

Relatório da Administração

Unimed Sul Paulista

A Unimed Sul Paulista faz parte do Sistema Unimed, que é a maior experiência cooperativista do mundo na área da saúde. Em 2020 destacou-se pelo comprometimento e aprimoramento constante dos conceitos de governança, processos organizacionais mapeados e acompanhamento do planejamento estratégico e orçamentário, garantindo a transparência e o respeito aos médicos cooperados, colaboradores, beneficiários e comunidade em que esta inserida.

Por meio de uma gestão administrativa transparente, a Unimed Sul Paulista está comprometida com o desenvolvimento sustentável, engajada ainda em ações socioambientais, sem deixar de lado a estabilidade econômica da Cooperativa.

Tem como Identidade Organizacional:

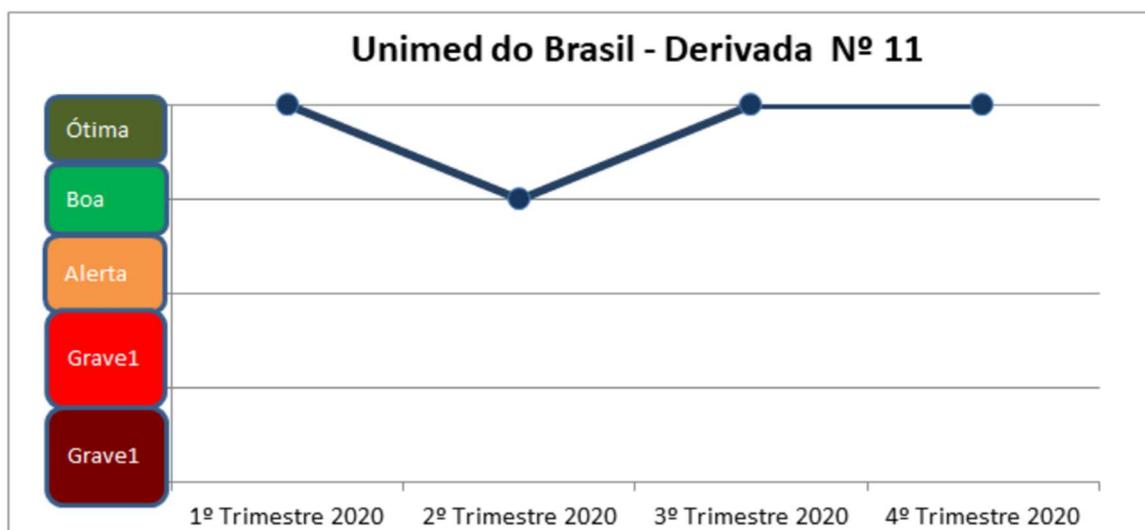


Mapa Estratégico:



Foi com muito trabalho que a Unimed Sul Paulista conseguiu superar as adversidades do ano de 2020, e fechar o ano com resultados satisfatórios conforme seu planejamento estratégico.

Em relação a nossa pontuação dentro da norma derivada nº 11, que realiza o acompanhamento dos indicadores econômico-financeiros das singulares do sistema Unimed, ficou classificada no nível máximo como ótimo.



A Cooperativa adotou medidas e ações para combater a disseminação do novo Corona vírus logo que foi declarada a pandemia mundial pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Foi criado um Comitê de Crise com o objetivo de avaliar os impactos e riscos relativos aos negócios da Cooperativa. Foram desenvolvidos e implantados planos de contingência para manter a operação assegurando o bem-estar e saúde dos beneficiários, colaboradores e cooperados. Ações de comunicação e orientação em relação aos hábitos de higiene pessoal, ambiental e dos alimentos, necessários para prevenção e controle do novo Corona vírus, foram realizadas por meio de cartazes, panfletos, mídias sociais, Rádio, *lives* e e-mails. Instalação de barreiras nos locais de atendimentos aos beneficiários, em refeitórios para os colaboradores e prestadores de serviços contratados.

Uma tenda foi instalada na área externa ao PA – Pronto Atendimento, para atendimentos a pacientes com sintomas respiratórios em ambiente diferenciado e adequado, separado das outras consultas do Pronto Atendimento do hospital da cooperativa. Os pacientes nestas condições passaram por triagem nesta tenda.

Houve a formação e treinamento de 4 novas equipes médicas para atendimento assistencial; além de reforço substancial do estoque disponível de EPIs – Equipamentos de Proteção Individual, necessários aos atendimentos, como máscaras cirúrgicas, aventais, óculos e luvas;

Houve alteração do sistema de visitas e do fluxo de acesso dos pacientes oncológicos pelas áreas externas do Hospital.

Suspensão de todas as cirurgias eletivas com continuidade de agendamento de cirurgias de urgências e oncológicas no plano de contingência COVID-19. Tele atendimento, para apoio aos beneficiários, suporte emocional com roda de conversa com colaboradores e sessões psicoterápicas. Criado “projeto “visita na Janela” e “visita Digital” para os pacientes de Internação Clínica e Terapia Intensiva com acompanhamento de psicologia e serviço social nos recursos próprios”.

Com os colaboradores foram realizadas ações de trabalho em home office, reuniões online, distribuição de máscaras e álcool gel, ações educativas sobre o novo Corona vírus, orientações e treinamentos internos de paramentação e desparamentação de EPIs.

Com os cooperados foram realizados cursos de capacitação para treinar as habilidades de manejo com pacientes com a Covid-19 e criação de book de protocolos assistenciais, com a população foram efetuadas ações de comunicação constante.

Esse rol de ações, visando a segurança de beneficiários, colaboradores, cooperados e da comunidade, teve impacto direto no caixa da cooperativa, cujo investimento foi de R\$ 1,7 milhões com a medicamentos hospitalares, compra de testes Covid-19, materiais de proteção, gastos com pessoal como horas extras, plantões e contratações para substituição nos casos de afastamentos, alterações estruturais e equipamentos de uso em pacientes de Covid-19.

No sentido de resguardar a continuidade operacional normal diante das incertezas do momento atual, a administração da Cooperativa adotou medidas como: contenção de despesas das áreas administrativas, adotou a modalidade de trabalho home office, aumento do estoque de materiais e medicamentos de 20 dias para 90 dias (anestésicos, medicamentos, aventais, luvas, máscaras, macacão, etc.).

Para o exercício de 2021, devido às incertezas causadas pela pandemia do novo Corona Vírus (COVID-19), a Administração da Instituição possui a expectativa de crescimento de 800 vidas e um resultado de 4,62% do faturamento, tendo como base o planejamento orçamentário, estratégico e financeiro da Cooperativa.

A diretoria da Unimed Sul Paulista Cooperativa de trabalho Médico apresenta o Balanço Patrimonial e as demais Demonstrações Contábeis, bem como as notas explicativas e o parecer dos auditores, referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

A Unimed Sul Paulista fechou o ano com contraprestações liquidas de 78 milhões. Os eventos líquidos ficaram em R\$ 79 milhões e as outras despesas operacionais em R\$ 2,5 milhões. O resultado líquido da cooperativa foi de R\$ 6,9 milhões, dos quais pela legislação que rege o cooperativismo R\$ 5,24 milhões foram destinados aos reservas obrigatórias e reservas destinados a suficiência da Margem de Solvência, ficando à disposição da Assembleia Geral Ordinária (AGO) a sobra líquida de R\$ 427 Mil.

Marketing:

A área de Marketing constrói o posicionamento e gera valor para a marca Unimed, em alinhamento aos valores da organização e valendo-se de iniciativas segmentadas aos públicos de interesse para unificar e fortalecer a imagem da cooperativa. Outro ponto importante no ano de 2020 foram as ações relacionadas à conscientização de uso de máscaras e álcool em gel, com cooperados, colaboradores e beneficiários com materiais digitais e impressos. Ações com a comunidade como o corte solidário, eu ajudo na lata e gincana de arrecadação de alimentos com os colaboradores. Divulgação de novo produto ambulatorial e telemedicina da Unimed Sul Paulista.

Por fim, a área de Marketing é responsável pelas divulgações de todos os produtos e serviços comercializados pela Unimed Sul Paulista, além de atender todas as áreas e setores da empresa que necessitem de apoio na comunicação.

CARTILHA PARA GESTANTES - COVID-19
Cuidados com a saúde das gestantes em tempos de pandemia.



CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed 
Sul Paulista

ANS - nº 35.302-7

CORONAVÍRUS



HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS
Antes de se servir, higienize as mãos.
Mudar um hábito para combater o coronavírus. Vamos juntos?

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed 
Sul Paulista

ANS - nº 35.302-7

19 DE OUTUBRO DAS 10H ÀS 17H



Corte Solidário

Evento com horário marcado, para evitar aglomerações. Clique no link da descrição e reserve seu horário.

Instruções para realizar o corte: cabelos limpos e secos, inclusive com químico e no mínimo 15cm.

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

ENDEREÇO: RUA GENERAL CARNEIRO, 217 CENTRO - ITAPETININGA/SP

Unimed 
Sul Paulista

ANS - nº 35.302-7

TELEMEDICINA
Sua consulta médica sem sair de casa.



SAIBA MAIS EM:
WWW.UNIMED.COOP.BR/WEB/SULPAULISTA/TELEMEDICINA

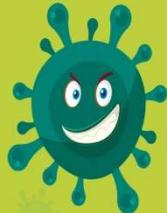
CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

A TELEMEDICINA É MAIS UMA OPÇÃO DE ATENDIMENTO PARA BENEFICIÁRIOS DA UNIMED SUL PAULISTA.

Unimed 
Sul Paulista

ANS - nº 35.302-7

O que é o CORONAVÍRUS?



CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed 
Sul Paulista

ANS - nº 35.302-7

QUANDO NOS UNIMOS, NOSSAS FORÇAS SE DOBRAM



DESAFIO SOLIDÁRIO
Arrecadação de alimentos.
Colabore. A equipe que fizer o maior número de pontos, será premiada. Consulte o regulamento da campanha.

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed 
Sul Paulista

ANS - nº 35.302-7

BIOMETRIA FACIAL

BENEFICIÁRIO, EM ALGUNS DE NOSSOS RECURSOS, IREMOS VALIDAR O SEU ATENDIMENTO ATRAVÉS DA BIOMETRIA FACIAL.



CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

A BIOMETRIA FACIAL É UM CONTROLE DE ACESSO SEM CONTATO FÍSICO E MAIOR SEGURANÇA, CONFIANÇA E SEU MELHOR ATENDIMENTO.

Unimed 
Sul Paulista

ANS - nº 35.302-7

A PARTIR DE: R\$ 99,18*

CUIDAR DE VOCÊ, ESSE É O PLANO.

Unimed 
Sul Paulista

ANS - nº 35.302-7

Comercial:

Conforme planejamento estratégico realizado em 2020, nosso principal foco este ano foi a criação de um novo produto, visando o preenchimento

Nr.Registro/ Cód.Plano	Nome Comercial Plano	Data Registro	Contratação	Segmentação Assistencial	Data Situação	Abrangência Geográfica	Situação Plano	Motivo
---------------------------	-------------------------	------------------	-------------	-----------------------------	------------------	---------------------------	-------------------	--------

das lacunas de mercado, proporcionando maior acessibilidade por parte da comunidade aos planos da Unimed Sul Paulista.

485487200	PLANO PERSONAL VIDA	28/04/2020	Individual ou familiar	Ambulatorial	28/04/2020 19:00:56	Grupo de municípios	ATIVO	
-----------	---------------------	------------	------------------------	--------------	---------------------	---------------------	-------	--

Quantidade de beneficiários por mês no ano de 2020.



Ouvidoria

O ano de 2020 foi um ano de melhorias no setor de Ouvidoria na Unimed Sul Paulista, já que, passou a trabalhar exclusivamente com os processos de segunda instância, desta forma, prioriza os manifestos, sempre com o acompanhamento da Diretoria Executiva. Percebemos um aumento nas solicitações de beneficiários para reanálise nas negativas da auditoria médica, sendo que, a Resolução Normativa 395, da ANS garante ao beneficiário, o direito a reanálise, direito este que, a Unimed Sul Paulista vem cumprindo com a resolução. Ressalto que, conseguimos manter a qualidade nos atendimentos e priorizar os casos de segunda instância. Para realização de melhorias contínuas a ouvidoria da Unimed Sul Paulista aderiu à participação no Projeto de ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil, o qual nos foi conferido a Certificação no nível Avançado.

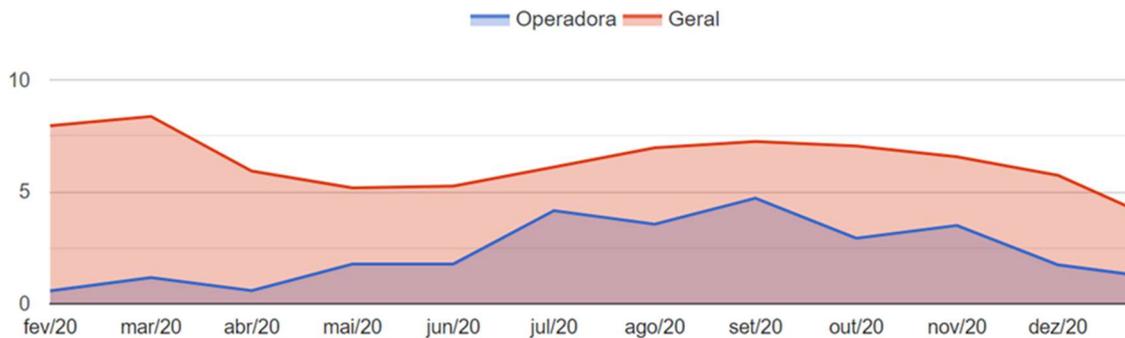


Índice Geral de Reclamações - ANS

Unimed
Jan/2021 - 1,15

Operadoras de Pequeno porte
Jan/2021 - 3,73

Evolução do Índice médio de Reclamações (quanto menor melhor)



Fonte: ANS – Sala de Situação – Caderno 2.0 – Janeiro de 2021 – data base: no



Certificação de
Ouvidoria Unimed
AVANÇADO
2020/2022

Unimed 

CERTIFICADO

A Unimed do Brasil confere à

Unimed Sul Paulista

a Certificação do Programa Ouvidoria de Excelência no nível Avançado, em reconhecimento ao desempenho alcançado pela sua Ouvidoria, para melhorar a experiência positiva dos clientes com a marca Unimed, fortalecer o cooperativismo, a integração e sustentabilidade do Sistema Unimed.

São Paulo, agosto de 2020.



Orestes Pullin
Presidente da Unimed do Brasil



Alberto Gugelmin Neto
Vice-Presidente da Unimed do Brasil

Faturamento

O ano de 2020 foi um ano de muitas dificuldades em função da Pandemia, o faturamento trabalhou para manter e realizar o planejamento de recebimentos para dar sustentabilidade aos atendimentos dos beneficiários, adequando e modificando processos e tornando-os mais ágeis.

Contabilidade:

A contabilidade exerce papel importante dentro do contexto operacional de todas as instituições. Renova-se a cada dia com novas legislações no âmbito federal, municipal e regulatório.

Dentro do Planejamento Estratégico, a responsabilidade da contabilidade é desenvolver o Orçamento anual, fazer o acompanhamento da realização das receitas e despesas, revisar e ajustar sempre que necessário, monitorando o resultado esperado.

As provisões técnicas estão 100% constituídas e cobertas pelo lastro e vínculo conforme legislação da ANS. Mantendo-nos o compromisso de pagamentos dos eventos futuros e visando a sustentabilidade da organização.

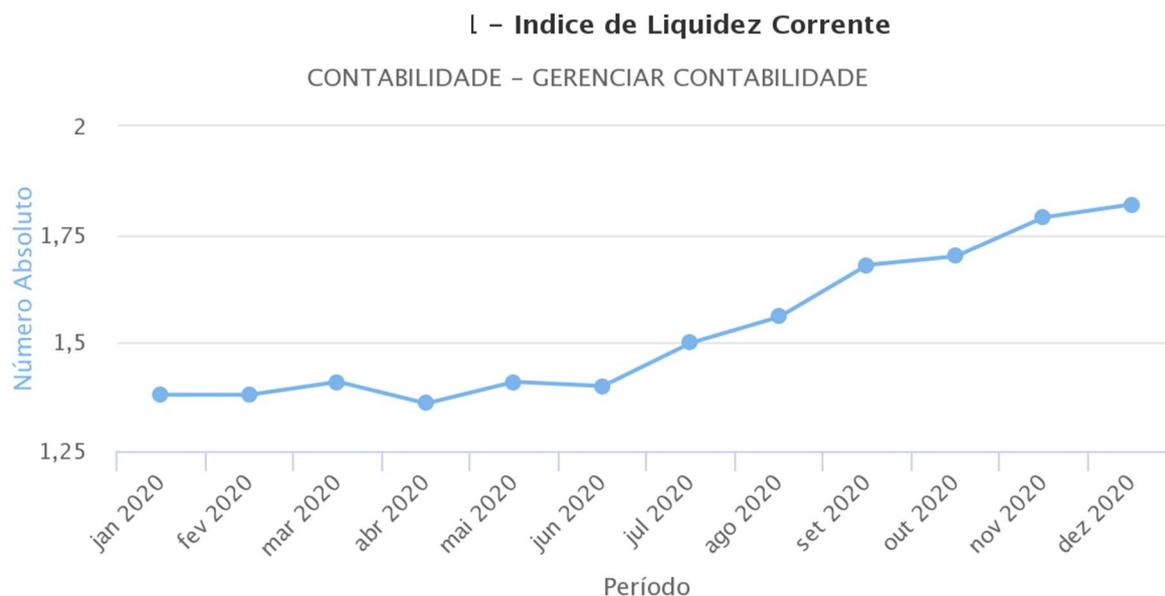
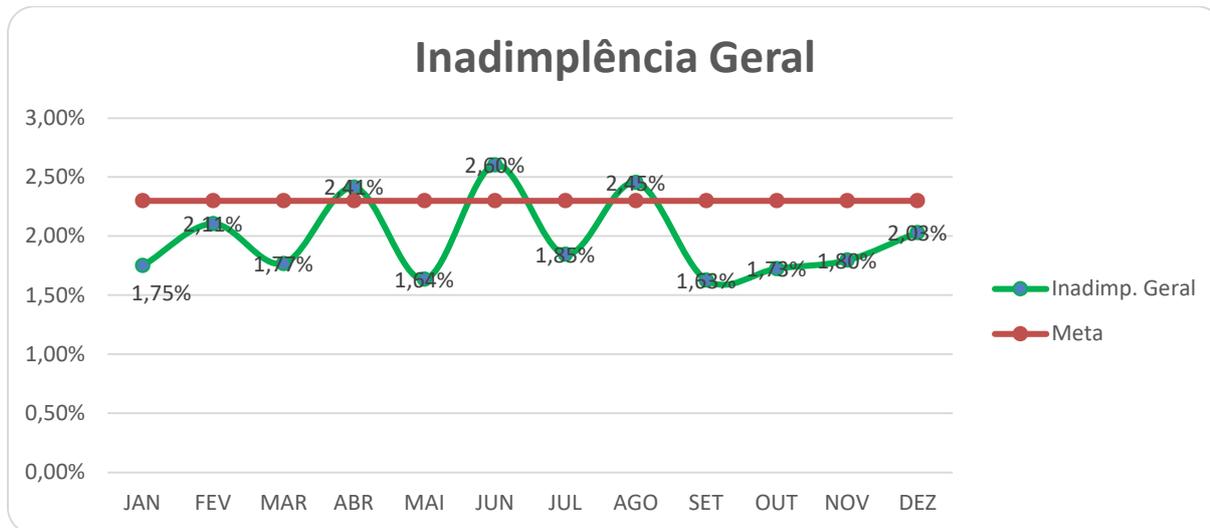
Financeiro

O ano de 2020 foi um ano em que buscamos manter a inadimplência baixa com o trabalho de comitê de retenção e cobrança ativa para obtenção de êxito para o nosso fluxo de caixa, conseguimos cumprir com todos os nossos compromissos e ainda realizamos investimentos que incluíram ações para a sustentabilidade da cooperativa.

Houve Investimentos para a manutenção de atendimentos dos casos do COVID-19, triplicando os valores em relação ao estoque dos anos anteriores.

Fechamos o ano com uma boa média de fechamento mensal no que refletiu nos nossos indicadores de índice de liquidez corrente conforme gráfico abaixo:





Qualidade

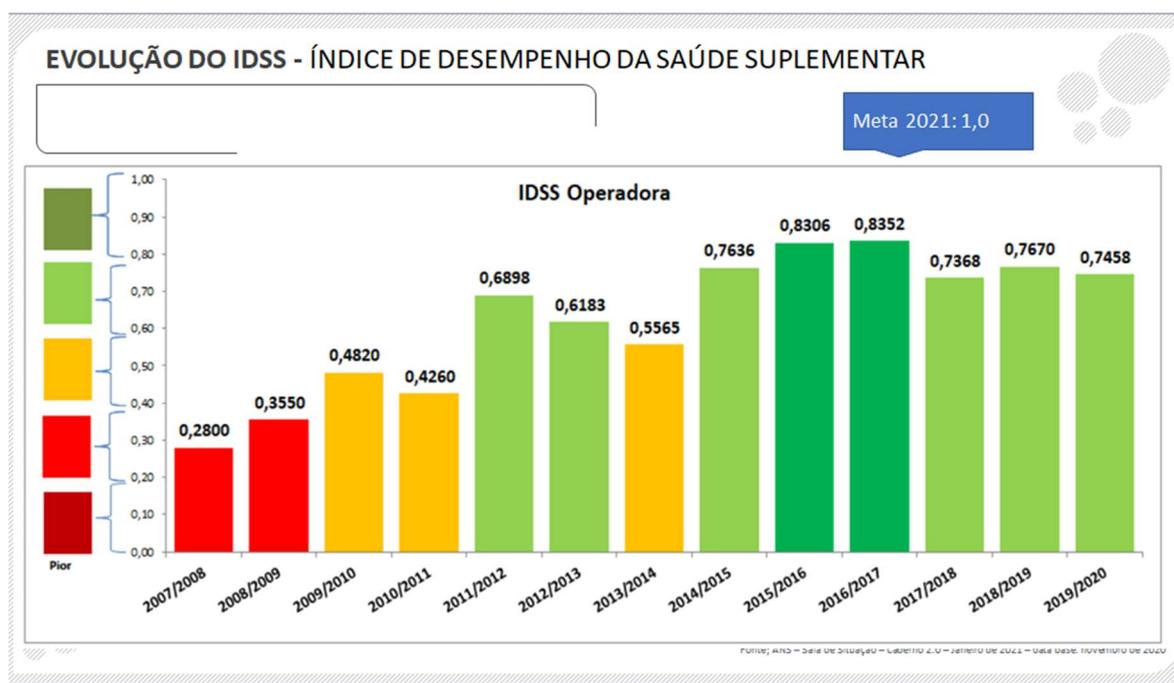
A fim de assegurar a qualidade, bem como a segurança do paciente, a Unimed Sul Paulista possui dois núcleos de qualidade devidamente implementados.

O primeiro, tem por objetivo, promover a melhoria contínua dos processos, impulsionando a cultura do foco na melhoria e na satisfação dos clientes nos processos internos do Recurso Próprio Hospitalar; o segundo possui o mesmo objetivo, direcionando o foco para os demais processos da Operadora de Plano de Saúde e seus demais Recursos Próprios.

Com base nisso, em 2020, a Unimed Sul Paulista assegurou grandes conquistas como:

- ✓ Nível Prata no Programa de Acreditação de Operadoras de Planos de Saúde da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS);
- ✓ Nível Avançado no Programa Ouvidoria de Excelência da Unimed do Brasil;
- ✓ Nível II no Programa de Acreditação Hospitalar da Organização Nacional de Acreditação (ONA);
- ✓ Resultado de 0,74 no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar da ANS, demonstrando comprometimento com os indicadores do Programa de Qualificação de Operadoras (PQO).

Todo reconhecimento, visa reafirmar ainda mais o compromisso da Unimed Sul Paulista com a qualidade na prestação de seus serviços, satisfação de seus beneficiários e com segurança do paciente.

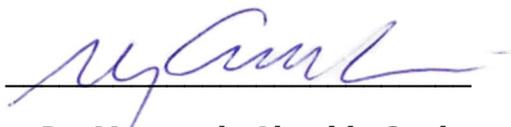


Agradecimentos

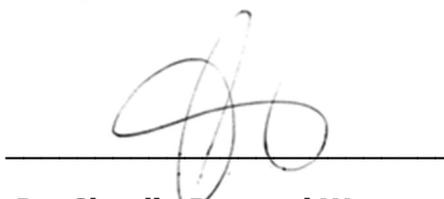
Agradecemos o empenho e o reconhecimento dos membros do Conselho Fiscal e do Conselho Administrativo, Técnico e Operacional, das cooperativas associadas, a dedicação dos nossos colaboradores, o apoio recebido do órgão regulador e a confiança de nossos clientes e fornecedores em geral.

Itapetininga, 23 de março de 2020.

A Diretoria Executiva



Dr. Marcos de Almeida Cunha
Presidente



Dr. Claudio Barsanti Wey
Vice Presidente

