

Relatório de
Administração
2018

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

MISSÃO

Promover a Assistência Integral à Saúde, oferecendo produtos e serviços de qualidade à maior parcela da população, gerando satisfação de todos os envolvidos.

VISÃO

Ser modelo de excelência em assistência à saúde.

VALORES

A Unimed Santa Maria assume um compromisso permanente com os seguintes princípios:

- espírito cooperativista: unir para fortalecer;
- ética: transparência em todas as ações;
- melhoria contínua: para satisfação de todas as partes interessadas;
- educação continuada: qualificação de todos os segmentos;
- responsabilidade social: compromisso com a comunidade;
- usuário: busca permanente da sua satisfação.

ADMINISTRAÇÃO 2018

DIRETORIA EXECUTIVA

Ernani Clóvis Bülow - Presidente

Mário José Birnfeld do Canto - Vice-presidente

Clarice dos Santos Mottecy - Superintendente

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Ernani Clóvis Bülow - Presidente

Mário José Birnfeld do Canto - Vice-presidente

Clarice dos Santos Mottecy - Superintendente

Claudio Guimarães de Azevedo - Diretor Técnico do Hospital Unimed

Flávio Cabreira Jobim - Diretor de Informática

Luís Humberto Ribas dos Santos - Diretor Núcleo de Desenvolvimento

Paula Vasconcelos Martini - Diretora de Contas Médicas

Paulo Roberto Maldonado - Diretor Administrativo

Renor Paulo Beltrami - Diretor da Medicina do Trabalho

ADMINISTRAÇÃO 2018

CONSELHO FISCAL

MEMBROS EFETIVOS

Deili Granvile Silva - Coordenador do Conselho Fiscal

Flavio Luiz Antonello Londero- Membro do Conselho Fiscal

Jorge Neves Camargo - Membro do Conselho Fiscal

MEMBROS SUPLENTE

Alexandre dos Santos Leite - Membro do Conselho Fiscal

Bernardo Schepa Leal- Membro do Conselho Fiscal

Rudimar Issler Meurer- Membro do Conselho Fiscal

COMISSÃO TÉCNICO DISCIPLINAR

Luiz Roberto Botton - Diretor de Ética

Boaventura Dias da Silva

João Alberto Laranjeira

Jorge Derly Lauda Filho

Marcio Rigo

Valter Antonio Noal

ADMINISTRAÇÃO 2018

AUDITORES

Daniel Melchíades da Silva

Eduardo Castilhos Rodrigues Correa

Gabriela Ruschel Zanolla

Jane Costa

Luiz Cláudio Arantes

Márcia Regina Holf S. Meurer

Mário José Birnfeld do Canto

Paulo Guilherme Horta Barbosa

Rogério Luís Fabra–Diretor Técnico da Operadora

COMISSÃO ELEITORAL

Rogério Luís Fabra - Presidente

Dr. Mario José Birnfeld do Canto - Vice-Presidente

Dr. Edes Oliveira Cavalheiro - Secretário

João Alberto Laranjeira–Membro da Comissão

Walter Priesnitz – Membro da Comissão

A UNIMED SANTA MARIA

Fundada em 13 de julho de 1972, a Unimed Santa Maria, possui sua área de atuação em 28 municípios da Região Central do Estado. Com sede na cidade de Santa Maria, conta com 784 médicos cooperados e 494 colaboradores nas diversas áreas de atuação.

Sua estrutura física é composta pela Sede Administrativa, Complexo de Atendimento Unimed (Medicina Preventiva, Atendimento Domiciliar e Departamento Saúde Ocupacional), Hospital Unimed, Pronto Atendimento, Escritórios Regionais e SOS Unimed.

**PRINCIPAIS
AÇÕES
DE 2018**

MARKETING

MÍDIA

Com o objetivo de manter a visibilidade de sua marca, a Unimed Santa Maria mantém contratos fixos de mídia com emissoras de televisão e rádio, jornal e mídias eletrônicas.

COMUNICAÇÃO E PROPAGANDA

Para assessoria de comunicação, renovou-se o contrato com a agência ART/MEIO Propaganda.

CAMPANHAS EM 2018

- Ações de prevenção à saúde e vendas nos municípios da área de abrangência Unimed Santa Maria
- Campanha de divulgação do Complexo de Atendimento Unimed
- Adesão à campanha nacional Mude 1 Hábito

MARKETING

AÇÕES PARA CLIENTES

- Participação em Feiras dos municípios da área de abrangência da Unimed Santa Maria;
- Entrega de Kit Maternidade para parturientes;
- Ação de Natal – adesivação da área de atendimento e entrega de brindes personalizados para clientes;
- Confraternização dos pacientes do Ambulatório de Quimioterapia.

AÇÕES PARA COOPERADOS E PRESTADORES

- 3º Festival Unimed da Canção Nativa;
- Dia do Médico – homenagem nos veículos de comunicação;
- Falando com a Diretoria;
- Eventos educativos e de incentivo à rede prestadora

AÇÕES PARA COLABORADORES

- Ações no outubro Rosa e novembro Azul – palestra e material educativo;
- Aniversário dos colaboradores – entrega de presentes;
- Informativo interno semanal Expediente Online;
- Confraternizações do Dia do Trabalho e Fim de Ano dos colaboradores;
- Programa Cuidar – ações de promoção de saúde e qualidade de vida
- Campanha de incentivo ao elogio entre colegas

MARKETING

PATROCÍNIOS

A Unimed Santa Maria patrocina algumas Instituições Assistenciais e projetos de cunho social, educacional, cultural e esportivo.

Em 2018, projetos do Theatro Treze de Maio, Feira do Livro de Santa Maria e Projeto de Arte e Cultura Gaúcha nas Escolas foram beneficiados com a destinação de parte dos impostos da Unimed Santa Maria, através das leis de incentivo.

GESTÃO DE PESSOAS

Nos comparativos abaixo é possível visualizar a alteração do número de colaboradores, o recolhimento de contribuições sociais incidentes sobre a folha de salários, o valor dos benefícios concedidos e os investimentos em treinamento no término do exercício atual e dos dois últimos exercícios:

Exercício	Número de Colaboradores
2016	510
2017	490
2018	494

Recolhimento de Contribuições Sociais s/ folha de pagamento			
	2016	2017	2018
INSS	5.768.276,00	5.924.856,00	6.062.898,41
FGTS	1.647.315,00	2.112.433,00	1.905.016,04
PIS s/ folha	196.568,00	201.094,00	202.282,31
Contribuição Sindical	44.756,00	49.034,00	5.930,35
Total	7.656.915,00	8.287.417,00	8.176.127,11

Benefícios concedidos aos colaboradores			
	2016	2017	2018
Ajuda custo de viagem	154.655,00	156.545,00	170.298,98
Assistência médica	1.654.190,00	1.367.263,00	1.184.051,94
Assistência odontológica	1.360,00	1.208,00	0,00
Ajuda de custo de estudo	121.310,00	86.116,00	31.265,21
Auxílio creche	95.202,00	88.880,00	85.680,00
Cursos e treinamentos	151.778,00	72.578,00	227.854,34
Custo com uniforme	88.862,00	156.176,00	118.109,11
Programa de alimentação	1.322.205,00	1.367.952,00	1.657.289,40
SERIT	32.424,00	37.799,00	38.462,18
Vale transporte	159.076,00	187.181,00	201.673,15
Total	3.781.062,00	3.521.698,00	3.714.684,31

Quanto ao índice de rotatividade (“turnover”) do exercício de 2018, foi de 2,0%

GESTÃO DE PESSOAS

Programa de treinamento e desenvolvimento de colaboradores

Com o objetivo de aumentar a produtividade e o desempenho dos colaboradores e o desenvolvimento de suas habilidades através da análise e avaliação das competências exigidas para cada cargo. Através de treinamentos internos obrigatórios, de desenvolvimento com auxílio do Sescop e participação em cursos e capacitações oferecidos pela Federação/RS.

- Programa de educação continuada 2018 HGU, SESMT e CCIH
- Comunicação e Feedback para gestores
- Atendimento Humanizado na prática
- MBA em Gestão de Cooperativas de Saúde

MEDICINA PREVENTIVA

O Serviço de Medicina Preventiva da Unimed Santa Maria atua na promoção e prevenção à saúde, com ênfase no gerenciamento de pacientes crônicos.

Através do questionário da Avaliação das Condições de Saúde, identificamos o perfil de saúde do usuário, o que possibilita encaminhar os diferentes perfis para programas específicos, dessa forma, conseguimos intervir e orientar precocemente as ações em saúde, objetivando a qualidade de vida do usuário.

A busca ativa e passiva dos beneficiários para o gerenciamento em saúde é baseada num screening de saúde, focado nos usuários pelo critério de utilização dos serviços de saúde e relevante para possível diagnóstico de doença crônica não transmissível (DCNT), tais como: usuário acima de 60 anos, com alto custo assistencial, atendimento recorrente em Pronto Atendimento Unimed e SOS, usuários com internações, com realização de exames específicos de cardiopatia, nefropatia, de hemoglobina glicada, em tratamento quimioterápico, gerenciamento de contratos específicos, novos usuários, além disso, realizamos uma análise do registro de solicitações e/ou reclamações para a adesão espontânea junta a Central de Relacionamento e por indicações do Médico Assistente.

MEDICINA PREVENTIVA

As ligações são realizadas periodicamente de acordo com o grau de necessidades, e nos permite monitorar a condição de saúde e a tendência de agravos no âmbito local, possibilita a manutenção de um longo período de cuidado e facilita o engajamento do paciente no processo terapêutico e assim, obter uma maior aproximação, qualidade de atendimento e cuidado ao paciente/usuário Unimed pela nossa equipe de saúde.

Além do gerenciamento em saúde, a estrutura do serviço atende, também, de acordo com a RN nº167-ANS/08 e atualizações, a demanda de usuários para os atendimentos ambulatoriais dos profissionais de nutrição, fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional e algumas especialidades médicas.

Com isso, a Unimed Santa Maria, assume um novo conceito em gestão de saúde disseminando a função do Cuidar, entre seus Médicos Cooperados - incorporando o entendimento do cuidar à função do curar - entre seus usuários - conscientizando sobre sua condição crônica e fazendo-o aceitar a dependência, a sua limitação e o “ser cuidado”.

MEDICINA PREVENTIVA

Houve uma adequação de forma que o serviço de Atendimento Domiciliar dividirá o espaço físico com o serviço de Medicina Preventiva adotando um conceito de atendimento integrado buscando otimizar a atenção à saúde beneficiária da Unimed Santa Maria, para obter um resultado ainda melhor na qualidade de vida dos beneficiários.

HOSPITAL GERAL UNIMED

O Hospital Geral Unimed está em processo de Acreditação ONA nível 1. Neste contexto, houve a implantação do Planejamento Estratégico, com a avaliação contínua de indicadores, bem como foi realizada a divulgação ampla deste material, em todos os setores, para todos os colaboradores.

Neste ano foi adequado a gestão de acesso na Instituição, com a finalidade de melhorar o gerenciamento do fluxo de pacientes e população flutuante, reduzindo o tráfego dos mesmos em locais que não seria necessário circularem.

Há cada vez mais incentivo para o benchmarking, para que possamos melhorar nossas práticas, oferecendo um melhor atendimento e excelente serviço aos nossos usuários.

HOSPITAL GERAL UNIMED

SEGURANÇA DO PACIENTE

A Instituição trabalha ativamente com medidas para melhoria da cultura de segurança do paciente.

Atualmente todos os pacientes utilizam pulseiras de identificação, exceto aqueles que realizam consulta médica no Pronto Atendimento. Todos os colaboradores recebem capacitação contínua para aplicação destas medidas.

Foram implantadas visitas técnicas realizadas pelo Núcleo de Segurança do Paciente quinzenalmente, onde é possível identificar não conformidades relacionadas as ações para segurança do paciente, melhorando os processos nos setores através do tratamento das mesmas.

Trabalhamos hoje, com um quadro completo na sala cirúrgica, onde consta a Lista de Verificação de Cirurgia Segura, a qual é aplicada em todos os procedimentos cirúrgicos, com a sensibilização da equipe envolvida, promovendo maior segurança.

Há sensibilização de todos os profissionais para realização de notificações de incidentes/eventos adversos em sistema informatizado, simples e dinâmico, com um Núcleo de Segurança do Paciente e profissionais dos diversos setores preparados para realização da análise dos mesmos, aplicando ações para minimizar os riscos na Instituição.

HOSPITAL GERAL UNIMED

CONTROLE DE INFECÇÃO HOSPITALAR

O Controle de Infecção iniciou o trabalho da busca ativa pós-alta através de ligações telefônicas para todos os pacientes que realizam procedimento cirúrgico com implante de próteses, onde são identificadas infecções hospitalares de sítio cirúrgico, sendo realizadas ações mais efetivas na Instituição para redução no número destas infecções.

O gerenciamento de resíduos é divulgado amplamente na Instituição, havendo sensibilização de que todos os profissionais segreguem corretamente, através de capacitações semestrais, sendo realizadas visitas técnicas para verificação da separação correta.

CENTRO DE MATERIAIS ESTERILIZADOS

Para o local foi adquirido um equipamento para termodesinfecção, fazendo com que não utilizássemos na Instituição nenhum tipo de processo de desinfecção química líquida, garantindo maior confiabilidade na dispensação de materiais aos setores.

Campos cirúrgicos e aventais de algodão, utilizados em procedimentos cirúrgicos, foram substituídos por materiais descartáveis, afim de proporcionar maior segurança cirúrgica, não sendo necessário o reprocesso destes.

HOSPITAL GERAL UNIMED

INFRAESTRUTURA

No decorrer do ano foram realizadas diversas melhorias na infraestrutura, como abertura de um novo acesso aos pacientes ao Hospital Geral Unimed, onde os pacientes que chegam para realização de procedimentos cirúrgicos, tem acesso diferenciado dos que necessitam de consulta no Pronto Atendimento, dinamizando o fluxo e agilizando o atendimento.

Neste mesmo período foram ampliados o refeitório e o Estar Funcional, proporcionando aos colaboradores locais agradáveis e de boa convivência, bem como melhorias realizadas no jardim, para que os mesmos tenham descansos com qualidade.

AMBULATÓRIO DE QUIMIOTERAPIA

No final de 2018 foi iniciada a ampliação do Ambulatório de Quimioterapia, com adequação da estrutura física para melhorar o conforto dos pacientes. Foi adquirido o aparelho de crioterapia para reduzir a alopecia durante o tratamento.

HOSPITAL GERAL UNIMED

INFRAESTRUTURA

No decorrer do ano foram realizadas diversas melhorias na infraestrutura, como abertura de um novo acesso aos pacientes ao Hospital Geral Unimed, onde os pacientes que chegam para realização de procedimentos cirúrgicos, tem acesso diferenciado dos que necessitam de consulta no Pronto Atendimento, dinamizando o fluxo e agilizando o atendimento.

Neste mesmo período foram ampliados o refeitório e o Estar Funcional, proporcionando aos colaboradores locais agradáveis e de boa convivência, bem como melhorias realizadas no jardim, para que os mesmos tenham descansos com qualidade.

AMBULATÓRIO DE QUIMIOTERAPIA

No final de 2018 foi iniciada a ampliação do Ambulatório de Quimioterapia, com adequação da estrutura física para melhorar o conforto dos pacientes. Foi adquirido o aparelho de crioterapia para reduzir a alopecia durante o tratamento.

RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES

CENTRAL DE RELACIONAMENTO

Canal direto com os clientes buscando solucionar os problemas. Fornece informação, resolução e auxílio, buscando sua satisfação e podendo sugerir melhorias de acordo com os registros feitos por ele.

OUVIDORIA

Canal de atendimento de segunda instância que atende os beneficiários que solicitam informações, sugestões ou reclamações com relação aos serviços prestados pela Cooperativa. Analisa todas as manifestações de forma criteriosa, encaminhando-as diretamente aos setores e a alta administração da Cooperativa.

RELACIONAMENTO COM OS COOPERADOS

Aprovadas novas regras para ingresso de cooperados, com critérios específicos e qualificação técnica, através de concurso.

Realizado curso de Cooperativismo para os futuros Cooperados.

RESULTADOS DA COOPERATIVA

No dia 19 de março de 2019, no Park Hotel Morotin, foi realizada a Assembleia Geral Ordinária, sendo submetidos à apreciação dos Cooperados os demonstrativos financeiros da Unimed Santa Maria referente ao Exercício de 2018, que foram apresentados conforme disposição legal da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e demais institutos jurídicos que regulamentam o funcionamento e exercícios das cooperativas. O resultado da Cooperativa no exercício de 2018 foi de R\$ 5.874.937,36 (cinco milhões, oitocentos e setenta e quatro mil, novecentos e trinta e sete reais e trinta e seis centavos), e decidiu-se que 100% das sobras serão destinadas aos cooperados, 50% capitalizados e 50% distribuídos aos Cooperados conforme produção.

RESULTADOS DA COOPERATIVA

AÇÕES QUE INFLUENCIARAM NO RESULTADO DA COOPERATIVA

- Ferramentas de gestão para melhorar cada vez mais os cálculos internos;
- Diante da dificuldade na venda de planos de saúde, a Unimed Santa Maria investiu na qualificação da auditoria assistencial, ficando mais próximo de seus prestadores e dos médicos cooperados, trazendo ganhos como a desospitalização de pacientes em condições de atendimento domiciliar;
- Reestruturação do Pronto Atendimento para oferecer um atendimento de qualidade;
- Reestruturação do Pronto Atendimento para oferecer um atendimento de qualidade;
- Melhorias no sistema de autorizações buscando maior eficiência;
- Implantação de protocolos de atendimento no Hospital Unimed, para maior segurança aos pacientes.

RESULTADOS DA COOPERATIVA

AÇÕES QUE INFLUENCIARAM NO RESULTADO DA COOPERATIVA

- Controle permanente nos processos internos administrativos (custos fixos), de faturamento e do pagamento de custos assistenciais é tarefa primordial para a gestão.
- A Adequada precificação dos produtos comercializados, bem como as renegociações de reajuste para manter o equilíbrio dos planos.
- O gerenciamento do aspecto econômico/financeiro, está baseado na análise vertical e horizontal das demonstrações de resultado mensal e acumulado e a posição das disponibilidades financeiras, evolução do faturamento e dos custos.
- A área contábil elabora relatório mensal apresentando o balanete contábil e a demonstração de resultado, juntamente com os indicadores pertinentes para a Diretoria, Conselho de Administração e Conselho Fiscal.
- Reuniões mensais com os principais contratantes de plano de saúde, demonstrando o desempenho do contrato para demonstrar a transparência entre os pares.
- Assessoria Jurídica preventiva
- Segue todas as normas e condutas internas do Sistema Unimed, dando segurança aos beneficiários quando buscam atendimentos fora da área geográfica da Unimed Santa Maria.

ADMINISTRAÇÃO 2019

O planejamento da administração para 2019 está voltado para o desenvolvimento das seguintes ações:

- Programas de desenvolvimento e capacitação para os colaboradores;
- Captação de novos clientes, através da ferramenta- Sistema de Inteligência Multi- Mercado (SIMM);
- Ampliação da força de vendas,;
- Estruturar o Setor de Pós-Vendas, para melhor atender as demandas dos Clientes;
- Lançamento do Aplicativo Unimed para Beneficiários e Aplicativo para Cooperados;
- Rentabilizar a Cooperativa através de renegociação de contratos.
- Reduzir despesas Administrativas com acompanhamento de Consultoria (OBZ);
- Reduzir custos assistenciais, através da conscientização das partes envolvidas em fazer uma medicina com qualidade e com menor custo;
- Implantar a gestão por excelência em todos os serviços da Unimed, através da Acreditação (RN 277).

ADMINISTRAÇÃO 2019

- Certificação ONA no Hospital da Unimed.
- Implantação da Assinatura Digital e Prontuário Eletrônico no Hospital da Unimed.
- Aquisições de equipamentos para Hospital Geral Unimed, sempre pensando no bem-estar do beneficiário.
- Implantação da gestão estratégica.
- Consultoria KPMG para implantação de Gestão de Risco (margem de Solvência);
- Desenvolvimento TISS 3 (Reestruturação Base de Dados para atendimento legal ANS).
- Implantação da Telemedicina.

No exercício de 2018, não houve alterações societárias.

A Cooperativa segue seu Estatuto Social e a Lei das Cooperativas 5764-71. A Cooperativa Unimed Santa Maria, declara que tem capacidade e intenção de manter os títulos e valores mobiliários, suficientes para manter suas obrigações. Dispõe dos valores aplicados nos fundos dedicados ao setor de saúde suplementar.



Dr. Ernani Clóvis Bülow
Presidente
Unimed Santa Maria/RS