

Relatório
de Gestão
2011

uma
cooperativa
inteira com
você

Unimed 
Belo Horizonte

Índice

Identidade organizacional	02
Administração 2011	04
Mensagem do Presidente	08
Relacionamento com os clientes e o mercado	10
Participação dos médicos cooperados	20
Modelo de atenção ativa à saúde	34
Rede de serviços: unidades próprias	42
Rede de serviços: unidades credenciadas	52
Consolidação econômico-financeira	60
Responsabilidade social cooperativista	68
Reconhecimento	76
Futuro	84



Identidade organizacional

A cada ano, a Unimed-BH inicia o planejamento estratégico pela validação de seus propósitos, reafirmando o entendimento de seu negócio, sua visão de futuro, suas crenças e valores. Em 2011, com a diversificação da sua atuação, a partir da consolidação da rede própria e do fortalecimento do Instituto Unimed-BH, a Cooperativa desdobrou sua missão corporativa em quatro grandes compromissos. Acompanhe a nova identidade organizacional:

Negócio

Soluções em saúde, entendidas como a organização de relacionamentos e competências para oferecer aos clientes ações integradas de assistência, prevenção de doenças e promoção da saúde, gerando satisfação e resultados para pessoas e empresas.

Visão

Ser referência como sistema sustentável de soluções em saúde até o ano de 2015.

Missão da Unimed-BH

- Missão Corporativa
Prover soluções em saúde, valorizar o trabalho médico, assegurar a satisfação dos clientes e colaborar para o desenvolvimento sustentável da sociedade por meio do cooperativismo.
- Missão da Operadora de Planos de Saúde
Assegurar o acesso a um sistema de atenção à

saúde integrado e sustentável, que gerencie o risco em saúde, promova o autocuidado e a satisfação do cliente.

- Missão da Rede Própria de Serviços de Saúde
Prestar atenção integral e integrada à saúde com qualidade, segurança e sustentabilidade, em complementação à rede credenciada, proporcionando ao cooperado oportunidades de trabalho.
- Missão do Instituto Unimed-BH
Promover o exercício da cidadania por meio de ações de responsabilidade social.

Crenças e valores

A Unimed-BH assume um compromisso permanente com os seguintes princípios:

- ética em todas as relações
- respeito ao ser humano
- promoção da saúde
- atitude inovadora
- busca da excelência
- cooperativismo como filosofia e prática da equidade
- desenvolvimento contínuo dos médicos cooperados
- valorização dos colaboradores
- cooperação com os prestadores de serviço
- profissionalismo e transparência na gestão
- responsabilidade social



Administração 2011

Diretoria Executiva

Diretor-presidente

Helton Freitas

Diretor de Provimento de Saúde

Luiz Otávio Fernandes de Andrade

Diretor Administrativo-financeiro

Paulo Pimenta de Figueiredo Filho

Diretor Comercial

Orestes Miraglia Júnior

Conselho de Administração

Ajax Pinto Ferreira
Alvimar Afonso Barbosa
Carlos Henrique Diniz de Miranda
Fábio Botelho de Carvalho
Fernando Luiz de Mendonça
João Augusto Oliveira Fernandes
José Augusto Ferreira
Kleber Elias Tavares
Maria Helena Araújo Teixeira
Múcio Pereira Diniz
Rubens Antônio Campos

Conselho Técnico

Aierson Faria Junior
Amélia Maria Fernandes Pessôa
Fábio Augusto de Castro Guerra
João Tadeu Leite dos Reis
José Euclides Franco Ribeiro
Maria Luisa Viana
Nicodemos José Alves de Sousa
Ricardo Coutinho Nunes da Silva
Rodrigo Galinari da Costa Faria
Thiago da Rocha Rodrigues

Conselho Fiscal

Aloísio Ferreira da Silva Filho
Carlos Alberto Pimentel
Cristiana Fonseca Beaumord
Eudes Arantes Magalhães
Messias da Silva
Pedro Luiz Nunes

Conselho Social (2011-2015)

Acupuntura

Paulo de Tarso Amorim

Alergologia

Carlos Alberto Rodrigues da Silva

Anatomia Patológica e Citologia

Rodrigo Assis de Paula

Anestesiologia

André Lorenzon de Oliveira

Getulio Bomfá Junior

Luiz Antônio Carneiro da Silva

Nordnei Soares de Paiva Campos Moreira

Renato Santiago Gomez

Roberto Paolinelli de Castro

Ziltomar Donizetti de Oliveira Borges

Angiologia e Cirurgia Vascular

Edno Lopes Caldeira

Eduardo Lopes Tomich

Cardiologia e Cardiologia Pediátrica

André Luís de Almeida Andrade

Armando Miranda de Albuquerque Maranhão

Augusto Lima Filho

Eduardo Antônio Vilaça Duarte

Fernando Eduardo Neuenschwander

Francisco Rezende Silveira

Heberth César Miotto

Cirurgia Cardiovascular

Charles Simão Filho

Cirurgia Geral

Carlos Ignacchiti

Cristiano do Couto Mourão

Guilherme Durães Rabelo

René Berindoague Neto

Sérgio Alexandre da Conceição

Cirurgia Pediátrica

Paulo Custódio Furtado Cruzeiro

Cirurgia Plástica

Ilmeu Cosme Dias

Marcelo Versiani Tavares

Marco Aurélio Campos Peixoto

Clínica Médica, Infectologia, Medicina do Trabalho,
Medicina Intensiva e Nutrologia

Carlos Ernesto Ferreira Starling

Ciro José Buldrini Filogônio

Domingos Sávio de Oliveira

Flávius Marinho Vieira

Gelson Rubem Alves de Almeida

Jacó Lampert

Lucas Viegas Martins

Luís Edmundo Noronha Teixeira

Manoel Otávio da Costa Rocha

Oswaldo Fortini Levindo Coelho

Ricardo Dupin Lustosa

Coloproctologia

Áurea Cássia Gualberto Braga

Dermatologia

Giovanna Elizabeth Batista Soares

Laura de Freitas Xavier

Maria Eliza Pereira dos Santos

Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos

Endocrinologia e Metabologia

Fernanda Pena Moreira

Luiz Antônio Sette e Câmara

Silvana Pinheiro Neiva

Endoscopia Digestiva

Luiz Cláudio Miranda da Rocha

Gastroenterologia e Hepatologia

Vitor Antonino Mendes de Sá

Geriatrics e Gerontologia

Marcos de Lima Horta

Ginecologia e Obstetrícia

Antônio Fernandes Lages

Claudia Teixeira da Costa Lodi

Cláudio Roberto Alves

Flávio Guabiroba Coelho

Garibalde Mortoza Júnior

José Avilmar Lino da Silva

José Carlos Duarte Lemos da Silva
Luiz Fernando Neves Ribeiro
Márcio Lúcio de Miranda Filho
Paulo Roberto Mansoldo Alves

Hematologia e Hemoterapia
Wellington Morais de Azevedo

Homeopatia
Eduardo Almeida Cunha Filgueiras

Mastologia
Cristóvão Pinheiro Barros

Medicina Física e Reabilitação
Ana Paula Coutinho Fonseca

Nefrologia
Roberto Eduardo Salum

Neurocirurgia
Alexandre Varella Giannetti

Neurologia, Neurologia Pediátrica
e Neurofisiologia Clínica
Eustáquio Claret dos Santos
Welser Machado de Oliveira

Oftalmologia
Elanilze Natividade Costa
Felício Aristóteles da Silva
Geraldo de Barros Ribeiro
Gustavo Carlos Heringer
Gustavo Ferreira Capanema de Almeida
Luiz Carlos Molinari Gomes

Ortopedia e Cirurgia da Mão
Alexandre Cassini de Oliveira
Enguer Beraldo Garcia
Evandro Silva Ruas
Júlio César Boynard Santiago
Ruben Cohen Goldstein

Otorrinolaringologia e Cirurgia
de Cabeça e Pescoço
Cheng T-Ping
Rejane Cardoso Costa
Ronaldo Kennedy de Paula Moreira

Patologia Clínica/Medicina Laboratorial
Cláudio Manoel Macedo Cerqueira

Pediatria, Medicina Intensiva Neonatal/Pediátrica,
Neonatologia e Genética Médica
Andréa Chaimowicz
Cenira Terezinha Vieira Brandão
Cristiano Túlio Maciel Albuquerque
Déa Maria de Melo Iani
Ewaldo Aggrippino Fraga de Mattos Júnior
Fátima Lúcia Guedes Silva
Helena Pinheiro Garrido
Luiz Antônio Ferreira
Marisa Lages Ribeiro

Pneumologia, Pneumologia Pediátrica
e Cirurgia Torácica
Flávio Mendonça Andrade da Silva
Luiz Fernando Ferreira Pereira

Psiquiatria
Leonardo Agostini Quintão
Roberto Leite Rangel
Samir Melki

Radiologia, Radioterapia e Medicina Nuclear
Claudio Saliba de Avelar
Joaquim Castanheira Rabelo

Reumatologia
Rejane Pinheiro Damasceno

Urologia
Antônio Peixoto de Lucena Cunha
Eyder Leite Ferreira

Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)
Gabriel de Almeida Silva Júnior
José Ricardo de Paula Xavier Vilela
Margarida Constança Sofal Delgado
Cláudio de Souza

**A Unimed-BH agradece a importante
contribuição dos cooperados que integraram
a primeira formação do Conselho Social,
no mandato 2007-2011. A dedicação desses
pioneiros foi fundamental para consolidar
o novo conselho e fortalecer ainda mais a
participação dos médicos na Cooperativa.**

Mensagem do Presidente

Temos a alegria e a honra de apresentar o Relatório de Gestão 2011 da Unimed-BH. Se fosse possível condensar o significado desse ano e resumir, em uma só palavra, todo o conteúdo das páginas a seguir, essa palavra seria **consolidação**.

Aos 40 anos, nossa cooperativa conquistou a maturidade empresarial, com o pleno desenvolvimento das estratégias que pautam desde a sua operação à sua atuação social. Completamos o sexto ano do nosso projeto de gestão, que chamamos de Crescimento e Participação. E os seus resultados, como veremos a seguir, já podem ser traduzidos por outro binômio: Solidez e Segurança.

Na física, os sólidos se caracterizam por sua capacidade de resistir a forças que possam mudar sua forma e volume. Na trajetória das empresas, por analogia, a solidez é a expressão de uma marca durável, de valores indeformáveis pela pressão das circunstâncias, de uma operação estável e capaz de oferecer segurança a seus donos, a seus clientes e parceiros de negócio, à sociedade. Essa é a posição que a Unimed-BH hoje ocupa (e que

a diferencia) no sistema de saúde local ou no cenário da saúde suplementar brasileira.

Nesse sentido, 2011 foi um ano de grandes marcos, mas também de importantes testes para a Cooperativa. A despeito da desaceleração no ritmo de expansão do mercado de planos de saúde, alcançamos a casa de um milhão de clientes em carteira e de cinco mil médicos cooperados em nosso quadro social. Asseguramos a realização de 6,5 milhões de consultas médicas e 130 mil internações hospitalares. Com investimentos em tecnologias inovadoras, a exemplo do Agendamento On-line de Consultas, vimos surgir um novo paradigma de acesso aos serviços do plano de saúde e, sobretudo, de relacionamento e integração da assistência.

As primeiras iniciativas da Unimed-BH de estruturar unidades próprias de saúde completaram dez anos. Desde então, os investimentos consistentes para ampliar e qualificar a estrutura assistencial resultaram em uma rede abrangente e consolidada, referência na atenção materno-infantil e em urgências e emergências. Os projetos em curso, para novas

unidades ambulatoriais e hospitalares, permitirão à Cooperativa abrir 370 consultórios e expandir o número de leitos dos atuais 350 para mais de 900 nos próximos anos.

Em um ano em que as entidades médicas convocaram paralisações na saúde suplementar, a Unimed-BH se distinguiu pelo maior esforço de valorização da remuneração médica. As medidas implantadas representaram um incremento anual superior a R\$ 50 milhões na produção médica, em sua maior parte associado a critérios de qualidade, disponibilidade e vínculo com os clientes. Mais ainda: a Cooperativa transferiu aos cooperados um total de R\$ 608 milhões em honorários, resultados distribuídos e benefícios, consolidando a sua política de proteção social para os médicos. Nos próximos anos, contudo, esforços nessa linha terão de ser ainda mais intensos, dada a pressão de aumento dos custos assistenciais, que competem por recursos com a remuneração de médicos e serviços de saúde.

Em um ano de endurecimento da agenda regulatória, com novas exigências operacionais e financeiras e a ampliação das coberturas, a Unimed-BH se destacou na avaliação promovida pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Foi a única operadora de grande porte, no País, a pontuar na faixa máxima do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar em todas as dimensões examinadas. Ainda como parte das iniciativas para qualificar o modelo de gestão, a sua operação de planos de saúde conquistou a certificação ISO 9001.

Todos esses marcos demonstram que a consolidação e a sinergia de suas estratégias é o que confere à Unimed-BH sua força de manência e a perspectiva de um futuro sustentável para o conjunto dos seus stakeholders. É graças a

essa visão empreendedora, à consciência de nossa responsabilidade social e a uma gestão democrática e participativa que a Unimed-BH se distingue pela confiança e assume papel relevante na vida de cada cooperado, cliente ou parceiro. Uma Unimed-BH inteira com você.

Belo Horizonte, fevereiro de 2012.



Helton Freitas
Diretor-presidente





Relacionamento com os clientes e o mercado

2011 ficou marcado como o ano em que a Unimed-BH rompeu a marca histórica de um milhão de clientes, alcançando receita operacional bruta de R\$ 2,05 bilhões. Sua história, no entanto, vai além e passa pelo estabelecimento de um novo paradigma no relacionamento com os clientes por meio do Agendamento On-line de Consultas. As estratégias comerciais foram diversificadas para atender aos diferentes perfis de clientes. Exemplos disso são o trabalho voltado para a conquista de contratos com micro e pequenas empresas e a criação do plano Unimed Class. A ampliação da carteira foi acompanhada pelo aumento da rede assistencial à disposição dos clientes, sempre com o intuito de oferecer serviços de qualidade e com agilidade a cada pessoa que necessite de atendimento. O forte crescimento registrado pela Cooperativa nos últimos anos é resultado da qualificação permanente tanto da gestão quanto da assistência prestada, postura que é reconhecida pelos clientes e pelo mercado.

Com mais de **1 milhão**

de clientes em carteira, a Unimed-BH é a sexta maior operadora de planos de saúde brasileira, segundo dados da ANS.

Acesso facilitado a consultas

Um dos avanços mais visíveis para os clientes em 2011 foi o lançamento do sistema Agendamento On-line de Consultas, que permite a marcação de atendimento pela internet, de forma simples e rápida. Com ele, o paciente tem acesso a consultas com agilidade, sendo atendido com conforto e qualidade, na hora marcada. Na maior parte das especialidades, é possível agendar atendimento

para o mesmo dia ou para o dia seguinte. Lançado oficialmente em abril, o Agendamento On-line de Consultas logo chamou a atenção dos clientes e médicos cooperados, dos quais 24% já disponibilizam seus horários na internet. Além disso, mais de 127 mil pessoas se registraram no sistema e o volume de consultas marcadas ultrapassa 220 mil. Na pesquisa do Instituto Datafolha, 92% dos clientes que usaram o Agendamento On-line de Consultas recomendam essa solução.

"Eu agendei consultas com dois especialistas diferentes e o serviço funcionou perfeitamente. Tenho que dar os parabéns à Unimed porque foi uma iniciativa 100%."

*Iara Amorim
Cliente da Unimed-BH*



220

mil marcações

de atendimento foram feitas pelo Agendamento On-line de Consultas até fevereiro de 2012.

Soluções para diferentes perfis de clientes

Do ponto de vista do esforço de vendas, o grande foco de 2011 foram as micro e pequenas empresas (PME). Elas já representam cerca de 95% do total de empresas em Minas Gerais, segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), e têm ganhado mais espaço com o fortalecimento da economia brasileira. Seu desenvolvimento estimula a regularização de negócios que antes permaneciam na informalidade.

No último ano, a Unimed-BH ampliou o escopo das empresas beneficiadas pelas condições especiais oferecidas ao mercado PME, que envolvem simplificação do processo de vendas e tabelas predefinidas. O trabalho passou a atender contratantes entre 3 e 49 vidas, que responderam por 85,24% de todos os contratos coletivos assinados pela equipe de vendas em 2011. No outro extremo do mercado, entre os grandes clientes conquistados pela Unimed-BH, destaca-se a Prefeitura de Belo Horizonte. Vigente desde março de 2011, o plano já reúne 28 mil vidas.

Se a sua pequena empresa não tem Unimed,
é porque ainda não viu as condições especiais.

A EMPRESA PODE PAGAR **146,21*** mês

CADA FUNCIONÁRIO **36,55*** mês
+ coparticipação

LIGUE PRA GENTE
08000 30 30 03

Valor referente à mensalidade de contratação empresarial - R\$100,00. Unimed BH Coparticipativo 3 - Faturamento 29 a 33 anos, sujeito a carências, prazo de espera de 12 meses para a contratação de coparticipativo. A taxa de coparticipação é de R\$ 0,90 e válida somente no caso de adição de vida no contingente do contrato. Como condição para a contratação, o valor de R\$ 100 por pessoa. Comunicado aos funcionários, disponível em 09/07/2011.

Esta é uma das soluções para uma empresa de 4 pessoas, entre 29 e 33 anos. Mas existem outras. A Unimed-BH está com condições especiais, como isenção de carências em alguns procedimentos e de taxa de implantação para contingente inicial, além de aeromédico por R\$ 0,90. Ligue pra gente ou entre no site e faça uma simulação. Você vai descobrir que também pode ter Unimed. E pagar muito pouco por isso. Condições especiais por tempo limitado.

UNIMED SOLUÇÃO EMPRESA
Unimed Belo Horizonte

08000 30 30 03
unimedbh.com.br

40 mil acessos

são registrados mensalmente no Espaço Empresa do site da Unimed-BH, dedicado aos clientes coletivos e que foi reformulado em 2011.

A Cooperativa buscou ainda reforçar sua presença no vetor Norte da capital, região que tem atraído muitos investimentos públicos e privados, concentrando grande parte do crescimento da Região Metropolitana de Belo Horizonte. Para isso, foram inaugurados um novo espaço para a loja de Lagoa Santa e uma loja na cidade de Vespasiano, que funcionam como pontos de apoio para a venda de planos e também para a oferta de serviços aos clientes.

Outro fato marcante de 2011 foi o lançamento do plano Unimed Class, voltado para clientes de alta renda, inicialmente disponível apenas para contratos empresariais. O produto supre uma lacuna identificada no mercado de saúde suplementar mineiro e completa o portfólio de soluções oferecidas pela Unimed-BH. Com serviços exclusivos para seus clientes, como atendimento nacional, reembolso, rede diferenciada de serviços de saúde e assistência

Lançado em 2011, o plano Unimed Class reforça o portfólio de produtos da Cooperativa e supre uma lacuna do mercado mineiro, que não contava com produtos voltados para clientes de alta renda.



em viagens internacionais, o plano conta ainda com uma tabela superior para a remuneração do médico cooperado.

Relacionamento com os clientes

Ao mesmo tempo em que se dedica à conquista de novos clientes, a Unimed-BH investe na busca da satisfação daqueles que já fazem parte da sua carteira. Para isso, criou em 2011 uma estrutura dedicada à implantação de novos contratos.

Ao agregar e consolidar rotinas, processos e sistemas fundamentais para esse trabalho, a nova gestão permite que as demais equipes da área comercial dediquem-se prioritariamente ao relacionamento com os clientes, sejam eles individuais, coletivos ou potenciais.

Em paralelo, a Unimed-BH qualificou e segmentou as equipes de relacionamento para que possam oferecer ainda mais serviços aos clientes, tendo como orientadores fundamentais

os conceitos de transparência e conveniência. A Cooperativa reforçou sua estrutura de atendimento também buscando acompanhar o crescimento da carteira e, conseqüentemente, do volume de demandas geradas pelos clientes. Só o call center Unidisk recebeu 5,14 milhões de ligações em 2011 – 24,15% a mais que no ano anterior.

No aspecto assistencial, os números da Unimed-BH também são grandiosos. Em 2011, foram realizadas 6,5 milhões de consultas e 130 mil internações.

Para ampliar a oferta de serviços de qualidade à disposição dos seus clientes, a Unimed-BH investe no reforço da sua rede assistencial própria e na qualificação dos serviços credenciados, assim como avança na consolidação de um modelo de atenção inovador, que privilegia a manutenção da saúde e a qualidade de vida do paciente. Leia mais sobre essas iniciativas nos próximos capítulos.

85%

é o índice médio de satisfação dos clientes com a Unimed-BH nos dez anos de pesquisas realizadas pelo Instituto Datafolha.

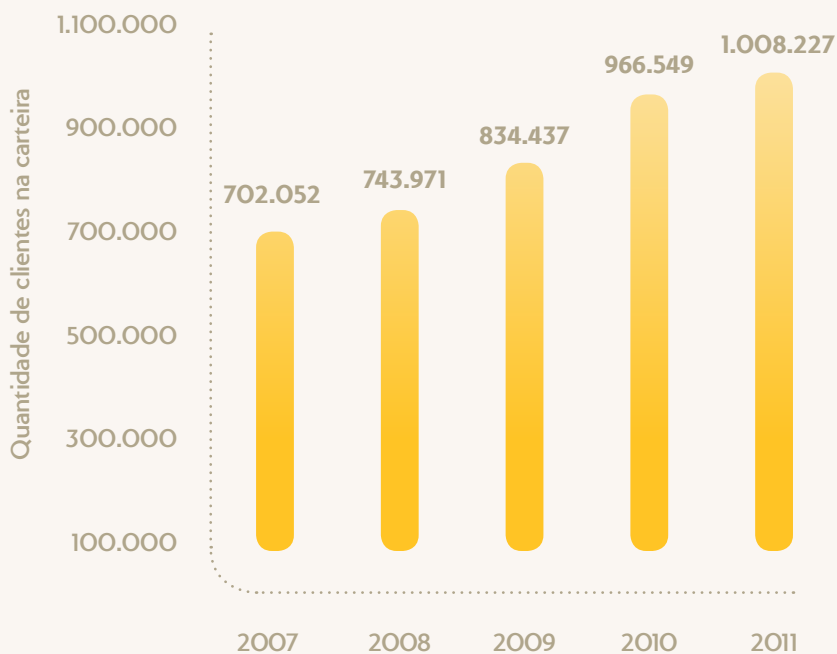
A Unimed-BH leva a promoção da saúde para dentro das empresas-clientes. Em 2011, participou de 145 eventos entre Semanas Internas de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat) e Semanas da Saúde. Nas fotos ao lado, o programa Saúde em Dia realizado na cidade de Curvelo.



O projeto Por Dentro da Unimed, criado em 2011, convida representantes de empresas-clientes a conhecerem melhor os processos da Cooperativa e os benefícios do próprio plano, além de promover uma visita ao Hospital Unimed, que entrou em operação em 2010.

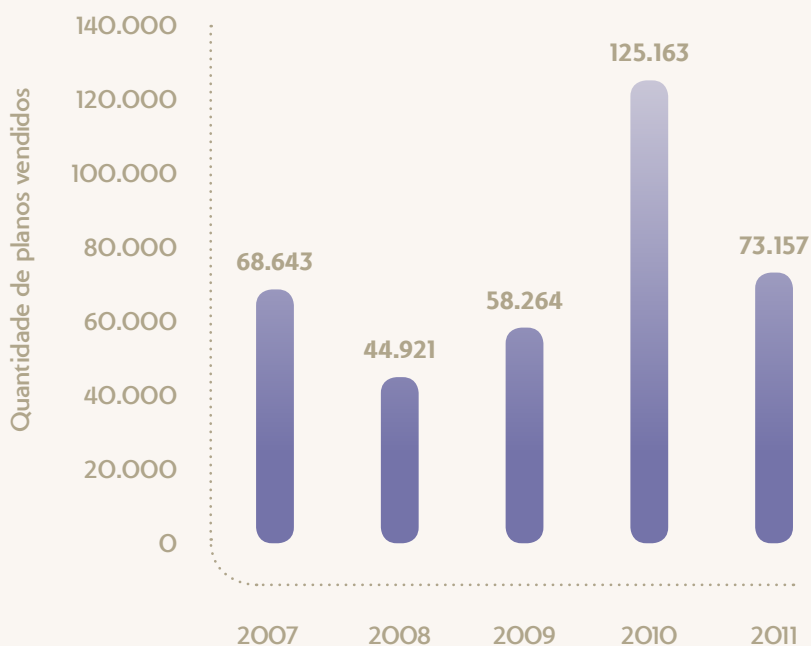
Evolução da carteira de clientes (2007 a 2011)

2011 ficou marcado na história da Unimed-BH como o ano em que sua carteira ultrapassou a marca de um milhão de clientes, resultado de uma evolução robusta – de 43,61% – desde 2007. Com 1.008.227 vidas, a Unimed-BH detém hoje a sexta maior carteira entre as operadoras brasileiras, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).



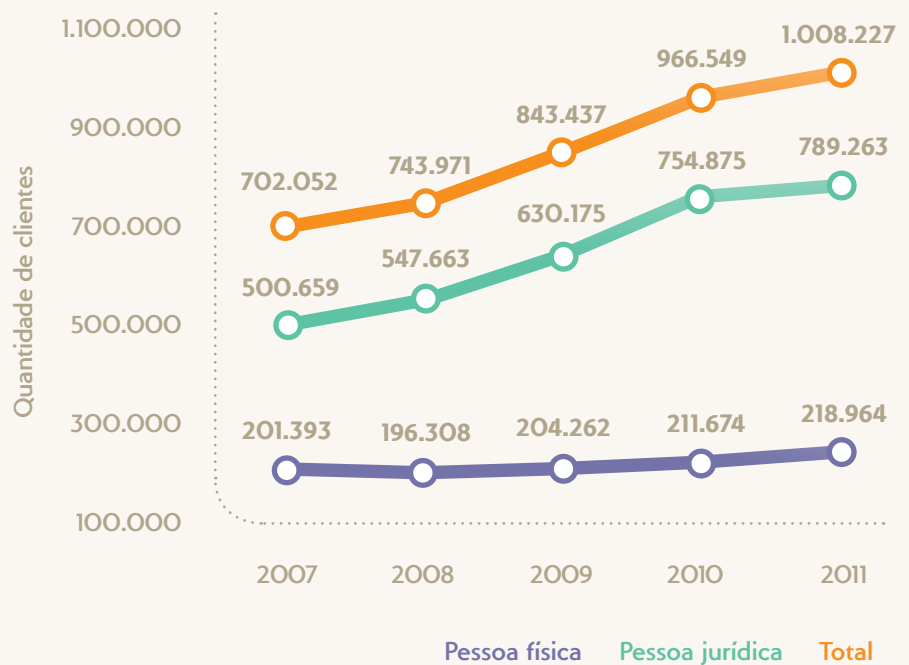
Evolução do volume de vendas (2007 a 2011)

No último ano, a Unimed-BH registrou o segundo maior volume de vendas em cinco anos, atrás apenas de 2010, quando dois contratos, assinados com sindicatos do setor de transporte, trouxeram 56 mil clientes para a carteira. Em 2011, foram mais de 73 mil novas vidas, 60,40% em contratos coletivos. Desse universo, 85,24% foram vendidos para micro e pequenas empresas, segmento que tem sido foco estratégico da Cooperativa por ser predominante em Minas Gerais.



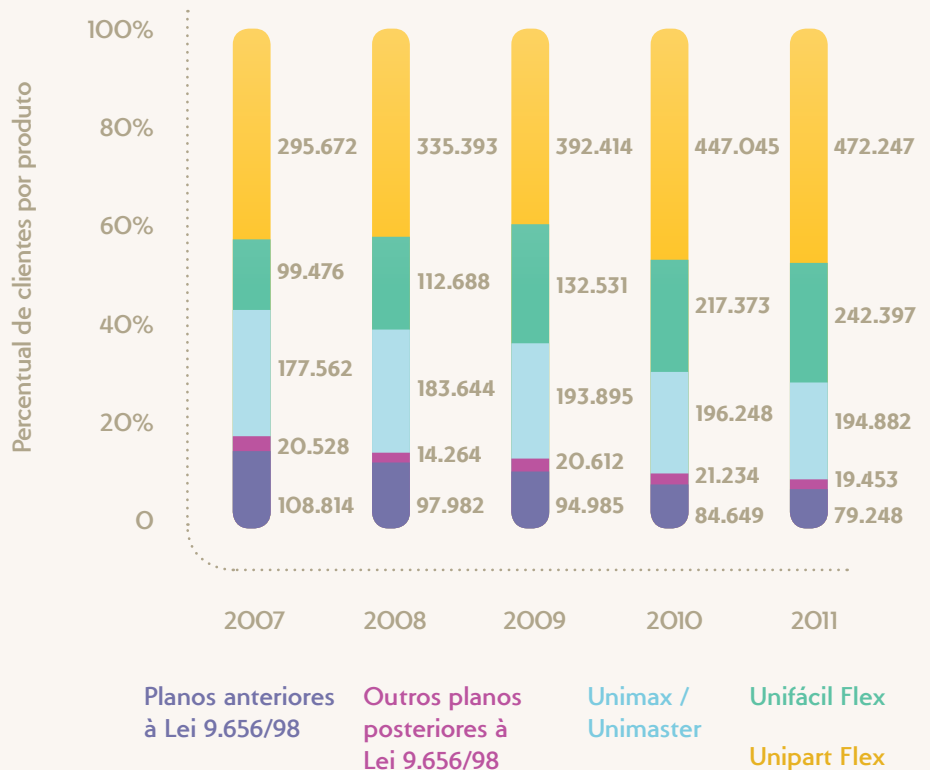
Comportamento da carteira de clientes por tipo de contratação (2007 a 2011)

Mantendo a tendência de crescimento, os planos coletivos (empresariais e por adesão) correspondem a 78,28% dos clientes na carteira da Unimed-BH. Desde 2007, o crescimento desse tipo de contratação foi de 57,64%. Os planos individuais também têm registrado aumento no número de vidas, impulsionado pelos produtos da linha Flex.



Evolução da distribuição da carteira de clientes por produto (2007 a 2011)

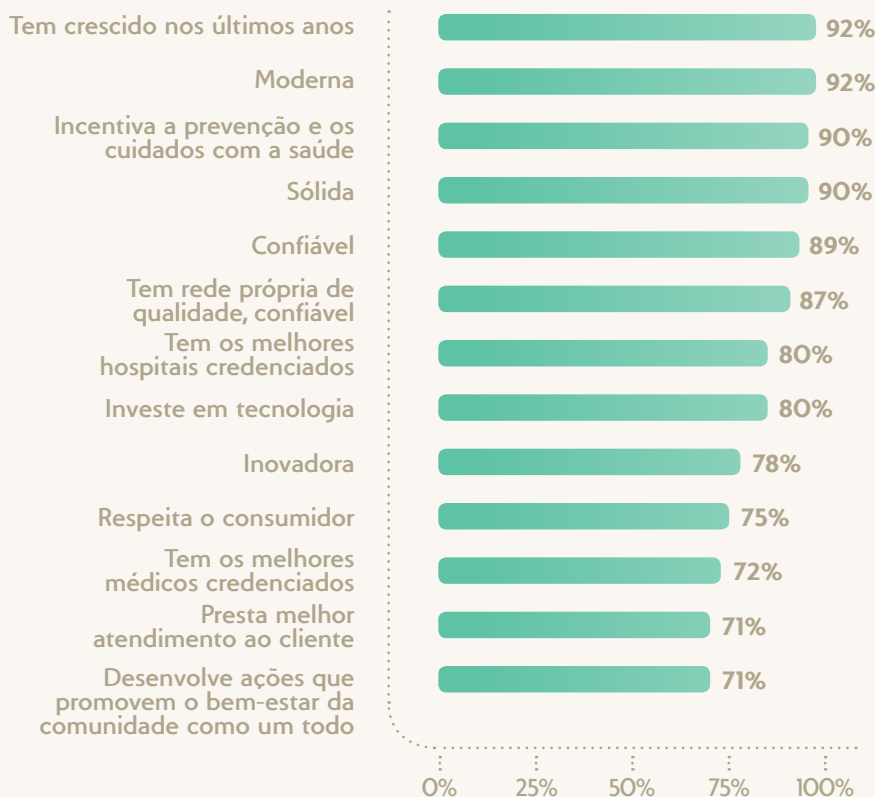
Com 472.247 vidas, o plano Unipart Flex concentra o maior número de clientes da Unimed-BH. Somando-se esse número ao volume da carteira Unifácil Flex, pode-se perceber que a Cooperativa tem cerca de 70% dos seus beneficiários em planos coparticipativos. Tais produtos têm sido os maiores impulsionadores do forte crescimento da carteira da Unimed-BH nos últimos anos.



Percepção da marca da Unimed-BH pelos clientes* (2011)

A Unimed-BH destaca-se pela percepção fortemente positiva de seus clientes. Entrevistados pelo Instituto Datafolha, eles definiram a Cooperativa como uma organização moderna, sólida, confiável, inovadora, em franco crescimento e que respeita o consumidor. Os clientes reconheceram também o trabalho da Unimed-BH no sentido de incentivar a prevenção de doenças e os cuidados com a saúde.

*Respostas múltiplas.



Razões pelas quais os clientes estão satisfeitos com a Unimed-BH* (2011)

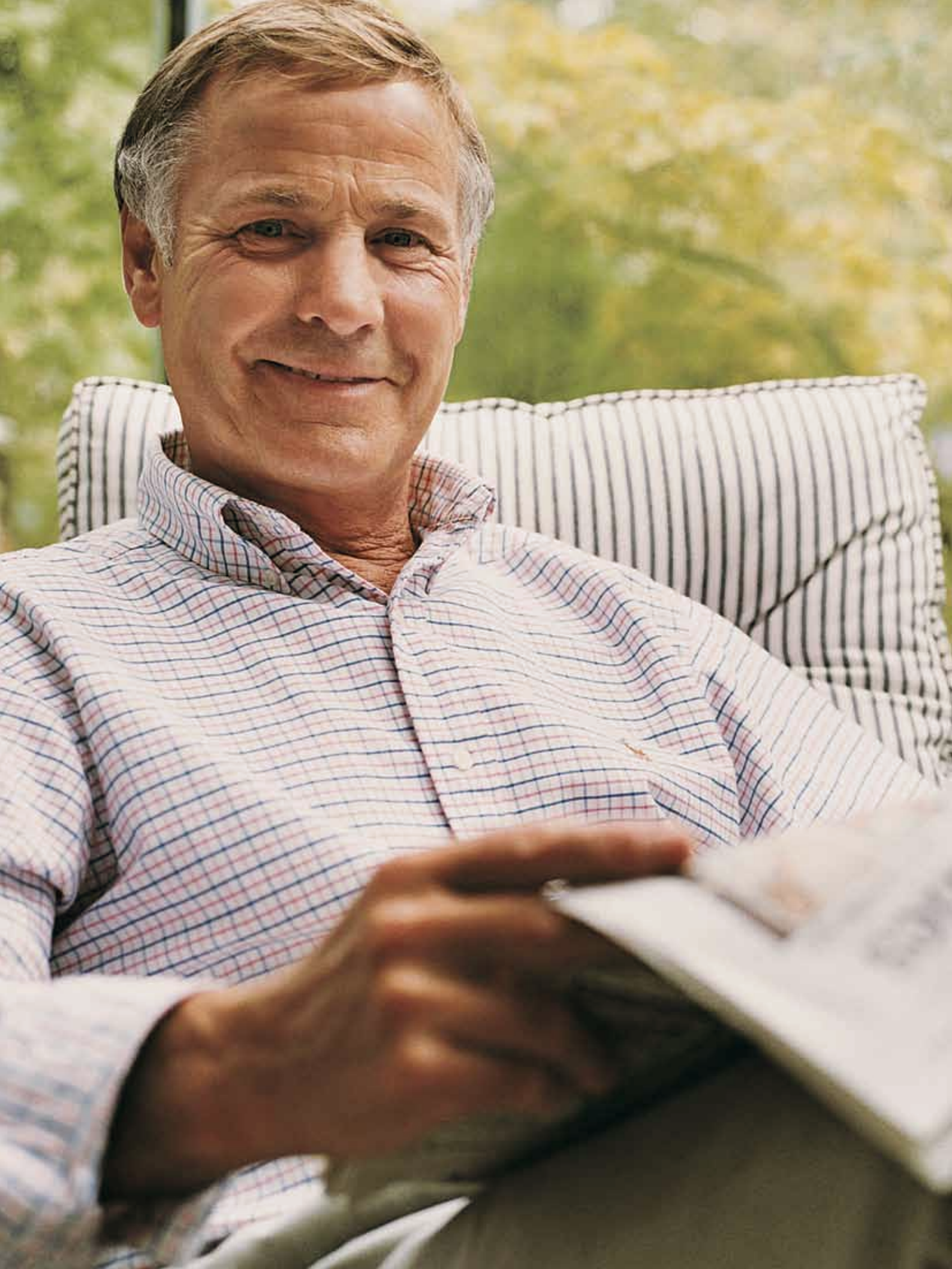
Os médicos cooperados continuam sendo o principal motivo de satisfação dos clientes com a Unimed-BH, sendo mencionados por sete em cada dez pessoas entrevistadas pelo Instituto Datafolha. O quesito que apresentou maior crescimento em 2011 foi a satisfação com a marcação de consultas, que ficou sete pontos percentuais acima do registrado em 2010. O Agendamento On-line de Consultas deu uma importante contribuição para esse incremento. Lançado em 2011, ele já superou a faixa de 220 mil consultas marcadas.

*Respostas espontâneas e múltiplas.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Participação dos médicos cooperados

Ano do 40º aniversário da sua criação, 2011 foi um período de grandes avanços para os cooperados da Unimed-BH. Os médicos tiveram reajustes das consultas e de mais de 1.300 procedimentos. Foi criado o Incentivo à Qualidade Assistencial em Consultório, que eleva o valor da consulta ao mesmo tempo em que contribui para a qualificação da assistência e a sustentabilidade da Cooperativa. O ano foi marcado ainda pelo fortalecimento dos benefícios oferecidos aos médicos, com o aporte de R\$ 30 milhões na Previdência Unimed-BH, novo recorde no volume de sobras distribuídas e a mudança dos critérios de elegibilidade para seu recebimento, de forma a valorizar os profissionais que mais se dedicam à Unimed-BH. Outros destaques foram o lançamento do Agendamento On-line de Consultas, que aproximou ainda mais o paciente do consultório, e a eleição do novo Conselho Social, grupo que muito tem contribuído para ampliar a participação dos médicos na Cooperativa.

R\$ 608

milhões

foi o total pago aos cooperados em 2011. Foram R\$ 471,5 milhões pela produção e R\$ 136,7 milhões transferidos em benefícios e sobras.

R\$ 50

milhões

foi o incremento anual na remuneração dos cooperados em função das iniciativas de valorização do trabalho médico implantadas pela Unimed-BH em 2011.

Remuneração e reajustes

A Unimed-BH manteve, em 2011, a tendência de forte crescimento dos valores destinados à remuneração da produção dos médicos cooperados. Foram mais de R\$ 471 milhões – valor 11,02% superior a 2010. Nos últimos cinco anos, o aumento do montante pago foi de 50,70%, enquanto o volume de procedimentos realizados teve ampliação de 17,04%, o que deixa claro os reflexos positivos da política de valorização do trabalho médico adotada pela atual gestão. No mesmo período, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC) ficou em 17,9%.

Em 2011, a Unimed-BH reajustou a consulta em 11,11%, com o valor de referência chegando a R\$ 50,00. Só esse incremento tem um impacto estimado de R\$ 30 milhões na remuneração dos cooperados no período de doze meses. Vale destacar ainda que o aumento foi superior aos principais índices de inflação do ano – de 5,10% (IGPM), 6,50% (IPCA) e 6,08% (INPC) – e também ao reajuste de planos de saúde

autorizado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar, de 7,69%. Desde 2006, o aumento acumulado da consulta foi de 49,06%, novamente superando a inflação oficial.

O reajuste da consulta não foi o único promovido pela Unimed-BH em 2011. Mais de 1.300 outros procedimentos tiveram aumento de até 20%. Além disso, sete procedimentos do Unifácil, entre os mais realizados e considerados de maior impacto na assistência hospitalar de urgência e emergência, tiveram os honorários equiparados à tabela da rede ampla.

Remuneração médica foi também o tema central da edição 2011 do Unimed 18:30. Nos encontros, cooperados e diretoria debateram o assunto, tendo como pano de fundo a sustentabilidade da Unimed-BH.

Qualidade assistencial em consultório

Outro avanço de 2011 foi o programa de Incentivo à Qualidade Assistencial em Consultório, que substituiu a bonificação.



Em setembro, os médicos cooperados elegeram 103 colegas para atuarem como delegados, compondo a segunda formação do Conselho Social. A eleição contou com a participação de 3.463 cooperados, que votaram em seus candidatos. Importante instância de governança, criada em 2007, o Conselho Social destacou-se por ampliar e qualificar ainda mais a participação dos cooperados na Unimed-BH.

A iniciativa possibilita um incremento de até 20% no valor da consulta, levando em conta critérios individuais (volume de consultas ofertadas e qualificação do consultório) e coletivo (índice de utilização da operadora). O valor é calculado mês a mês e já elevou a consulta para até R\$ 57,00.

Mesmo com poucos meses de funcionamento, o programa apresenta resultados positivos

para os cooperados, além de contribuir para a qualidade da assistência ofertada aos clientes e para a sustentabilidade da Unimed-BH. Com a entrada em vigor do incentivo, todas as especialidades tiveram ganho no valor médio pago pela consulta eletiva. Vale destacar também que 96,5% das consultas estão recebendo recursos adicionais em função da iniciativa, enquanto a bonificação atingia apenas 75,5% do universo total.

96,5%

das consultas estão recebendo valores adicionais do Incentivo à Qualidade Assistencial em Consultório. A Unimed-BH investiu R\$ 9,26 milhões nos seis primeiros meses do programa.

Benefícios para cooperados

Principal benefício oferecido pela Cooperativa aos seus médicos, a Previdência Unimed-BH conta hoje com R\$ 250 milhões em seus fundos. Só no último ano, o plano recebeu R\$ 30 milhões da Cooperativa e outro aporte do mesmo valor, fruto dos bons resultados do ano, foi realizado em fevereiro de 2012.

Em 2011, a Unimed-BH realizou a maior distribuição de sobras da sua história.

Foram R\$ 40 milhões no total, mais do dobro do valor pago no início desta gestão – R\$ 18 milhões em 2006. O total de beneficiados foi de 4.495 médicos, número que corresponde a 91% do quadro social da Cooperativa.

Os cooperados puderam optar, em 2011, entre ter o dinheiro depositado em conta-corrente, como já era feito anteriormente, ou transformá-lo em aporte no seu Plano Cooperado da Previdência Unimed-BH.



O Quinta Especial foi a grande novidade do programa de desenvolvimento de cooperados em 2011. Realizado sempre na última quinta-feira do mês, ele contou com presenças de peso, como a da poetisa Adélia Prado, do médico e professor Lucas Vianna Machado e do especialista norte-americano Jed Weissberg. Lançado em junho, o projeto já apresentou seis palestras, com público total de 1.209 médicos e média de satisfação de 93%.

Outra novidade foi a mudança nos critérios de elegibilidade para participar da distribuição de sobras. O assunto foi tema de consulta plebiscitária, promovida no mês de maio. Com a participação de 4.156 cooperados, esse foi o maior plebiscito já realizado pela Unimed-BH.

Por definição dos cooperados, para fazer jus à distribuição, o médico deve apresentar produção anual no mínimo igual ao valor das sobras daquele período. Dessa forma, elas passam a ser um instrumento que reconhece e beneficia os profissionais que mais contribuem para o atendimento aos clientes e o fortalecimento da Cooperativa.

O último ano trouxe também a ampliação do benefício Pró-Família, criado para apoiar financeiramente o cooperado no momento da aposentadoria, ou sua família em caso de falecimento do médico. Agora, pode receber o benefício da aposentadoria quem tiver mais de 80 anos de idade e pelo menos dez anos consecutivos como cooperado. Até então, a última faixa do programa contemplava médicos com idade mínima de 72 anos e 20 anos consecutivos ou 25 anos alternados de cooperação.

4.156 médicos

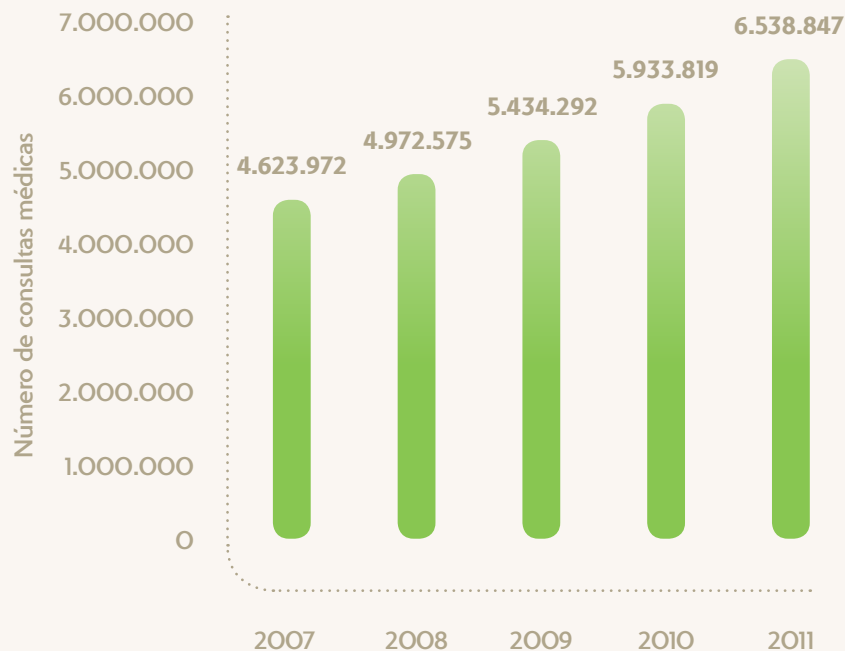
votaram na consulta plebiscitária que revisou os critérios de elegibilidade para a distribuição de sobras.

A Unimed-BH recebeu 147 novos cooperados, de 35 especialidades, em 2011. A solenidade de posse foi marcada pela homenagem à memória do médico e professor José Gilberto de Souza, um dos fundadores da Cooperativa. No final do ano, foi realizado um novo processo de seleção. Os 121 médicos aprovados tomaram posse em fevereiro de 2012.



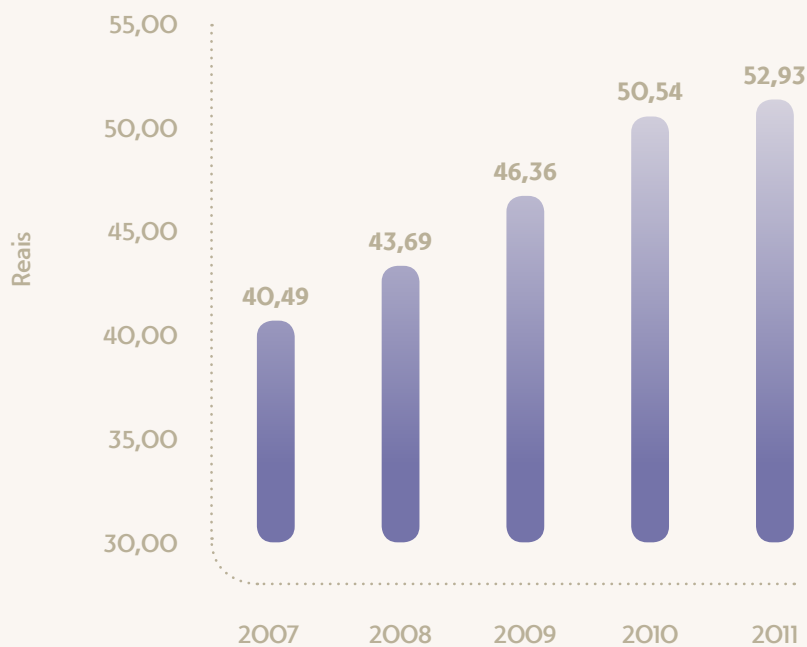
Evolução do número de consultas médicas (2007 a 2011)

Em 2011, a Unimed-BH registrou o maior aumento no número de consultas dos últimos cinco anos. Foram mais de 6,5 milhões de consultas realizadas, volume 10,20% superior a 2010. Em consonância com a política de valorização do trabalho médico, o total pago por esses atendimentos teve crescimento ainda maior – de 16,03%, ultrapassando R\$ 304 milhões.



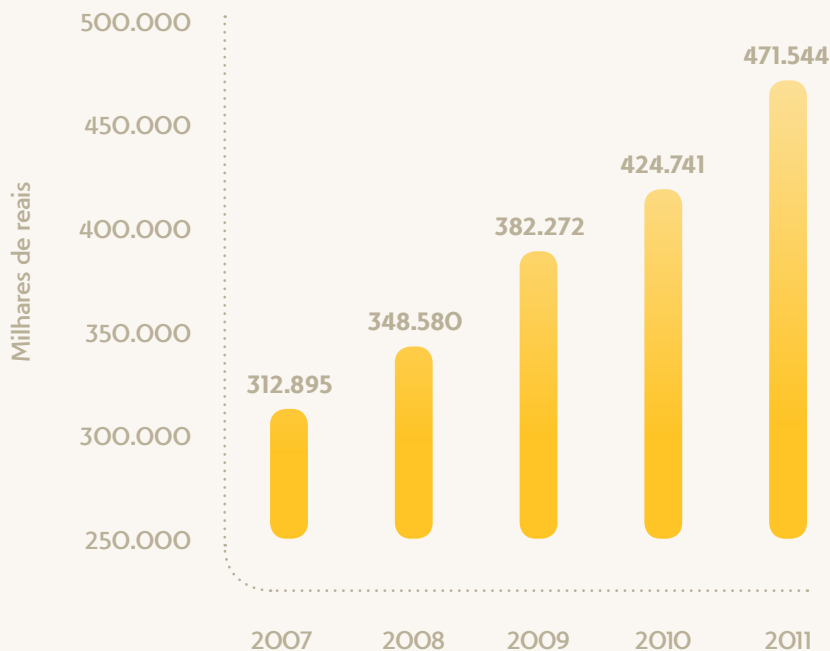
Evolução do valor médio pago ao cooperado pela consulta em consultório (2007 a 2011)

O valor médio pago pela consulta em consultório na Unimed-BH aproximou-se de R\$ 53,00 em 2011. Desde 2007, o crescimento foi de 30,72%. Em junho de 2011, o valor de referência da consulta na Cooperativa teve 11,11% de reajuste, alcançando R\$ 50,00. Com o Incentivo à Qualidade Assistencial, ela hoje pode chegar a R\$ 60,00. Além disso, os programas de atenção à saúde elevam o valor pago pelo atendimento a R\$ 75,00 ou R\$ 90,00, de acordo com a iniciativa.



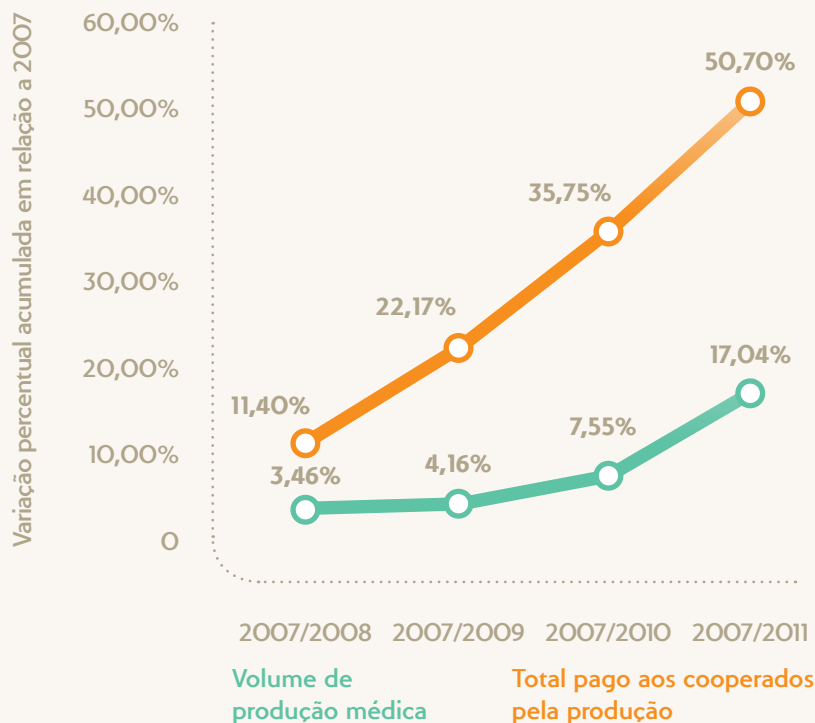
Valores pagos referentes à produção médica (2007 a 2011)

No último ano, a Unimed-BH manteve a sequência de aumentos no valor pago pela produção médica, que ultrapassou R\$ 471 milhões – 11,02% a mais do que em 2010. A forte evolução do total de recursos dedicados ao pagamento da produção médica pode ser explicada tanto pela política de valorização do trabalho do cooperado quanto pelo ritmo acelerado de crescimento da carteira da Unimed-BH.



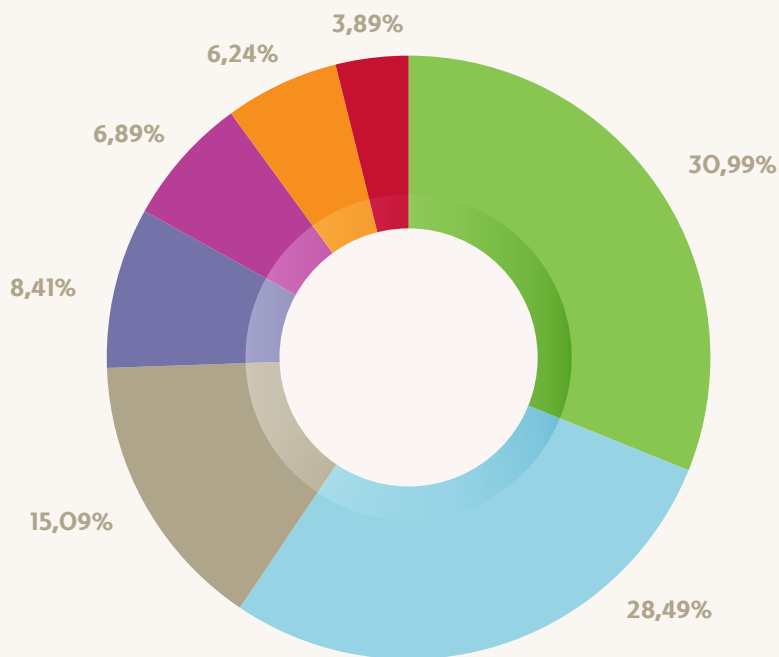
Variação acumulada da produção médica e dos valores pagos aos cooperados (2007 a 2011)

O gráfico ao lado deixa claro o impacto da política de valorização do trabalho médico sobre a remuneração do cooperado. Enquanto o volume da produção teve evolução de 17,04% nos últimos cinco anos, em razão do aumento da carteira, o valor pago por esses atendimentos cresceu três vezes mais no mesmo período.



Distribuição do valor pago por tipo de prestador (2011)

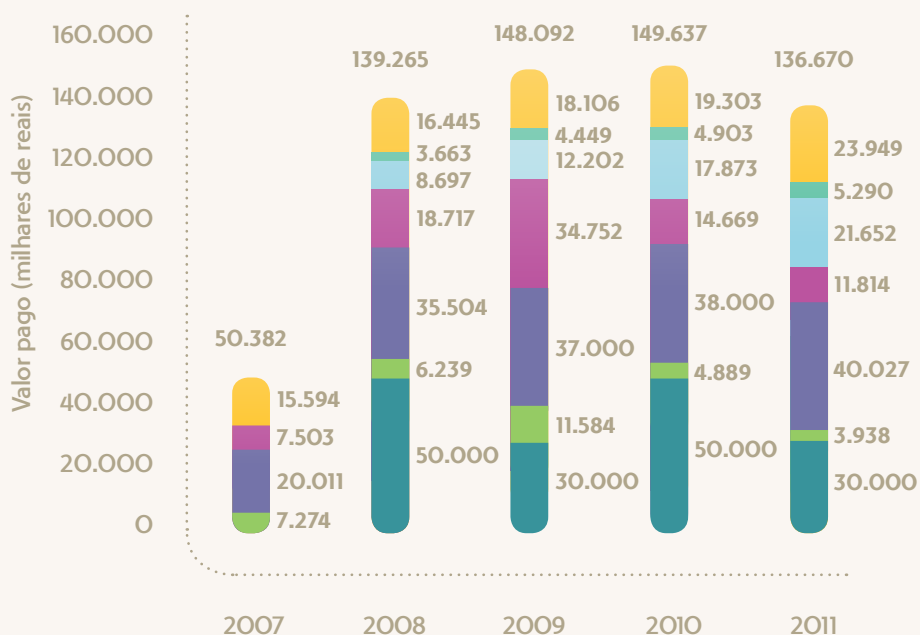
Seguindo a tendência dos anos anteriores, a maior parte do montante pago pela assistência aos clientes da Unimed-BH foi direcionada ao conjunto dos cooperados, seguido de perto pelos hospitais. Em 2011, a remuneração dos médicos ultrapassou R\$ 471 milhões. Já os hospitais receberam R\$ 433,5 milhões, sendo cerca de R\$ 20,5 milhões referentes a iniciativas voltadas para a qualificação desses prestadores.



Médicos cooperados
Hospitais
Cliente da Unimed-BH atendido fora da rede (intercâmbio)
Serviços especializados
Laboratórios
Clínicas radiológicas
Médicos não cooperados

Transferência de recursos para cooperados na forma de benefícios e sobras (2007 a 2011)

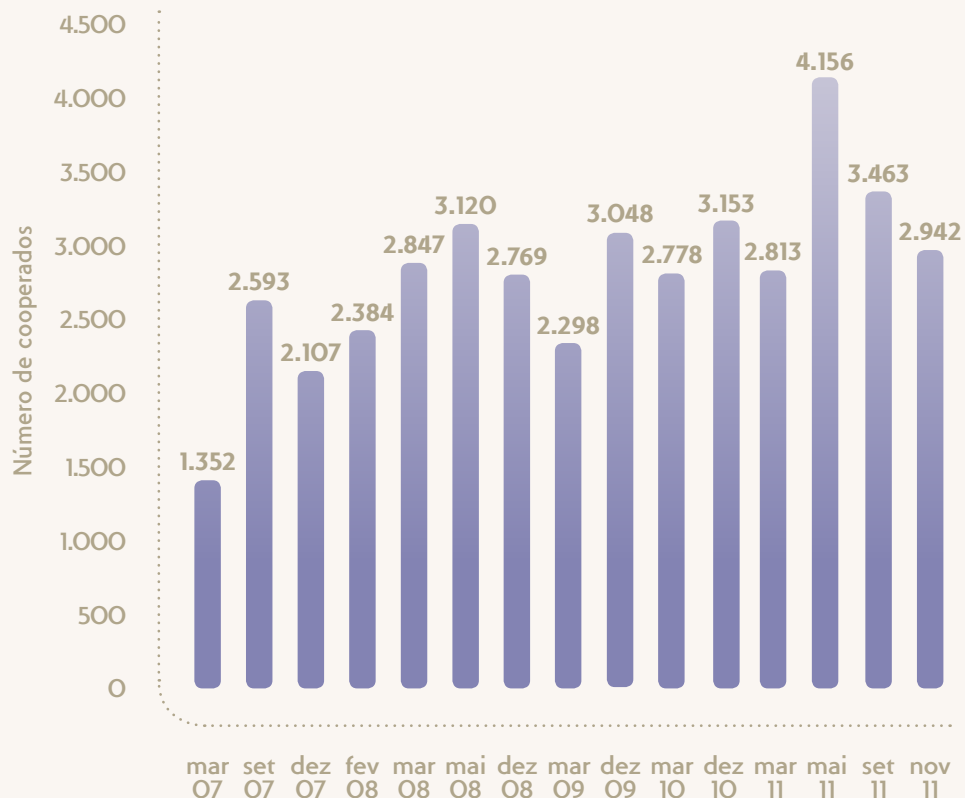
O total pago pela Unimed-BH, em 2011, na forma de benefícios e sobras para os cooperados, foi próximo de R\$ 137 milhões. Os destaques do ano foram as sobras - as maiores já distribuídas pela Cooperativa - e os descontos em planos de saúde, que se aproximam de R\$ 24 milhões. Outros R\$ 30 milhões do resultado de 2011 foram destinados à Previdência Unimed-BH e depositados em fevereiro de 2012.



Descontos nos planos de saúde
Participação Pontuada
Remuneração do capital social
Sobras destinadas à cota capital
Sobras pagas diretamente ao cooperado
Sobras destinadas ao Pró-família
Aportes feitos na Previdência Unimed-BH

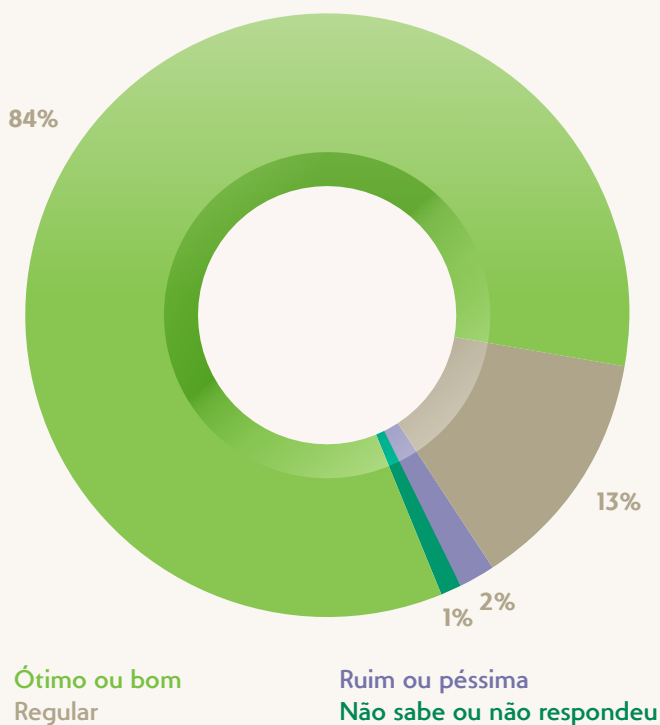
Participação de cooperados nas assembleias gerais (2007 a 2011)

Um dos principais avanços registrados pela Unimed-BH em sua história recente foi a ampliação da participação dos médicos cooperados. Em 2011, essa tendência se manteve, com assembleias com alto índice de presença e mais de 4 mil votantes na consulta plebiscitária que reavaliou os critérios de elegibilidade dos cooperados para a distribuição anual de sobras da Unimed-BH.



Avaliação geral dos cooperados sobre a Unimed-BH (2011)

Em 2011, a Unimed-BH manteve os altos índices de aprovação dos seus médicos, com 84% deles avaliando a Cooperativa como ótima ou boa. O índice foi apurado em pesquisa do Instituto Datafolha, realizada em janeiro e fevereiro de 2012, e reflete a satisfação do corpo social com as políticas adotadas pela Unimed-BH.

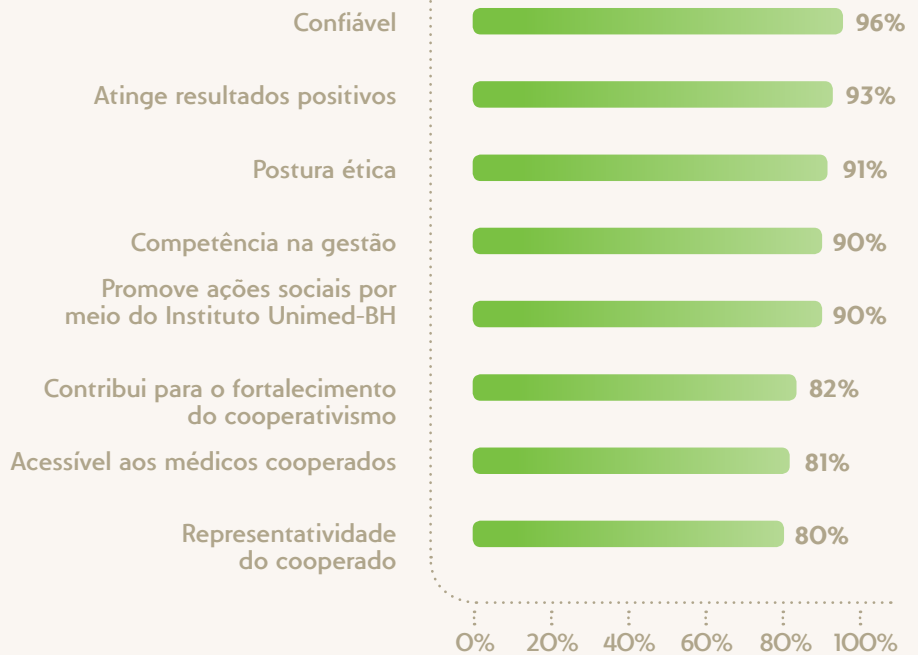


Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Percepção da Unimed-BH pelos médicos cooperados* (2011)

A satisfação dos cooperados com a Unimed-BH tem razões bem específicas. As causas mais destacadas são o fato de ela ser confiável, atingir resultados positivos, manter uma postura ética e contar com competência na gestão. Entre os motivos mais mencionados estão ainda as ações sociais promovidas pelo Instituto Unimed-BH.

* Avaliação estimulada.

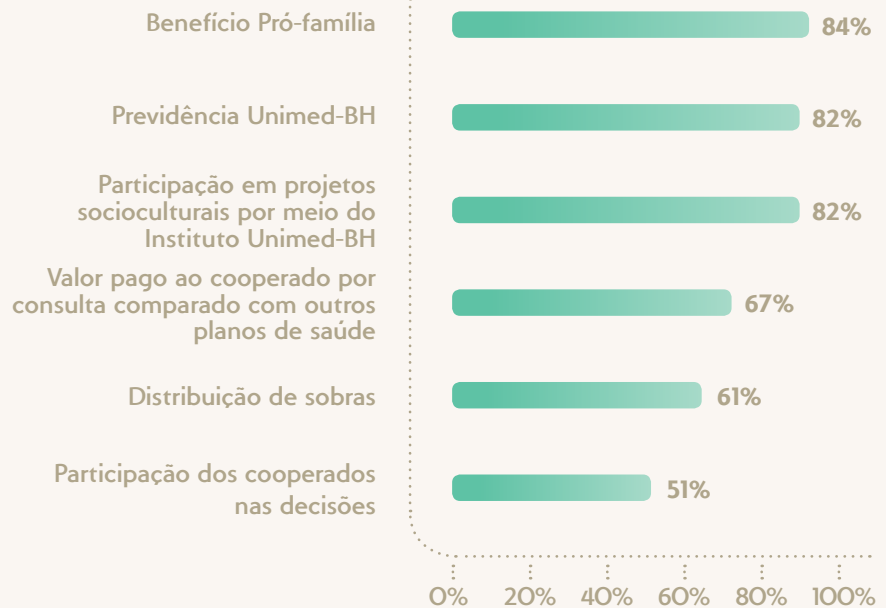


Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Avaliação de desempenho da Unimed-BH pelos médicos cooperados* (2011)

Com a ampliação do benefício aprovada na Assembleia Geral Extraordinária de novembro de 2011, o Pró-Família foi o aspecto mais lembrado pelos cooperados na avaliação de desempenho da Unimed-BH. Ele é seguido de perto, entre os motivos de satisfação dos médicos, pela Previdência Unimed-BH e pela possibilidade de participação em projetos socioculturais por meio do Instituto Unimed-BH.

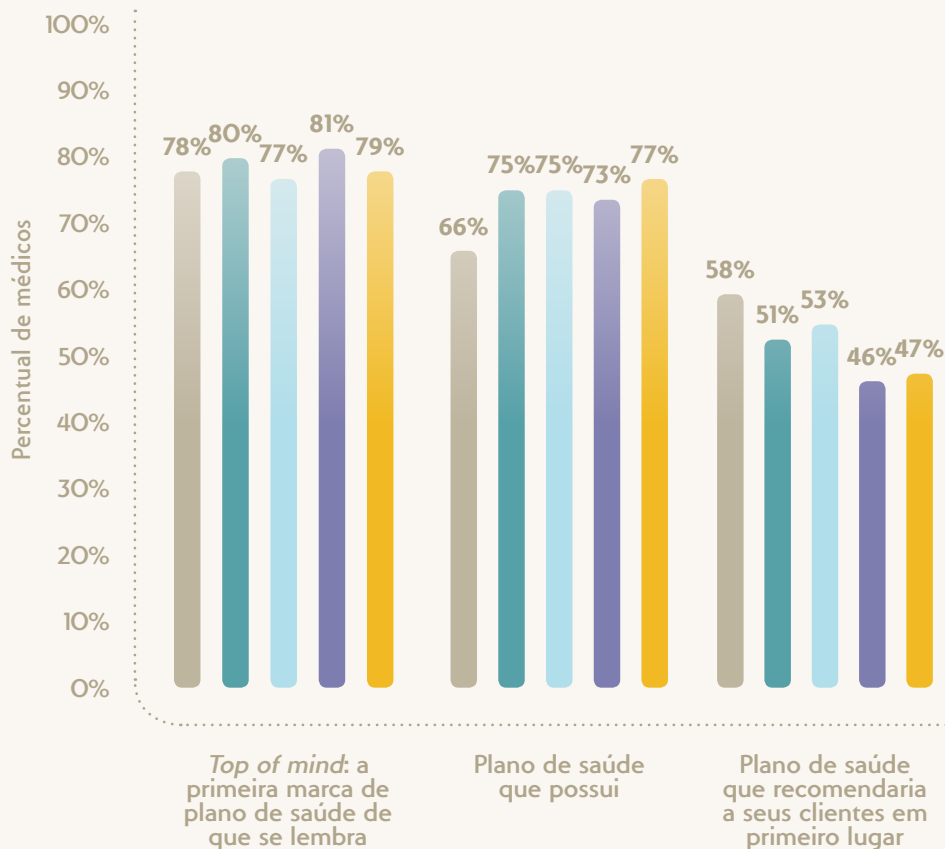
* Respostas múltiplas.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

A marca Unimed-BH e os médicos cooperados e não cooperados (2007 a 2011)

Quando o assunto é plano de saúde, Unimed-BH é o primeiro nome que vem à cabeça de oito em cada dez médicos de Belo Horizonte e região. Mais do que isso, 77% deles escolheram a Unimed-BH como seu plano pessoal, indicando a confiança desses profissionais nos serviços oferecidos pela Cooperativa.

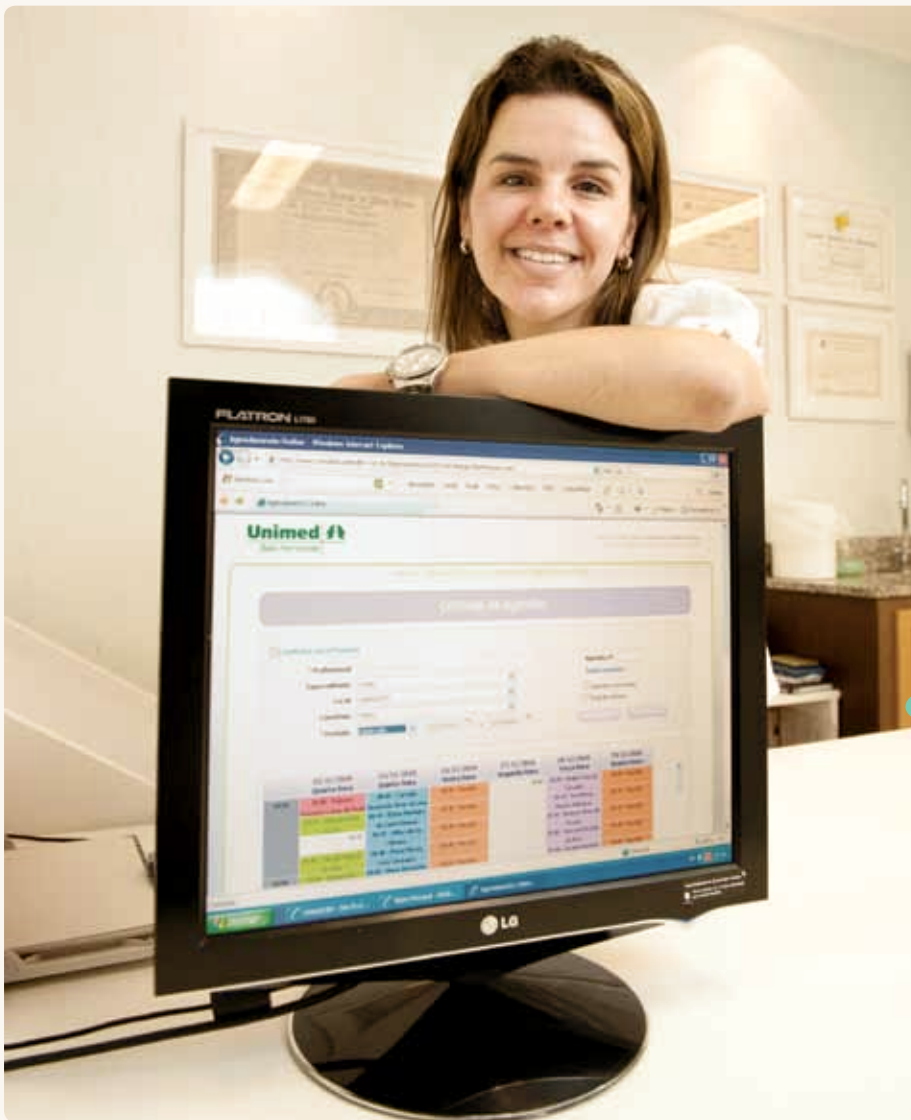


2007 2008 2009 2010 2011

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



A Unimed-BH realizou 71 eventos para cooperados em 2011, entre cursos, palestras e encontros. Foram mais de 5.400 participações, com índice médio de satisfação de 97%. Só o tradicional Encontro de Cooperados, em sua sexta edição, reuniu 1.700 médicos para assistirem às palestras da cientista política Lucia Hippolito, do ex-ministro da Saúde, José Gomes Temporão, do deputado federal e ex-secretário da Saúde de Minas Gerais, Marcus Pestana, e do escritor e dramaturgo Ariano Suassuna.



Lançado oficialmente em 2011, o Agendamento On-line de Consultas facilitou o acesso dos clientes aos cooperados e já é o principal motivo de procura pelo site da Unimed-BH, segundo pesquisa do Instituto Datafolha. Os médicos que aderiram ao sistema logo perceberam seus benefícios, como maior afluxo de clientes ao consultório e redução do absenteísmo, já que os pacientes recebem e-mail lembrando-os do compromisso e ainda podem marcar consultas em curto prazo, ocupando horários abertos a partir da desmarcação de outros clientes.

"O movimento no consultório aumentou muito. Hoje com certeza temos mais pacientes, e a tendência é termos cada vez mais."

*Cristiane Franklin Rocha
Neurologista cooperada*



"Para nós, médicos, essas facilidades são muito bem-vindas!"

*Paula Lustosa Martins
Pediatra cooperada*



Três mil cooperados marcaram presença na Assembleia Geral Extraordinária de 30 de novembro. A reunião aprovou alterações no Estatuto Social relacionadas à admissão de novos cooperados, à vedação da prática de unimilitância, à extensão do benefício Pró-família, além da inclusão de critérios para incorporação de novas tecnologias. Os cooperados também aprovaram o novo aporte de R\$ 30 milhões na Previdência Unimed-BH e a distribuição de sobras em volume recorde de R\$ 40 milhões.



A organização do atendimento de urgência e emergência foi uma das prioridades da Unimed-BH em 2011. Na foto, a cooperada Rúbia Carla de Souza Teixeira examina a cliente Isadora Soares Andrade da Costa no pronto-atendimento da Unidade Contagem.

Modelo de atenção ativa à saúde

Qualidade, vinculação, autocuidado e promoção da saúde são palavras-chave no modelo de atenção à saúde adotado pela Unimed-BH. Tendo como base essas premissas, a Cooperativa desenvolveu uma nova forma de organizar e ofertar serviços a seus clientes, tendo como referência principal a saúde e não mais a doença. Para isso, implantou programas de atenção ativa, baseados em linhas de cuidado para pacientes com diferentes perfis, e convidou cooperados e clientes a aderirem à nova proposta. 2011 foi marcado por um forte avanço no número de participantes – 87.112 clientes inscritos e mais de 20% dos cooperados envolvidos. A Unimed-BH deu atenção especial também aos atendimentos de urgência e emergência e ao percurso assistencial dos clientes, oferecendo alternativas mais adequadas para aqueles que não precisam procurar um pronto-atendimento, mas optam por esse tipo de serviço em busca de cuidado imediato.

87.112

clientes participaram dos programas de atenção à saúde em 2011, um crescimento de 160% em relação ao ano anterior.

Em 2011, a Unimed-BH registrou saltos importantes nas suas iniciativas de atenção ativa. Foram criados dois novos programas para consultório – o de Atenção Homeopática e o de Atenção ao Portador de Doenças Pulmonares – e outros cinco foram revisados e aperfeiçoados a partir de sugestões dos próprios cooperados. Foram eles os programas da área de Pediatria, saúde cardiovascular e diabetes. Como efeito, a adesão dos médicos e dos clientes cresceu significativamente.

Se o crescimento registrado no último ano foi expressivo, o potencial desse trabalho é ainda maior. A Unimed-BH estima que cerca de 550 mil clientes sejam elegíveis para pelo menos um dos 13 programas já implantados. Outras iniciativas estão em fase de desenvolvimento e o objetivo é colocar medidas consistentes de atenção ativa à disposição de todos os seus clientes.

Vinculação e autocuidado

Os programas de atenção à saúde em consultório, carros-chefe dessa proposta,

estimulam a vinculação do cliente a um médico de referência. Ele passa a acompanhar de perto aquele paciente, tendo como foco a prevenção de doenças e a promoção da saúde.

Ao mesmo tempo, tais iniciativas viabilizam uma remuneração diferenciada para o profissional. Atualmente, 13 especialidades já estão envolvidas nos programas e mais de 20% dos cooperados da Unimed-BH inscreveram clientes em 2011.

Como suporte a essas iniciativas, a Unimed-BH estimula o cliente a adotar uma postura de autocuidado e mantém uma rede assistencial de excelência, com serviços próprios e credenciados atuando de forma articulada.

Nela, o cliente tem acesso a outros níveis de atenção, com segurança e qualidade, e também a iniciativas específicas de promoção e prevenção, tais como programas de cessação do tabagismo e reeducação alimentar, grupos operativos para idosos, hipertensos e diabéticos e a Clínica do Diabético.

R\$ 5,7 milhões

foi o total pago, em 2011, aos cooperados que participaram dos programas de atenção ativa à saúde em consultório. O valor representa cinco vezes o investimento feito em 2010.

80,2%

dos clientes inscritos por um cooperado da Cardiologia ou da Clínica Médica no Programa de Saúde Cardiovascular mantiveram-se vinculados a esse médico. No Programa de Atenção ao Diabético, o índice é de 78,2%.



O vínculo médico-paciente é uma das premissas do modelo de atenção à saúde em implantação na Unimed-BH. Para isso, os programas de atenção à saúde em consultório garantem remuneração diferenciada para os cooperados participantes. Na foto, a médica cooperada Marília Carvalho e o cliente Felipe Pedrosa Coelho.

Com o objetivo de estimular a população de Belo Horizonte a adquirir hábitos saudáveis, a Cooperativa promove uma série de atividades voltadas para a promoção da saúde. A Praça Floriano Peixoto, revitalizada pelo Instituto Unimed-BH em 2010, é espaço por excelência para esse tipo de iniciativa e recebe atividades como aulas de tai chi chuan e caminhada orientada.



Um dos focos do trabalho em 2011 foi a organização do percurso assistencial do cliente e a qualificação da urgência e emergência. Além de priorizar a classificação de risco dos pacientes em pronto-atendimento, a Cooperativa diversificou as alternativas de assistência para os pacientes que precisam ser atendidos rapidamente, mas não demandam a estrutura de uma unidade de urgência e emergência. Entre as estratégias adotadas estão a oferta de consultas em agenda livre, a ampliação do número de clínicas credenciadas e a possibilidade de marcação de atendimento pela internet.



Percurso assistencial

Com o objetivo de qualificar cada vez mais o atendimento aos clientes, outro foco do trabalho se baseia na orientação do percurso assistencial adequado a cada situação e na garantia do acesso aos serviços necessários. Para isso, foi fundamental organizar a assistência de urgência e emergência e

ampliar a oferta de consultas. No caso das unidades de pronto-atendimento, um dos principais avanços foi a implantação da classificação de risco.

Esse modelo de acolhimento, já adotado nas unidades próprias e em dois importantes serviços credenciados, permite classificar o risco de cada paciente e priorizar a assistência.

79%

dos clientes que procuraram o pronto-socorro do Hospital Unimed ou o pronto-atendimento da Unidade Contagem, em 2011, foram classificados como de baixo risco (verde ou azul). Logo, não precisariam utilizar uma estrutura dedicada a casos de urgência e emergência.

220.494

consultas foram realizadas, em 2011, em consultórios com agenda livre nos serviços próprios da Cooperativa. Ao disponibilizar atendimento ao paciente, esses espaços contribuem para diminuir a procura por unidades de urgência e emergência.

Para responder à demanda de quem quer ser atendido rapidamente, mas não precisa recorrer a um pronto-atendimento, a Cooperativa desenvolveu estratégias como a disponibilização de consultórios com agenda livre em espaços anexos a suas unidades de urgência e em serviços ambulatoriais. Outro recurso que orienta o cliente na busca pela assistência adequada é o Alô Saúde Unimed.

Merece destaque ainda o lançamento do Agendamento On-line de Consultas, que permite ao cliente identificar com facilidade os horários e locais à sua disposição e marcar o atendimento com agilidade.

Já a contratação de clínicas de especialidades médicas ampliou a oferta de consultas para os clientes do plano Unifácil.



O Projeto Caminhar, parceria da Unimed-BH com a Rede Globo Minas, completou 10 anos de existência em 2012. Ele acontece nas principais praças da capital, estimulando e orientando a população sobre a prática de atividades físicas. Em 2011, foram registrados 8 mil atendimentos. Já no início de 2012, esse número passou para mais de 9 mil.

Balanço das iniciativas da Unimed-BH na atenção ativa à saúde (2011)

Gerenciamento de casos crônicos

Gerenciamento de Casos	5.146 pacientes
Cuidados Paliativos	52 pacientes
Intervenção Específica	111 pacientes
Programa de Curativos	122 pacientes
Desospitalização	5.190 pacientes

Gerenciamento de doenças e condições de risco

Programa de Atenção à Asma Infantil	1.336 inscritos
Programa de Atenção ao Diabético (crianças, adolescentes e adultos)	3.372 inscritos
Procedimento Padronizado em Obstetria (PPO)	6.243 inscritas
Programa de Saúde Cardiovascular	8.725 inscritos
Programa de Atenção ao Portador de Doença Renal	178 inscritos
Programa de Atenção ao Idoso	5.074 inscritos
Programa de Saúde Mental - Esquizofrenia, Transtornos Delirantes e Transtornos Graves do Humor	1.813 inscritos
Programa de Atenção ao Portador de Doenças Pulmonares	1.071 inscritos
Reabilitação Cardiovascular	63 inscritos

Prevenção de doenças

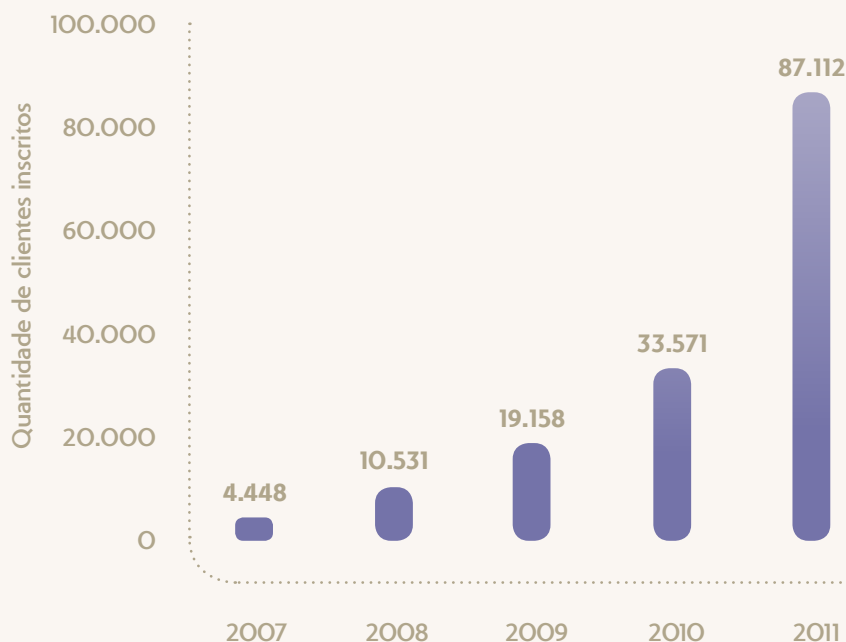
Vacinação	5.323 doses aplicadas
Programa de Reeducação Alimentar (infantil, adolescente e adulto)	2.797 participantes
Grupo de Cessação do Tabagismo	1.479 participantes
Grupo de Atenção ao Hipertenso	34 participantes
Clínica do Diabético	480 participantes
Grupo Operativo de Diabéticos	378 participantes

Promoção da saúde

Curso de Gestante (adulto e adolescente)	2.063 participantes
Programa de Atenção Obstétrica	2.340 inscritas
Programa de Atenção Homeopática	4.644 inscritos
Atendimento Pediátrico à Gestante	193 clientes atendidas
Unibaby	8.577 recém-nascidos visitados no domicílio
Programa de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente	49.189 inscritos
Grupo de Atenção ao Idoso	24 participantes
Palestras educativas (em empresas e nos Centros de Promoção da Saúde)	553 eventos

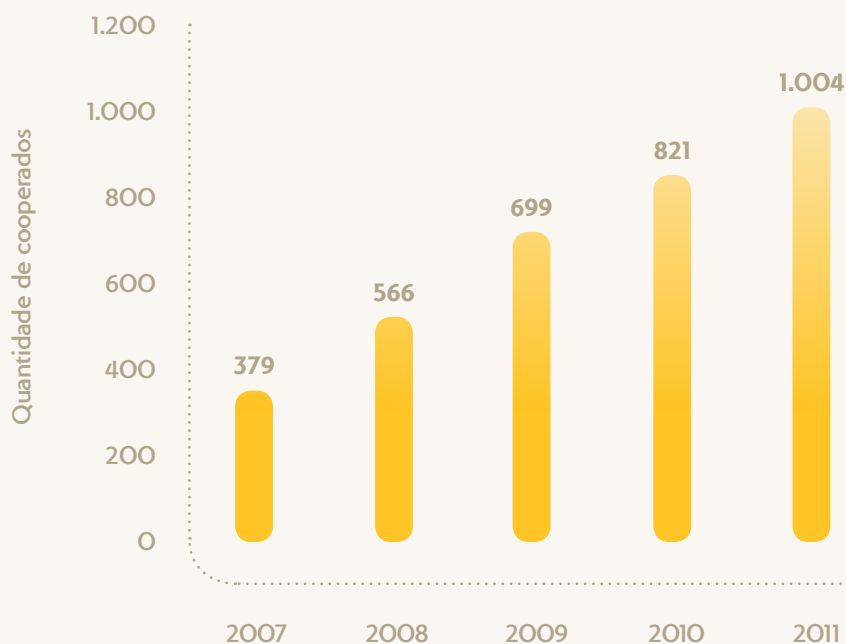
Evolução do número de clientes participantes dos programas de atenção à saúde (2007 a 2011)

A Unimed-BH fechou 2011 com mais de 87 mil clientes em programas de atenção ativa à saúde. Criados em 2007, juntamente com a inauguração do primeiro Centro de Promoção da Saúde, eles ganham cada vez mais adeptos. O maior crescimento foi registrado no último ano. No período, o volume de participantes teve aumento de 160%. O número de programas implantados em consultórios também cresce ano a ano, saltando de três, em 2007, para 13 em 2011.



Evolução do número de cooperados aderidos aos programas de atenção à saúde em consultório (2007 a 2011)

Desde sua criação, o número de cooperados que inscrevem clientes nos programas de atenção ativa à saúde em consultório tem registrado crescimento constante. Em 2011, o índice foi de 22,29%, ultrapassando a marca de mil médicos de 13 especialidades. No ano, a Unimed-BH transferiu um total de R\$ 5,7 milhões a esses cooperados pelo atendimento aos clientes beneficiados pelos programas.





HOSPITAL
Unimed

Com apenas dois anos de funcionamento, o Hospital Unimed já é um dos principais serviços da rede própria da Cooperativa e referência para seus clientes em casos de urgência e emergência.

Rede de serviços: unidades próprias

Além de ser um importante espaço de trabalho para os médicos cooperados, a rede própria da Unimed-BH cumpre um papel fundamental no atual contexto do setor de saúde brasileiro: amplia a oferta de serviços assistenciais de qualidade à disposição dos clientes. Dessa forma, diferencia a Cooperativa em um mercado que vive um cenário preocupante de defasagem da estrutura de atendimento frente ao aumento da demanda. Em 2011, foram realizados 947 mil consultas, 414 mil atendimentos de urgência e emergência e quase 24 mil internações nas unidades próprias, gerando 12,80% do total de honorários pagos aos médicos cooperados. A rede própria atua de forma articulada com os serviços credenciados – preenchendo lacunas e aumentando a oferta onde for preciso – e ainda permite consolidar o modelo de atenção à saúde inovador adotado pela Cooperativa. Tudo isso sem descuidar da qualidade, que é uma das premissas da política de serviços próprios da Unimed-BH.

45%

foi o crescimento no volume de internações realizadas nos hospitais próprios da Unimed-BH em 2011.

Oferta de atendimento

A Unimed-BH continua investindo na ampliação dos serviços de saúde destinados aos seus clientes, de forma a reverter os impactos da crise de oferta que assola a saúde brasileira. O ano de 2011 foi marcado pela consolidação do Hospital Unimed – que realizou quase 12 mil internações, contra pouco mais de 5 mil em 2010 – e pelo fortalecimento da Unidade Contagem como referência para os clientes na região.

As consultas médicas e demais atendimentos ambulatoriais, tais como os de Fonoaudiologia, Nutrição e Psicologia, também registraram uma forte evolução de 38,74%, aproximando-se de 908 mil. Tal crescimento é resultado, principalmente, da ampliação do número de consultórios nos Centros de Promoção da Saúde da Unidade Contagem e do Barro Preto. Outras contribuições importantes foram a disponibilização de pronto-consulta no Hospital Unimed e a abertura do Núcleo de Atenção à

Saúde Gonçalves Dias, ambos no último ano. O novo núcleo substituiu a unidade da avenida do Contorno, que contava com menos espaço para consultórios.

Referência para os clientes

Fruto de uma política consistente da Cooperativa, a rede própria já se firmou como referência para os clientes. A Unidade Contagem e o Hospital Unimed são os serviços mais procurados para atendimentos de urgência e emergência. Juntos, eles receberam 393.314 pacientes em 2011, registrando um crescimento de 66% em relação a 2010.

Já o Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (HDMU) responde hoje por 34% de todos os partos realizados na Cooperativa. A tendência é que esse número cresça ainda mais, uma vez que a unidade foi reestruturada, em 2011, para retomar a sua vocação de atendimento materno-infantil. Ao longo do ano, foi criada uma ala pediátrica com 20 leitos e ampliadas

R\$ 60

milhões

foi o total pago aos cooperados, em 2011, pela assistência prestada aos clientes nos serviços próprios.

as vagas de UTI neonatal e pediátrica, saltando de 21 para 30. Além disso, foram criados 12 novos leitos dedicados às cirurgias em regime de hospital-dia.

O aumento dos serviços assistenciais próprios e do volume de clientes neles atendidos tem sido acompanhado pelo crescimento do número de cooperados em atuação nessas unidades. Em 2011, foram disponibilizadas 1.300 vagas para médicos na rede própria. Outros 2.669 cooperados tiveram a oportunidade de

utilizar a estrutura do Hospital Unimed e do Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH para a realização de procedimentos.

Qualidade

A Unimed-BH investe na expansão da rede própria sem abrir mão da qualidade. O reconhecimento a esse esforço está na conquista de certificações. O HDMU é referência nesse trabalho. Criado em 2004, ele já conta com acreditação ONA

O volume de atendimentos realizados nas unidades ambulatoriais da Unimed-BH, em 2011, cresceu 38,74% em relação ao ano anterior. Um dos serviços que mais contribuiu para esse crescimento foi o Centro de Promoção da Saúde da Unidade Contagem. No final de 2010, ele ganhou doze novos consultórios, que foram somados aos 18 já existentes.



Inaugurado em junho de 2011, o Núcleo de Atenção à Saúde Gonçalves Dias ampliou a oferta de serviços ambulatoriais à disposição dos clientes da Unimed-BH e ainda garantiu mais conforto e novos espaços de trabalho para os médicos cooperados.

92,65%

foi a taxa média de ocupação do Hospital Unimed em 2011. No HDMU, esse índice chegou a 94,9%.

(Organização Nacional de Acreditação) no nível de excelência, ISO 31.000:2009 (Gestão de Riscos), ISO 14.001:2004 (Gestão Ambiental) e ISO 9.001:2008 (Gestão da Qualidade).

Em 2012, o HDMU trabalha para conquistar a National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations (NIAHO), acreditação internacional com foco principal na segurança

do paciente. Este, no entanto, não é o único movimento de certificação em curso na rede própria. Com apenas dois anos de funcionamento, o Hospital Unimed se organiza para buscar a acreditação ONA e as certificações ISO 9001:2008 e 14.001:2004. Já a Unidade Contagem tem como meta a ISO 9001:2008. Vale ressaltar que a Unimed-BH investe ainda na qualificação



A Atenção Pré-hospitalar, serviço de ambulâncias da Cooperativa, já tem no Hospital Unimed sua principal referência. Em 2011, ela atendeu mais de 20 mil pacientes, com cerca de 40% deles sendo acolhidos pelo hospital.

da sua rede credenciada, como será apresentado com mais detalhes no próximo capítulo.

A capacitação do seu corpo clínico também é prioridade nesse processo. Em 2011, o foco principal dos treinamentos promovidos para os médicos que atuam nos serviços próprios foi a área de urgência e emergência.

Com uma contribuição essencial para a qualidade do atendimento aos clientes, os gestores e demais profissionais de saúde também são permanentemente capacitados. O balanço de 2011, nesse caso, foi de 509 colaboradores treinados.

Outro passo importante foi o lançamento de um programa de especialização médica no Hospital Unimed, cujas atividades tiveram início em março de 2012. Com ele, a Cooperativa contribui para a formação de jovens profissionais.

Todo esse esforço é feito com o objetivo de ofertar não apenas um volume maior de

serviços de saúde, mas novas alternativas assistenciais com alto padrão de qualidade. Foi o que os clientes receberam, por exemplo, com a entrada em operação do Hospital Unimed. Inaugurado em 2009, ele já apresenta taxas de ocupação superiores a 90% e recebe 40% dos pacientes atendidos pela Atenção Pré-hospitalar, que é o serviço de ambulâncias da Cooperativa.

Sempre em parceria com os médicos cooperados, os serviços próprios são também um espaço de consolidação do modelo de atenção ativa da Unimed-BH, que prioriza as ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, com o intuito de ampliar a qualidade de vida do cliente.

Para isso, as unidades ambulatoriais oferecem linhas de cuidado específicas e iniciativas de promoção e prevenção, tais como grupos operativos e serviços de apoio a pacientes crônicos, que reforçam e complementam a assistência prestada pelos médicos cooperados em seus consultórios. Em 2011, 7.255 clientes foram envolvidos nesse trabalho.

393.314

atendimentos de urgência e emergência foram registrados na Unidade Contagem e no Hospital Unimed em 2011, número 66% superior ao ano anterior.

Número de cooperados atuando em serviços próprios (2011)

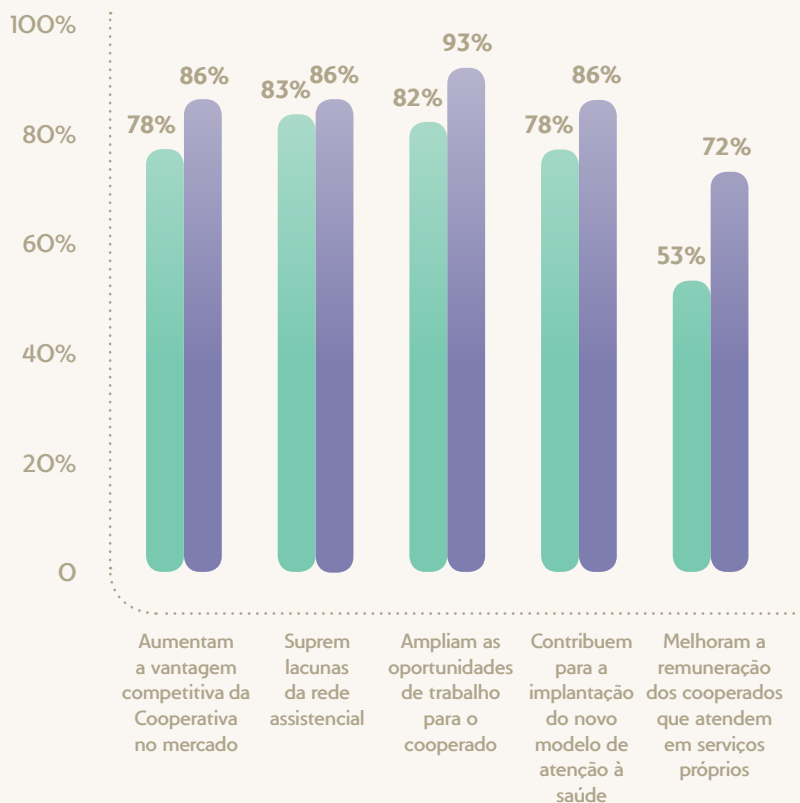
A rede própria da Unimed-BH consolida-se, cada vez mais, como um importante espaço de trabalho para os cooperados. Só em 2011, foram 1.300 vagas à disposição dos médicos.

Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH	
Cooperados em funções permanentes	192
Cooperados registrados para realizar cirurgias no hospital	1.930
Hospital Unimed	
Cooperados que atuam no pronto-socorro	136
Cooperados em funções permanentes	118
Cooperados que atuam no Centro de Radiologia e Exames	84
Cooperados que realizaram pelo menos um procedimento no ano	739
Unidade Contagem	
Cooperados que atuam no Centro de Promoção da Saúde	158
Cooperados que atuam no pronto-atendimento	78
Cooperados que atuam no Centro de Radiologia e Exames	8
Núcleos de Atenção à Saúde (BH, Barreiro e Gonçalves Dias) e Centro de Promoção da Saúde Barro Preto	494
Atenção Pré-Hospitalar	7
Atenção Domiciliar	25

Avaliação dos cooperados sobre a estratégia de serviços próprios* (2010)

O importante papel da rede assistencial própria tem sido cada vez mais reconhecido pelos cooperados. Na última pesquisa realizada pelo Datafolha, 83% dos médicos concordaram que ela supre as lacunas da rede credenciada. Na pesquisa anterior, esse índice era de 77%. Outro salto importante foi no impacto positivo dos serviços na remuneração médica. O número de cooperados que concorda com a afirmativa de que a rede própria melhora a remuneração dos médicos que nela atuam saltou de 44% para 53%.

*Os índices indicam o grau de concordância dos entrevistados com as afirmativas, gerado a partir da soma de respostas "concorda totalmente" e "concorda em parte". Avaliação estimulada.



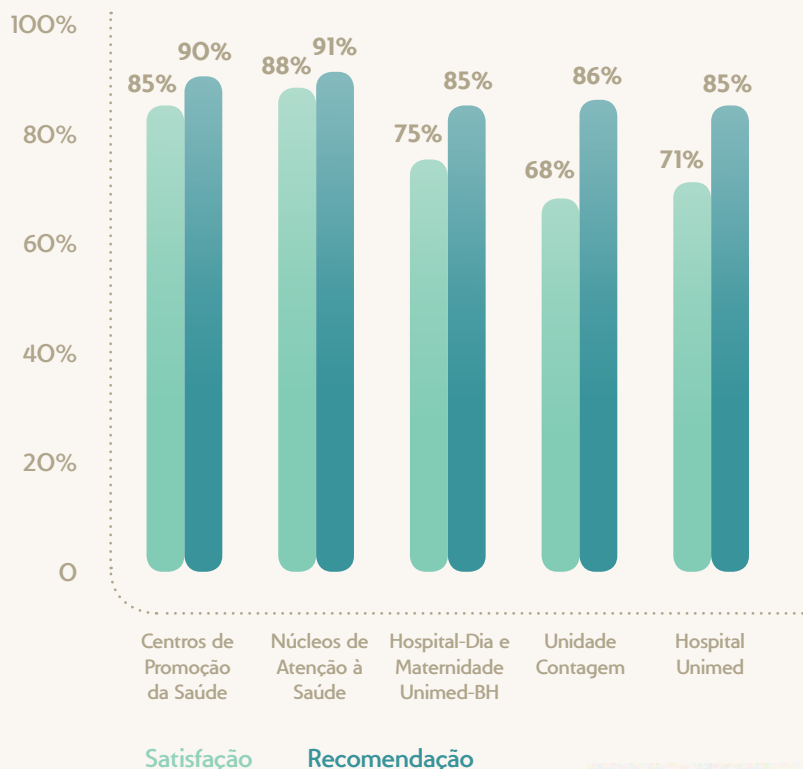
Total de Cooperados
Cooperados que atuam nos serviços próprios

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

Satisfação dos clientes com os serviços próprios e grau de recomendação* (2011)

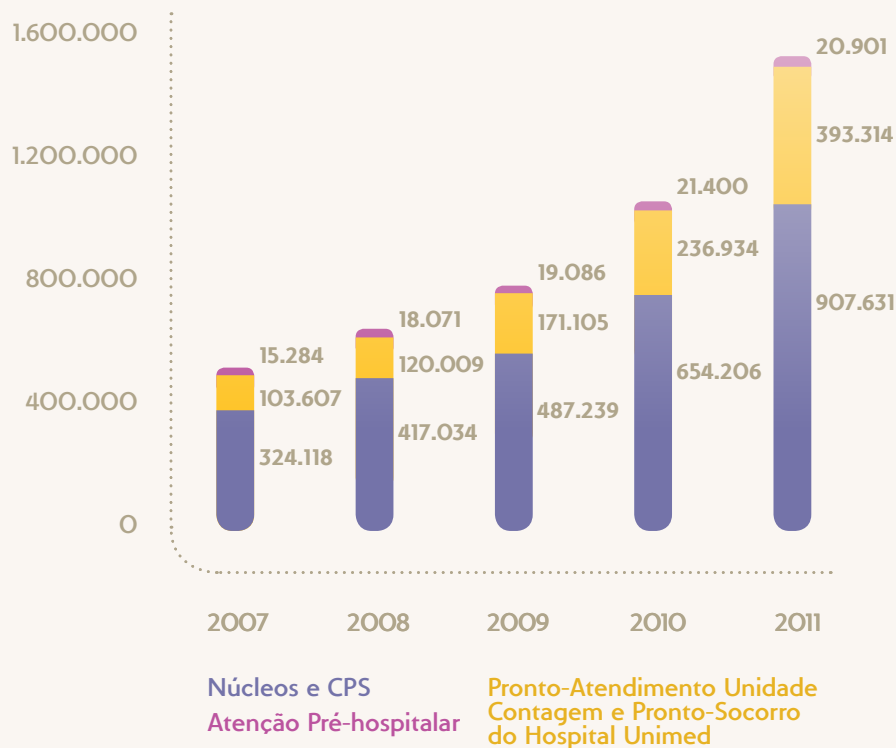
Criada para ampliar a oferta de serviços assistenciais de qualidade à disposição dos clientes, a rede própria registra altos índices de aprovação dos seus usuários. Criado há apenas dois anos, o Hospital Unimed também já chama atenção por ser recomendado por 85% dos clientes que utilizaram o serviço.

*Satisfação reflete a soma das respostas "muito satisfeito" e "satisfeito". Recomendação indica o percentual de entrevistados que recomendariam o serviço a um amigo ou parente. Para a Atenção Domiciliar e a Atenção Pré-hospitalar, a base de entrevistados que já haviam utilizado os serviços era insuficiente para essa análise estatística. Avaliação estimulada.



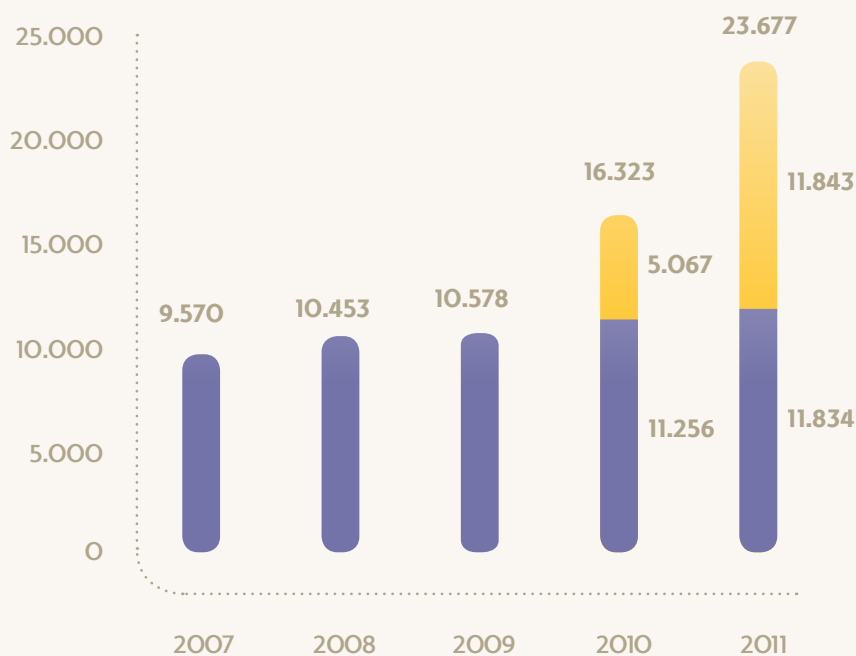
Evolução do número de atendimentos nos serviços ambulatoriais e de urgência e emergência (2007 a 2011)

Os serviços ambulatoriais e de urgência e emergência registraram forte crescimento no número de atendimentos – foram 1.321.846 no total, 44,85% acima de 2010. Essa evolução se deu tanto entre os Núcleos de Atenção à Saúde e Centros de Promoção da Saúde, com índice de 38,74%, quanto no pronto-atendimento da Unidade Contagem e no pronto-socorro do Hospital Unimed, que juntos tiveram aumento de 66% no volume de clientes atendidos.



Evolução do número de internações no Hospital Unimed e no Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (2007 a 2011)

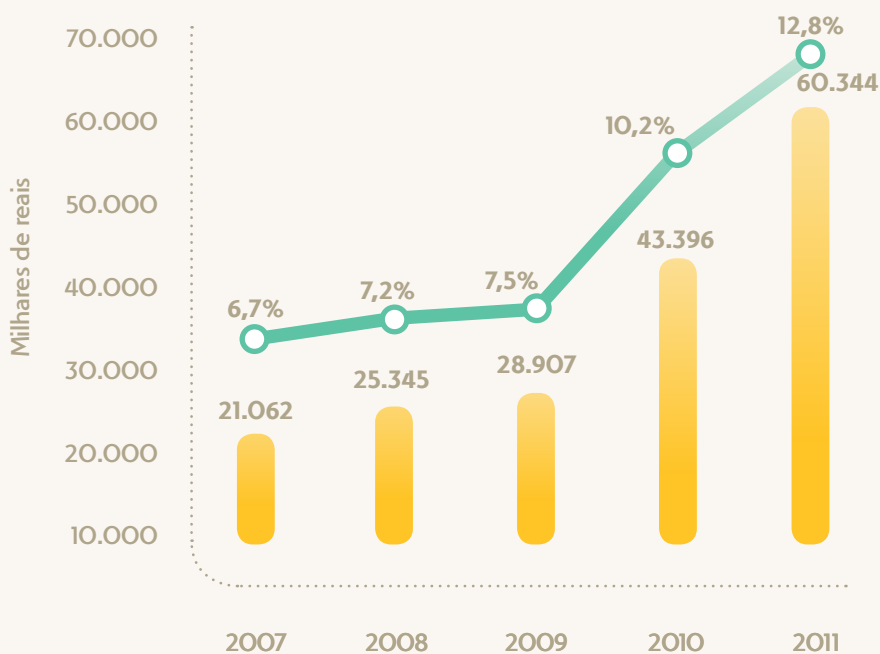
O número de internações realizadas nos hospitais próprios da Unimed-BH, em 2011, teve crescimento de 45,05% em comparação com o ano anterior. Ao todo, foram 23.677 internações. O crescimento pode ser atribuído quase exclusivamente ao Hospital Unimed, que se consolidou em 2011 e registrou 11.843 internações ao longo do ano, já alcançando os mesmos patamares do Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH.



Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH
Hospital Unimed

Remuneração dos cooperados nos serviços próprios e sua participação na remuneração total paga aos cooperados (2007 a 2011)

Ano a ano, a remuneração dos cooperados nos serviços próprios tem ampliado seu peso no montante de honorários pagos pela Unimed-BH. Em 2011, esse volume registrou um salto significativo. Foram mais de R\$ 60 milhões transferidos aos cooperados que atuam na rede própria, cifra 39,05% superior à de 2010 e que representou 12,80% dos honorários totais.



Remuneração paga nos serviços próprios, em R\$ mil
Participação percentual no total pago aos cooperados

O Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH passou por uma importante reestruturação em 2011, retomando sua vocação para a atenção à saúde materno-infantil. A unidade já é responsável por 34% dos partos realizados pela Cooperativa. Na foto, a grávida Talita Marcelle Paiva recebe o cuidado da cooperada Gisele Cordeiro Maciel.



Duas em cada dez internações realizadas pela Unimed-BH são feitas em sua rede própria. O destaque de 2011 foi o crescimento no volume de internações no Hospital Unimed, que saltou de 5.067 para 11.843. Na foto, o cooperado e conselheiro Lucas Viegas Martins, coordenador do CTI do Hospital Unimed, e a enfermeira Irene Teixeira Bruck. No último ano, o CTI do Hospital Unimed registrou a internação de 1.773 pacientes.

A Unimed-BH conta com dois Centros de Radiologia e Exames próprios, localizados no Hospital Unimed e na Unidade Contagem. Juntos, eles foram responsáveis pela realização de mais de 235 mil atendimentos em 2011.





Rede de serviços: unidades credenciadas

Em 2011, a Unimed-BH realizou quase 130 mil internações hospitalares e 13,4 milhões de exames e terapias complementares, com uma expansão no volume de serviços prestados superior ao crescimento de sua carteira. A Cooperativa também ampliou a parceria com sua rede credenciada e aprofundou os investimentos no aprimoramento da assistência oferecida a seus clientes. Três conceitos nortearam esse trabalho – confiança, segurança e qualidade. O Programa de Qualificação de Prestadores completou seu sétimo ano de funcionamento, totalizando investimentos de R\$ 63,5 milhões – entregues aos hospitais que se dedicaram à obtenção da acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) ou da certificação ISO. As iniciativas voltadas para a qualificação das unidades de pronto-atendimento e dos Serviços de Controle de Infecção Hospitalar também ganharam força em 2011. Outro destaque do período foi a consolidação do trabalho da equipe de relacionamento com os prestadores, que teve como foco principal a redução das glosas e do atraso na entrega de contas à operadora.

73%

das internações de clientes da Unimed-BH foram feitas em hospitais acreditados e/ou certificados, que participam do Programa de Qualificação de Prestadores da Cooperativa.

Investimentos em qualidade

A Unimed-BH fechou o ano de 2011 com 24 hospitais acreditados e/ou certificados, grupo que concentra mais de 73% das internações feitas pelos clientes da Cooperativa. Criada em 2005, a iniciativa estabelece uma parceria com os hospitais e traz benefícios diretos também para os clientes, que podem contar com uma assistência cada vez mais segura e de qualidade. Com esse trabalho consolidado, a Unimed-BH inicia agora a segunda etapa do programa. Ela envolverá hospitais e prestadores das áreas de hemoterapia e atenção domiciliar e ampliará o rol de certificações estimuladas, com inclusão da JCI – Joint Commission International e da Acreditação Canadense em seu escopo.

Ainda em 2011, duas iniciativas voltadas para a qualidade assistencial ganharam força na Unimed-BH. Uma delas promove a qualificação das unidades de pronto-atendimento infantil e adulto. Para fazer jus à remuneração diferenciada, os serviços adotam a classificação de risco de pacientes e os protocolos de

atendimento de grandes síndromes de urgência e emergência desenvolvidos pela Cooperativa. Ainda garantem a presença de médicos emergencistas e fornecem periodicamente uma série de indicadores para que sejam acompanhados.

Os Serviços de Controle de Infecção Hospitalar também recebem incentivos. Nesse caso, a Unimed-BH pactua com cada participante os indicadores a serem monitorados e acorda, periodicamente, metas de aprimoramento dos resultados, em ciclos de melhoria contínua.

Também na linha de parcerias estratégicas com a rede credenciada, em agosto de 2011, a Unimed-BH adquiriu 9% do Hospital Lifecenter em cotas que pertenciam ao Hospital Vera Cruz e à sua controladora, a holding Raro Saúde, e estavam à disposição do mercado. A participação minoritária na sociedade representa ainda oportunidades de sinergia operacional.

Com o intuito de acompanhar o crescimento da carteira de clientes, sempre mantendo

R\$ 20,5

milhões

foi o total investido pela Unimed-BH na qualificação de sua rede prestadora só em 2011.

91,5%

dos clientes da Unimed-BH estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a assistência nas internações. Na avaliação sobre pronto-atendimento, o índice é de 86,2%.

seu compromisso de ofertar assistência de qualidade e com agilidade, a Unimed-BH ampliou sua rede credenciada em 2011. Os destaques foram a inclusão do Hospital Evangélico e o aumento do número de clínicas de especialidades médicas, que reforçam o atendimento aos clientes do produto Unifácil.

A Unimed-BH fechou o ano com 344 prestadores, tendo entre eles 47 hospitais, 51 laboratórios, 64 clínicas radiológicas e 149 clínicas especializadas.

Satisfação dos clientes

Ao mesmo tempo em que investe na parceria e na qualificação das unidades de saúde, a Unimed-BH também acompanha a satisfação dos clientes com esses serviços. O foco do trabalho, em 2011, foram as internações e os atendimentos de urgência e emergência. Para isso, foram entrevistados clientes que utilizaram 14 hospitais, entre próprios e credenciados. A pesquisa sobre internações indicou que

91,5% dos usuários ficaram muito satisfeitos ou satisfeitos com a assistência recebida.

No caso das unidades de pronto-atendimento, o índice de satisfação também é alto - de 86,2% -, com um ponto de atenção importante: o tempo de espera.

Para enfrentar essa questão, a Unimed-BH conta com o apoio dos hospitais, que recebem um retorno detalhado e individualizado das pesquisas, e ainda desenvolve estratégias internas. Entre elas, estão a implantação de serviços de urgência e emergência na rede própria e a disponibilização de consultas de agenda livre nas suas unidades ambulatoriais.

Relacionamento com os prestadores

A equipe de relacionamento com prestadores da Unimed-BH teve como meta principal de 2011 reduzir as glosas e as contas apresentadas com atraso pelos prestadores. Para isso, os profissionais da Cooperativa intensificaram a

84%

das contas dos prestadores foram entregues dentro da própria competência em dezembro de 2011, número que é 10 pontos percentuais superior ao índice de janeiro do mesmo ano.

parceria com os responsáveis pelo processo de faturamento dos hospitais.

Os números deixam claro o acerto da estratégia. Desde setembro de 2011, o volume de glosas entre os prestadores, já muito abaixo da média de mercado, tem se mantido inferior a 2%, desempenho inédito na Cooperativa. Em dezembro, esse índice já havia caído para 1,4%.

No que diz respeito ao atraso na entrega de contas, a queda também foi expressiva.

2011 começou com 74% das contas faturadas pelos prestadores na mesma competência. No fim do ano, o índice havia saltado para 84%.

Além do trabalho dos analistas de relacionamento, esses avanços podem ser atribuídos também à disponibilização pela Unimed-BH de uma nova ferramenta on-line, que permite ao prestador identificar erros de faturamento e rerepresentar as contas corrigidas na mesma competência, agilizando o processo de pagamento da produção.

Em 2011, a Unimed-BH homenageou os serviços acreditados e/ou certificados da sua rede. Entre eles estão 24 hospitais, participantes do Programa de Qualificação de Prestadores, que já recebeu investimentos de R\$ 63,5 milhões por parte da Cooperativa desde 2005.





O 3º Encontro de Prestadores teve como tema central a qualificação de serviços de saúde e celebrou a parceria entre a Unimed-BH e sua rede credenciada. O evento contou com a palestra de Rafael Munerato, diretor Médico-técnico do Hospital Santa Paula, de São Paulo.

Qualificação da rede de serviços de saúde da Unimed-BH (2011)

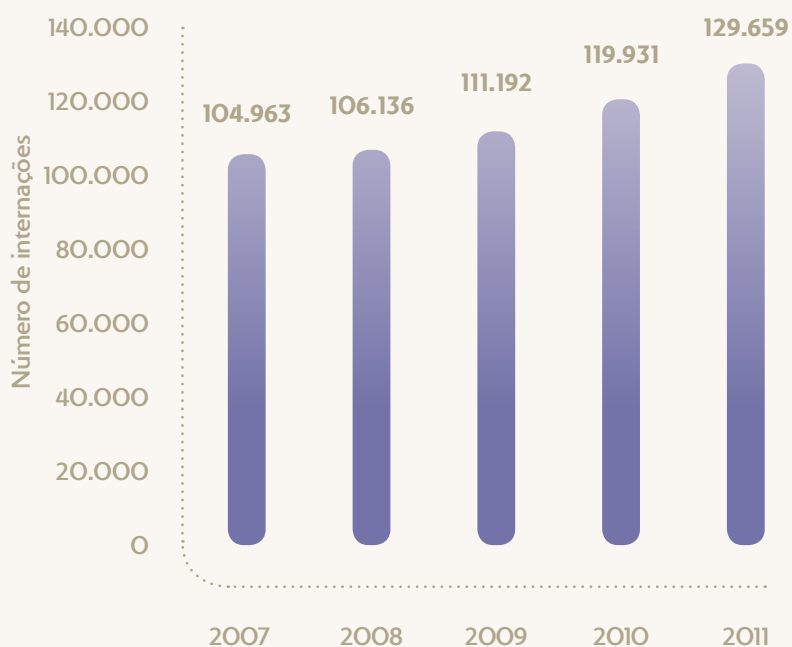
Criado em 2005, o Programa de Qualificação de Prestadores já investiu um valor superior a R\$ 63 milhões no estímulo à acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) e certificação ISO dos hospitais da rede assistencial da Unimed-BH.

A iniciativa também estimulou um movimento em toda a rede assistencial da Cooperativa, que conta cada vez com mais serviços acreditados e/ou certificados, mesmo entre os prestadores que não recebem incentivo financeiro da Cooperativa. É importante destacar que a qualificação das unidades assistenciais tem um amplo impacto social, posto que ela traz benefícios não apenas para os clientes da Unimed-BH, mas para todos os usuários do sistema de saúde, sejam eles ligados aos setores público ou privado.

Hospitais acreditados/certificados	Outros serviços acreditados/certificados
Casa de Saúde Santa Maria	Axial Centro de Imagem
Centro Oftalmológico de Minas Gerais	Biocod Biotecnologia
Hospital Anchieta (Brasília, DF)	Biovisão Centro Especializado de Microcirurgia Ocular
Hospital Belvedere	Centro de Imagem Martins e Godoy
Hospital Biocor	Centro de Oftalmologia Avançada
Hospital e Maternidade Santa Rita	Clinenge
Hospital Felício Rocho	Conlab
Hospital Lifecenter	Hematológica
Hospital Luxemburgo	Instituto Hermes Pardini
Hospital Madre Teresa	Instituto Moacir Junqueira
Hospital São Camilo	Laboratório Analys
Hospital Socor	Laboratório Biotest
Hospital Vera Cruz	Laboratório Dairton Miranda
Hospital Vila da Serra	Laboratório Dom Bosco
Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH	Laboratório Geraldo Lustosa
Maternidade Octaviano Neves	Laboratório Hugo Silvano Brandão
Maternidade Santa Fé	Laboratório Interlab
Medimig	Laboratório Tafuri de Patologia
Neocenter	Nefron
Oculare Centro Oftalmológico	Núcleo de Hematologia e Transplante de Medula Óssea de Minas Gerais
PHD Pace Hospital-Dia	Ocular Medical Center
Setimig	Oncocentro de Minas Gerais
Unineo	Oncomed
Urológica	Patologia Clínica São Marcos
	Patologia Clínica São Paulo
	Pitella e Andrade Anatomia Patológica e Citopatologia
	Sermig

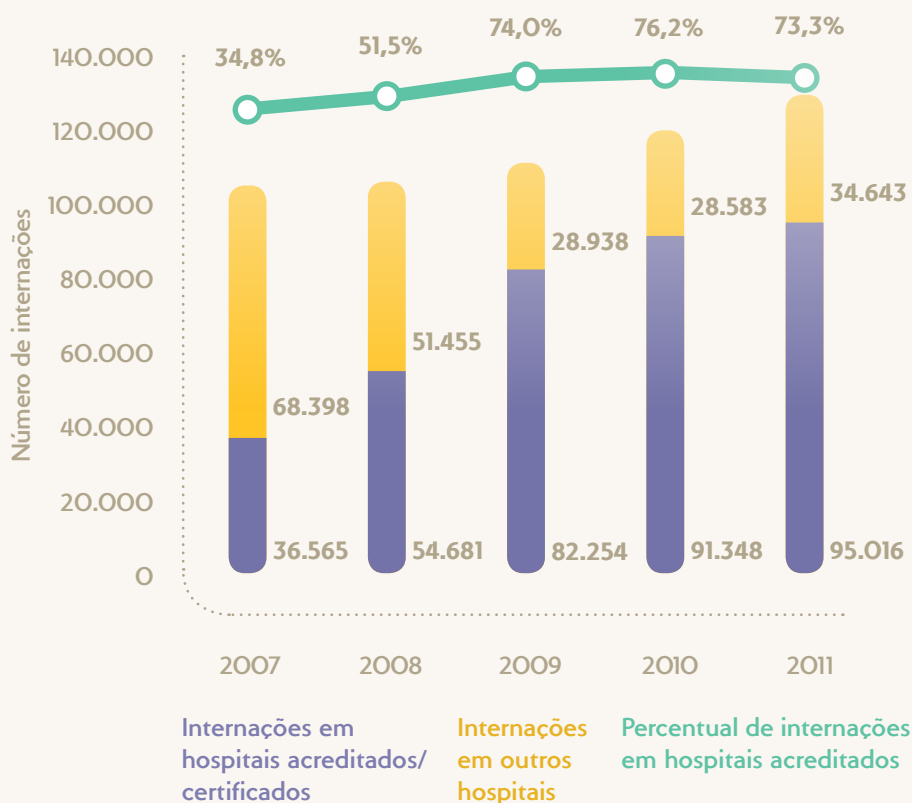
Evolução do número de internações (2007 a 2011)

Em 2011, o número de internações de clientes da Unimed-BH teve um aumento de 8,11% em relação ao ano anterior, aproximando-se do total de 130 mil. Esse índice equivale a duas vezes o percentual de crescimento da carteira de clientes da Cooperativa no mesmo período.



Evolução do volume de internações realizadas em hospitais com acreditação ONA e/ou certificação ISO (2007 a 2011)

Três em cada quatro internações de clientes da Unimed-BH são feitas em hospitais com acreditação ONA e/ou certificação ISO. O alto número é consequência do Programa de Qualificação de Prestadores. Desde 2005, a Cooperativa já investiu R\$ 63,5 milhões na rede hospitalar de Belo Horizonte, estimulando a busca permanente pela qualidade e trazendo benefícios para os seus clientes e para os demais usuários dessas unidades.





Consolidação econômico-financeira

Em 2011, a Unimed-BH comemorou 40 anos. Esse foi também o ano em que superou um milhão de clientes – a sexta maior carteira do setor – e R\$ 2 bilhões em receita operacional bruta. Em resumo, um período de grandes marcos, apesar da competição crescente e da insegurança internacional, provocada pela crise na comunidade europeia. Tais dados deixam clara a solidez da Cooperativa que, em 2011, incrementou o patrimônio líquido dos cooperados em 5,4% e garantiu o aporte de R\$ 1,74 bilhão no mercado de saúde mineiro. Refletem também sua qualidade assistencial e de gestão, reconhecida até mesmo pela agência reguladora em seu Índice de Desempenho da Saúde Suplementar. Em 2011, a Unimed-BH foi a única operadora com mais de 100 mil clientes a alcançar o patamar mais alto em todos os aspectos avaliados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

R\$ 2,05 bilhões

foi a receita operacional bruta da Unimed-BH em 2011. Desse total, R\$ 1,74 bilhão foi destinado ao mercado de saúde mineiro, na remuneração da assistência aos clientes.

Em 2011, a Unimed-BH avançou na qualificação do seu sistema de gestão, conquistando a certificação ISO 9001. A busca de certificações já fazia parte da cultura dos serviços assistenciais da Cooperativa e chega agora à área administrativa.



Solidez e qualidade

A Unimed-BH conquistou, novamente, o patamar mais alto do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). A Cooperativa foi a única operadora de grande porte (mais de 100 mil clientes) a ficar na faixa máxima, que varia de 0,8 a 1,0, em todos os aspectos avaliados, com índice final de 0,87. Para chegar ao índice divulgado em 2011, a ANS analisou 1.103 operadoras médico-hospitalares em quatro quesitos: Atenção à Saúde, Estrutura e Operação, Econômico-financeiro e Satisfação do Beneficiário.

Os clientes, que contam cotidianamente com os serviços da Unimed-BH e dos seus médicos, também reconhecem as qualidades da Cooperativa. Segundo pesquisa do Instituto Datafolha, nove em cada dez clientes consideram a Unimed-BH uma organização moderna, sólida e confiável.

A posição de destaque da Cooperativa no mercado de saúde suplementar leva à ampliação permanente da sua carteira

de clientes e, conseqüentemente, do seu faturamento. Foi essa realidade que também viabilizou, nos últimos anos, os esforços de valorização da remuneração médica frente ao mercado e os investimentos para a implantação de novos serviços assistenciais. Ela possibilitou ainda a ampliação das aplicações financeiras, que contribuem para a composição das reservas exigidas pela ANS, ao mesmo tempo em que geram receitas não operacionais para a Cooperativa, observando critérios de segurança e liquidez.

Certificação

Apesar de ter área de atuação delimitada – em Belo Horizonte e 22 outros municípios vizinhos –, a Unimed-BH é líder de mercado na região e uma das maiores operadoras de planos de saúde do Brasil. Para manter-se nessa posição, é fundamental ter uma administração segura, inovadora e responsável.

Por isso, a Cooperativa investe permanentemente na qualificação da sua gestão e, em 2011, deu mais um passo

importante nesse sentido. Após um ano de preparação e planejamento, a Unimed-BH conquistou a certificação ISO 9001, que confirma a excelência dos serviços prestados aos clientes e a eficácia do seu sistema de gestão. O certificado foi concedido pela multinacional DNV, empresa referência no mercado.

40 anos de atuação

Todo o investimento em inovação e em qualidade assistencial e de gestão, que são marcas registradas da Unimed-BH, fez com que a Cooperativa chegasse aos 40 anos como referência de saúde em Minas Gerais. As conquistas desse projeto coletivo da categoria médica foram muitas e os frutos são colhidos por cooperados, clientes e pela sociedade.

Apenas como exemplo, a Unimed-BH transferiu mais de R\$ 608 milhões aos seus médicos em 2011, na forma de honorários, benefícios e sobras. Já a alta capacidade técnica dos cooperados e os investimentos na ampliação da rede assistencial própria dão aos clientes a tranquilidade de contar com uma assistência de qualidade e em tempo oportuno, mesmo em

um período marcado por problemas de oferta no sistema de saúde brasileiro.

Em paralelo, a Unimed-BH investe ainda na qualificação da rede credenciada de serviços de saúde, o que beneficia não só os seus clientes, mas também outros pacientes que utilizam essas unidades – seja por meio do Sistema Único de Saúde (SUS), seja como clientes particulares ou de outras operadoras.

Ao completar 40 anos, a Unimed-BH, mais uma vez, envolveu todo esse público em suas comemorações. O momento mais marcante foi o show do cantor e compositor Milton Nascimento, que reuniu mais de 8 mil pessoas na Praça do Papa. O músico apresentou-se também na solenidade realizada no Palácio das Artes. Ela contou com a presença de conselheiros, lideranças médicas e cooperativistas, clientes e autoridades.

A Cooperativa recebeu ainda uma homenagem da Assembleia Legislativa de Minas Gerais. Em reunião especial, os deputados destacaram a trajetória vitoriosa da Unimed-BH e reconheceram sua importância e papel de referência na saúde mineira.



A Unimed-BH convidou a população de Belo Horizonte a participar das comemorações dos seus 40 anos. Para isso, promoveu show do cantor e compositor Milton Nascimento, na Praça do Papa, com direito a abertura do mineiro Vander Lee.



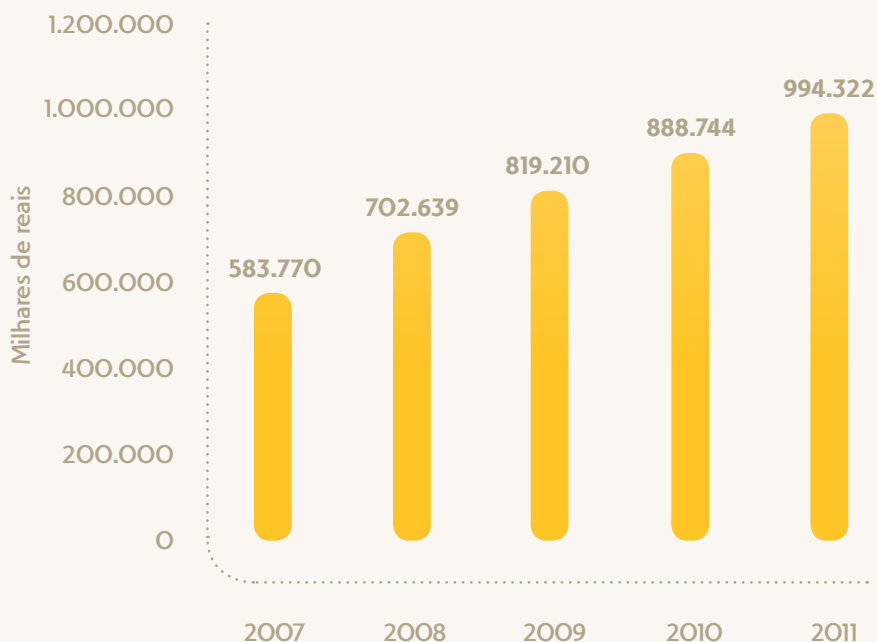
Conselheiros da Cooperativa, lideranças médicas e cooperativistas, clientes e autoridades reuniram-se no Palácio das Artes para celebrar os 40 anos da Unimed-BH.

Outro ponto alto da comemoração dos 40 anos da Unimed-BH foi a intervenção, em estilo *flash mob*, promovida na Praça Sete. Realizada bem na hora do almoço, ela surpreendeu quem passava pelo local e colocou todo mundo para dançar.



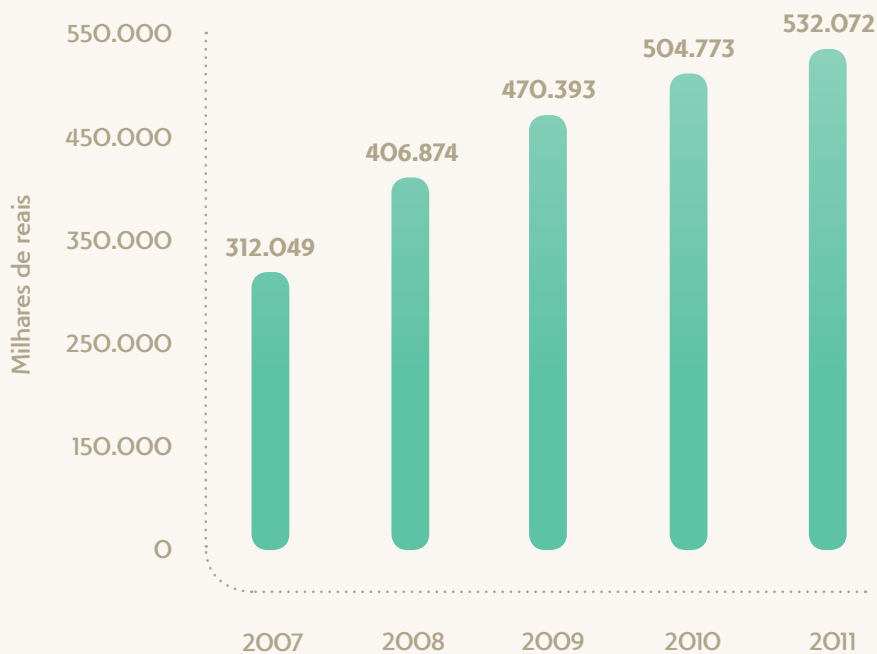
Evolução dos ativos* (2007 a 2011)

A Unimed-BH manteve, em 2011, sua tendência de crescimento do volume de ativos, aproximando-se da marca de R\$ 1 bilhão. Essa evolução, que traz segurança para cooperados e clientes por contribuir para a solidez e a sustentabilidade da Unimed-BH, é impulsionada pelo aumento da carteira de clientes e da receita operacional bruta. Compõem os ativos os imóveis da Cooperativa, suas ferramentas tecnológicas e as aplicações financeiras.



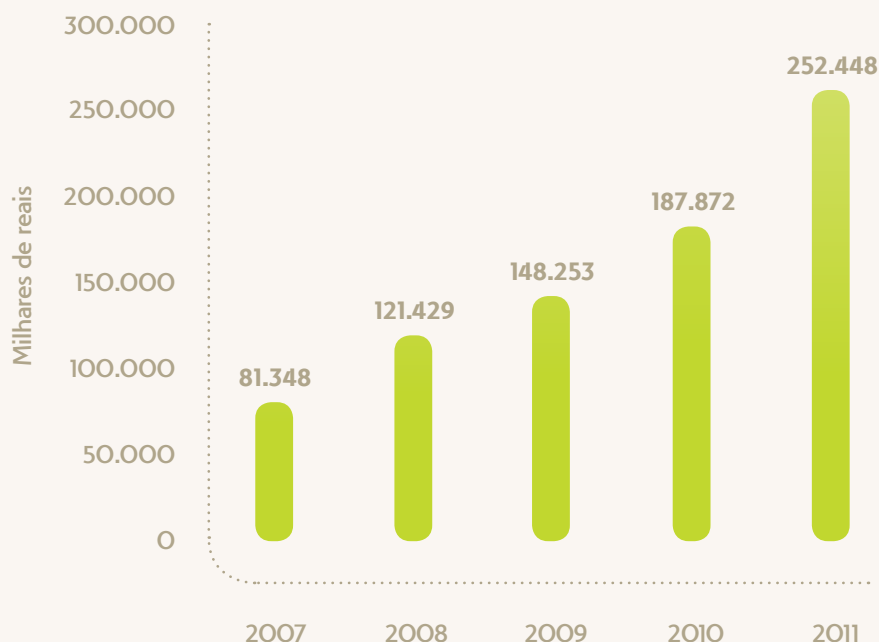
Evolução do patrimônio líquido* (2007 a 2011)

O patrimônio líquido da Unimed-BH é composto pelos fundos legais mantidos pela operadora e pelo capital social dos cooperados. Um dos principais impulsionadores do crescimento robusto registrado nos últimos anos – 70,51% desde 2007 – é justamente a cota-capital dos médicos. Correspondendo a quase 40% do patrimônio líquido, ela aumenta ano a ano, em função tanto da distribuição de sobras quanto da política, adotada pela Unimed-BH em 2008, de remunerar em 12% a.a. o capital dos seus cooperados.



Evolução das provisões técnicas* (2007 a 2011)

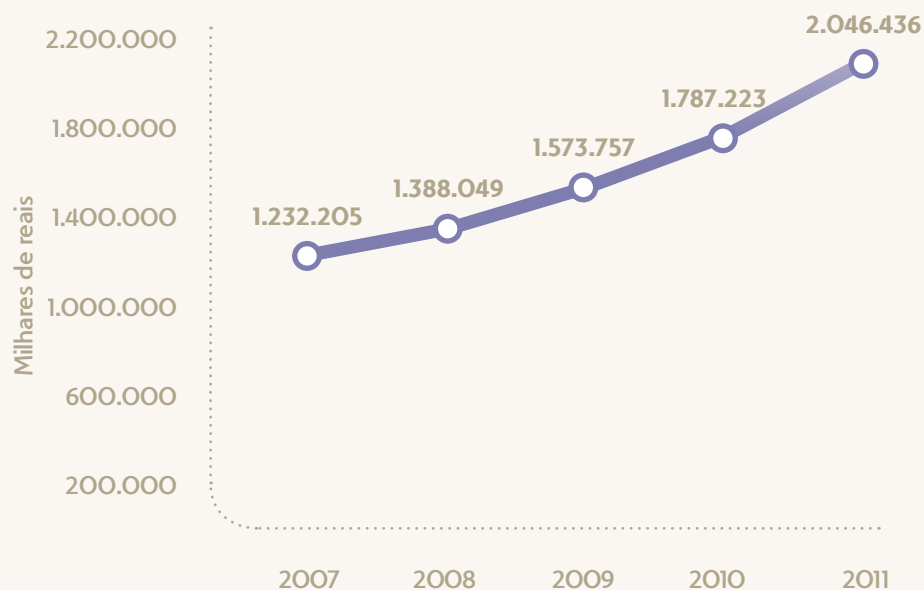
As provisões técnicas da Unimed-BH registraram um salto importante, de 34,37%, em 2011. O forte crescimento é reflexo de uma mudança na interpretação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no que diz respeito ao volume de reservas que deve ser constituído pela Cooperativa. A formação de provisões técnicas é uma exigência legal que traz segurança para clientes e médicos cooperados por garantir que a operadora tenha recursos disponíveis para arcar com despesas futuras.



*Em 2010, a Unimed-BH passou a adotar normas de contabilidade estabelecidas pelo International Accounting Standards Board (IASB). A mudança, uma exigência dos órgãos reguladores nacionais, tem como objetivo alinhar as práticas contábeis brasileiras aos padrões internacionais e, portanto, foi necessária a reapresentação das demonstrações financeiras dos anos de 2009 e 2010 para ajustes e reclassificações. Por isso, os valores dos dois anos, publicados nos três últimos gráficos, diferem do que foi apresentado nos Relatórios de Gestão anteriores. Os novos valores apurados constam também do balanço patrimonial que compõe este relatório, devidamente auditado pela empresa Ernst & Young.

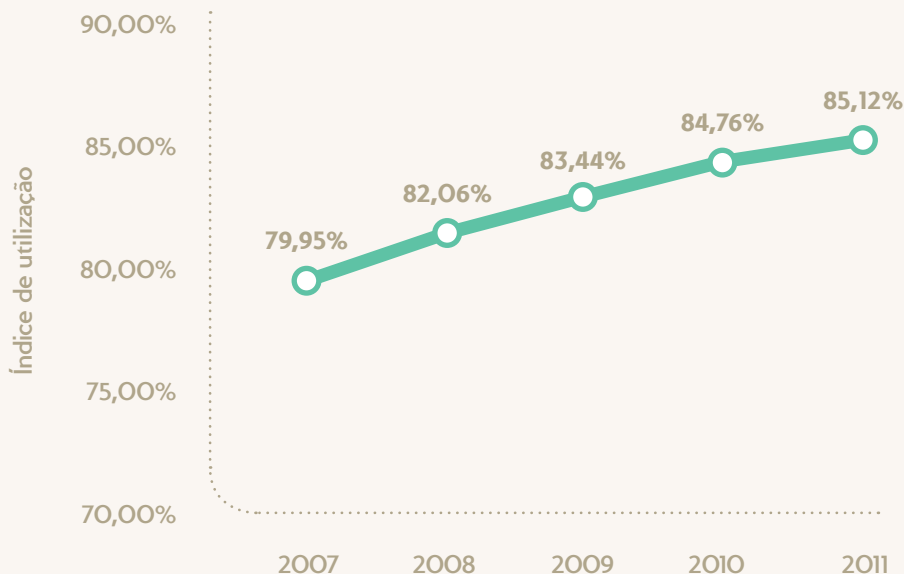
Evolução da receita operacional bruta (2007 a 2011)

Em 2011, a Unimed-BH superou, pela primeira vez, a marca de R\$ 2 bilhões em receita operacional bruta. O crescimento foi de 14,50% em relação a 2010. A evolução constante do faturamento da Cooperativa, assim como da sua carteira de clientes, indica a consolidação da Unimed-BH no mercado mineiro e sua diferenciação entre as operadoras do setor de saúde suplementar, tanto do ponto de vista assistencial quanto de gestão.



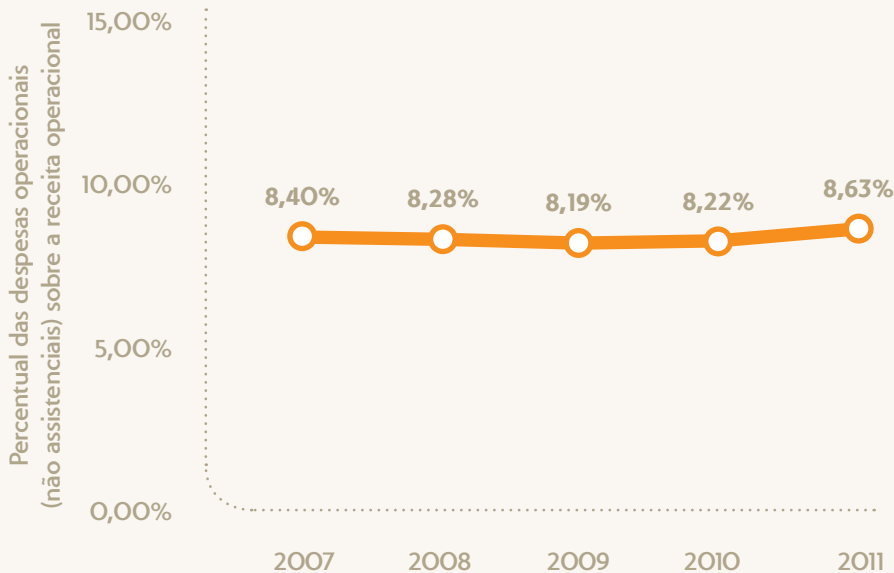
Evolução do índice de utilização (2007 a 2011)

O índice de utilização da Unimed-BH ficou no patamar de 85% em 2011. Esse índice mede o volume total da receita transferido para o pagamento da assistência prestada aos clientes. O valor investido na remuneração de médicos e prestadores superou R\$ 1,74 bilhão. O aumento do índice nos últimos anos reflete, dentre outros fatores, uma política consistente de reajustes nos honorários médicos e, de forma preocupante, o crescimento dos custos assistenciais.



Percentual das despesas operacionais (não assistenciais) sobre a receita operacional (2007 a 2011)

Em 2011, a Unimed-BH manteve-se entre as operadoras com menor índice de despesas operacionais do mercado. É essa eficiência operacional que permite à Unimed-BH destinar uma grande parcela do seu faturamento para o pagamento de profissionais e serviços de saúde, como demonstrado pelo crescimento continuado do índice de utilização (acima) desde 2007.





O projeto Escola de Arte, do Instituto Unimed-BH, oferece aulas gratuitas de balé para crianças e jovens do aglomerado Morro das Pedras.

Responsabilidade social cooperativista

Braço social da Cooperativa, o Instituto Unimed-BH obteve inúmeros resultados positivos em 2011, que atestam a maturidade do Programa de Responsabilidade Social Cooperativista. A consolidação dessa estratégia pode ser medida pela ampliação das ações realizadas e do público alcançado, pelo quinto ano de intervenções junto à comunidade, pelo crescente engajamento de cooperados e colaboradores e pelo reconhecimento do mercado. As premiações conquistadas abrangem todas as linhas de atuação do programa, que recebeu, pelo segundo ano consecutivo, o Selo Unimed de Responsabilidade Social no estágio de excelência. Com foco na promoção da saúde e do bem-estar das pessoas, a Unimed-BH entregou à comunidade a Praça da Saúde, no bairro Grajaú. O Programa Cultural registrou novo recorde de adesões de cooperados, captando recursos da ordem de R\$ 5 milhões. No conjunto, as ações do Instituto atingiram um contingente 68% maior que no ano anterior, beneficiando, direta e indiretamente, 370 mil pessoas.

370

mil

pessoas foram beneficiadas pelo Programa de Responsabilidade Social da Unimed-BH em 2011.

Comunidade

Desenvolvida nas comunidades do Aglomerado Morro das Pedras e da Vila Ponta-Porã, ambas localizadas nas imediações dos hospitais próprios da Unimed-BH, essa linha de ação comemorou o seu quinto ano de intervenções, beneficiando um número superior a 114 mil pessoas direta e indiretamente. Apenas em 2011, mais de 660 crianças e adolescentes

receberam aulas de percussão, balé, dança de rua, teatro e informática, por meio dos programas Escola de Artes e Inclusão Digital. Diversas atividades destinadas aos idosos contribuíram para a melhoria da qualidade de vida, a autoestima e a educação para hábitos saudáveis. Mais de 370 idosos, na Regional Oeste, participaram do curso de teatro Jogos de Afeto e das palestras do Projeto Pense Saúde na Comunidade.

O Projeto Escola de Artes proporcionou reconhecimento internacional a 13 alunas das turmas de balé, aprovadas no exame da Royal Academy of Dance, a maior organização de exames e treinamento de professores de balé clássico do mundo. Do grupo, cinco alunas receberam o conceito "Distinction", que equivale à nota máxima, e oito foram avaliadas com o conceito "Merit", por notas acima da média.



Mais de 800 crianças das comunidades apoiadas pelo Programa de Responsabilidade Social Cooperativista foram presenteadas com brinquedos novos arrecadados entre colaboradores voluntários da Unimed-BH, durante a Campanha de Natal.

45 toneladas

de material já foram destinadas à reciclagem nos três anos do Projeto Coleta Seletiva.

Ambiental

Implantado em 2008, o Projeto Coleta Seletiva atua na conscientização e mobilização dos colaboradores da Unimed-BH para a separação e a coleta de resíduo comum nas unidades da Cooperativa. Somente no ano passado, foram destinadas 20,6 toneladas de material reciclável para cooperativas e associações de trabalhadores, que têm na sua comercialização uma importante fonte de renda. Como iniciativa complementar, a equipe do Instituto Unimed-BH apoia as

cooperativas de catadores de resíduos de Belo Horizonte, integrantes da Rede Sol, pelo Projeto Cooperativa Sustentável, que visa aprimorar a gestão das entidades a partir do aprendizado oferecido por consultores especializados.

Voluntariado

As ações de voluntariado, desenvolvidas principalmente por médicos cooperados e colaboradores da Unimed-BH, beneficiaram 3 mil pessoas em 2011. Além do Projeto Jovens Profissionais, que proporciona aos menores



Um total de 1.076 crianças foram beneficiadas pelas intervenções realizadas por colaboradores voluntários, que participam das atividades de formação de oficinas.

Em comemoração aos 40 anos da Unimed-BH, em abril de 2011, a Cooperativa entregou para a população de Belo Horizonte um novo espaço de lazer e convívio social: a Praça da Saúde.



Os alunos da Escola Municipal Hugo Werneck, entre eles o pequeno Kauã Rodrigo, participaram do programa Acuidade Visual. A ação foi realizada por colaboradores e médicos cooperados da Unimed-BH, que atuaram como voluntários.



aprendizes e office-boys da Cooperativa uma perspectiva profissional, destaca-se o Programa de Acuidade Visual.

Na Escola Municipal Hugo Werneck, crianças com dificuldades visuais realizaram consultas e exames oftalmológicos e receberam óculos gratuitamente. Dessa forma, o projeto pretende contribuir para a melhoria do aproveitamento pedagógico e do convívio social das crianças atendidas. A ação contou com o apoio da

Prefeitura Municipal de Belo Horizonte e das empresas Optical Center, responsável pela doação dos óculos, e WG Turismo.

Adoção de espaços públicos

Como parte das comemorações dos 40 anos da Unimed-BH, em abril de 2011, a comunidade da região Oeste de Belo Horizonte ganhou a nova Praça da Saúde, espaço de lazer e convívio construído pela

Cooperativa em terreno cedido pela Prefeitura de Belo Horizonte, no bairro Grajaú. Desde a inauguração, a praça tem sido palco para diversas atividades do Circuito Unimed-BH, que oferece atrações gratuitas com o objetivo de promover a saúde e a qualidade de vida a partir de atividades físicas, de lazer e cultura.

Repetindo a experiência positiva na adoção da Praça Floriano Peixoto, o Instituto Unimed-BH criou a Rede de Amigos da Praça da Saúde, formada por moradores e comerciantes da região. Juntas, Cooperativa e sociedade compartilham o cuidado com o espaço público, mantendo o ambiente limpo, conservado e seguro.

O trabalho permanentemente desenvolvido pelo Instituto na Praça Floriano Peixoto, restaurada e revitalizada pela Unimed-BH, recebeu reconhecimento especial em 2011. A praça foi eleita o espaço adotado pela iniciativa privada mais bonito da capital mineira no concurso anual "Cidade Jardim",

realizado pela Prefeitura. Além de bonito e preservado, o local também sedia atividades de promoção da saúde, como aulas de tai chi chuan, alongamentos e caminhada orientada, e diversas atrações artísticas e culturais organizadas pelo Circuito Unimed-BH.

Programa Cultural

O Programa Cultural Unimed-BH alcançou novo recorde de mobilização e captação de recursos, com volume de doações 28% maior que no ano anterior. Em sua 12ª campanha de adesões, o programa reuniu 3.020 doadores, entre eles médicos cooperados, executivos e gestores da Cooperativa, que doaram R\$ 5 milhões a projetos selecionados, por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura – Lei Rouanet.

Segundo o Ministério da Cultura, esse é o maior programa de fomento à cultura do País, que envolve recursos do imposto de renda de pessoas físicas (em valor *per capita* doado).



Um encontro de dois grandes talentos da música brasileira, Egberto Gismonti e Juarez Moreira, celebrou o primeiro aniversário da restauração da Praça Floriano Peixoto. Arte de primeira qualidade, aberta ao público.

O montante captado contemplará um total de 17 projetos ao longo de 2012. Entre eles, merece destaque a parceria do Instituto Unimed-BH com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), para restauração, ampliação e modernização do complexo do Presépio do Píripau. Com uma história de 105 anos, a obra é tombada pelo Patrimônio Histórico e Artístico Nacional e tem grande significado cultural e afetivo para os mineiros.

A profusão de espetáculos teatrais, concertos, festivais e outras atrações apoiadas consolida a

relevância do programa para a democratização do acesso aos bens culturais e a valorização da classe artística. Em 2011, a iniciativa alcançou, direta e indiretamente, uma plateia total de 335 mil pessoas.

Contrapartidas sociais

As contrapartidas sociais alinhadas com os parceiros do Programa Cultural beneficiam os diversos públicos que interagem com o Instituto Unimed-BH. São exemplos as apresentações teatrais e oficinas para crianças

R\$ 5 milhões

doados por médicos cooperados e colaboradores da Unimed-BH, em 2011, serão destinados ao fomento da programação cultural de Belo Horizonte, por meio da Lei Federal de Incentivo à Cultura.



Os recursos doados pelos cooperados dentro do Programa Cultural permitirão ampliar e modernizar o espaço que abriga o Presépio do Píripau, localizado no Museu de História Natural e Jardim Botânico da UFMG. Na foto, Helton Freitas, diretor-presidente da Unimed-BH, a Professora Rocksane de Carvalho Norton, cooperada e vice-reitora da UFMG, o Professor Fabricio Bernardino, diretor do Museu, Cíntia Campos, gestora do Instituto Unimed-BH, e Paulo Pimenta, diretor administrativo-financeiro da Cooperativa.

e adolescentes das comunidades onde o Instituto está presente, realizadas pelo Galpão Cine Horto; o Bloco Saúde, formado por colaboradores que participam de oficina de percussão com o artista Maurício Tizumba, e o Coral Unimed-BH, que reúne

colaboradores e médicos cooperados sob a regência do maestro Márcio Miranda Pontes. Dentre os benefícios dessas atividades, sobressaem o impacto positivo na qualidade de vida e a integração entre os participantes.



A ópera La Bohème, em montagem da Fundação Clóvis Salgado, foi uma das atrações do Programa Cultural Unimed-BH, viabilizado pela doação do Imposto de Renda devido dos médicos cooperados.



O Coral Unimed-BH completou dois anos em 2011 e se apresentou durante o 6º Encontro de Cooperados. Sob a regência do maestro Márcio Miranda Pontes, o coral é formado por médicos e colaboradores da Cooperativa.



Reconhecimento

Ao completar 40 anos de uma trajetória bem-sucedida e consolidar suas principais estratégias de negócio, a Unimed-BH alcançou a maturidade empresarial e, como consequência, conquistou reconhecimento público.

As premiações e menções conferidas pelos mais diversos setores do mercado e da sociedade atestam a sólida reputação da Cooperativa e sua posição de destaque no cenário da saúde suplementar brasileira.

Marca

Marcas Mais Prestigiadas de Minas

A segunda edição da pesquisa realizada pela Ideia Comunicação Empresarial e pelo Grupo Troiano de Branding, publicada no jornal Estado de Minas, apontou a Unimed como a 7ª entre as dez marcas líderes em prestígio e reputação em Minas Gerais.

16º Prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso 2011

Pela 16ª vez consecutiva, a marca Unimed foi consagrada pela lembrança dos consumidores mineiros. Com destaque na categoria Excelência, a Cooperativa foi citada, espontaneamente, por 60,9% dos entrevistados que responderam à pesquisa da revista Mercado Comum.

Desempenho sustentável

Exame Melhores e Maiores 2011

A Unimed-BH se destaca como a 4ª maior operadora de saúde do País em receita operacional bruta, na avaliação promovida pela revista Exame. No ranking geral das 500 maiores empresas brasileiras, a Cooperativa assume o 297º lugar.

Pelo nono ano consecutivo, a Unimed-BH foi destaque no ranking Melhores e Maiores da Revista Exame. Em 2011, ela despontou como a quarta maior operadora de planos de saúde do Brasil em receita operacional bruta.



Valor 1.000

Estudo do jornal Valor Econômico reconhece a Unimed-BH como a 4ª maior operadora de planos de saúde do País. A Cooperativa se destaca na 3ª posição do ranking no quesito patrimônio líquido e na 5ª posição em ativos totais.

As Melhores da IstoÉ Dinheiro 2011

A Unimed-BH se classifica como a 3ª melhor operadora dentre as empresas do setor de saúde no País, destacando-se também nos quesitos de responsabilidade social e recursos humanos. No ranking geral das 500 melhores empresas brasileiras, a Cooperativa ocupa a 311ª posição.

13º Prêmio Minas Desempenho Empresarial 2011

A revista Mercado Comum premiou a Unimed-BH nas categorias Melhores e Maiores – Empresa Destaque de Minas Gerais, Liderança Setorial em Serviços de Saúde e Relevância Empresarial – Tradição, Competência e Perpetuidade, pelos seus 40 anos de operação.

Gestão socialmente responsável

Selo Unimed de Responsabilidade Social 2011

A consolidação do Programa de Responsabilidade Social Cooperativista rendeu à Unimed-BH, pelo segundo ano, o Selo Unimed de Responsabilidade Social no estágio de excelência. A certificação é concedida pela Unimed do Brasil e pela Fundação Unimed, mediante critérios do Instituto Ethos e do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase).





O trabalho do Instituto Unimed-BH recebeu vários reconhecimentos externos em 2011. Um deles foi o Prêmio de Sustentabilidade da Associação Brasileira de Agências de Publicidade de Minas Gerais. O Programa Cultural do Instituto foi indicado por formadores de opinião e escolhido vencedor pelo voto popular. Na foto, o prêmio é entregue pelo presidente do Sinapro-MG, Adolpho Resende.

Prêmio Djalma Chastinet Contreiras 2011

Pela conquista do estágio máximo do Selo Unimed de Responsabilidade Social, a Unimed-BH recebeu, ainda, o Prêmio Djalma Chastinet Contreiras, entregue pela Unimed do Brasil às cooperativas que mais avançaram em suas práticas.

3º Prêmio Abap de Sustentabilidade

A Associação Brasileira de Agências de Publicidade - Capítulo Minas Gerais (Abap-MG) reconheceu o Instituto Unimed-BH pelo Programa Cultural, que mobiliza os cooperados anualmente. Os finalistas da premiação foram indicados, de modo espontâneo, por formadores de opinião e, na etapa do júri popular, o Instituto recebeu 64% dos votos.

Prêmio Cidade Jardim 2011

A Praça Floriano Peixoto, restaurada e mantida pela Unimed-BH, foi eleita a mais bem cuidada de Belo Horizonte, entre os espaços adotados pela iniciativa privada, com área superior a 5.000m², no concurso promovido pela Prefeitura Municipal.

Prêmio Fundação Banco do Brasil de Tecnologia Social

A metodologia de promoção da saúde entre jovens, por meio do ensino da arte, que baliza o Projeto Escola de Artes, garantiu ao Instituto Unimed-BH a certificação da Fundação Banco do Brasil, que reconhece anualmente as soluções mais efetivas no enfrentamento de problemas sociais e ambientais. A experiência foi incluída no Banco de Tecnologias Sociais da instituição.

A Praça Floriano Peixoto, revitalizada pelo Instituto Unimed-BH em 2010, foi a grande vencedora do Prêmio Cidade Jardim da Prefeitura de Belo Horizonte. Ela foi eleita a mais bem cuidada da capital, entre os espaços superiores a 5.000 m², adotados pela iniciativa privada. Na foto, Helton Freitas recebe o prêmio das mãos do secretário municipal adjunto de Meio Ambiente, Vasco Araújo.



A Assembleia Legislativa de Minas Gerais realizou reunião especial para comemorar os 40 anos da Unimed-BH. A homenagem foi uma iniciativa dos deputados Antônio Carlos Arantes e Doutor Viana, que classificou a Unimed-BH como "o melhor plano de saúde de Minas Gerais".

Liderança

23ª Reunião Especial da Assembleia Legislativa de Minas Gerais

A Assembleia Legislativa de Minas Gerais dedicou reunião especial a homenagear os 40 anos da Unimed-BH. Realizada em 18 de agosto, a sessão foi convocada por iniciativa dos deputados estaduais Doutor Viana e Antônio Carlos Arantes.

Grande Colar do Mérito Legislativo Municipal 2011

O diretor-presidente da Unimed-BH, Helton Freitas, recebeu a mais importante honraria concedida pela Câmara Municipal de Belo Horizonte, por indicação da vereadora Neusinha Santos.



Veja aqui os valores distribuídos pela Unimed-BH como benefício para você. Confira também o total repassado como pagamento pela sua produção nos últimos anos.

EXTRATO DO COOPERADO

O Extrato do Cooperado foi criado para mostrar ao médico, de forma simples e transparente, os valores pagos pela Unimed-BH, ano a ano, na forma de benefícios e sobras. Em 2011, a iniciativa foi reconhecida como Experiência de Sucesso do Sistema Unimed Mineiro.

Relacionamento com cooperados

Prêmio Experiências de Sucesso 2011

O Extrato do Cooperado rendeu à Unimed-BH o Prêmio Experiências de Sucesso do Sistema Unimed Mineiro. A iniciativa foi reconhecida como ação simples e objetiva, que amplia a transparência na comunicação de benefícios e sobras distribuídos pela Cooperativa.

Relacionamento com clientes

10º Prêmio Dr. Jeber Juabre de Experiências de Sucesso 2011

Implantado para orientar o percurso assistencial dos clientes, o serviço Alô Saúde Unimed-BH foi eleito a melhor experiência do Sistema Unimed no relacionamento com clientes ou prospects, na premiação concedida pela Unimed do Brasil.

Troféu Destaque Municipal

A loja própria da Unimed-BH em Lagoa Santa foi reconhecida pela opinião pública como o melhor serviço prestado à população. O prêmio é uma iniciativa do jornal Folha Metropolitana, que realizou pesquisa sobre o comércio da região.

Ações de comunicação e marketing

33º Prêmio Profissionais do Ano 2011

A Unimed-BH, em parceria com a agência Lápis Raro, conquistou o prêmio de melhor filme publicitário de 2011 durante a etapa regional do 33º Prêmio Profissionais do Ano, promovido pela Rede Globo. O comercial divulgava o produto Solução Empresa PME, destinado a micro e pequenas empresas.

17º Prêmio Unimed de Marketing Dr. Nilo Marciano de Oliveira

A campanha institucional, planejada para posicionar a marca em um cenário de acirramento da concorrência, garantiu à Cooperativa o prêmio entregue pela Unimed do Brasil durante a 41ª Convenção Nacional Unimed.

37º Prêmio Aberje Minas Gerais e Centro-Oeste 2011

A mesma campanha institucional figurou entre os finalistas da etapa regional da premiação organizada pela Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje), na categoria Comunicação de Marketing.

7º Prêmio Unimed de Comunicação Dr. Alberto Urquiza Wanderley

O boletim Em Pauta, instituído em 2006 para dar transparência aos cooperados dos temas em discussão a cada assembleia geral, foi classificado entre os finalistas desta premiação nacional do Sistema Unimed, na categoria Publicação Especial.



A peça para TV da campanha publicitária Solução Empresa de 2011, voltada para micro e pequenas empresas, foi escolhida o melhor filme publicitário na etapa regional do 33º Prêmio Profissionais do Ano, promovido pela Rede Globo.



Tranquilidade é
quando a mãe
se sente tão
segura aqui fora
quanto o bebê
lá dentro.



Toda vez que um bebê se mexe dentro da barriga da mãe, uma família inteira se movimenta do lado de fora. E pra todo mundo curtir esse momento ao máximo, a cliente Unimed-BH conta com uma rede de cuidados completa. Tem Curso de Gestantes, Palestras de Promoção da Saúde, o Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH, que está entre os melhores do país, e o Unibaby, que traz a visita de uma enfermeira até a casa da mamãe para orientá-la sobre os cuidados nos primeiros dias do recém-nascido.

**Se é importante para você,
é importante para a Unimed-BH.**



08000 30 30 03
unimedbh.com.br



Futuro

Depois de um período de forte expansão, o setor de saúde suplementar brasileiro exibiu taxas menores de crescimento em 2011. De janeiro a setembro, esse índice foi de 2,88%, com tendência à estabilização no segundo semestre, de acordo com a agência reguladora. Ainda assim, a saúde suplementar vive um momento de transformação e 2011 foi marcado pela intensificação da carga regulatória, pela pressão do aumento dos custos assistenciais e pela demanda por maior oferta de serviços de saúde de qualidade. Para manter sua liderança no mercado mineiro, oferecendo sempre mais segurança para cooperados e clientes, a Unimed-BH realiza esforços permanentes de qualificação da sua gestão e se dedica agora a adaptar-se à nova realidade de mercado e também a ampliar sua rede de serviços de saúde, com um plano de investimentos da ordem de R\$ 500 milhões a ser executado nos próximos anos.

550

novos leitos serão abertos a partir do plano de investimentos da Unimed-BH em sua rede própria. Também serão implantados 370 consultórios médicos.

R\$ 50 milhões

é a previsão de impacto do novo rol de procedimentos médicos ao longo de 12 meses.

Novas exigências para operadoras

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) intensificou a regulação do setor em 2011, ampliando significativamente as exigências às operadoras de planos de saúde.

Embora importante, a agenda regulatória contribui para aumentar ainda mais os custos operacionais e assistenciais das empresas, que já apresentavam curvas de crescimento superiores aos índices de inflação oficiais. Apenas para citar um exemplo, os ajustes no rol de procedimentos promovidos pela ANS em julho de 2010 provocaram aumento de R\$ 12 milhões nos custos assistenciais da Unimed-BH em 2011.

Outros exemplos de normas que tiveram grande impacto sobre o setor são o estabelecimento de prazos para atendimento aos clientes e a nova ampliação do rol de procedimentos médicos cobertos. No primeiro caso, a Unimed-BH enquadrou-se com facilidade à regra, graças à sua ampla rede de serviços, à entrada anual de novos

cooperados por meio de seleções públicas e ao recém-lançado Agendamento On-line de Consultas, que permite a marcação de atendimento pela internet de forma ágil e simples.

Já o novo rol de procedimentos, em vigor desde janeiro de 2012, trata impacto significativamente maior. Estudos da Cooperativa preveem um aumento nos custos de aproximadamente R\$ 50 milhões em 12 meses em função dos procedimentos incluídos pela ANS. É importante destacar que menos de 3% desses recursos serão canalizados para honorários médicos, remunerando sobretudo novas tecnologias de diagnóstico e terapia complementares.

Austeridade e profissionalismo

Com o intuito de responder às pressões de mercado e regulatórias, a Unimed-BH intensificará, em 2012, sua postura de profissionalismo e austeridade. Para isso, fortalecerá ainda mais o sistema de gestão, buscando maior eficiência operacional, sem abrir mão da garantia de atendimento de

qualidade aos clientes, da manutenção e ampliação de espaços de atuação dos cooperados e da valorização do trabalho médico.

Entre as prioridades mantidas pela Unimed-BH estão os investimentos estruturantes, que serão apresentados a seguir e fazem parte da sua estratégia de fortalecimento no mercado e de sustentabilidade.

Ampliação da população atendida

Desde o quarto trimestre de 2010, Belo Horizonte tem mais pessoas cobertas por planos de saúde do que dependendo exclusivamente do Sistema Único de Saúde (SUS). São 1,31 milhão de beneficiários do setor suplementar – ou 55,4% da população, segundo a ANS –, e a Unimed-BH é líder nesse mercado. A virada traz uma série de desafios, em especial a necessidade de ampliação do volume de serviços de saúde e o desenvolvimento de uma estratégia para receber essa população e integrar os cuidados a ela oferecidos.

A Unimed-BH tem se dedicado a esse trabalho e, para tanto, está em processo de mudança do seu modelo de atenção à saúde. A nova proposta, que já se consolida na Cooperativa, envolve princípios como estímulo ao autocuidado, atenção ativa e mudança do foco da doença para a saúde, priorizando ações de prevenção e promoção da saúde.

Por outro lado, a Unimed-BH investe na expansão dos serviços assistenciais próprios, preenchendo lacunas da rede credenciada e ampliando a oferta de assistência sempre que necessário. Dando continuidade a esse esforço, a Unimed-BH tem hoje um plano de expansão da rede própria que prevê investimentos da ordem de R\$ 500 milhões nos próximos anos.

Com as novas unidades, a Cooperativa saltará de 350 para mais de 900 leitos próprios à disposição dos seus clientes, além de abrir 370 novos consultórios. Dessa forma, ampliará tanto a assistência ofertada à saúde dos clientes, mantendo seu nível de qualidade, quanto os espaços de atuação para os cooperados, gerando trabalho e renda para seus médicos.

55,4%

da população de Belo Horizonte conta com plano de saúde, e a Unimed-BH é líder nesse mercado.

Conheça, a seguir, as unidades previstas no plano de investimentos da Unimed-BH.

Centro de Promoção da Saúde Vetor Norte

O projeto prevê a implantação de uma unidade ambulatorial em uma obra hospitalar adquirida pela Unimed-BH, na avenida Dom Pedro I, em 2011. A construção será concluída pela Cooperativa para receber consultórios, salas de emergência, observação, curativos, medicação, coleta de exames laboratoriais e raios-X.

O foco do Centro de Promoção da Saúde serão as consultas eletivas e em agenda livre, ampliando a oferta desse tipo de atendimento para os mais de 200 mil clientes da Unimed-BH que vivem na região.

Vale lembrar que o vetor Norte é a principal via de expansão da Região Metropolitana de Belo Horizonte e vem recebendo investimentos significativos tanto do poder público quanto da iniciativa privada.

Central de Consultórios Médicos e Instituto de Ensino e Pesquisa em Saúde

A Central de Consultórios Médicos, localizada no bairro Funcionários, contará com 140 consultórios, que poderão ser compartilhados pelos cooperados. Ela terá capacidade para realizar 120 mil atendimentos/mês. No mesmo local, a Unimed-BH construirá um Instituto de

Centro de Promoção da
Saúde Vetor Norte



Ensino e Pesquisa, voltado para a capacitação de médicos e demais profissionais de saúde e também para a realização de pesquisas que resultem em inovações para a assistência aos clientes e a gestão dos sistemas de saúde.

O complexo terá um modelo de negócio diferenciado – com centro de convenções e área de conveniência com lojas, estacionamento e restaurante –, o que permitirá reduzir o custo de manutenção dos consultórios para os cooperados, uma demanda frequente dos médicos. A Unimed-BH já deu início às obras, que estão em fase de fundação e contenções, preparando o terreno para as edificações.

Centro de Promoção da Saúde Avenida Churchill

Localizado no bairro Santa Efigênia, o serviço abrigará uma unidade ambulatorial de grande porte, com 100 consultórios e espaços para atividades educativas, exames laboratoriais e de raios-X e atendimento a pacientes egressos do Hospital Unimed, localizado na mesma região.

O destaque da unidade será a implantação de linhas de cuidado inovadoras na saúde suplementar, tais como saúde mental, atenção ao idoso e fisioterapia e reabilitação.



Central de Consultórios Médicos e Instituto de Ensino e Pesquisa em Saúde



Centro de Promoção da Saúde Avenida Churchill

Ampliação do Hospital Unimed

O Hospital Unimed foi criado para ser referência no atendimento a casos de urgência e emergência, além de contar com 250 leitos para internação. Em 2011, a unidade manteve índice médio de ocupação de 92,7%, indicando o acerto da Cooperativa na criação do hospital, mas também a necessidade de sua ampliação. A expansão será realizada em terreno anexo já adquirido pela Cooperativa.

O projeto prevê a implantação de 300 novos leitos, mais do que dobrando a capacidade instalada atual.

Hospital Geral e Centro de Promoção da Saúde Barreiro

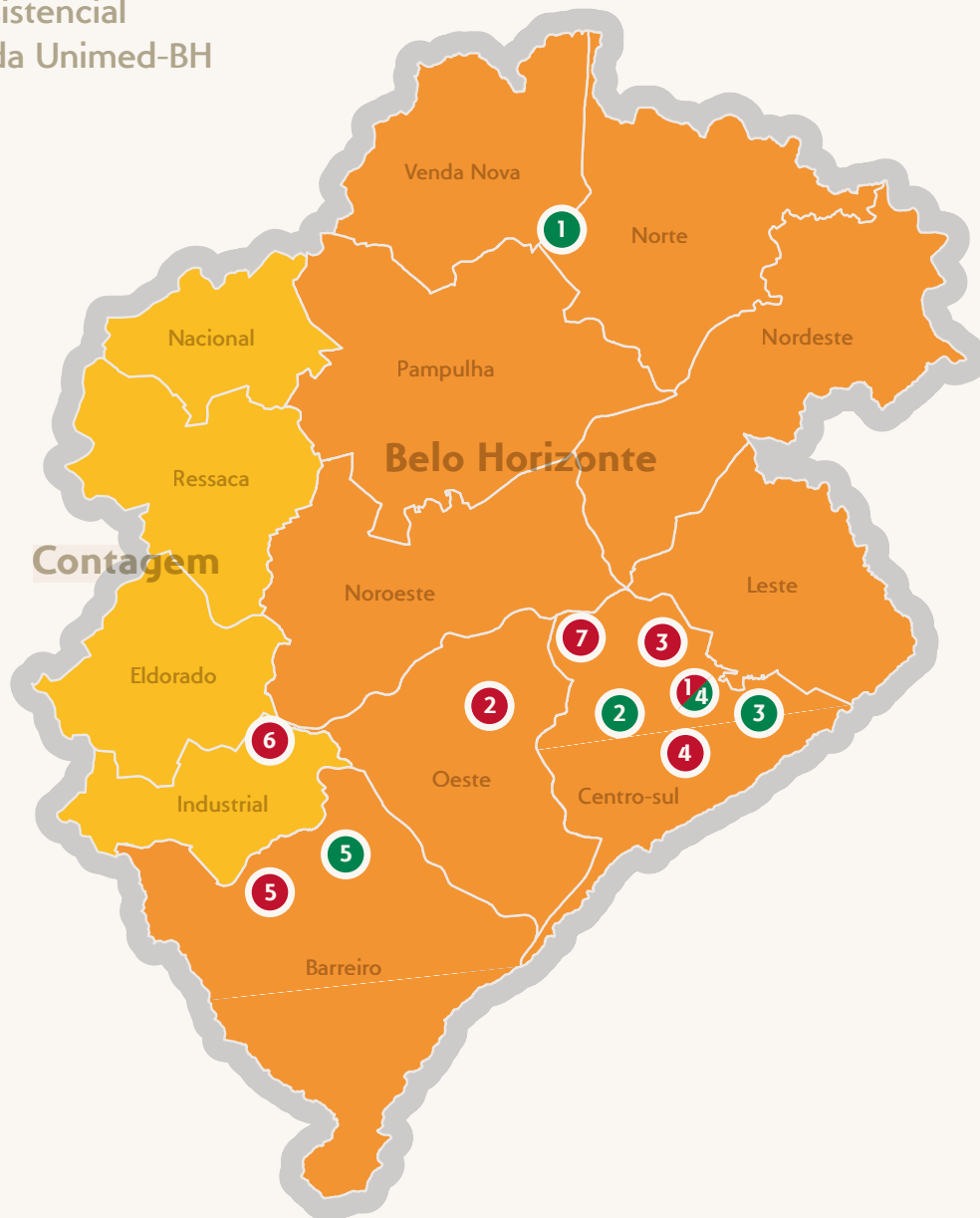
A unidade prevista para a região do Barreiro terá um hospital e maternidade com 250 leitos, 50 deles dedicados a terapia intensiva neonatal, pediátrica e de adultos. O projeto prevê ainda bloco cirúrgico e obstétrico e um centro de radiologia e exames. No espaço dedicado ao atendimento ambulatorial, serão construídos 100 consultórios, salas para procedimentos cirúrgicos que não demandem internação, espaços para palestras e grupos operativos com foco em prevenção de doenças e promoção da saúde, além de um hospital-dia dedicado à saúde mental.

Ampliação do Hospital Unimed



Hospital Geral e Centro de Promoção da Saúde Barreiro

Rede assistencial própria da Unimed-BH



Unidades em fase de projeto

- 1 Centro de Promoção da Saúde Votor Norte
- 2 Central de Consultórios Médicos e Instituto de Ensino e Pesquisa em Saúde
- 3 Centro de Promoção da Saúde Avenida Churchill
- 4 Ampliação do Hospital Unimed
- 5 Hospital Geral e Centro de Promoção da Saúde Barreiro

Unidades já existentes

- 1 Hospital Unimed
- 2 Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH
- 3 Núcleo de Atenção à Saúde Belo Horizonte
- 4 Núcleo de Atenção à Saúde Gonçalves Dias
- 5 Núcleo de Atenção à Saúde Barreiro
- 6 Unidade Contagem
- 7 Centro de Promoção da Saúde Barro Preto



ANS - Nº 34.388-9