

Relatório de **Gestão** **2022**

Sumário

Palavra do Presidente	01
Quem somos	03
Gestão Comercial	04
Palavra da Diretoria de Mercado	04
Perfil da Carteira (Comercial)	05
Performance econômica - financeira	09
Privacidade (LGPD)	10
Governança Corporativa	11
Conselho de Administração	12
Gestão da Rede de Cooperados e Prestadores	13
Gestão de Pessoas	16
Gestão de Beneficiários	18
Gestão da Qualidade	22
Gestão de Comunicação e Marketing	27
Recursos Próprios	28
Hospital Unimed Sobral	28
Atenção Primária à Saúde	30
Policlínica da Ibiapaba	36

Palavra do Presidente

Nós sabemos que o setor de saúde é extremamente desafiador e exige que estejamos sempre atentos às mudanças e às demandas do mercado. Por isso, estamos sempre buscando melhorias em nossos processos e em nossos serviços, com o objetivo de garantir uma experiência de excelência para nossos clientes, e em 2022 não foi diferente.

Recentemente, tivemos os desafios com a pandemia da COVID-19, mas aos poucos vamos conseguindo nos adaptar e continuar prestando nossos serviços com segurança e eficiência. Outros pontos que é importante destacar em meio a estes desafios no ano passado, foi redutor negativo dado pela agência; uma crise econômica mundial; Alto custo assistencial; Elevação da utilização; Exames contingente relevante no custo crescente e e Judicialização.

Paralelo a isso, ações de redução de custo e melhorias nos serviços foram realizadas como Integração dos serviços Próprios; Intensificado a Auditoria médica e de enfermagem nos Hospitais credenciados; Implantação de Serviços de cuidados paliativos; Reavaliação das condutas no período da crise; Implantação da Inteligência Artificial para auditoria na produção; Melhorias e ampliação dos Serviços de pacientes TEA; Automatização do atendimento com a SOL; e projetos para criar novo produto, além de outras ações.

Vale ressaltar que perante o órgão regulador ANS, a Unimed Sobral cumpriu com todas as exigências e obrigações legais estando regular com a prestação de informações e transparência da operação de plano de saúde, e inclusive tivemos mais uma vez o IDSS que é um índice composto por um conjunto de indicadores agrupados em quatro dimensões: qualidade em atenção à saúde, garantia de acesso, sustentabilidade no mercado e gestão de processos e regulação, atingimos o nível 1 (um) por dois anos consecutivos, que é considerada a maior nota.



Palavra do Presidente

Além disso, estamos sempre em busca de parcerias e investimentos para aprimorar nossa estrutura e oferecer ainda mais opções de tratamento e serviços de qualidade para nossos clientes. Investimos constantemente em equipamentos de última geração e tecnologias de ponta para garantir que nossos pacientes recebam o melhor tratamento possível, como a instalação da Ressonância Magnética no Hospital próprio e também investimos na formação e capacitação de nossos profissionais, para que estejam sempre atualizados e preparados para lidar com as mais diversas situações.

Com relação aos projetos para 2023, iniciaremos as obras de estruturação para ampliar leitos e outros equipamentos em nossos recursos próprios, manutenção dos benefícios adquiridos pelos cooperados, implantação de um sistema de consultório online para a rede; criação de um núcleo de atendimento para pacientes com TEA, entre outros investimentos. Acreditamos também que precisamos estar sempre inovando, pois é fundamental para o sucesso de qualquer empreendimento, e por isso, buscamos estar sempre na vanguarda do setor de saúde.

Francisco Carlos Nogueira Arcanjo.
Diretor Presidente Unimed



Quem somos



Somos apaixonados pelo o que fazemos: cuidar das pessoas. Nosso objetivo é conquistar e manter nossos clientes oferecendo o melhor plano de saúde de toda a região. Acreditamos que podemos, juntos da sociedade, transformar o mundo em um lugar melhor para se viver através dos nossos valores: cooperação, transparência, ética, atitudes inovadoras, valorização dos cooperados, excelência e responsabilidade social.

Tudo o que fazemos busca o respeito e a colaboração de todos. É o nosso jeito de pensar e agir.

Nossa missão é prevenir e promover saúde com qualidade, respeito, excelência e humanização, buscando a satisfação dos beneficiários, colaboradores, cooperados e prestadores.



MAIS DE 38 ANOS
DE MERCADO.



207 MÉDICOS COOPERADOS
PELA UNIMED SOBRAL.

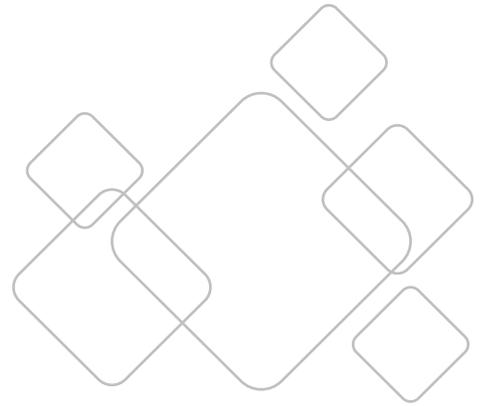


QUASE 17MIL
BENEFICIÁRIOS.



Gestão Comercial

Palavra da diretora de Mercado



Ainda com reflexo desses dois últimos anos pós pandemia, 2022 foi um ano desafiador, e tivemos de nos reinventar no que diz respeito ao setor administrativo, como de um modo geral, no operacional. Somos uma operadora de pequeno porte, mas, tendo que seguir normativas da ANS e Operadoras de abrangência nacional. Tivemos uma pequena evolução de 0,22% em relação às vendas de 2021. Suspendemos vários produtos ativos da operadora, com Coparticipação de 20% e também sem Coparticipação.

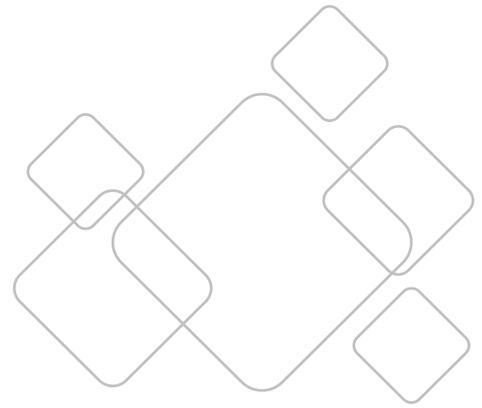
Falar a favor da nossa carteira, considerada saudável, tendo em vista 61% dos usuários estarem numa faixa etária de 18 – 38 anos. E, acima de 59 anos, apenas 14%. Enfatizo aqui que a grande maioria dos planos são pessoas jurídicas. A Sinistralidade não teve números favoráveis, fato esse, devido a demanda reprimida pós-pandemia e alguns casos mais graves de pacientes em UTI.

Não é fácil ter que enfrentar a instabilidade econômica, a insatisfação que aflige vários setores da sociedade nesse período de reinvenção.

O mercado ora, nos ameaça com o aumento das taxas de juros, ora, com preços elevados de tabelas de comercialização e crescimento no índice de desemprego. Os clientes prospectos, sentem-se inseguros em contratar um plano privado de assistência à saúde. Observa-se que, quando o cliente procura a operadora, o mesmo já apresenta algum tipo de doença ou lesão que precisa de tratamentos duradouros e/ou procedimentos cirúrgicos, o que reflete negativamente em nossos interesses. Judicialização e regulação aos planos de saúde, fragiliza esse novo cenário, mas temos que nos desafiarmos e investirmos em melhorias constantes, estabelecer uma conscientização para o melhor uso do plano de saúde. A importância de acompanhamentos rígidos dos custos operacionais, medidas preventivas e investimentos em tecnologia, são determinantes.

Gestão Comercial

Palavra da diretora de Mercado



Na parte de comunicação de marketing foram criadas estratégias para ampliar o número de usuários. No âmbito pessoal, valoriza-se o aprendizado trazido pelos nossos colaboradores, sempre mantendo a troca de conhecimentos entre esses, com os cooperados e a diretoria, dessa forma, trabalhamos em unidade.

Essa crise atinge todas as operadoras de planos de saúde do país, determinando que cada uma, dentro das suas possibilidades, procurem se manter firmes.

Temos normas rígidas a serem seguidas, o que desencadeia muitas vezes, relações conflituosas com nossos usuários diante do aumento de mensalidades e mudanças constantes no Rol de procedimentos. Determinações, essas, a nível nacional.

No final do ano passado, a Diretoria decidiu investir na compra de um novo produto, com restrição de rede na cidade de Fortaleza. Decisão está, para diminuir a sinistralidade e tornar mais fácil o acompanhamento e controle dos atendimentos fora da nossa rede, que por sua vez, onera muito os nossos custos locais. Esse novo produto, o MED PREMIUM, será lançado em meados de março/2023. Dentro deste, temos a meta de contabilizar 600 novas vidas.

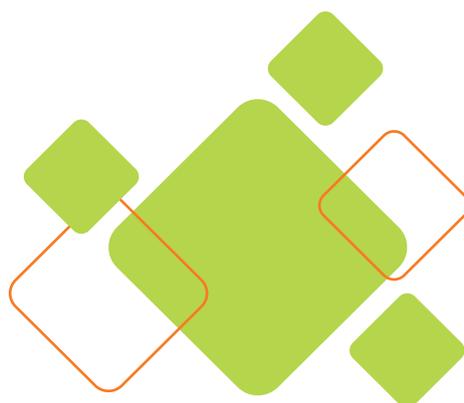
Queremos nos manter no conceito ligado à esperança de dias melhores e na realização de novos projetos, vislumbrando o crescimento da nossa operadora.

Dra. Maria Gertrudes Ouriques Teles
Diretora De Mercado



Gestão Comercial

Perfil da Carteira



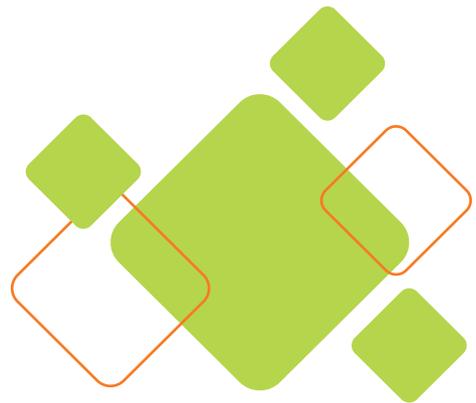
A cooperativa apresenta um total de 16.336 beneficiários ao final de 2022 aumentando a carteira de clientes em 0,2% em relação a 2021 e que 61% estão concentrados entre as faixas etárias de 0 a 38 anos.

Perfil Etário 2022			Quantidade de beneficiário	
Faixa etária	Qtd Benef	% por faixa		
0-18 anos	4.383	27%	61%	9.924
19-23 anos	1.084	7%		
24-28 anos	1.215	7%		
29-33 anos	1.565	10%		
34-38 anos	1.677	10%		
39-43 anos	1.467	9%	39%	6.412
44-48 anos	1.024	6%		
49-53 anos	787	5%		
54-58 anos	810	5%		
59 acima	2.324	14%		
Total	16.336	100%		

Quantidade de Beneficiários da Carteira Unimed Sobral		
Ano/mês	N° Vidas	Evolução
2021/12	16.299	0,22%
2022/12	16.336	

Gestão Comercial

Perfil da Carteira



Abaixo segue a quantidade/percentual do tipo de contrato, abrangência e acomodação do último ano. Verificamos que 46% dos nossos beneficiários pertencem ao tipo de contratação COLETIVO EMPRESARIAL; 44% estão na abrangência ESTADUAL; e 88% possuem acomodação ENFERMARIA.

	Quantidade	Percentual
COLETIVO EMPRESARIAL	7.489	46%
INDIVIDUAL	6.650	41%
COLETIVO POR ADESÃO	2.197	13%
Total	16.336	100%

Acomodação	Quantidade	Percentual
Enfermaria	14.378	88%
Apartamento	1.958	12%
Total	16.336	100%

Todos os produtos ofertados pela Unimed Sobral possuem segmentação e cobertura ambulatorial, hospitalar com obstetrícia. Contamos com **207 médicos** cooperados e **69 prestadores** para atender aos nossos clientes.



CONFIRA OS

34

MUNICÍPIOS QUE
COMPÕEM NOSSA ÁREA
DE COMERCIALIZAÇÃO.

Abrangência	Quantidade	Percentual
ESTADUAL	7.250	44%
GRUPO DE MUNICÍPIOS	4.455	27%
NACIONAL	4.631	29%
Total	16.336	100%

Performance Econômica - Financeira

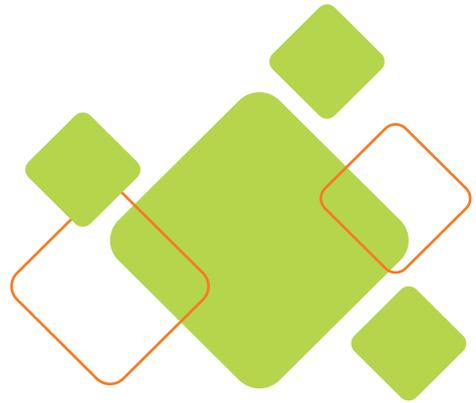


ANÁLISE CONTÁBIL - BALANÇO PATRIMONIAL 2022

Unimed Sobral	Total 2022
Ingresso	R\$ 103.286.318,25
Dispêndios	R\$ 94.160.928,13
Sinistralidade %	91,16%
Custo Administrativo	R\$ 10.550.447,98
Custo Administrativo X Ingressos	10,21%
Despesas Comercialização	R\$ 918.109,92
Despesas Comercialização X Ingressos	0,89%
Provisões ANS - PEONA	R\$ 2.638.772,29
Aplicações Garantidoras	R\$ 6.654.444,48
Diferença Provisões ANS - PEONA	R\$ 4.015.672,19
Aplicações Livres	R\$ 5.194.916,20
Outros Ingressos	R\$ 997.639,13
Resultado Financeiro	(R\$ 663.865,37)
Resultado Patrimonial	R\$ 0,00
Constituição/Reversão PEONA	(R\$ 242.259,83)
IRPJ e CSLL	R\$ 378.016,68
Resultado	(R\$ 2.629.670,53)
Resultado X Ingressos	-2,55%

FONTE: Contabilidade - Unimed Sobral.

Privacidade (LGPD)



Preocupada com a privacidade e a segurança de todos aqueles que fazem parte da Unimed Sobral, além do comprometimento com a confidencialidade, integridade e o sigilo das informações de seus clientes, a Cooperativa mantém importantes práticas em seus processos relacionados ao cumprimento da Lei de proteção de dados.

Política de privacidade

Aprovada pela diretoria, tem o objetivo de esclarecer o público de maneira clara e transparente, como são utilizadas as informações obtidas. Através dela todos ficam por dentro dos seus direitos garantidos pela LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - com relação às suas informações. A seguir você confere os tipos de solicitações que poderá fazer junto à Unimed Sobral acessando o canal através do **link: <https://www.unimed.coop.br/site/web/sobral/pol%C3%A9tica-de-privacidade-e-lgpd>**

Monitoramento de sistemas utilizados

Verificação de possíveis pontos de vulnerabilidade que possam existir nas operações.

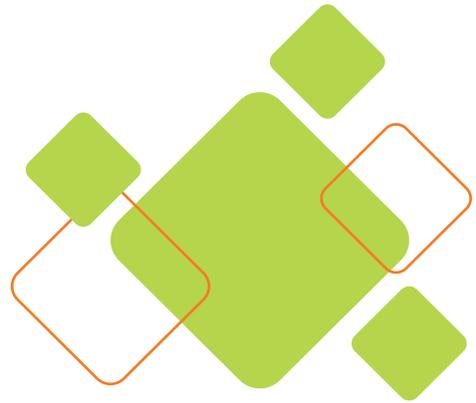
Capacitação/Treinamentos:

Realizado treinamentos e conscientização dos públicos quanto às políticas de segurança da informação desde seu ingresso na Cooperativa.

LGPD:

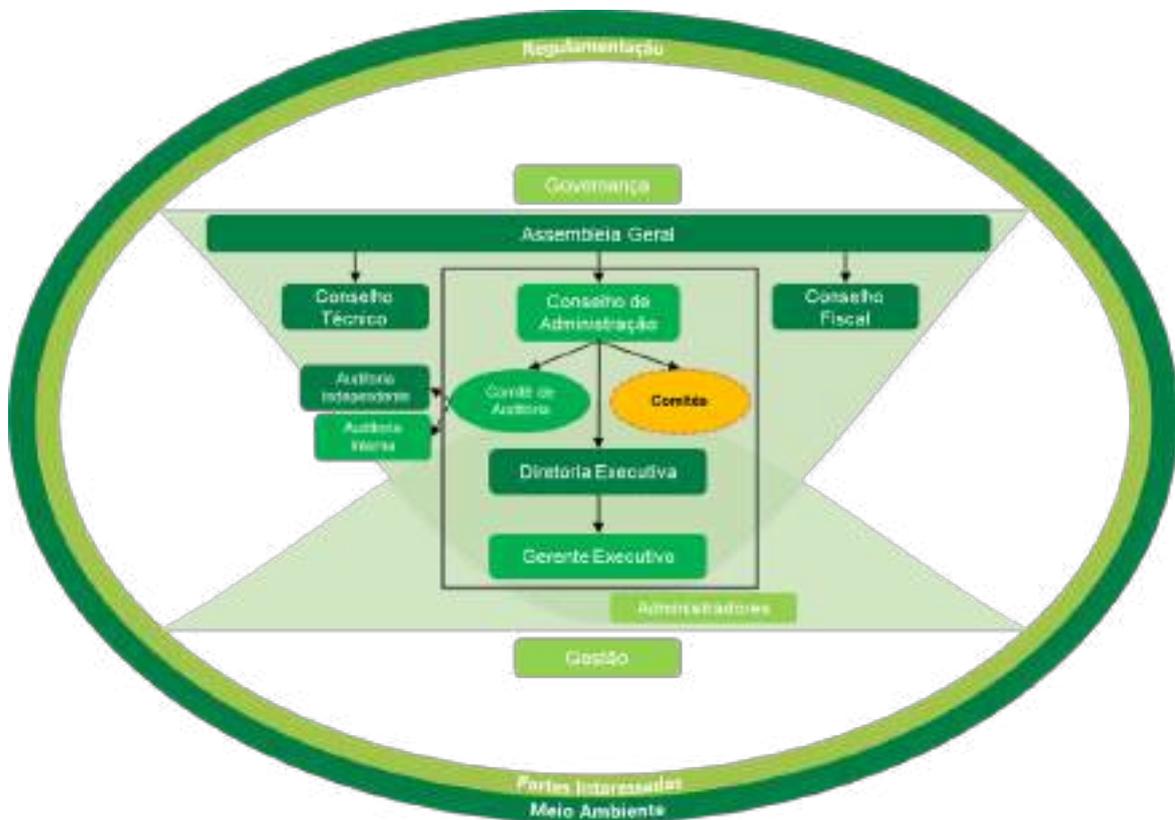
Implementação e adequação de sistemas e práticas constantes para atuar em conformidade com a lei de proteção de dados.

Governança Corporativa



Com intuito de formalizar as práticas e estruturas de governança da Unimed Sobral e tornar estas amplamente disponíveis para o acesso das partes interessadas (stakeholders), foi aprovada em 2022 a Política de Governança Corporativa pelo conselho administrativo da Cooperativa. Nela é possível definir as leis, regulamentações, estrutura societária e políticas internas da Unimed Sobral que visam promover um entendimento uniforme sobre a Governança da Cooperativa, a plena aplicação dos princípios de governança e as boas práticas de gestão.

A estrutura de governança da Unimed Sobral possui o seguinte diagrama:



Governança Corporativa

DIRETORIA E CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



Diretor Presidente
Dr. Francico Carlos
Nogueira Arcanjo



Diretor Superendente
Dr. Vicente Pontes
Carvalho



Diretor Financeiro
Dr. João Pompeu Frota
Magalhães



Diretora de Mercado
Dra. Maria Gertrudes
Ouriques Teles

Conselho Fiscal (2023-2024) EFETIVOS

- ◆ Dr. Carlos André Mont'Alverne Silva
- ◆ Dr. Janderson Alves Gifoni
- ◆ Dr. Paulo Rogers Parente Gomes

SUPLENTE

- ◆ Dr. Guilherme Tiburtino de Queiroz Sales
- ◆ Dr. Jonathas de Aguiar Cavalcante
- ◆ Dr. Tadeu Rodriguez de C. P. Filho

Conselho Técnico (2021-2024) EFETIVO:

- ◆ Dr. José Juvenal Linhares

SUPLENTE:

- ◆ Dr. Auridan Marinho Pessoa Neto
- ◆ Dr. Francisco Airton Rangel Filho

Gestão da Rede de Cooperados e Prestadores



Em 2022 a Cooperativa Unimed Sobral contou com **207 médicos cooperados cadastrados**.

Os Prestadores são pessoas jurídicas credenciados à Unimed Sobral incorporada à sua rede assistencial, com vínculo contratual. Em 2022 a Unimed Sobral contou também com **05 Hospitais; 45 Clínicas e 17 Laboratórios**.

01 ProQuali (Programa de Qualificação da Rede Credenciada)

O **ProQuali** consiste na fixação de atributos de qualificação relevantes para o aprimoramento da atenção à saúde oferecida pelos prestadores e cooperados a toda área de atuação da Unimed Sobral. Produzir e assegurar saúde são trabalhos constantes, que demanda utilização de mecanismos que permitam mensurar, qualificar e tomar decisões. Com isso, conhecer e monitorar a rede credenciada (hospitais, laboratórios, clínicas, médicos aspirantes e cooperados) possibilitará a efetivação da missão da Unimed Sobral, além de promover a melhoria contínua da assistência prestada aos beneficiários a partir do desenvolvimento da Rede Prestadora. A metodologia adotada para avaliação da rede credenciada mede a qualidade do serviço tendo como referência as seguintes dimensões: segurança, complexidade hospitalar, conforto, experiência no cliente e Acreditação/Certificação. No ano de 2022 foram incorporadas algumas mudanças no programa com a criação de “Pilares da Qualidade”, para compilação da nota final e premiação, aos quais são:

Gestão da Rede de Cooperados e Prestadores



1. Manutenção da Documentação legal atualizada junto à Unimed Sobral (20 pontos);
2. Relatório de Visita Técnica (30; 40 ou 50 pontos);
3. Representatividade em 100% dos Treinamentos da Rede Credenciada (15 pontos);
4. Utilização de Prontuário Eletrônico (15 pontos).

A somatória das pontuações poderá ser de até 100 pontos, que representará os níveis de selos: BRONZE; PRATA ou OURO. Neste ciclo do Proquali 2022, contamos com a participação de:

Categoria	Percentual de adesão em 2022
Hospitais	40%
Clinicas	15,50%
Laboratórios	23,52%
Consultórios (Médicos Cooperados)	8,57%

Gestão da Rede de Cooperados e Prestadores

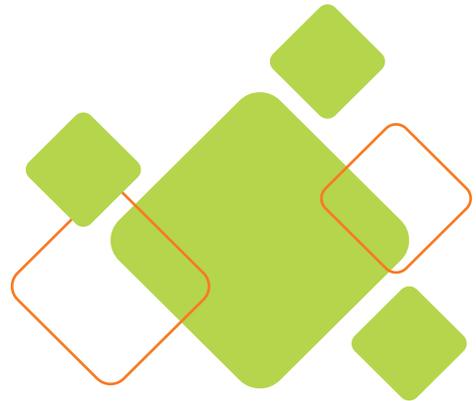


02 Atualização de documentação dos prestadores

A **Unimed Sobral** monitora regularmente a documentação da sua rede através do acompanhamento conforme validade do documento (exemplo: alvarás), ao qual a área de Relacionamento com a Rede Prestadora sinaliza através de e-mail; telefone ou correspondências acerca da necessidade de atualização.

Categoria	Percentual de Prestador com documentação completa
Hospitais	46,66%
Clinicas	60,48%
Laboratórios	55,55%

Gestão de PESSOAS



Buscando construir diariamente um bom local de trabalho com qualidade de vida; relação humanizada e conseqüentemente um atendimento de excelência aos nossos clientes, cooperados, prestadores e sociedade em geral, a Unimed Sobral através da Política de Gestão de Pessoas reforça a ideia de que os colaboradores são sujeitos ativos e participativos e que constituem a base para a viabilização e a implementação dos projetos, ações e serviços disponíveis. Com isso, a área de Gestão de Pessoas tem papel fundamental na administração dos seus talentos, desde a atração, desenvolvimento humano, gestão do clima organizacional, bem-estar, até a remuneração e retenção dos profissionais. Conhecendo um pouco do Perfil de nossos colaboradores Operadora e Recursos próprios (APS e Policlínica):

Dos 119 colaboradores, **30 são Homens e 89 Mulheres**

De tempo de casa

0 -5 anos: 66

6-10 anos: 27

11 - 20 anos: 17

21 - 30 anos: 8

+ 30 anos: 1

Idade:

19 a 24: 13

25 a 29: 24

30 a 45: 63

46 a 59: 16

+60: 3

Escolaridade:

Ensino médio: 12

Ensino técnico: 08

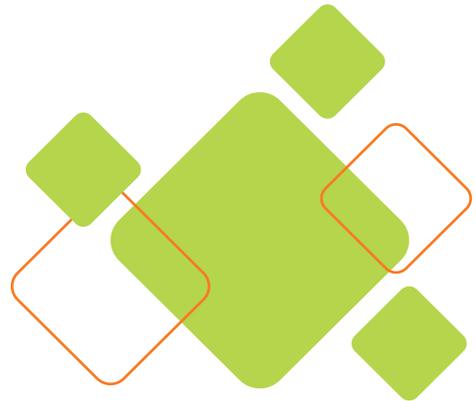
Ensino superior incompleto: 31

Ensino superior completo: 24

Pós graduação Lato Sensu: 42

Pós graduação Stricto Sensu: 02

Gestão de PESSOAS



02 Gestão de Treinamentos

Os colaboradores têm a oportunidade de se desenvolverem através de várias oportunidades de treinamentos oferecidos dentro de um programa estruturado e reformulado anualmente.

As ações de desenvolvimento são focadas nos valores institucionais, nas competências e nos desafios do modelo de gestão da Unimed Sobral. Com o objetivo de fortalecermos o desenvolvimento de nossos colaboradores, ofertamos também auxílio educação, diversos cursos da Faculdade Unimed e oportunidade de participação em congressos, treinamentos e formações externas.

119 colaboradores participantes em treinamentos
37.658 Horas de treinamentos ofertados

GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS



01. ASSISTENTE VIRTUAL SOL

Desde o início da pandemia, a Unimed Sobral pensando na segurança e saúde dos beneficiários, disponibilizamos um número de WhatsApp corporativo para cada setor relacionado a atendimentos ao cliente. Visto os resultados positivos e a adesão de nossos beneficiários, e sempre seguindo uma tendência de otimização e melhorias, a Unimed Sobral unificou os canais e lançou a SOL, a Assistente Virtual que surge para auxiliar e facilitar a rotina de todos os beneficiários.

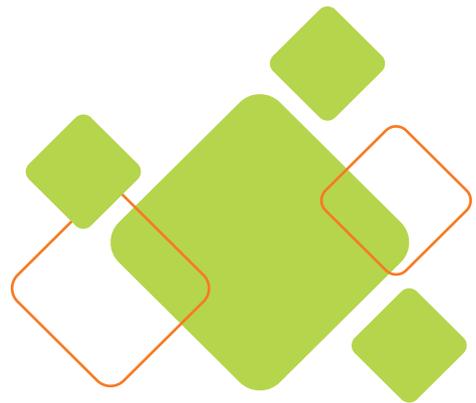
O número do WhatsApp da Unimed Sobral é o mesmo número de seu telefone fixo (88) 3677-3000, mas o atendimento acontece via celular. A maior vantagem é ter acesso a todos os serviços da Unimed Sobral via WhatsApp, sem a necessidade do cliente se deslocar até a Operadora.

Conheça os serviços ofertados pela SOL:

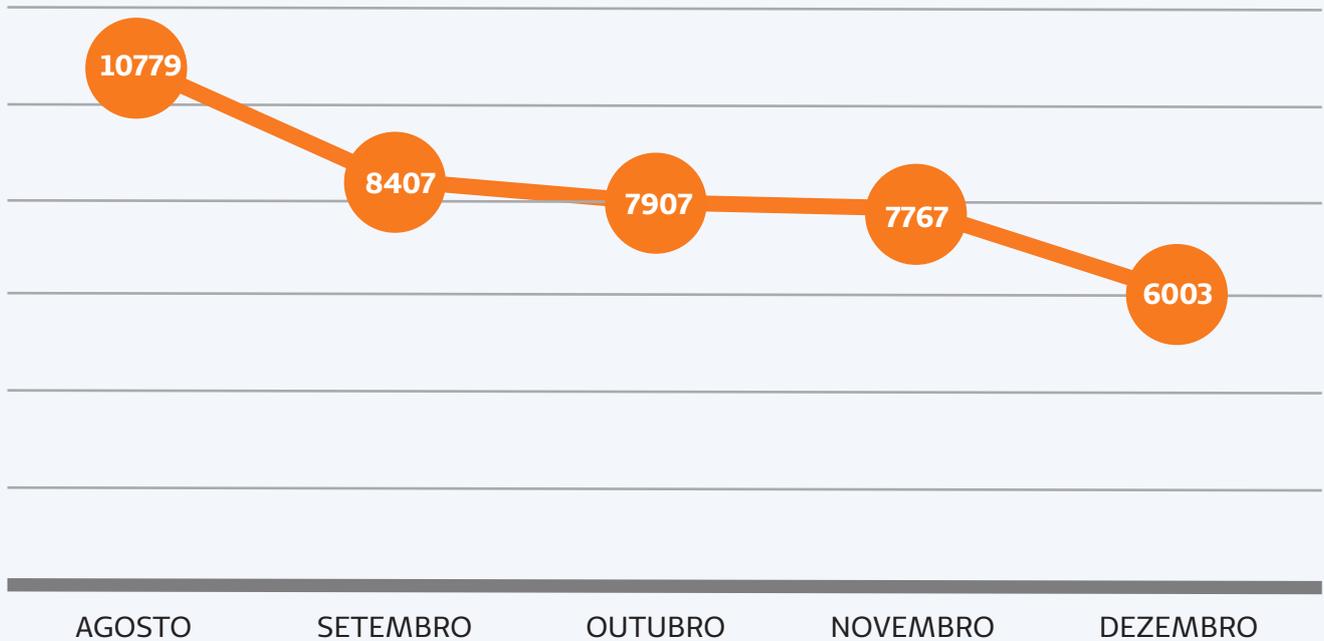
- | | |
|---|---|
| 1- Guia Médico. | 10 - Cartão Unimed (físico ou virtual). |
| 2 - 2ª via de boleto. | 11 - Solicitar PAD (Planos para aposentados e demitidos). |
| 3 - Pré-senha para exames e cirurgias. | 12 - LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). |
| 4 - Agendamento de consultas e exames. | 13 - Fornecimento de contatos úteis. |
| 5- Atualização cadastral. | 14 - Canal de apoio ao Prestador |
| 6- Demonstrativo de imposto de renda. | 15 - Canal de apoio ao cliente Intercâmbio |
| 7- Demonstrativo de coparticipação. | 16 - Venda de planos |
| 8 - Reajuste, negociação ou cancelamento. | 17 - Suporte técnico |
| 9 - Declarações. | |



GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS



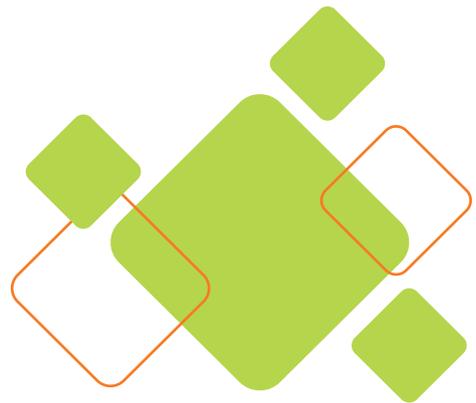
Histórico de Conversas em 2022



2. PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS BENEFICIÁRIOS

A Unimed Sobral contratou a empresa ZOOM para realizar pesquisa de satisfação dos beneficiários, em atendimento aos critérios da Instrução Normativa DIDES 60/2015 da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). As informações obtidas possibilitaram atender às exigências da RN 507/2022, além de trazer insumos para aprimorar as ações de melhoria contínua da qualidade dos serviços, além de gerar subsídios para as ações regulatórias para a ANS.

GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS



A pesquisa de satisfação dos beneficiários ocorre anualmente. Em 2022, a pesquisa foi realizada com 400 clientes dentro do público-alvo elegível de 11.881 beneficiários acima de 18 anos, com entrevistas através de ligações telefônicas. O período de aplicação da pesquisa foi entre os meses de fevereiro a março de 2022.

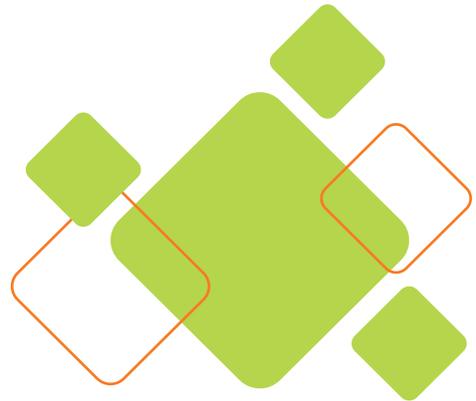
O objetivo da pesquisa é mensurar o grau de satisfação dos beneficiários quanto ao plano de saúde, para melhorar cada vez mais nossos serviços. A Unimed Sobral recebeu de seus beneficiários a avaliação segundo critérios (muito bom, bom, regular, ruim e muito ruim) tanto de modo geral quanto em relação a algum quesito específico, um percentual de 70,19% de satisfação.

3. PROGRAMA DE MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO – ANS

O Monitoramento da Garantia de Atendimento é o acompanhamento do acesso dos beneficiários às coberturas contratadas, realizado com base nas reclamações recebidas pela ANS e na quantidade de beneficiários de planos de saúde. As reclamações consideradas nesse monitoramento se referem ao descumprimento dos prazos máximos para realização de consultas, exames e cirurgias ou negativa de cobertura assistencial. Segue a faixas de monitoramento:

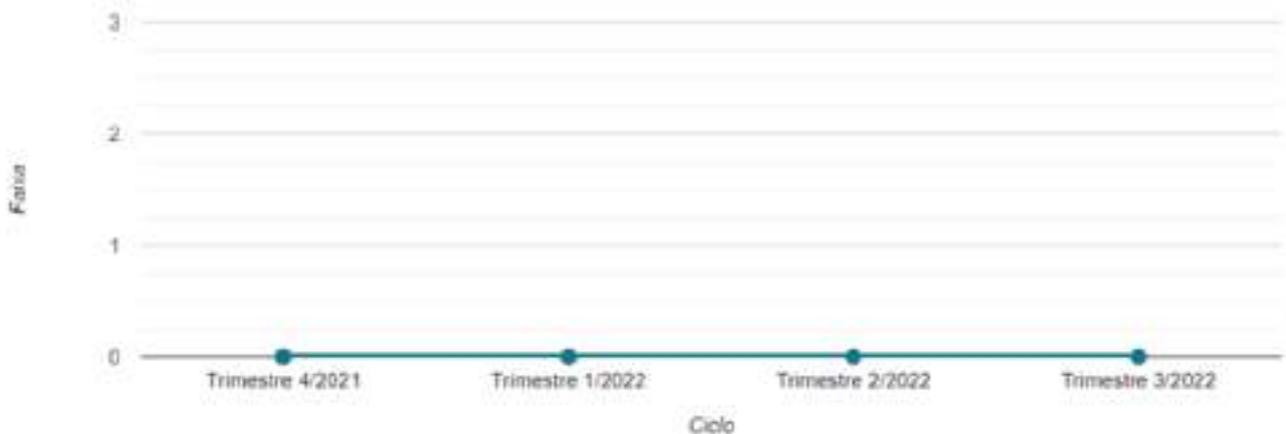


GESTÃO DE BENEFICIÁRIOS

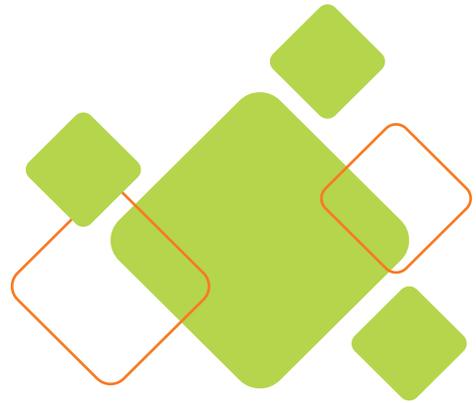


A partir dessas informações as operadoras são classificadas em faixas, conforme monitoramento acima, possibilitando uma análise comparativa entre elas. A Unimed Sobral nos últimos anos sempre se manteve na faixa 0 (zero).

Histórico da operadora no programa de Monitoramento



GESTÃO DA QUALIDADE



A partir dessas informações as operadoras são classificadas em faixas, conforme monitoramento acima, possibilitando uma análise comparativa entre elas. A Unimed Sobral nos últimos anos sempre se manteve na faixa 0 (zero).

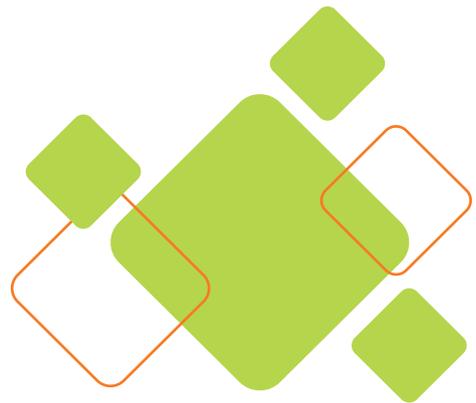
1. PROGRAMA DE MONITORAMENTO DA GARANTIA DE ATENDIMENTO – ANS

Ainda no início de 2022 a ANS revogou a RN 452/2020, incorporando a RN 507, algumas atualizações que diferenciam uma norma da outra foram incorporadas na consultoria do Qualifica, continuando assim os trabalhos para implantação da norma. As auditorias internas para findar e mensurar os níveis de aproveitamento da Consultorias do Programa Qualifica iniciaram em dezembro/2022, realizando o primeiro ciclo de auditorias com base na RN 507/2022 dimensões 01 e 04.

Participaram deste processo as áreas de T.I; Gestão da Qualidade; Relacionamento com Cooperado; Financeiro; Gestão de Pessoas; Jurídico; Atendimento; Marketing; Comercial e a Atuaria, bem como também a Diretoria.

Vale ressaltar que ainda no 1º semestre de 2023 as demais auditorias internas serão realizadas para compilar o nível de implantação da norma.

GESTÃO DA QUALIDADE



2. Programa de Certificação em Atenção Primária à Saúde – APS.

Em Março de 2022 a ANS revogou a RN 440/2018 incorporando a RN 506, a resolução institui o Programa de Certificação de Boas Práticas em Atenção à Saúde de Operadoras de Planos de Saúde. Ou seja, é uma RN focada em boas práticas em saúde por parte das operadoras de saúde. Esse é um processo que as operadoras podem passar de forma voluntária, realizado por acreditadoras em saúde reconhecida pela ANS.

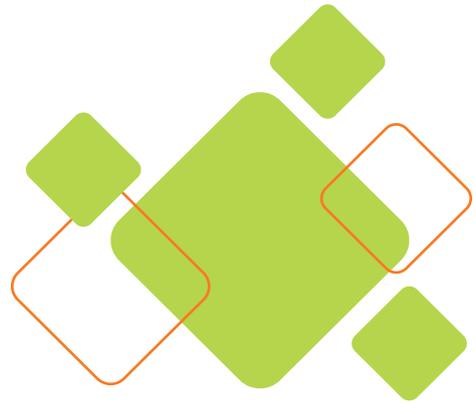
O programa possui uma verificação em 7 etapas:

-  **Planejamento e Estruturação Técnica;**
-  **Ampliação e Qualificação do Acesso;**
-  **Qualidade e Continuidade do Cuidado;**
-  **Interações Centradas no Paciente;**
-  **Monitoramento e Avaliação da Qualidade;**
-  **Educação Permanente;**
-  **Modelos Inovadores de Remuneração Baseados em Valor;**

Impulsionados por implantar melhorias a Atenção Integral à Saúde da Unimed Sobral iniciou sua implementação através da participação no projeto piloto em Atenção Primária da ANS.

Os trabalhos foram iniciados em fevereiro 2021 com: Curso técnico online bimensal; Consultorias e Auditorias diagnósticas. Em parceria com: ANS, Institute for HealthCare Improvement (IHI), a Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade – SBMFC e o Hospital Alemão Oswaldo Cruz – HAOC.

GESTÃO DA QUALIDADE



No ano de 2022, em meados de Outubro finalizou-se o curso de formação em Atenção primária de parte da equipe APS, ao qual foram visto principalmente as respectivas temáticas:

Módulo 01 - Aula 01: Princípios da APS - Parte I.

Módulo 01 - Aula 02: Princípios da APS - Parte II.

Módulo 02 - Aula 03: Estudo Populacional/BIG DATA Parte I.

Módulo 02 - Aula 04: Estudo Populacional/BIG DATA - Parte II.

Módulo 03 - Aula 05: Carteira de Clientes e Organização da Equipe - Parte I.

Módulo 03 - Aula 06: Carteira de Clientes e Organização da Equipe - Parte II.

Módulo 04 - Aula 07: Gestão do Cuidado (Planejamento e Coordenação) - Parte I.

Módulo 04 - Aula 08: Gestão do Cuidado (Planejamento e Coordenação) - Parte II.

Módulo 05 - Aula 09: Gestão da Clínica e Medicina Baseada em Evidência em APS - Parte I.

Módulo 05 - Aula 10: Gestão da Clínica e Medicina Baseada em Evidência em APS - Parte II.

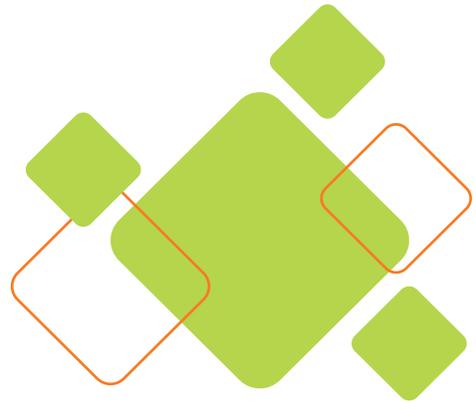
Módulo 05 - Aula Extra: Prevenções e a Medicina Baseada em Evidências.

Módulo 06 - Aula 11: Indicadores de Qualidade em APS - Parte I.

Módulo 06 - Aula 12: Indicadores de Qualidade em APS - Parte II.

Paralelo ao curso, mensalmente são realizadas as “SIV’s e SAV’s” que são encontros para apresentação de ações, modelos de atenção primárias entre outros assuntos. Além do mais, também são realizadas reuniões com os “coaching”, onde cada Operadora tem o seu de referência, para debater, tirar dúvidas, e acompanhar o andamento do projeto.

GESTÃO DA QUALIDADE



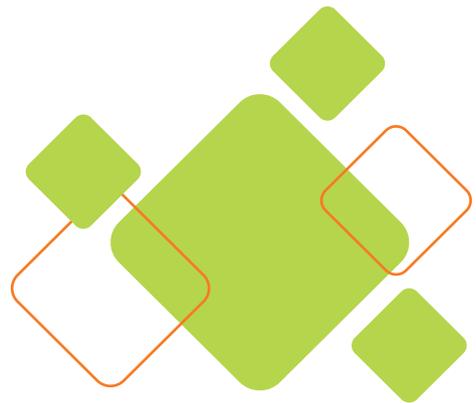
Mensalmente também é enviado alguns indicadores no sistema ofertado pelo projeto. Esses indicadores servem para acompanhamento do projeto APS, com intuito de apresentar a realidade de cada Operadora e melhorar cada vez mais a implantação da nossa Atenção primária à Saúde.

3. Adoção de práticas mínimas de governança corporativa, com ênfase em controles internos e gestão de riscos.

A RN N° 518 é incorporada em abril de 2022, após revogação da RN 443 que estimula as operadoras com foco na gestão de riscos e controles internos para garantir a estabilidade financeira e a continuidade dos seus serviços. Com isso, no primeiro semestre de 2021 em parceria com a Unimed Ceará e Cariri contratamos uma consultoria e iniciamos os trabalhos para adaptar nossas estruturas, culturas e políticas e melhorar cada vez mais nossos processos internos numa ótica do GRC (Governança, Riscos e Controles).

Em 2022 as ações permaneceram e requisitos foram implementados e aprovados pela Diretoria, os principais foram: Código de conduta, Programa de Integridade, Política de Gestão de Riscos bem como uma Política de Governança. Vale ressaltar que a consultoria irá até 2023 para auxiliar na finalização das demais implementações.

GESTÃO DA QUALIDADE



4. Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS)

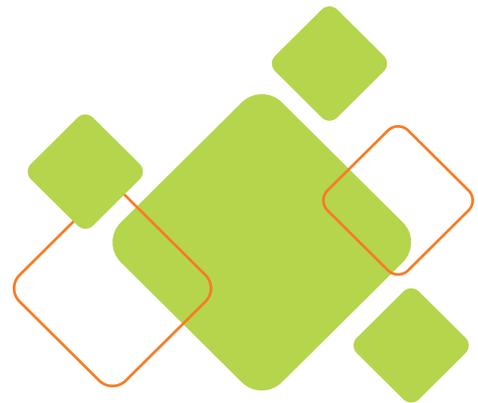
O Programa de Qualificação das Operadoras 2022 (ano-base 2021) é uma iniciativa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para o estímulo à qualidade dos planos de saúde. Os resultados da avaliação das operadoras são traduzidos pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

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 informação da Agência ou coletados nos sistemas nacionais de informação em saúde.

A Operadora Unimed Sobral tem muito orgulho de vir melhorando a cada ano, conforme histórico abaixo:



Gestão de Comunicação e Marketing



Promover a comunicação da Unimed Sobral de forma integrada com os públicos estratégicos (interno e externo), aliando acesso à informação, disseminação de conhecimento e práticas de engajamento para proporcionar o diálogo e o envolvimento dos públicos de forma clara e com responsabilidade.



Página Oficial da Unimed Sobral
Facebook com mais de **4.650 seguidores**.



Instagram oficial da Unimed Sobral
com mais de **25.900 seguidores**



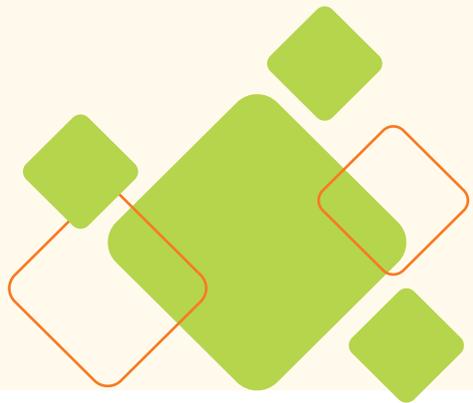
Instagram oficial da Unimed Sobral
com mais de **1.900 seguidores**

Campanha de Atualização Cadastral 2022



Após o início da campanha e as divulgações, houve uma grande aceitação e participação dos beneficiários, alcançando a marca de aproximadamente 1.000 atualizações cadastrais.

RECURSOS PRÓPRIO HOSPITAL UNIMED



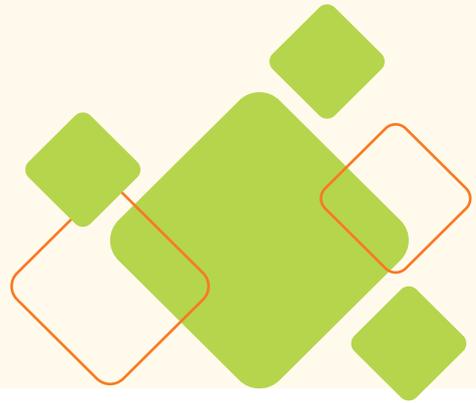
CONSULTAS

- ❖ **40.301 CONSULTAS NO PRONTO SOCORRO** (Tipos: EMERGÊNCIA CIRÚRGICA; EMERGÊNCIA OBSTÉTRICA; EMERGÊNCIA ORTOPÉDICA; EMERGÊNCIA PEDIÁTRICA; PRONTO ATENDIMENTO; REMOÇÃO DE AMBULÂNCIA).
- ❖ **25.666 CONSULTAS NO PRONTO ATENDIMENTO ADULTO**
- ❖ **14.239 CONSULTAS NO PRONTO ATENDIMENTO INFANTIL**

- ❖ **8.600 CONSULTAS NO AMBULATÓRIO** (Especialidades: ORTOPEdia; CONSULTÓRIO DE CARDIOLOGIA; CONSULTÓRIO DE CLÍNICA GERAL; CONSULTÓRIO DE CLÍNICA CIRÚRGICA; CONSULTÓRIO DA PLÁSTICA; CONSULTÓRIO DE TRAUMATO-ORTOPEdia; AMBULATÓRIO DE PEDIATRIA; CONSULTÓRIO DE GINECO-OBSTETRÍCIA; CONSULTÓRIO DE ANGIOLOGIA)



HOSPITAL UNIMED SOBRAL - HUS



EXAMES

- ❖ 1.236 EXAMES CARDIOLÓGICOS
- ❖ 12.163 RAIIO-X
- ❖ 2.336 RESSONÂNCIAS
- ❖ 3.661 TOMOGRAFIA
- ❖ 5.051 ULTRASSONOGRAFIA
- ❖ 181 DEMAIS EXAMES (COLONOSCOPIA; ENDOSCOPIA E GINECOLÓGICOS)

CIRURGIAS

- ❖ 5.121 CIRURGIAS NO CENTRO CIRÚRGICO;
- ❖ 2.005 PEQUENAS CIRURGIAS

INTERNAÇÕES

- ❖ POR UNIDADE CIRÚRGICA: 4.917
- ❖ POR EMERGÊNCIA: 237
- ❖ POR COVID-19: 13
- ❖ EM SEMI INTENSIVA: 15

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS)



A Atenção Primária à Saúde são duas unidades exclusivas para os clientes da Unimed Sobral que oferece diversos serviços de saúde, como ações educativas contribuindo com a promoção à saúde e prevenção de doenças, atendimento em diferentes áreas da saúde, tratamento de doença agudas e infecciosas, além do controle de doenças crônicas, cuidados paliativos e reabilitação.

Formada por uma equipe multidisciplinar de médicos, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas, profissionais de educação física, fonoaudiólogos, terapeuta ocupacional, enfermeiros e técnicos de enfermagem, a fim de proporcionar aos beneficiários um atendimento mais completo ao paciente atuando de forma coordenada, fazendo com que os beneficiários tenham uma atenção especial.

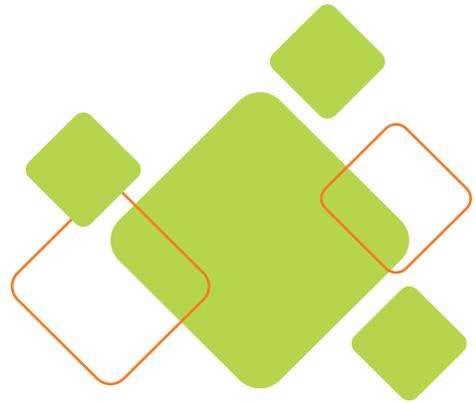
APS PADRE FIALHO

**R. Padre Fialho, 229 - Centro, Sobral - CE.
(88) 3677-1650 / (88) 9.9448-9940**

APS DOM JOSÉ

**Av. Dom José, 1933 - Sobral/CE.
(88) 9.9315-5539**

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS) PROJETOS



De Bem com a Vida

Projeto voltado à saúde do idoso através de ações de promoção em saúde e prevenção de doenças.

Quantidade: 200 participantes

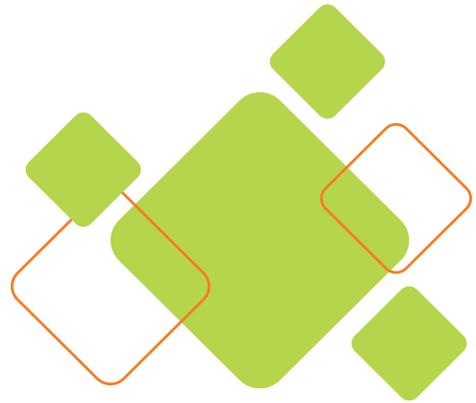


Vida Leve

Tem como objetivo reduzir não somente o peso corporal, mas as complicações a ele associada.

Quantidade: 1.201 participantes

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS) PROJETOS



Grupo de Incentivo ao Aleitamento Materno

Grupo desenvolvido com o intuito de amparar os pais, mães e família no processo de amamentação.

Quantidade: 200 participantes

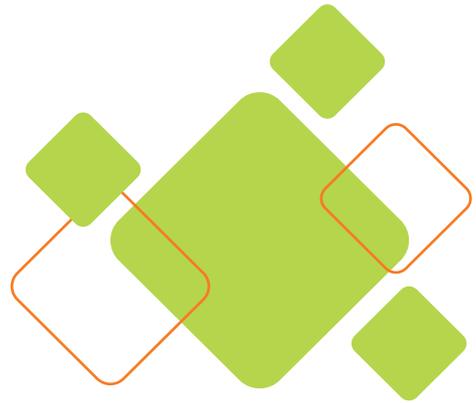


Gestão do Cuidado de Condições Crônicas

Programa destinado a saúde do adulto, visando a melhoria da qualidade de vida e o cuidado integral dos beneficiários com doenças crônicas.

Quantidade: 100 participantes

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS) PROJETOS

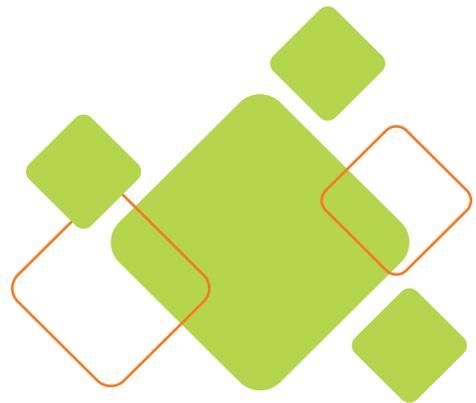


Programa Saúde nas Empresas

Conjunto de ações que buscam a prevenção de doenças ocupacionais, reduzindo absenteísmo e melhorando a qualidade de vida dos colaboradores em empresas com mais de 100 vidas.

Quantidade: 6.680 participantes

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS) PROJETOS



Clínica inTERAção

Equipe composta por uma equipe interdisciplinar qualificada que visa oferecer um serviço especializado, integrado e humano ao grupo infantil.

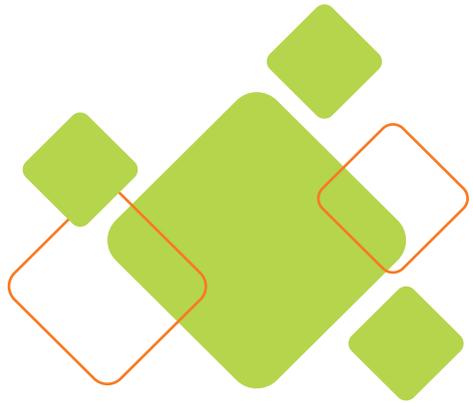
Quantidade: 450 participantes



Projeto Humanizar Unimed

Sala de parto humanizada que conta com uma equipe multidisciplinar a fim de atender gestantes que buscam o parto normal.

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE (APS) PROJETOS



Projetos Abertos ao Público

- › Projeto Anahid Andrade
- › Bike Night - **87 participantes**
- › Corrida De Rua - **1893 participantes**
- › Grupo De Práticas Corporais - **335 participantes**

Médica da Família

A Unimed de Sobral vem transformando seu modelo de assistência, com um olhar bem mais amplo, focado em prevenir o adoecimento e contribuir para uma maior qualidade de vida.

Desse modo, a atenção primária a saúde conta agora com a médica de família e comunidade que tem suas bases na saúde coletiva, na medicina preventiva e na Epidemiologia. É uma especialidade que cuida das pessoas ao longo do tempo, independentemente do problema de saúde, do sexo ou da idade.

A médica da família visa o atendimento integral, de forma holística, contínua e abrangente. É preciso considerar todo o contexto dos beneficiários - biológico, social, familiar, psicológico e etc. Sendo assim, essa especialidade amplia o atendimento à família, envolvendo-se em atividades em grupo e intervenções com as demais esferas da comunidade.



RECURSO PRÓPRIO



Tipo de Contratação

Policlínica Unimed Ibiapaba

A Policlínica da Ibiapaba, recurso próprio da Unimed Sobral, completou **01 ano de existência em 2022**. Abaixo podemos apresentar um panorama dos atendimentos que foram realizados no decorrer do ano.

7.135 consultas ao total com especialistas das áreas clínica médica;

ginecologia/obstetrícia;
ortopedia;
pediátrica;
urológica
endocrinologista.



RECURSO PRÓPRIO Policlínica Unimed Ibiapaba

3.283 exames ao total, aos quais
são Ultrassons; Colposcopia; Raio-X
e Tomografia.

912 atendimentos de Terapias
(Fonoaudiologia e Psicologia)



RECURSO PRÓPRIO

Policlínica Unimed Ibiapaba



Pesquisa de Satisfação

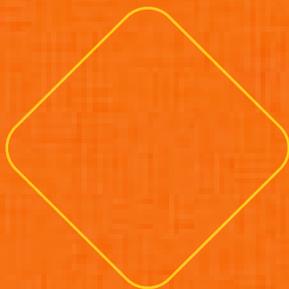
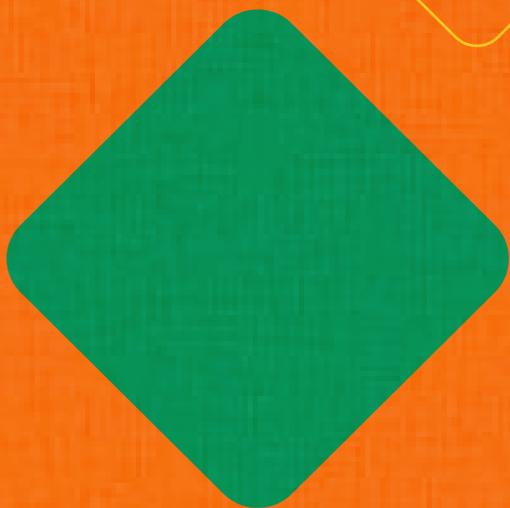
No ano de **2022 foram realizadas 2.093 pesquisas de satisfação**, ao qual foram mensurados a avaliação quanto às respectivas categorias, utilizando a metodologia NPS (Net Promoter Score)

81,71% de satisfação no Agendamento da Policlínica

88,86% de satisfação do Atendimento da Policlínica

92,68% de satisfação do Ambiente, limpeza e estrutura da Policlínica

92,2% de satisfação com os Profissionais de Saúde da Policlínica



ANS nº 303178