



Unimed 
São Carlos

Relatório de Gestão 2020

Relatório de Gestão

2020

DIRETORIA EXECUTIVA

Presidente:

Dr. Daniel J. M. Canedo

Vice-presidente:

Dr. Ivan C. de M. Linjardi

Diretor Administrativo:

Dr. Humberto M. Rizzoli

Diretor Financeiro:

Dr. Gustavo Paro

Diretor Custos Médicos e Hospitalares:

Dr. Carlos F. Erbolato Melo

Introdução

O ano de 2020 era esperado, pela Unimed São Carlos, um ano de conquistas maiores às registradas nos anos anteriores, tanto em termos de ações como na área financeira e operacional. Com as contas em dia e quitação de débitos de anos passados, a perspectiva era de um ano promissor, com novos produtos e aumento no número de vidas. Entretanto, o mundo foi surpreendido por uma pandemia causada pelo novo coronavírus e que impactou em todos os setores, principalmente no da saúde. Novas estratégias foram traçadas visando o combate à Covid-19 com o intuito de preservar a segurança e bem-estar de nossos cooperados, colaboradores e beneficiários.

Neste Relatório de Gestão – 2020 apresentamos os indicadores e dados financeiros registrados no exercício. Nas ações voltadas aos cooperados, destacamos a quitação da IN 20, antecipação da produção, MBA, benefícios, entre outras.

As ações contra a Covid-19 ganham destaque, incluindo a criação do Comitê de Crise e as mais de 300 ações realizadas, entre elas as mudanças de fluxo nos atendimentos, aquisição de medicamentos e insumos, comunicação, criação de novos leitos de UTI, entre outras.

A fase 1 do Hospital da Unimed – Unidade 2, teve grande avanço, apesar da crise gerada pela pandemia que resultou na escassez de materiais no mercado. Também já teve início a fase 2, que irá permitir uma maior verticalização das atividades.

Uma grande conquista da Unimed São Carlos no ano passado foi a inauguração do Viver Bem Pediátrico, que atua com o comportamento e o desenvolvimento das habilidades infantis, oferecendo acolhimento diferenciado, reforçando a preocupação da Cooperativa em aumentar seus serviços próprios e proporcionar, cada vez mais, qualidade, excelência e atenção às crianças com necessidades especiais.

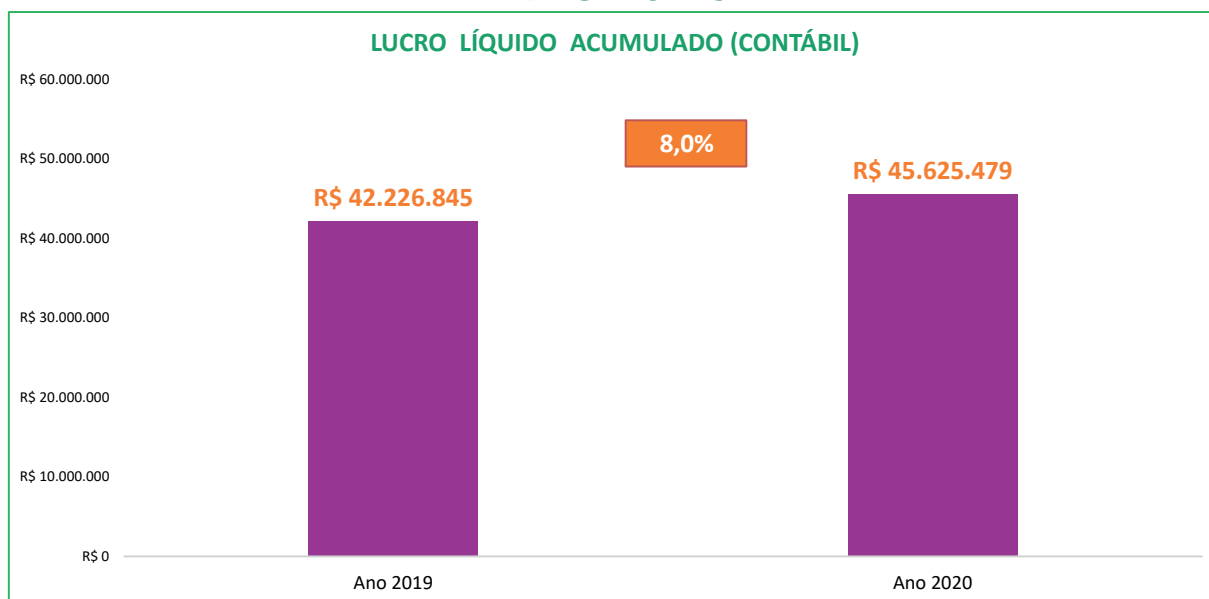
Mesmo com as restrições causadas pela pandemia, a Unimed São Carlos exerceu seu papel fundamental alicerçada no cooperativismo e cidadania e deu continuidade às ações sociais, com destaque para a implantação efetiva do Programa Social Fazendo a Diferença e a adoção do Parque do Bicão, o maior parque público da cidade.

Também em 2020, a Cooperativa deu início às comemorações dos seus 50 anos, que serão completados no dia 16 de maio de 2021, com campanha promocional de vendas e ações de marketing.

São nos momentos difíceis que uma instituição mostra a sua importância junto à sociedade. A Unimed São Carlos, por meio de sua Diretoria Executiva, cooperados e colaboradores, provou que está pronta para enfrentar os maiores desafios. Isso é fruto da eficiência, qualidade e esforço empreendido ao longo de seus quase 50 anos.

Indicadores

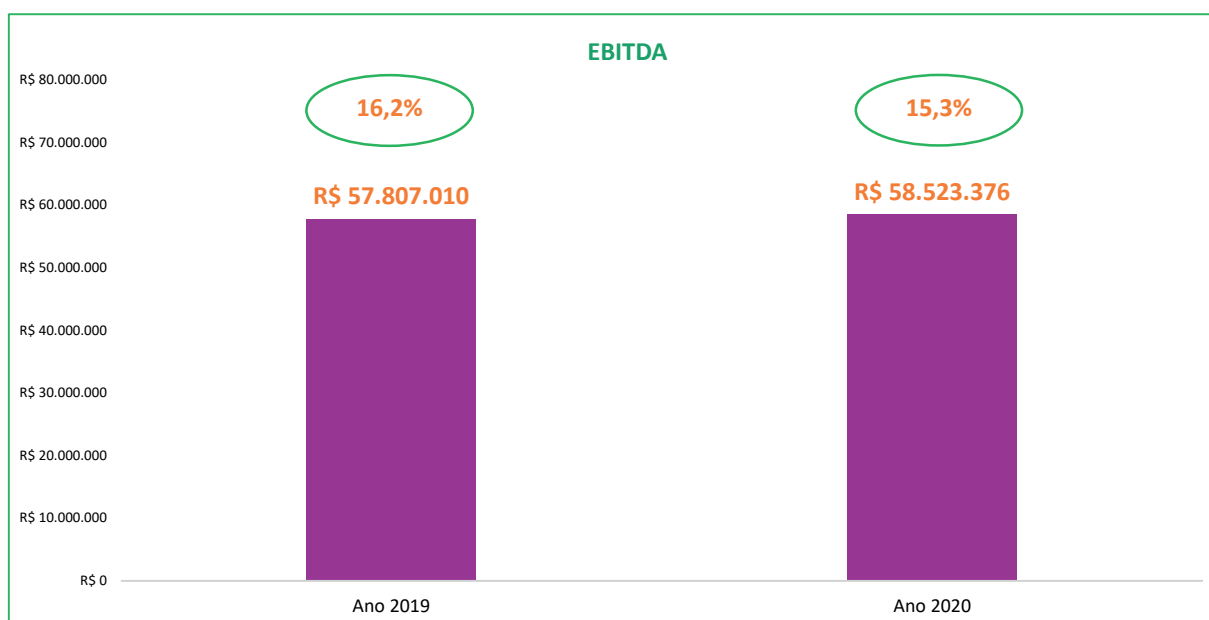
INDICADORES



Nota: A Operadora apresenta resultado econômico compatível com sua estrutura e semelhante a operadoras do mesmo porte.

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

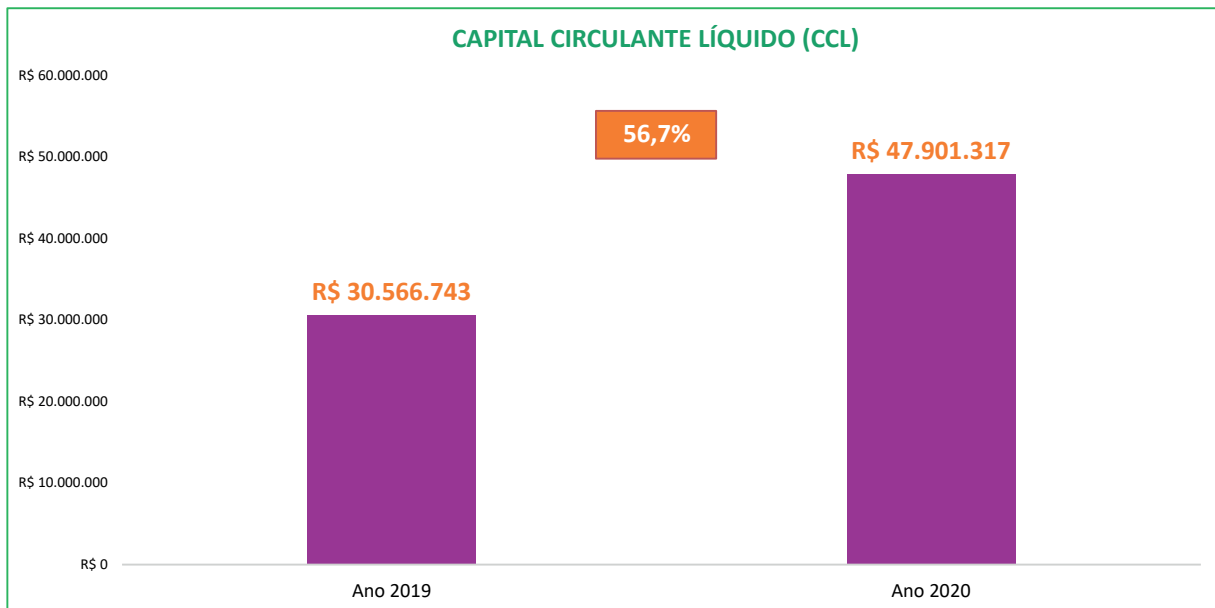
INDICADORES



Nota: 1) Margem EBITDA representa o lucro antes dos juros, impostos, depreciações e amortizações; 2) A variação no percentual da margem foi de -0,9% pontos percentuais.

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

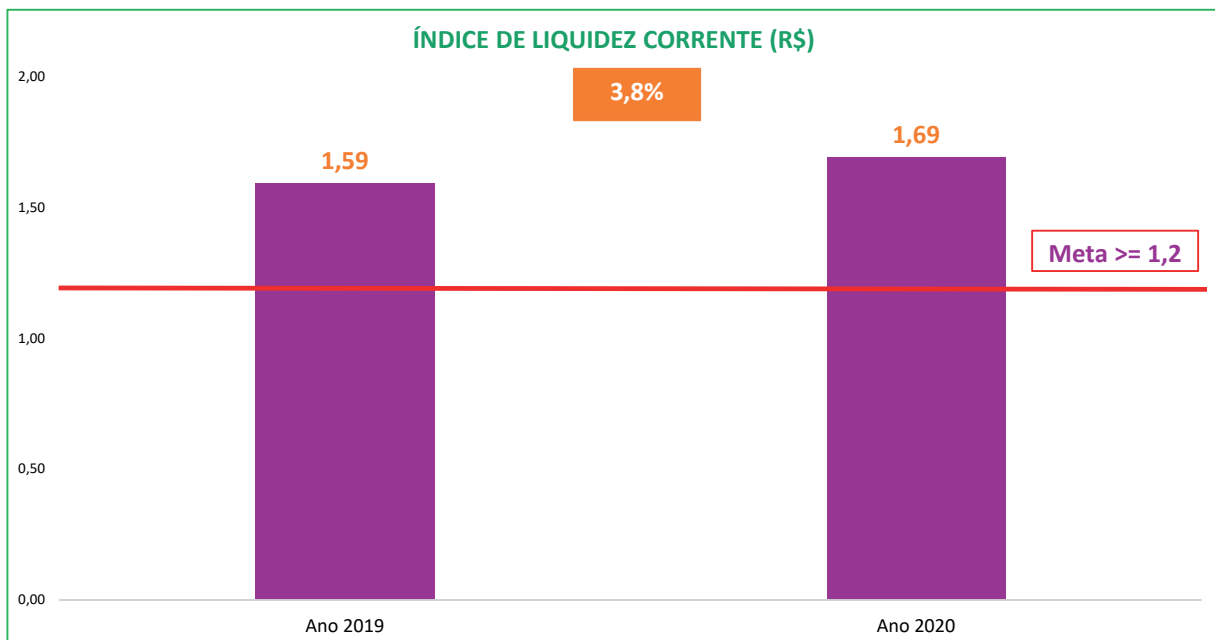
INDICADORES



Nota: No ano de 2020 houve uma variação de 56,7% no CCL em comparação ao ano de 2019. Considerar que este aumento inclui o empréstimo para a obra do HUSC 2 de R\$ 25 milhões; desconsiderando o empréstimo houve um aumento de 15,5% (CCL = R\$ 35.300.486).

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

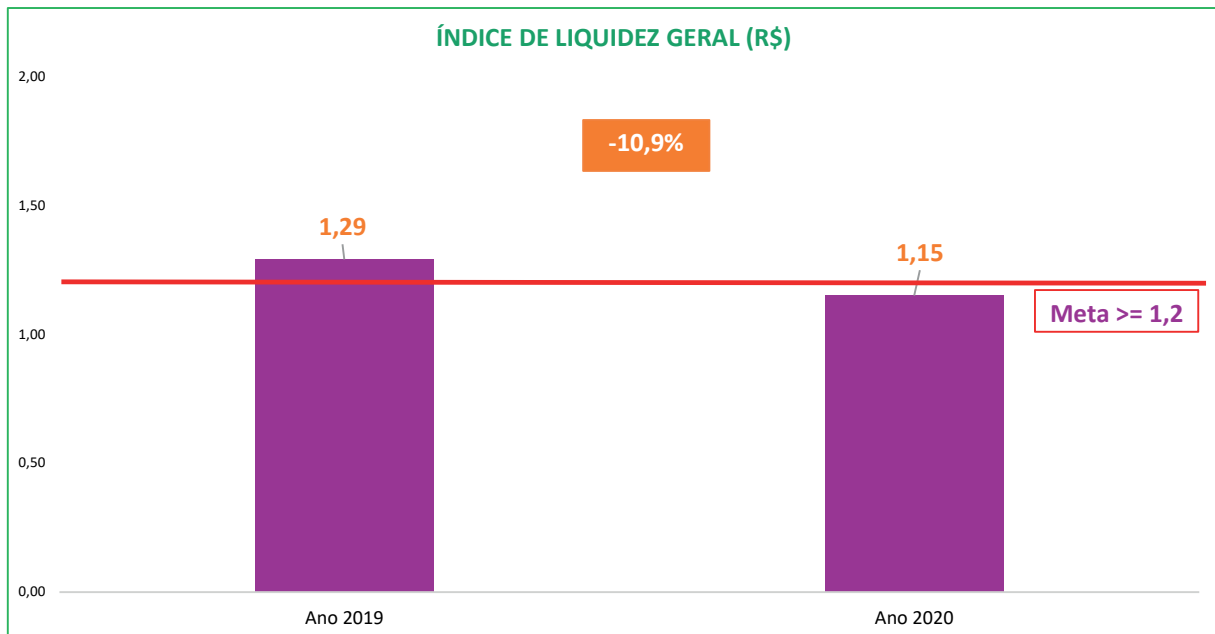
INDICADORES



Nota: 1) Mede a capacidade de pagamento da cooperativa a curto prazo (12 meses). Utilizado para identificar desequilíbrios financeiros entre ativos e passivos de curto prazo; 2) Meta do indicador definida no Planejamento Estratégico de 2020.

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

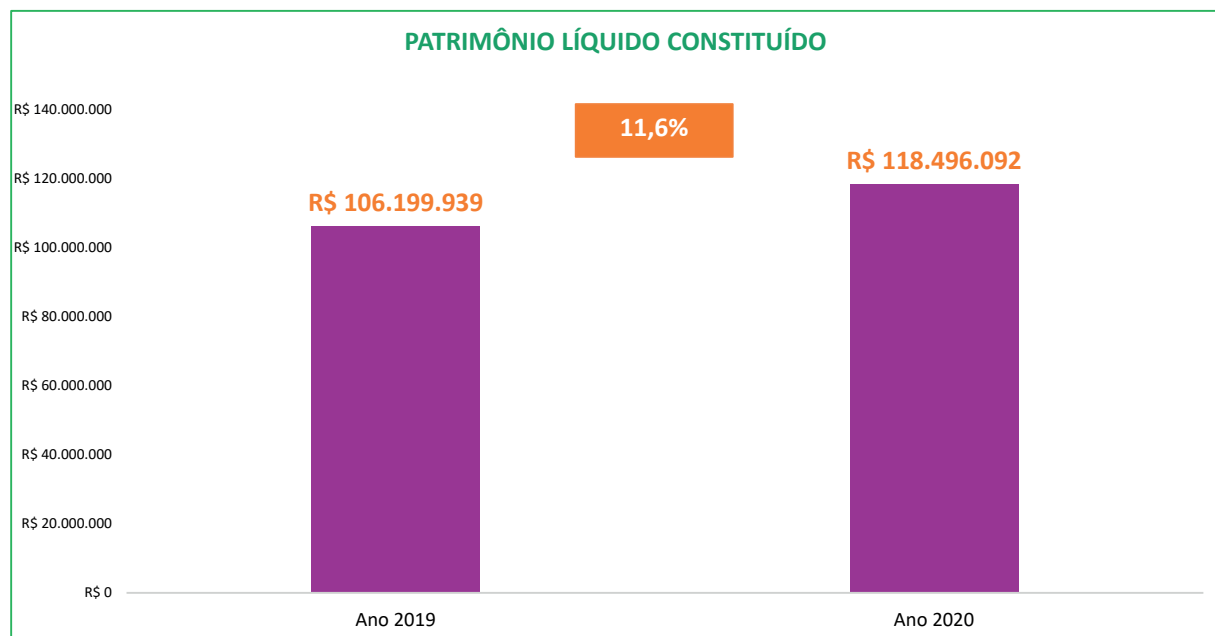
INDICADORES



Nota: 1) Mede a capacidade de pagamento da cooperativa a longo prazo; 2) A variação do índice de liquidez geral, teve como principal causa a redução do realizável a longo prazo em R\$ 26.863.221 com a liquidação do parcelamento da IN 20 e em contrapartida o empréstimo efetuado para liquidação, distribuído entre o passivo circulante e exigível a longo prazo; 3) Meta do indicador definida no Planejamento Estratégico de 2020.

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

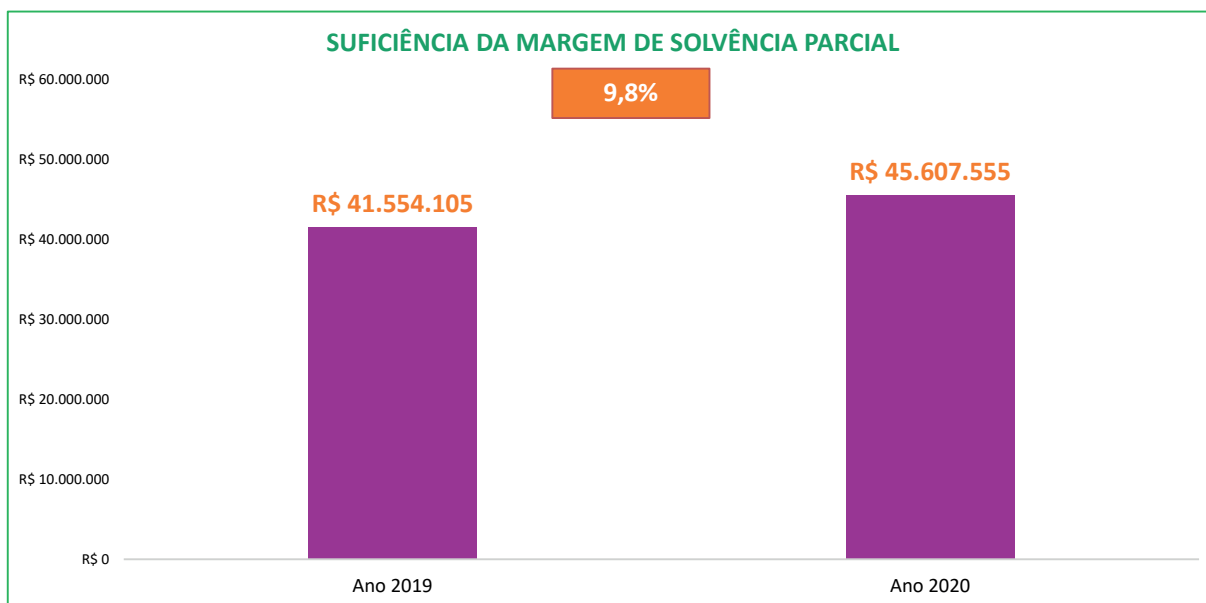
INDICADORES



Nota: No ano de 2020 houve aumento de 11,6% no Patrimônio Líquido Constituído comparado com o ano de 2019. Com a liquidação do parcelamento da IN 20, a Cooperativa obteve desconto de R\$ 4.255.561. O valor da quitação da IN 20 provocou a redução das sobras em R\$ 22.897.507.

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

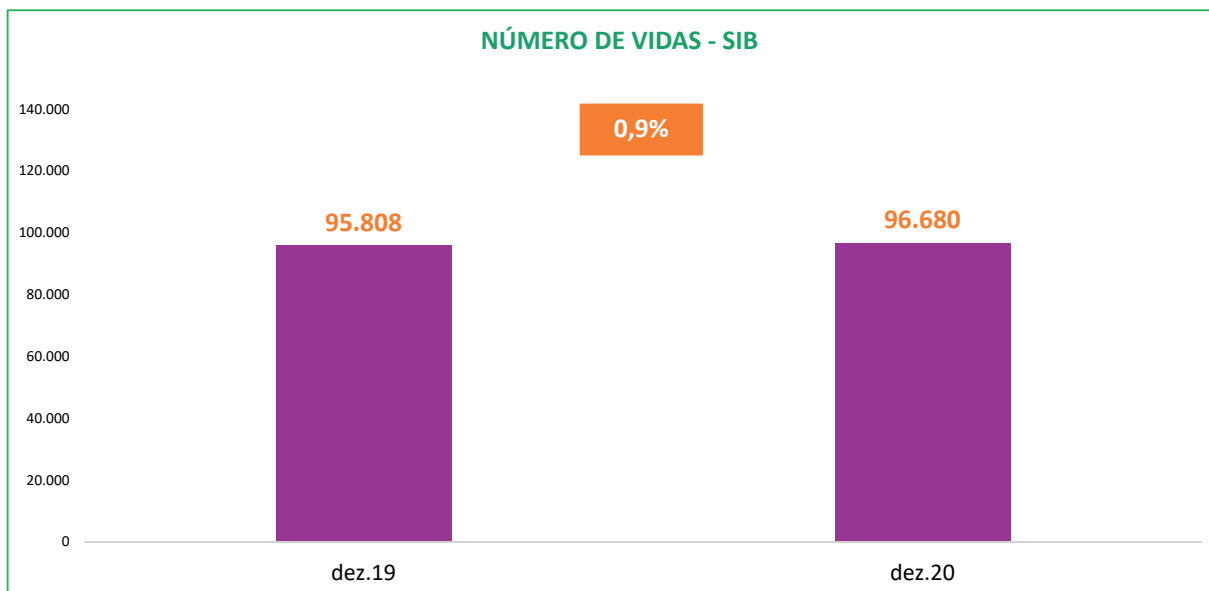
INDICADORES



Nota: 1) Em dezembro de 2020 a margem de solvência parcial ficou em R\$ 64.144.470 com suficiência de R\$ 45.607.555 em relação ao Patrimônio Líquido Ajustado que foi de R\$ 109.752.025; 2) O valor da margem de solvência exigida pela ANS, a qual a operadora deverá constituir até dezembro de 2022, em 31/12/2020 ficou em R\$ 76.971.319, com suficiência ao Patrimônio Líquido Ajustado de R\$ 32.780.706, variação percentual de 42,6%.

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

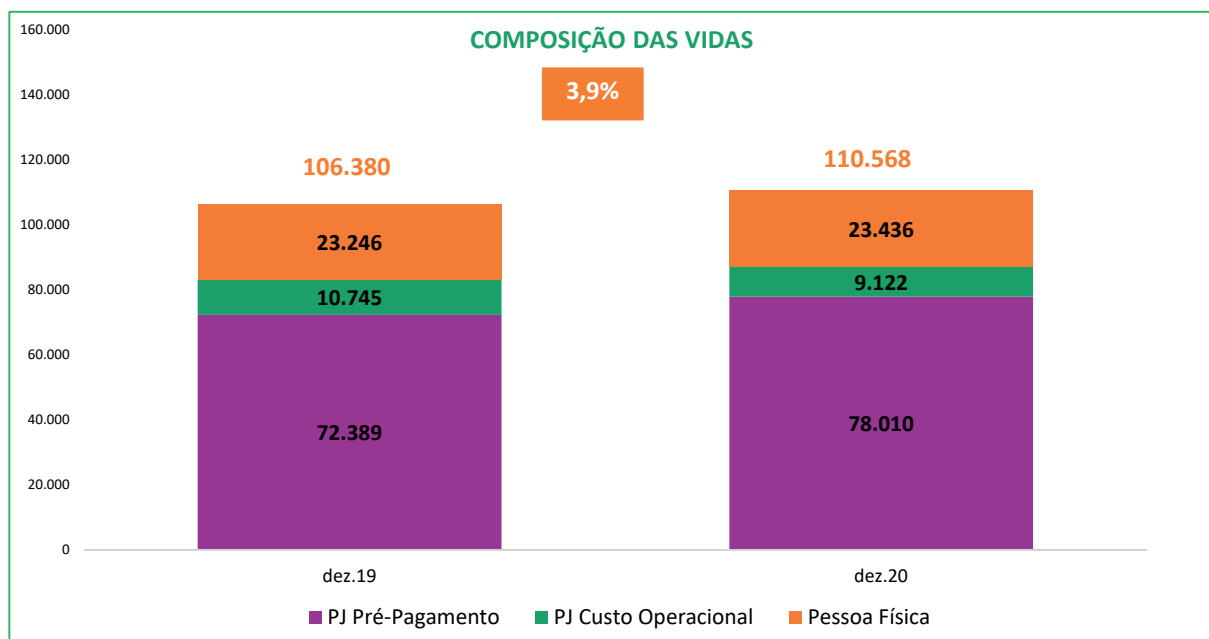
INDICADORES



Nota: 1) O Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) é o sistema que as operadoras de planos privados de saúde utilizam para enviar, mensalmente, os dados de atualização cadastral de seus beneficiários. O envio desses dados é regulamentado pelas Resoluções Normativas RN nº 295, de 9 de maio de 2012 e RN nº 303, de 03 de setembro de 2012, e pela Instrução Normativa IN nº 50/DIDES, de 26 de setembro de 2012; 2) Não contempla beneficiários autogestão e intercâmbio recebido.

Fonte de dados: <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/compromissos-e-interacoes-com-ans/solicitacoes-e-consultas/central-de-relatorios>

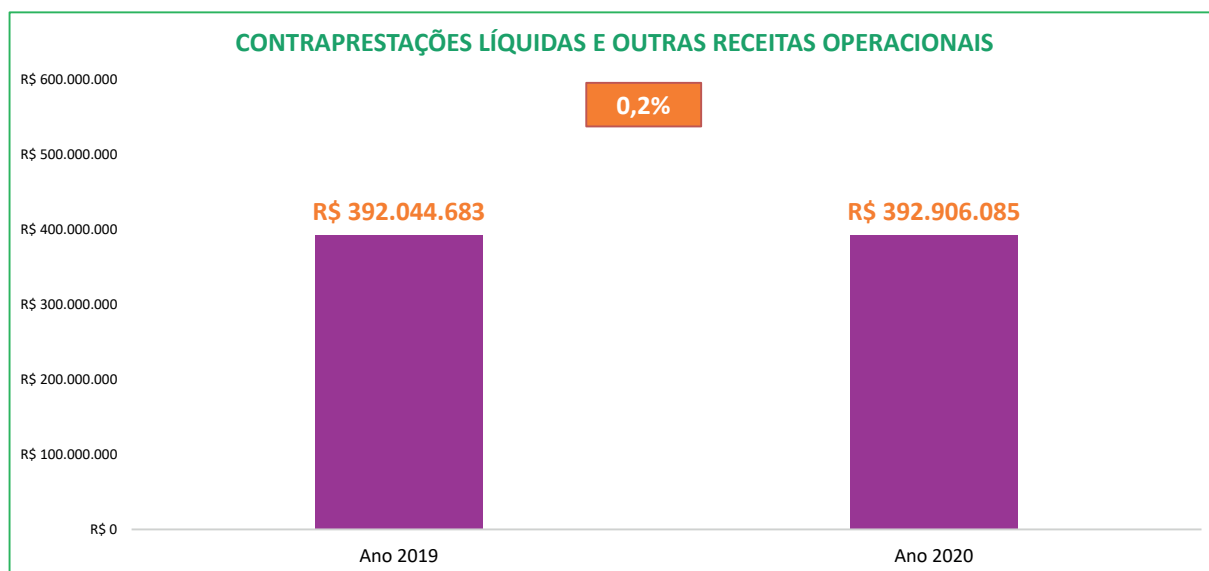
INDICADORES



Nota: 1) Houve aumento de 3,9% comparando dez/20 com relação a dez/19; 2) Contêm beneficiários de intercâmbio recebido e contratos de autogestão.

Fonte de dados: Informações Estratégicas/Sistema Tasy.

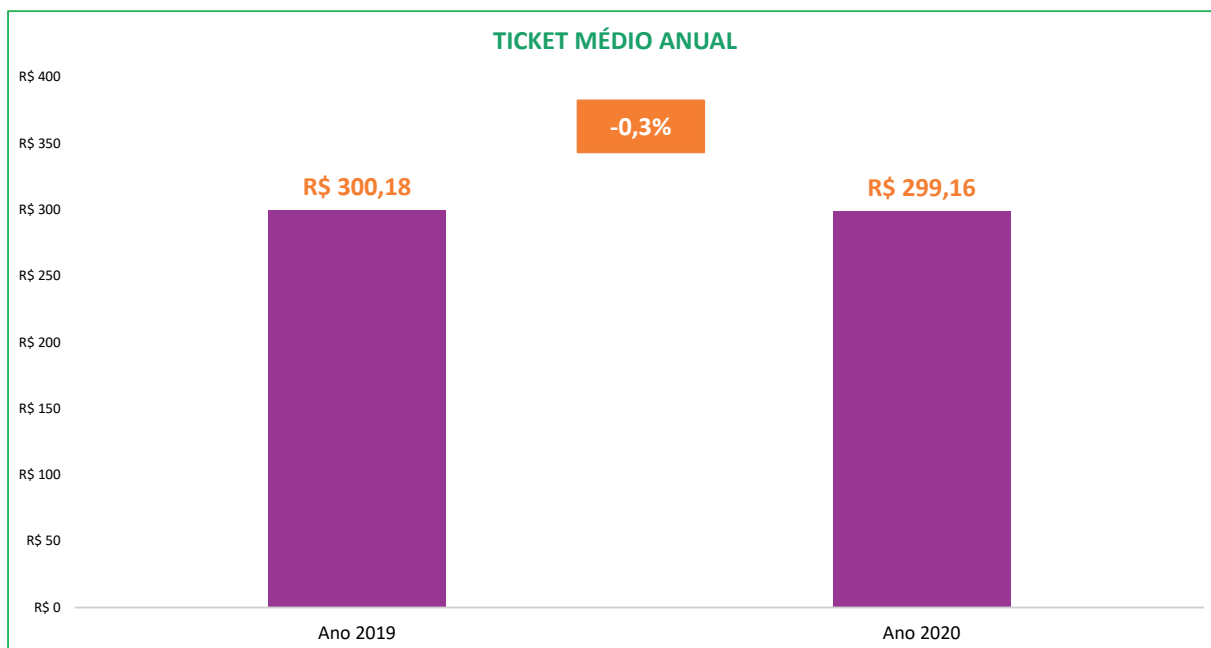
INDICADORES



Nota: 1) Inclui as contraprestações líquidas de plano de assistência à saúde (líquido de descontos e corresponsabilidade transferida), outras receitas operacionais de plano de assistência à saúde (inscrições e cartões magnéticos) e outras receitas operacionais não relacionadas com plano de saúde da operadora (intercâmbio eventual, auto-gestão, SOU, atendimentos particulares, taxa cooperativista etc.); 2) Contempla o efeito da RN 430 compartilhamento de risco.

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

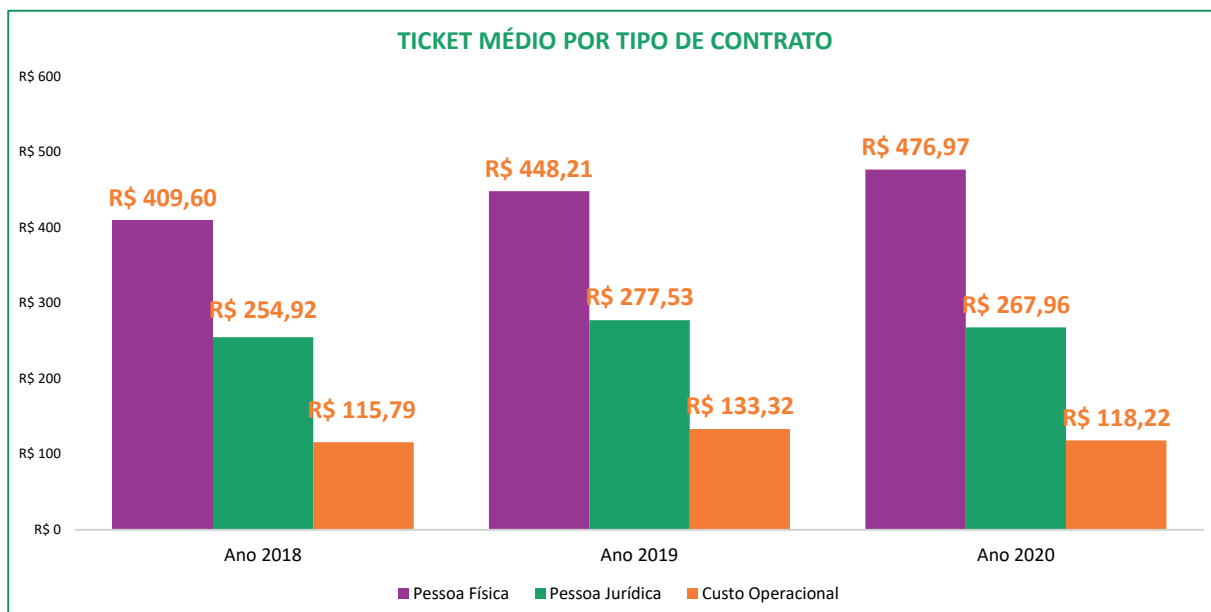
INDICADORES



Nota: 1) Ticket médio correspondente às contraprestações líquidas e outras receitas relacionadas a plano de saúde divididas pelo número total de beneficiários; 2) Contempla contratos de pré-pagamento, pessoa física e jurídica, e contratos de custo operacional incluindo contratos autogestão; 3) Não inclui as contraprestações do intercâmbio eventual.

Fonte de dados: Contabilidade e Informações Estratégicas/Sistema Tasy.

INDICADORES

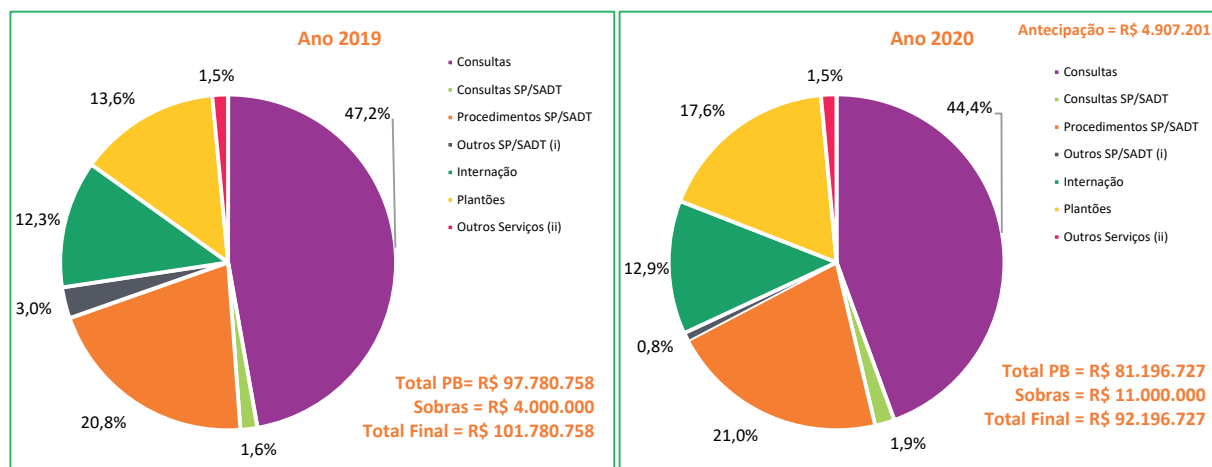


Nota: 1) Ticket médio correspondente às contraprestações líquidas e outras receitas relacionadas a plano de saúde divididas pelo número total de beneficiários; 2) Contempla contratos de pré-pagamento, pessoa física e jurídica, e contratos de custo operacional incluindo contratos autogestão; 3) Não inclui as contraprestações do intercâmbio eventual.

Fonte de dados: Contabilidade e Informações Estratégicas/Sistema Tasy.

INDICADORES

REMUNERAÇÃO ASSISTENCIAL DO COOPERADO - PRODUÇÃO BRUTA (PB)

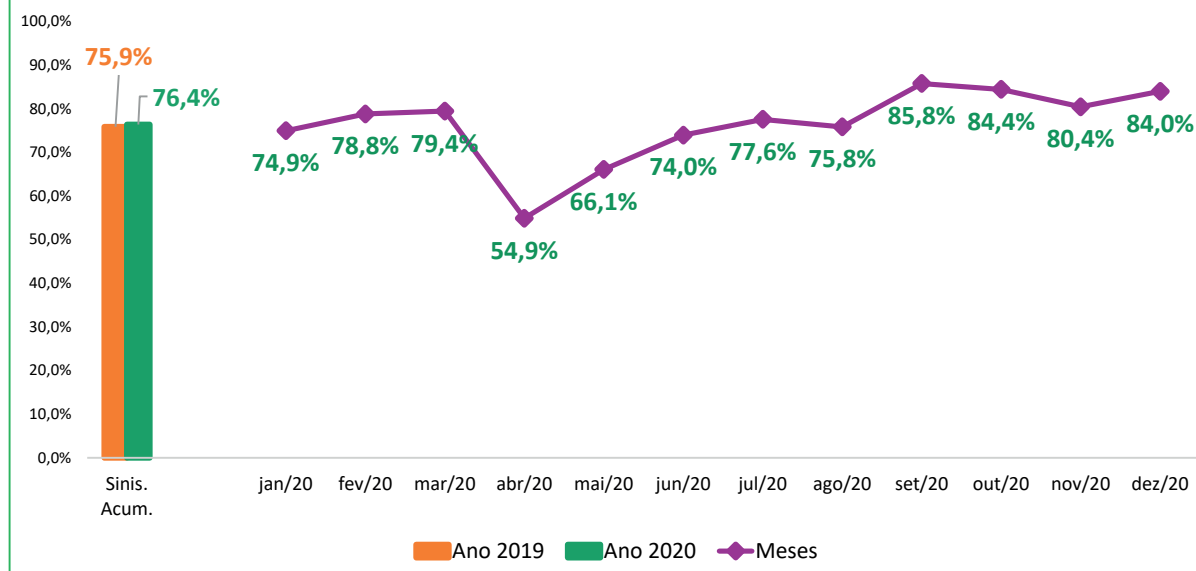


Nota: 1) Houve queda na produção médica bruta de 17%, sendo considerados nesta contabilização apenas as classes de prestador pagamento, cooperado e grupo 53; 2) O percentual da remuneração do cooperado sob o valor total das contraprestações no ano de 2019 foi de 24,9% e em 2020 foi de 20,7%; 3) O item Outros SP/SADT (i) refere-se aos materiais, medicamentos e taxas lançados nas guias SP/SADT; 4) O item Outros Serviços (ii) refere-se à produção de cooperados SQU (atendimentos realizados no departamento de Saúde Ocupacional), programas e palestras para beneficiários do Viver Bem, produção Projeto Criança (apoio as crianças da APAE), produção Projeto SUS (apoio ao SUS no HU referente a exames de imagem e endoscopia), honorários 2ª opinião (cirurgias OPME), horas de serviços prestados nas empresas contratantes (produção em empresas) e recurso de glosa.

Fonte de dados: Contas Médicas e Informações Estratégicas/Sistema Tasy.

INDICADORES

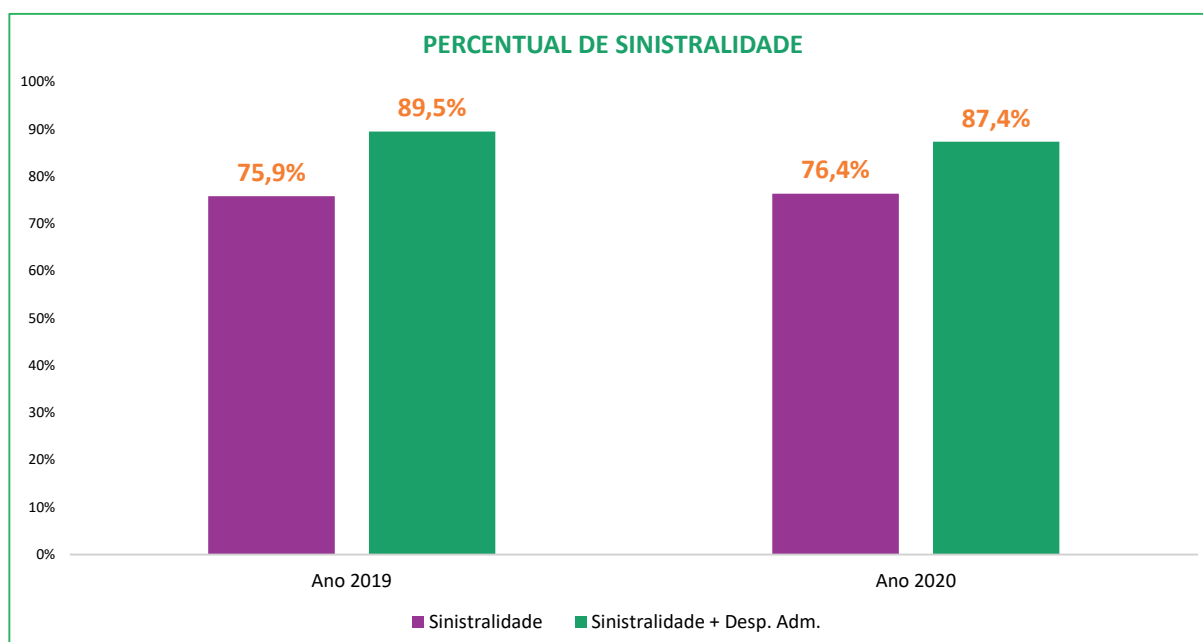
EVOLUÇÃO MENSAL DO PERCENTUAL DE SINISTRALIDADE



Nota: 1) É a razão entre Eventos/Sinistros mais variação da PEONA pelas contraprestações líquidas menos tributos diretos e variação de provisão para remissão; 2) A queda no percentual de sinistrabilidade nos meses de abril, maio e junho/20 foi devido a baixa utilização (efeito da pandemia).

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

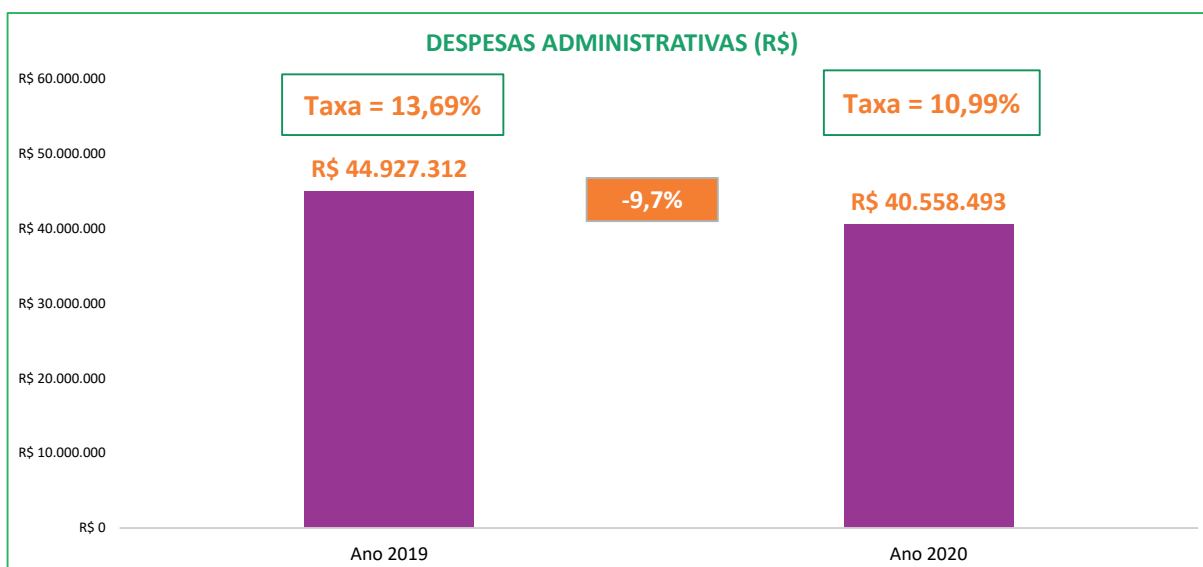
INDICADORES



Nota: 1) É a razão entre Eventos/Sinistros mais variação da PEONA pelas contraprestações líquidas menos tributos diretos e variação de provisão para remissão; 2) Houve aumento de 0,5 p.p. (pontos percentuais) na sinistralidade e queda de -2,2 p.p. na sinistralidade considerando a despesa administrativa (Desp. Adm.).

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

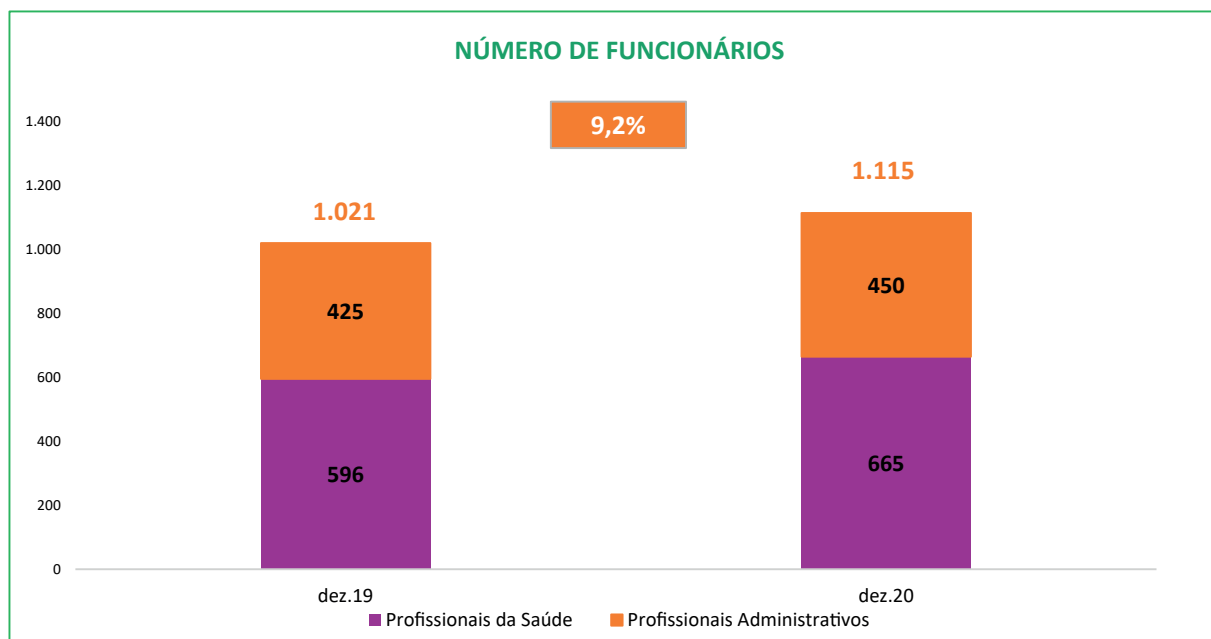
INDICADORES



Nota: 1) O percentual de despesas administrativas representa a relação entre as despesas administrativas sobre as contraprestações líquidas efetivas (ANS); 2) Principais impactos na redução da taxa administrativa foram a reclassificação do estabelecimento SOU para o grupo 442 – Outras Despesas, isto por não se tratar de operação com planos de saúde; Demissões de funcionários com altos salários (valor aproximado de R\$ 1,5 milhão); Readequação contábil, conforme RN 435, em que valores da contingência civil foram contabilizados na despesa administrativa em 2019 e em 2020 entraram em outras despesas; Festa de confraternização não realizada.

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

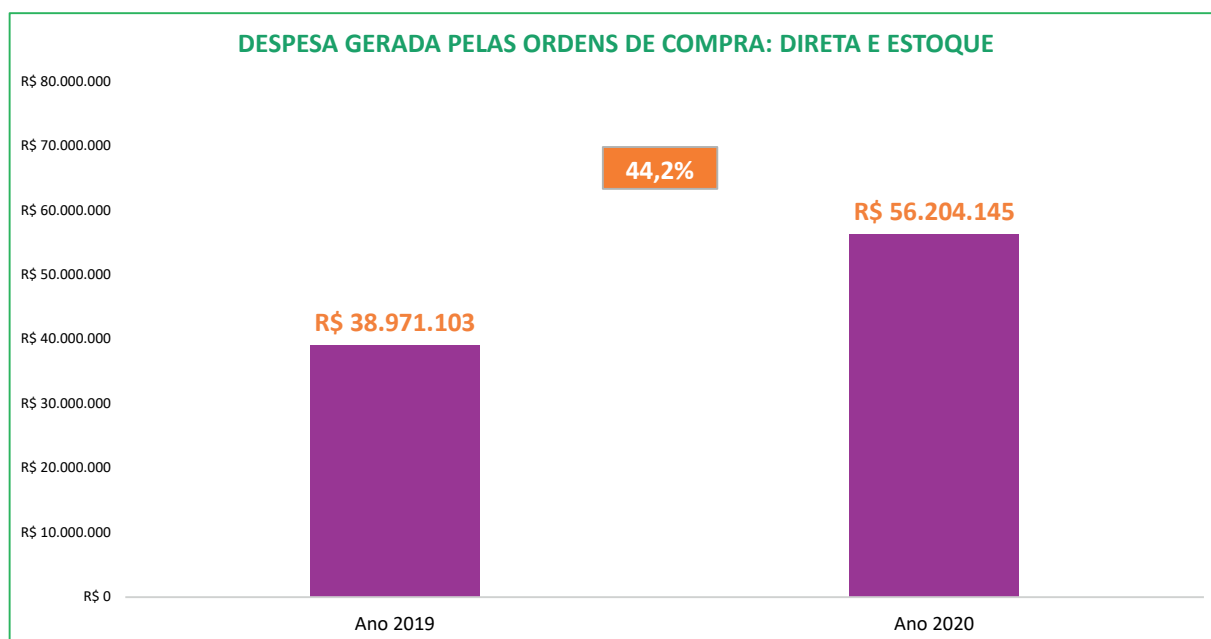
INDICADORES



Nota: 1) Profissionais administrativos: analistas, assistentes, auxiliares, atendentes, gestão e operacionais (jardineiro, engenharia e manutenção, copeira, contínuo, lactarista, motorista etc); 2) Profissionais da Saúde: auxiliares e técnicos de enfermagem, laboratório e RX, enfermeiros, multidisciplinares (fisioterapeuta, educador físico, psicólogo etc), gestão, biólogos e farmacêuticos.

Fonte de dados: Recursos Humanos/Sistema Sênior.

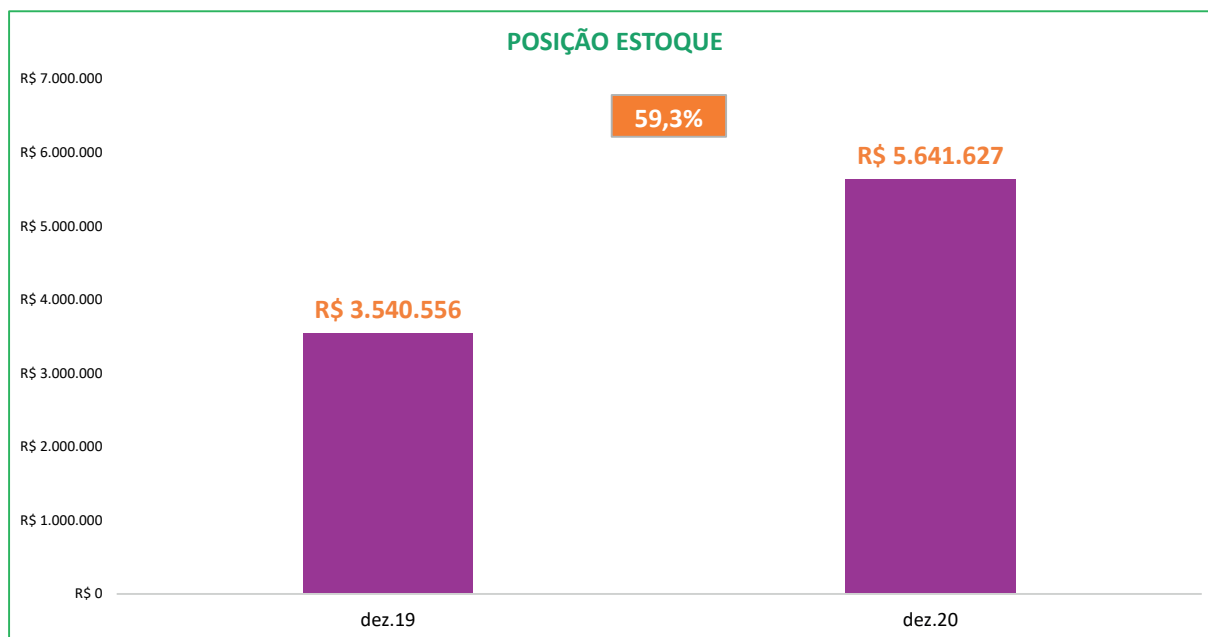
DESPESAS EM 2020



Nota: 1) Houve aumento de 44,2% nas despesas geradas pelas ordens de compra, direta e estoque, comparando o ano de 2020 com o de 2019; 2) Os itens de compra direta tiveram aumento de 114,9% (aumento de R\$ 8.996.113); 3) Nos itens de compra de estoque houve aumento de 26,4% (aumento de R\$ 8.234.273); 3) Houve aumento de 29,5% nas despesas geradas pelas ordens de compra dos materiais e medicamentos comparando o ano de 2020 com o de 2019.

Fonte de dados: Compra/Sistema Tasy.

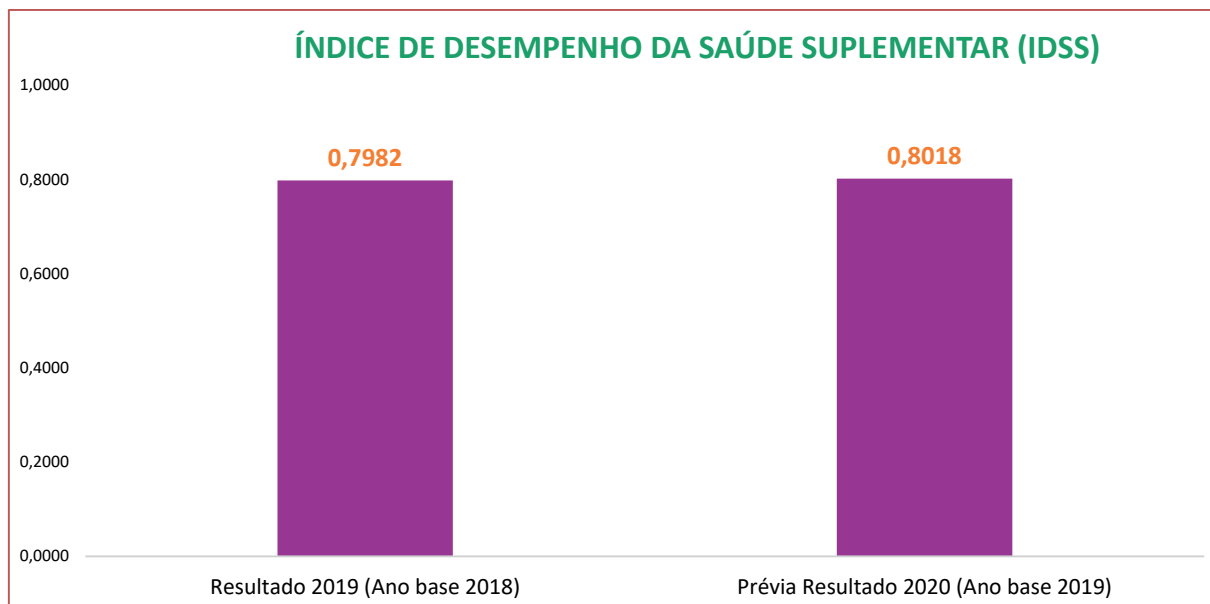
DESPESAS EM 2020



Nota: Houve aumento de 59,3% nas despesas geradas pelas ordens de compra dos materiais e medicamentos comparando o ano de 2020 com o de 2019.

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.

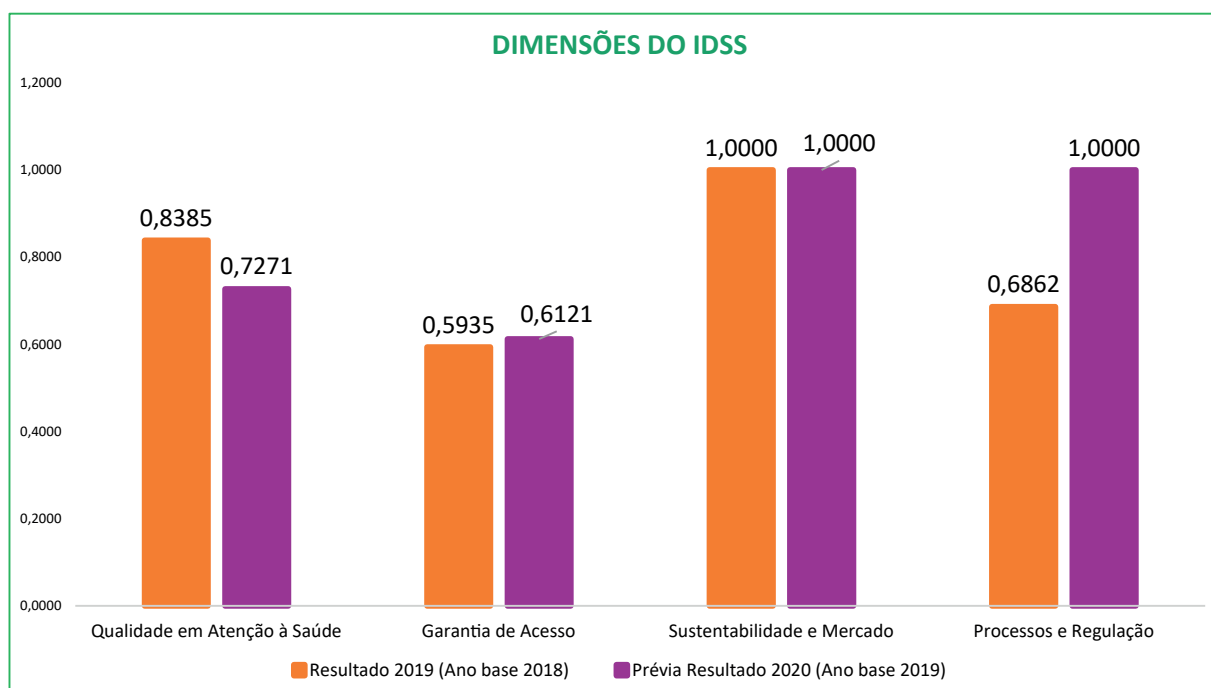
INDICADORES



Nota: O IDSS é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões e é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde. Permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente e a redução da assimetria de informação, falha de mercado que compromete a capacidade do consumidor de fazer suas escolhas no momento da contratação ou troca de um plano de saúde e a ampliação da concorrência baseada em valor no setor; 2) Segundo a prévia do IDSS 2020, a operadora passou da faixa amarela (0,6 a 0,79) para verde (acima de 0,80).

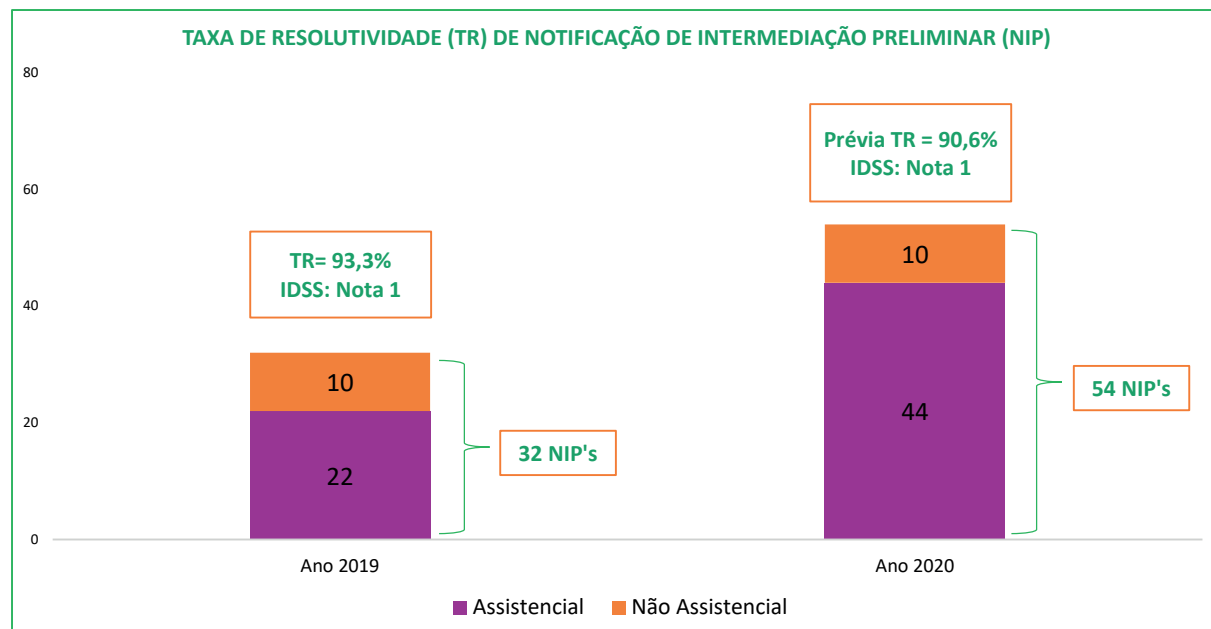
Fonte de dados: <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>

INDICADORES



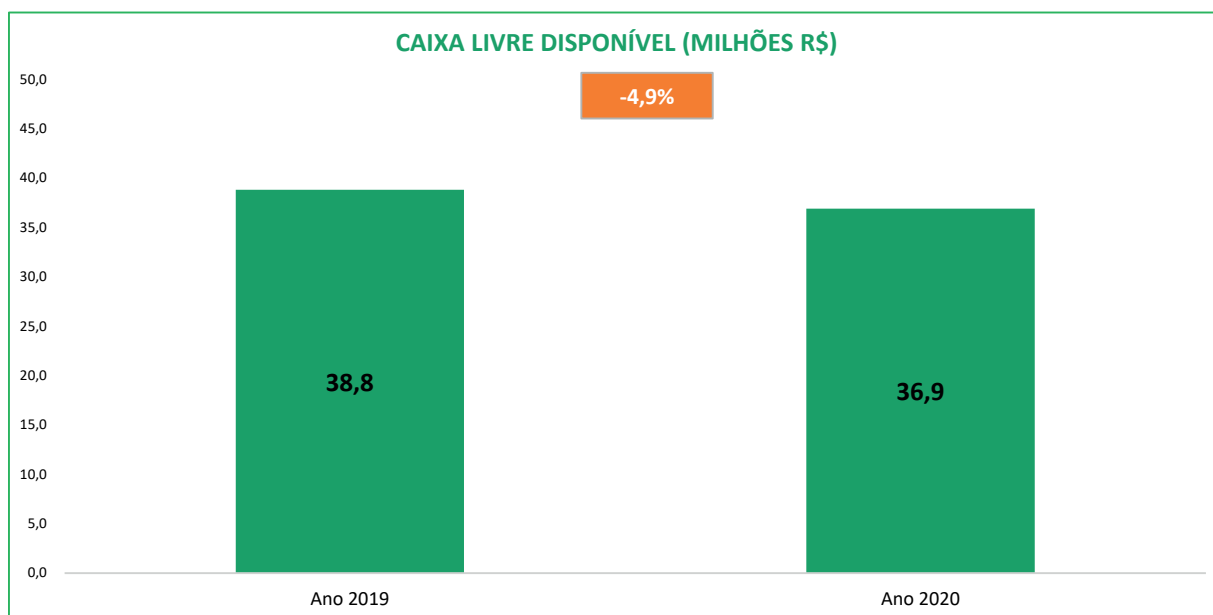
Fonte de dados: <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/qualificacao-ans>

INDICADORES



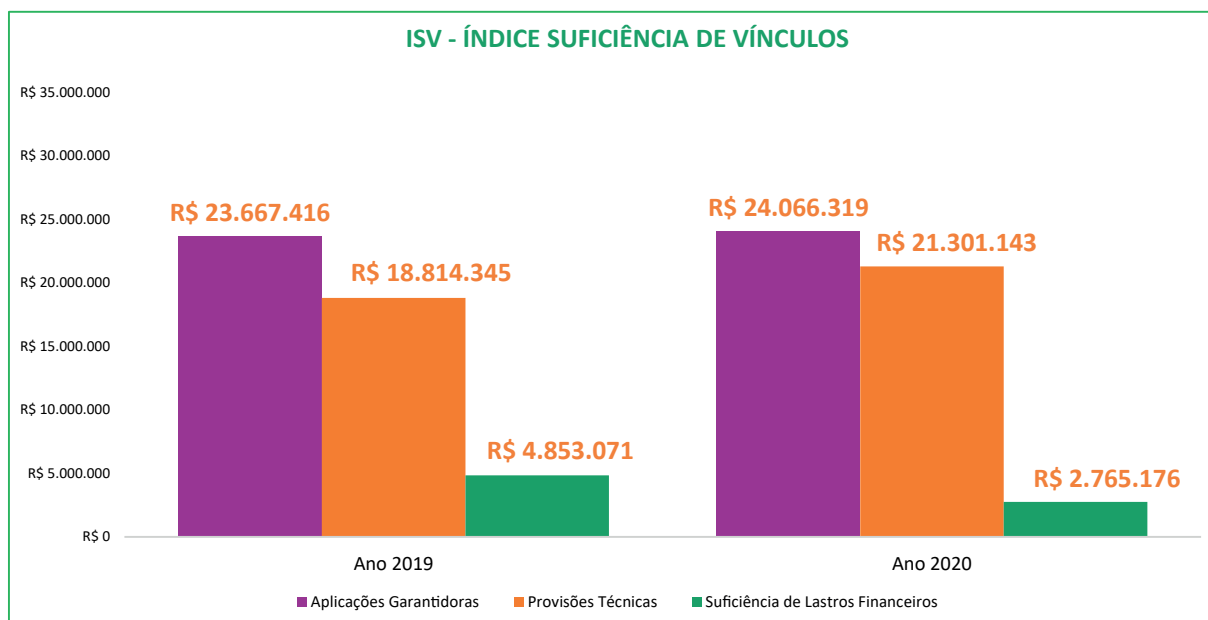
Nota: 1) NIP (Notificação de Intermediação Preliminar); 2) TR (Taxa de Resolutividade) = (Total de demandas NIP assistenciais e não assistenciais, classificadas como RVE (Reparação Voluntária Eficaz), Inativa (Resolvida ou sem resposta do consumidor no prazo de 10 dias) e NP (Demandas não procedentes) dividido pelo total de demandas NIP assistenciais e não assistenciais classificadas como RE, Inativa, NP e Núcleo (Demandas encaminhadas para abertura de processo administrativo))*100; 3) A meta é que a TR seja igual ou superior a 90%; 4) O número de NIP's reflete em dois indicadores na dimensão 3 (Sustentabilidade no Mercado) do IDSS (Índice de Desempenho da Saúde Suplementar); 5) No ano de 2020, 11 NIP's assistenciais estão em análise; 6) Foram aplicadas duas multas referentes ao ano de 2019 que estão sendo discutidas judicialmente.

Fonte de dados: <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/informacoes-e-avaliacoes-de-operadoras/indice-de-reclamacoes>



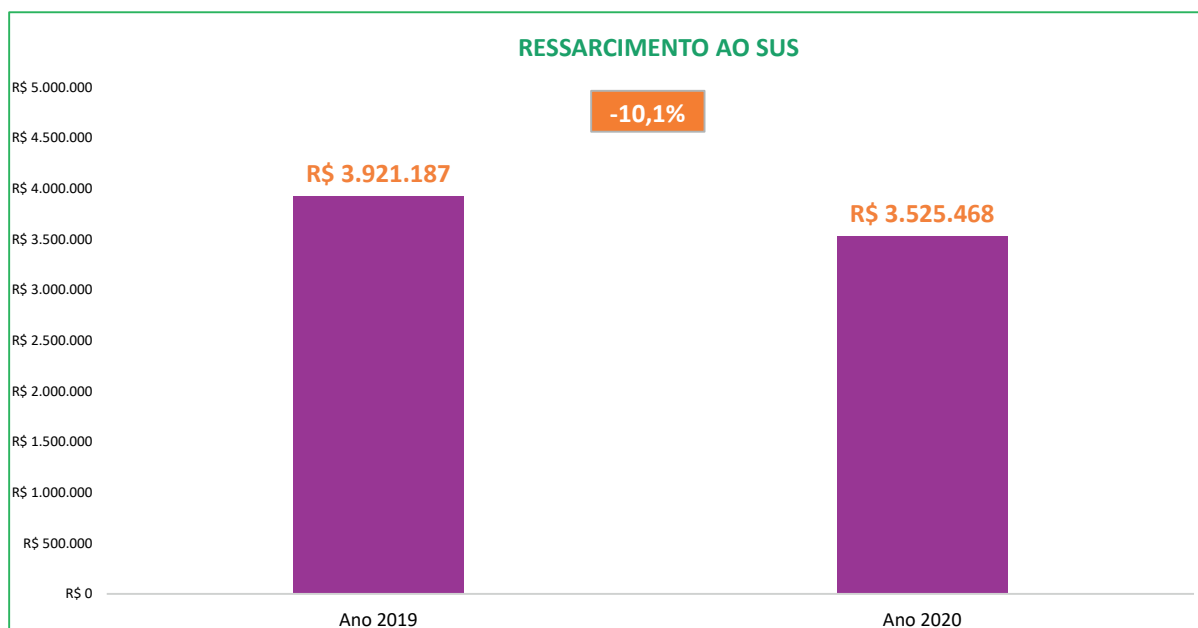
Nota: Houve queda de 4,9% no caixa livre disponível devido ao aumento das contas de intercâmbio, caso pontual assistencial/liminar (R\$ 7.076.826), investimento de R\$ 1.001.425 na Planner Fundo de Investimento Imobiliário, impacto negativo da quitação da IN 20 montante de R\$ 2.172.890, investimento no HUSC 2 com recurso próprio de R\$ 17.720.925; Pago a SIEMENS o valor de R\$ 4.285.985 na compra de equipamentos de imagem.

Fonte de dados: Financeiro/Sistema Tasy.



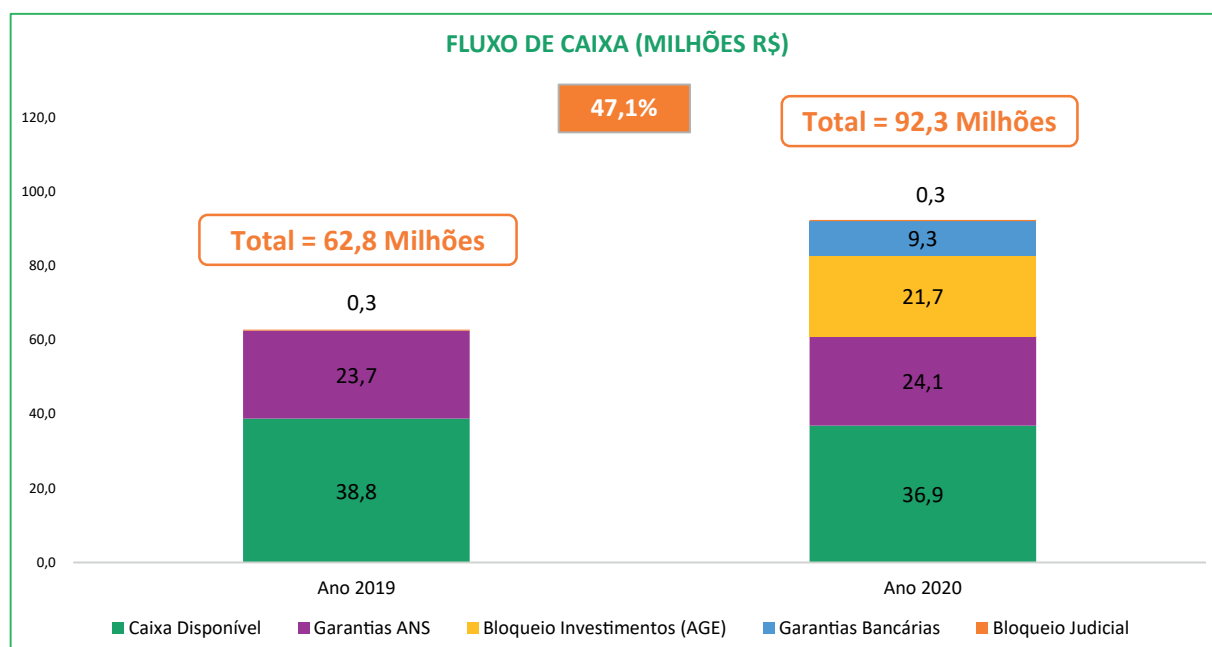
Nota: Este índice é utilizado para verificar se a operadora possui garantias financeiras vinculadas (ANS) suficientes para cobertura de provisões técnicas registradas no passivo. Provisões técnicas são valores contabilizados no passivo que refletem obrigações decorrentes da operação de planos privados de assistência à saúde. A variação ocorrida foi pelo aumento na PEONA (Provisão de Eventos Ocorridos e Não Avisados) e também aumento na PESL (Provisão de Eventos e Sinistros a Liquidar) devido ao reconhecimento dentro da própria competência de contas médicas avisadas e que compõem o fechamento da competência seguinte, devido a data de corte. A PEONA teve um aumento de R\$788 mil já a PESL teve o valor aproximado de R\$ 1,6 milhão provisionado.

Fonte de dados: Contabilidade/Sistema Tasy.



Nota: Reembolso ao SUS, criado pelo artigo 32 da Lei nº 9.656/1998 e regulamentado pelas normas da ANS, é a obrigação legal das operadoras de planos privados de assistência à saúde de restituir as despesas do Sistema Único de Saúde no eventual atendimento de seus beneficiários que estejam cobertos pelos respectivos planos.

Fonte de dados: <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/18-planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/263-reembolso-ao-sus/Contabilidade>.



Nota: 1) O fluxo de caixa teve um impacto de 47,1% devido a empréstimos para finalização do HUSC 2, sendo destinados R\$ 21,7 milhões para o término do hospital conforme AGE; 2) R\$ 9,3 milhões para garantias de empréstimos, sendo R\$ 6 milhões empréstimo IN 20 e R\$ 3,3 milhões empréstimo HUSC 2.

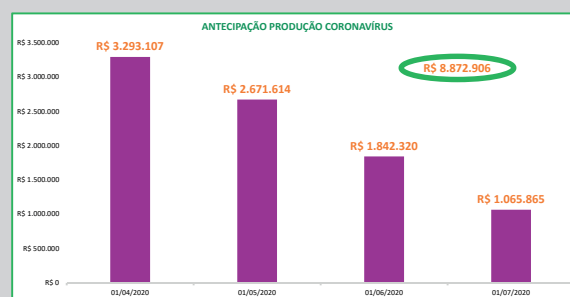
Fonte de dados: Financeiro/Sistema Tasy.

Compromissos futuros

- Empréstimos: R\$ 45 milhões
- Quitação Casa de Saúde;
- Investimento Hospital 2;
- Ativação do HU 2;
- Aumento do quadro de funcionários;
- Gastos incertos com pandemia;
- Revogação de benefício fiscal (ICMS), aumento estimado de 22% nos materiais, medicamentos e OPME/DMI;
- Novo rol de procedimentos.

Cooperado

O ano de 2020 apresentou um cenário diferente para todo setor de saúde, incluindo os médicos. Com a chegada do novo coronavírus no Brasil, autoridades governamentais instituíram diversas medidas visando conter a disseminação da Covid-19, o que impactou no movimento de consultórios e clínicas dos cooperados, assim como na suspensão de cirurgias. Para atender aos cooperados, a Unimed São Carlos realizou a antecipação da produção entre os meses de abril e julho, totalizando **R\$ 8.872.906**.

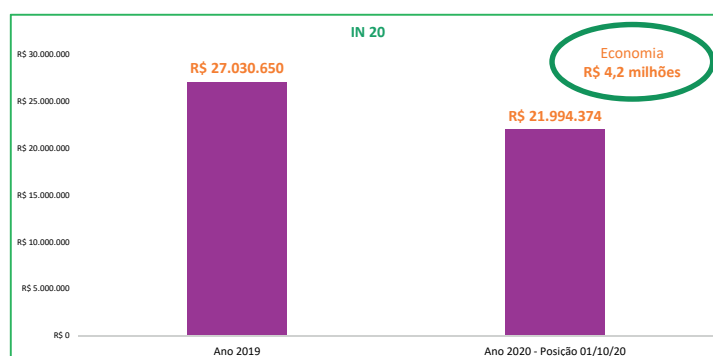


Fonte: Contas Médicas/Informações Estratégicas/Sistema Tasy

Ainda em relação à pandemia, a Cooperativa disponibilizou máscaras para todos os cooperados, além de materiais de orientação e de expediente.

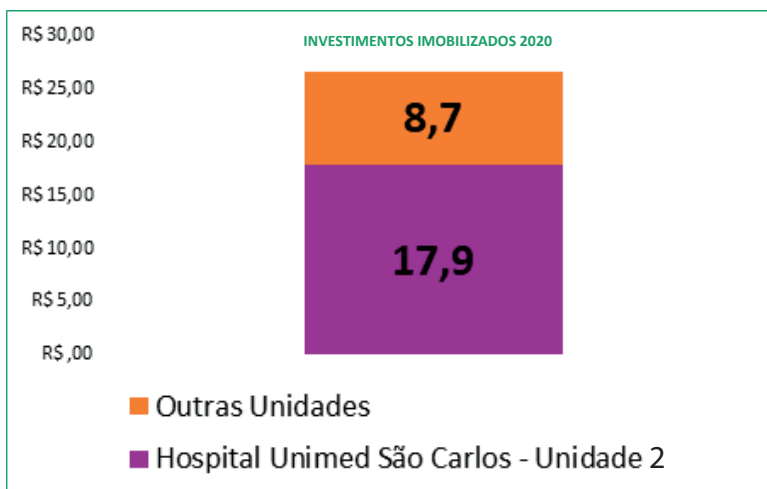
Em novembro de 2020 foram realizadas pequenas adequações do Estatuto Social, aprovada em AGE, em setembro de 2019. Com relação ao Regimento Interno, em 2020, foi finalizada uma revisão geral no mesmo formato dos trabalhos realizados para revisão do Estatuto, com participação dos membros dos Conselhos, sendo a proposta de revisão aprovada pelo Conselho de Administração em novembro/2020.

Outra ação que gerou resultados positivos para a operadora e para cooperados foi a quitação da **IN 20**, que vinha impactando no financeiro da Cooperativa e que gerou uma economia **de R\$ 4,2 milhões**. O valor pago em outubro foi de **R\$ R\$ 16.172.890** deduzido o abatimento realizado pela PGFN referente a depósitos judiciais e desconto por pagamento antecipado, sendo utilizados **R\$ 14 milhões** do empréstimo de **R\$ 20 milhões** (desses R\$ 6 milhões estão registrados em aplicações bloqueadas em garantia de empréstimos), complementado com o valor de **R\$ 2.172.890** do caixa livre.



Fonte: Contabilidade/Sistema Tasy

Em relação aos investimentos imobilizados, o total registrado foi de **R\$ 26,6 milhões**, conforme demonstrado ao lado. Nesse total, **R\$ 17,9 milhões** são referentes ao Hospital da Unimed São Carlos – Unidade 2 e R\$ **8,7 milhões** relacionados às outras unidades.



Fonte: Custos e Orçamentos/Sistema Tasy



Em 2020 teve continuidade o **MBA Gestão de Negócios em Saúde, realizado pela Faculdade Unimed**. Com 396 horas divididas entre 22 disciplinas ministradas mensalmente, a especialização foi concebida para fundamentar a prática profissional do gestor em saúde. São estudados temas como Gestão de Conflitos e de Negociação, Liderança e Desenvolvimento de Equipes, Responsabilidade Civil e Penal do Gestor, Judicialização da Saúde, Direito Médico, entre outros.

A primeira turma teve início em 2018, com 36 cooperados, e finalizou em 2020. A segunda turma, aberta a cooperados e colaboradores, teve início em 31 de janeiro de 2020. Foram investidos R\$ 185 mil. Além do MBA, também foram oferecidas palestras e treinamentos.

A Unimed São Carlos patrocinou dois eventos

solicitados por cooperados: a **XXI Reunião Científica de São Carlos – Encontro com os Mestres – VI Distrito Dermatológico da Regional São Paulo da Sociedade Brasileira de Dermatologia (SBD-RESP)**, realizada no formato online em 12 dezembro de 2020; e a live com Leo Presley e a Máfia de Memphis, em 24 de abril, em prol do Cantinho Fraterno.

Outros benefícios destacados são os gastos com Plano de Saúde dos cooperados, que somaram R\$ 1,7 milhão, e a disponibilização da Plataforma UpToDate.

Também foram fortalecidas as ações do Departamento de Relacionamento com o Cooperado, responsável por agilizar as solicitações dos cooperados, além de facilitar a resolução de demandas.



Unimed São Carlos Frente à pandemia do Novo coronavírus

Em 18 de março de 2020, a cidade de São Carlos registrou o primeiro caso de Covid-19. Um vírus que já havia matado milhares de pessoas ao redor do mundo chegava em nosso município. Desde o início da pandemia, a Unimed São Carlos vem adotando várias medidas e ações para combater a disseminação da Covid-19.

Foi criado um Comitê de Crise que tem como objetivo implantar ações e planos de contingência para manter, dentro do possível, as atividades da Cooperativa em funcionamento, assegurando o bem-estar e saúde dos colaboradores, beneficiários e cooperados. Foram realizadas mais de 300 ações, que incluem desde mudança de fluxo de atendimento, passando por compras de insumos, medicamentos e EPIs, criação de novos leitos de UTI, instalação de barreira de acrílico nos atendimentos, até contratação de pessoal para substituição de colaboradores afastados.

Foi feito um acordo com laboratório da cidade que permitiu respostas rápidas nos testes realizados nas unidades da Unimed, incluindo as hospitalares, o que contribuiu para um maior controle dos casos e monitoramento. Também

foi definido que a unidade do Unilab da Vila Prado seria destinada somente para coleta dos exames de Covid-19, no período da tarde. Somente em testes, foram gastos cerca de R\$ 1,8 milhão.

A Unimed São Carlos também criou um blog específico para tratar do assunto. No blog são veiculadas notícias, informativos, e-books e, diariamente, é publicado um Boletim com o panorama dos casos na cidade e na Cooperativa.

Além disso, foram realizados vídeos sobre as medidas de proteção, cartazes, folders, entre outros materiais, destinados aos cooperados, colaboradores e beneficiários. Também foram gravados vídeos com a diretoria e disponibilizados nas redes sociais tratando da situação da pandemia na Cooperativa, além de comunicados públicos. Os diretores e médicos especialistas foram entrevistados várias vezes pela imprensa local.

Também, desde o início, a Unimed São Carlos promoveu e participou de debates públicos no município, contribuindo para o planejamento de ações na cidade.

ATENDIMENTO HOSPITALAR

Para melhorar o fluxo do Pronto Atendimento (PA) do Hospital Unimed, o atendimento de urgência pediátrica foi transferido para outro prédio, onde funcionava o Unifácil, localizado na Rua Capitão Adão Pereira da Silva Cabral, 730, no Centro. Por sua vez, o Unifácil foi transferido para o Viver Bem. Outra mudança foi o acesso ao Pronto Atendimento em Ortopedia, que passou a ser feito pelo antigo prédio de Vendas da Unimed, localizado na avenida São Carlos, atrás do Hospital. As puérperas e gestantes com sintomas da Covid-19, passaram a ser atendidas no Pronto Atendimento do Hospital Unimed e os demais atendimentos foram mantidos na Maternidade.

Também houve alterações nos horários de visitas e troca de acompanhantes de paciente internados, a fim de evitar aglomerações.

O agendamento cirúrgico também sofreu mudanças. Por vezes, as cirurgias eletivas tiveram que ser suspensas, ficando apenas as de urgência.

Também foram criados novos leitos de UTI para atendimento aos pacientes Covid, chegando no final do ano a 10 leitos. Com o crescente número de casos, a ala de internação da pediatria, no espaço da Unimed São Carlos na Santa Casa, foi transferido para o Hospital. Na Santa Casa foram destinados dois blocos, um com 14 quartos e outro com sete, somente para pacientes Covid.

Ainda no Hospital, a recepção foi dividida em duas entradas: uma para atendimento a suspeitos Covid e outro para as demais enfermidades.

Foram realizados diversos treinamentos específicos visando a segurança contra o novo coronavírus, como o manuseio de EPIs, de roupas especiais e procedimentos realizados na UTI.

Também foram instaladas placas de acrílico em todos os atendimentos, evitando o contato entre atendente e paciente, além da distribuição de álcool gel em todas as unidades.





VIVER BEM

As atividades do Viver Bem também entraram no plano de contingência. Os atendimentos com a equipe multidisciplinar, como fonoaudiólogo, fisioterapeutas, psicólogos, entre outros, seguiram de acordo com avaliação dos especialistas. As administrações de antibióticos, medicações de alto custo e os demais medicamentos também foram avaliadas quanto à segurança aos pacientes. O mesmo aconteceu com os curativos.

Os Atendimentos do Serviço de Atenção Domiciliar (SAD) foram avaliados e apenas os casos de pacientes com prioridades foram mantidos, de acordo com o período.

Assim como os atendimentos dos fisioterapeutas SAD que foram realizados somente em casos de fisioterapias respiratórias. As atividades em grupo realizadas no Viver Bem com beneficiários e a população, também foram suspensas.

Uma ação de destaque, que passou a ser referência, foi a ação de um método de acolhimento dos pacientes idosos para mantê-los em casa durante o período de pandemia por meio de telemonitoramento. Foram realizadas um total de 14.758 ligações para os beneficiários acima de 60 anos, a fim de disseminar a ideia “Fique em Casa”. Nas ligações, os beneficiários recebiam orientações sobre as medidas de segurança contra a Covid. Também foram enviadas mensagens de SMS a esse público com orientações.

TELEATENDIMENTO E TELEORIENTAÇÃO

Outra ação importante que foi implementada foi a Teleorientação Médica. Por meio da portaria nº 467, publicada no dia 23 de março, o Ministério da Saúde (MS) regulamentou as ações de telemedicina. O documento permitiu atendimento pré-clínico, de suporte assistencial, de monitoramento e diagnóstico a distância. A decisão teve caráter excepcional e temporário, no contexto do combate à pandemia da Covid-19. A partir do dia 1º de julho, a Unimed São Carlos começou a oferecer aos seus beneficiários atendimento médico com orientações online agendado previamente pelo site. A plataforma evitou a ida ao consultório de pacientes de alto risco para Covid-19. Foram

oferecidas cinco especialidades e foi mantida até hoje a Clínica Médica.

A Cooperativa também implantou um serviço de orientação por meio do Call Center, atendendo beneficiários e não beneficiários, colocando a operadora à frente das ações preventivas, evitando que os beneficiários se dirigissem até o Pronto Atendimento do Hospital Unimed sem necessidade, evitando aglomerações. Médicos e enfermeiros ficaram à disposição para tirar as dúvidas. Os atendimentos eram feitos por telefone e WhatsApp.

PROJETO “ESSE SOU EU”

Em parceria com as áreas de Tecnologia da Informação, Infraestrutura, Comunicação e Marketing e da UTI, a equipe de Humanização desenvolveu para o Pronto Atendimento e UTI Adulto do Hospital Unimed uma maneira para que os pacientes pudessem identificar os profissionais com paramentação para aerossóis ou para procedimentos com alto risco biológico, que acabam “escondendo” o rosto do colaborador. O projeto “Esse sou eu” adotou a foto do profissional em sua paramentação, para que o paciente o reconheça e se sinta ainda mais acolhido, sabendo quem o atende por trás de todos os EPIs e devolvendo a personalidade do próprio colaborador.



“TESTAR PARA CUIDAR – PROGRAMA DE MAPEAMENTO DA COVID-19”

Em junho, a Unimed São Carlos integrou o programa “Testar para Cuidar – Programa de Mapeamento da Covid-19”, realizado em São Carlos, ao lado da Prefeitura, Statsol, Universidade Federal de São Carlos (UFSCar), Hospital Universitário e Santa Casa. Esse foi o maior levantamento de identificação da prevalência do coronavírus feito em um município em testagens por número de habitantes.

O diagnóstico foi feito por exames sorológicos fornecidos pela Prefeitura. Os exames foram realizados no Laboratório de Morfologia e Patologia (DMP) da UFSCar. A Unimed São Carlos ofereceu colaboradores para a coleta de material, realizada em pontos estratégicos da cidade.



AÇÕES INTERNAS PARA OS COLABORADORES



O Serviço de Controle de Infecções relacionadas à assistência em Saúde (SCIRAS), a Educação Permanente e o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) realizaram, logo no mês de março, treinamentos emergenciais sobre o uso adequado de EPIs e higienização das mãos e superfícies para instrumentalizar o trabalho dos colaboradores e médicos que estão na linha de frente do combate à Covid-19.

Os treinamentos foram no local de trabalho para evitar aglomerações e abordaram o método de utilização da Máscara Cirúrgica e Uso do Respirador PFF2 N95 e a metodologia de Paramentação e Desparamentação dentro das Atividades Hospitalares. Muitas dessas atividades foram filmadas e disponibilizadas aos profissionais da saúde nos treinamentos. Participaram desta ação os colaboradores de

enfermagem, administrativos e parceiros das unidades hospitalares. Também foram executados treinamentos para fortalecimento do conhecimento técnico sobre Covid-19 e atendimento ao cliente para os colaboradores da Unimed São Carlos que passaram a integrar o Núcleo de Apoio ao Beneficiário para sanar dúvidas sobre o novo coronavírus.

Além dos treinamentos, que continuam sendo realizados constantemente conforme a necessidade, o SESMT também vem realizando diversas ações nos setores e prédios da Cooperativa para minimizar o risco de contaminação, como instalação de barreiras físicas, instalação de dispensers de álcool gel e sinalização de distanciamento social. Também foram distribuídas máscaras, não só para os colaboradores, como também para os médicos cooperados.

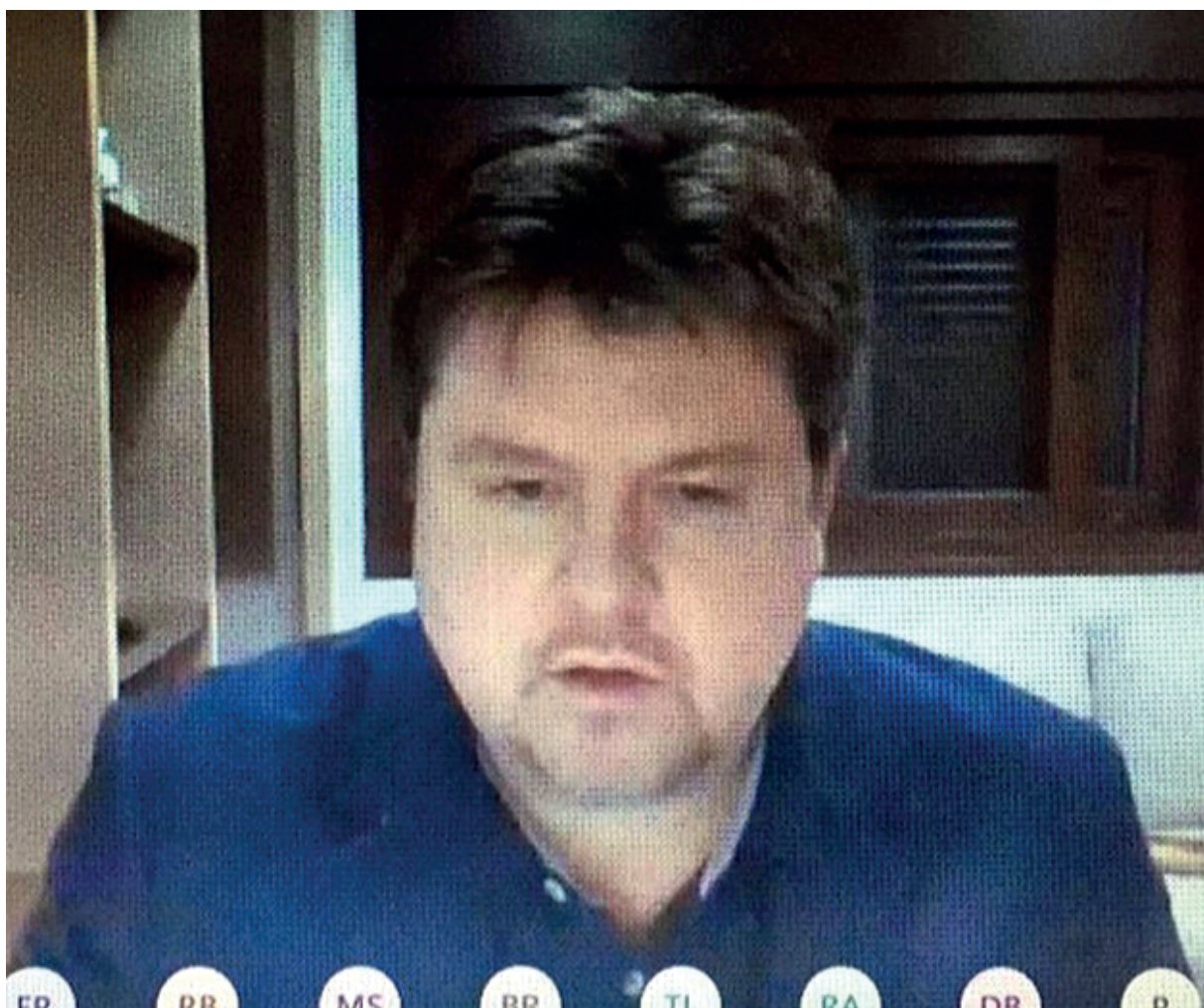
RECONHECIMENTO

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou no dia 30 de junho um webinar sobre “Cuidados em saúde durante a pandemia: como as operadoras estão se organizando para acompanhar a saúde dos seus beneficiários”. A Unimed São Carlos foi convidada, junto a outras três operadoras de planos de saúde do Brasil, a apresentar sua experiência. A seleção foi feita por meio de reuniões, notícias de mídia e relatos de beneficiários.

A reunião foi conduzida pela DIPRO/ANS e teve

como representantes da Unimed São Carlos seu vice-presidente, o médico Ivan Linjardi, e a gerente de Qualidade e Processos, Esmarilda Lopes Verdério.

A Cooperativa foi selecionada para participar da ação exclusiva a partir da análise de suas experiências positivas na coordenação do cuidado e gestão de crônicos durante a pandemia, com busca ativa de beneficiários.



CORONAVÍRUS



**MUDAR UM HÁBITO PARA
COMBATER O CORONAVÍRUS
VAMOS JUNTOS?**

Unimed

MUDEI
HÁBITO



Viver Bem Pediátrico



Pautada em sua Missão, Visão e Valores e por meio da demanda crescente de atendimentos a crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA), Síndrome de Down, Paralisia Cerebral (PC) e Bebês Prematuros, a Unimed São Carlos teve a iniciativa, em 2019, da implantação de um Centro de Apoio a Crianças com Transtornos Psico Cognitivos. Em 16 de outubro de 2020, cumprindo os devidos protocolos de atendimento com qualidade e seguindo os padrões da Unimed, foi inaugurado o Viver Bem Pediátrico.

O Viver Bem Pediátrico trabalha o comportamento e o desenvolvimento das habilidades infantis, oferecendo acolhimento diferenciado, reforçando a preocupação da Cooperativa em aumentar seus serviços próprios e proporcionar, cada vez mais, qualidade, excelência e atenção às crianças com necessidades



especiais. Até o mês de dezembro, 110 crianças já foram atendidas.

A equipe multidisciplinar é composta por terapeutas ocupacionais, fonoaudiólogas, psicólogas e fisioterapeutas. Com essa equipe, são oferecidas diversas atividades tendo como foco crianças com TEA, através da ciência ABA (Applied Behavior Analysis), incluindo os métodos de Integração Sensorial Bobath e o Pédiasuit/Therasuit. O método ABA, conhecido como Análise do Comportamento Aplicada, tem diversas indicações nos casos de Transtorno do Espectro Autista, sendo abordada como “Aprendizagem sem Erro”. Basicamente, o método ABA trabalha com o reforço dos comportamentos positivos.

Além disso, o Viver Bem Pediátrico conta com a Oficina das Emoções, que proporciona às crianças o aumento da percepção, ampliando

a habilidade para relacionar emoções a situações e eventos em seu ambiente natural e social, auxiliando a expressão verbal dos sentimentos de forma apropriada.

O espaço amplo ainda conta com estrutura planejada minuciosamente para atendimento cuidadoso de seus usuários, como salas individualizadas e especializadas para atendimento ABA e o Jardim Sensorial proporcionando o máximo de bem-estar e atenção aos pequenos beneficiários.

O Viver Bem Pediátrico fica na Rua São Sebastião, 2083 - Centro. O atendimento é de segunda a sexta-feira, das 7h às 19h, mediante encaminhamento médico prévio realizado por pediatra, neuropediatra ou psiquiatra infantil.



Viver Bem Atenção Integral à Saúde

A Unimed São Carlos possui uma unidade de Atenção Integral à Saúde, o Viver Bem, que tem foco na prevenção, oferecendo diversos serviços voltados para o bem-estar e qualidade de vida dos nossos beneficiários. Dentre os serviços oferecidos estão:

Medicina Preventiva e Gestão de Saúde Corporativa (GSC), Ambulatório Clínico, Ambulatório de Cuidados e Serviço de Atenção Domiciliar (SAD).

A Medicina Preventiva oferece vários cursos e atividades em grupo com o objetivo da promoção da qualidade de

vida e prevenção de doenças e seus agravos. Porém, devido a pandemia, esses programas tiveram que ser adiados.

O Viver Bem deu início ao projeto EnvelheSer, que atende os beneficiários com idade maior ou igual a 85 anos.

Através de uma visita de um profissional da enfermagem, é feita uma avaliação, de forma holística, com o intuito de promover saúde e diminuir agravos. Além disso, como prevenção ao novo coronavírus, foi adotado um método de acolhimento dos pacientes idosos para mantê-los em casa durante

esse período de pandemia por meio do teleatendimento e telemonitoramento. Também foi implantado um projeto social junto com o Lar de Idosos Cantinho Fraterno, no qual, semanalmente, é feita uma visita médica para avaliar a saúde dos moradores.

Em 2020, foi criado e aprovado o projeto Viver Bem Saúde Mental destinado ao atendimento em psicologia.

Em 2021, já está sendo colocado em prática o projeto para que as atividades no ambulatório de Saúde Mental sejam iniciadas.



UNIFÁCIL

Gerenciado pelo Viver Bem, o Unifácil é o local de atendimento aos clientes que possuem o plano UNICLASSPART FÁCIL. O Unifácil é uma alternativa aos beneficiários que prezam por atendimento de qualidade, que atenda suas necessidades, mas com menores custos e atendimento em rede dirigida. Em 2020, foram realizados 1383 atendimentos.

Unimed São Carlos inicia segunda fase das obras no Hospital Unimed São Carlos – Unidade 2



Em outubro, o Presidente da Unimed São Carlos, Daniel Canedo, e o Gerente de Engenharia e Infraestrutura da cooperativa, Danilo Bellinatti, receberam o Secretário Municipal de Habitação e Desenvolvimento Urbano na época, João Muller, e o Diretor de Projetos da prefeitura, Flávio Fernandes, nas obras do Hospital da Unimed São Carlos – Unidade 2, antiga Casa de Saúde, localizado na Vila Nery. Na oportunidade, além de conhecer o trabalho que vem sendo realizado na primeira etapa, Muller entregou a licença de execução da obra da segunda etapa.

As obras da segunda fase começaram em janeiro de 2021 e compreendem a construção de um prédio anexo ao atual, da fase 1, com cinco andares, onde funcionarão os setores de Hemodiálise, Hemodinâmica e Oncologia, além de leitos de UTI e enfermaria adulto, espaço ecumênico, área administrativa e fábrica do laboratório. A previsão de término é de 12 meses.

A licença de construção da segunda etapa somou mais 3.000 m² ao Hospital da Unimed Unidade 2, totalizando quase 9.000 m², gerando empregos na construção civil, principalmente no momento da pandemia marcada por crise de renda e de serviços.



OBRAS DA PRIMEIRA FASE

A primeira fase de obras no prédio está em fase de conclusão. Foram realizadas reformas gerais (pisos, azulejos, forros e pintura), troca de instalações elétricas e hidráulicas, gases medicinais, climatização, exaustão, estruturas de concreto e troca total do telhado.

Essa fase da obra também contemplou as áreas dos prontos atendimentos pediátrico e obstétrico, espaço para exames laboratoriais, raio-x e tomografia, centro cirúrgico para várias especialidades, além da obstetrícia, unidades de internação e apartamentos para parto humanizado, com e sem banheiro, internações clínicas gerais, além de internação e UTI's neonatal e pediátrica.

Até 31 de dezembro de 2020, os investimentos no Hospital da Unimed São Carlos - Unidade 2 foram de R\$ 42,7 milhões. O orçado para o término da obra é de R\$ 48 milhões, sendo que o montante estimado é de R\$ 90,7 milhões.



Hospital Unimed São Carlos Unidade 1



O Hospital da Unimed Unidade 2 vem somar a uma rede de unidades próprias espalhadas pela cidade e pela região onde atua. Um desses lugares é o Hospital Próprio, o Unidade 1, localizado na rua Alexandrina, sendo o único da cidade com Acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação). Sua estrutura possui leitos UTI adulto e neonatal, enfermaria, centro cirúrgico e Pronto Atendimento 24 horas e conta com um quadro de 426 colaboradores.

Diante a pandemia, o Hospital enfrentou muitos desafios. Vários procedimentos foram adotados e protocolos foram reformulados. Houve adequação no fluxo do Pronto Atendimento, realocação do Pronto Atendimento Pediátrico para outro prédio da Cooperativa, foi implantado o protocolo de cirurgia segura e capacitação da equipe para atendimento de pacientes com suspeita e/ou confirmação de Covid-19.

Além dessas ações para combate ao novo coronavírus, também podemos destacar: ampliação do serviço de instrumentação, apoiando o projeto da ortopedia; implantação

do Serviço Ecodopplercardiograma com Stress Farmacológico; instalação de monitoramento cirúrgico nas unidades de internação e centro cirúrgico; e aquisição do equipamento de endoscopia para a UTI Adulto.

O Hospital também recebeu um Sanitizador de Ar, desenvolvido pelo Grupo de Óptica do Instituto de Física (IFSC) da Universidade de São Paulo (USP), sob a supervisão do pesquisador Vanderlei Bagnato, contribuindo com o experimento do grupo sobre o equipamento que promove a descontaminação de partículas suspensas no ar. O experimento conta também com a bióloga, Thaila Quatrini Corrêa, e a biomédica, Kate Blanco, ambas do IFSC/USP.

Esse equipamento faz com que todo o ar existente em um determinado recinto circule rapidamente por um sistema que usa radiação UVC interna, descontaminando o ar de forma rápida. Além disso, promove um gradiente de pressão, proporcionando a decantação mais rápida das partículas que, estando no chão, não chegam facilmente à área de respiração das pessoas. Em outras palavras, o sistema remove as partículas da área de respiração, sem causar poeiras, diminuindo as chances de contágio.

No Hospital da Unimed São Carlos, o equipamento foi alocado em diferentes ambientes: recepção do pronto atendimento 24 horas, sala de triagem e sala de medicação. Ao final, o grupo verificou que, em média, pode-se afirmar que os circuladores de ar com luz ultravioleta foram capazes de reduzir acima de 1 log (90%) de microrganismos presentes no ar do ambiente avaliado, correspondendo a uma grande melhora da situação microbiana do ambiente.



A Unimed São Carlos manteve em 2020 convênio com a Irmandade Santa Casa de Misericórdia de São Carlos e com a Maternidade Dona Francisca Cintra Silva. Na Santa Casa, a Unimed possui 70 leitos e 131 colaboradores (setores de enfermagem e administrativo). Já na Maternidade são 21 leitos para atender as beneficiárias da Cooperativa, com 37 colaboradores.

Destacam-se as seguintes ações realizadas em 2020:

Enfermaria COVID-19: Diante do cenário de pandemia, o Bloco C2º foi reestruturado para internação de pacientes sintomáticos e confirmados, garantindo segurança aos beneficiários e equipe multidisciplinar. Visando a qualidade da assistência, estruturou-se uma equipe para atendimentos de pacientes Covid-19, composto por médicos, enfermeiros, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, fonoaudióloga, psicóloga e nutricionista.

Contratação de Fisioterapeutas: Foram contratados três fisioterapeutas, permitindo a integração com o Serviço de Fisioterapia do Hospital Unimed e a padronização dos protocolos institucionais com foco na prevenção, promoção e reabilitação da saúde no âmbito físico, emocional e social.

Participação no Ciclo Intensivo no Projeto Parto Adequado:

A Maternidade participa do Projeto Parto Adequado desde 2017 e em 2020 iniciou-se um novo ciclo, denominado Ciclo Intensivo. O Ciclo já está na fase 2 e os hospitais participantes atuam em parceria, com acompanhamento mais próximo e frequente de especialistas em melhoria. Dada sua amplitude, o Projeto Parto Adequado passou a ser um movimento. A iniciativa resulta de uma cooperação técnica entre a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o Hospital Israelita Albert Einstein e o Institute for Healthcare Improvement (IHI), com o apoio do Ministério da Saúde.

Oficina de Parto: Respeitando as medidas de distanciamento social, a Maternidade passou a fazer as Oficinas de Parto na modalidade online. As oficinas têm como objetivo transmitir conhecimentos técnico-científicos, vivências profissionais e trocas de experiências para auxiliar as futuras mães nas diversas fases da gestação, pós-parto e os cuidados com recém-nascido. As oficinas acontecem exclusivamente online, uma vez por semana, gratuitas e oferecidas para as beneficiárias da Unimed. Os encontros são conduzidos pelas enfermeiras obstétricas da Maternidade.

Unilab

Desde 1995, a Unimed São Carlos conta com um laboratório moderno próprio, o Unilab, de padrão internacional, que possui equipamentos de última geração e certificação ISO 9001. São três unidades: Unilab Carlos Botelho, Unilab Ouro e Unilab Vila Prado. Seguem as principais ações realizadas em 2020:

- Recertificação da Norma ISO9001:2015: A auditoria externa para manutenção da Norma foi realizada pela Certificadora DNV-GL, que avaliou os Processos de Gestão da Liderança, Gestão Administrativa, Gestão da Qualidade, Gestão Técnica e Gestão de Apoio.

- Upgrade Gasômetros: Upgrade dos equipamentos de gasometria instalados no Hospital Unimed e Santa Casa e renegociação contratual com redução de 7,37% do valor mensal.

- Implantação do Matrix: Em 2019, teve início o processo de implantação do novo sistema do Laboratório, o Matrix, e, em março de 2020 foi concretizado o projeto. A tecnologia incorporada ao Unilab é a mesma utilizada nos maiores laboratórios do Brasil. Dentre as principais melhorias, destacam-se:

- Melhor gestão de todos os processos laboratoriais, proporcionando a rastreabilidade total das ações no sistema;
- Acompanhamento dos processos através de painéis de produção;
- 100% de equipamentos interfaceados, minimizando ao máximo o risco de erros por digitação;
- Informações centralizadas;
- Histórico de resultado dos pacientes;
- Possibilidade de comparação da progressão de valores de um analito através de gráficos;
- Visão consolidada dos pacientes de um determinado setor (ex: Pronto Socorro, UTI, blocos Santa Casa);
- Visualização dos status dos exames de forma fidedigna em relação ao status de produção que está sendo executado pelo laboratório;
- Resultados disponibilizados online imediatamente após a liberação clínica (ambulatoriais e hospitalares);
- Alerta de pânico de resultados críticos em tela para o operador;
- Monitoramento da saída (check-out) e chegada (check-in) dos lotes de materiais biológicos recebidos dos postos de coleta, para a Unidade Produtiva Central;
- Extinção do formulário da gráfica para impressão dos laudos. Os resultados são impressos em folha A4, preto e branco, e frente e verso, possibilitando uma economia financeira considerável para o processo.

Além disso, o Matrix está integrado aos sistemas Tasy e Laboratório Diagnósticos do Brasil (DB). A associação entre esse novo sistema e o Tasy possibilita a solicitação, liberação e acesso de resultados laboratoriais com mais agilidade, através da consulta direta no prontuário do paciente no Tasy.

Também vale destacar o importante papel do Unilab na gestão dos testes Covid-19, o que resultou em agilidade e confiabilidade nas análises junto aos parceiros.

Comunicação Unimed



O setor de Comunicação e Marketing da Unimed São Carlos é essencial para a consolidação da marca. Através de campanhas publicitárias, eventos, contatos com a imprensa, apoio a outros setores da Cooperativa, é possível integrar e interagir com o público que está interessado com as ações e informações da Instituição.

Dessa forma, é possível estabelecer uma imagem que reforça a Missão, Visão e Valores, transmitindo comprometimento com seus públicos e fortalecendo canais de comunicação externos e internos.



“Rumo aos 50 anos” foi a campanha iniciada em julho de 2020 e que permanecerá até maio de 2021, quando a Unimed São Carlos completa 50 anos. Além de um site que traz vídeos, entre outras informações, foi atrelada uma campanha promocional de vendas de planos.

Também, em parceria com o setor Comercial, foi realizada a campanha de Dia das Mães que, durante a primeira quinzena de maio, destacou a importância do distanciamento social.



Outra grande campanha realizada pelo setor foi apresentada no final de 2020: a **“Campanha Linha de Frente”**. Essa campanha exalta o trabalho prestado pelos colaboradores da Cooperativa durante todo ano frente à pandemia do novo coronavírus. Através de um

vídeo, feito com os próprios colaboradores, a Unimed São Carlos mostrou como o esforço individual e coletivo fizeram a diferença em um ano tão complexo que passamos. O material foi veiculado na TV e compartilhado nas redes sociais. Além disso, foi entregue para cada

colaborador um folder agradecendo os serviços prestados e nesse material havia uma medalha honrosa para fortalecer ainda mais esse empenho. Através da **#linhadefrente**, muitos colaboradores participaram dessa ação e publicaram fotos em suas redes sociais.



Não podemos deixar de citar o assunto mais falado de 2020: o novo coronavírus. Desde o início da pandemia, a Unimed São Carlos vem sendo enfática em sua comunicação externa e interna a respeito das medidas preventivas.

Foram disponibilizados banners, cartazes e folders em todas as unidades fortalecendo os protocolos que precisam ser adotados para prevenir a contaminação e nas redes sociais sempre são feitas publicações que reforçam essa conduta preventiva. Também ficaram disponíveis para download e-books de diversos temas relacionados à Covid.

Diariamente, a quantidade de casos e de pacientes internados em enfermaria e UTI é divulgada através de um blog que foi criado, especialmente, para tratar apenas de assuntos relacionados ao novo coronavírus (<http://www.unimedsaocarlos.com.br/corona/>).

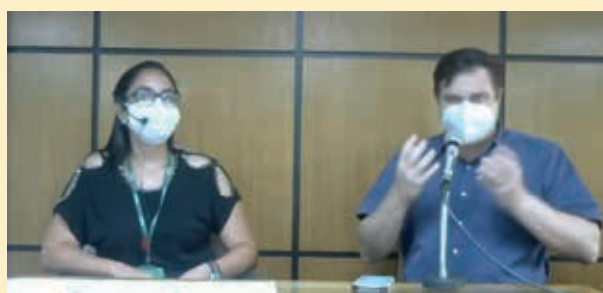
Também, quando necessário, foram feitos vídeos com a diretoria explicando o cenário em que nos encontramos e a Cooperativa sempre está à disposição da imprensa para esclarecimentos.



Em 2020, devido a pandemia, não foram realizados eventos presenciais já tradicionais, como shows beneficentes e a Corrida Unimed São Carlos. Dessa forma, surgiu uma oportunidade, uma nova forma de aproximação com o público. Durante o ano foram realizadas várias lives que abordaram diversos assuntos de interesse geral. Seguem as lives feitas em 2020, em parceria com diversos setores da Unimed:



- Dia Nacional de Combate ao fumo
- Setembro Amarelo – Suicídio: Acolher é a melhor prevenção
- Setembro Lilás – Conscientização sobre a Doença de Alzheimer
- Outubro Rosa – Todas na luta contra o câncer de mama
- Novembro Roxo – Neuroproteção do Prematuro
- Novembro Azul – Mês de prevenção do câncer de próstata
- Live pelo Dia Mundial do Diabetes
- Dezembro Laranja – Live sobre a prevenção do câncer de pele
- Conscientização sobre o combate e a prevenção da AIDS e Infecção Sexualmente Transmissível (IST)
- Dia Nacional de Doação de Órgãos





Tecnologia

A Unimed São Carlos vem inovando em tecnologia de ponta para otimizar a assistência em saúde, melhorar a experiência dos beneficiários e aprimorar os processos da Cooperativa.

Toda essa transformação digital requer investimentos em infraestrutura, processos, sistemas e novas tecnologias. Em 2020, foram investidos cerca de R\$ 4,5 milhões.

Muitas áreas receberam investimentos e muitos

projetos foram implantados.

A operadora substituiu toda a estrutura wireless por equipamentos de alta performance que proporcionam maior controle de segurança e rastreabilidade. Também, para aprimorar a segurança da informação, foram implementadas ferramentas para melhorar o controle, com nova estrutura Firewall e dispositivos para rastreamento de tentativas de invasão.

A Unimed conta, agora, com uma empresa especializada que monitora nosso ambiente 24 horas, 7 dias da semana, assim, podendo agir imediatamente em qualquer tentativa de invasão.

Outro aspecto que ganhou notoriedade no meio tecnológico foram os encontros virtuais. Devido a pandemia, as reuniões presenciais da Assembleia Geral precisaram ser suspensas temporariamente. Dessa

forma, foi elaborada e implementada uma ferramenta para realização de Assembleias por meio remoto que possibilita a participação de um grande número de cooperados.

No Hospital Unimed São Carlos foram feitas várias inovações. Foram instaladas catracas que estão integradas ao sistema Tasy, permitindo total controle de acesso. Também foi implantada a tecnologia ADEP, mais conhecida como Checagem Beira Leito. Através dessa estrutura, é possível garantir maior segurança e agilidade na aplicação de medicamentos prescritos pelos médicos para os pacientes internados. O Hospital também passou por um processo de transformação digital. Com a atualização do sistema Tasy e sem o uso de papéis nos processos hospitalares, o Hospital Unimed São Carlos agora é

100% digital.

Outras ações importantes na área foram: implantação de ferramenta RPA (Robotic Process Automation) para automatizar todo o processo de auditoria de contas médicas, tornando mais ágeis e confiáveis os processos; implantação de ferramenta para assinatura digital de documentos, o Docusign, garantindo maior celeridade nos processos que demandam assinatura de várias pessoas; renovação de toda a estrutura de telefonia da Unimed, que antes era em cabos metálicos e agora conta com fibra óptica, evitando quedas no sinal; mudança de toda a estrutura de telefonia interna da Unimed, com a implantação de um dos melhores sistemas de PABX do mercado, melhorando o funcionamento e gerenciamento.

Também foram iniciados

vários novos projetos que possibilitarão uma melhor experiência em tecnologia para nossos beneficiários e cooperados. Novos sistemas serão desenvolvidos para melhorar a qualidade de atendimento. Deverá ser lançado um novo aplicativo de autocuidado integrado ao atual, o QUER. Além disso, há a previsão para a implantação de uma nova ferramenta de autorização que possibilitará o atendimento por reconhecimento facial.

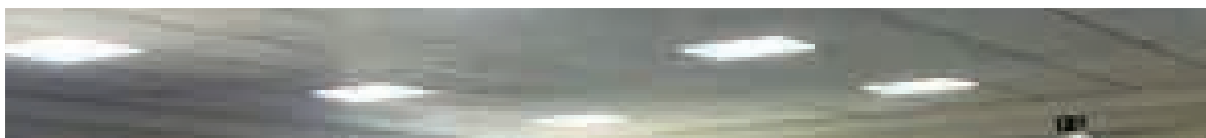
Em fevereiro de 2021 foi implantado o Cartão Virtual, que poderá ser acessado pelo beneficiário por meio do aplicativo.

Também será implantado um Registro Eletrônico de Saúde dos beneficiários que estará acessível para o médico acompanhar durante a consulta.

Cartão virtual Unimed São Carlos

Baixe o App





Administrativo

Em 2020, a Unimed São Carlos contou com 1.115 colaboradores diretos, 99 terceirizados e 11 aprendizes. O aumento de quadro foi de 102 e substituição de 97.

Nos cursos de formação, capacitação e treinamento junto aos colaboradores, as ações educativas multiprofissionais sobre Covid-19 foram priorizadas. O Núcleo de Desenvolvimento de Pessoas (NDP) apoiou a construção das diretrizes e protocolos institucionais pelas unidades. Houve suspensão dos treinamentos presenciais e replanejamento das ações de treinamentos, tornando, aqueles que fossem possível, em modalidade EaD.

Em parceria com o SESCOOP foram realizados 75 eventos. Os treinamentos externos totalizaram 66 eventos, sendo temas destaques: APS – Atenção Primária à Saúde,



Curso Controladoria e Orçamentos para Cooperativa de Plano de Saúde e Curso Gestão Financeira e de Custos de Saúde: negócios da área da saúde.

Também foi criado o Comitê de Educação Médica, composto por sete médicos cooperados de diferentes especialidades e que visa fortalecer as ações de educação médica continuada na Cooperativa. As reuniões acontecem mensalmente. Foram discutidos em 2020: aprovação do Regimento Interno; apoio à Acreditação Hospitalar (ONA); fortalecimento ao uso do UpToDate; elaboração de LNT Médico 2021 para aprovação da Diretoria; parecer sobre parceria HCor para pesquisa clínica; apoio com relação à adesão médica aos protocolos do HOS de Tromboembolismo venoso (TEV) e Cirurgia Segura e Sepsis.

Em 2020, a Unimed São Carlos deu início à implantação do Programa de Integridade com a criação da área de Governança, Riscos e Compliance (GRC) visando adequar a Cooperativa à Lei nº 12.846/2013, ao Decreto nº 8420/2015 e à Resolução Normativa da ANS – RN 443/2019. A GRC tem por objetivo assegurar a estabilidade financeira das operadoras de planos de saúde e continuidade de sua prestação de serviços aos beneficiários por meio de um equilíbrio com a implantação de uma governança corporativa sustentada por estruturas de gestão de riscos e controles internos e um programa de integridade,

resultando em ainda mais transparência, segurança e sustentabilidade para a operadora. Também em 2020, a Unimed São Carlos iniciou as ações de adequação da Cooperativa para o atendimento à Lei Geral de Proteção aos Dados (LGPD).

Na área Comercial, os efeitos da pandemia não se traduziram em barreiras. A qualificação dos leads foi melhorada, proporcionando maior geração de envio de propostas, consequentemente houve aumento no número de vendas (principalmente planos para Pessoa Física), proporcionando que o setor ultrapassasse a meta.

Outra área que vem se solidificando e trazendo melhorias para a Cooperativa é o setor da Garantia de Qualidade e Processos. Em 2020, ocorreu 43% de aumento na adesão dos colaboradores e médicos cooperados ao Sistema da Qualidade da Unimed São Carlos.

Em dezembro de 2020, foi realizada a 1ª Pesquisa na modalidade NPS (Net Promoter Score) para os médicos cooperados e, a partir do resultado obtido, será colocado em prática planos de ação para aumentar a adesão e estreitar o relacionamento com os cooperados. Além disso, também foi realizada a Pesquisa de Satisfação com os beneficiários em relação a qualidade dos serviços, atingindo 97% de

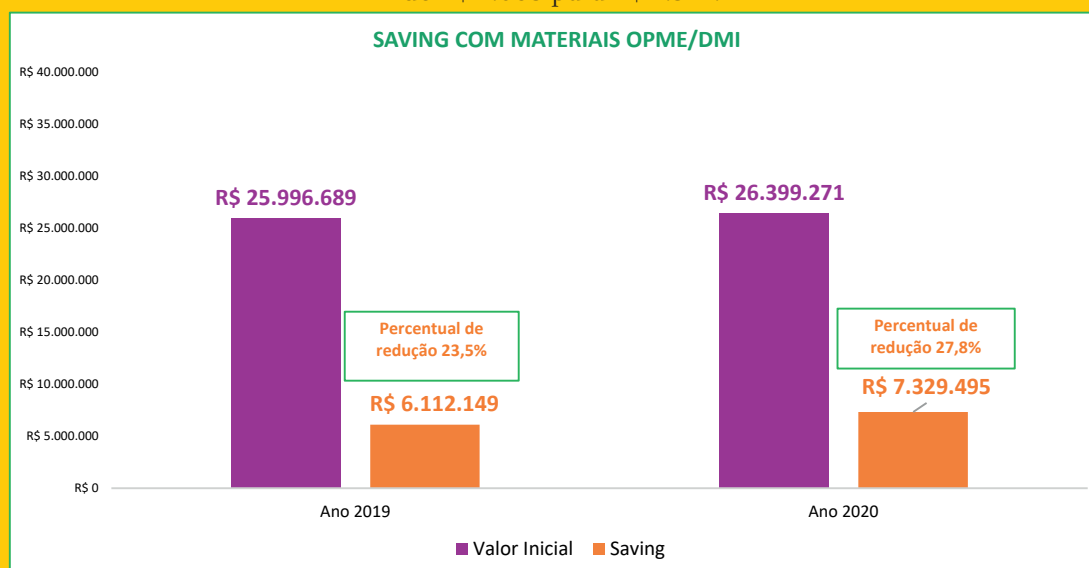
satisfação, o que evidencia o comprometimento com nossa Visão, Missão e Valores.

No atendimento aos beneficiários, em 2020 o Call Center prestou atendimento a 125.047 ligações; 2.650 no Fale Conosco (site); e 2.918 agendamentos de consultas e exames. O Serviço Social realizou 13.262 atendimentos e o Médico Regulador 5.605.

Já a Ouvidoria recebeu 238 manifestações relacionadas à RN 323/13, seguindo o processo de emissão de protocolo e garantia de resposta à todas as demandas. Das manifestações que foram processadas e solucionadas pela Ouvidoria com protocolos de 2ª Instância, contabilizou-se, conforme indicadores da área, 159 reclamações, 59 consultas, 18 elogios e 2 solicitações. No que se refere aos atendimentos à RN395/16 - Reanálise, foram registrados 299 requerimentos.

O Núcleo de Internação gerenciou um total de 4.044 remoções, 10.414 vagas de internações, 523 cirurgias na Santa Casa e 3.649 cirurgias no Hospital da Unimed. No espaço da Unimed da Santa Casa foram hospitalizados 3192 pacientes em 2019 (média de dias internados de 3,35) e 2939 pacientes em 2020 (3,04).

Na Gestão de OPME, o setor continuou atuando visando a redução de custos aliado à qualidade dos materiais adquiridos. Em relação ao saving, que representa o ganho gerado na negociação de compras, no ano de 2019 houve ganho de 23,5% em relação ao anterior, representando uma economia de R\$ 6.112.149 para a Cooperativa; e em 2020 a economia foi de R\$ 7.329.495 (27,8%). No custo médio por requisição houve queda de 6,4%, passando de R\$ 2.685 para R\$ 2.512.



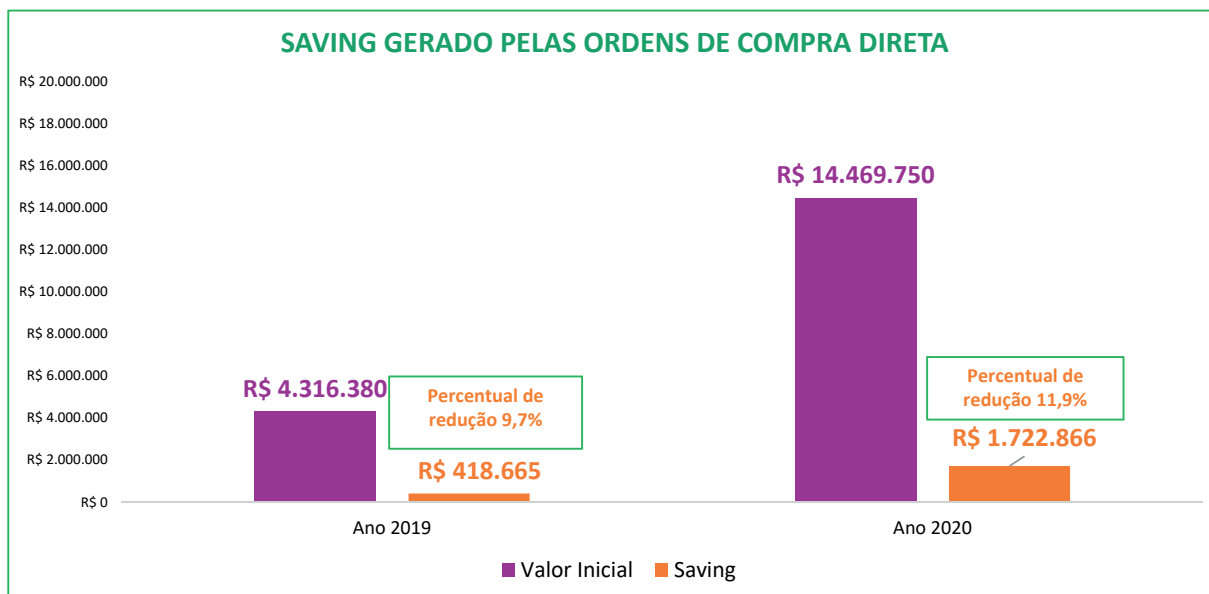
Fonte: OPME/DMI/Sistema Tasy

O Departamento de Saúde Ocupacional Unimed (SOU), constituído pelas áreas de Medicina do Trabalho e Gestão de Ambulatórios em Saúde Ocupacional, implantou ações na política de vendas e comissionamento, digitalizou todos os prontuários, contratou um Engenheiro do Trabalho e fez o levantamento dos custos de carreta para atendimento completo in company.

No setor de Suprimentos as ações destaques foram: criação do grupo de risco de fornecimento entre Compras, Gestão de Estoques e Farmácia Central, para gestão e fornecimento dos itens críticos devido à Covid-19, como também a negociação e acompanhamento junto aos fornecedores para evitar o desabastecimento das unidades Unimed Santa Casa, Hospital Unimed, Unilabs e Viver Bem; finalização da parametrização do sistema GT Plan para ressuprimento e gestão de estoques, sem interferência de planilhas manuais, bem como a realização automática de follow-up de compras; realização de estudos e efetivação de compra estratégica para 90 dias

de todos os itens críticos no mercado, por falta de matéria prima na fabricação e fornecimento (luvas, seringas, agulhas, filtros, equipos, campos operatórios, isoladores, kit paciente, cal sodada, sondas de aspiração, sondas endotraqueais, máscaras cirúrgicas e N95, algodão, compressas, cateter nasal, hamper's, sacos de lixo, infectantes, entre outros materiais). Além disso, a negociação de compras, em conjunto com Singulares, Compras Diretas e Negociação Local, reduziram os custos, em relação a 2019, em R\$ 2.006.254,10.

Em relação ao saving gerado pelas ordens de compra direta, o percentual de redução em 2019 foi de 9,7%, o que resultou em economia de R\$ 418.665. Já em 2020, a redução atingiu R\$ 1.722.866 (11,9%). Não foram consideradas as compras de itens de estoque, pois as negociações são feitas na Plataforma Bionexo. Já em quimioterápicos, o saving em 2020 foi de R\$ 1,3 milhão (29%).



Fonte de dados: Compras/Sistema Tasy.





Responsabilidade Social

Responsabilidade social é, em linhas gerais, o conjunto de iniciativas, posturas e comportamentos adotados por uma instituição para garantir e aprimorar o bem-estar dos diferentes públicos com os quais interage.

No papel de operadora de planos de saúde, a Unimed São Carlos assume o compromisso de levar às diversas comunidades os benefícios advindos da prevenção e cuidados com a saúde

e qualidade de vida. Nossos programas de Responsabilidade Social procuram estimular o cuidado com a saúde física e mental. É uma oportunidade de levar à sociedade os conhecimentos de nossa equipe especializada, além de oferecer atividades culturais que agreguem valores e conceitos.

Seguem as principais ações realizadas em 2020:



PARQUE DO BICÃO

A Unimed São Carlos e a Prefeitura Municipal assinaram, no dia 13 de agosto, o termo de adoção no âmbito do projeto Adote uma Praça, onde a Unimed passa a ter responsabilidades na manutenção do Parque do Bicão. A adoção da área é uma das ações da Unimed São Carlos em sua campanha rumo aos 50 anos, que serão completados em maio de 2021.

De acordo com Decreto Municipal de 26 de junho de 2017, o projeto Adote uma Praça objetiva promover e incentivar a participação da sociedade civil organizada (associação de moradores, organizações não governamentais) e pessoas jurídicas na urbanização, conservação, cuidados e manutenção das áreas públicas.

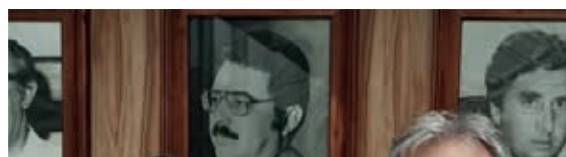
Estão previstas reformas, manutenção e substituição, quando necessárias, dos equipamentos. A parceria inicial é de três anos e o Parque mantém livre acesso dos frequentadores, sem taxas ou tarifas, quando reaberto, após pandemia.

E para fomentar a participação da sociedade no processo de melhorias do Parque, a Unimed São Carlos, em parceria com o Grupo de Inovação e Extensão em Engenharia Urbana

(URBIE), vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Engenharia Urbana (PPGEU) do Departamento de Engenharia Civil (DECiv) da UFSCar, realizou o concurso de ideias “Por uma Vida + Participativa”, destinado aos graduandos de qualquer área do conhecimento das universidades públicas e privadas instaladas na cidade de São Carlos, acerca da revitalização, acessibilidade e sustentabilidade da área adotada, destinado à conservação e melhorias do ajardinamento e tratamento paisagístico do local. As inscrições foram até dia 16 de outubro e o resultado saiu dia 25 de novembro. O concurso contou com a participação de nove equipes.

No dia 9 de dezembro, a aluna de Arquitetura da Universidade de São Paulo (USP), Yeda Fadel Blascke, representando a equipe vencedora, recebeu a premiação do Concurso de Ideias de revitalização do Parque do Bicão entregue pelo presidente da Unimed São Carlos, Daniel Canedo. Além da Yeda, a equipe vencedora é composta pelos alunos Tiago da Cunha Campos, Mayara Capistrano Costa Fook, Luiza Di Lella Moura e Marília Daniela Barbosa Silva, com orientação de Manoel Lopes Rodrigues Alves, professor da USP.

Também foi criado um site específico para notícias sobre o Parque do Bicão e um perfil no Instagram.





PROGRAMA SOCIAL FAZENDO A DIFERENÇA

A Unimed São Carlos, com o intuito de expressar a força do Cooperativismo e sua preocupação com a Responsabilidade Social, implementou o Programa Social “Fazendo a Diferença”. O Programa recebe doações mensais dos médicos cooperados da Unimed para um fundo específico voltado a essa ação.

O fundo com as doações do “Fazendo a Diferença” vai promover, atender e subsidiar projetos de Responsabilidade Social que atendam aspectos culturais, de meio ambiente, educacionais, esportivos, entre outros, sempre tendo a cidadania como base. É um programa desenhado dentro da Unimed São Carlos, para a comunidade.

Em 2020, o Fazendo a Diferença, atendeu:

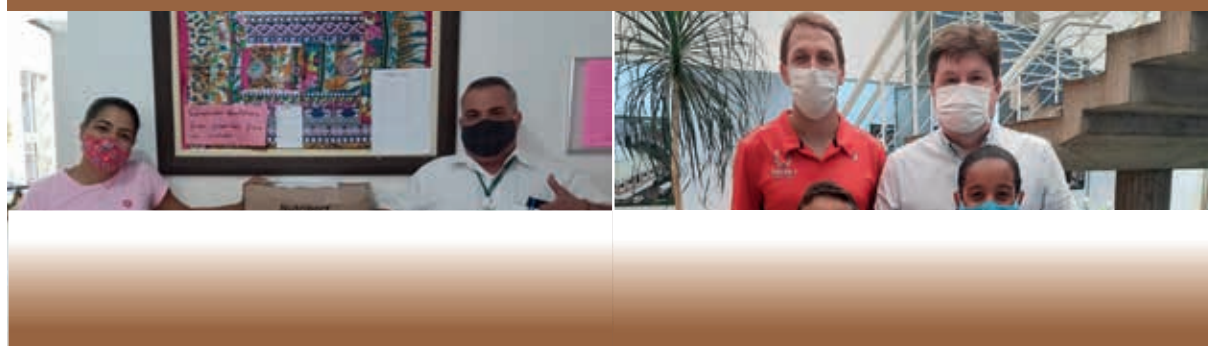


Cantinho Fraternal

Diante da pandemia do novo coronavírus, instituições estão enfrentando um cenário de extrema dificuldade para manutenção de seus atendimentos. Entre elas, o abrigo de idosos

“Cantinho Fraternal Dona Maria Jacinta”, de São Carlos.

A Unimed São Carlos doou ao abrigo o total de 4 mil reais. A doação foi realizada durante live **“Cantando pelo Cantinho - LÉO PRESLEY & A MÁFIA DE MEMPHIS”**, com a participação do médico cooperado Leonardo Iezzi, realizada no dia 24 de abril. Desse montante, mil reais foram do Programa Fazendo a Diferença, sendo a primeira doação do Programa. O valor doado foi revertido em produtos de higiene e alimentos e entregues ao Cantinho Fraternal.



Projeto Tênis+

O Tênis+ é um projeto que objetiva, através do esporte, desenvolver valores e competências complementares à educação formal. Foi criado com o propósito de ajudar pessoas a evoluírem para sua melhor versão, por meio de valores humanos, do competidor e das habilidades do tenista. São várias unidades espalhadas pelo País, apoiando crianças em condições socioeconômicas desfavorecidas, incluindo São Carlos. Em novembro, o Programa Fazendo a Diferença doou: 72 bolinhas, 24 pares de tênis, 48 camisetas, 8 saias e 36 shorts.

Rede Feminina de Combate ao Câncer

A Rede Feminina de Combate ao Câncer é uma entidade beneficente, sem fins lucrativos e que atende pacientes carentes com câncer, da cidade e região. Fundada em 1953, são quase 70 anos de dedicação a esse trabalho. Todos os recursos que a entidade recebe são destinados ao atendimento às pessoas carentes que necessitam de encaminhamentos para

hospitais, medicamentos, cestas básicas e até mesmo atendimentos psicológicos. Em novembro, foram entregues 300 latas de complemento alimentar em pó, que serão encaminhadas às pessoas atendidas pela entidade.

Projeto Skate Cidadão

Em dezembro, o Programa Social Fazendo a Diferença entregou doações ao projeto Skate Cidadão. Foram doados um termômetro infravermelho, camisetas e shapes, rodas e trucks (peças que compõem o skate).

O projeto Skate Cidadão tem como objetivo, através da prática esportiva do skate, proporcionar cultura e cidadania no Bairro São Carlos VIII. Voltado para crianças e adolescentes entre 6 e 18 anos, as aulas de skate acontecem na Estação Cidadania e Cultura (Praça CEU das Artes Emílio Manzano). Essa iniciativa já tem cerca de 3 anos e, atualmente, atende em torno de 170 alunos.

SAÚDE SOCIAL

Desde agosto de 2020, a Unimed São Carlos firmou parceria com o Abrigo de Idosos Cantinho Fraterno Dona Maria Jacinta, oferecendo recursos que viabilizam melhorias na saúde e bem-estar dos atendidos pela entidade. Nessa parceria, a Cooperativa disponibiliza atendimento médico semanal e serviço com equipe multidisciplinar (fonoaudióloga, nutricionista, terapeuta ocupacional) nas dependências do abrigo. Quando necessário, são disponibilizadas duas consultas/mês em alguma especialidade médica na rede de consultório. Além disso, são encaminhados à Instituição materiais médico-hospitalares e kit de primeiros socorros. Esse trabalho já vem sendo realizado, desde 2019, com o Abrigo de Idoso Helena Dorfelf.



DOAÇÕES

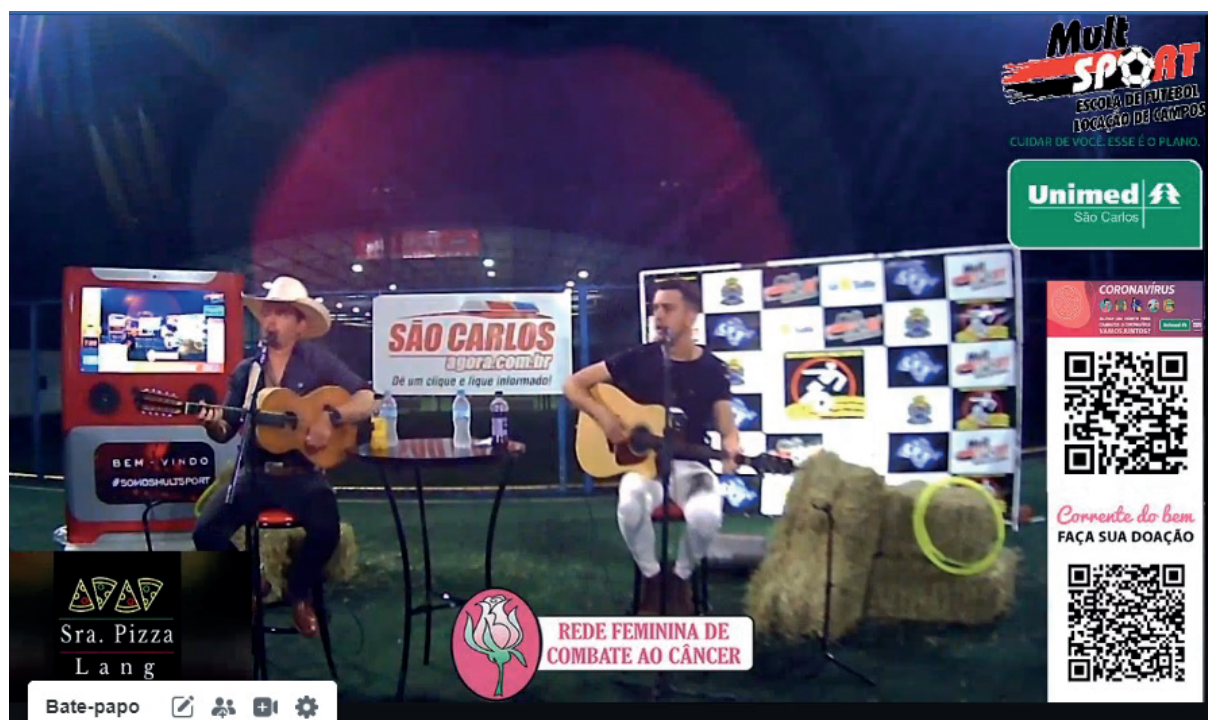
Lives solidárias

Durante o mês de julho, a Unimed São Carlos colaborou com lives solidárias realizadas no município. Em tempos de pandemia, os shows transmitidos pela internet foram maneiras eficazes encontradas para ajudar centenas de pessoas mais afetadas durante esse período.

Em parceria com a Mult Sport, a Unimed São Carlos esteve em 4 lives voltadas à Rede

Feminina de Combate ao Câncer. A Cooperativa contribuiu com a doação de suplementação alimentar e leite em pó integral.

A Unimed São Carlos esteve presente também em ação realizada pela Associação Comercial e Industrial de São Carlos (ACISC) em prol da Santa Casa de Misericórdia de São Carlos, contribuindo com doação financeira para a realização da ação.





Santa Casa de Misericórdia

A Unimed São Carlos doou à Santa Casa de Misericórdia do município materiais de copa, que contribuirão com o atendimento aos clientes do hospital, tanto da rede pública quanto particular, além de melhorias aos seus funcionários, prestadores e corpo clínico.

Foram doados três carrinhos de refeição em inox, dois balcões pista (balcões de buffet) e um balcão térmico.

Móveis a entidades

Durante a desocupação do antigo prédio da Casa de Saúde, onde funcionará o Hospital Unimed São Carlos – Unidade 2, a Cooperativa retirou centenas de produtos, entre eles móveis em ótimo estado de conservação. Os materiais foram entregues a entidades de São Carlos no início de novembro. Devidamente selecionados, os produtos, que não ofereciam riscos de contaminação, foram encaminhados ao Abrigo de Idosos Helena Dornfeld e ao Cantinho Fraterno Dona Maria Jacinta. Entre as peças estavam camas, armários, mesas e bengalas que devem contribuir com o atendimento prestado por essas entidades aos idosos do município.

A Unimed São Carlos também efetuou doação ao Fundo Municipal da Criança e Adolescente por meio de incentivo fiscal IRPJ no valor de R\$ 17mil em 2020 e R\$ 15mil em 2019.



PATROCÍNIO E APOIO A EVENTOS

Live Solidária – Mult Sport e Comissão Paixão Sertaneja – Em prol da Rede Feminina de Combate ao Câncer

XXI Reunião Científica de São Carlos – VI Distrito Dermatológico da Regional São Paulo da Sociedade Brasileira de Dermatologia (SBD-RESP)

Live Solidária – Associação Comercial e Industrial de São Carlos (ACISC) – Em prol da Santa Casa de São Carlos

Reconhecimento

ONA 2

A Unimed São Carlos, desde 2019, oferece aos seus beneficiários o único Hospital da cidade Acreditado pela ONA (Organização Nacional de Acreditação) nível 2 – Acreditado Pleno. E, em 2020, o título foi mantido após auditoria, realizada na modalidade remota, nos dias 24 e 25 de setembro, no Hospital Unimed São Carlos – Unidade 1, unidades de Apoio OPS e fornecedores terceiros, cumprindo nossas obrigações junto à ONA INTEGRARE.

Essa acreditação mostra que o Hospital é uma das instituições do país certificadas por atender aos critérios de segurança do paciente em todas as áreas de atividade, incluindo aspectos estruturais e assistenciais.



UTI CERTIFICADA

A Unidade de Terapia Intensiva do Hospital da Unimed São Carlos recebeu em dezembro, pelo terceiro ano consecutivo, o Selo Top Performer. Com validade de um ano, o selo é concedido pela Epimed Solutions às Unidades de Terapia Intensiva de todo o país que apresentaram alta eficiência. Apenas 8% das UTIs avaliadas receberam o Selo.

O certificado avalia os melhores resultados clínicos das UTIs, com alocação mais eficiente dos recursos no cuidado dos pacientes críticos nela internados. Foram considerados os mesmos parâmetros de qualidade dos anos anteriores dentro da UTI do Hospital da Unimed São Carlos, como o índice de mortalidade dos pacientes em relação à gravidade dos quadros apresentados e a adequada utilização dos recursos, ou seja, se os pacientes ficam o tempo adequado na UTI.



PRÊMIO TOP OF QUALITY

Em maio de 2020, a Unimed São Carlos recebeu o Selo Internacional de reconhecimento aos trabalhos de todos os colaboradores pela percepção dos clientes. O prêmio é oferecido às empresas pela Excelência e Qualidade em sua atuação com destaque e credibilidade no cenário empresarial.



MANUTENÇÃO ISO 9001:2015 – GESTÃO DA QUALIDADE TOTAL

Todos os esforços, dedicação e comprometimento das equipes da Unimed São Carlos foram reconhecidos e a Cooperativa obteve a manutenção da certificação ISO 9001:2015 – Gestão da Qualidade Total. O Selo de Certificação é conferido pela Certificação DNV-GL, uma das mais importantes certificadoras do mundo.

Essa manutenção reforça o compromisso da operadora em prestar um atendimento de qualidade, que prioriza a excelência nos processos, fortalecendo nossa Missão, Visão e Valores. A auditoria externa para a manutenção da ISO 9001:2015 – Gestão da Qualidade Total aconteceu nos dias 13, 14 e 15 de fevereiro de 2020.



MANUTENÇÃO ISO 9001:2015 UNILAB

A Unimed São Carlos manteve, no Laboratório Unilab, a Certificação da Norma ISO9001:2015 – Gestão da Qualidade Total. A manutenção dessa certificação evidencia a qualidade nos processos dos serviços oferecidos aos nossos beneficiários e clientes. A auditoria externa para manutenção da ISO 9001:2015 aconteceu nos dias 16 e 17 de fevereiro de 2020.



SELO HOSPITAL UNIMED DE SUSTENTABILIDADE E SELO UNIMED DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE

A Unimed São Carlos conquistou dois importantes selos de qualidade no mês de novembro. Na edição 2020 do Selo Hospital Unimed de Sustentabilidade, o Hospital conquistou a categoria Ouro em sua 2ª participação. E, no Selo Unimed de Governança e Sustentabilidade, a Cooperativa, na sua 1ª participação, recebeu o Prata.

Essas certificações são concedidas pela Unimed Brasil a cada 2 anos e tem como objetivo estimular a implementação de boas práticas em Governança e Gestão para a Sustentabilidade, o que significa o equilíbrio entre a saúde ambiental, saúde social e saúde econômica. Esses selos refletem em uma atuação com responsabilidade e ética nas relações internas e externas.



IDSS

O Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões (Qualidade em Atenção à Saúde; Garantia de Acesso; Sustentabilidade e Mercado; e Processos e Regulação) e é calculado com base nos dados extraídos dos sistemas de informações da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde. A nota dos indicadores e a nota final é calculada em uma escala de 0 a 1.

O IDSS permite a comparação entre operadoras, estimulando a disseminação de informações de forma transparente e a redução da assimetria de informação, falha de mercado que compromete a capacidade do consumidor de fazer suas escolhas no momento da contratação ou troca de um plano de saúde e a ampliação da concorrência baseada em valor no setor.

Conforme a prévia da ANS, os indicadores da Unimed São Carlos em 2020 melhoraram em relação aos do ano anterior. A nota do IDSS de 2019 (Ano base 2018) foi de 0,7982, já a nota de 2020 (Ano base 2019) foi de 0,8018. Esse aumento faz com que a cooperativa passe da faixa amarela (0,6 a 0,79) para a faixa verde (acima de 0,80). Vale ressaltar os indicadores de Sustentabilidade e Mercado e Processos e Regulação, em que foram obtidas nota máxima.

OUVIDORIA CERTIFICADA

A Ouvidoria da Unimed São Carlos conquistou o certificado do Programa Ouvidoria de Excelência do Sistema Unimed – edição Ciclo III, na categoria “Excelente”, concedido pela Unimed Brasil.

A certificação integrou aspectos sobre a estruturação e/ou revisão dos processos, em ajustes na atuação do ouvidor e nos objetivos da Ouvidoria, nos meios de comunicação adotados tanto para o público externo como interno e na infraestrutura da área. Estes aspectos contribuem e oportunizam a Ouvidoria a atuar na prevenção de Notificações de Investigação Preliminar (NIPs) e litígios, em redução de custos para operadora, visando a sustentabilidade do negócio, fidelização a satisfação dos clientes.



PRÊMIO CLIC DE INOVAÇÃO

No início de outubro de 2020, a Federação das Unimeds do Estado de São Paulo (FESP) realizou o Prêmio Clic de Inovação. Essa premiação foi uma iniciativa do CLIC – Congresso de Líderes, Inovação e Ciência e teve como objetivo avaliar as melhores inovações tecnológicas da área da saúde entre as singulares do Estado de São Paulo.

A Unimed São Carlos concorreu com o projeto Avatar, que utiliza a tecnologia RPA (Robotic Process Automation). Essa ferramenta permite a análise de contas médicas e separa as que estão com alguma inconsistência ou que não atendem as regras da Unimed. Dessa forma, a atividade feita pelo setor de Contas Médicas ficou mais rápida e eficiente: antes o que era realizado em dias, passou a ser realizado em horas. Através desse projeto, a Unimed São Carlos conquistou o terceiro lugar na premiação e recebeu como prêmio fraudas geriátricas, que foram doadas às entidades Cantinho Fraterno e Helena Dorfeld.



Ações **2021**

PARA O
ANO DE 2021, OS MARCOS
DEFINIDOS FORAM:

- 1)** RH Estratégico;
- 2)** Expansão Ibaté e Descalvado;
- 3)** Telemedicina;
- 4)** Finalização das obras do Hospital Unimed - Unidade 2 - fases I e II;
- 5)** Obter nota máxima no IDSS;
- 6)** Criar Instituto Social;
- 7)** Remuneração por Performance Médica;
- 8)** Fortalecimento da distribuidora regional;
- 9)** Melhorar a satisfação do Cliente;
- 10)** DRG nos Hospitais 1 e 2;
- 11)** Novo modelo de gestão consolidado;
- 12)** Unimed sem Papel;
- 13)** Melhor empresa para se trabalhar;
- 14)** Certificação da Operadora (RN 452/2020);
- 15)** Certificação do HU 1 - ONA 3;
- 16)** Prontuário Eletrônico nos consultórios;
- 17)** Centro de Saúde Mental.

Mensagem do Conselho de Administração

2020 foi marcado pela maior pandemia dos últimos 100 anos. Um ano de incertezas, dúvidas e interrogações. Lockdown, mortes e desemprego assolaram a todos. Crise econômica com oscilações constantes da Bolsa, juros, dólar e um cenário político caótico tanto interno como externo estiveram presentes nas manchetes nos últimos meses.

A saúde suplementar sofreu profundas transformações decorrentes de fusões e aquisições, principalmente na nossa região. Diante desse caos, a Unimed São Carlos conseguiu fazer a sua parte. Somos referência no enfrentamento da pandemia com ações elogiadas tanto localmente quanto a nível nacional. Mantivemos os empregos dos nossos colaboradores e até contratamos, seguindo o nosso planejamento de verticalização e de oferecer melhor assistência aos nossos beneficiários.

Asseguramos a proteção e segurança de todos com aquisição de equipamentos de proteção e insumos. Não paramos as obras do nosso Hospital Unidade 2, projeto essencial e estratégico para nosso futuro. Investimos sempre focados na nossa busca incessante e infinita por qualidade e excelência. Foi inaugurado o Viver Bem Pediátrico. Conservamos nossa carteira apesar das demissões ocorridas em alguns dos nossos principais clientes. Quitamos a IN 20, dívida perversa que tanto gerou transtorno para nossa Cooperativa.

Distribuímos sobras e antecipamos resultados para amenizar a perda de renda decorrente da pandemia. Não nos esquecemos da nossa responsabilidade social e através de doações geramos um pouco de alento e conforto ao nosso próximo. Temos enormes desafios para 2021, entretanto as perspectivas também são muito boas. Inauguraremos o nosso Hospital 2, presente da nossa Cooperativa para cidade e região no nosso aniversário de 50 anos. A ajuda, compromisso e união do nosso corpo associativo foi fundamental no nosso poder de reação e enfrentamento das adversidades. Unidos somos e sempre seremos mais fortes.

Conselho de Administração

Dr. Daniel José Mendes Canedo
Dr. Ivan Carlo de Manzano Linjardi
Dr. Gustavo Paro
Dr. Humberto Manelli Rizzoli
Dr. Carlos Francisco Erbolato Melo
Dr. Luiz Tadeu Marques Vincentin
Dr. Rafael Jorge T. Djouki
Dr. Eduardo S. Portugal e Silva
Dr. Bruno A. M. Bruschi
Dr. Ricardo Innecco Castro
Dra. Fernanda Baldan Pinca

Conselho Fiscal

Dr. Mário Antonio Ferrador
Dr. Leonardo Estenio Iezzi
Dra. Leila Cassia Canno Ferreira
Dra. Roberta Zago Lorenzatto
Dra. Isabeth F. Estevão
Dr. Silvio Fernando C. Rosatti

Conselho Técnico Disciplinar

Dra. Cristiane Bevilacqua
Dra. Maria Celia Calijuri Hamra
Dr. Pedro Cobra Neto
Dra. Aline Maria Cotrim Ferreira
Dr. Walter König
Dr. Michel Antônio Kiyota Moutinho



www.unimedsaocarlos.com.br

Rua Vicente Pelicano, 945

13571-000 - Azulville - São Carlos - SP

T. (16) 2107-7333

Dr. Daniel José Mendes Canedo
CRM: 73.304
Diretor Técnico Responsável

ANS - nº 354031

EXPEDIENTE

Relatório 2020 | **Coordenação:** Cíntia Mariano, Clécia Pereira, Fabricio Mazocco e Robesom Rodrigues.
Redação: Fabricio Mazocco e Fernanda Gimenes | **Projeto Gráfico e diagramação:** Caio Rodrigues