. Após a leitura dos poemas para colaboradores e clientes, ovacionadas com aplausos, os poemas foram expostos na recepção do prédio no “Varal Cultural”.
- **Mural da Qualidade:** A Sede Administrativa de Americana e o Espaço Unimed ganharam o Mural da Qualidade. Através desta iniciativa, os colaboradores podem com mais clareza a implantação do sistema de gestão da Qualidade em toda a operadora, além do andamento do Planejamento Estratégico. Foi projetada uma grande ilustração em uma das paredes desses recursos de grande circulação, onde são disponibilizadas, periodicamente, informações sobre todo este processo.
- **Curso de Libras:** Dando continuidade a um importante passo na inclusão social iniciado em 2014, o curso de Libras para as áreas de atendimento da Cooperativa teve sua segunda turma formada em 2015, desta vez, com um material de apoio inédito em todo o Sistema Unimed, ganhador do Prêmio de Comunicação.
- **Dia Internacional da Mulher:** Em homenagem a elas, oito colaboradoras foram escolhidas para representarem todas as

colaboradoras da Unimed, com perfis diferentes, porém com os valores do “Prazer em Cuidar” em comum. Seus familiares gravaram vídeos emocionantes com depoimentos sobre a importância dessas mulheres em suas vidas. Os vídeos foram apresentados para colaboradores e clientes em todos os recursos.

- **Promoção Ela é D+:** Promovida em março, mês da mulher, a promoção tinha como objetivo incentivar os colaboradores a indicarem colegas de trabalho que têm os valores do “Prazer em Cuidar” nas suas ações e são exemplos de mulheres admiráveis. As indicadas foram presenteadas com convites para espetáculos teatrais.
- **Livro de Receitas da Mamãe:** A campanha, em comemoração ao Dia das Mães, arrecadou receitas de colaboradores com fotos de suas mães para um livro de receitas. Os colaboradores que aderiram à campanha ganharam um livro impresso com direito a avental e colher de pau.
- **Campanha de Vacinação:** No mês de abril, 1.020 doses de vacinas para prevenção da Gripe foram aplicadas nos colaboradores. A campanha se estendeu ainda aos cooperados e dependentes interessados.
- **Campanha de Arrecadação SEARA:** Em prol do Serviço Espírita Assistência Recuperação Americana (SEARA), único hospital da região dedicado ao tratamento de dependentes químicos e adultos com problemas mentais, a Unimed mobilizou seus colaboradores para doação de produtos de higiene pessoal ou valor em dinheiro para compra dos mesmos.
- **Programa de Vantagens ADCF Unimed:** Colaboradores e cooperados Unimed tiveram acesso a novos benefícios em saúde através do Clube de Vantagens da ADCF Unimed, como os grupos de corrida e sessões de fisioterapia convencional, Quick Massage e Core Training com acompanhamento profissional. Além disso, foi feita uma parceria inédita de descontos no Walmart.



Outubro Rosa



Dia das Crianças



Parceria Revista Pais & Filhos

- **Outubro Rosa:** Além da tradicional semana em que os colaboradores apoiam a campanha substituindo o uniforme de costume por um traje rosa, a área de Oncologia promoveu a exposição “Lindas e Guerreiras”, com fotos de pacientes. As colaboradoras também aderiram aos lenços amarrados na cabeça, assim como as pacientes utilizam, mostrando que é possível ser linda sempre, em qualquer circunstância.
- **Dia das Crianças:** Os colaboradores do Hospital Unimed Americana entraram no clima dos contos de fadas e super-heróis e prepararam uma surpresa mais que especial para as crianças internadas ou que passaram pelo Pronto Atendimento do hospital.
- **Confraternizações de Final de Ano:** O tema “Bem-vindo a Bordo” fez com que os colaboradores embarcassem na confraternização de final de ano ao som de muita música sertaneja e alegria. A festa comemorou ainda os 39 anos da Unimed. Já para os cooperados, a boemia dos Arcos da Lapa foi o tema escolhido, embalado de muito samba carioca.
- **Comitê das Secretárias Unimed:** Com o objetivo de estreitar o relacionamento e promover melhorias operacionais e de comunicação, foi criado o Comitê das Secretárias Unimed, formado por secretárias e colaboradores Unimed.
- **Parceria Revista Pais & Filhos:** Através de uma parceria inédita do Sistema Unimed com a revista Pais & Filhos, alguns cooperados e colaboradores participam do programa “Esperar pra que?”, uma série de vídeos que discute o dilema de pais a respeito de assuntos da atualidade.
- **Faxinaria:** Em 2015, a Faxinaria evoluiu para o patamar 5S, internalizando nos colaboradores a metodologia japonesa. O objetivo é tornar os ambientes mais organizados e se desfazer do que não é mais necessário. Os colaboradores arregaçaram as mangas e fizeram uma faxina com direito a muito envolvimento, lanche e sorteio de brindes.
- **Mosaico na Estrada:** Em parceria com outras cooperativas, a Unimed trouxe à Americana o programa cultural e beneficente do SESCOOP/SP (Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo), Mosaico na Estrada. Os ingressos foram trocados por brinquedos, doados ao Fundo Social de Solidariedade de Americana.
- **Novembro Azul:** Apoiando a prevenção e a quebra de tabus que envolve o exame de câncer de próstata, colaboradores de todos os recursos da Unimed vestiram-se de azul.
- **Ser Unimed:** O evento em homenagem aos colaboradores que comemoram 10, 20 e 30 anos de dedicação à Cooperativa teve seu modelo reestruturado, para que em várias ações eles pudessem sentir o reconhecimento pelos anos de trabalho. Entre as ações, uma homenagem envolvendo os colegas de trabalho, um café da manhã com a Diretoria para a entrega dos tradicionais relógios e uma cesta de delícias para curtir com a família.
- **Ações Oncologia:** Durante todo o ano de 2015, a área de Oncologia promoveu diversas ações de envolvimento com pacientes e colaboradores. Entre elas, aulas de alongamento, exposição de desenhos pintados pelos pacientes, apresentações de músicos e do Coral da Unimed.
- **Biblioteca Unimed:** Foi reaberta a Biblioteca Unimed disponível para colaboradores e cooperados. Com mais de 250 livros doados por este mesmo público, além das instalações da biblioteca, os colaboradores ganharam um espaço mais aconchegante para o descanso.
- **Prêmio Daisy:** A Unimed Americana tornou-se a primeira Singular no Sistema Unimed a realizar a premiação internacional do Prêmio Daisy para seus profissionais de Enfermagem dos hospitais. As indicações dos profissionais foram feitas por pacientes, que tiveram excelência no atendimento durante o período em que estiveram hospitalizados.

GESTÃO JURÍDICA

O QUE É PRAZER EM CUIDAR PARA VOCÊ?

“ De repente você se propõe a sentar, a conversar com o paciente, a tentar ajudá-lo. Eu entendo que cuidar significa: Posso te ajudar? Até onde a minha tecnologia, o meu conhecimento científico pode amenizar a tua dor, pode tornar o teu problema menor? Porque tecnologia, informação científica, a gente tem, a faculdade oferece. Agora, o acolhimento, eu acho que é uma coisa de cada um”.

Dra. Célia Cosimo, cooperada.



UMA ESTRUTURA ORGANIZADA PARA COMBATER A JUDICIALIZAÇÃO DA SAÚDE

Em 2015, a área Jurídica continuou atuando incisivamente na redução da judicialização da saúde, além de empenhar-se em ações preventivas. Em conjunto com a Gestão do Beneficiário e a Auditoria Médica, a área Jurídica trabalhou na revisão de negativas de atendimento e na qualidade das informações repassadas aos beneficiários no intuito de aclarar as coberturas contratuais e os limites determinados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A estrutura operacional, que havia sido definida no ano anterior, manteve as suas tarefas, como a análise de contratos com fornecedores, produtos e serviços; emissão de pareceres jurídicos aos gestores, apoio técnico direto aos departamentos e às assessorias jurídicas contratadas (cível, trabalhista e tributária) e apoio ao médico cooperado, através da assistência jurídica para o ato médico efetivado junto aos beneficiários da operadora.

O desenvolvimento de novas teses jurídicas sobre as questões regulatórias que são discutidas no Poder Judiciário, com a emissão de “opinion legal” aos processos judiciais, e a apresentação do custo benefício à operadora, também foi mantido.

CUIDAR DE VOCÊ. ESSE É O PLANO.

Unimed 

Santa Bárbara d'Oeste
Americana e Nova Odessa

ANS - n.º 36929-2