

Unimed 
Belo Horizonte



RELATÓRIO
DE GESTÃO
2008

ANS - Nº 34.388-9

LAPIS/ARO

Unimed 
Belo Horizonte

Av. Francisco Sales, 1483 | 30150-221 | Belo Horizonte, MG | 0800 30 30 03 | www.unimedbh.com.br



A nutricionista Lorena Lima Veras do Amaral na cozinha experimental do Centro de Promoção da Saúde Unimed-BH

Índice

- 2 Identidade Organizacional
- 4 Administração 2008
- 8 Mensagem do Presidente
- 10 Construindo o Sistema de Saúde Unimed-BH
- 12 Um modelo focado no cliente: relacionamento e desempenho comercial
- 20 Um modelo focado no cliente: inovações na atenção à saúde
- 28 Participação dos médicos cooperados
- 36 Rede de serviços: unidades próprias
- 50 Rede de serviços: unidades credenciadas
- 54 Consolidação econômico-financeira
- 60 Responsabilidade Social Cooperativista
- 64 Reconhecimento
- 70 Futuro
- 73 Galeria de fotos

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.

MISSÃO

Prover soluções em saúde, valorizar o trabalho médico e assegurar a satisfação dos clientes.

VISÃO

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

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.



A colaboradora Nayana Murta Martins se dedica a atender os clientes que vêm à Unimed-BH

Administração 2008

DIRETORIA EXECUTIVA

DIRETOR-PRESIDENTE
Helton Freitas

DIRETOR DE PROVIMENTO DE SAÚDE
Luiz Otávio Fernandes de Andrade

DIRETOR ADMINISTRATIVO-FINANCEIRO
Garibalde Mortoza Júnior

DIRETOR COMERCIAL
Paulo Eugênio de Tarso Meira Borém

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Alvimar Afonso Barbosa
Carlos Henrique Diniz de Miranda
Edson Carlos Trombin
Fernando Luiz de Mendonça
Kleber Elias Tavares
Luiz Fernando Caetano Machado
Maria Helena Araújo Teixeira
Mário Lavorato da Rocha
Múcio Pereira Diniz
Paulo Pimenta de Figueiredo Filho
Roberto Veloso Gontijo

CONSELHO TÉCNICO

Adelanir Antônio Barroso
Amélia Maria Fernandes Pessoa
Clóvis Antônio Bacha
Ernane Avelar Fonseca
José Euclides Franco Ribeiro
Maria Aparecida Braga
Maria Luisa Viana
Orestes Miraglia Júnior
Ronaldo Gama Pacheco
Rubens Antônio Campos

CONSELHO FISCAL

MEMBROS EFETIVOS
Ajax Pinto Ferreira
Epotamenides Maria Good God
Márcio Placedino Martins

MEMBROS SUPLENTEs
Eduardo Carlos Tavares
Lucas Monteiro Machado Neto
Roberto Eduardo Salum

NÚCLEO DE INTEGRAÇÃO
COM COOPERADOS (NICOOP)
Gabriel de Almeida Silva Júnior
José Carlos Bruno da Silveira
Margarida Constança Sofal Delgado
Sergimar Padovezi Miranda



Os diretores Garibalde Mortoza Júnior, Luiz Otávio Andrade, Paulo Borém e Helton Freitas

Administração 2008

CONSELHO SOCIAL (2007-2011)

ACUPUNTURA E HOMEOPATIA

Antônio Américo Paiva da Silva Martins
Eduardo Almeida Cunha Filgueiras

ALERGOLOGIA

Carlos Alberto Rodrigues da Silva

ANATOMIA PATOLÓGICA E CITOLOGIA

Omar de Paula Ricardo Filho

ANESTESIOLOGIA

Adriano Neves de Almeida
Kleber Costa de Castro Pires
Marcílio Batista Pimenta
Marcos Leonardo Rocha
Roberto Paolinelli de Castro
Rodrigo Cunha Antonini
Vera Coelho Teixeira

ANGIOLOGIA E CIRURGIA VASCULAR

Daniel Einstoss Korman
Edno Lopes Caldeira

CARDIOLOGIA E CARDIOLOGIA PEDIÁTRICA

Antônio Carlos Neves Ferreira
Eduardo Antônio Vilaça Duarte
Fernando Eduardo Neuenschwander
Francisco Rezende Silveira
Heberth César Miotto
Marcus Vinicius Bolivar Malachias
Marildes Luiza de Castro Freitas

CIRURGIA CARDIOVASCULAR E CIRURGIA TORÁCICA

Charles Simão Filho

CIRURGIA GERAL

Carlos Ignacchiti
Carlos Romero Franco de Almeida Lemos
Eudes Arantes Magalhães
Carlos Rubens Maciel
Vespasiano de Cerqueira Luz Neto

CIRURGIA PEDIÁTRICA

Clécio Piçarro

CIRURGIA PLÁSTICA

Ilmeu Cosme Dias
Jorge Antônio de Menezes
Marco Aurélio Campos Peixoto

CLÍNICA MÉDICA, DOENÇAS INFECCIOSAS E PARASITÁRIAS, MEDICINA INTENSIVA E MEDICINA DO TRABALHO

Ciro José Buldrini Filogônio
David Schmidt Santos
Domingos Sávio de Oliveira
Gelson Rubem Alves de Almeida
Jacó Lampert
Leonardo Leite Amaral
Luís Edmundo Noronha Teixeira
Oswaldo Fortini Levindo Coelho
Ricardo Coutinho Nunes da Silva
Rubens Vinicius Rocha

COLOPROCTOLOGIA

Renata Magali Ribeiro Silluzio Ferreira

DERMATOLOGIA

Aripuanã Cobério Terena
Maria Eliza Pereira dos Santos
Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos

ENDOCRINOLOGIA E METABOLOGIA

Eduardo Ribeiro Mundim
Silvana Pinheiro Neiva

FISIATRIA, MEDICINA FÍSICA E REABILITAÇÃO E REUMATOLOGIA

Ana Paula Coutinho Fonseca

GASTROENTEROLOGIA, ENDOSCOPIA DIGESTIVA E HEPATOLOGIA

Edivaldo Fraga Moreira
Vera Lúcia Ângelo Andrade

GERIATRIA E GERONTOLOGIA

Iliana Marina de Albuquerque Silva

GINECOLOGIA E OBSTETRÍCIA

Antônio Fernandes Lages

Eduardo Mendes Duarte

Jeferson Ambrósio Brandão

João Augusto Oliveira Fernandes

João Bosco Dutra Macedo

João Henrique Pena Reis

José Avilmar Lino da Silva

Marcelo de Queiroz Garcia

Márcio Lúcio de Miranda Filho

Maria Inês de Miranda Lima

MASTOLOGIA

Rodrigo Campos Christo

NEFROLOGIA

Maria das Graças Zinato Moreira

NEUROCIRURGIA

Cleverson Martins Kill

Eduardo Rossi Monteiro

NEUROLOGIA, NEUROLOGIA
PEDIÁTRICA E NEUROFISIOLOGIA
CLÍNICA

Marli Marra de Andrade

Welser Machado de Oliveira

OFTALMOLOGIA

Felício Aristóteles da Silva

Geraldo de Barros Ribeiro

Gustavo Carlos Heringer

Luiz Carlos Molinari Gomes

Maria Valéria Correia Pereira

Ulisses Roberto dos Santos

ORTOPEDIA E CIRURGIA DA MÃO

Enguer Beraldo Garcia

Luciano Henrique Martins

Mauro Gualberto Coelho

Rodrigo Galinari da Costa Faria

Ruben Cohen Goldstein

OTORRINOLARINGOLOGIA

E CIRURGIA DE CABEÇA E PESCOÇO

Amélio Ferreira Maia

Nicodemos José Alves de Sousa

Rejane Cardoso Costa

PATOLOGIA CLÍNICA E HEMATOLOGIA
E HEMOTERAPIA

Cláudio Manoel Macedo Cerqueira

Letícia Maria Henriques Resende

PEDIATRIA, MEDICINA INTENSIVA
NEONATAL/PEDIÁTRICA, GENÉTICA
E NEONATOLOGIA

Cathia Costa Carvalho Rabelo

Déa Maria de Melo Iani

Fábio Augusto de Castro Guerra

Helena Pinheiro Garrido

Luiz Antônio Ferreira

Luiz Fernando Letayf Teixeira

Marisa Bicalho Pinto Rodrigues

Marisa Lages Ribeiro

Norberto Machado

Waldir Bevilacqua Cosini

PNEUMOLOGIA E PNEUMOLOGIA
PEDIÁTRICA

Flávio Mendonça Andrade da Silva

PSIQUIATRIA

Fernando Casula Ribeiro Pereira

Lécio Marcos Dias

Samir Melki

RADIOLOGIA, MEDICINA NUCLEAR
E RADIOTERAPIA

Cláudio Saliba de Avelar

Heli Teodomiro de Paula Freitas

UROLOGIA

Antônio Peixoto de Lucena Cunha

Eyder Leite Ferreira

Mensagem do Presidente

Em 2008, a Unimed-BH completou dez anos de crescimento continuado, sob um vigoroso ciclo de profissionalização e modernização da sua gestão. Os resultados que apresentamos neste relatório são consequências dessa década de esforços, que transformaram a cooperativa, criada nos idos dos anos 1970, em uma operadora de referência na saúde suplementar. São, também, os indicadores do salto para um novo patamar de operação – mais integrada, sob uma visão sistêmica e que acrescenta à diretriz de crescimento a premissa da participação.

As informações reunidas nas páginas a seguir descrevem a evolução da Unimed-BH na perspectiva do que se pode considerar como um sistema de saúde regional. Com suas interdependências e limites, esse sistema se organiza, cada vez mais, em torno das necessidades dos nossos 744 mil clientes e da oferta ativa de cuidados com a sua saúde, a partir de um modelo em que a atenção médica de qualidade tem valor central.

Frentes da inovação no modelo assistencial, os programas de promoção da saúde, o gerenciamento de doenças e casos, e as estratégias de educação e monitoramento se diversificaram, chegando a milhares de clientes, inclusive por meio dos consultórios dos cooperados. Outro pilar dessa evolução, a rede de serviços próprios alcançou seus melhores resultados em 2008 e se prepara para a ativação de novas unidades e de um sistema para gestão das informações clínicas. Em paralelo, a Unimed-BH segue incentivando a qualificação da rede credenciada e já conta com um total de 25 prestadores certificados e acreditados, dos quais treze com o aporte direto de recursos da Cooperativa.

Traduzidos em diferenciais, as inovações e os investimentos se somam ao lançamento de produtos e à estratégia de vendas e relacionamento focada no segmento empresarial como vetores do crescimento. Em 2008, a carteira de clientes da Unimed-BH teve uma expansão de 6%, num cenário que passou, drasticamente, da euforia no primeiro semestre à retração de negócios e empregos nos últimos meses do ano.

Analisados nesse contexto, os indicadores econômico-financeiros da Unimed-BH sintetizam mais um ano de desempenho bastante positivo: ganhos de eficiência operacional, redução das despesas na comparação com a receita, crescimento dos ativos e do patrimônio da Cooperativa e o expressivo aumento nos gastos totais com assistência, que superaram a marca de R\$ 1,12 bilhão, incluindo reajustes na remuneração médica. E o mais importante: os resultados permitiram à Unimed-BH realizar o maior repasse de recursos aos cooperados em distribuição de sobras, valorização do capital social, benefícios e na implantação da previdência complementar, totalizando R\$ 173 milhões entre fevereiro de 2008 e fevereiro de 2009.

Compartilhar os resultados financeiros da gestão, no entanto, não é a única forma valiosa de participação dos cooperados. Além de preencher espaços cada vez mais importantes na vida profissional e econômica de seus cooperados, a Unimed-BH também passa a investir em instrumentos efetivos de proteção social dos médicos e de suas famílias, como outra maneira de valorizar seu trabalho. E é nessa medida que se torna mais e mais relevante a participação política dos cooperados, no acompanhamento da gestão, na compreensão das estratégias envolvidas e na defesa do caminho de longo prazo proposto.

Nesse sentido, a experiência de fundarmos a Previdência Unimed-BH se destaca como um dos momentos que fizeram de 2008 um ano extraordinário para nós. E não apenas pelos valores envolvidos – R\$ 80 milhões em dois aportes já realizados, que colocam nossos planos entre os maiores fundos instituídos do País –, mas pelo debate extensivo, a manifestação democrática dos cooperados e as assembleias gerais mais participativas como jamais havíamos realizado.

Como um dos mais sólidos ativos que a Cooperativa pode ter, a qualidade dos seus médicos cooperados, sua participação e aproximação da gestão fundamentam, hoje, minha confiança num futuro sustentável para a Unimed-BH. A todos os que compartilham essa crença, trabalhando e participando da construção desse novo modelo de prover saúde, para torná-la mais acessível e disponível às pessoas, o nosso agradecimento pelos avanços e conquistas aqui relatados.

Belo Horizonte, fevereiro de 2009.



Helton Freitas
DIRETOR-PRESIDENTE

Construindo o Sistema de Saúde Unimed-BH

▶ Prestes a completar 40 anos de atividades, a Unimed-BH está em constante renovação e se atualiza na missão de oferecer soluções em saúde que valorizem o trabalho médico e satisfaçam os seus milhares de clientes.

Criada em 1971, como uma cooperativa para desintermediar a relação entre médicos e pacientes, a Unimed-BH evoluiu para acompanhar as dramáticas mudanças na sociedade, no ambiente tecnológico e na configuração dos mercados, que trouxeram impactos profundos ao processo de trabalho médico. Evoluir é a chave para as organizações que busquem perenizar-se.

Foi nesse contexto que a cooperativa médica precisou constituir-se como operadora de planos de saúde a partir de 1998. A regulamentação da saúde suplementar estabeleceu regras claras de acesso e permanência no mercado. A Unimed-BH profissionalizou sua gestão, modernizou-se, formou suas reservas e garantias legais e está, hoje, entre as operadoras mais bem avaliadas pela agência reguladora, por sua estrutura e operação e pela solidez do seu desempenho econômico-financeiro.

Mas tudo isso ainda não basta. Para atender às necessidades dos clientes, manter-se competitiva em seu mercado e assegurar ao médico o retorno pela sua cooperação, a Unimed-BH está investindo em inovações no seu modelo de atenção à saúde e assumindo uma visão sistêmica da sua operação. Isso significa que, para garantir a oferta de soluções em saúde focadas nos clientes, a Unimed-BH tem de organizar os relacionamentos com seus médicos cooperados, com os serviços de saúde credenciados, com a sua própria rede de serviços e com as demais cooperativas do Sistema Unimed, além de dialogar com o sistema público e a sociedade.

Mais do que coordenar os serviços disponíveis, a visão da Unimed-BH é estabelecer parcerias estratégicas e integrar os diferentes espaços assistenciais na perspectiva de uma rede colaborativa, que lhe permita oferecer aos clientes, sempre, o melhor arranjo de competências para o cuidado com a sua saúde. Essa compreensão mais ampliada do seu modelo de negócio é condição para a sustentabilidade da Unimed-BH, o que implica, também, ser capaz de assegurar ganhos de valor para todos os envolvidos.

ATENÇÃO PRIMÁRIA

É a porta mais importante para a entrada do cliente no sistema de saúde. Aqui, ele é acompanhado pelo seu médico de referência, no consultório ou em uma das unidades próprias da Unimed-BH (os núcleos de atenção e centros de promoção da saúde, que oferecem ainda atividades educativas e de prevenção). E, sempre que preciso, o cliente pode recorrer à rede de serviços credenciados para apoio diagnóstico e terapêutico.

URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS

Estes serviços funcionam 24 horas por dia para atender os casos agudos e que necessitam cuidado imediato. Além do pronto-atendimento nos hospitais credenciados, a Unimed-BH conta com duas unidades próprias e, para 2009, está implantando mais uma em Contagem e um pronto-socorro de referência para as emergências de alta complexidade.

ATENÇÃO HOSPITALAR

É o nível que envolve maior complexidade e é preciso internação. A Unimed-BH possui uma rede ampla, com os maiores e mais modernos hospitais de Belo Horizonte e está investindo em serviços de alta tecnologia. Desde 2004, conta com o Hospital Unimed em Belo Horizonte, no bairro Grajaú, e abrirá o Hospital Unimed em Belo Horizonte com o pronto-socorro para casos de alta complexidade. A Cooperativa é proprietária, geradora e operadora.



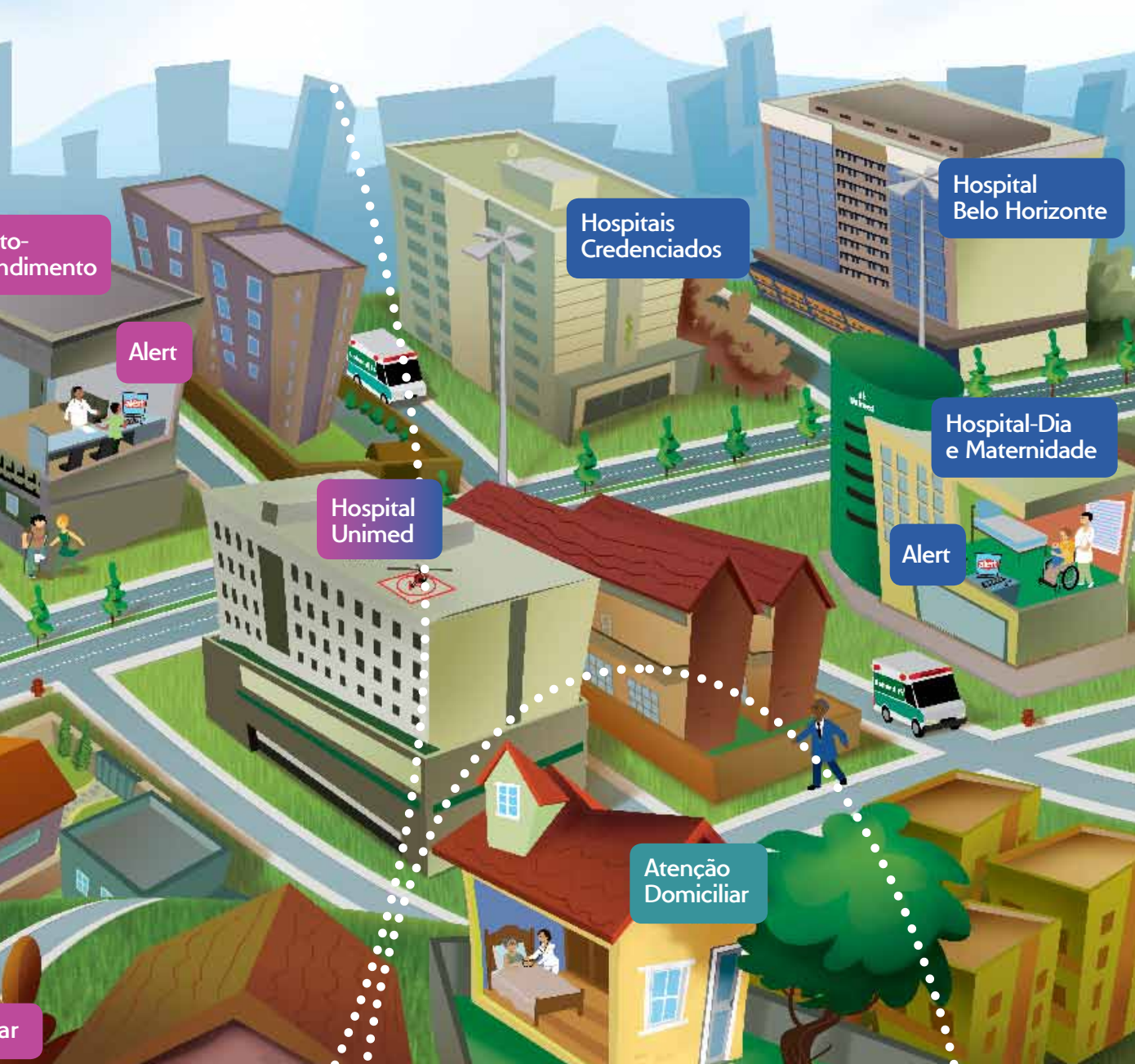
complexidade, quando Unimed-BH oferece uma rede de hospitais qualificados próprios para complementá-la. Hospital-Dia e Maternidade, no Hospital Unimed ainda neste ano, casos mais graves. ainda, do imóvel do Hospital

OUTROS ESPAÇOS ASSISTENCIAIS

Cada vez mais orientada para oferecer, ativamente, a atenção de que seus clientes precisam, a Unimed-BH tem programas que fazem do domicílio e do local de trabalho espaços de cuidado com a saúde.

INTEGRAÇÃO

Para que tantos e tão diversificados serviços funcionem de forma integrada – como um sistema seguro, resolutivo e de qualidade –, a Unimed-BH se vale de duas importantes ferramentas: as ambulâncias da Atenção Pré-Hospitalar e o prontuário eletrônico Alert, que está sendo implantado como repositório único para gerenciar as informações clínicas.





AO ABRIR ESTA PÁGINA,
TEM-SE UM PANORAMA
DO ESTÁGIO ATUAL
DESSE NOVO SISTEMA
E É POSSÍVEL VISLUMBRAR
SUAS PREMISSAS:

- organização por níveis de complexidade;
- forte investimento em atenção primária e no cuidado ativo;
- integração da casa e do local de trabalho como espaços de cuidado com a saúde;
- papel do médico como gestor da linha de cuidados para cada cliente;
- uso da tecnologia para a gestão da informação clínica, criando um repositório único das informações sobre a saúde dos clientes;
- orientação do percurso assistencial dos clientes para torná-lo mais efetivo, com melhores resultados, mais satisfação e menores custos.

No entanto, por mais que os modelos de gestão evoluam e os arranjos organizacionais se sofisticem, um aspecto permanece inalterado desde a fundação da Cooperativa. É a sua missão de preservar a dimensão artesanal da relação médico-paciente e o valor intangível que ela atinge na sua qualidade ética e de confiança.

No Centro de Promoção da Saúde, o técnico de enfermagem Rodrigo Jorge Vieira da Costa conversa com a pequena Larissa sobre alimentação saudável

Um modelo focado no cliente: relacionamento e desempenho comercial

Oferecer serviços de qualidade e construir um relacionamento duradouro com os clientes são compromissos da Unimed-BH. A fidelização obtida por essa postura e a política comercial agressiva, que prioriza contratos corporativos sem abrir mão dos clientes individuais, têm permitido à Cooperativa manter um forte ritmo de crescimento de sua carteira e, conseqüentemente, de seu faturamento. Com expansão de 6% em relação ao ano anterior, a Unimed-BH fechou 2008 com 744 mil clientes.

Em uma definição acertada da política comercial, o foco no mercado corporativo intensificou-se a partir de 2004, quando a Cooperativa lançou o Unimed Solução Empresa. O conceito, que ajudou a consolidar a Unimed-BH como líder absoluta no mercado de saúde suplementar mineiro, orienta suas bem-sucedidas campanhas publicitárias e a organização da força de vendas.

Nos últimos anos, a Cooperativa optou por fazer um trabalho ainda mais específico para atrair pequenas e médias empresas – predominantes em nossa área de atuação. Esse alinhamento com o perfil econômico da região ampliou a participação na carteira de contratos compostos majoritariamente por integrantes da população economicamente ativa.

Os números comprovam a qualidade da estratégia: em 2008, a Unimed-BH bateu o recorde de novas empresas contratantes. Foram fechados 1.070 contratos coletivos, total 70% superior a 2007 e que agregou um volume próximo a 18 mil vidas à carteira. Outros 27 mil clientes foram conquistados em contratos individuais e de adesão.



Alexandre Mendonça Santos, cliente Unimed-BH desde 2004

Novos produtos trazem mais flexibilidade

Além da capacitação permanente da equipe de vendas, permitindo um trabalho especializado e segmentado, a Unimed-BH criou novos produtos em 2008, aumentando o leque de opções para quem busca um plano de saúde da Cooperativa. Dentre os lançamentos do ano, merecem destaque o Unipart Flex e as condições especiais para grupos familiares, que ampliaram o universo de clientes em potencial e levaram à conquista de novos contratos.

Outro fator que contribuiu de maneira decisiva para a expansão da carteira foi o saldo positivo de 10.480 vidas em contratos já existentes. Esse crescimento é fruto do dedicado trabalho da equipe de relacionamento com clientes corporativos e da oferta de soluções em saúde específicas para cada empresa e organização.

Soluções em saúde nas empresas

Ao longo do ano, a Unimed-BH aplicou mais de 19 mil questionários de saúde a pessoas ligadas a contratos coletivos. Pôde, assim, conhecer melhor esses grupos e oferecer os serviços e iniciativas de promoção da saúde e prevenção de doenças mais adequados a cada realidade.

Balço das iniciativas em 2008:

- 19.276 questionários de saúde aplicados;
- 416 palestras sobre promoção da saúde;
- 136 estandes montados em empresas com foco em promoção da saúde;
- 18 grupos operativos exclusivos para empresas (cessação de tabagismo, reeducação alimentar, cursos para gestantes);
- 170 empresas beneficiadas;
- 38.972 participantes em grupos, palestras e estandes.

A Unimed-BH também acompanha de perto os aspectos administrativos e mantém contatos permanentes com os profissionais de recursos humanos. Como parte do trabalho, são disponibilizados relatórios periódicos sobre a realidade de cada empresa e orientações sobre a melhor forma de utilizar os planos. A Cooperativa realiza ainda o Seminário Estratégias de Sustentabilidade do Benefício Saúde nas Empresas. Em 2008, os palestrantes foram representantes da Kaiser Permanente, uma das mais reconhecidas e inovadoras operadoras de planos de saúde dos Estados Unidos.

Conveniência e agilidade

Conveniência e agilidade são palavras-chave no relacionamento da Unimed-BH não só com as empresas, mas com cada cliente individualmente. Um dos principais instrumentos para colocar esses conceitos em prática é o Unidisk, central telefônica 24 horas, que já funciona em total acordo com a nova regulamentação dos serviços de *call center*.

Hoje os clientes podem utilizar o Unidisk para solicitar 98% dos procedimentos que precisam de autorização prévia. Em 2008, o serviço recebeu 3,74 milhões de ligações, número 7% superior ao do ano anterior. O Unidisk permite ainda a marcação de consultas nos serviços próprios da Cooperativa, informa sobre iniciativas de promoção da saúde, presta orientações sobre urgências e emergências e é uma das portas de entrada para os interessados em adquirir planos.

Outra iniciativa que tem contribuído para a agilidade na autorização de procedimentos é o Intercâmbio Eletrônico. Criado pela Unimed do Brasil, ele promove o contato *on-line* entre os sistemas das diversas cooperativas, validando atendimentos em tempo real para clientes fora da área de atuação da sua Unimed.

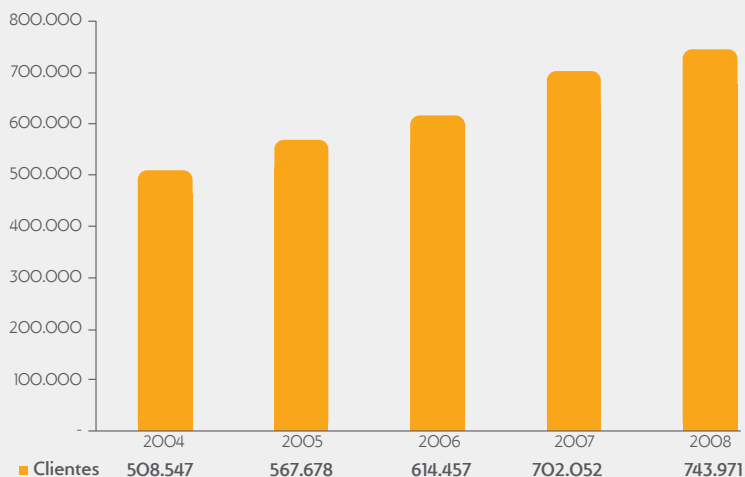
Em 2008, a Unimed-BH contribuiu fundamentalmente para a consolidação desse modelo de intercâmbio, estimulando e dando apoio técnico às singulares interessadas. No início do ano, apenas sete cooperativas estavam interligadas. Doze meses depois, já eram 226. Com a expansão, 80% das transações foram feitas pelo Intercâmbio Eletrônico, conferindo mais rapidez à autorização de procedimentos para clientes de outras unidades do sistema que procuram a rede de médicos e serviços da Unimed-BH.



Colaboradora da Atento Brasil, Camila Luchesi orienta os clientes que ligam para o Unidisk, central de atendimento 24 horas

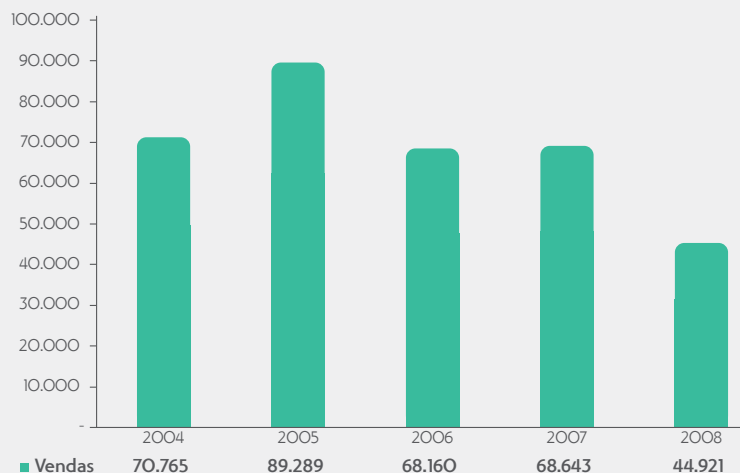
Evolução da carteira de clientes (2004 a 2008)

O acerto da política comercial da Unimed-BH, aliado a um trabalho consistente de fidelização de clientes, permitiu à Cooperativa manter o movimento de forte expansão da carteira e sua posição de liderança na saúde suplementar mineira. Nem mesmo a crise mundial, que atingiu todos os setores da economia a partir de setembro de 2008, impediu que a Unimed-BH fechasse o ano com crescimento de 6% - com uma participação de 39% no mercado da sua área de atuação, segundo pesquisa do Instituto Datafolha.



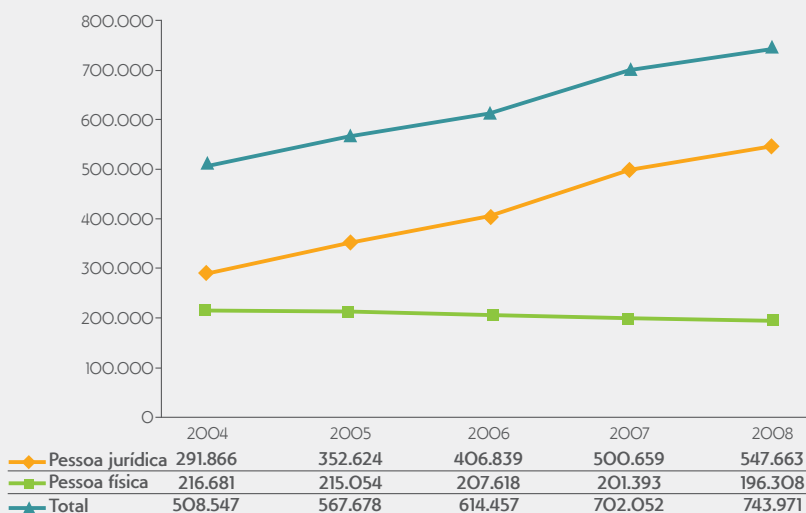
Evolução do volume de vendas (2004 a 2008)

Em 2008, a equipe de vendas conquistou quase 45 mil novas vidas para a carteira da Unimed-BH. O número é especialmente expressivo ao considerarmos que a Cooperativa está inserida em um mercado de alta competitividade e tem área de atuação geograficamente delimitada. Adequando-se às características do mercado mineiro, a Unimed-BH concentrou energia em pequenas e médias empresas, batendo recorde de novos contratos fechados.



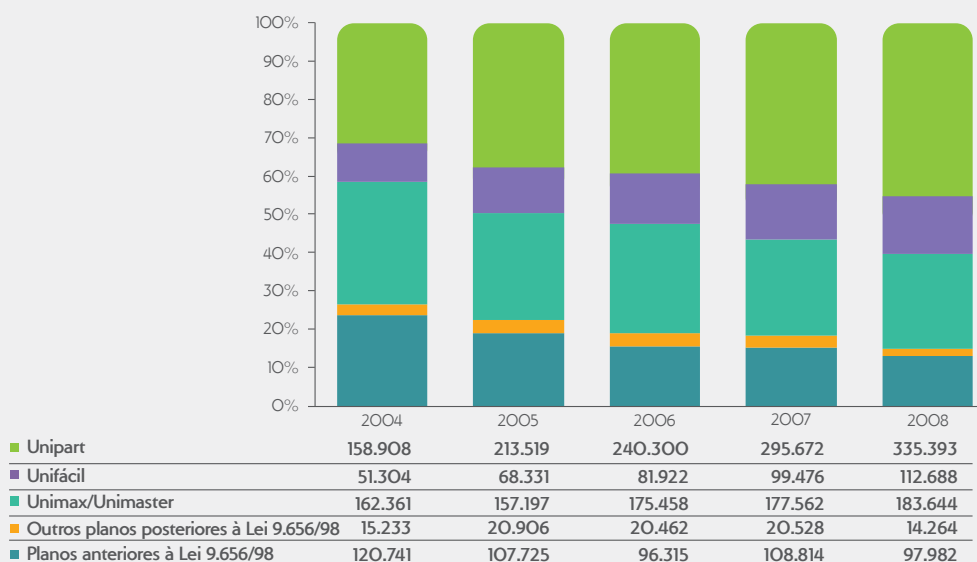
Comportamento da carteira de clientes por tipo de contratação (2004 a 2008)

A estratégia comercial, construída em torno do conceito de soluções em saúde para empresas e pessoas, tem permitido grande expansão da Unimed-BH no mercado corporativo, que já corresponde a 73,6% da carteira. A predominância de contratos empresariais traz para a Cooperativa clientes que fazem parte da população economicamente ativa e contribui diretamente para sua sustentabilidade.



Evolução da distribuição da carteira de clientes por produto (2004 a 2008)

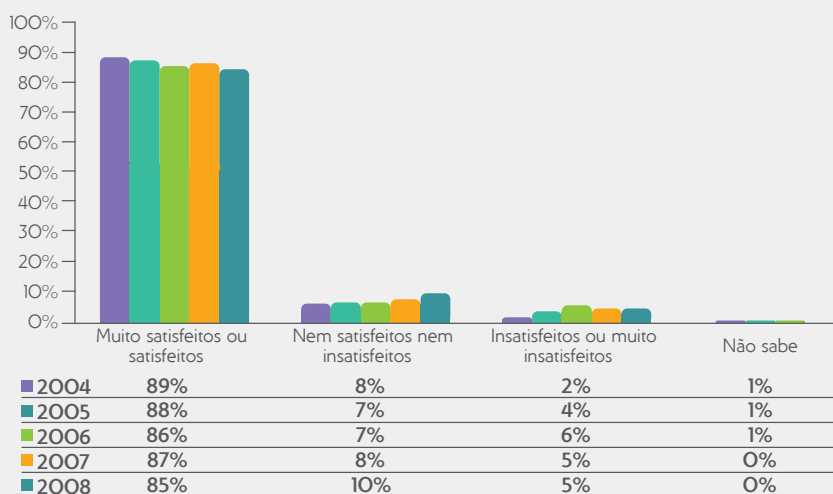
A Unimed-BH já tem 56% dos clientes em produtos coparticipativos – Unipart ou Unifácil. Essa é uma tendência do mercado que visa estimular a utilização responsável do plano. Outro movimento importante na Cooperativa tem sido a migração de clientes com contratos anteriores à Lei 9.656/98 para planos regulamentados. Em 2008, o destaque ficou por conta dos contratos coletivos, que somaram quase 6 mil vidas migradas. No fim do ano, a parcela de planos antigos tinha caído para 13% - menos da metade da média do mercado, que segundo dados da ANS é de 27%.





Satisfação geral dos clientes com os serviços da Unimed-BH (2004 a 2008)

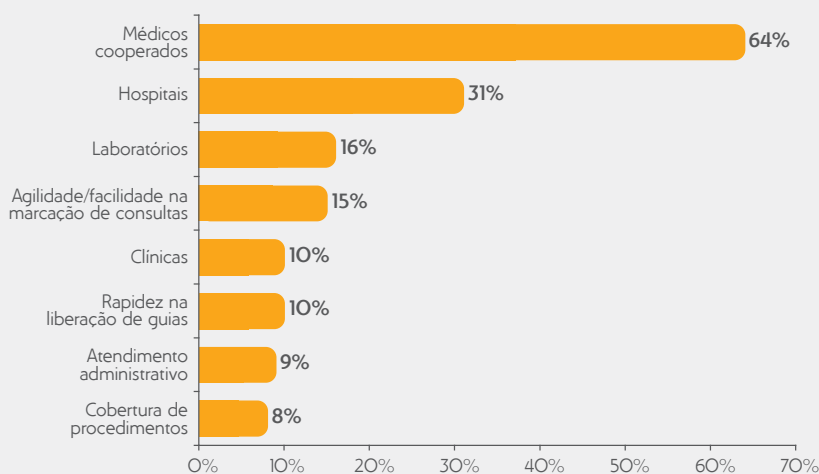
Trabalhando para aprimorar permanentemente seus serviços assistenciais e administrativos, a Unimed-BH tem mantido altos índices de aprovação dos clientes. Em 2008, 85% deles afirmaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com a Cooperativa. Esse patamar indica o reconhecimento do trabalho da Unimed-BH no sentido da promoção da saúde e da qualidade de vida e na oferta de soluções em saúde.



Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

Razões pelas quais os clientes estão satisfeitos com a Unimed-BH* (2008)

Em 2008, os médicos cooperados continuam liderando a lista de motivos pelos quais os clientes estão satisfeitos com a Unimed-BH. Em segundo lugar vêm os hospitais, o que demonstra o impacto positivo da política de qualificação desses serviços desenvolvida pela Cooperativa, que ao fim de 2008 contava com 13 hospitais com certificação ISO ou acreditados pela Organização Nacional de Acreditação (ONA).



*Respostas espontâneas e múltiplas.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

Um modelo focado no cliente: inovações na atenção à saúde

Em 2008, o Modelo de Atenção à Saúde Unimed-BH chegou aos consultórios dos médicos cooperados. O foco principal foi a identificação e o monitoramento de clientes com diabetes ou doenças cardiovasculares, além do fortalecimento da linha de cuidado materno-infantil. Ao longo de todo o ano, a Cooperativa trabalhou para aprofundar seu modelo de atenção ativa, ampliando e diversificando as ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, complementares à assistência médica tradicional de qualidade, que já é marca registrada da Unimed-BH.

O principal eixo da implantação do modelo de atenção da Cooperativa, em 2008, foram os programas de gerenciamento de doenças. As iniciativas para acompanhamento de clientes com diabetes e problemas cardiovasculares, cujos pilotos foram lançados nos serviços próprios no ano anterior, foram levadas para os consultórios dos cooperados. O resultado foi o crescimento de 929 para 3.981 clientes acompanhados nas duas modalidades.

A Unimed-BH lançou ainda, em maio de 2008, duas iniciativas relevantes na área de Pediatria: os programas de Puericultura e de Atenção à Asma Infantil, que possibilitaram o acompanhamento de, respectivamente, 2.502 e 478 crianças apenas nos primeiros oito meses de existência. Associados às novas regras para atendimento pediátrico à gestante e atendimento ao recém-nascido em consultório, eles consolidam a linha de cuidado materno-infantil, hoje a mais completa da Cooperativa.



A pediatra Déa Maria de Melo Iani, cooperada desde 1987, e Gabriela, seis meses

Cliente e cooperado: atores principais na mudança do modelo de atenção

Dois públicos são centrais e essenciais ao novo modelo de atenção à saúde: clientes e médicos cooperados. O primeiro porque todas as iniciativas são construídas em torno de suas necessidades, buscando oferecer a melhor qualidade de vida independentemente da idade e da condição de saúde de cada pessoa.

Para isso ser possível, o envolvimento do cooperado é indispensável. As diversas alternativas oferecidas pela Unimed-BH só são aproveitadas ao máximo quando o cliente é orientado e acompanhado de perto por seu médico assistente. Certa do papel fundamental do cooperado nesse processo de mudança do modelo de atenção, a Unimed-BH tem buscado inovar nas formas de apoiar e valorizar os médicos que atuam nesse sentido.

O exemplo mais claro são os programas de gerenciamento, que propiciam uma atenção diferenciada para os clientes que dela necessitam em função de sua condição clínica. Aos cooperados que aderem a essa proposta, a Unimed-BH oferece ganhos diretos na remuneração e várias iniciativas complementares a seu trabalho, tais como grupos de idosos, diabéticos e hipertensos, grupos para cessação de tabagismo e reeducação alimentar, além da Clínica do Diabético.

Uma novidade de 2008 foi o Programa de Acompanhamento Periódico, que apoia, através de contatos telefônicos, o seguimento do cuidado estabelecido pelo cooperado, orienta sobre o acesso a programas de promoção e prevenção, em especial aqueles oferecidos no Centro de Promoção da Saúde, e incentiva o autocuidado dos clientes com doenças crônicas ou fatores de risco para a saúde.

Atenção à saúde do cliente em todos os ambientes

Uma das principais características da atenção ativa oferecida pela Unimed-BH é o cuidado com a saúde do cliente nos diversos ambientes, em especial os consultórios, as demais unidades assistenciais da rede, o domicílio e o local de trabalho. Para todos esses espaços, a Cooperativa tem programas e iniciativas que visam contribuir positivamente com a qualidade de vida das pessoas, estejam elas doentes ou não.

A proposta da Unimed-BH, em resumo, tem sido oferecer cada vez mais ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, além de linhas de cuidado para os diversos públicos, organizados por idade, sexo ou condição de saúde.

Esse processo deu um salto importante no ano de 2008 e, com o apoio de clientes e cooperados, continuará a orientar as ações da Unimed-BH nos próximos anos.

Com o intuito de organizar as informações coletadas em todos esses pontos de contato e permitir tanto aos médicos quanto à Cooperativa uma visão global da saúde de cada cliente, a Unimed-BH adquiriu em 2008 um *software* para a gestão da informação clínica dos clientes.

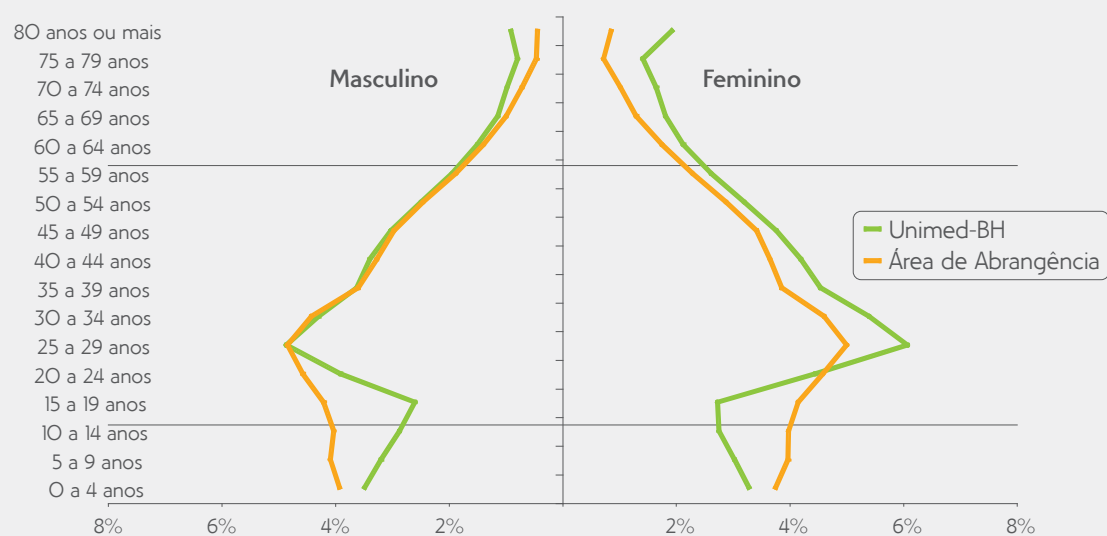
O programa será implantado a partir de 2009, funcionando como um prontuário eletrônico. Com o maior acesso a informações, propiciado pelo sistema, a Unimed-BH contribuirá para o aprimoramento da qualidade da atenção oferecida pelos profissionais e serviços de saúde, bem como do próprio planejamento para a oferta de iniciativas na linha da atenção ativa.



Dr. Epotamenides Maria Good God,
cardiologista da Unimed-BH desde 1981

Perfil demográfico dos clientes Unimed-BH em relação à população da área de abrangência

Dois terços dos clientes da Unimed-BH estão em idade produtiva (15 a 59 anos). A carteira mais se diferencia do perfil da população geral pela menor presença de crianças e uma parcela maior de idosos. Por isso, a Cooperativa tem respondido à realidade de uma população mais envelhecida que a brasileira. Outro destaque é a participação das mulheres na carteira, proporcionalmente maior do que na população da área de abrangência. Para atender a essas peculiaridades, a Unimed-BH desenvolve iniciativas como a Atenção Domiciliar e a linha de cuidado materno-infantil.



Angiologista Edno Lopes Caldeira, médico cooperado desde 1984

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

GERENCIAMENTO DE CASOS CRÔNICOS

- Gerenciamento de casos: **2.699 pacientes.**
- Programa de Cuidados Paliativos: **156 pacientes.**
- Intervenção específica: **308 pacientes.**
- Programa de Curativos: **294 pacientes.**
- Desospitalização: **539 pacientes.**

GERENCIAMENTO DE DOENÇAS

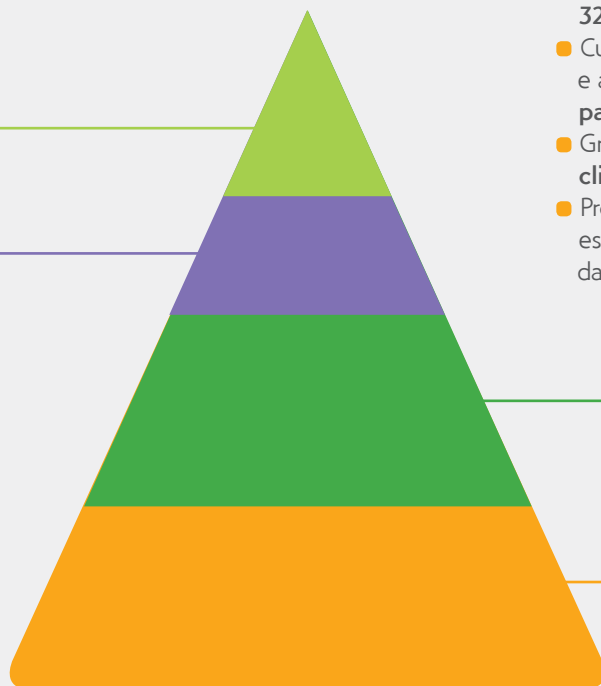
- Gerenciamento do Diabetes: **2.110 inscritos.**
- Gerenciamento da Saúde Cardiovascular: **1.871 inscritos.**
- Atenção à Asma Infantil: **478 inscritos.**
- Programa de Acompanhamento Periódico (telemonitoramento): **1.636 inscritos.**

PREVENÇÃO DE DOENÇAS

- Vacinação: **mais de 7.500 doses aplicadas.**
- Programa de Reeducação Alimentar (infantil, adolescente, adulto): **3.365 participantes.**
- Grupos de Cessação de Tabagismo: **1.270 participantes.**
- Grupos Operativos de Diabéticos: **517 participantes.**
- Clínica do Diabético: **1.570 atendimentos.**

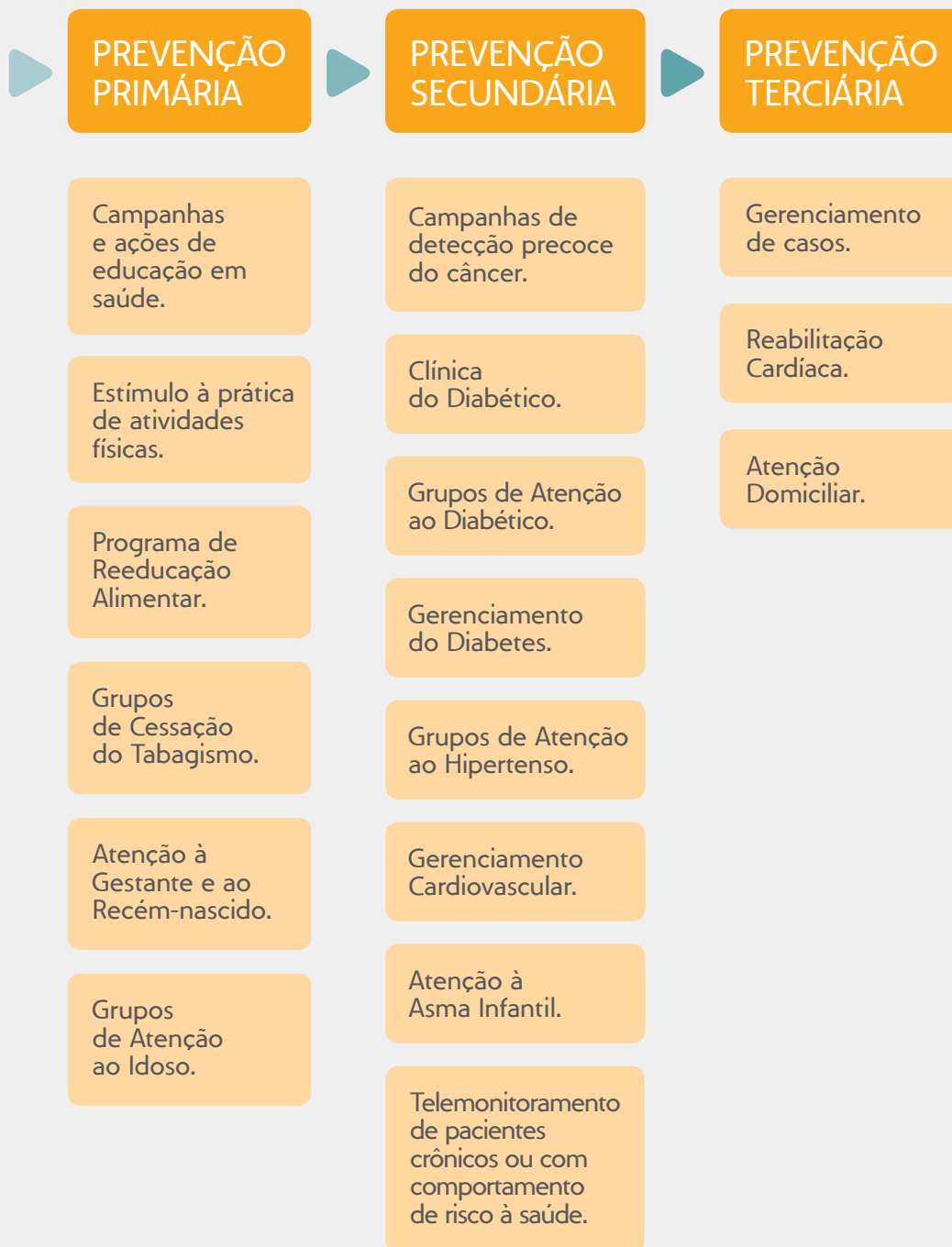
PROMOÇÃO DA SAÚDE

- Palestras educativas: **570 eventos** (em empresas e no Centro de Promoção da Saúde).
- Unibaby: **6.042 recém-nascidos visitados no domicílio.**
- Programa de Puericultura: **2.502 inscritos.**
- Atendimento Pediátrico à Gestante: **32 clientes atendidas.**
- Cursos para Gestantes (adulto e adolescente): **1.018 gestantes participantes.**
- Grupos de Atenção ao Idoso: **148 clientes participantes.**
- Promoção e/ou apoio a campanhas específicas ao longo do ano (prevenção da dengue e Projeto Caminhar, entre outros).



Programas e iniciativas integrantes do Modelo de Atenção à Saúde Unimed-BH

A grande inovação do modelo de atenção da Unimed-BH é investir em ações de cuidados ativos. Com o intuito de aprimorar a saúde e a qualidade de vida de todos os seus clientes, foram desenvolvidos diversos programas e práticas nos últimos anos. As iniciativas podem ser divididas em três níveis, como mostrado na figura abaixo.



Linha de cuidado materno-infantil

A proposta da atenção ativa é intervir positivamente na saúde das pessoas, em todas as etapas da vida. Para isso, os programas são organizados em linhas de cuidado. Veja abaixo a representação de uma dessas linhas na Unimed-BH, voltada para o cuidado materno-infantil.

Curso de Gestantes

Com grupo especial para adolescentes.

Cuidado com a Gestante de Alto Risco

Serviço de consultoria pré-natal em funcionamento no HDMU.

Atendimento Pediátrico à Gestante

Permite à gestante consultar pediatras antes do nascimento do bebê, com o cooperado recebendo o valor de uma consulta.

Procedimento Padronizado em Obstetrícia

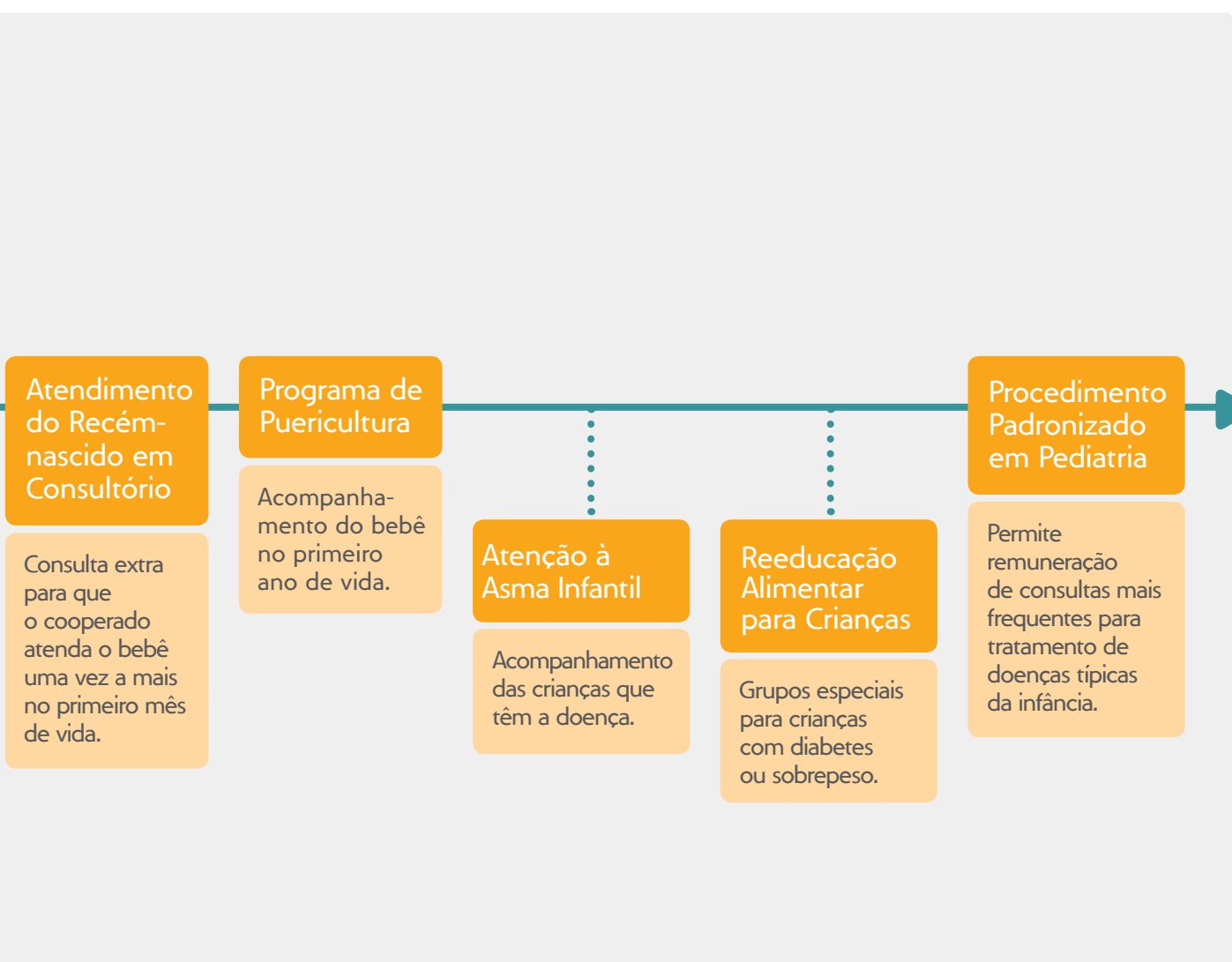
Incentivo à formação de vínculo entre a paciente e o obstetra, assegurando uma remuneração diferenciada para o parto.

Unibaby

Visita de enfermeira à residência do bebê nos primeiros dias de vida.



O Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH e sua Unidade de Cuidados Progressivos Neonatais são referência para bebês e gestante de alto risco





NA PÁGINA INTERNA,
CONFIRA O EXEMPLO
DA ATENÇÃO À GESTANTE
E AO RECÉM-NASCIDO
DA UNIMED-BH,
ORGANIZADA COMO
UMA LINHA DE CUIDADO.



A colaboradora da Unimed-BH Sarah Pardini Marques tem diabetes e recebe cuidados da enfermeira Juliana Guedes na Clínica do Diabético, do Centro de Promoção da Saúde

Participação dos médicos cooperados

O ano de 2008 foi especial no que diz respeito à participação e à valorização do médico cooperado e do seu trabalho. O ponto alto foi a criação da Previdência Unimed-BH, acompanhada pela mais expressiva distribuição de sobras e por reajustes na consulta e em vários outros procedimentos, além da adoção da codificação da Classificação Brasileira Hierarquizada de Procedimentos Médicos (CBHPM).

Quanto à atuação profissional, o modelo de atenção à saúde em implantação na Unimed-BH dá cada vez mais relevância ao papel do médico como responsável pelo percurso assistencial do paciente. A proposta apresenta uma evolução na atuação dos cooperados, tornando-os gestores da saúde dos clientes e não mais profissionais chamados a agir prioritariamente quando a doença já está instalada.

Tranquilidade para o médico e sua família

A iniciativa mais marcante do ano foi o lançamento da Previdência Unimed-BH, criada após um amplo debate envolvendo todos os médicos. Para viabilizar a implantação da previdência complementar exclusiva para os cooperados, com as melhores condições para seus associados, a equipe técnica da Unimed-BH dedicou-se, durante meses, aos aspectos legais e à busca das opções mais seguras e rentáveis do mercado.

O esforço foi recompensado pela adesão de 97,6% dos médicos (4.503) no Plano Unimed-BH, que recebe repasses diretos da Cooperativa, e 1.030 no Plano Cooperado, em que o próprio médico deposita os valores que desejar. O mercado também reconheceu a ousadia e o sucesso do empreendimento, em cujo lançamento estiveram presentes o ministro da Previdência Social, José Pimentel, e Wagner Pinheiro de Oliveira, presidente da Fundação Petros, maior administradora de fundos privados do Brasil e responsável pela gestão do plano.



Dr. Último Libânio da Costa é clínico plantonista do Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH e aderiu, em agosto, aos planos de previdência da Cooperativa

A previdência complementar da Cooperativa chamou a atenção por já nascer como o maior plano instituído da carteira da Petros, tendo recebido um aporte inicial de R\$ 50 milhões. Em dezembro de 2008, a Assembleia Geral Extraordinária votou pelo depósito de outros R\$ 30 milhões em fevereiro deste ano.

Mudanças na remuneração dos cooperados

Além dos benefícios oferecidos aos cooperados, 2008 foi um ano de ganhos para o trabalho médico. Em maio, a Unimed-BH implantou a codificação da CBHPM, atendendo a uma reivindicação de toda a categoria, e reajustou 1.700 procedimentos em até 12,5%. Já em agosto, a consulta teve aumento de 6,38%, ficando em R\$ 40,00 na rede ampla e podendo chegar a R\$ 47,00 quando bonificada. Somado ao reajuste concedido em 2007, o valor da consulta médica nos últimos dois anos cresceu quase 19%.

A implantação do Modelo de Atenção à Saúde Unimed-BH também tem contribuído significativamente para a valorização do trabalho médico. O principal exemplo disso são as iniciativas de gerenciamento, que em 2008 foram expandidas para os consultórios dos cooperados.

Os programas já iniciados – gerenciamento de diabetes, doenças cardiovasculares e asma infantil, e o Programa de Puericultura – envolvem médicos de cinco especialidades, que representam 28,5% dos cooperados. Nesses casos, basta seguir os parâmetros acordados com os respectivos comitês de especialidades para receber até R\$ 15,00 a mais pela consulta dos clientes inscritos.

Outra forma de valorização dos médicos é o investimento em sua atualização profissional e cooperativista. Em 2008, foram promovidas 16 atividades, somando 143 encontros e um público total de 14.410 médicos. Muitas delas envolveram também os 94 novos cooperados, que entraram na Unimed-BH em maio. No final do ano, outros 118 médicos foram aprovados em seleção pública.



Programa Unimed-BH para Diabéticos. A vida pode ser um prato cheio.

A vida do diabético tem restrições e possibilidades. Você escolhe para que lado quer olhar. A Unimed-BH tem um programa para ajudar você a viver bem com o diabetes. A equipe da **Clínica do Diabético** avalia o seu nível de conhecimento sobre a doença e você sai bem informado sobre a prevenção de complicações, com um plano de cuidados traçado especialmente para você. No **Grupo de Atenção ao Diabético**, você troca experiências com outros diabéticos e recebe orientações e o acompanhamento de uma equipe multidisciplinar — médico, enfermeiro, nutricionista e psicólogo.

UM SERVIÇO GRATUITO EXCLUSIVO
PARA CLIENTES UNIMED-BH.
Consulte seu médico
e participe: www.unimedbh.com.br
ou 0800 30 30 03.



Em 2008, a Unimed-BH convidou os clientes a aderir ao Programa de Gerenciamento do Diabetes



Estímulo à participação

A Unimed-BH destaca-se entre as operadoras de planos de saúde por ser uma cooperativa, com médicos altamente qualificados e onde os clientes são atendidos pelos donos. Para manter esse diferencial, que impacta positivamente a qualidade dos serviços oferecidos, a atual gestão da Unimed-BH tem entre suas prioridades o estímulo à participação dos médicos em suas discussões e decisões, tanto administrativas quanto assistenciais.

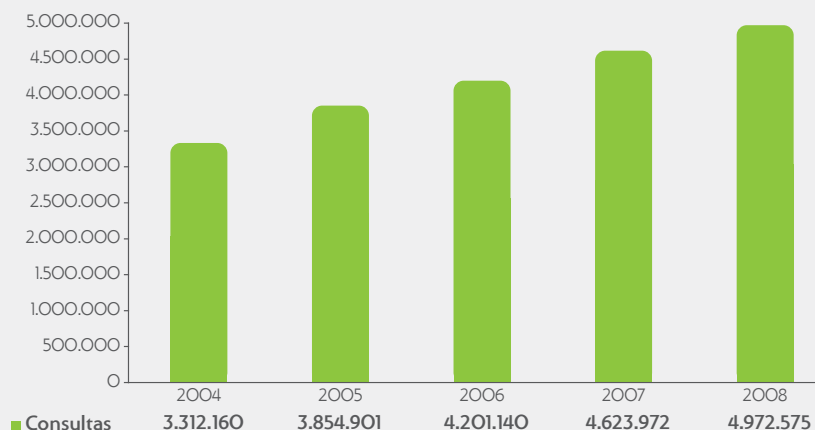
Dois instrumentos são fundamentais nesse processo: o Conselho Social e o programa Participação Pontuada, que premia os médicos mais envolvidos na vida da Cooperativa com o pagamento das anuidades do Conselho Regional de Medicina, da Associação Médica de Minas Gerais e do Sindicato dos Médicos.

Com a primeira formação eleita em 2007, o Conselho Social é um corpo consultivo, formado por 135 médicos, que participam decisivamente das discussões da Cooperativa. Ao longo do ano, foram cinco reuniões com temas como a Previdência Unimed-BH, ética nas corporações, reflexos da crise mundial na saúde suplementar brasileira e a estratégia de serviços próprios da Cooperativa. Os serviços próprios, aliás, foram tema também do Unimed 18:30. Com 13 encontros, o projeto recebeu 713 médicos e registrou um índice médio de satisfação superior a 95%.

A ginecologista Maria Inês de Miranda Lima, o mastologista Rodrigo Campos Christo, o oftalmologista Luiz Carlos Molinari e a coloproctologista Renata Silluzio integram o Conselho Social

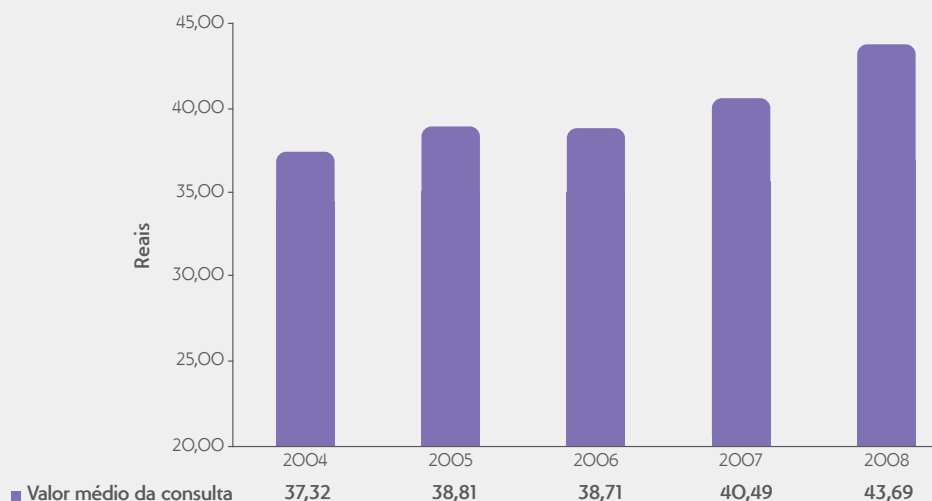
Evolução do número de consultas médicas (2004 a 2008)

O crescimento, ano a ano, do volume de consultas realizadas na Unimed-BH deixa claro o sucesso da Cooperativa no que diz respeito ao aumento das oportunidades de trabalho para seus médicos. Em 2008, foram realizadas quase 5 milhões de consultas – um incremento próximo de 7,5% em relação ao ano anterior. O impacto desse crescimento na remuneração dos médicos cooperados foi ainda maior em função do reajuste de 6,38% no valor da consulta em 2008.



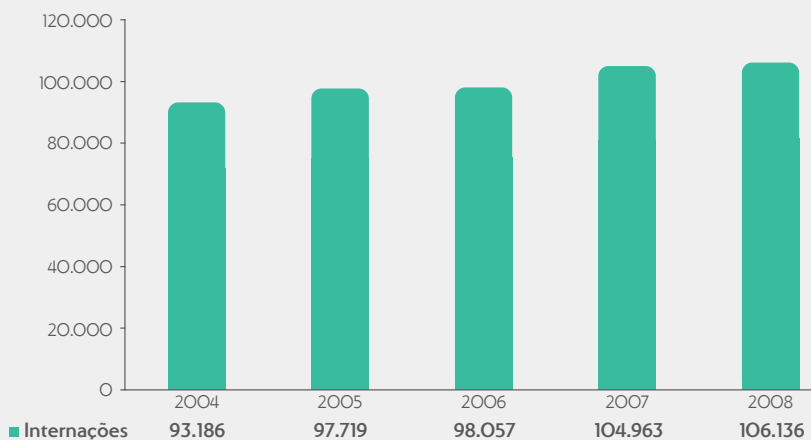
Evolução do valor médio pago ao cooperado por consulta em consultório (2004 a 2008)

Em 2008, o valor médio pago pela consulta em consultório ultrapassou o valor da CBHPM, que é de R\$ 42,00. Essa conquista é fruto da política de valorização do trabalho médico promovida pela atual gestão. Nos últimos dois anos, o reajuste acumulado foi de 19%, com a consulta bonificada em rede ampla chegando a R\$ 47,00. Outra mudança que impactou positivamente o valor médio pago foi a criação dos programas de gerenciamento, que oferecem remuneração diferenciada para o acompanhamento de pacientes com condições específicas de saúde.



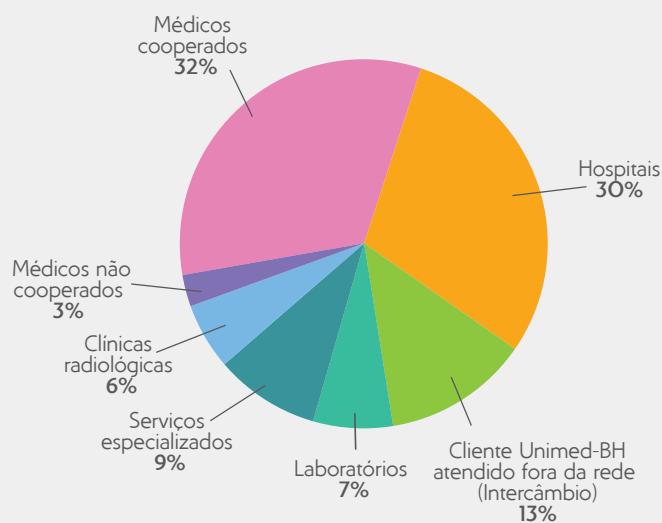
Evolução do número de internações (2004 a 2008)

Em 2008, a Unimed-BH realizou 1.173 internações a mais que em 2007. Ainda assim, o crescimento foi inferior ao registrado em anos anteriores. Entre as iniciativas que têm levado a essa desaceleração estão a Atenção Domiciliar e a implantação de programas de gerenciamento de doenças, que contribuem para a melhoria da condição de saúde dos clientes, reduzindo a necessidade de internação.



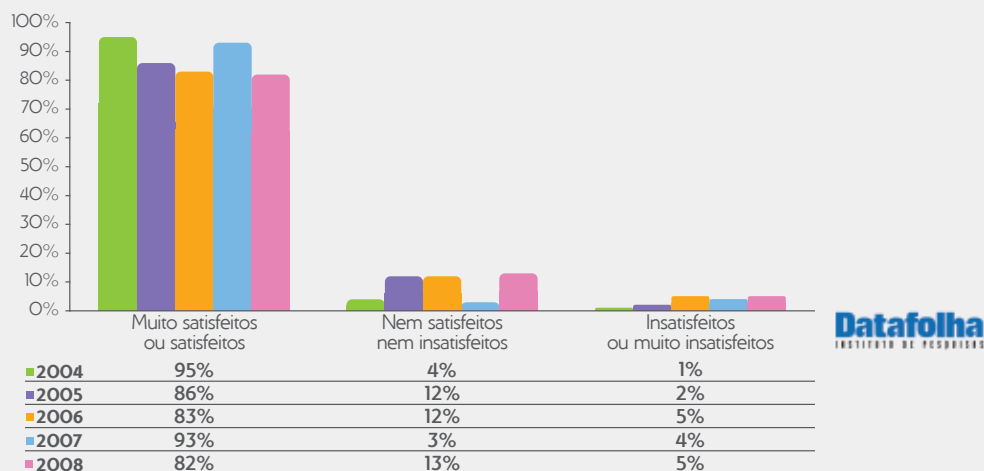
Distribuição do valor pago por tipo de prestador (2008)

A proporção dos recursos que a Unimed-BH paga diretamente aos cooperados deixa claro seu compromisso com a valorização do trabalho médico. Em 2008, um terço do total destinado à assistência médica dos clientes foi direcionado para os cooperados. Os hospitais ficaram em segundo lugar entre os que mais receberam recursos e parte do montante desembolsado correspondeu a investimentos feitos pela Cooperativa na qualificação desses serviços.



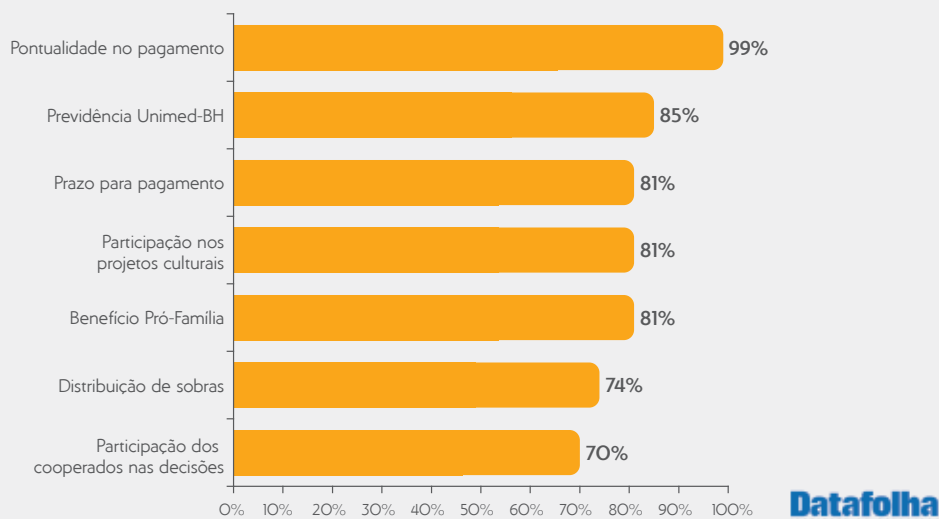
Satisfação dos cooperados com a Unimed-BH (2004 a 2008)

A pesquisa realizada anualmente pelo Instituto Datafolha aponta alto grau de satisfação dos cooperados com a Unimed-BH. Em 2008, 82% deles declararam estar muito satisfeitos ou satisfeitos, o que indica uma grande aprovação das prioridades e iniciativas desenvolvidas pela gestão da Cooperativa. Na mesma pesquisa, 84% dos médicos avaliaram a gestão da Unimed-BH como ótima ou boa.



Avaliação de desempenho da Unimed-BH pelos médicos cooperados* (2008)

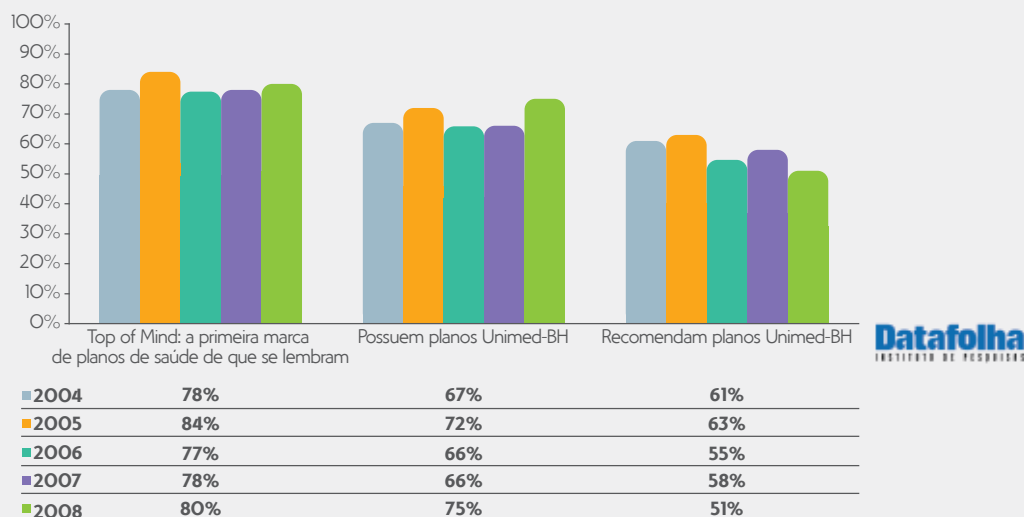
A pontualidade no pagamento, citada por 99% dos entrevistados, continua sendo o principal destaque na avaliação da Unimed-BH feita pelos cooperados. Criada em 2008, a previdência complementar já ocupa o segundo lugar no ranking dos principais motivos de satisfação desses profissionais, seguida de perto por prazo para pagamento, participação nos projetos culturais e benefício Pró-Família, todos com mais de 80% de aprovação.



*Médicos que avaliam quesitos como ótimo ou bom.

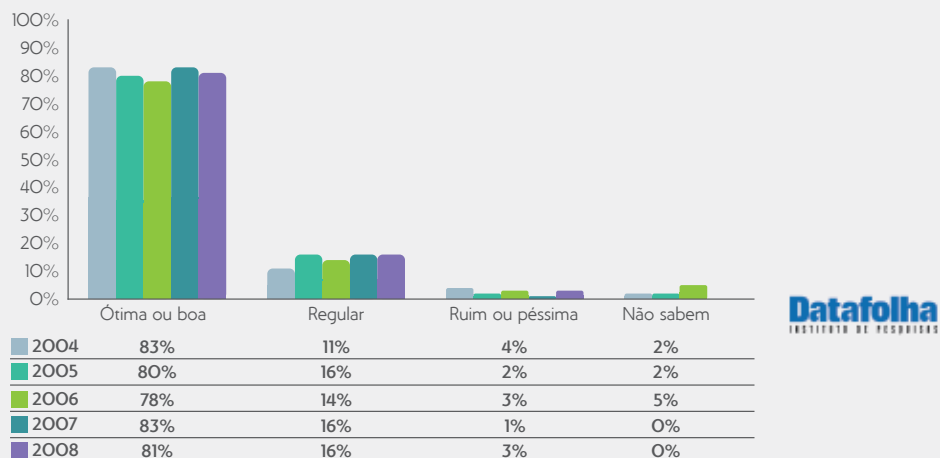
A marca Unimed-BH e os médicos cooperados e não cooperados (2004 a 2008)

Quando o assunto é plano de saúde, Unimed-BH é a primeira marca que vem à cabeça de 80% dos médicos da sua área de atuação, cooperados ou não cooperados. Além disso, 75% deles são clientes da Cooperativa e mais da metade afirma que recomendaria os planos da Unimed-BH aos seus pacientes.



Avaliação geral da Unimed-BH por médicos cooperados e não cooperados (2004 a 2008)

Segundo números do Instituto Datafolha, 81% dos médicos da área de atuação da Unimed-BH, entre cooperados e não cooperados, avaliam a Cooperativa como ótima ou boa. A estabilidade do índice em torno de 80% há vários anos indica a consolidação da imagem positiva da Unimed-BH por esses profissionais.



Rede de serviços: unidades próprias

A implantação de serviços de saúde próprios, para complementar sua rede assistencial, tem permitido à Unimed-BH responder com mais flexibilidade, rapidez e eficiência às demandas dos clientes. Em 2008, a Cooperativa avançou na gestão dos serviços, promovendo melhorias e fortalecendo a sua integração em rede. E isso se traduz em mais segurança para os clientes, os médicos e a operadora.

A importância da rede própria é cada vez mais reconhecida pelos médicos cooperados, em especial no seu papel de viabilizar o modelo de atenção ativa à saúde, o que significa permitir à Unimed-BH gerenciar todo o ciclo de cuidados à disposição dos clientes.

Os serviços atuam na atenção primária, como referência na implantação dos programas de promoção da saúde, prevenção e gerenciamento de doenças, contribuem para organizar os atendimentos de urgência e complementam a atenção hospitalar, em especial nas internações de casos crônicos, na resposta a demandas sazonais e na cobertura do plano Unifácil, além de atuar na atenção domiciliar, em casos de desospitalização e cuidados paliativos.

De acordo com pesquisa do Instituto Datafolha concluída em dezembro de 2008, sete em cada dez cooperados concordam com essa estratégia, como fator de melhoria no atendimento ao cliente e preservação da qualidade associada à marca Unimed. Citam, ainda, as perspectivas de redução de custos para a operadora e ampliação do seu mercado de trabalho. Ao avaliar os serviços, 91% dos cooperados entrevistados os consideraram importantes para os clientes e 87%, importantes também para os próprios médicos.

Essa mesma percepção positiva é verificada entre os clientes, sobretudo os empresariais – 92% deles concordam que a Unimed-BH tem uma rede própria confiável e de qualidade. Nove em cada dez clientes indicariam as unidades a um parente ou amigo, com destaque para o Centro de Promoção da Saúde e o Hospital-Dia e Maternidade, que alcançaram grau de recomendação de 98% e 97%, respectivamente.

Acompanhe os avanços promovidos na rede no último ano e os novos projetos em fase de implantação.



Aos 87 anos, o cliente Carlindo de Jesus Santiago recebe, em sua casa, os cuidados da fisioterapeuta Vanessa Cristina Silveira Brito



Serviços ambulatoriais

Para atender à expansão do plano Unifácil, os Núcleos de Atenção à Saúde e o Centro de Promoção da Saúde (CPS) ampliaram o seu corpo clínico e a oferta de consultas eletivas, reduzindo o tempo de espera dos clientes. Esse movimento, somado à implantação das atividades de fonoaudiologia, nutrição, psicologia e terapia ocupacional introduzidas no novo rol de cobertura dos planos de saúde, garantiu a plena ocupação do CPS já em seu segundo ano de operação. A unidade também assistiu ao rápido crescimento da demanda na Clínica do Diabético, que teve seu funcionamento estendido até a noite, e passou a oferecer grupos operativos voltados a clientes com diabetes e hipertensão arterial, bem como aos idosos.

Serviços de urgência e emergência

A demanda nas urgências e emergências cresceu 12,4% em 2008, chegando a 869 mil casos atendidos em toda a rede. Ainda assim, pesquisa realizada nos principais serviços indica que 82% desses atendimentos se caracterizam como consultas ambulatoriais. Para fazer frente a esse quadro, a Unimed-BH tem investido fortemente na organização do setor.

Entre as medidas, está a ampliação da oferta de consultas de agenda livre, nos Núcleos e no Centro de Promoção da Saúde. Já as Unidades de Pronto-Atendimento Contorno e São Francisco implantaram, em 2008, uma sistemática de acolhimento dos pacientes e

Elaine Cristina Tridico, técnica de enfermagem na Unidade de Pronto-Atendimento São Francisco

priorização de riscos baseada no Protocolo de Manchester, o que contribui para sensibilizar os clientes quanto à melhor utilização da rede e reduzir os conflitos.

Por sua vez, os novos serviços em fase de implantação vão aumentar a capacidade de resposta da rede própria, com a abertura do pronto-atendimento na Unidade Contagem e do pronto-socorro de alta complexidade no Hospital Unimed. Esses serviços funcionarão integrados a unidades ambulatoriais, que poderão receber os casos agudos de baixo risco.

Atenção hospitalar

O Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH completou cinco anos de operação com o seu melhor conjunto de resultados organizacionais. O hospital conquistou, em 2008, sua sustentabilidade operacional, com uma política mais eficiente de gestão dos leitos e a plena utilização da capacidade instalada, alcançando suas maiores taxas de ocupação, acima de 74% na média anual. O volume de partos e cirurgias realizados cresceu 14,9% e as internações, 9,2%, levando a percentual equivalente de aumento da receita bruta.

Como efeito, o resultado operacional (EBITDA) saltou 369% em relação ao ano anterior, gerando recursos próprios para investimentos na melhoria da infraestrutura e na modernização de equipamentos médicos do bloco cirúrgico e da unidade de cuidados neonatais.

O sistema de gestão da qualidade também foi aprimorado, com a revalidação da acreditação hospitalar no nível de excelência (ONA 3) e da certificação ISO 9001:2000, além da introdução de duas novas normas. O hospital foi o primeiro em Minas Gerais a obter a certificação de gestão ambiental ISO 14001:2004, em janeiro. O foco do programa de gestão ambiental está na prevenção de organismos multirresistentes, no uso racional dos recursos e no controle dos efluentes, projeto este aprovado pela Copasa de forma inédita no setor.

Também de modo pioneiro, o hospital implantou os requisitos da norma AS/NZS 4360, principal referência internacional para a gestão de riscos hospitalares, incluindo riscos clínicos. Aplicada em países como Austrália, Nova Zelândia e no Reino Unido, a norma está sendo adotada pela Unimed-BH na segunda etapa do programa de qualificação da rede credenciada.

Dentre as melhorias no plano assistencial, destaca-se a implantação da equipe de resposta rápida, com a adoção dos códigos azul e amarelo para socorro a casos de parada cardiorrespiratória e outras intercorrências graves. Na atenção materno-infantil, o Programa Amigo do Peito estimula o aleitamento materno exclusivo, com

o alojamento conjunto de mãe e bebê logo após o parto, a abordagem educativa por enfermeiras nas primeiras 24 horas e a substituição completa das mamadeiras por copinhos na administração das dietas. O cuidado e o envolvimento das famílias também são prioridade em várias iniciativas, como a extensão do horário de visitas nas enfermarias, a realização de reuniões com os pais de bebês sob cuidado intensivo e com os cuidadores de pacientes crônicos ou internados em terapia intensiva.

Atenção domiciliar

Um dos primeiros programas implantados pela Unimed-BH com foco na atenção ativa à saúde dos clientes, a atenção domiciliar é apontada por 87% dos cooperados entre os serviços de maior importância oferecidos pela Cooperativa. Em 2008, os critérios clínicos de indicação do Programa de Monitoramento de Casos foram revisados, levando a uma reclassificação do risco dos clientes atendidos e à otimização da oferta do serviço. Parte dos pacientes, com menor complexidade, passou a ser acompanhada por meio da central de telemonitoramento, implantada em abril.

Novos projetos

Em 2009, a Unimed-BH entregará aos clientes e aos médicos cooperados três novos espaços assistenciais, que irão reconfigurar e ampliar a capacidade de atendimento da rede própria, contribuindo para a sua consolidação como sistema de segurança da Cooperativa.

O nível ambulatorial ganhará o reforço de mais um Núcleo de Atenção à Saúde, instalado na avenida do Contorno, dentro da área hospitalar e com fácil acesso para médicos e clientes. Com 17 consultórios e capacidade para 14 mil consultas/mês, o novo serviço absorverá parte das atividades do núcleo da avenida Brasil, permitindo a readequação do seu espaço físico. E contará, ainda, com unidade para cuidados ambulatoriais, clínica do diabético, serviços de psicologia e nutrição.

Ainda no primeiro semestre, a rede ganhará um novo modelo de operação, com a abertura da unidade mista em Contagem, conjugando um centro de promoção da saúde e um pronto-atendimento. De implantação mais rápida e menor exigência de recursos que um hospital, esse modelo foi a opção da Cooperativa para diferenciar a sua rede assistencial e erguer barreiras à concorrência naquela região de forte concentração industrial.

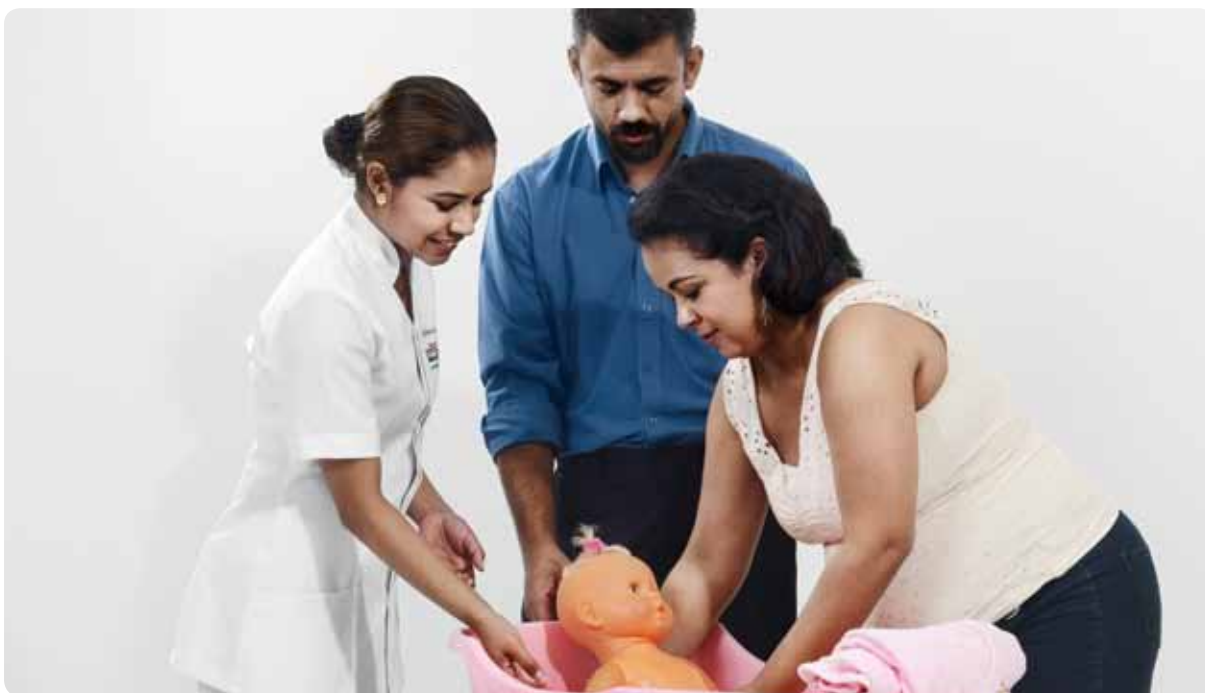
Com 25 consultórios, o novo centro de promoção da saúde irá absorver a operação do Núcleo Eldorado e expandir a oferta de consultas eletivas e programas educativos e de gerenciamento de doenças na região. O pronto-atendimento poderá receber até 400 pacientes/dia, nas especialidades de Clínica Médica, Pediatria, Cirurgia Geral, Ortopedia e Neurologia, e terá uma estrutura resolutive, com a retaguarda de laboratório e serviços de diagnóstico por imagem. Os espaços tiveram seu projeto arquitetônico cuidadosamente desenhado para oferecer conforto e acolhimento aos pacientes e seus acompanhantes.

Para o segundo semestre, está prevista a entrada em operação do Hospital Unimed, cujo pronto-socorro será referência para urgências e emergências de alta complexidade. A nova unidade, que terá sua gestão integrada à do Hospital-Dia e Maternidade, oferecerá 250 leitos, sendo 20 em unidade de terapia intensiva, e 12 salas cirúrgicas. As obras estruturais e 50% das obras de instalações e acabamento já foram concluídas em dezembro.

Para assegurar a integração da rede em sua nova configuração, as novas unidades funcionarão, também, como plataformas de lançamento do sistema de gestão das informações clínicas, com o prontuário eletrônico Alert.



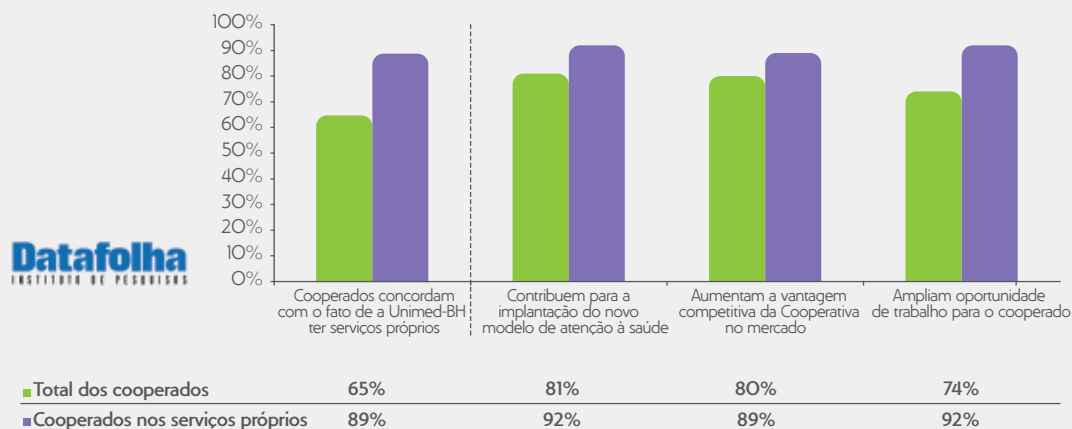
Com suas obras adiantadas, o Hospital Unimed será referência para urgências e emergências de alta complexidade



Grávida de oito meses do primeiro filho, a colaboradora Adriana Marques Pedrosa Duarte e o marido, Fabiano Valadares, ouvem as orientações da enfermeira Mislene Oliveira no curso de gestantes

Grau de concordância* dos cooperados com a estratégia de serviços próprios (2008)

Seguindo a tendência de avaliações anteriores, sete em cada dez cooperados concordam com a estratégia de a Unimed-BH ter serviços próprios. Entre as razões, apontam o melhor atendimento aos clientes, a redução de custos para a Cooperativa, a qualidade dos serviços e a ampliação do mercado de trabalho. Perguntados sobre o papel da rede própria, parcela crescente de cooperados concorda que os serviços contribuem para a mudança do modelo de atenção à saúde: são 81% dos entrevistados contra 75% na pesquisa realizada em 2007.



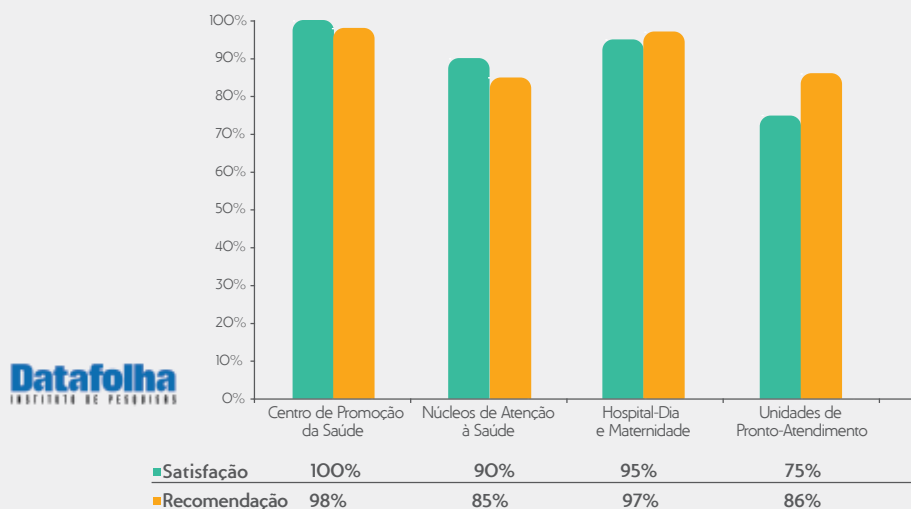
*Grau de concordância reflete a soma das respostas "concorda totalmente" e "concorda em parte". Avaliação estimulada.



A enfermeira Juliana Chaves da Costa Ribeiro trabalha pela satisfação dos clientes no Núcleo de Atenção à Saúde Belo Horizonte

Satisfação dos clientes com os serviços próprios e grau de recomendação* (2008)

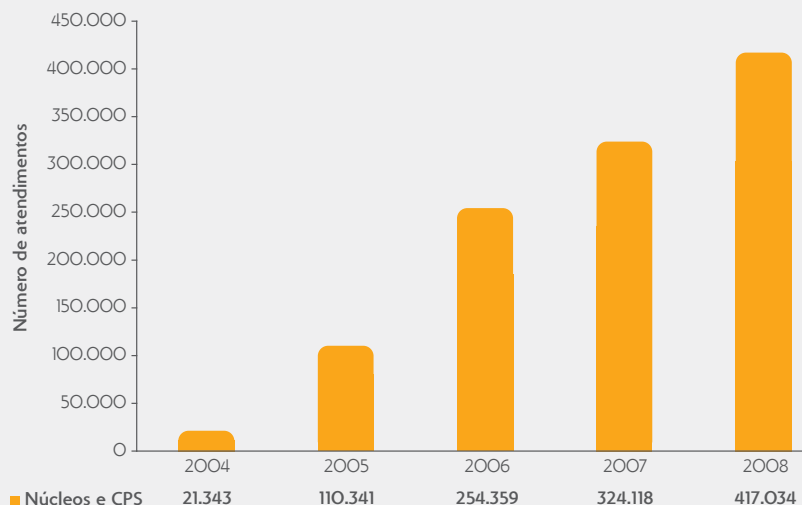
Considerando os atributos da Unimed-BH, nove em cada dez clientes avaliam que a Cooperativa tem uma rede própria de qualidade e confiável. 43% dos entrevistados relataram já ter utilizado algum serviço próprio, com maior frequência os Núcleos de Atenção à Saúde e as Unidades de Pronto-Atendimento. A satisfação com os serviços é bastante elevada, sobretudo para o Centro de Promoção da Saúde e o Hospital-Dia e Maternidade, superando até mesmo o nível geral de satisfação com a operadora.



*Satisfação reflete a soma das respostas "muito satisfeito" e "satisfeito". Recomendação reflete 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.

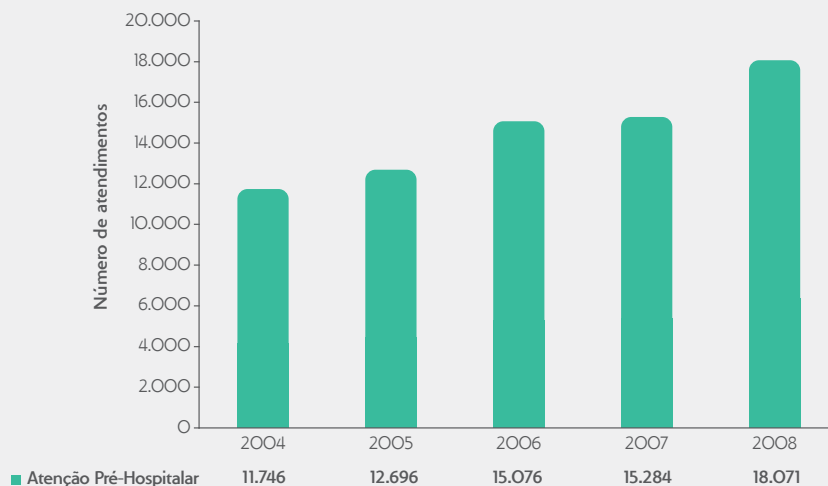
Evolução do número de atendimentos nos Núcleos de Atenção à Saúde e no Centro de Promoção da Saúde (2004 a 2008)

O total de consultas, exames e procedimentos realizados na rede ambulatorial cresceu 28,7% em 2008. A absorção dessa demanda se tornou possível com a plena ocupação do Centro de Promoção da Saúde, em seu segundo ano de funcionamento. A unidade também implantou as sessões de fonoaudiologia, nutrição, psicologia e terapia ocupacional, previstas no novo rol de cobertura. Os números abaixo ainda não incluem o público específico dos programas de promoção da saúde e cuidados ambulatoriais, que atraem um terço dos clientes que circulam diariamente pelo CPS.



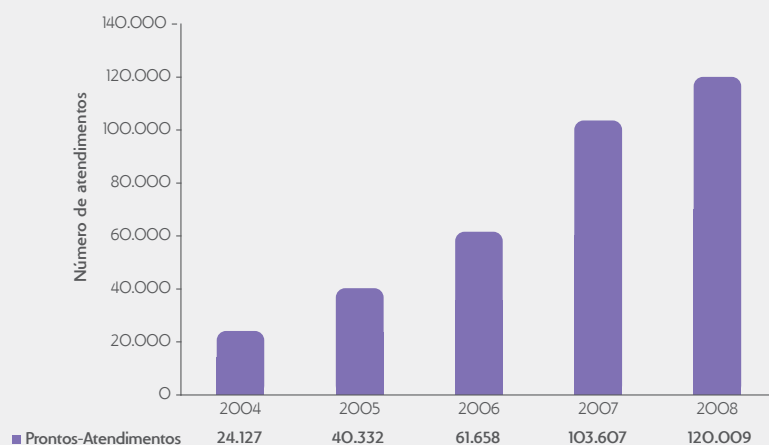
Evolução do número de atendimentos na Atenção Pré-Hospitalar (2004 a 2008)

Em 2008, a Unimed-BH recebeu 75.018 ligações de clientes em situações de urgência e emergência, com altíssimo nível de serviço (em 97% das chamadas, o tempo de espera na linha foi inferior a dez segundos). Do total de ligações, 18.071 exigiram o empenho de ambulâncias, aumento de 18,2% em relação ao ano anterior. Outro ponto forte do serviço é a elevada satisfação dos clientes atendidos, com índice de reclamações da ordem de 0,46%. Ainda em 2008, parte dos equipamentos foi renovada e mais uma ambulância incorporada à frota, que passou a contar com sistema de GPS mais eficiente e de menor custo.



Evolução do número de atendimentos nas Unidades de Pronto-Atendimento (2004 a 2008)

Organizar o atendimento às urgências e emergências está entre os investimentos prioritários da Unimed-BH e é um dos focos da rede de serviços próprios. Em 2007, a Cooperativa registrou expressivo aumento de 68% nos atendimentos, reflexo da abertura de sua segunda unidade própria no ano anterior. Já em 2008, com as Unidades Contorno e São Francisco consolidadas, o total de atendimentos cresceu 15,8%. Ainda assim, esse percentual equivale a 2,6 vezes o ritmo de crescimento da carteira de clientes no mesmo período.



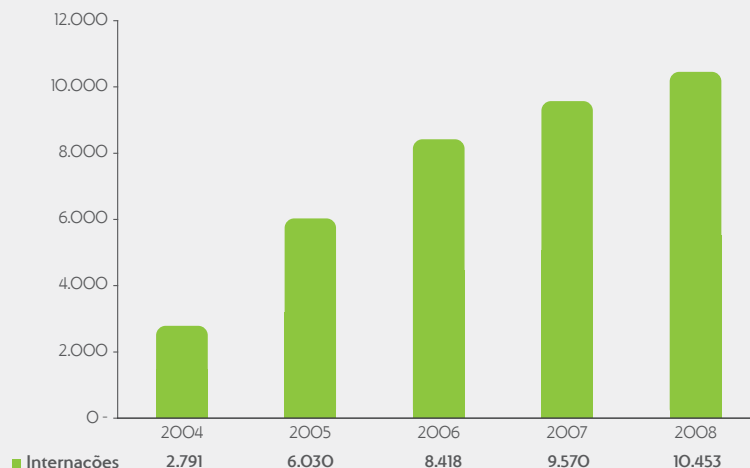
O técnico de enfermagem Luiz Cláudio Emerick na sala de observação da Unidade de Pronto-Atendimento São Francisco



O anestesiolista Márcio Placedino Martins e a enfermeira Patrícia Ferreira Gerken, responsável pelo bloco cirúrgico do Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH

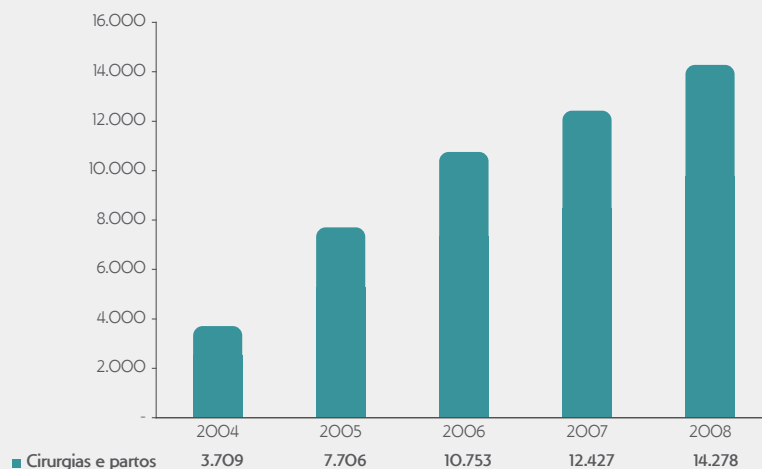
Evolução do número de internações no Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (2004 a 2008)

Em cinco anos de atividade, o HDMU atingiu seu nível ótimo de ocupação, sem comprometimento das rotinas operacionais. A taxa média de ocupação, em 2008, foi de 74,13%. Contribuíram para esse salto o aumento do número de cirurgias e uma política de gestão dos leitos mais flexível, que propiciou o crescimento das internações clínicas em resposta às demandas dos clientes não cobertas pela rede credenciada. O total de internações subiu 9,2% em 2008, ultrapassando a marca de 10 mil casos.



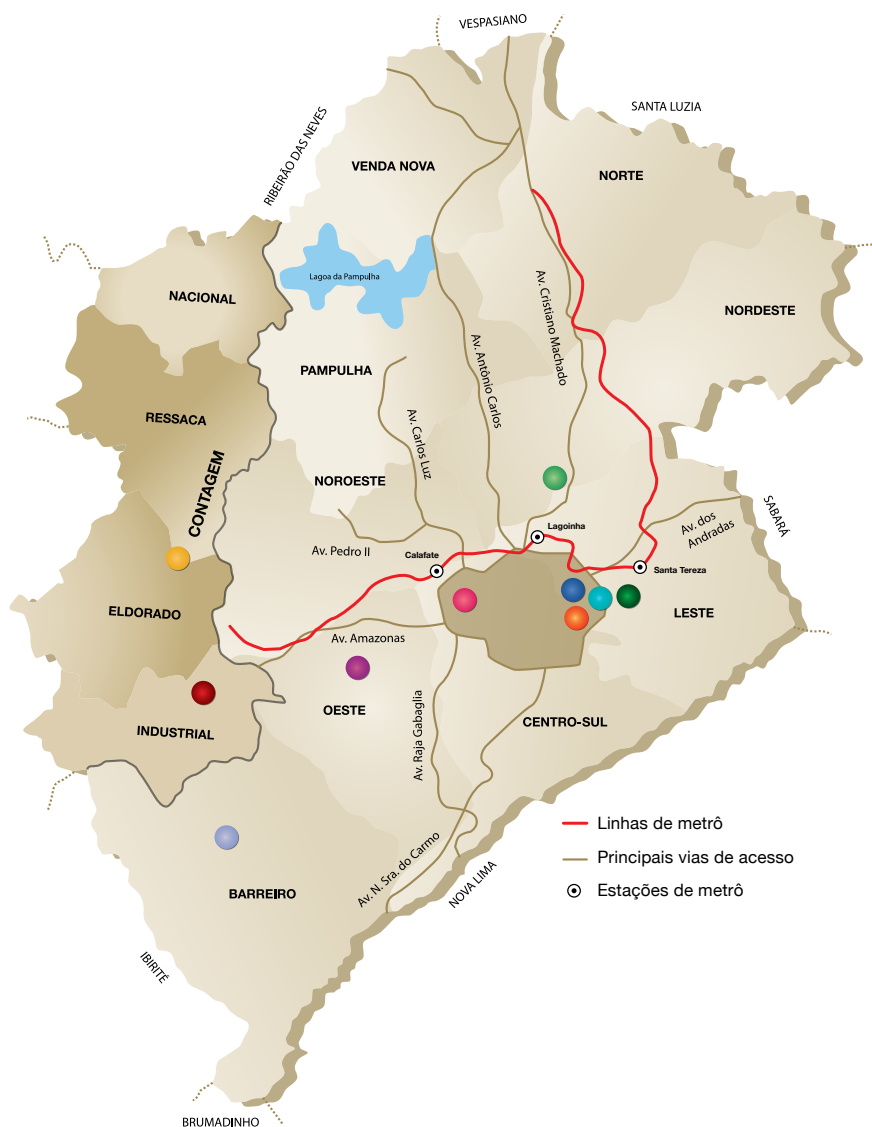
Evolução do número de partos e procedimentos cirúrgicos realizados no Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (2004 a 2008)

O nível de atividade do bloco cirúrgico e obstétrico também cresceu em 2008, com a realização de 14,9% mais partos e procedimentos cirúrgicos em comparação ao ano anterior. Seguindo essa tendência, um número crescente de cooperados passou a contar com o HDMU como seu local de trabalho: de 250 cooperados por mês, em média, em 2004, para 440 no ano passado. Destaque também para o incremento dos partos normais, que representam 31,1% do total. Para se ter ideia, nos demais hospitais da rede, esse índice é da ordem de 17,7%.



SERVIÇOS PRÓPRIOS DA UNIMED-BH

Os serviços próprios da Cooperativa têm localização estratégica, na região hospitalar e em outros pontos de fácil acesso, com boas opções de transporte.



● **UNIDADE CONTAGEM - PREVISTA PARA 2009**
Av. Babita Camargos, 1.695 - Contagem

● **HOSPITAL UNIMED - PREVISTO PARA 2009**
Av. do Contorno, 3.001 - Santa Efigênia

● **NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE - CONTORNO
PREVISTO PARA 2009**
Av. do Contorno, 2.983 - Santa Efigênia

● **PRONTO-ATENDIMENTO - UNIDADE CONTORNO**
Av. do Contorno, 2.983 - Santa Efigênia

● **PRONTO-ATENDIMENTO - UNIDADE SÃO FRANCISCO**
R. Itamaracá, 535 - Concórdia

● **HDMU - HOSPITAL-DIA E MATERNIDADE**
R. Viamão, 1.171 - Grajaú

● **CPS - CENTRO DE PROMOÇÃO DA SAÚDE**
R. Paracatu, 600 - Barro Preto

● **NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE - BARREIRO**
Av. Sinfrônio Brochado, 674 - Barreiro de Baixo

● **NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE - ELDORADO**
R. das Mangueiras, 209 - Vila Magdalena

● **NÚCLEO DE ATENÇÃO À SAÚDE - BH**
Av. Brasil, 888 - Santa Efigênia



A enfermeira Daniela Vital Lara, o motorista Ed Carlos Bastos Mendes e a técnica de enfermagem Carolina Borges Cruz (ao fundo), de prontidão na Atenção Pré-Hospitalar

Rede de serviços: unidades credenciadas

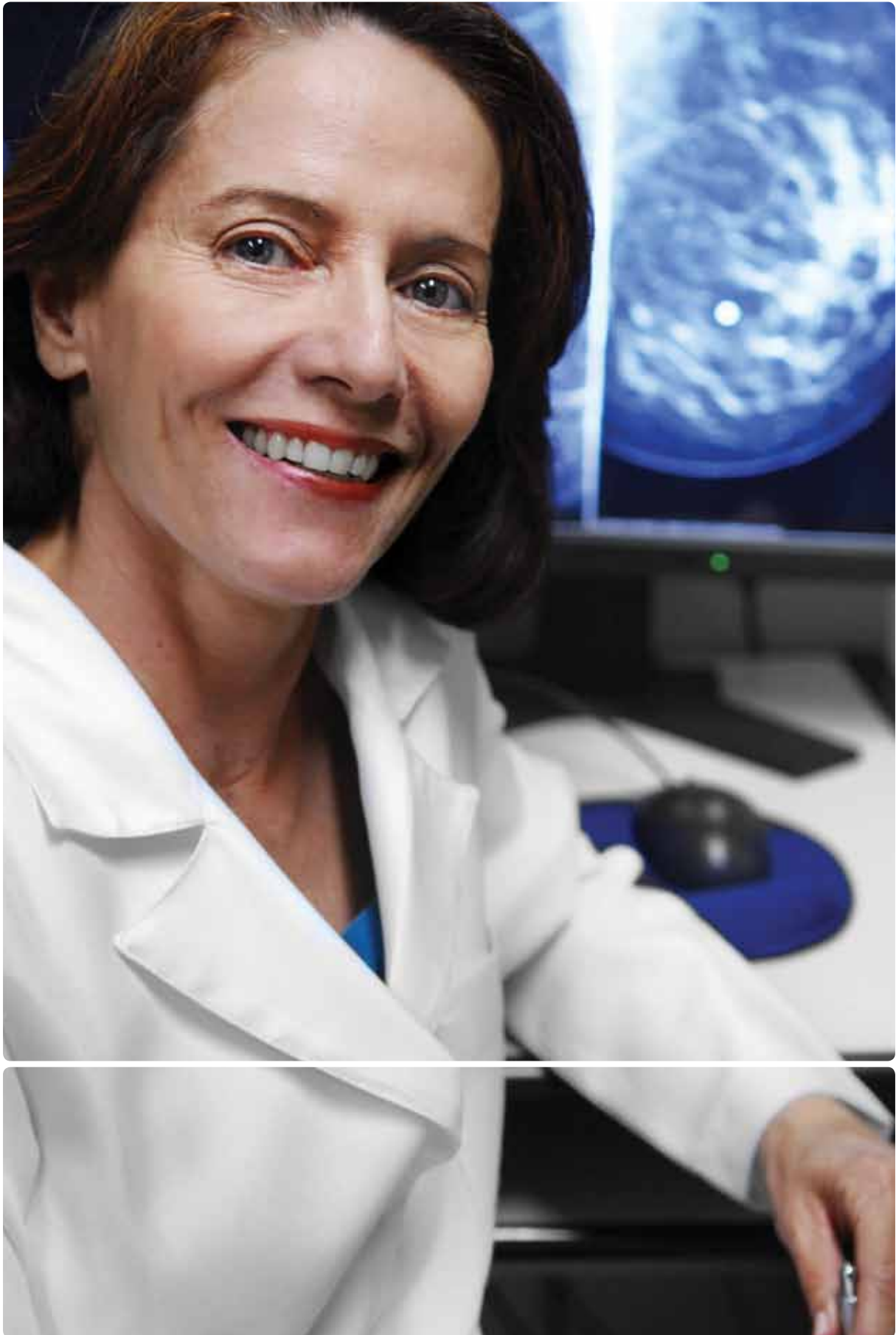
Além dos serviços próprios, a Unimed-BH conta com 258 unidades credenciadas, entre hospitais, clínicas e laboratórios. Ciente da importância desta rede na atenção à saúde dos seus 744 mil clientes, a Cooperativa investe de forma contínua em sua qualificação e trabalha para que ela atue de forma articulada e integrada com os serviços próprios.

A principal iniciativa em favor do aperfeiçoamento da rede credenciada é o Programa de Qualificação da Rede Prestadora de Serviços de Saúde. Baseado em uma parceria com os hospitais, ele tem como modelo o bem-sucedido trabalho de qualidade gerencial e assistencial desenvolvido no Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH (HDMU).

No primeiro momento, a Cooperativa estimulou a certificação ISO e/ou acreditação ONA (Organização Nacional de Acreditação) dos hospitais. Essa etapa foi concluída em dezembro de 2008, com investimento total de R\$ 17 milhões em três anos. O resultado foi a certificação/acreditação de 13 hospitais (responsáveis por 59% das internações feitas pela Unimed-BH) e outros seis na fase final do processo.

O desfecho positivo da iniciativa colocou a Cooperativa na posição de operadora brasileira com o maior número de hospitais reconhecidos pela ONA. Mais do que isso, permitiu que ela desse um passo além e lançasse a segunda etapa do projeto, desta vez voltada para a excelência assistencial.

Tendo como referência, novamente, o trabalho piloto realizado no HDMU, a Unimed-BH passa a estimular a implantação da norma de segurança AS/NZS 4360, aliada a programas de gestão de risco assistencial. Assim como na fase anterior, a Cooperativa oferece apoio técnico e poderá recompensar financeiramente os hospitais que obtiverem ganhos reais na qualidade dos serviços prestados a seus clientes.



Dra. Maria Helena Araújo Teixeira, cooperada desde 1993, em sua clínica de radiologia



O nefrologista cooperado Roberto Eduardo Salum em sua clínica, que recebeu acreditação plena (ONA 2) em 2008

Busca permanente da qualidade

A nova etapa do programa de qualificação reforça iniciativas que já eram desenvolvidas pela Cooperativa. Entre elas, destaca-se o estímulo à atuação dos Serviços de Controle de Infecção Hospitalar na gestão da utilização de antimicrobianos, visando reduzir a resistência de organismos a esses medicamentos.

Outro exemplo importante é o modelo de cuidados progressivos de atenção nas unidades pediátricas de tratamento intensivo, que distribui recursos profissionais e tecnológicos de acordo com o nível de atenção demandado por cada paciente. Essa forma de atuação foi inaugurada no HDMU e posteriormente ampliada para a rede credenciada.

Já nos consultórios médicos, o objetivo principal é incentivar as boas práticas. Periodicamente, uma equipe de saúde especializada visita esses locais e orienta os cooperados e suas secretárias quanto às exigências legais para seu funcionamento e também sobre cuidados como esterilização e manutenção de equipamentos, controle de infecção e gerenciamento de resíduos.

Relacionamento e gestão da rede hospitalar

Para a Unimed-BH, a rede contratada é um braço estratégico da sua estrutura assistencial. Só em 2008, foram realizadas mais de 95 mil internações e o valor total pago aos hospitais credenciados ultrapassou a marca de R\$ 500 milhões, com um crescimento de 12% em relação a 2007. Por isso, a Cooperativa tem entre suas prioridades o aprimoramento do relacionamento com esses serviços, ampliando cada vez mais o diálogo entre as partes e mantendo uma equipe qualificada, dedicada exclusivamente a esse trabalho.

Gerenciar da melhor maneira possível o papel das unidades da rede credenciada no cuidado com a saúde dos clientes e na mudança do modelo de atenção é outro importante foco de atuação da Cooperativa. Com esse objetivo em mente, a Unimed-BH contratou em 2008 um estudo aprofundado da realidade dos hospitais.

A ferramenta adotada para a análise foi o DRG (sigla em inglês para Grupos de Diagnósticos Homogêneos), que permite à Unimed-BH conhecer melhor a realidade de cada serviço, contribuindo para a solução de eventuais problemas e valorizando seus pontos fortes na atenção aos clientes. Os resultados do estudo foram apresentados individualmente aos hospitais envolvidos e orientarão o gerenciamento da rede credenciada em 2009.

Consolidação econômico-financeira

A firmeza na busca pela eficiência e qualidade dos serviços assistenciais e administrativos, bem como seu compromisso com cooperados e clientes, levou a Unimed-BH a ser reconhecida como uma das melhores operadoras de planos de saúde de todo o País. Líder isolada no mercado de saúde suplementar mineiro e maior operadora fora do eixo Rio-São Paulo, ela detém hoje a décima maior carteira de clientes do setor, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

A Unimed-BH é reconhecida pela ANS e pelo mercado pelo cumprimento integral às normas do setor. Entre elas estão a autorização de funcionamento e a manutenção de reservas financeiras e provisões técnicas. Em 2008, elas ultrapassaram os R\$ 90 milhões, garantindo a oferta dos serviços contratados pelos clientes e a consequente solidez da operadora.

Todo esse esforço levou a agência a incluir a Cooperativa no grupo de 15% das operadoras com melhor desempenho, segundo o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar, que avalia as operadoras a partir de quatro dimensões: Atenção à saúde; Aspectos econômico-financeiros; Estrutura e operação; e Satisfação do beneficiário.

A Unimed-BH se diferencia no mercado de saúde suplementar também pelos investimentos constantes em qualificação, seja em sua rede assistencial seja nas áreas administrativas. Em 2008, um diagnóstico interno avaliou seus processos à luz da ISO 9001:2000.

Com esse trabalho, a Cooperativa se prepara para iniciar a implantação da norma, que é reconhecida internacionalmente por promover a qualidade de gestão. É importante lembrar que a Unimed-BH tem tradição nessa área, com as experiências no seu Hospital-Dia e Maternidade e junto à rede credenciada.



A colaboradora Tamara Cristiano Gobbi de Castro, da equipe de atendimento aos clientes

Crescimento e sustentabilidade

A postura comprometida da Unimed-BH gera sustentabilidade e confiança do mercado, possibilitando à Cooperativa crescer ano a ano, de maneira consistente, tanto a carteira de clientes quanto o faturamento. Em 2008, a receita operacional bruta chegou a R\$ 1,39 bilhão, com aumento de 12,6% em relação ao ano anterior. A evolução é ainda mais significativa quando considerado o cenário econômico mundial do último quadrimestre do ano, que levou diversos clientes empresariais da operadora a demitir.

Essa capacidade de conquista de mercado, bem como a manutenção de uma gestão profissionalizada e austera, coloca a Cooperativa em boas condições para atravessar as turbulências econômicas atuais.

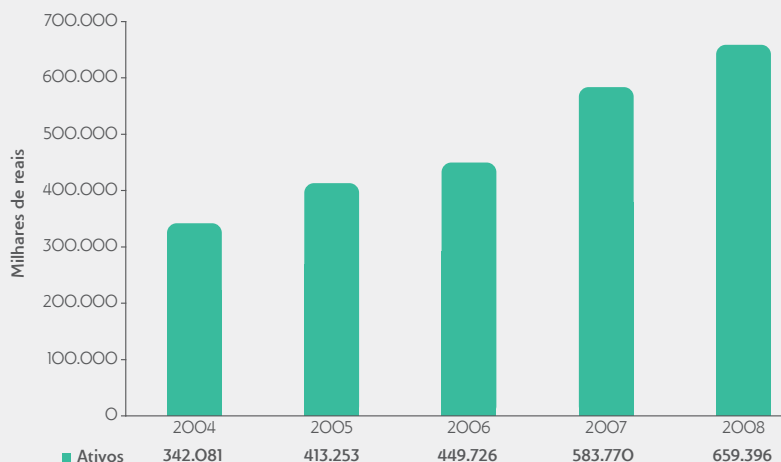
Pesquisa realizada pelo Instituto Datafolha em novembro de 2008 deixou claro que os clientes reconhecem a posição favorável da Unimed-BH no mercado de saúde suplementar. Para eles, a Cooperativa chama atenção por ser confiável (95%) e sólida (92%). Os clientes entrevistados também identificam a Unimed-BH como uma operadora que respeita o consumidor (86%), é líder de mercado (84%) e oferece o melhor atendimento (87%).



A Assembleia Geral Ordinária de 2008 aprovou as contas apresentadas pela diretoria da Unimed-BH

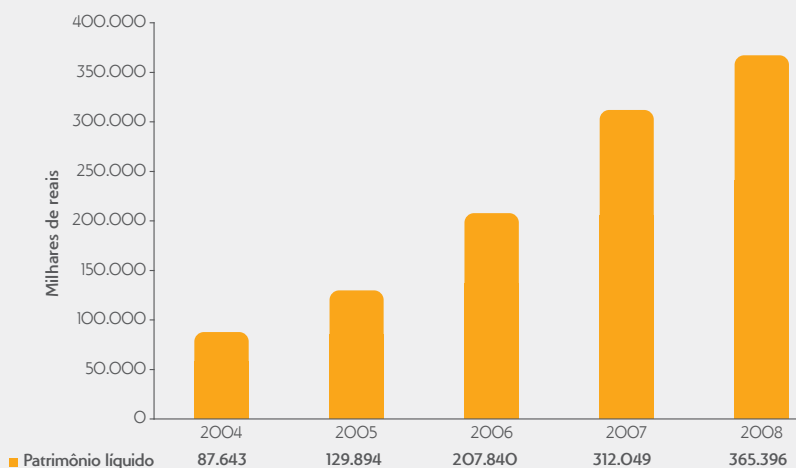
Evolução dos ativos (2004 a 2008)

O volume de ativos compatível com o tamanho de sua operação é um dos aspectos que dá mais segurança para clientes e cooperados da Unimed-BH, além de contribuir diretamente para sua solidez e sustentabilidade. Em 2008, o crescimento foi de 12,95% e o valor total quase dobrou no período representado no gráfico. Entre os componentes que integram os ativos estão os imóveis, os serviços próprios, as ferramentas tecnológicas e as aplicações financeiras da Cooperativa.



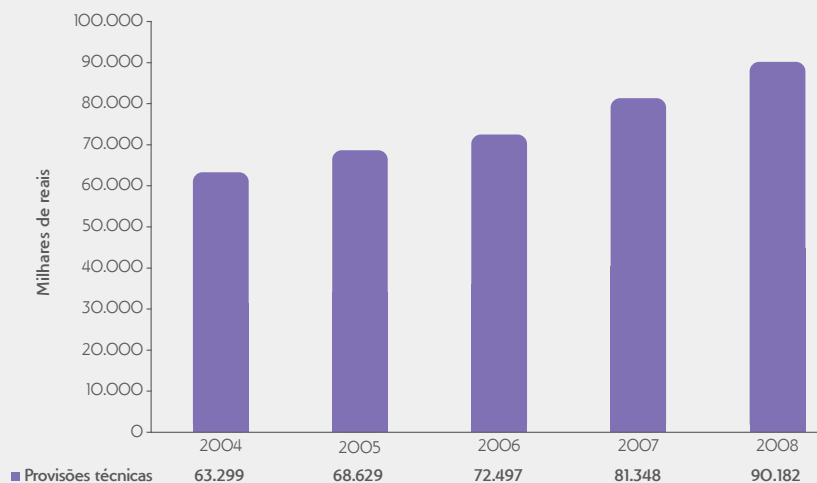
Evolução do patrimônio líquido (2004 a 2008)

O patrimônio líquido é composto pelo capital social dos médicos e os fundos legais da Cooperativa, entre os quais o Fates, de onde saíram os R\$ 80 milhões para a Previdência Unimed-BH. Mesmo assim, o patrimônio líquido cresceu 17% em 2008. Um dos motivos dessa evolução é o aumento dos valores da cota-capital dos médicos, através de capitalizações feitas com sobras anuais e, em 2008, dos juros de 12% pagos pela Cooperativa.



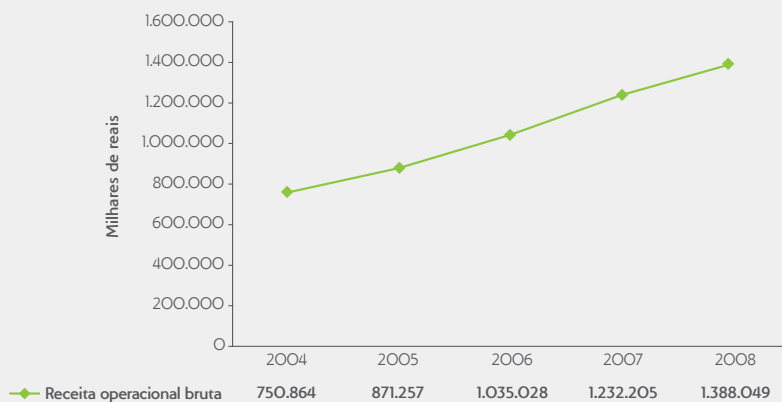
Evolução das provisões técnicas (2004 a 2008)

A Unimed-BH tem se destacado no mercado de saúde suplementar brasileiro pela excelência assistencial e de gestão. Um reflexo importante da sua profissionalização e priorização do cumprimento das exigências legais é a manutenção dos níveis de reservas técnicas estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Além de atender a um importante aspecto regulatório, as reservas construídas pela Unimed-BH garantem sua solidez e a oferta dos serviços contratados pelos clientes.



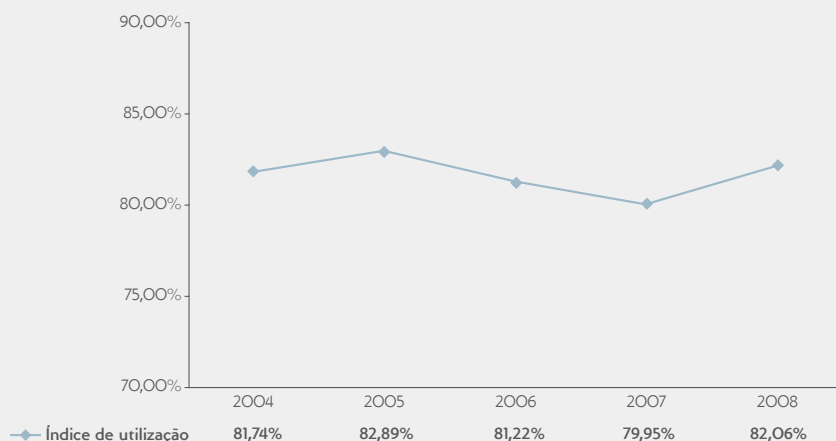
Evolução da receita operacional bruta (2004 a 2008)

O crescimento da Unimed-BH em 2008 pode ser percebido não apenas pelo aumento da carteira de clientes, mas também pela evolução da sua receita operacional bruta, que em 2008 cresceu 12,6%, chegando a quase R\$ 1,39 bilhão. O ritmo de crescimento, porém, foi inferior ao registrado nos últimos anos, reflexo da crise econômica que reduziu o volume de negócios a partir de setembro.



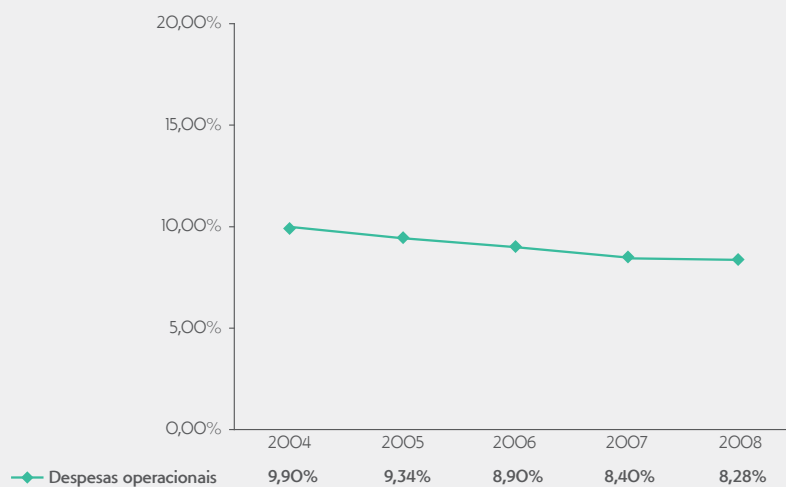
Evolução do índice de utilização (2004 a 2008)

Em 2008, o índice de utilização da Unimed-BH ultrapassou a marca de 82%. O número, que tem relação direta com o incremento dos valores pagos pela produção dos médicos cooperados, a alta dos custos hospitalares e o aumento na utilização dos serviços, ficou sete pontos percentuais acima do índice preconizado pela ANS. Essa realidade só é sustentável graças à redução permanente da parcela da receita gasta com despesas operacionais e ao ganho de escala proporcionado pelo crescimento da carteira.



Evolução do percentual das despesas operacionais (não assistenciais) sobre a receita operacional (2004 a 2008)

Em 2008, a Unimed-BH manteve sua tendência de queda do índice de despesa operacional, que já estava muito abaixo da média do mercado de saúde suplementar (19%, segundo dados da ANS). Compõem as despesas operacionais as despesas financeiras, tributárias e administrativas; as amortizações e depreciações; os pagamentos de salários e encargos sociais; e os investimentos em marketing e comercialização.



Responsabilidade Social Cooperativista

Nenhum negócio, muito menos em um setor com tantas implicações sociais quanto é a saúde, será sustentável se olhar apenas para si mesmo. A cada ano, a Unimed-BH tem ampliado seus compromissos socialmente responsáveis e optou por fazer isso buscando a melhoria da qualidade de vida das comunidades onde atua.

Este é o fundamento do Programa de Responsabilidade Social Cooperativista, que a Unimed-BH mantém através de seu Instituto Cidadania. Alinhado ao negócio e à visão da Cooperativa, o programa tem interface com saúde, educação, capacitação profissional, lazer e cultura – aspectos fundamentais para a promoção de vidas saudáveis.

Em 2008, a Unimed-BH intensificou as ações sociais e fortaleceu sua iniciativa de incentivo à cultura. As conquistas, aqui apresentadas, permitiram à Cooperativa avançar do estágio 2 para o 3 (em uma escala que vai até 4) na classificação do Selo Unimed de Responsabilidade Social, conferido pela Unimed do Brasil e pela Fundação Unimed às singulares que promovem ações socialmente responsáveis.

Projeto Comunidade Saudável

Com esse projeto, a Unimed-BH atua junto às comunidades do entorno de seus hospitais, oferecendo oportunidades de lazer, acesso à cultura e desenvolvimento profissional.

Iniciado em 2007 no Morro das Pedras, região vizinha ao Hospital-Dia e Maternidade, o Comunidade Saudável foi estendido, no ano seguinte, para a Vila Ponta-Porã, área carente próxima às obras do Hospital Unimed. No decorrer de 2008, a Cooperativa viabilizou:



Os alunos da oficina de percussão do Projeto Comunidade Saudável formam o grupo Batuque Salubre

- ampliação da oferta de vagas nas oficinas de balé, dança de rua e percussão no Morro das Pedras, que passaram de 64, em 2007, para 95. Voltadas para crianças de 6 a 16 anos, essas atividades são coordenadas por dois parceiros: o Núcleo Artístico e o Grupo Cultural Arautos do Gueto, este surgido no Morro das Pedras.
- realização de oficinas de teatro e espetáculos do Galpão Cine Horto, com entrada gratuita, para mais de 3.400 moradores das comunidades.
- oferta de 30 vagas para a comunidade da Vila Ponta-Porã em sete cursos de capacitação profissional promovidos em parceria com o Senai-MG e o Senac-MG.
- reforço nas ações para inclusão digital da população do Morro das Pedras. Viabilizada pela Unimed-BH e pelo Sebrae-MG, a atividade contemplou, em 2008, 468 jovens e adultos na Escola Municipal Hugo Werneck. Outra iniciativa, dessa vez em parceria com a Prefeitura de Belo Horizonte, foi a construção e gestão do Telecentro do Espaço BH Cidadania, um laboratório de informática completo inaugurado em dezembro de 2008.

Programa Inclusão Digital Unimed-BH

Realizado desde 2006, o Inclusão Digital capacita jovens que atuam como *office-boy* e menor aprendiz na Cooperativa com a oferta de aulas de informática, de redação e orientações para a escolha da profissão. As atividades são promovidas com a participação voluntária de colaboradores. Em 2008, foram 28 formandos e 58 voluntários.

Programa de Incentivo à Cultura

Amparado pela Lei Rouanet, que autoriza a doação de até 6% do imposto de renda devido para o fomento da cultura, este programa da Unimed-BH vem contribuindo para oferecer, gratuitamente ou a preços acessíveis, uma programação de qualidade aos mineiros. Em 2008, foram apoiados 21 espetáculos, com mais de cem apresentações e plateia total superior a 150 mil pessoas.

A Cooperativa amplia também seus compromissos sociais – ao destinar recursos para atividades culturais, recebe como contrapartida espetáculos gratuitos que são apresentados em comunidades carentes da capital mineira.

A campanha de captação de recursos para o programa de incentivo à cultura, realizada ao final de 2008, conquistou a adesão recorde de 2.402 médicos cooperados e o montante de R\$ 2,5 milhões, que irão assegurar a continuidade das ações em 2009.

OUTRAS INICIATIVAS SOCIALMENTE RESPONSÁVEIS

Intervenção no dia a dia da cidade e incentivo ao esporte

Para estimular hábitos de vida saudáveis, a Cooperativa patrocinou, em 2008, sete corridas de rua, dentre elas a Volta Internacional da Pampulha e a 1ª Meia Maratona da Linha Verde. Também promoveu, em conjunto com a TV Globo Minas, a sexta edição do Projeto Caminhar. No total, esses eventos beneficiaram mais de 26 mil pessoas. A Cooperativa é, ainda, a patrocinadora oficial da equipe de atletismo do Cruzeiro Esporte Clube e de mais de 700 atletas amadores da equipe de corredores de rua do Minas Tênis Clube.

Iniciativas interinstitucionais para o desenvolvimento do setor

Em 2008, após ampla pesquisa, a Unimed-BH publicou o livro "Judicialização da saúde suplementar", que analisa as decisões de tribunais brasileiros em ações contra planos de saúde. Para viabilizar o trabalho, a Cooperativa contou com interlocutores como o Ministério Público do Estado de Minas Gerais, o Tribunal de Justiça de Minas Gerais, a Secretaria de Estado da Saúde, a Escola de Saúde Pública e a UFMG. Além disso, na posição de uma das mantenedoras do Instituto Brasileiro para Estudo e Desenvolvimento do Setor de Saúde (Ibedess), a Unimed-BH cofinanciou a edição em português do livro "Desempenho hospitalar no Brasil: em busca da excelência", publicação do Banco Mundial que consiste em um dos mais abrangentes estudos já feitos sobre o tema.



Batuque Salubre em ação; os alunos e a monitora do projeto de inclusão digital da Unimed-BH; o grupo Estilo Urbano, formado nas oficinas de dança de rua

Reconhecimento

Em 2008, a marca Unimed passou por um conjunto de avaliações que confirmam sua força no mercado brasileiro. O valor da marca foi avaliado em R\$ 2,53 bilhões pela consultoria BrandFinance, o que a coloca entre as 30 mais valiosas do País. Outra pesquisa inédita, realizada pelo Reputation Institute para a Unimed do Brasil, apontou a Unimed como única empresa do mercado de saúde com reputação "forte e robusta", pontuada acima da média mundial para o setor de prestação de serviços.

Entre os atributos da Unimed mais bem avaliados, estão a oferta de produtos e serviços de alta qualidade e boa relação custo-benefício, resultados financeiros sólidos e perspectivas de crescimento futuro. Além disso, a marca se mantém, por quinze anos consecutivos, como *top of mind* na pesquisa do Instituto Datafolha e, há sete anos, como a mais confiável na pesquisa da revista Seleções/Instituto Marplan. Na mesma linha, a Unimed foi eleita a operadora de saúde que mais respeita o consumidor em estudo da TNS/Interscience para a revista Consumidor Moderno.

Na sua área de atuação, a Unimed-BH também se destacou pelo desempenho consistente, por inovações na atenção à saúde, pela qualidade do atendimento e da assistência aos clientes, por iniciativas para estreitar o relacionamento e a comunicação com seus diferentes públicos. Acompanhe as principais conquistas.

MARCA

13º Prêmio *Top of Mind* - Marcas de Sucesso 2008 – Na pesquisa estadual realizada pela revista Mercado Comum, a marca Unimed é a mais lembrada entre os planos de saúde há treze edições, classificando-se na categoria Excelência com índice de *recall* de 56,1% entre os entrevistados.



As irmãs Ludmila e Gisele recebem o carinho da mamãe, Alessandra Sales, na Unidade de Cuidados Progressivos do Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH

DESEMPENHO SUSTENTÁVEL

Melhores e Maiores 2008 – Há seis anos presente no anuário da revista Exame, a Unimed-BH se destaca como a 2ª melhor operadora de planos de saúde do País e a 5ª maior em receita de vendas, listada na categoria Serviços. Surge, ainda, como a operadora de maior rentabilidade e liquidez corrente, a 3ª na geração de riqueza por empregado e 4ª operadora que mais cresceu.

As Melhores da IstoÉ Dinheiro 2008 – O *ranking* classifica a Unimed-BH como a 4ª melhor operadora de planos de saúde do País, a 2ª melhor no indicador de responsabilidade social e como a 5ª maior em receita líquida.

Balanço Anual Gazeta Mercantil 2008 – Destaque como a 5ª melhor empresa do setor de saúde no País, a Cooperativa se posiciona como a 4ª maior operadora pelo critério de receita operacional líquida e como a 2ª maior na geração de caixa (EBITDA).

10º Prêmio Minas Desempenho Empresarial – Publicado pela revista Mercado Comum, o *ranking* posiciona a Unimed-BH como a 23ª maior empresa mineira em receita operacional líquida, premiada nas categorias Melhores e Maiores Empresas de Minas Gerais e Liderança Setorial em saúde.



A comunidade da Vila Ponta-Porã assiste ao espetáculo "No Baile", do grupo Galpão Cine Horto

GESTÃO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

Selo Unimed de Responsabilidade Social 2008 – Concedido pela Unimed do Brasil, o certificado atesta o estágio de maturidade do Programa de Responsabilidade Social Cooperativista. Este é o quarto ano em que a Unimed-BH se submete à avaliação pelos critérios do Instituto Ethos e do Instituto Brasileiro de Análises Sociais e Econômicas (Ibase).

Prêmio Experiências de Sucesso 2008 – A conquista do certificado de gestão ambiental ISO 14001 na operação do Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH rendeu a premiação concedida pela Federação das Unimed's do Estado de Minas Gerais na categoria Responsabilidade Social.

Programa de Incentivo à Cultura – Considerado inovador por mobilizar pessoas físicas no fomento à cultura, a partir do incentivo fiscal assegurado pela Lei Rouanet, o programa recebeu menção no livro "O avesso da cena", do produtor e gestor cultural Rômulo Avelar, assessor de planejamento do Grupo Galpão e do Grupo do Beco.

INICIATIVAS NA ATENÇÃO À SAÚDE

As 40 Melhores Maternidades do Brasil – O Hospital-Dia e Maternidade Unimed-BH figura no guia preparado pela revista Pais & Filhos, a partir de pesquisa com obstetras e leitoras em onze Estados brasileiros.

100 + Inovadoras em TI – Publicado pela revista Information Week, o *ranking* destaca a Unimed-BH na 2ª posição entre as empresas do setor de saúde, realçando as contribuições da tecnologia da informação para a inovação do seu modelo de negócios.

Encontro Nacional Unimed de Recursos e Serviços Próprios 2008 – A Unimed-BH foi uma das homenageadas pela Central Nacional Unimed pela acreditação do seu Hospital-Dia e Maternidade no nível de excelência (ONA) e a conquista das certificações ISO 9001 e ISO 14001.

Prêmio Experiências de Sucesso 2008 – A inclusão bem-sucedida de metas assistenciais no planejamento estratégico de 2007, como parte dos esforços para inovação do seu modelo de atenção à saúde, rendeu à Unimed-BH o prêmio concedido pela Federação das Unimed's do Estado de Minas Gerais na categoria Gestão e Mercado.

Programa de Qualificação da Rede Prestadora de Serviços de Saúde

– O programa mereceu citação no estudo "Desempenho hospitalar no Brasil: em busca da excelência", organizado pelo Banco Mundial. A experiência é referida como modelo positivo de remuneração pela qualidade dos serviços.

Grupo de Avaliação de Tecnologias em Saúde

– Parceria interinstitucional fomentada pela Unimed-BH, o grupo já é reconhecido como referência no País, contribuindo com a formulação de políticas. Em 2008, participou da Oficina de Prioridades de Pesquisa em Saúde do Ministério da Saúde e da reunião da Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde, que reformulou as "Diretrizes Metodológicas para Elaboração de Pareceres Técnico-Científicos para o Ministério da Saúde".

O grupo teve, ainda, trabalhos selecionados para o 8º Simpósio Internacional de Economia da Saúde e o V HTAi Annual Meeting, realizado no Canadá. Convidado a integrar a delegação do Ministério da Saúde, o grupo fez visitas técnicas ao Medical Advisory Secretariat, em Toronto, à Canadian Agency for Drugs and Technologies in Health, em Ottawa, e à Agence d'Evaluation des Technologies et des Modes d'Intervention en Santé, em Montreal.



Camila Generoso Ventura Pontes, cliente Unimed-BH desde 2007

AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E RELACIONAMENTO

1º Prêmio Fornecedores de Confiança – Lançado pela revista Melhor: Gestão de Pessoas, publicação oficial da Associação Brasileira de Recursos Humanos, o *ranking* situa a Unimed-BH entre os dez fornecedores de serviços para RH mais confiáveis do País. A pesquisa se baseia em entrevistas com 2 mil executivos de empresas clientes e considera o grau de recomendação alcançado pelos fornecedores.

9º Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente

A Unimed-BH foi finalista na categoria Call Center do Ano, como uma das três melhores centrais de atendimento ao cliente do País, no ramo saúde.

1º Prêmio Nacional de Telesserviços – A experiência do *call center* da Unimed-BH foi destacada pela Associação Brasileira de Telesserviços como um dos cinco melhores *cases* do setor de saúde no País.

Prêmio Melhores Práticas de Atendimento do Sistema Unimed – Oferecida pela Central Nacional Unimed durante o Encontro dos Profissionais de Relacionamento com o Cliente, a homenagem distinguiu as estratégias da Cooperativa para alcançar a excelência no atendimento ao cliente.

Prêmio Experiências de Sucesso 2008 – Entregue pela Federação das Unimeds do Estado de Minas Gerais, o prêmio reconheceu o Programa de Seleção e Treinamento de Novos Cooperados, na categoria Educação.

34º Prêmio Aberje Minas Gerais e Centro-Oeste – A Unimed-BH conquistou o mais importante prêmio da área de comunicação corporativa em três categorias: Campanha de Comunicação de Marketing, com o *case* "Você não pode parar o tempo, mas pode parar o câncer"; Comunicação de Ações de Sustentabilidade, com a mobilização dos colaboradores para a conquista da certificação ISO 14001 no hospital-dia, e Gestão de Mídia Digital, com o site.



Iniciativa de detecção precoce do câncer premiada pela Aberje

Futuro

O ambiente econômico no qual concluímos este relato da gestão difere, em muito, daquele que originou a maior parte das iniciativas e dos resultados aqui apresentados.

O contexto de uma crise instalada, reduzindo a atividade produtiva em diversos segmentos e cortando empregos, limita as expectativas de crescimento da saúde suplementar, cujo mercado se expandia a taxas médias anuais de 5% desde 2004. Com um histórico de crescimento superior à média setorial, que lhe rendeu uma participação de 39% em seu mercado de atuação, a Unimed-BH mantém, para 2009, o objetivo estratégico de crescer de forma sustentada e com foco no segmento empresarial.

Se representa incertezas, o cenário atual também valida os resultados alcançados pela Cooperativa nos últimos anos. Eles decorrem de planejamento de longo prazo e políticas de gestão que permitiram mais que dobrar a carteira de clientes, constituir as reservas técnicas, fortalecer o patrimônio como garantia de solvência da operação e investir na rede de serviços como garantia assistencial. E esse conjunto de condições preserva, neste momento, a solidez e a competitividade da Unimed-BH.

Somado, portanto, à crescente participação dos médicos cooperados, o processo de gestão tecnicamente sustentado nos autoriza a lidar com a atual conjuntura com confiança e a segurança de que os projetos de melhorias e inovação em curso não serão paralisados.



O pequeno Lucas, de 6 anos, e Lúcia Tunes Magalhães, cliente desde 2004

Para isso, seguindo nossos compromissos centrais de crescimento e participação, projetamos para a Unimed-BH:

- manter a gestão estratégica e segura dos recursos que pertencem aos cooperados e aos clientes, buscando ainda mais eficiência e racionalidade operacional;
- assegurar transparência e informação aos cooperados, possibilitando e estimulando sua participação no acompanhamento da gestão e na defesa do seu patrimônio, diretamente e por meio dos seus representantes no Conselho Social;
- concluir os investimentos estruturantes já iniciados, consolidando uma rede própria robusta, que ofereça aos cooperados espaços de trabalho qualificados e aos clientes, uma assistência diferenciada;
- ampliar os programas e ações focados na gestão do cuidado, com crescente contribuição dos cooperados na inovação do modelo assistencial;
- dar continuidade à política de valorização do trabalho médico e às negociações em andamento com a rede credenciada, incorporando progressivamente a dimensão de resultados à sua remuneração;
- preservar a política de benefícios para os cooperados, pela distribuição de resultados da gestão e investimentos para a sua proteção social e de suas famílias;
- aprofundar as melhorias no modelo de gestão da operadora, integrando processos a partir dos requisitos de qualidade e governança.

Com base nessas diretrizes, que seguem alinhadas à sua visão de um futuro sustentável, a Unimed-BH poderá atravessar esse período adverso, capacitando-se em ainda melhores bases para o momento seguinte de retomada do crescimento, para o enfrentamento da concorrência e, como cooperativa, para permitir ao médico viabilizar-se, cada vez mais, pelo valor do seu trabalho.

A Unimed-BH a gente faz todo dia



Da esquerda para a direita: diretores recebem Paul Wallace e Molly Porter, da Kaiser Permanente, e o velejador Lars Grael, palestrantes do Encontro de Cooperados; seleção pública para cooperação na Unimed-BH; oficina de balé do Comunidade Saudável; Projeto Caminhar na Praça da Liberdade

A Unimed-BH a gente faz todo dia



Da esquerda para a direita: autoridades médicas participam da solenidade de posse dos novos cooperados de 2008; corredora da equipe do Cruzeiro, patrocinada pela Unimed-BH; diretores, ao lado de Ricardo Pinheiro, do Ministério da Previdência Social, formalizam a entrega do primeiro aporte da Previdência Unimed-BH a Maurício Rubem, diretor de Segurança da Petros; o reumatologista Antônio Xavier no momento da sua adesão à previdência complementar; conselheiros sociais em



visita às obras da unidade da Unimed-BH em Contagem; Dr. Orestes Miraglia Júnior, médico cooperado, vota na eleição do Conselho Fiscal de 2008; João Otávio de Noronha, ministro STJ, em evento que marcou o lançamento do livro "Judicialização da saúde suplementar", publicado pela Cooperativa; Gerard La Fordia, representante do Banco Mundial em visita à Unimed-BH

A Unimed-BH a gente faz todo dia



Da esquerda para a direita: hospitais certificados/acreditados são homenageados durante conclusão da primeira etapa do programa de qualificação de prestadores; cooperados aprovam criação da Previdência Unimed-BH na Assembleia Geral Extraordinária de fevereiro de 2008; Helton Freitas e o superintendente de Serviços Próprios, Adebald de Andrade Filho, recebem homenagem dos diretores da Central Nacional, Mohamad Akl e Rodolfo Machado de Araújo, pela certificação do HDMU;



autoridades, lideranças médicas e do Sistema Unimed em comemoração aos 37 anos e à conquista de 700 mil clientes pela Unimed-BH; Conselho Social em reunião para discutir assuntos de interesse da Cooperativa; Dr. José Euclides Franco Ribeiro vota no plebiscito da previdência complementar; Copa do Mundo de Natação, apoiada pela Unimed-BH

A Unimed-BH a gente faz todo dia



Da esquerda para a direita: resultados da Unimed-BH são apresentados na Assembleia Geral Ordinária de março; equipe de corredores de rua do Minas Tênis Clube, patrocinada pela Unimed-BH; a peça Dom Quixote de Lugar Nenhum foi uma das atrações culturais que receberam o apoio do Instituto Cidadania em 2008; perspectiva da fachada da unidade da Unimed-BH em Contagem, que será inaugurada no primeiro semestre de 2009; cooperados participam de reunião pré-AGE como preparação para votação sobre a Previdência Unimed-BH

