



uma vida inteira dedicada à vida.

Prezado(a) Cooperado(a),

A Unimed-BH conclui, em março, o quinto ciclo de gestão em sua trajetória. Sob as diretrizes de “Crescimento e Participação”, os últimos oito anos transformaram a nossa Cooperativa – uma empresa líder e já reconhecida no mercado – em uma das mais sólidas e respeitadas operadoras de saúde do país. Um porto seguro para nossos médicos cooperados, clientes, colaboradores e parceiros de negócio.

As estratégias para o crescimento, os investimentos e os resultados excepcionais desse período estão detalhados neste Relatório de Gestão Unimed-BH 2006–2013, que temos a satisfação de apresentar. A publicação é uma indispensável prestação de contas. E desejamos que também contribua, com fatos e dados, para uma reflexão serena sobre a continuidade de um projeto comprometido com a sustentabilidade da Cooperativa, a valorização do médico e a nossa vocação para o cuidado.

Participe da Assembleia Geral Ordinária em 26 de março de 2014, no Minascentro.

Um forte abraço,



Helton Freitas
Diretor-presidente



Luiz Otávio Fernandes de Andrade
Diretor de Provimento de Saúde



Paulo Pimenta de Figueiredo Filho
Diretor Administrativo-financeiro



Orestes Miraglia Júnior
Diretor Comercial





preciso perseguir o sentido

de uma vida plena, todos os dias. Compreender os limites e possibilidades do potencial humano. A Unimed-BH é única em sua maneira de pensar e fazer. Porque é feita por médicos apaixonados pela vida. Somos pessoas cuidando de pessoas. Com o conhecimento, a vocação e a dedicação de quem escolheu priorizar e cuidar da vida por inteiro. Queremos usar, da melhor maneira, nossos melhores recursos. Crescendo, inovando, buscando soluções responsáveis, novas ideias, novas abordagens para a saúde. A favor das pessoas e do bem-estar de cada uma delas. E com a certeza de que temos a maior paixão pela melhor Medicina.

6 Identidade
Organizacional

8 Administração 2013

12 Mensagem
do Presidente

14 Crescimento e
Participação

22 Relacionamento com
os clientes e o mercado

36 Participação dos
médicos cooperados

54 Modelo de atenção
à saúde

64 Rede de serviços:
unidades próprias

76 Rede de serviços:
unidades credenciadas

86 Consolidação
econômico-financeira

98 Responsabilidade
Social Cooperativista

108 Reconhecimento

118 Futuro

Identidade Organizacional

NOSSA ESSÊNCIA

A Unimed-BH é uma empresa cooperativa, feita por pessoas para cuidar de pessoas. Nós acreditamos que pessoas talentosas, com entusiasmo e ética, movidas por um objetivo comum, em um ambiente aberto à participação, fazem o seu melhor e podem transformar o mundo em que vivem.

NEGÓCIO

Somos uma cooperativa de médicos comprometida com o avanço sustentável do setor de saúde, por meio da prestação de serviços de alta qualidade, da geração de conhecimentos e da inovação das práticas assistenciais e de gestão.

MISSÃO

Valorizar o trabalho médico, assegurando aos clientes um sistema de saúde qualificado e eficiente, contribuindo com o desenvolvimento social por meio do cooperativismo.

VISÃO

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

CRENÇAS E VALORES

A Unimed-BH segue os princípios universais do cooperativismo e assume compromisso permanente com os seguintes valores:

O ano de 2013 foi dedicado à consolidação da nova Identidade Organizacional da Unimed-BH, com o lançamento do Guia de Atitudes, Posturas e Relacionamentos e a disseminação das crenças e valores àqueles que compartilham a vocação da Cooperativa para cuidar da saúde das pessoas: os médicos cooperados, o corpo clínico da Rede Própria e os colaboradores.

S. SATISFAÇÃO DE TODOS OS PÚBLICOS

Reconhecemos a importância dos diferentes públicos para o sucesso do nosso negócio e trabalhamos para levar satisfação e resultados a todos eles.

E. ESTÍMULO À INOVAÇÃO

Queremos ser agentes de transformação no nosso setor, na forma como os sistemas de saúde se organizam e na relação das pessoas com a sua saúde.

M. MELHORIA CONTÍNUA

Buscamos fazer sempre melhor, tendo como premissa o nosso jeito de trabalhar: austeridade, simplicidade e agilidade.

P. PARTICIPAÇÃO

Acreditamos no trabalho em equipe, na gestão democrática e na colaboração com os parceiros, o setor, a sociedade.

R. RESPONSABILIDADE SOCIAL

É a maneira de conduzirmos nosso negócio, de forma a contribuir com o desenvolvimento da sociedade.

E. ÉTICA NOS RELACIONAMENTOS

Respeitamos os contratos, as leis e, sobretudo, as pessoas, para construirmos relacionamentos duradouros, de confiança e mutuamente benéficos.

Administração 2013

Diretoria Executiva

Diretor-presidente

Helton Freitas

Diretor de Provimento de Saúde

Luiz Otávio Fernandes de Andrade

Diretor Administrativo-financeiro

Paulo Pimenta de Figueiredo Filho

Diretor Comercial

Orestes Miraglia Júnior

Conselho de Administração

Ajax Pinto Ferreira

Alvimar Afonso Barbosa

Carlos Henrique Diniz de Miranda

Fábio Botelho de Carvalho

Fernando Luiz de Mendonça

João Augusto Oliveira Fernandes

José Augusto Ferreira

Kleber Elias Tavares

Maria Helena Araújo Teixeira

Múcio Pereira Diniz

Rubens Antônio Campos

Conselho Técnico

Aierson Faria Júnior

Amélia Maria Fernandes Pessôa

Fábio Augusto de Castro Guerra

João Tadeu Leite dos Reis

José Euclides Franco Ribeiro

Maria Luisa Viana

Nicodemos José Alves de Sousa

Ricardo Coutinho Nunes da Silva

Rodrigo Galinari da Costa Faria

Thiago da Rocha Rodrigues

Conselho Fiscal

Domingos Sávio de Oliveira

Geraldo Teixeira Botrel

Maria Virgínia Furquim Werneck Marinho

Marisa Bicalho Pinto Rodrigues

Paulo César Gomes Guerra

Ricardo Pinheiro de Figueiredo

Agradecimento

A Diretoria da Unimed-BH agradece a relevante contribuição dos conselheiros aqui relacionados, bem como dos demais médicos cooperados que integraram os Conselhos de Administração e Técnico na gestão 2006-2010, os Conselhos Fiscais, o Conselho Social no mandato 2007-2011 e o Núcleo de Integração com Cooperados. De modo especial, destaca e reconhece a dedicação dos colegas Garibalde Mortoza Júnior e Paulo Eugênio de Tarso Meira Borém, que participaram da Diretoria no período 2006-2010.



Conselho Social (2011–2015)

Acupuntura

Paulo de Tarso Amorim

Alergia e Imunologia

Carlos Alberto Rodrigues da Silva

Anatomia Patológica e Citologia

Rodrigo Assis de Paula

Anestesiologia

André Lorenzon de Oliveira

Getulio Bomfá Junior

Luiz Antônio Carneiro da Silva

Nordnei Soares de Paiva Campos Moreira

Renato Santiago Gomez

Roberto Paolinelli de Castro

Ziltomar Donizetti de Oliveira Borges

Angiologia e Cirurgia Vascular

Edno Lopes Caldeira

Eduardo Lopes Tomich

Cardiologia e Cardiologia Pediátrica

André Luís de Almeida Andrade

Armando Miranda de Albuquerque Maranhão

Augusto Lima Filho

Eduardo Antônio Vilaça Duarte

Fernando Eduardo Neuenschwander

Francisco Rezende Silveira

Heberth César Miotto

Cirurgia Cardiovascular

Charles Simão Filho

Cirurgia Geral

Carlos Ignacchiti

Cristiano do Couto Mourão

Guilherme Durães Rabelo

René Berindoague Neto

Sérgio Alexandre da Conceição

Cirurgia Pediátrica

Paulo Custódio Furtado Cruzeiro

Cirurgia Plástica

Ilmeu Cosme Dias

Marcelo Versiani Tavares

Marco Aurélio Campos Peixoto

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

Carlos Ernesto Ferreira Starling

Ciro José Buldrini Filogônio

Flávius Marinho Vieira

Gelson Rubem Alves de Almeida

Ivan Lamac de Carvalho

Jacó Lampert

Lucas Viegas Martins

Manoel Otávio da Costa Rocha

Oswaldo Fortini Levindo Coelho

Ricardo Dupin Lustosa

Coloproctologia

Áurea Cássia Gualberto Braga

Dermatologia

Giovanna Elizabeth Batista Soares

Laura de Freitas Xavier

Maria Eliza Pereira dos Santos

Soraya Neves Marques Barbosa dos Santos

Endocrinologia e Metabologia

Fernanda Pena Moreira

Luiz Antônio Sette e Câmara

Silvana Pinheiro Neiva

Endoscopia Digestiva

Luiz Cláudio Miranda da Rocha

Gastroenterologia e Hepatologia

Vitor Antonino Mendes de Sá

Geriatría

Marcos de Lima Horta

Ginecologia e Obstetrícia

Antônio Fernandes Lages

Claudia Teixeira da Costa Lodi

Cláudio Roberto Alves

Flávio Guabiroba Coelho

Garibalde Mortoza Júnior

José Avilmar Lino da Silva

José Carlos Duarte Lemos da Silva

Luiz Fernando Neves Ribeiro

Márcio Lúcio de Miranda Filho
Paulo Roberto Mansoldo Alves

Hematologia e Hemoterapia

Wellington Morais de Azevedo

Homeopatia

Eduardo Almeida Cunha Filgueiras

Mastologia

Cristóvão Pinheiro Barros

Medicina Física e Reabilitação

Ana Paula Coutinho Fonseca

Nefrologia

Roberto Eduardo Salum

Neurocirurgia

Alexandre Varella Giannetti

Neurologia, Neurologia Pediátrica e Neurofisiologia Clínica

Eustáquio Claret dos Santos
Welser Machado de Oliveira

Oftalmologia

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

Ortopedia e Traumatologia e Cirurgia da Mão

Alexandre Cassini de Oliveira
Enguer Beraldo Garcia
Evandro Silva Ruas
Júlio César Boynard Santiago
Ruben Cohen Goldstein

Otorrinolaringologia e Cirurgia de Cabeça e Pescoço

Cheng T-Ping
Rejane Cardoso Costa
Ronaldo Kennedy de Paula Moreira

Patologia Clínica/Medicina Laboratorial

Cláudio Manoel Macedo Cerqueira

Pediatria, Medicina Intensiva Neonatal/ Pediátrica, Neonatologia e Genética Médica

Andréa Chaimowicz
Cenira Terezinha Vieira Brandão
Cristiano Túlio Maciel Albuquerque
Déa Maria de Melo Iani
Ewaldo Aggrippino Fraga de Mattos Júnior
Fátima Lúcia Guedes Silva
Helena Pinheiro Garrido
Luiz Antônio Ferreira
Marisa Lages Ribeiro

Pneumologia, Pneumologia Pediátrica e Cirurgia Torácica

Flávio Mendonça Andrade da Silva
Luiz Fernando Ferreira Pereira

Psiquiatria

Leonardo Agostini Quintão
Roberto Leite Rangel
Samir Melki

Radiologia e Diagnóstico por Imagem, Radioterapia e Medicina Nuclear

Claudio Saliba de Avelar
Joaquim Castanheira Rabelo

Reumatologia

Rejane Pinheiro Damasceno

Urologia

Antônio Peixoto de Lucena Cunha
Eyder Leite Ferreira

Núcleo de Integração com Cooperados (Nicoop)

Cláudio de Souza
Gabriel de Almeida Silva Júnior
Garibalde Mortoza Júnior
José Ricardo de Paula Xavier Vilela
Luiz Carlos Molinari Gomes
Margarida Constança Sofal Delgado

Conselho Consultivo do Instituto Unimed-BH

Adelanir Antônio Barroso
Bernadete Lopes da Silva
Eduardo Carlos Tavares
Gilberto Ramos
Ilveu Cosme Dias

Mensagem do Presidente



A paixão dos médicos pela vida e pela Medicina é o tema que escolhemos como inspiração para este Relatório de Gestão da Unimed-BH. Pelo testemunho generoso de nove colegas reconhecidos e respeitados em suas áreas, prestamos nossa homenagem a todos os cooperados que cultivam, no dia a dia, a essência da profissão.

Os depoimentos expõem o gesto simples de estender a mão, o estado de permanente atenção ao outro, a escuta, o olhar afetuoso às pessoas e ao próprio ofício, a capacidade de se emocionar. São valores e atitudes que nutrem o campo fértil de onde crescem laços de confiança e cuidado entre os médicos e seus pacientes, por vezes atravessando gerações.

O trabalho de seus médicos tornou a Unimed-BH sinônimo de plano de saúde para os mineiros. Defendê-lo e valorizá-lo tem sido a missão que impulsiona a Cooperativa desde a sua fundação.

E foi ainda o cerne do programa de gestão que implantamos nos últimos oito anos, cujos resultados temos a satisfação de apresentar nas páginas seguintes.

Sob as diretrizes de “Crescimento e Participação”, a Unimed-BH registrou seu maior salto no mercado. Chegamos a 2014 atendendo a 1,2 milhão de pessoas, mais que dobrando nossa carteira de clientes frente a 2005. Com planejamento, a Cooperativa se estruturou, aumentou a escala e a eficiência da sua operação. Investimos em um programa inédito de qualificação da rede assistencial, que mudou o panorama do setor hospitalar na Grande BH. Ampliamos os programas de atenção à saúde buscando o vínculo e linhas de cuidado mais efetivas, além de lançarmos serviços inovadores.

Os frutos do crescimento foram compartilhados com os nossos cooperados, com a cadeia produtiva da saúde e com a sociedade. Principalmente, pudemos investir em uma política

consistente de valorização dos honorários médicos e em um programa de distribuição de resultados e benefícios de proteção social para os cooperados, sem precedentes no Sistema Unimed.

Em oito anos, repassamos aos nossos cooperados o montante de R\$ 3,4 bilhões em remuneração e mais R\$ 1,2 bilhão em sobras e benefícios, seguindo nossa opção pela busca da equidade. Não por acaso, um dos principais indicadores da solidez da Unimed-BH é também o retrato da riqueza distribuída aos médicos: hoje, o capital social dos cooperados é 12 vezes maior que em dezembro de 2005. Nenhum outro indicador se valorizou tanto.

Para além da dimensão econômica, a participação dos cooperados se consolidou como o mais poderoso instrumento de governança da Cooperativa. Seja em nossas assembleias, seja nos diferentes fóruns de discussão que criamos, como o Conselho Social, o Unimed 18:30 e a extensa programação de eventos que hoje compõem nosso calendário anual, a presença dos cooperados imprimiu novo ânimo à Unimed.

Em 2006, recebemos dos colegas um mandato de confiança para dar continuidade a uma história de sucesso, que então durava 35 anos. Agora, temos o sentimento do dever cumprido ao deixarmos, como legado, uma Unimed ainda mais sólida e segura. Somos, hoje, a melhor entre as maiores operadoras de planos de saúde do país na avaliação da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Estamos entre as dez melhores

cooperativas brasileiras em governança e excelência da gestão, segundo o Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop). E o mais expressivo: conquistamos relevância na vida das pessoas.

Um projeto de tamanho alcance é produto da competência e do trabalho dedicado de muita gente. Podemos orgulhar-nos de ter recebido, ao longo dos anos, o apoio necessário para prosseguir, especialmente vindo de nossos médicos cooperados, colaboradores e incontáveis parceiros. São pessoas que sonharam e acreditaram, junto conosco, que seria possível fazermos uma Unimed ainda melhor. A cada uma delas, o nosso muito obrigado e um desejo: levemos esse grande sonho adiante.

Os sistemas de saúde atravessam, em todo o mundo, um cenário de transição demográfica e epidemiológica, com fortes impactos econômicos. E têm pela frente a tarefa de rever as suas práticas para se tornarem mais efetivos, socialmente justos e sustentáveis. Os últimos oito anos nos trouxeram a esperança e a visão clara de que os médicos, como gestores do cuidado, podem e devem assumir o protagonismo desse processo. Como cooperativa de médicos e parceira da sociedade, a Unimed-BH de hoje está preparada para ser um agente das transformações necessárias a um futuro com mais saúde.

Belo Horizonte, março de 2014.



Helton Freitas
Diretor-presidente

O futuro
que queremos
está sendo
construído
há muito tempo.

Uma história de sucesso, feita da mais fina essência da cooperação. A cada projeto, a cada debate, a cada voto e a cada conquista compartilhada. Essa pode ser a síntese da trajetória da Unimed-BH no período de 2006 a 2014. Um ciclo de gestão definido por duas diretrizes – Crescimento e Participação – e por dez compromissos fundamentais, que pautaram o planejamento estratégico em suas centenas de iniciativas. O crescimento sustentado é premissa de todo negócio. Na Unimed-BH, ele significou não apenas maior presença no mercado. A Cooperativa investiu em novos serviços e espaços assistenciais, em mais qualidade, em novas formas de cuidar da saúde, em melhores resultados, que trouxeram mais solidez e mais segurança a seus médicos. A participação é o próprio ânimo de uma cooperativa. Nesta gestão, ela assumiu o sentido concreto de transformar o crescimento e o sucesso da Unimed-BH em valor efetivo para os cooperados: ganhos do trabalho, retorno do seu investimento, proteção para o futuro. E até a oportunidade de se engajar em projetos sociais que transformam a vida das pessoas.

89%

dos médicos cooperados avaliam que a atual gestão da Unimed-BH cumpriu totalmente ou em parte os compromissos do programa Crescimento e Participação, segundo o Datafolha.

Os compromissos

- ✓ Assegurar o crescimento sustentável da Cooperativa e manter o seu equilíbrio econômico-financeiro.
- ✓ Manter o compromisso permanente com a valorização do trabalho médico, atuando em parceria com as entidades – CRM-MG, AMMG, Sinmed-MG, Fencom e suas singulares, e as cooperativas de crédito.
- ✓ Viabilizar a implantação do fundo de pensão dos cooperados.
- ✓ Consolidar os Serviços Próprios como espaços de trabalho e renda para os cooperados.
- ✓ Ampliar as oportunidades de trabalho para os cooperados, inclusive por meio de novos programas de atenção à saúde.
- ✓ Buscar a melhoria contínua em todos os aspectos da atuação da Cooperativa.
- ✓ Rever o modelo de atenção à saúde visando à integralidade da assistência prestada aos clientes.
- ✓ Ampliar o acesso do cooperado à Cooperativa, melhorando o atendimento às suas demandas e aumentando os espaços para a sua participação.
- ✓ Estreitar o relacionamento com os prestadores de serviço e suas entidades representativas, assegurando a continuidade do Projeto de Qualificação da rede credenciada.
- ✓ Expandir a carteira e atingir níveis cada vez mais elevados de satisfação dos clientes, fortalecendo a marca e a reputação da Unimed-BH.

ABRA A PÁGINA AO LADO PARA RECONHECER OS PRINCIPAIS MARCOS DA TRAJETÓRIA VITORIOSA QUE CONQUISTAMOS, JUNTOS, NESTA GESTÃO.

O caminho percorrido

2006

- Em março, tem início a gestão "Crescimento e Participação".
- A Cooperativa chega à carteira de 600 mil clientes.
- É realizado o 1º Encontro de Cooperados, evento que entraria para o calendário da Unimed-BH.
- O boletim "Em Pauta" antecipa os temas na ordem do dia da Assembleia Geral, em dezembro. O objetivo é qualificar o debate entre os cooperados.
- A Cooperativa registra o primeiro recorde de participação em uma AGE: 1.277 cooperados.
- A Assembleia delibera sobre pilares da gestão: os estudos para criação do fundo de pensão, o Programa Participação Pontuada e a criação do Conselho Social.
- Fim das planilhas de papel: a produção médica passa a ser comunicada apenas por meio eletrônico.
- Com acreditação no nível de excelência e certificação ISO 9001, o Hospital-dia e Maternidade Unimed-BH se torna referência para a qualificação da rede.



2007

- A Cooperativa chega a 700 mil clientes e conquista seu registro definitivo na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).
- Tem início o Programa Participação Pontuada.
- Cooperados elegem o Conselho Social, com função consultiva e mandato até 2011.
- É lançado o Programa Unimed 18:30, ampliando o diálogo entre os cooperados e a Diretoria.
- Os cooperados passam a contar com analistas de relacionamento para atender a suas demandas.
- É inaugurado o Centro de Promoção da Saúde, no Barro Preto, marco da inovação do modelo de atenção à saúde.
- A campanha "Saúde Sempre" lança o novo posicionamento da Unimed-BH no mercado.
- Têm início as obras do Hospital Unimed e da Unidade Contagem.
- Em reconhecimento ao Programa de Qualificação dos Prestadores, a Unimed-BH passa a integrar o Conselho da Organização Nacional de Acreditação (ONA).
- A Unimed-BH participa da criação do Instituto Brasileiro para Estudo e Desenvolvimento do Setor de Saúde (Ibedess).
- A Cooperativa firma parceria com instituições do setor para resgatar a publicação da Revista Médica de Minas Gerais.
- É lançado o Programa de Responsabilidade Social Cooperativista, com atividades no Aglomerado Morro das Pedras, região Oeste de Belo Horizonte.

2008

- No ano em que eclode a crise internacional, a Unimed-BH lança o Unipart Flex, ganhando competitividade.
- Em histórica Assembleia Geral, no Palácio das Artes, os cooperados aprovam a instituição da Previdência Unimed-BH. Consulta plebiscitária aos médicos define critérios para distribuição dos recursos a serem aportados pela Cooperativa. O então ministro da Previdência Social, José Pimentel, vem a Belo Horizonte para lançar o programa, que recebe o primeiro aporte, de R\$ 50 milhões, em setembro.
- Os critérios do Programa Pró-família são alinhados ao novo benefício e o seu valor, reajustado para R\$ 150 mil, chegando a R\$ 250 mil em 2010.
- Os programas de atenção à saúde são ampliados para os consultórios dos cooperados. Nos anos seguintes, seriam lançadas 17 iniciativas.
- O Hospital-dia e Maternidade é o primeiro hospital a obter a certificação de gestão ambiental ISO 14001 em Minas Gerais.
- O Banco Mundial publica estudo sobre o setor hospitalar no Brasil, que destaca o Programa de Qualificação dos Prestadores como exemplo positivo de remuneração vinculada à qualidade.
- A Cooperativa realiza o primeiro estudo DRG das internações na rede (sigla em inglês para Grupos de Diagnósticos Homogêneos).



2009

- Mais um marco: 800 mil clientes em carteira.
- A Cooperativa lança o Unifácil Flex e a solução para pequenas e microempresas.
- A Unimed-BH absorve a carteira de clientes da Unimed Serra do Caraça e da Unimed Pedro Leopoldo, ampliando sua área de atuação.
- É ampliado o subsídio ao plano de saúde dos cooperados, com descontos progressivos pelo tempo de cooperação. Os médicos que se aposentam ficam isentos da mensalidade.
- Os cooperados passam a contar com consultoria previdenciária gratuita.
- São inaugurados a Unidade Unimed em Contagem e o Hospital Unimed - Unidade Contorno.
- O serviço Alô Saúde é lançado como piloto.
- Com a epidemia de gripe A (H1N1), forma-se um gabinete de crise para cooperar com o sistema público. A iniciativa é destacada como exemplo pelo Ministério da Saúde.
- Além da acreditação com excelência e das demais certificações, o Hospital-dia e Maternidade implanta os requisitos da gestão de riscos.
- Os prestadores de serviços passam a contar com analistas de relacionamento para tratar de assuntos administrativos e operacionais.
- É realizado o 1º Encontro de Prestadores da Unimed-BH.

2010

- A Diretoria e os Conselhos são eleitos por aclamação, dando sequência ao ciclo "Crescimento e Participação".
- No ano de maior crescimento do mercado brasileiro, a Cooperativa conquista dois de seus maiores contratos coletivos e passa a marca de 900 mil clientes.
- A Unimed-BH chega à melhor faixa de avaliação do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), mantendo a posição pelos anos seguintes.
- A Assembleia Geral aprova mudanças estatutárias que fortalecem a governança: nova composição dos Conselhos; criação de uma diretoria dedicada aos Serviços Próprios e da Assembleia Geral de Delegados; instituição de quarentena para dirigentes que deixam o cargo.
- É criado o Núcleo de Cooperados Fundadores, reunindo aqueles que permanecem ativos na Cooperativa.
- O Alô Saúde é aberto a todos os clientes.
- Lançado o Agendamento On-line de Consultas, ainda como piloto.
- O Hospital Unimed entra em operação de forma gradativa.
- Anunciado o plano de investimentos para expandir a Rede Própria.
- A Cooperativa inicia a segunda etapa do estudo DRG e estimula a qualificação da rede de urgência e emergência.
- A Praça Floriano Peixoto, no bairro Santa Efigênia, é entregue restaurada e revitalizada.

2011

- A Unimed-BH chega aos 40 anos celebrando novos marcos: 1 milhão de clientes, 5 mil médicos cooperados e R\$ 2 bilhões em receita.
- A Cooperativa conquista a certificação ISO 9001.
- Os delegados e membros do Conselho Social são eleitos, com mandato até 2015.
- Em consulta plebiscitária pela internet, cooperados definem os critérios para distribuição de resultados. É a maior Assembleia da história: 4.156 cooperados nos dois turnos de votação.
- O Programa Pró-família é ampliado aos médicos a partir dos 80 anos, com dez anos de cooperação.
- Lançado o Programa Quinta Especial.
- Criada a Universidade Corporativa Unimed-BH.
- Aberto aos clientes, o Agendamento On-line atinge 100 mil consultas marcadas.
- Programas de atenção à saúde em consultório passam por melhorias, sugeridas pelos médicos.
- O Programa de Qualificação dos Prestadores inclui certificações internacionais.
- É inaugurado o Núcleo de Atenção à Saúde - Unidade Gonçalves Dias.
- Hospital-dia e Maternidade inaugura 12 leitos de hospital-dia, a ala pediátrica e o novo espaço da Unidade de Cuidados Progressivos Neonatais.
- O Instituto Unimed-BH entrega a nova Praça da Saúde, no bairro Grajaú.

2012

- A Unimed-BH ultrapassa 1,1 milhão de clientes em carteira.
- Em Assembleia Geral conjunta, cooperados aprovam a incorporação da Unimed Betim.
- Realizada a primeira Assembleia Geral Extraordinária de Delegados.
- Cooperados aprovam a ampliação progressiva do benefício Pró-família, entre 2013 e 2015, para equiparar o valor assegurado aos médicos nos casos de aposentadoria e morte.
- A Universidade Corporativa Unimed-BH lança as primeiras publicações eletrônicas, cursos presenciais e on-line.
- São lançados o sistema Consultório On-line, o novo portal corporativo e o Guia Médico em aplicativo mobile.
- O Hospital Unimed - Unidade Contorno inicia a especialização médica, primeiro passo para o credenciamento dos programas de Residência na Rede Própria, em 2013.
- A Cooperativa inicia a adaptação do DRG para desenvolver uma metodologia própria de gestão da rede.
- O Instituto Unimed-BH anuncia o patrocínio às obras para modernizar o espaço do Presépio do Pipiripau e restaurar o Teatro Francisco Nunes.



2013

- A Unimed-BH conclui o ano com 1,2 milhão de clientes em carteira.
- Em março, a Diretoria dá início ao processo sucessório e convida os cooperados a participar do Ciclo de Debates "Um olhar sobre a nossa Unimed", realizado de abril a novembro.
- A Previdência Unimed-BH completa cinco anos, com patrimônio superior a R\$ 300 milhões. A gestão dos planos é transferida ao Unimed Fundo de Pensão Multipatrocinado.
- O Programa Pró-família é ampliado para beneficiar os médicos a partir de 65 anos de idade e 35 anos de cooperação.
- Aberta a adesão dos cooperados interessados em atuar na Central de Consultórios Unimed.
- Cooperados passam a contar com consultorias para a organização do seu consultório e o seu planejamento tributário.
- É lançado o produto Unimed Pleno, baseado nos princípios da atenção primária em saúde, com clínica exclusiva para os clientes.
- O Agendamento On-line supera 1 milhão de consultas marcadas.
- O Hospital Unimed - Unidade Contorno conquista a certificação ISO 9001.
- Assinado contrato de financiamento direto do BNDES, no valor de R\$ 185 milhões, para expansão da rede da Unimed-BH.
- São inaugurados os Centros de Promoção da Saúde - Unidades Pedro I e Conceição do Mato Dentro.
- Anunciado o plano para construção do novo Hospital Unimed em Betim.
- Belo Horizonte sedia a 43ª Convenção Nacional Unimed.
- O Instituto Unimed-BH completa 10 anos, com 452 mil pessoas beneficiadas por suas atividades.
- O Programa Cultural bate o recorde de adesões, com 3.423 cooperados e captação superior a R\$ 8 milhões.



2014

- A Unimed-BH obtém a acreditação no programa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no nível 1, o mais alto previsto.
- A Previdência Unimed-BH atinge o patrimônio total de R\$ 400 milhões.
- A Maternidade Unimed - Unidade Grajaú completa 10 anos como uma das referências na rede assistencial da Cooperativa. É anunciado o plano para sua ampliação.
- Têm início as obras para ampliação do Hospital Unimed - Unidade Contorno.
- É inaugurado o Centro de Promoção da Saúde - Unidade Betim.
- Serão entregues, no primeiro semestre, a Central de Consultórios e o Centro de Inovação Unimed.
- No segundo semestre, entrará em operação o novo Centro de Promoção da Saúde - Unidade Santa Efigênia.



Assembleia Geral Extraordinária aprova a instituição da Previdência Unimed-BH em fevereiro de 2008, no Palácio das Artes: exemplo concreto de como a participação pode transformar o crescimento da Cooperativa em ganhos diretos para os cooperados. A poupança para proteger o futuro dos médicos atinge R\$ 400 milhões em 2014.



“Ao atender um paciente, a primeira coisa que faço é estender a mão. Esse gesto é nosso primeiro contato e mostra que estou ali para cuidar. Ele está fragilizado pela doença e se entrega a você. Certa vez, fiz uma cirurgia em um jovem que não bebia água havia dois anos. Eu estava presente quando ele se recuperou e provou o primeiro copo. Vi que se deliciava e chorei junto com ele.”

Dr. Marcelo Rausch, cirurgião geral

Relacionamento
com os clientes
e o mercado



Todos os dias
na vida
das pessoas.

Quando o crescimento de uma empresa está ancorado em planejamento consistente e gestão responsável, o resultado pode ser convertido para seus públicos e, principalmente, na perenidade do negócio. Sob essas premissas, a Unimed-BH mais que dobrou sua carteira de clientes em oito anos, fechando 2013 acima de 1,2 milhão de pessoas atendidas. O salto de 114% corresponde a três vezes a expansão do mercado brasileiro de planos de saúde no período, segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Um crescimento qualificado, acompanhado por inovação e investimentos para expandir os serviços e a rede assistencial, com rentabilidade e resultados que viabilizaram a política de valorização do trabalho médico. Esse conjunto de estratégias consolidou a liderança de mercado, ao mesmo tempo que fez da Unimed-BH uma referência. Atualmente, a Cooperativa é a melhor entre as maiores operadoras do país na avaliação anual feita pela agência reguladora – e a única a permanecer por quatro anos na melhor faixa de pontuação.

1.216.927

clientes é a carteira da Unimed-BH, que cresceu 114% desde dezembro de 2005. A expansão do mercado nacional foi de 38% no período.

FOCO NO MERCADO CORPORATIVO

Nos últimos anos, o aquecimento da economia e o aumento dos empregos formais impulsionaram a saúde suplementar no país. Eram pouco mais de 35 milhões de beneficiários em 2005 – 19% da população. Em setembro de 2013, 49 milhões de brasileiros, ou 25%, estavam cobertos por planos de assistência médica.

A Unimed-BH soube aproveitar o cenário favorável, com uma estratégia comercial focada no mercado corporativo – o conceito Unimed Solução Empresa –, e alcançou seu período de maior crescimento. Atualmente, 79% dos clientes estão em planos coletivos.

Mais do que isso, a Cooperativa foi pioneira, em sua área de atuação, na abordagem do segmento de micro e pequenas empresas (PME), que

correspondem a 95% dos negócios instalados em Minas Gerais. Desde 2009, a Unimed-BH simplificou o processo de venda e oferece condições especiais ao segmento. Em 2013, 96% dos contratos coletivos comercializados cobriam de três a 49 vidas.

Também a partir de 2006, a Cooperativa fechou seus maiores contratos. Entre eles, estão a parceria, firmada em 2010, com os Sindicatos das Empresas de Transporte de Passageiros de Belo Horizonte e da Região Metropolitana (Setra-BH e Sintram), com 64 mil vidas, e a licitação feita pela Prefeitura de Belo Horizonte, que alcança 44 mil pessoas desde 2011. Destaca-se ainda o contrato com o Grupo Vallourec, com 27 mil vidas. São oito anos de uma parceria que leva ações de promoção da saúde até o local de trabalho – iniciativa que viria a ser ampliada a outros clientes empresariais.

173%

foi quanto aumentou a carteira de clientes coletivos da Unimed-BH de 2006 a 2013, ultrapassando 960 mil vidas.

Entre as razões do sucesso comercial, estão a adequação dos produtos à realidade do mercado e uma linha de comunicação criativa, humana e bem-humorada para apresentá-los. Os últimos oito anos consagraram os planos coparticipativos na preferência dos clientes – de 46% da carteira em

2005, essa modalidade de pagamento saltou para 76% em 2013. Os produtos Unipart e Unifácil se tornaram ainda mais competitivos ao assumir o conceito Flex, oferecendo diferentes combinações entre os valores da mensalidade e da coparticipação para atender melhor ao perfil de utilização de cada cliente.

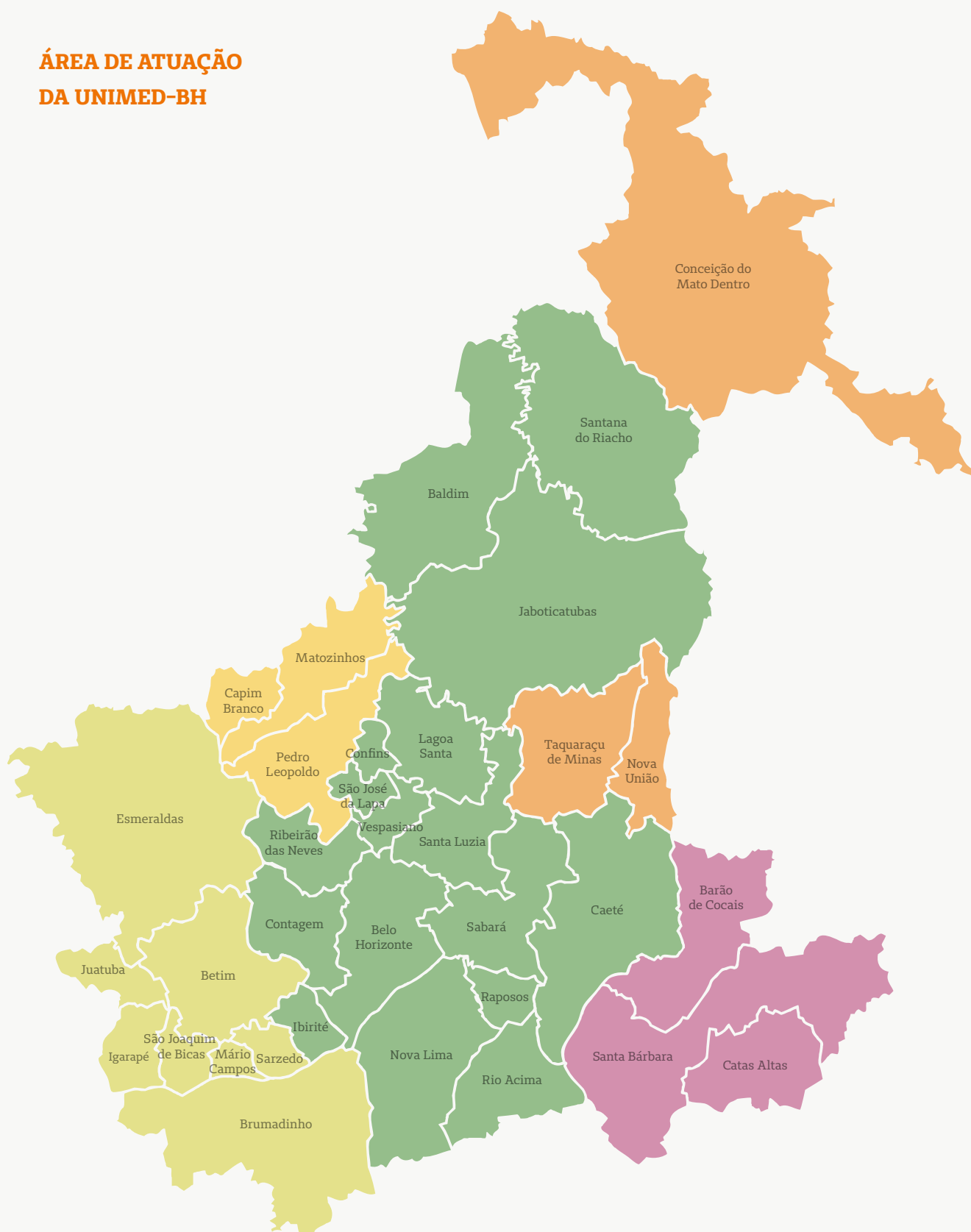


Em 2013, a Unimed-BH participou da Caravana da Felicidade, iniciativa da Rede Globo Minas para valorizar as pessoas com mais de 60 anos. Os participantes receberam orientações sobre saúde física e mental nos quatro fins de semana do evento.



A Unimed-BH leva ações de promoção da saúde até as empresas clientes. O projeto Saúde em Dia é um exemplo, realizado em parceria com a Fundação Sidertube, do Grupo Vallourec, nas cidades de Curvelo, Bocaiúva e João Pinheiro.

ÁREA DE ATUAÇÃO DA UNIMED-BH



- Área de atuação da Unimed-BH até 2009
- Municípios da Unimed Serra do Caraça
- Municípios da Unimed Pedro Leopoldo
- Municípios da Unimed Betim
- Outros municípios integrados à área de atuação em 2012

INTEGRAÇÃO REGIONAL

Mais um fator que contribuiu para o crescimento sustentado da Unimed-BH foi a integração a outras cooperativas do Sistema Unimed, o que ampliou a área de atuação comercial. Em 2009, foram absorvidas as carteiras da Unimed Serra do Caraça e da Unimed Pedro Leopoldo.

Três anos depois, em uma assembleia geral conjunta, os médicos cooperados definiram pela incorporação da Unimed Betim. O resultado foi a consolidação e o fortalecimento da marca na Região Metropolitana de Belo Horizonte.

Atualmente, a área de abrangência da Unimed-BH alcança 34 municípios.

INOVAÇÃO E ACESSO QUALIFICADO

Acompanhando o crescimento da carteira, a Unimed-BH tem evoluído na capacidade e na qualidade assistencial. As iniciativas de acreditação da rede hospitalar e a implantação de novas unidades próprias tornaram-na a operadora que mais investe na

infraestrutura de saúde em Minas Gerais. Além disso, a Cooperativa lançou um conjunto de inovações e campanhas de marketing educativas para facilitar o acesso dos clientes aos serviços, orientar seu percurso assistencial e fortalecer o vínculo com um médico de confiança.

Entre as novas ferramentas, a de maior sucesso é o Agendamento On-line de Consultas. Lançado em 2011, o sistema evidencia a disponibilidade de consultas eletivas e facilita a marcação conforme a conveniência do cliente, evitando idas desnecessárias aos serviços de urgência.

No final de 2013, a ferramenta atingiu a marca de 1,2 milhão de consultas agendadas, com a proporção de nove em cada dez usuários muito satisfeitos ou satisfeitos, segundo o Instituto Datafolha. A pesquisa também revela que a agilidade para marcar consultas já é o segundo motivo mais importante de satisfação dos clientes com a Unimed-BH, citado por 31% dos entrevistados. Em primeiro lugar, estão os médicos.



A 13ª edição do Projeto Caminhar realizou 13 mil atendimentos para aferição de pressão arterial e avaliação de peso. A Unimed-BH é uma das patrocinadoras do evento.

Implantado em 2009, o Alô Saúde, serviço de aconselhamento médico por telefone, indica ao cliente onde buscar o atendimento mais adequado às suas necessidades. Apenas em 2013, foram 150 mil aconselhamentos, e 86% dos clientes consideraram a recomendação satisfatória, na avaliação direta feita pelo serviço.

Também no ano passado, a Unimed-BH deu mais um passo para consolidar seu modelo de atenção à saúde, com o lançamento do produto Unimed Pleno. Baseado nos princípios da atenção primária em saúde, que alinha qualidade, vínculo com o médico e autocuidado, o plano é comercializado no segmento empresarial e, a partir deste ano, será ampliado para o acompanhamento de idosos com doenças crônicas.

As iniciativas da Unimed-BH na área assistencial estão detalhadas nos próximos capítulos.

CONVENIÊNCIA E MOBILIDADE

Outro pilar da estratégia de mercado é a satisfação dos clientes. Nos últimos anos, a operação comercial foi aprimorada para conferir ainda mais segurança, simplicidade, padronização e agilidade aos processos. Um dos principais recursos foi a segmentação para otimizar as vendas e o relacionamento, conforme os públicos e os perfis das empresas contratantes. O objetivo é estar próximo dos clientes, oferecendo conveniência e mobilidade.

Investimento pioneiro nessa linha foi o Unidisk, a central de relacionamento 24 horas, criada em 2000. O serviço se modernizou para oferecer atendimento personalizado, com estrutura adequada a pessoas com deficiência, equipe dedicada aos clientes idosos e uma atuação cada vez mais integrada à área assistencial, que identifica e aborda clientes em ações preventivas.

Com linguagem didática, uma campanha apresentou as opções diferenciadas e exclusivas do cliente Unimed-BH para acesso à assistência médica. O objetivo era mostrar as alternativas mais adequadas e efetivas para os casos que não se caracterizam como urgência e emergência.

**PELO TELEFONE, PELA INTERNET OU PESSOALMENTE.
MAIS OPÇÕES PARA VOCÊ CUIDAR DA SUA SAÚDE.**

Alô Saúde
4020-4020
Um médico 24 horas pronto para orientar você.

Médico
Antes de qualquer coisa, procure seu médico.

Agendamento On-line
unimedbh.com.br
Você encontra várias opções de médicos e horários.

Também se de desmarcar a consulta caso você não possa comparecer. Assim outras pessoas podem ser atendidas. E, sempre que precisar, ligue novamente: você tem Unimed-BH.

Unimed BH
Planos Unimed

Em 2013, o Unidisk recebeu 3 milhões de ligações, com 89% de satisfação dos clientes, e foi eleito pela imprensa especializada um dos melhores call centers do país.

Com as novas tecnologias, a Unimed-BH ampliou suas plataformas de relacionamento pela internet. O novo portal, por exemplo, oferece acesso exclusivo para a troca de

informações com as empresas.

O aplicativo mobile para consulta ao Guia Médico e ao Agendamento On-line já está entre os mais populares para smartphones e tablets.

Como resultado desses esforços, oito em cada dez clientes estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a Unimed-BH, segundo o Datafolha.



MARCOU UMA CONSULTA E NÃO PODE COMPARECER?

DESMARCAR É UM GESTO DE GENTILEZA.

Quando for faltar a uma consulta, não se esqueça de avisar. Assim o médico pode se planejar e ter tempo de agendar outra pessoa no seu horário.

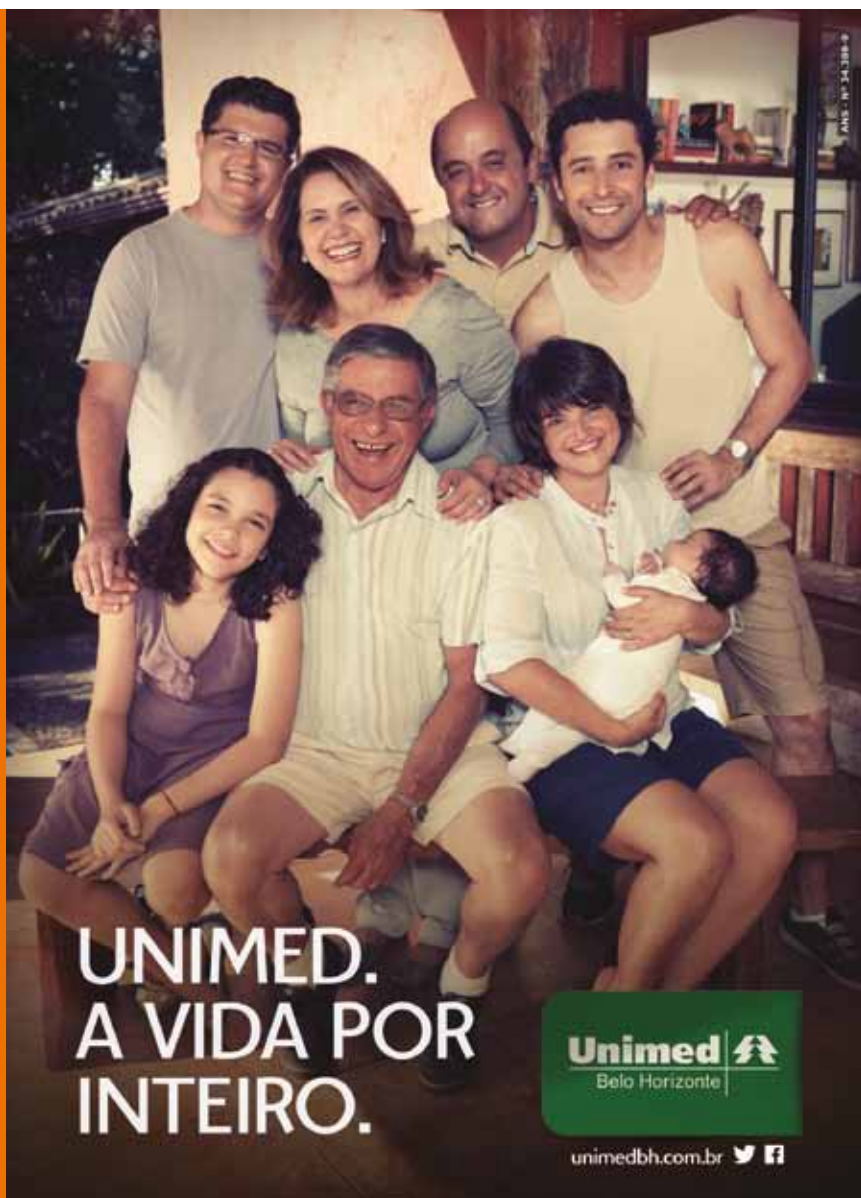
PARA DESMARCAR A SUA CONSULTA, VOCÊ DEVE:

- Entrar em contato com o seu médico no consultório.
- Acessar o site unimedbh.com.br/marquesuaconsulta, caso tenha utilizado o Agendamento On-line.
- Ligar para 4020-4020, se agendou por meio da central de marcação de consultas.






Campanhas educativas usam mídias diversas, como as redes sociais. Em 2013, uma ação especial teve como objetivo sensibilizar os clientes para o ato de desmarcar a consulta na impossibilidade de comparecimento. Além de não comprometer a agenda do cooperado, o gesto permite que outro cliente seja atendido.

Alinhada ao conceito "A vida por inteiro", campanha institucional demonstrou que a Unimed-BH possui programas e grupos de promoção da saúde, desenhados para pessoas em diferentes etapas da vida.



**UNIMED.
A VIDA POR
INTEIRO.**

Unimed 
Belo Horizonte

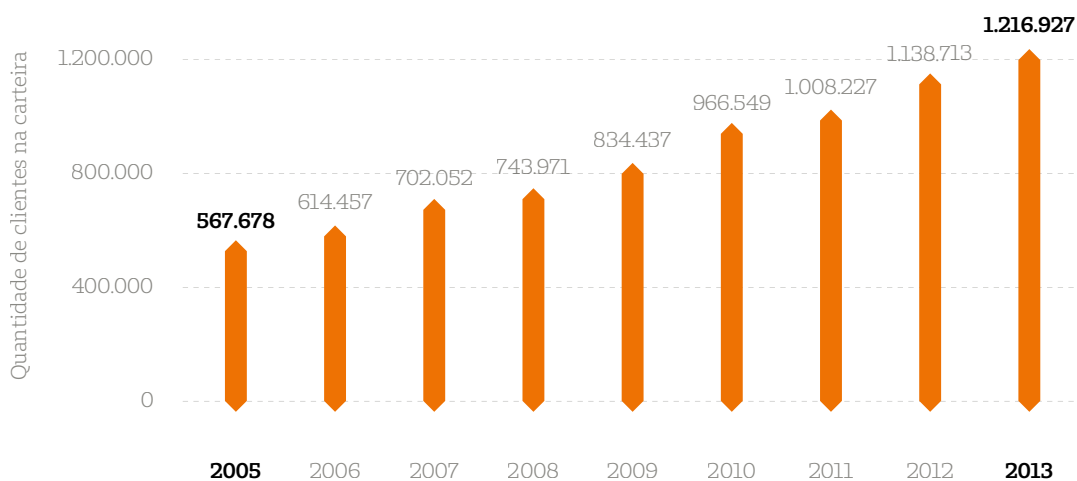
unimedbh.com.br  

9/10

clientes consideram a Unimed-BH uma operadora sólida, moderna e confiável, que incentiva os cuidados com a saúde, segundo o Datafolha.

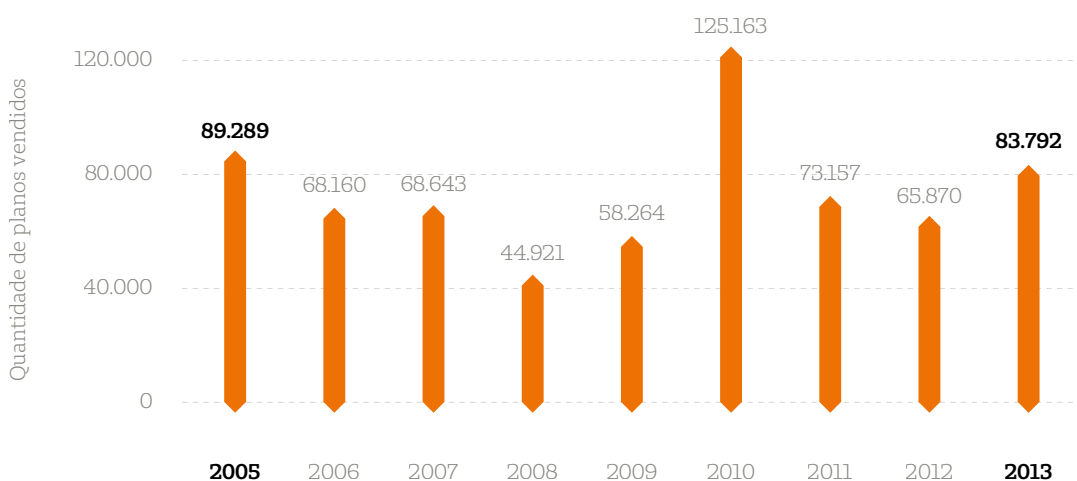
EVOLUÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES (2005 A 2013)

Em oito anos, a carteira de clientes da Unimed-BH cresceu 114%, superando 1,2 milhão de pessoas atendidas. O desempenho equivale a três vezes a taxa de expansão do mercado brasileiro no período – 38%, segundo dados acumulados até setembro de 2013 pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Apenas no último ano, o saldo positivo foi de 78 mil novos clientes, ampliando a base em 7% frente a 2012.



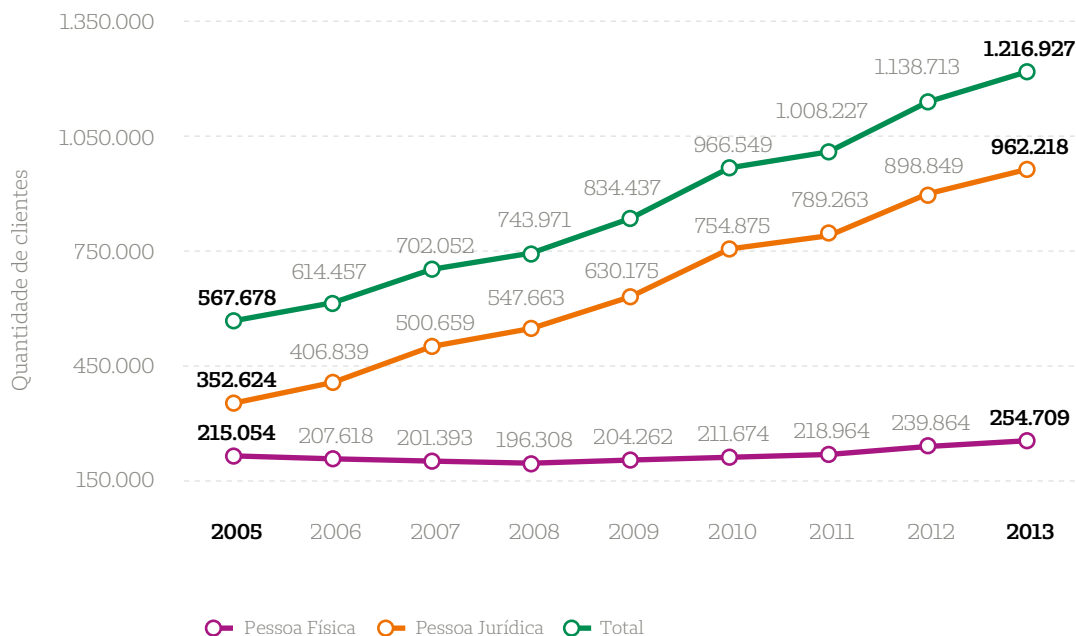
EVOLUÇÃO DO VOLUME DE VENDAS (2005 A 2013)

A expansão da saúde suplementar é afetada pelo ritmo da economia. Ainda assim, a Unimed-BH manteve forte desempenho comercial no período, com média acima de 70 mil novas vidas por ano. Em 2008 e 2009, a eclosão da crise internacional retraiu as vendas. Já em 2010, ano de maior crescimento do mercado brasileiro, a Unimed-BH conquistou um de seus maiores contratos empresariais. Destaca-se, ainda, o aumento de 27% nas vendas no último ano.



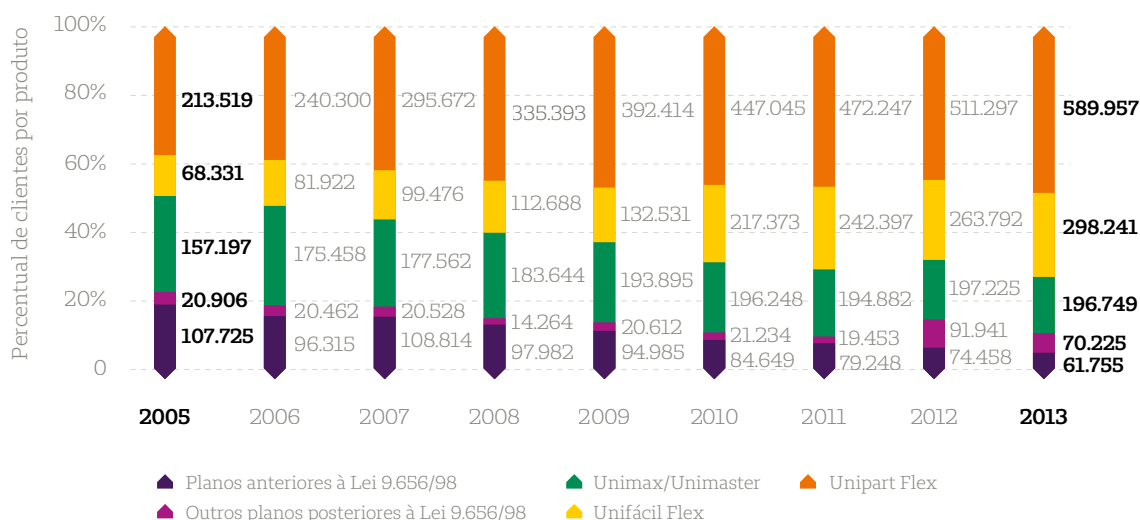
COMPORTEAMENTO DA CARTEIRA DE CLIENTES POR TIPO DE CONTRATAÇÃO (2005 A 2013)

A estratégia comercial focada no segmento corporativo representou o principal impulso para expandir a carteira de clientes, como mostram as curvas abaixo. Em oito anos, os planos coletivos cresceram 173% contra 18% da carteira de planos individuais, que vinha em queda até 2008 e se recupera desde então. Atualmente, oito em cada dez clientes da Unimed-BH estão em contratos coletivos.



EVOLUÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DA CARTEIRA DE CLIENTES POR PRODUTO (2005 A 2013)

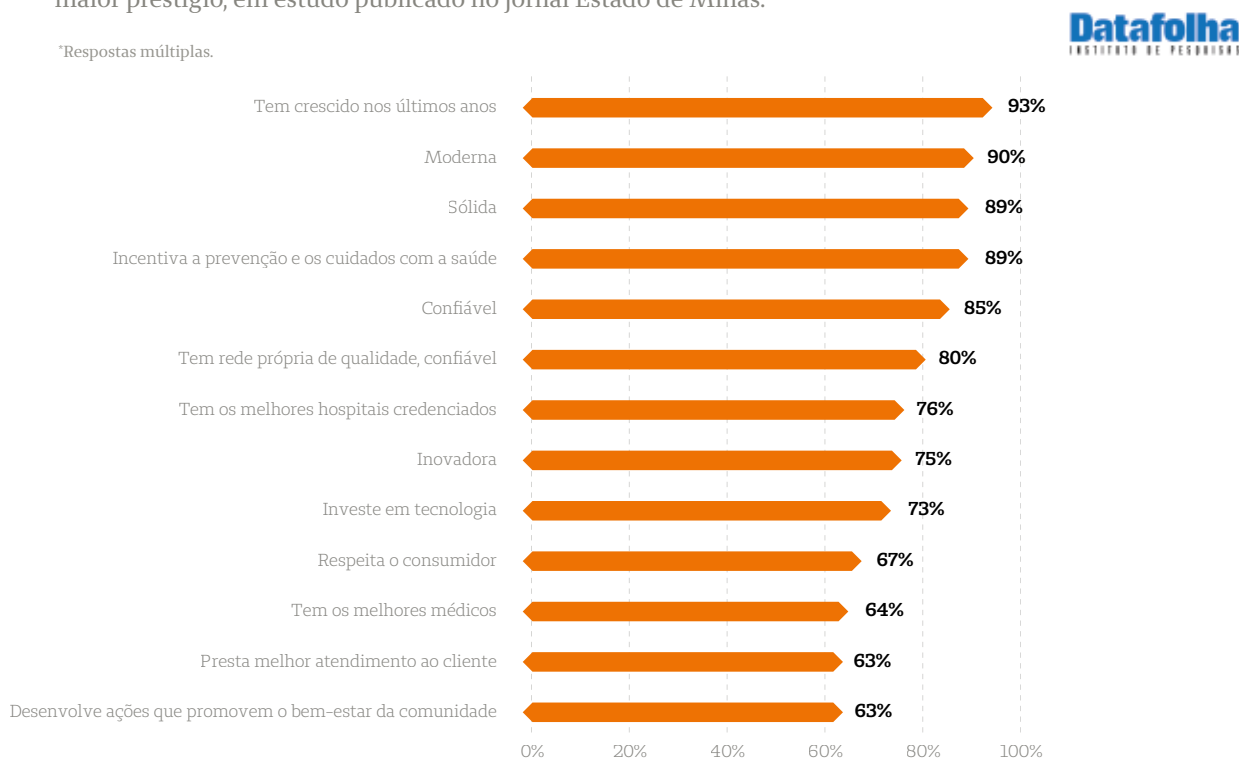
A consolidação dos planos coparticipativos está entre as principais evoluções da carteira. Essa modalidade de pagamento tem a preferência de 76% dos clientes. É a mesma proporção dos produtos de Rede Ampla, sendo o Unipart o carro-chefe, com 48% do total de vidas. Outro dado expressivo é a redução dos contratos anteriores à regulamentação, que caíram de 19% da carteira, em 2005, para apenas 5% em 2013.



PERCEPÇÃO DA MARCA UNIMED-BH PELOS CLIENTES* (2013)

Trajatória de crescimento, modernidade, solidez, confiabilidade, investimentos na saúde dos clientes e em serviços próprios. Esses são os atributos mais fortes da Cooperativa na percepção de até nove em cada dez clientes, segundo o Instituto Datafolha. Em 2013, a Unimed também figurou entre as marcas mineiras de maior prestígio, em estudo publicado no jornal Estado de Minas.

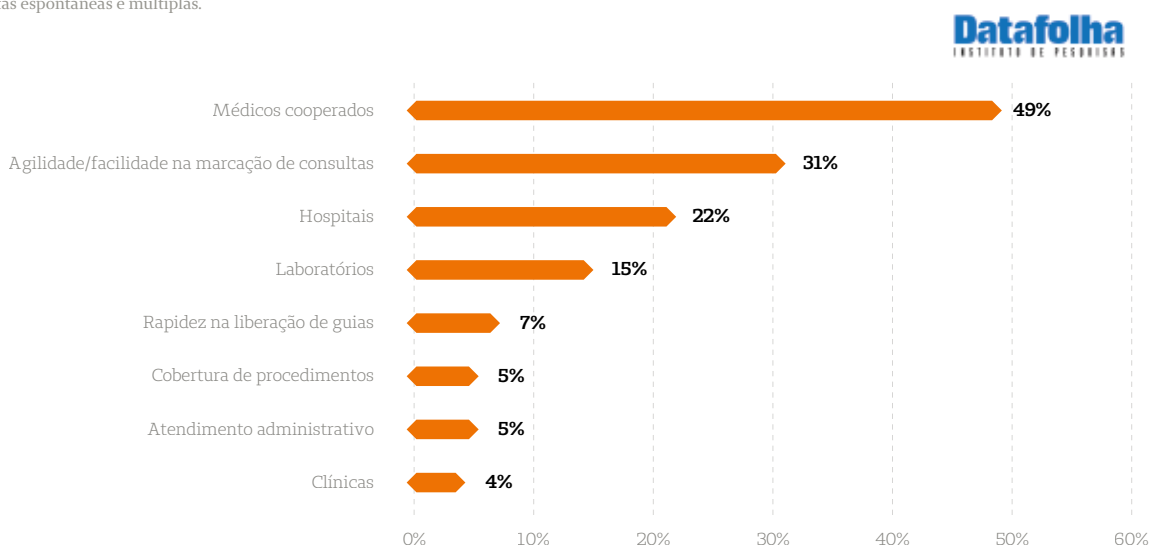
*Respostas múltiplas.



RAZÕES PELAS QUAIS OS CLIENTES ESTÃO SATISFEITOS COM A UNIMED-BH* (2013)

Desde a primeira edição da pesquisa, em 2001, os médicos cooperados são o principal motivo de satisfação dos clientes com a Unimed-BH. Nas duas últimas edições, como provável reflexo de inovações como o Agendamento On-line, a agilidade para marcação de consultas destaca-se como o segundo fator mais mencionado nas entrevistas - com salto de 63% na frequência das citações frente a 2011.

*Respostas espontâneas e múltiplas.

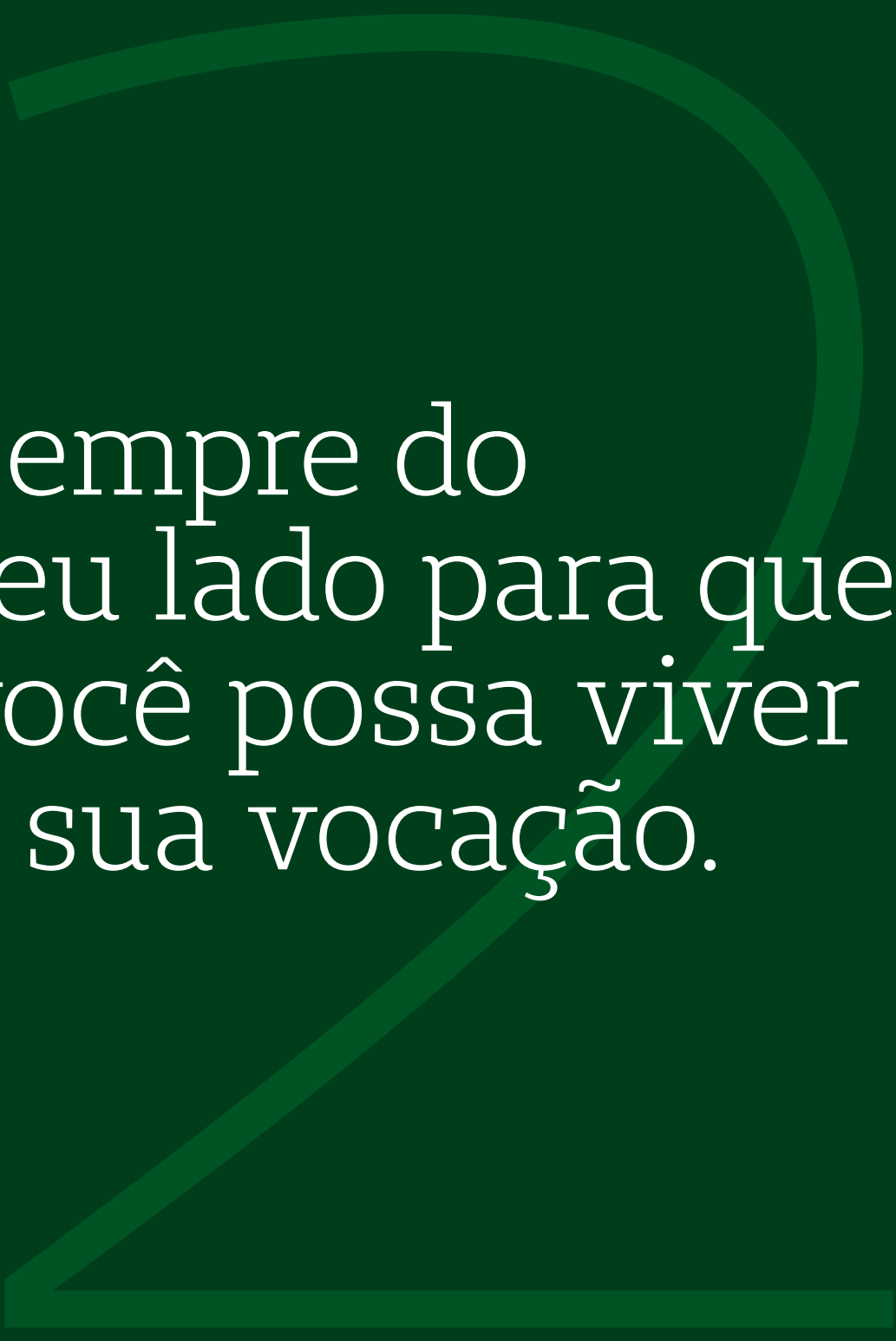




“Decidi ser médica pela admiração que sentia pelos médicos.
Passei por um problema de saúde e, desde criança,
tinha vontade de experimentar aquela vida.
De não ser a paciente. Hoje, minha maior alegria
é ver alguém acordar do coma. Ou sair de um quadro grave
e me convidar para o seu aniversário de 90 anos.
Isso me faz ser apaixonada pela vida.”

Dra. Marildes Luiza de Castro, cardiologista e intensivista

Participação dos
médicos cooperados



Sempre do
seu lado para que
você possa viver
a sua vocação.

O programa “Crescimento e Participação” tem, no relacionamento com os médicos cooperados, a sua vertente mais vitoriosa. O sucesso das estratégias de negócio viabilizou um projeto cooperativo que coloca, em primeiro plano, o trabalho, a proteção social e o patrimônio dos cooperados. Ano a ano, com reajustes acima da inflação e uma diretriz de equidade na distribuição dos recursos, a Unimed-BH repassou aos médicos um volume crescente de honorários, no total de R\$ 3,4 bilhões. A esse valor, soma-se R\$ 1,2 bilhão em benefícios, sobras e valorização do capital social. Os números traduzem a relevância assumida pela Cooperativa na vida dos cooperados. O crescente engajamento dos médicos, a ampliação dos fóruns de participação e a consolidação de um calendário de eventos de alto nível criaram um ambiente de diálogo, aprendizado e encontro. Com o impressionante quórum médio de 2,7 mil participantes, as assembleias gerais se tornaram a melhor expressão da Cooperativa nos últimos oito anos. O retrato da força de um projeto coletivo, que precisa ser sólido para inspirar segurança e cuidar por inteiro de seus cooperados.

R\$ 4,6

bilhões

foram destinados aos médicos cooperados nos últimos oito anos, na forma de remuneração, benefícios, distribuição de resultados e valorização do capital social.

ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

O grande marco dos últimos oito anos é a intensa participação dos médicos cooperados no cotidiano da Unimed-BH. O compromisso da gestão, de ampliar e qualificar os espaços de manifestação e engajamento dos cooperados, levou à criação de fóruns e instâncias que fortaleceram a governança da Cooperativa. As bases desse movimento foram estabelecidas desde os primeiros anos deste ciclo.

Um dos destaques foi a criação do Conselho Social, em dezembro de 2006, com a primeira eleição ocorrendo no ano seguinte. Os conselheiros debatem temas estratégicos e atuam como pontes entre os colegas e a gestão da Cooperativa, disseminando informações e trazendo suas demandas. Outra iniciativa é o Programa Unimed 18:30, lançado em 2007, como um fórum de comunicação direta entre a Diretoria e os cooperados, aberto aos temas do seu interesse.

Refletindo esse ambiente de diálogo, as Assembleias Gerais passaram a registrar participação maciça. Desde 2006, foram realizadas 21 assembleias, com o quórum médio de 2.715 cooperados por evento. Em dezembro de 2013, a Cooperativa realizou a sua maior reunião presencial, com 3.393 cooperados no Minascentro.

Outra inovação em prol da governança foi a realização, em 2013, do Ciclo de Debates “Um olhar sobre a nossa Unimed”, organizado em parceria com a Fundação Dom Cabral. O objetivo era qualificar o processo sucessório da Diretoria e dos Conselhos, com profissionalismo e participação dos cooperados. Em oito meses, foram mais de 30 horas de palestras com especialistas e grandes nomes do mercado, discussões e dinâmicas de ideias para abordar temas essenciais à evolução da Unimed-BH.

Destacam-se ainda as iniciativas para estimular o desenvolvimento e a integração dos médicos. Desde o início

331

eventos foram organizados pela Unimed-BH para os cooperados, desde 2006. Palestras, cursos, reuniões, encontros e assembleias somaram 96.518 presenças.

da gestão, foram promovidos 331 eventos, entre palestras, cursos e encontros, que somaram 96.518 presenças. São exemplos o Programa Quinta Especial, com temas técnicos e culturais, e o Encontro de Cooperados, realizado anualmente desde 2006.

O envolvimento dos médicos é reconhecido por meio do Programa

Participação Pontuada, iniciado em 2007. Os cooperados somam pontos ao participar de eventos e projetos. Aqueles 90% mais pontuados têm quitadas as anuidades do Conselho Regional de Medicina, da Associação Médica e do Sindicato dos Médicos do Estado de Minas Gerais. Em sete anos, a Unimed-BH destinou R\$ 37 milhões ao benefício.



O Ciclo de Debates “Um olhar sobre a nossa Unimed” foi organizado em parceria com a Fundação Dom Cabral para qualificar o debate em torno da sucessão da Diretoria e dos Conselhos. Os eventos abordaram os temas governança, finanças, mercado, cooperativismo, inovação, verticalização e trabalho médico à luz das melhores práticas de mercado.



Em novembro, um workshop com a participação do Conselho Social marcou o encerramento do Ciclo de Debates. O resultado é um conjunto de propostas sobre os grandes temas pautados, de forma a contribuir para as próximas gestões da Unimed-BH.

RELACIONAMENTO E DESENVOLVIMENTO

Uma nova forma de organizar o atendimento às demandas dos cooperados foi colocada em prática a partir de 2007, com a equipe de analistas de relacionamento. Os profissionais prestam informações aos médicos e facilitam o acesso à Cooperativa. Também realizam visitas aos consultórios, buscando apoiar os cooperados em aspectos como o faturamento da produção médica e o uso dos sistemas disponíveis.

Como evolução desse trabalho, a Cooperativa passou a oferecer, em 2011, uma consultoria específica para a organização dos consultórios. Enfermeiras capacitadas atuam como analistas de qualidade e visitam os espaços, apresentando boas práticas e a legislação vigente, fazendo um

diagnóstico do local para garantir a segurança assistencial. Foram visitados 97% dos consultórios.

A adoção de ferramentas tecnológicas que facilitem o dia a dia dos médicos é outra premissa da gestão. Em 2010, o Agendamento On-line de Consultas foi lançado, permitindo o gerenciamento dos horários disponíveis e a redução das faltas às consultas, com comodidade e eficiência. O sistema fechou 2013 com a adesão de 1.484 cooperados.

Outro importante avanço foi a implantação do Consultório On-line, em 2012.

A ferramenta integra os principais sistemas usados pelos médicos no dia a dia. Sua adoção trouxe ganhos, como a eliminação de formulários e guias em papel, a otimização do tempo da consulta e o acesso ao histórico do paciente, entre outros. Mais de 3,4 mil cooperados já usam o sistema para enviar sua produção à Cooperativa.



O 8º Encontro de Cooperados da Unimed-BH reuniu o público recorde de 1.846 participantes no Minascentro. A programação incluiu a conferência do professor Clóvis de Barros Filho, sobre a construção coletiva do futuro. O médico e musicista Dr. João Gabriel Marques Fonseca abordou a saúde do médico. No encerramento, memórias e boa música com ícones do Clube da Esquina.

Com a criação da Universidade Corporativa, um dos pilares do futuro Centro de Inovação Unimed, a Cooperativa fortaleceu as atividades de capacitação dos cooperados e do corpo clínico da rede assistencial com a oferta de conteúdos técnico-científicos e cursos.

Destacam-se as publicações eletrônicas Sessões Clínicas em Rede e Imagem da Semana – esta em parceria com a Faculdade de Medicina da UFMG –, que somaram 26 mil acessos no último ano. Também foram realizados dez cursos semipresenciais e à distância, com a participação de 700 médicos. Fruto dessas iniciativas, a Universidade Corporativa lançou seu primeiro livro, “Atendimento na sala de emergência”, escrito e organizado por cooperados que atuam na área.

REMUNERAÇÃO E EQUIDADE

Os últimos oito anos tiveram como norte uma política de valorização do trabalho médico pautada pela sustentabilidade e a equidade entre os cooperados. Os ganhos significativos em remuneração, resultados e benefícios foram viabilizados pelo crescimento contínuo da Cooperativa, acima da média do mercado nacional, além da eficiência na gestão dos recursos.

De 2006 a 2013, a Cooperativa transferiu aos cooperados R\$ 3,4 bilhões pela produção médica. No início da gestão, a referência para a remuneração era de 80% da CBHPM 4ª edição, subindo para 93% da 5ª edição em 2013. Somente no último ano, a Unimed-BH destinou R\$ 704 milhões aos honorários de cooperados e não cooperados – um incremento de R\$ 120 milhões em relação a 2012.

R\$ 704 milhões
foram destinados à
remuneração médica
em 2013, 21% ou
R\$ 120 milhões a mais
que no ano anterior.

Os reajustes acumulados pela consulta médica foram, em média, o dobro da inflação registrada no período.

Em 2013, o valor da consulta foi elevado a R\$ 70,00, 108% acima do praticado em 2006 – R\$ 33,60. Essa política beneficiou, diretamente, 90% dos cooperados, que têm as consultas como parte da sua produção.

Ainda no último ano, os honorários de procedimentos médicos e exames complementares tiveram reajuste de até 15%. No total, as medidas de valorização

anunciadas representarão o acréscimo de R\$ 85 milhões em recursos novos para a remuneração médica até o final de 2014.

PROGRAMA DE BENEFÍCIOS

Ao longo dos anos, a geração de resultados consistentes permitiu à Unimed-BH distribuir sobras e sustentar o mais robusto programa de benefícios já oferecido aos cooperados. Desde 2006, a gestão distribuiu o total de R\$ 1,2 bilhão. Apenas em 2013, o valor destinado aos cooperados chegou ao recorde de



Em 2013, foram realizadas 11 reuniões do Programa Unimed 18:30, com a presença de 1,6 mil cooperados. Destaca-se a discussão do amplo estudo de mercado realizado pela consultoria Mercer, que balizou a decisão de transferir a gestão da Previdência Unimed-BH ao Unimed Fundo de Pensão Multipatrocinado. A mudança será efetivada em 2014.



O Programa Quinta Especial aborda temas técnicos e culturais, atraindo uma plateia total de 1.529 médicos em 2013. Em agosto, os cooperados participaram do bate-papo com Tavinho Moura e Fernando Brant, dois grandes nomes do movimento Clube da Esquina, mediado pelo jornalista e escritor Carlos Herculano Lopes.

R\$ 246 milhões, 37% acima do verificado em 2012. Desse total, R\$ 55 milhões foram pagos em dezembro, na maior distribuição direta de resultados já feita.

Os ganhos de longo prazo são ainda mais significativos. A política de valorização do capital social, pela destinação de resultados e a remuneração de 12% ao ano, fez o investimento dos cooperados saltar de R\$ 28 milhões em 2005 para R\$ 357 milhões ao final de 2013 - uma evolução de 1.173%.

Uma das maiores conquistas dos cooperados e símbolo da proposição “Crescimento e Participação”, a Previdência Unimed-BH completou cinco anos em 2013 e já acumula patrimônio total de R\$ 400 milhões.

A implantação desse benefício motivou avanços importantes no Programa Pró-família, que teve seus critérios estendidos para contemplar cooperados a partir dos

65 anos de idade e o seu valor reajustado de R\$ 100 mil para R\$ 250 mil. Houve ganhos, ainda, no subsídio ao plano de saúde do médico e sua família, com descontos progressivos até a isenção da mensalidade pelo tempo de cooperação.

No conjunto, as diretrizes adotadas na remuneração médica, na distribuição de resultados e no programa de benefícios contribuíram para reduzir a desigualdade entre os cooperados no acesso aos recursos. A conquista desse objetivo é demonstrada pelo índice de Gini, uma medida estatística que varia de zero a um conforme o grau de concentração da renda em uma população. Estudo feito a partir da produção médica paga aos cooperados mostra que esse índice caiu de 0,53, em 2006, para 0,48 em 2012. Quando somados a produção e os benefícios distribuídos, o índice baixa ainda para 0,39. Quanto menor o número, maior a equidade.

5.176

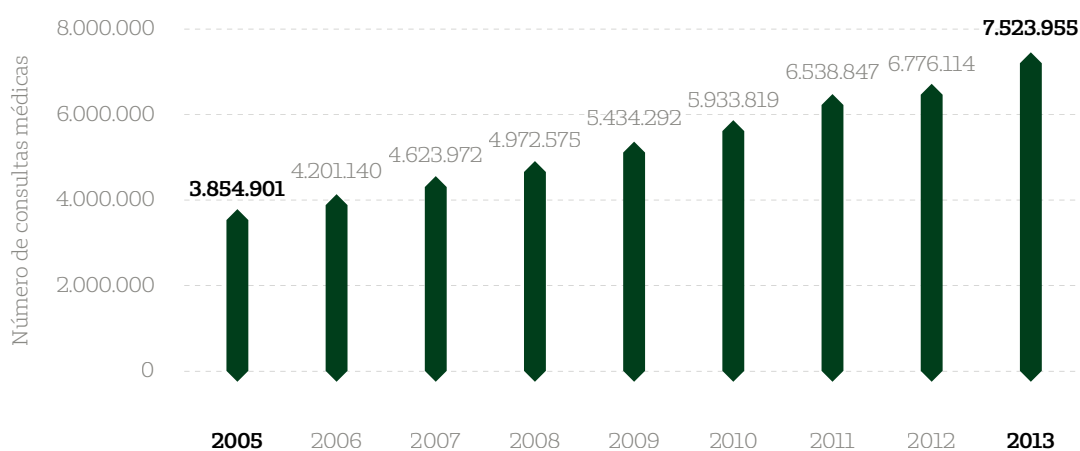
cooperados participam da Previdência Unimed-BH, com um patrimônio total de R\$ 400 milhões, somando-se os aportes a serem feitos em 2014.



A grande participação dos médicos cooperados nas Assembleias Gerais tem sido a marca desta gestão, em todas as 21 reuniões convocadas. Em dezembro de 2013, foi registrada a presença recorde de 3.393 cooperados no Minascentro.

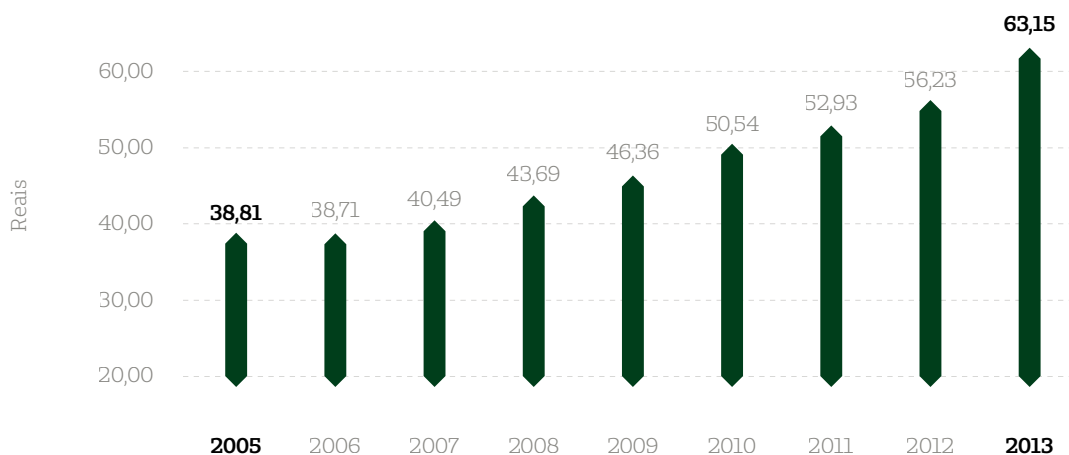
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CONSULTAS MÉDICAS (2005 A 2013)

Em linha com o crescimento da carteira, o volume de consultas médicas aumentou 95% desde 2005, alcançando 7,5 milhões de atendimentos em 2013. A abertura do Centro de Promoção da Saúde – Unidade Pedro I e o sucesso do Agendamento On-line estão entre as razões do aumento de 11% na produção ou 748 mil consultas a mais que no ano anterior. O valor total pago por consultas foi de R\$ 421 milhões, subindo 25% no ano.



EVOLUÇÃO DO VALOR MÉDIO PAGO AO COOPERADO PELA CONSULTA EM CONSULTÓRIO (2005 A 2013)

Em novembro de 2013, o valor de referência da consulta eletiva teve reajuste de 14,75%, para R\$ 70,00, mais que dobrando ao longo da gestão. O ganho acumulado no período foi de 108,33%, também o dobro da variação média dos principais índices inflacionários, como o IPCA (46,84%) e o IGP-M (57,85%), e do índice estipulado pela ANS para reajuste dos planos de saúde individuais (54,28%). Nove em cada dez cooperados realizam consultas.



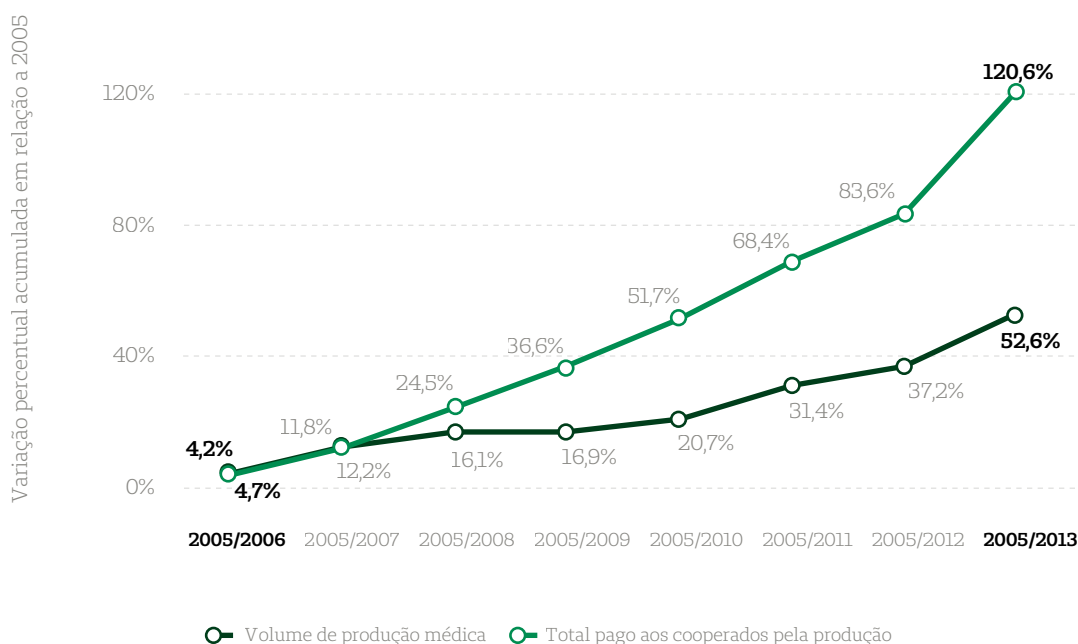
VALORES PAGOS AOS COOPERADOS PELA PRODUÇÃO MÉDICA (2005 A 2013)

De 2006 a 2013, a Unimed-BH transferiu o montante de R\$ 3,4 bilhões aos cooperados como remuneração pela produção médica. Somente no último ano, o valor pago foi superior a R\$ 617 milhões, 20% acima do registrado em 2012. Foi o maior incremento dos últimos anos, refletindo o impacto das medidas de valorização dos honorários médicos e a geração de mais oportunidades de trabalho para os cooperados.



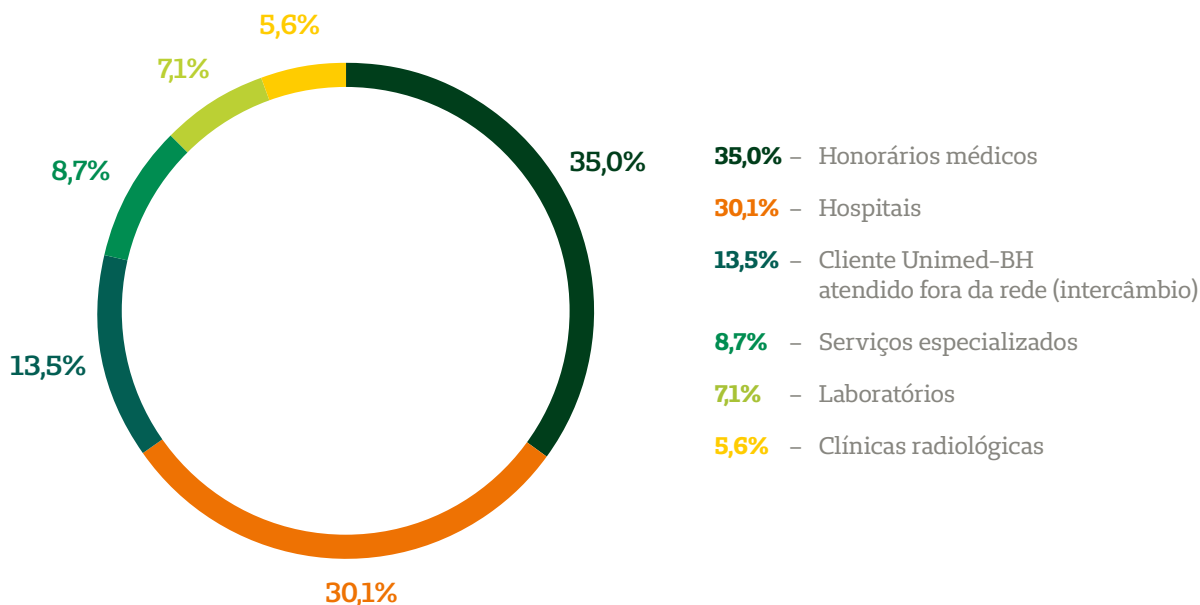
VARIAÇÃO ACUMULADA DA PRODUÇÃO MÉDICA E DOS VALORES PAGOS AOS COOPERADOS (2005 A 2013)

O volume de atendimentos produzidos pelos médicos cooperados cresceu 52,6% em comparação a dezembro de 2005, enquanto o montante pago pela produção aumentou 120,6%, ao passar de R\$ 280 milhões para R\$ 617 milhões em 2013. No gráfico, a distância entre as curvas corresponde ao efeito – crescente ao longo dos anos – das medidas de valorização das consultas e dos honorários sobre os ganhos dos cooperados.



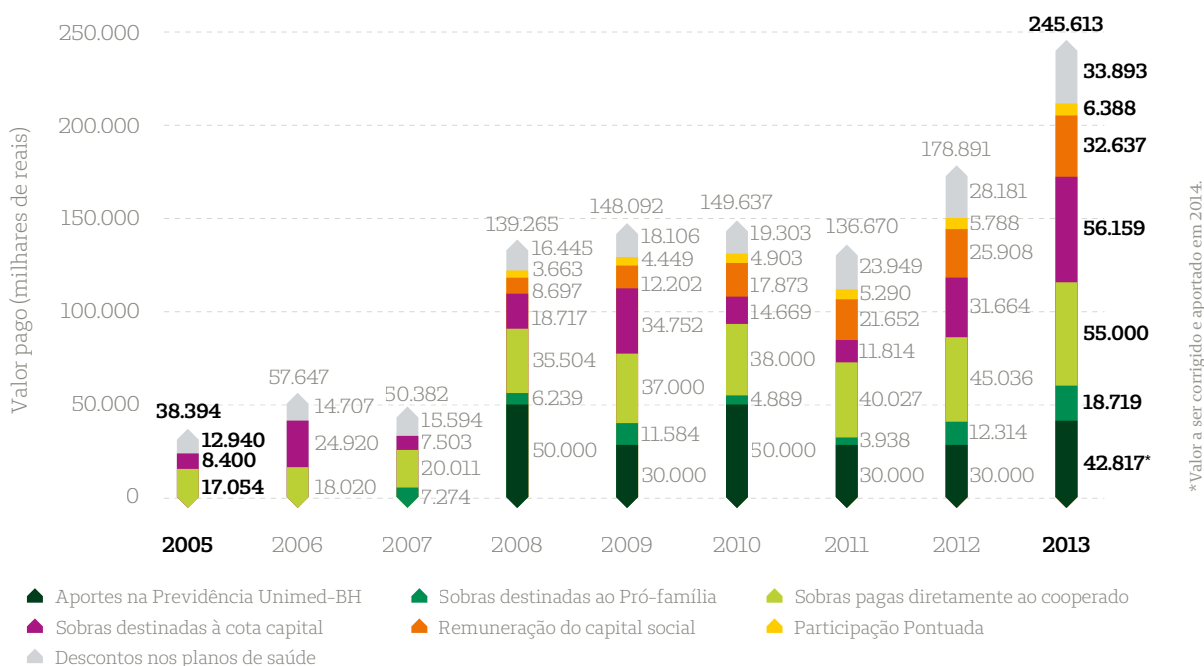
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR PAGO POR TIPO DE PRESTADOR (2013)

A remuneração médica corresponde a 35% dos recursos absorvidos na assistência à saúde dos clientes, o equivalente a R\$ 704 milhões em 2013. Em números absolutos, a Cooperativa destinou aos honorários médicos R\$ 120 milhões a mais (ou 21%) que o repassado no ano anterior. Em seguida, os hospitais receberam R\$ 604 milhões. Os serviços de apoio diagnóstico e terapias sequenciais somaram R\$ 429 milhões.



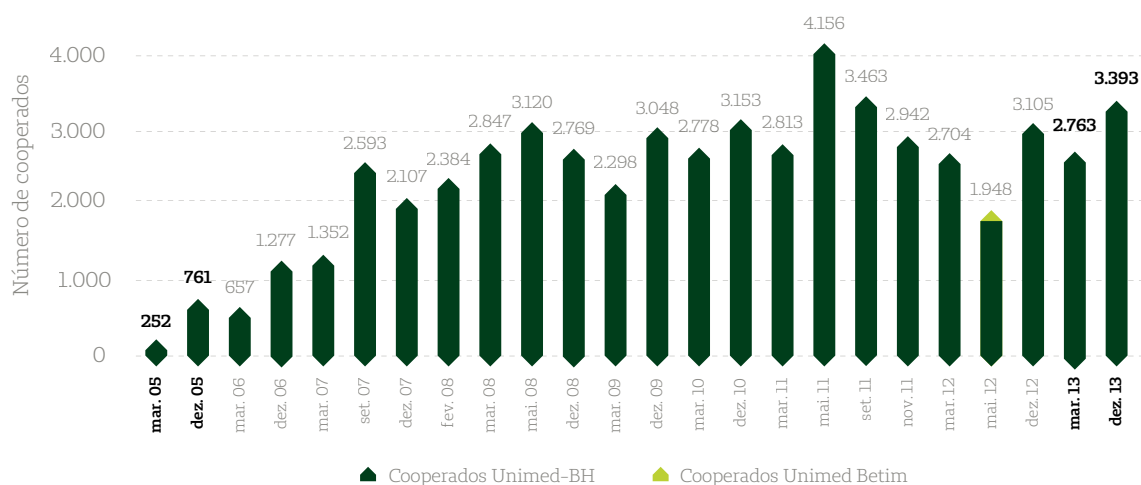
TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS AOS COOPERADOS NA FORMA DE BENEFÍCIOS E SOBRAS (2005 A 2013)

Com o programa de benefícios e a distribuição de resultados, a Unimed-BH assegurou aos cooperados ganho adicional de R\$ 246 milhões, ou 40% a mais sobre a produção médica em 2013. Isso representa um retorno aproximado de R\$ 46 mil, em média, por cooperado. Além dos valores descritos no gráfico, em 2014, a Cooperativa já destinou outros R\$ 6,5 milhões ao Programa Participação Pontuada e tem programado um aporte de R\$ 45 milhões na Previdência.



PARTICIPAÇÃO DOS COOPERADOS NAS ASSEMBLEIAS GERAIS (2005 A 2013)

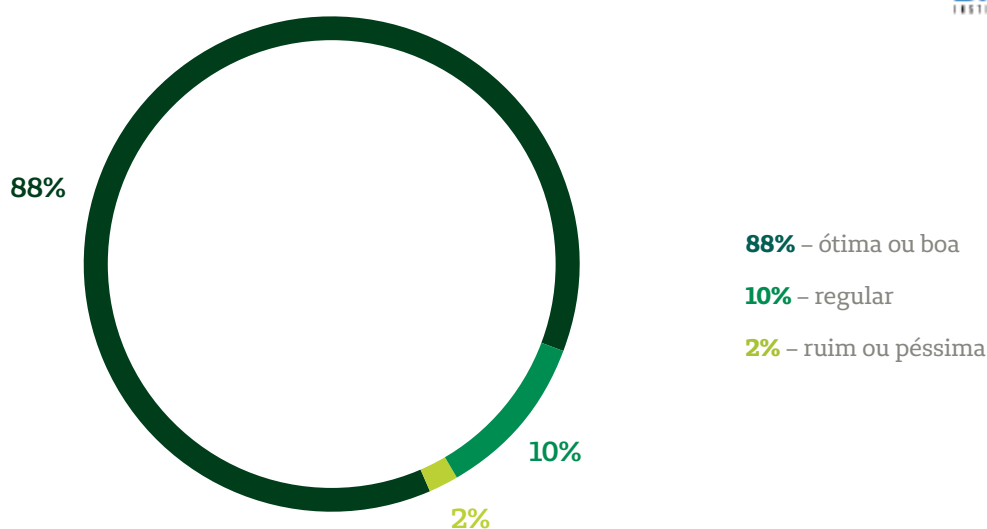
O compromisso da gestão – de ampliar e qualificar os espaços de participação dos cooperados – refletiu no quórum das assembleias gerais a partir de dezembro de 2006. Foram 21 assembleias nesse período, com a impressionante média de 2.715 cooperados por evento. Em dezembro de 2013, a Cooperativa realizou a maior assembleia presencial de sua história, com o registro de 3.393 médicos. O recorde de participação pertence à consulta plebiscitária que definiu critérios para distribuição das sobras, ao mobilizar 4.156 cooperados nos dois turnos de votação pela internet, em maio de 2011.



AValiação GERAL DOS COOPERADOS SOBRE A UNIMED-BH (2013)

A Unimed-BH encerra este ciclo de gestão com elevada aprovação dos seus médicos cooperados. Segundo pesquisa do Instituto Datafolha concluída em fevereiro de 2014, 88% dos médicos avaliam a Cooperativa como ótima ou boa. Entre os cooperados que atuam nos Serviços Próprios, a percepção é ainda mais positiva, com 93% de aprovação.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS

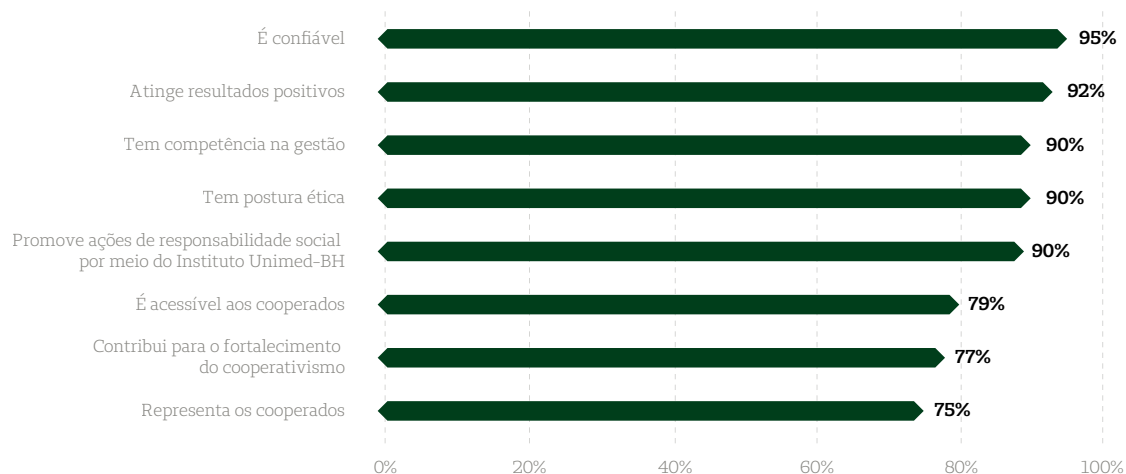


PERCEPÇÃO DA UNIMED-BH PELOS MÉDICOS COOPERADOS* (2013)

Confiabilidade, capacidade para alcançar resultados positivos, competência na gestão, postura ética e de responsabilidade social se mantêm como fortes pilares da reputação da Unimed-BH entre os seus médicos cooperados. O grau de concordância com esses atributos foi da ordem de 90% entre os entrevistados na pesquisa do Datafolha.

*Avaliação estimulada.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA

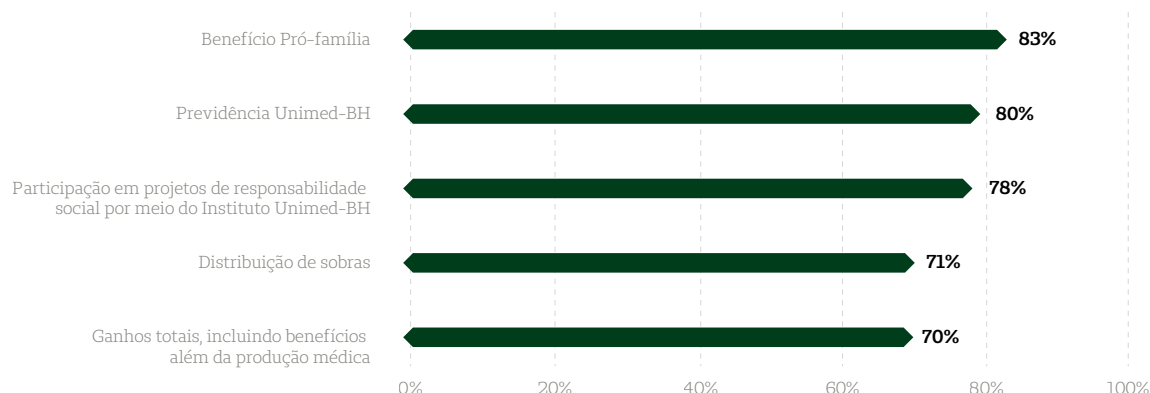


AValiação DO DESEMPENHO DA UNIMED-BH PELOS MÉDICOS COOPERADOS* (2013)

Um dos compromissos da atual gestão era implantar e consolidar o programa de proteção social dos cooperados. Como reflexo, o Pró-família e a Previdência Unimed-BH são as duas iniciativas mais bem avaliadas por oito em cada dez médicos, de acordo com a pesquisa Datafolha. A distribuição de sobras e os ganhos em benefícios, que vão além da produção médica, têm a aprovação de 70% dos cooperados.

*Respostas múltiplas.

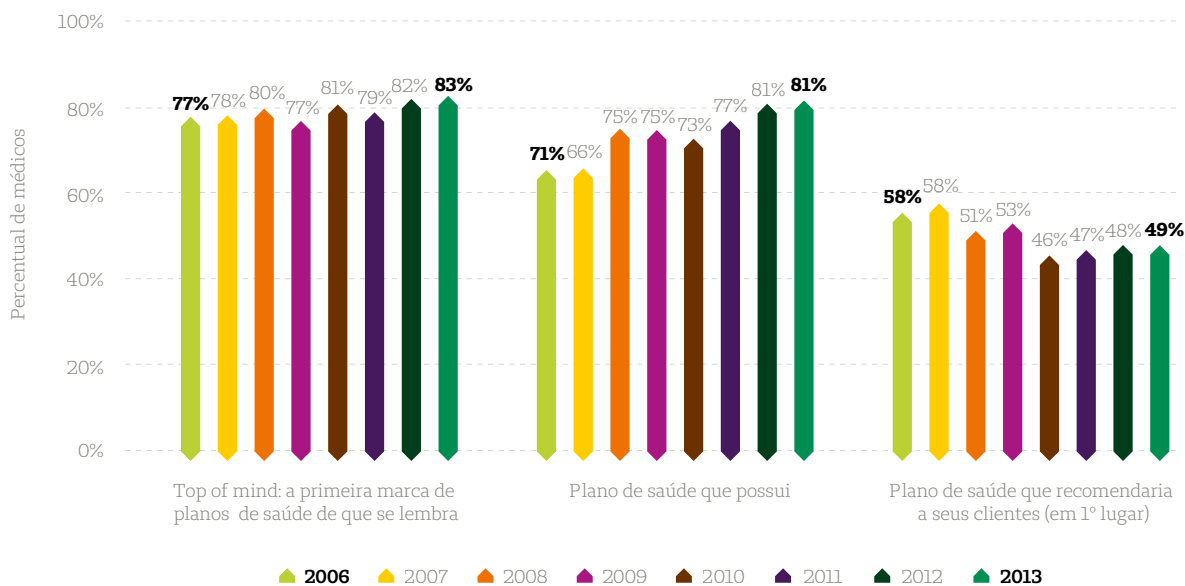
Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISA



A MARCA UNIMED-BH E OS MÉDICOS COOPERADOS E NÃO COOPERADOS (2006 A 2013)

Em oito anos, a marca Unimed se consolidou como forte referência para os médicos, cooperados ou não. De acordo com a pesquisa do Instituto Datafolha, é a marca mais lembrada e o plano de saúde de uso pessoal entre mais de 80% dos profissionais. Um em cada dois médicos recomenda a Unimed-BH a seus clientes.

Datafolha
INSTITUTO DE PESQUISAS



Com a assinatura "Unimed-BH. Feita por médicos apaixonados pela vida", a campanha institucional lançada em 2013 prestou uma homenagem aos cooperados, valorizando a vocação de cuidar, compartilhada entre os profissionais e a sua cooperativa.



Antecipando o marco dos dez anos de abertura da Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, a Diretoria homenageou o professor Lucas Vianna Machado, fundador e primeiro presidente da Cooperativa, dando o seu nome ao edifício que abriga o hospital.



Em 2013, a Unimed-BH recebeu 116 novos médicos cooperados, aprovados na seleção pública (foto ao lado). No concurso concluído em dezembro, outros 167 profissionais foram aprovados, cooperando-se no início deste ano. Os profissionais passam por um treinamento de integração, que foi aprimorado ao longo desta gestão (foto abaixo).





“Ser médico é algo muito maior que prestar um serviço. É preciso respeito, compaixão e um estado permanente de atenção. Sou um conselheiro, vou à casa do paciente e participo da vida das famílias, atendendo diferentes gerações. As pessoas andam inseguras, apressadas e sem tempo para as relações. Mas, se tivermos relações de confiança, teremos um mundo melhor.”

Dr. Cláudio Antônio de Souza, clínico

Modelo de
atenção à saúde



A vida
por inteiro.

Cuidar por inteiro, nas diferentes etapas da vida, para aproveitar tudo o que a vida oferece. Essa é a proposta que norteia o modelo de atenção à saúde da Unimed-BH. Um jeito de abordar a saúde que estimula o autocuidado, o vínculo com o médico de confiança e a integralidade da assistência. As iniciativas começaram a ganhar corpo em 2007, progressivamente reunindo, em linhas de cuidado prioritárias, a promoção da saúde, a prevenção, o gerenciamento de doenças e de casos complexos. As ações ocorrem no consultório médico, nas unidades da Rede Própria, em casa, no local de trabalho, ou nas praças da cidade. Ao mesmo tempo que beneficiam os clientes, ampliam as oportunidades de ganho dos médicos cooperados. Como resultado, a Unimed-BH já possui três programas aprovados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). E, pelo segundo ano consecutivo, em 2013, obteve a nota máxima na dimensão de atenção à saúde do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) – a avaliação oficial do setor.

150.525

clientes da Unimed-BH são acompanhados pelos médicos cooperados nos programas de atenção à saúde em consultório – 21% mais que em 2012.

ACOMPANHAMENTO PRÓXIMO

Os programas de atenção à saúde baseados nos consultórios dos médicos cooperados são parte essencial do modelo de atenção da Unimed-BH. Eles estimulam o vínculo do cliente a um médico de referência, que acompanha de perto sua evolução e coordena o plano de cuidados. O objetivo é o manejo de fatores de risco ou de doenças crônicas para preservar a saúde e prevenir agravos.

Desde 2007, 17 iniciativas foram implantadas. Um dos pioneiros, o Programa de Saúde Cardiovascular já acompanha mais de 7 mil clientes. Em 2013, menos de 1% deles foi internado por doença coronariana ou acidente vascular cerebral isquêmico. Outros exemplos de sucesso são os programas que monitoram clientes com asma e doença pulmonar obstrutiva crônica. Em um ano, o controle clínico diminuiu os atendimentos de urgência em até 14%.

Os planos de cuidado são sempre revistos a partir de contribuições dos cooperados. Em 2013, o Programa de Atenção ao Diabético para crianças e adolescentes passou a incluir visitas domiciliares, indicadas pelos médicos aos pacientes que mais recorriam a serviços de urgência. Os números atestam sua efetividade: a taxa de internação caiu de 42% para 19%, e as idas ao pronto-atendimento reduziram 18% após um ano.

No total, os programas acompanham mais de 150 mil clientes – aumento de 21% em 2013 – e têm a adesão de 1.345 cooperados, em 20 especialidades médicas. Pesquisa interna de satisfação indica que 90% dos clientes inscritos consideram o atendimento ótimo ou bom.

Além de proporcionar cuidado mais adequado ao cliente, as iniciativas ainda têm como benefício o modelo de remuneração diferenciada para os cooperados participantes. Em 2013,

Quase 82 mil clientes, do primeiro mês de vida aos 19 anos, são cuidados por pediatras nos programas de Puericultura e Atenção à Saúde de Crianças e Adolescentes. Na foto, o cooperado Dr. Flávio Godoy Domingues atende no Centro de Promoção da Saúde – Unidade Pedro I.



a Unimed-BH investiu R\$ 8,5 milhões nessa estratégia, gerando ganhos adicionais ao valor das consultas e no desfecho dos ciclos de acompanhamento.

ESPAÇOS ASSISTENCIAIS

A abertura do primeiro Centro de Promoção da Saúde, no Barro Preto, em 2007, está entre os principais marcos da evolução do modelo assistencial da Unimed-BH. Desde então, as unidades próprias oferecem atividades que complementam a atenção prestada no consultório médico. São grupos de educação em saúde, palestras, clínicas dedicadas a grupos especiais – como os diabéticos –, entre outros serviços. Cerca de 3,2 mil clientes participaram dessas atividades em 2013.

Seguindo sua proposta de atenção integrada, a Unimed-BH também desenvolve programas de desospitalização e atenção domiciliar.

Em 2012, as iniciativas foram remodeladas: além das visitas mensais de médicos e enfermeiros, os clientes recebem assistência de nutricionistas, fisioterapeutas e fonoaudiólogos. Em média, 5 mil pacientes por mês são acompanhados em casa, repetindo o índice de 90% de satisfação.

ESTÍMULO À PREVENÇÃO

Outra linha de atuação é o incentivo à prevenção e à detecção precoce do câncer. Exames como a mamografia, o Papanicolaou e a pesquisa de sangue oculto nas fezes, na frequência e nas faixas etárias preconizadas, são isentos de coparticipação.

Destaca-se a campanha permanente de estímulo à mamografia, que alcançou os meios de comunicação e as redes sociais. Anualmente e de forma proativa, a Unimed-BH envia a clientes, médicas cooperadas e colaboradoras com idade

R\$ 8,5

milhões

foram investidos, em 2013, na remuneração diferenciada dos cooperados que aderiram aos programas de atenção à saúde baseados nos consultórios.

Mamografia.

Mais do que um exame,
um cuidado com você.



O CÂNCER DE MAMA É O SEGUNDO TIPO MAIS FREQUENTE NO MUNDO E O MAIS COMUM ENTRE AS MULHERES.

O risco aumenta com a idade e quando você não se cuida. Por isso, lembre-se de fazer a mamografia regularmente. Principalmente entre 50 e 69 anos. Os equipamentos estão cada dia mais modernos e podem ajudar a encontrar nódulos que ainda nem são diagnosticados com a palpação.

**DEIXAR PARA DEPOIS PODE SER RUIM
PARA A SUA SAÚDE E PARA TODOS QUE
SE PREOCUPAM COM VOCÊ. PENSE NISSO.**



A Unimed-BH realiza, anualmente, uma ampla campanha para estimular a mamografia entre as mulheres dos 50 aos 69 anos de idade. Nessa faixa etária, as clientes ficam isentas do pagamento da coparticipação. Com essas ações, 3 mil mulheres que não faziam a mamografia havia mais de dois anos colocaram o exame em dia.

entre 50 e 69 anos guias já autorizadas para a realização do exame. Materiais educativos reforçam a importância da sua regularidade e da apresentação dos resultados ao médico de confiança. As mulheres ainda recebem contato telefônico, convidando a agendar o exame.

Em 2013, as ações contribuíram para que mais de 3 mil mulheres que não faziam a mamografia há mais de dois anos colocassem o exame em dia. Ao final do ano, mais de 66 mil clientes em idade

elegível foram beneficiadas, atingindo-se 63% do público-alvo da campanha.

SAÚDE DOS IDOSOS EM FOCO

Os idosos somam 13% da carteira de clientes da Unimed-BH e contam com ações específicas para a sua saúde. Em 2012, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) aprovou o Programa de Atenção ao Idoso desenvolvido pela Cooperativa, envolvendo médicos cooperados de 12 especialidades. Desde a sua implantação, mais de 23 mil clientes acima dos 60 anos já foram inscritos.

Em 2013, a Unimed-BH intensificou as ações, com a identificação de 14 mil idosos que não haviam realizado uma consulta clínica no ano anterior. Os clientes foram convidados a marcar uma consulta. Aqueles que não aceitaram a primeira abordagem ainda receberam a visita de um profissional de saúde, que traçou seu perfil de necessidades, novamente estimulando a procura ao médico. Com esse esforço, mais de 7 mil idosos passaram por atendimento, ou 52% do grupo inicial.

E uma nova ação está em curso. O Programa Cuidado por Inteiro, aprovado pela ANS no último ano, propõe a busca ativa aos idosos sem vínculo com um médico e grandes utilizadores de pronto-atendimento. Os clientes são visitados por uma equipe multidisciplinar, que estabelece um plano de cuidado individualizado, com acompanhamento regular. Cerca de 260 clientes participam da fase-piloto. Essas ações permanecem como foco em 2014, ao lado da abordagem à saúde de mulheres e crianças.

ATENÇÃO MATERNOINFANTIL

O fortalecimento da linha de cuidado materno-infantil se traduziu em duas grandes metas em 2013: o estímulo ao pré-natal de qualidade, com as consultas e os exames recomendados, e o incentivo ao parto normal. Como resultado de uma grande campanha junto às clientes e aos médicos, a Cooperativa alcançou a taxa de 93% de cumprimento do pré-natal entre as mulheres atendidas na Rede Própria.

Em relação aos partos, as maternidades próprias também se destacam. Juntas, as unidades de Belo Horizonte e Betim responderam por 61% dos partos normais realizados na rede da Unimed-BH em 2013, somando quase 2,3 mil procedimentos. Ao longo do ano, a Maternidade Unimed – Unidade Grajaú implantou diversas medidas que levaram à redução de 4,7% na incidência de cesarianas frente a 2012. E a unidade se confirmou como o hospital privado com maior índice de partos normais na capital (veja o capítulo sobre a Rede Própria).

7.156

idosos que não haviam feito uma consulta clínica em 2012 passaram pelo médico no último ano, após a busca ativa realizada pela Unimed-BH.

O cuidado com os recém-nascidos e as mães é estendido ao domicílio, por meio do Unibaby, um dos mais antigos e bem avaliados programas da Unimed-BH. Em média 72 horas após a alta hospitalar do bebê, a cliente recebe em casa a visita de um enfermeiro, que transmite orientações úteis para os primeiros dias de vida da criança. Em 2013, o programa foi estendido a toda a área de atuação da Unimed-BH, contabilizando 9,3 mil visitas.

INOVAÇÃO

Projeto inovador, o Unimed Pleno representa mais um avanço no modelo de atenção à saúde da Cooperativa, inserindo

os princípios da atenção primária na lógica assistencial dos planos de saúde. O cliente tem, como porta de entrada, uma clínica exclusiva, com um médico de referência e o apoio de uma equipe multidisciplinar. O médico identifica os hábitos e o histórico de saúde do paciente, coordenando os atendimentos quando houver indicação de cuidados especializados. A clínica oferece, ainda, grupos de educação em saúde.

Mais de 1,4 mil clientes já utilizam o Unimed Pleno, reconhecendo a clínica como sua referência. Oito em cada dez casos atendidos na unidade puderam ser solucionados ali mesmo, sem necessidade de encaminhamento a outros serviços.



Os clientes Unimed Pleno têm um médico de referência, que acompanha a saúde dos pacientes e coordena os cuidados, quando for indicado o encaminhamento a serviços especializados. Na foto, a cooperada Dra. Cleuza Guimarães Teixeira durante atendimento na Clínica.

BALANÇO DAS INICIATIVAS DA UNIMED-BH NA ATENÇÃO À SAÚDE (2013)

GERENCIAMENTO DE CASOS COMPLEXOS

Gerenciamento de Casos	6.264	pacientes
Cuidados Paliativos	267	pacientes
Intervenção Específica	1.022	pacientes
Ação de Curativos	285	pacientes
Reabilitação	482	pacientes
Desospitalizações	6.076	pacientes

GERENCIAMENTO DE CASOS CRÔNICOS E CONDIÇÕES DE RISCO

Programa de Puericultura	13.161	inscritos
Programa de Atenção Obstétrica	3.111	inscritas
Programa de Atenção ao Idoso	12.967	inscritos
Programa de Saúde Cardiovascular	7.084	inscritos
Programa de Atenção ao Diabético	2.633	inscritos
Programa de Doenças Respiratórias	2.795	inscritos
Programa de Atenção ao Portador de Doenças Renais (doença renal crônica e nefrolitíase)	629	inscritos
Programa de Saúde Mental	1.142	inscritos

PREVENÇÃO DE DOENÇAS

Vacinação	7.479	doses aplicadas
Grupo de Reeducação Alimentar (crianças e adultos)	1.115	participantes
Grupo de Cessação do Tabagismo	479	participantes
Clínica do Diabético	188	participantes
Grupo de Diabéticos	113	participantes

PROMOÇÃO DA SAÚDE

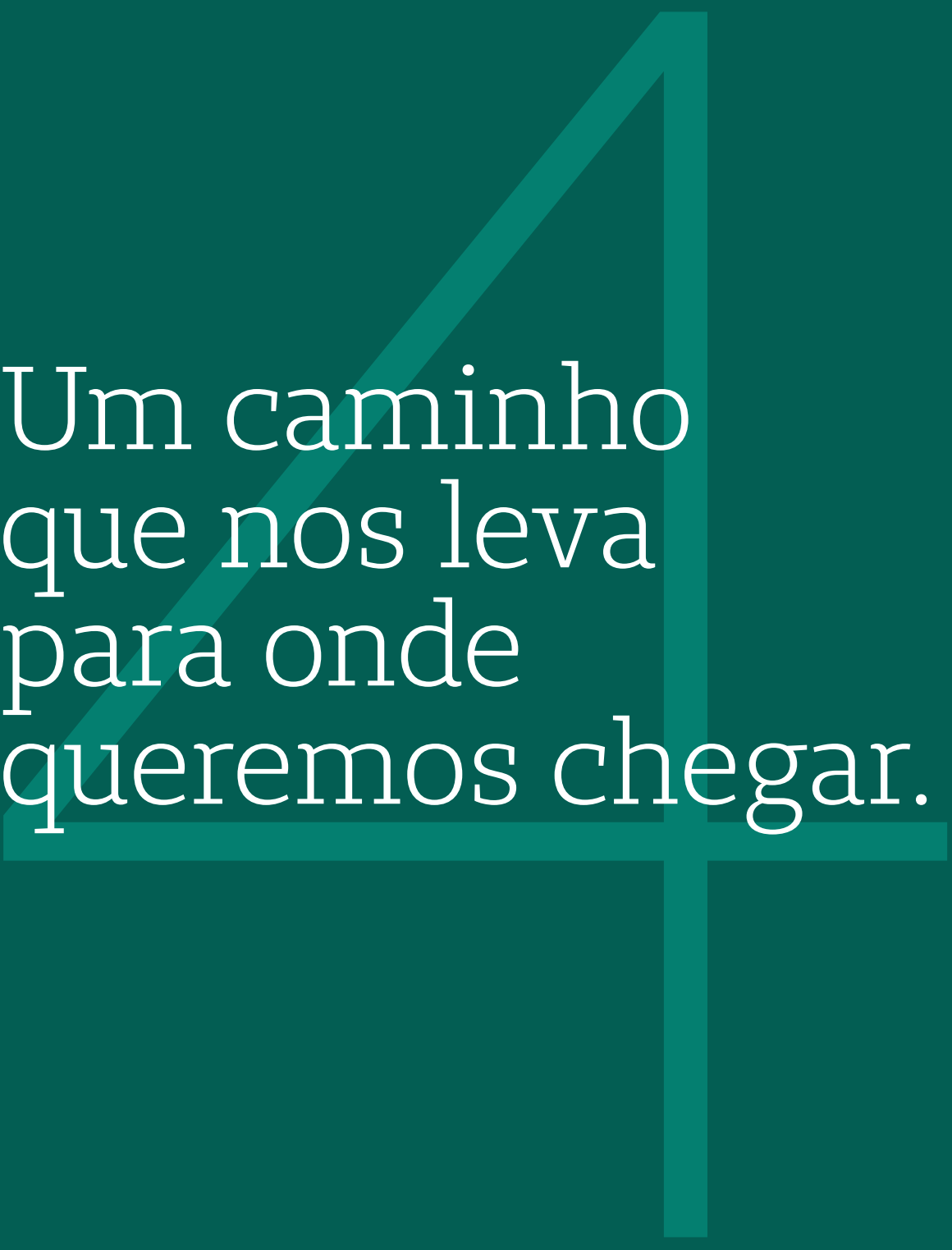
Curso de Gestantes (adolescentes e adultos)	767	participantes
Procedimento Padronizado em Obstetrícia (PPO)	4.320	inscritas
Procedimento Padronizado em Pediatria (PPP)	9.149	pacientes
Procedimento Padronizado em Clínica Médica (PPCM)	609	pacientes
Programa de Atenção Homeopática	5.653	inscritos
Programa de Atenção à Saúde da Criança e do Adolescente	68.668	inscritos
Unibaby	9.270	visitas domiciliares
Palestras educativas	419	eventos



“Cuido de crianças e, comumente, tenho de lidar com pais em momentos de grande fragilidade. Afinal, são seus filhos. Por isso, tento compreender o que estão passando. E se fossem os meus filhos? Assim, encontrei uma forma de cuidar melhor das pessoas e errar menos.”

Dr. Ricardo de Mattos Paixão, cirurgião infantil

Rede de serviços:
unidades próprias



Um caminho
que nos leva
para onde
queremos chegar.

A definição de uma estratégia equivale à escolha de um caminho. Nos últimos oito anos, os Serviços Próprios se confirmaram como pilares do crescimento e da participação. Os investimentos feitos pela Cooperativa em infraestrutura e qualidade formaram uma rede abrangente e cada vez mais integrada. Os serviços asseguram a capacidade assistencial, criam oportunidades de trabalho e valorizam o patrimônio dos cooperados. Atualmente, a Rede Própria realiza mais de 3,2 milhões de atendimentos por ano, o que representa 25% da demanda por internações, 46% dos atendimentos de urgência e emergência e 15% das consultas eletivas. Cerca de 2,6 mil médicos atuam no corpo clínico permanente das unidades. Números que reforçam a convicção no caminho escolhido: hoje, mais de 84% dos cooperados concordam que os Serviços Próprios suprem lacunas assistenciais e tornam a Unimed-BH mais competitiva, segundo o Datafolha. Para oito em cada dez clientes, a Cooperativa possui uma rede própria confiável e de qualidade.

R\$ 96

milhões

em honorários médicos foram pagos aos cooperados em 2013, pelo atendimento aos clientes na Rede Própria, valor 33% maior que em 2012.

AMPLIAÇÃO DO ACESSO

Com a insuficiência da estrutura assistencial para atender ao aumento da demanda por planos de saúde no país, o investimento em rede própria representa importante diferencial da Unimed-BH. Em 2013, a Cooperativa fortaleceu sua rede ambulatorial com a abertura de três novos Centros de Promoção da Saúde: no Vetor Norte de Belo Horizonte, em Conceição do Mato Dentro e em Betim – este entregue em janeiro de 2014.

A estratégia é descentralizar a rede, ampliando o acesso a consultas e atendimentos eletivos mais próximo dos clientes. Atualmente a maior unidade ambulatorial da Cooperativa, o Centro de Promoção da Saúde – Unidade Pedro I realizou 154 mil atendimentos de março a dezembro. Localizada na região Norte, a unidade evitou o deslocamento dos pacientes até serviços de urgência na área hospitalar da cidade.

Outro avanço na estratégia assistencial foi a abertura da primeira unidade com

um modelo vinculatório, baseado nos princípios internacionais da atenção primária à saúde. A Clínica Unimed Pleno iniciou as atividades em maio (veja o capítulo Modelo de Atenção à Saúde).

OPORTUNIDADES DE TRABALHO

Os investimentos feitos pela Cooperativa asseguram a capacidade de atendimento aos clientes e criam oportunidades de trabalho médico em espaços qualificados. Em 2013, os serviços ambulatoriais produziram 1,2 milhão de consultas e procedimentos eletivos. Os atendimentos de urgência e emergência saltaram de 500 mil, em 2012, para 815 mil – considerando a produção das unidades assistenciais de Betim, que se integraram à rede da Unimed-BH após setembro de 2012.

As unidades do Centro de Radiologia e Exames responderam por 287 mil atendimentos. Criado para suprir a demanda interna dos hospitais próprios e do Pronto-atendimento – Unidade Contagem, o Laboratório Unimed



A cooperada Dra. Fernanda Faria Poiani Grossi integra o corpo clínico do Centro de Promoção da Saúde – Unidade Pedro I. O serviço representa acesso à assistência para os mais de 390 mil clientes no Vetor Norte da Grande BH. Ali são oferecidos consultas, atividades educativas, exames laboratoriais, de raio-X e ultrassonografia, além uma base para ambulâncias do Atendimento Móvel.

mantém dois postos de coleta, no Vetor Norte e em Betim. O serviço processou 843 mil exames em 2013.

Os hospitais próprios asseguraram 35 mil internações, com crescimento de 27% no ano. As taxas de ocupação médias permanecem muito elevadas, sendo de 87% no Hospital Unimed – Unidade Contorno, de 92% na Unidade Betim e de 89% na Maternidade Unimed.

O número de médicos cooperados em atividade na Rede Própria acompanha o aumento da demanda e a abertura de serviços. Em 2013, eles ocupavam 1.885 postos de trabalho somente no corpo clínico permanente – 17% a mais que em 2012. De acordo com o Instituto Datafolha, nove em cada dez cooperados que atuam nos Serviços Próprios reconhecem a criação de oportunidades de trabalho e avaliam a Cooperativa como ótima ou boa.



O Hospital Unimed – Unidade Betim recebeu investimentos em melhorias ao longo de 2013: novas instalações para as Unidades de Terapia Intensiva neonatal, pediátrica e de adultos, aquisição de equipamentos, abertura de consultórios e a adoção da classificação de risco dos pacientes no pronto-socorro, tornando o atendimento ainda mais seguro. Na foto, a cliente Aline Santos Araújo recebe orientações da enfermeira Raquel Almeida.

93%

dos médicos cooperados que atuam nos Serviços Próprios avaliam a Unimed-BH como ótima ou boa, segundo o Datafolha.

INOVAÇÃO E BUSCA DA EXCELÊNCIA

A Cooperativa tem, na Rede Própria, sua principal plataforma para inovar a gestão e a atenção à saúde. Pioneiros nesse processo, os Centros de Promoção da Saúde se estruturaram para oferecer novas e complexas linhas de cuidado. A Unidade Santa Efigênia, prevista para entrar em operação no segundo semestre de 2014, terá espaços dedicados à saúde do idoso, à reabilitação e à saúde mental – linhas ainda pouco desenvolvidas na saúde suplementar.

Enfatizando sua vocação maternoinfantil, o Hospital-dia e Maternidade Unimed-BH completou dez anos em janeiro de 2014 e assumiu a denominação Maternidade Unimed – Unidade Grajaú. No último ano, o serviço consolidou a linha de cuidado perinatal, que acompanha a gestante durante toda a sua permanência. A área de urgências e emergências obstétricas foi estruturada

com a adoção da classificação de risco das pacientes, de forma pioneira na rede privada da cidade. E a equipe multidisciplinar passou a contar com enfermeiras obstetrias.

Em 2013, a Maternidade respondeu, sozinha, por 33% da demanda de partos na rede da Unimed-BH e por 48% dos partos normais realizados. Foram cerca de 4,8 mil partos, dos quais 37% por via baixa.

Também inovadora é a integração das equipes de Atenção Domiciliar e Atendimento Móvel em Saúde, aprimorando a abordagem dos clientes acompanhados em casa. Iniciado em dezembro, o projeto-piloto capacita os profissionais e define novos protocolos e fluxos de atendimento às intercorrências. Isso permite que as situações de menor complexidade sejam solucionadas sem a necessidade de remoção do paciente ao pronto-socorro.

61%

dos partos normais realizados na rede da Unimed-BH em 2013 ocorreram nas maternidades próprias, sendo 48% na Unidade Grajaú e 13% em Betim.



Os hospitais próprios asseguraram 35 mil internações em 2013, ou 27% mais que em 2012. Só no Hospital Unimed - Unidade Contorno foram quase 16 mil internações. O hospital conquistou a certificação ISO 9001 em dezembro. As obras para sua ampliação já foram iniciadas, estando na fase de contenção do terreno. Estão previstos mais de 300 novos leitos.

A equipe do cuidado domiciliar passou a contar com tablets, que facilitam o atendimento e aumentam a segurança do paciente. O seu modelo de remuneração evoluiu para um mix, em que 70% dos recursos se baseiam em capitação e 30%, em indicadores de qualidade assistencial. É o mesmo modelo adotado pelo Unimed Pleno.

NOVAS TECNOLOGIAS

Seguindo tendências internacionais de uso da tecnologia em prol do cuidado com a saúde, a Unimed-BH iniciou um projeto-piloto de monitoramento de dados clínicos à distância para pacientes com doenças crônicas. A fase de testes terá continuidade em 2014, com o telemonitoramento de 70 pacientes.

Outro avanço na Rede Própria é a unificação, ainda em curso, dos sistemas de prontuário eletrônico hospitalar, o que permite maior integração das informações, racionalização de recursos e segurança assistencial.

Com o mesmo foco, o conceito Lean Thinking (ou mentalidade enxuta) foi incorporado em 25 projetos de excelência operacional em áreas assistenciais e administrativas dos Serviços Próprios. Trazida da indústria para a gestão hospitalar nos últimos anos, a metodologia propõe otimizar os recursos pela melhoria e o controle dos processos. O ganho de eficiência estimado com os projetos em andamento é de R\$ 5,3 milhões.



A Unidade Unimed em Contagem implantou, em 2013, um Ambulatório Pediátrico de Asma. A iniciativa partiu da constatação de que 21% das crianças que chegam ao pronto-atendimento apresentam queixas respiratórias. O trabalho priorizou o acompanhamento de pacientes que mais recorrem ao serviço. Para complementar a abordagem médica, em janeiro, teve início um grupo operativo com a participação de pais e filhos.



Em 2013, o Programa de Residência Médica da Unimed-BH foi credenciado pelo Ministério da Educação. Ao todo, foram abertas 28 vagas, em sete especialidades. Para 2014, serão 30 novas vagas, sendo duas delas em Medicina Paliativa, curso pioneiro em Minas Gerais. O programa faz parte de um conjunto de estratégias de formação e desenvolvimento dos médicos.

FORMAÇÃO MÉDICA

Os Serviços Próprios também se confirmam como espaços reconhecidos para a formação médica, valorizando a atuação do corpo clínico e das áreas já consideradas referência. Em 2013, a Unimed-BH obteve o credenciamento do seu Programa de Residência Médica pelo Ministério da Educação. As atividades são desenvolvidas no Hospital Unimed – Unidade Contorno e na Maternidade Unimed – Unidade Grajaú.

No primeiro ano, foram abertas 28 vagas nas especialidades de Cirurgia Geral, Clínica Médica, Ginecologia e Obstetrícia, Pediatria, Neonatologia, Neurologia e Ortopedia e Traumatologia. Para 2014,

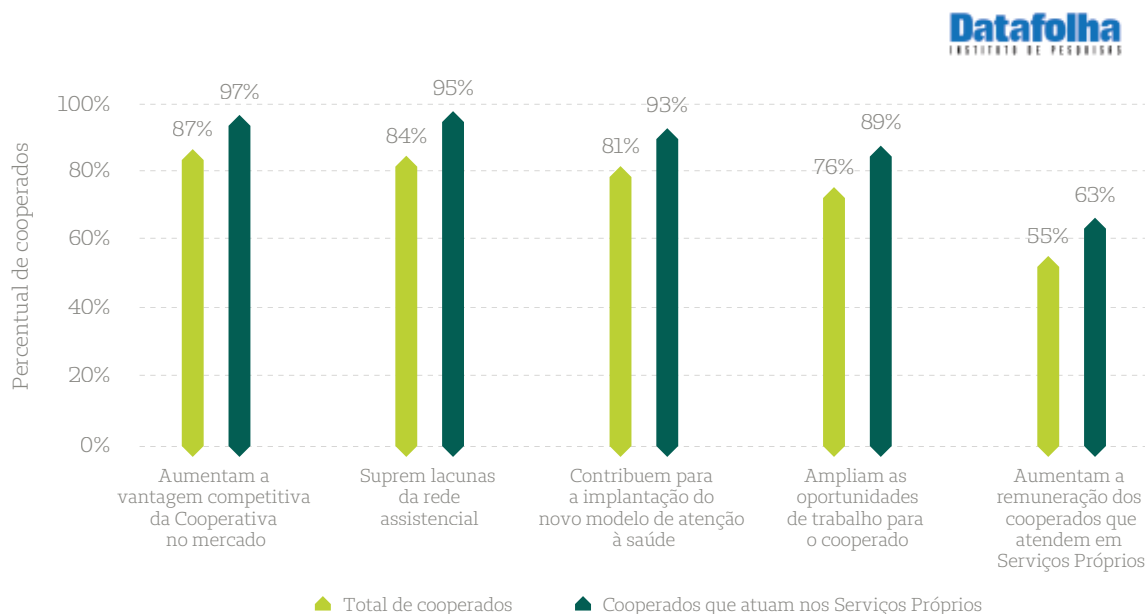
o programa evoluiu com a criação da Residência em Medicina Paliativa, pioneira em Minas Gerais. O processo seletivo, concluído em março, mobilizou mais de 1,2 mil candidatos para as 30 vagas abertas.

Em linha com a qualidade assistencial, o corpo clínico e os demais profissionais das unidades passam por capacitação permanente, com treinamentos presenciais e à distância. Ao todo, foram mais de 68 mil horas de treinamento em 2013. Um dos destaques é o Programa de Gestão para Médicos (PGM), voltado a aprimorar as competências gerenciais dos coordenadores médicos que atuam na Rede Própria.

AVALIAÇÃO DOS COOPERADOS SOBRE A ESTRATÉGIA DE SERVIÇOS PRÓPRIOS* (2013)

Consolida-se a percepção dos cooperados quanto à importância estratégica dos Serviços Próprios para a Unimed-BH, sobretudo para torná-la competitiva e suprir lacunas da rede assistencial. Entre os médicos que atuam na Rede Própria, a concordância com esses focos fica acima de 95%. Também se destacam a inovação do modelo de atenção à saúde e a abertura de espaços de trabalho médico.

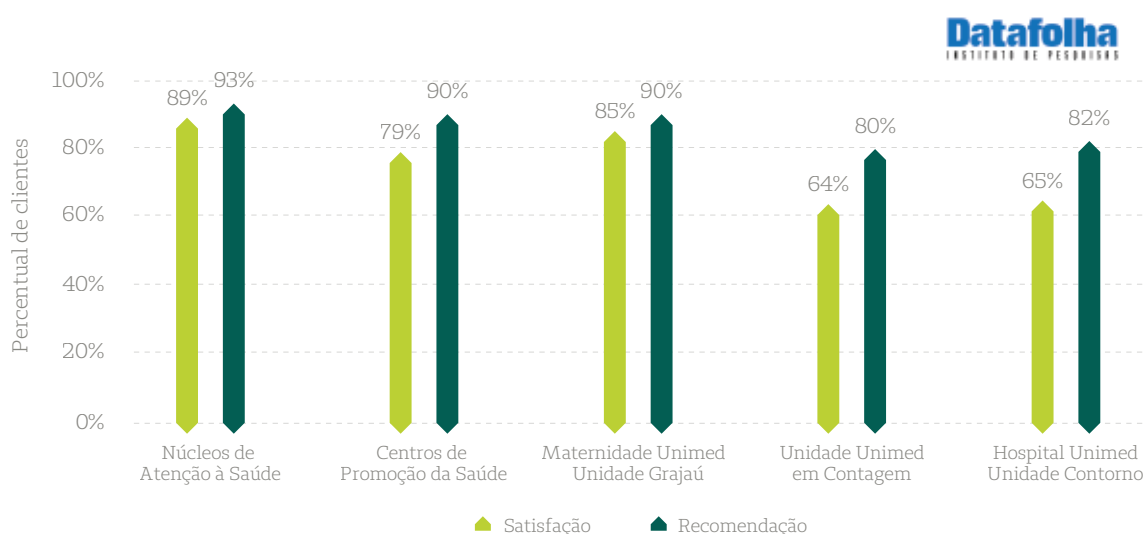
*O grau de concordância é a soma das respostas "concordo totalmente" e "concordo em parte". Avaliação estimulada.



SATISFAÇÃO DOS CLIENTES COM OS SERVIÇOS PRÓPRIOS E GRAU DE RECOMENDAÇÃO* (2013)

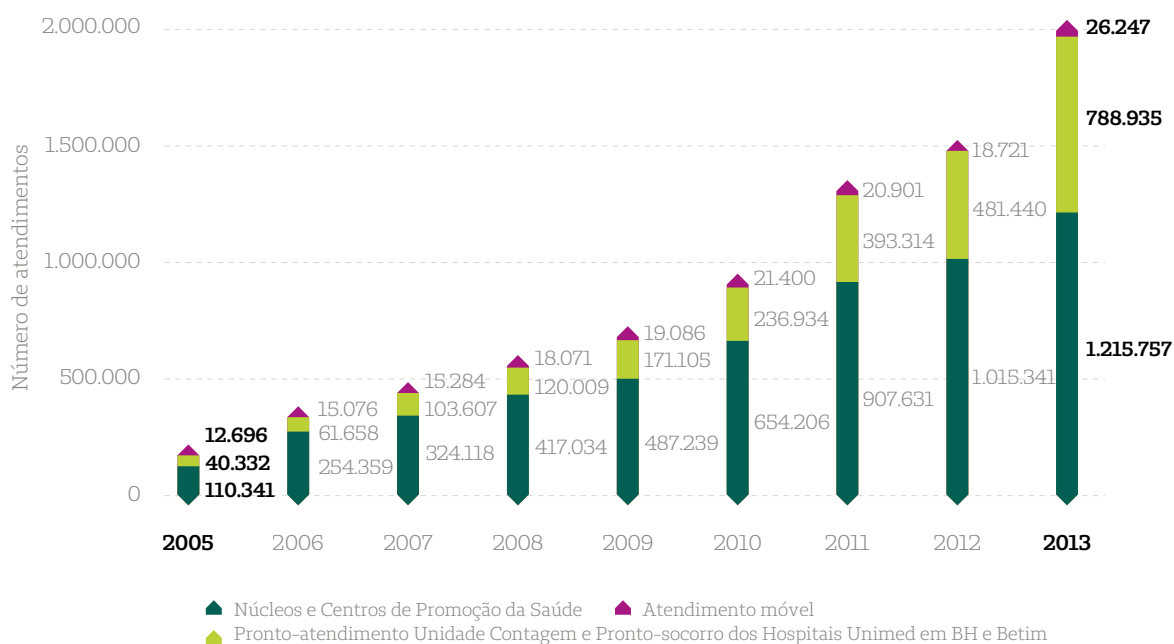
A satisfação dos clientes com os Serviços Próprios se mantém elevada, em especial para os Núcleos e os Centros de Promoção da Saúde, segundo o Datafolha. Em 2013, destaca-se o crescimento na avaliação positiva da Maternidade Unimed – Unidade Grajaú, que saltou de 69%, no ano anterior, para 85%. De modo geral, os clientes recomendam fortemente os serviços da Unimed-BH.

*Satisfação é a soma das respostas "muito satisfeito" e "satisfeito". Recomendação expressa o percentual de clientes que indicariam o serviço a um amigo ou parente. Para os serviços não listados, o número de entrevistados foi insuficiente para a análise. Avaliação estimulada.



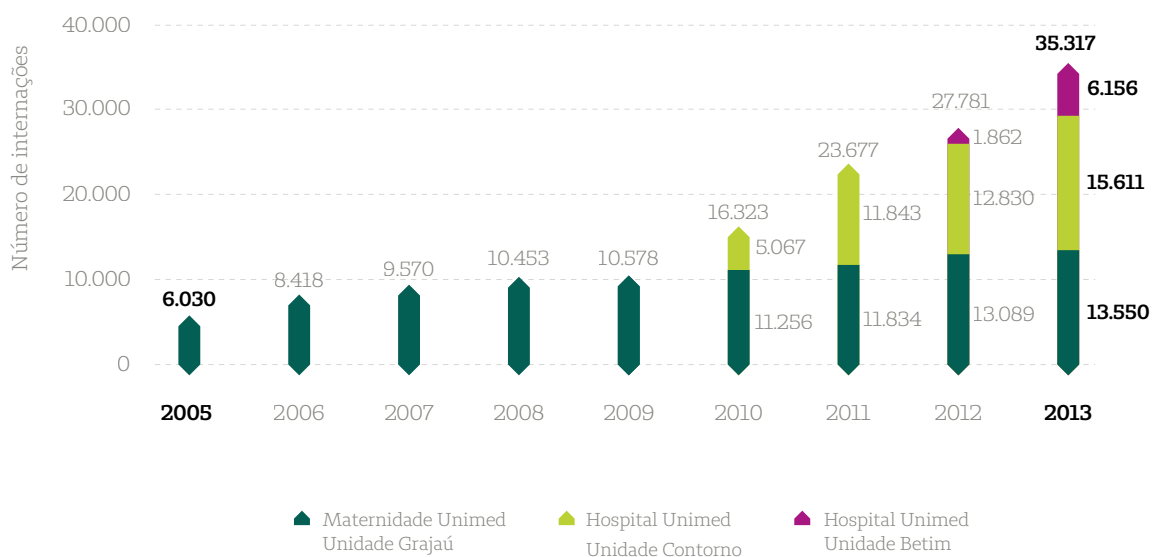
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE ATENDIMENTOS NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS AMBULATORIAIS E DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA (2005 A 2013)

Em 2013, a Rede Própria assegurou mais de 2 milhões de atendimentos ambulatoriais eletivos e de urgência e emergência, com aumento de 34% no ano. Contribuíram para esse resultado a abertura dos Centros de Promoção da Saúde no Vetor Norte e em Conceição do Mato Dentro, a completa integração da rede assistencial de Betim e o novo modelo de atuação do Serviço de Atendimento Móvel em Saúde, que teve a frota de ambulâncias ampliada.



EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INTERNAÇÕES NOS HOSPITAIS PRÓPRIOS (2005 A 2013)

Os hospitais próprios receberam mais de 35 mil internações em 2013, o correspondente a 25% da demanda da Cooperativa. Em comparação a 2012, o salto foi de 27%, sobretudo pela integração do Hospital Unimed em Betim à rede, iniciada em setembro de 2012, e o aumento de 22% na produção da Unidade Contorno. A Maternidade já opera na sua plena capacidade, e o número de internações ainda cresceu 4% no ano.



REMUNERAÇÃO DOS COOPERADOS NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS E SUA PARTICIPAÇÃO NA REMUNERAÇÃO TOTAL PAGA AOS COOPERADOS (2005 A 2013)

Os últimos oito anos consolidaram a Rede Própria como importante local de trabalho médico, responsável por gerar quase 16% do total de honorários pagos aos cooperados pela Unimed-BH. Proporcionalmente, a contribuição dos Serviços Próprios na remuneração médica é cinco vezes maior que em 2005. Em números absolutos, foram mais de R\$ 96 milhões pagos no último ano, 33% acima do valor registrado em 2012.



OPORTUNIDADES DE TRABALHO MÉDICO, FORMAÇÃO E GERAÇÃO DE EMPREGO NOS SERVIÇOS PRÓPRIOS (2012 A 2013)

A Rede Própria da Unimed-BH consolida-se como importante espaço de trabalho para os médicos cooperados, seja em posições no corpo clínico permanente, seja pela realização de procedimentos nos hospitais. A partir de 2012, os serviços passaram a oferecer oportunidades de formação médica, por meio de programas credenciados de residência e especialização. Ainda, contribuem para o desenvolvimento econômico-social da Grande BH, pela geração de empregos diretos e indiretos.

RECURSOS HUMANOS	2012	2013
Médicos no corpo clínico permanente	1.650	2.591
Empregados	1.828	2.802
Terceiros*	870	907
Residentes e especializandos	20	39
Estagiários	60	81
Aprendizes	-	43
TOTAL	4.428	6.463

*Os terceiros atuam em serviços contratados de higienização, alimentação, portaria e segurança, dentre outras funções.



“Vim do interior para estudar em Belo Horizonte e morava na clínica do meu tio, Dr. Armando Leite Naves, médico admirável, que me inspirou e foi meu melhor exemplo na profissão. Vivia a Medicina 24 horas, foi cooperado da Unimed-BH, e aprendi com ele que nada, nenhuma tecnologia, substitui o contato com o paciente.
A relação é tudo.”

Dr. Afrânio Naves Diniz Pinto, clínico

Rede de serviços:
unidades credenciadas

De corpo e alma,
em vários lugares
ao mesmo tempo.

Nos últimos oito anos, a Unimed-BH ampliou a sua rede credenciada e, por meio dos parceiros, tornou a sua presença cada vez mais próxima dos clientes. O foco do relacionamento com os prestadores de serviços é a melhoria contínua, para se garantir a qualidade assistencial. O Programa de Qualificação dos Prestadores, ação pioneira e referência no mercado, avança ano a ano. Em 2013, a Unimed-BH atingiu a excepcional marca de R\$ 106 milhões investidos em acreditação hospitalar e estendeu o modelo à rede assistencial na região de Betim. Ao lado desse trabalho, a incorporação de ferramentas de gestão, a formação de uma equipe dedicada ao contato com os prestadores, eventos e canais de comunicação são pontos que somaram para estreitar o relacionamento. Tudo isso contribui para que os prestadores e a Cooperativa atuem em parceria, assegurando aos clientes uma estrutura de operação abrangente, segura e qualificada, avaliada na melhor faixa do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). Apenas no último ano, foram realizadas 144 mil internações e 18,2 milhões de exames e terapias complementares.

379

hospitais, clínicas e laboratórios integram a rede assistencial da Unimed-BH.

INCENTIVO À QUALIDADE

A qualidade e a segurança assistencial são fatores críticos para a satisfação dos clientes e melhores resultados na atenção à saúde. Por esse motivo, são os principais eixos do trabalho desenvolvido pela Unimed-BH com a rede credenciada. Desde 2005, o Programa de Qualificação dos Prestadores estimula os hospitais a buscar sua acreditação e/ou certificação, contando com apoio técnico e financeiro da Cooperativa. A ação é considerada referência na saúde suplementar.

Desde o início, o programa obteve elevada adesão, encerrando 2013 com 23 hospitais certificados. O número representa 50% das unidades da rede, que respondem por sete em cada dez internações realizadas. Vale destacar, ao longo dos anos, a evolução dos participantes, que têm conquistado níveis mais avançados de acreditação, incluindo diplomas internacionais. Ao final do primeiro ano, apenas dois hospitais haviam alcançado o nível de excelência conforme a Organização Nacional de

Acreditação (ONA). Atualmente, são 13 hospitais nesse nível.

De 2005 a 2013, foram investidos R\$ 106 milhões na remuneração diferenciada aos serviços participantes – dos quais R\$ 23 milhões apenas no último ano. Além dos benefícios diretos para os parceiros e os clientes, o movimento de qualificação posicionou Belo Horizonte como o segundo maior parque de hospitais acreditados no país. Estudo do Banco Mundial publicado em 2008, avaliando o desempenho do setor hospitalar no Brasil, destacou o programa como exemplo positivo de práticas de remuneração indutoras da qualidade.

Ao lado dessa ação, nos últimos três anos, a Unimed-BH já investiu outros R\$ 21 milhões em programas de melhoria da qualidade assistencial em áreas prioritárias, cuja evolução é avaliada por indicadores. O foco das políticas são as urgências e emergências, a terapia intensiva, o controle de infecções e a gestão dos riscos assistenciais.

R\$ 127 milhões

foram investidos pela Unimed-BH em programas de acreditação hospitalar, qualificação da assistência e gestão de riscos.

Como exemplo dos impactos dessa iniciativa, 68% dos atendimentos de urgência e emergência em toda a rede já são precedidos pela classificação de risco dos pacientes. E, apenas em 2013, a Universidade Corporativa Unimed-BH capacitou 323 médicos que atuam na área.

Mais ainda, os esforços para a qualidade assistencial inspiraram outros serviços a também buscar certificações, mesmo

sem incentivo financeiro direto. Como resultado, além dos hospitais, outros 39 prestadores são certificados, destacando-se 38% dos laboratórios e 7% das clínicas.

PIONEIRISMO E REFERÊNCIA

O compromisso da Unimed-BH com práticas inovadoras de gestão da saúde também se evidencia nos projetos para implantação das metodologias DRG (Diagnosis Related Groups) e Lean em suas unidades hospitalares.



A Unimed-BH realizou, em 2013, a quinta edição do seu Encontro de Prestadores. Dirigentes e representantes de 60 serviços credenciados foram homenageados, em reconhecimento aos investimentos na qualidade da assistência prestada aos clientes. Na foto, a equipe do Hospital Biocor.

144

mil

internações hospitalares foram realizadas em 2013, das quais 69% ocorreram em serviços acreditados ou certificados.

Usado como ferramenta de epidemiologia, o DRG identifica os motivos de internação e a evolução dos pacientes. Os dados pesquisados permitem melhor conhecimento sobre a complexidade das internações e também o acompanhamento dos prestadores, possibilitando valorizar aqueles com melhor desempenho assistencial.

O projeto foi iniciado em 2008, com a adequação de modelos de DRG às necessidades da Unimed-BH e a construção de uma metodologia própria. No início de 2013, um piloto foi implantado em unidades das redes própria e credenciada. Neste ano, a confiabilidade da ferramenta será verificada com a adoção de um modelo de avaliação do desempenho específico para o Hospital Unimed – Unidade Contorno.

Por sua vez, a metodologia Lean foi tema da quarta edição do Encontro de Prestadores, em 2012. Vários serviços já têm utilizado a ferramenta para a

melhoria de processos diversos, e a troca de experiências com a rede prestadora é feita pelo informativo eletrônico mensal da Cooperativa – Unimed On-line Prestadores. Em 2013, foram realizados treinamentos nas unidades próprias da Unimed-BH, que iniciaram o desenvolvimento de projetos (veja mais no capítulo Rede de serviços: unidades próprias).

RELACIONAMENTO E INFORMAÇÃO

Um dos grandes avanços no relacionamento com os prestadores de serviço foi a criação, em 2010, de uma equipe dedicada a uma interlocução mais próxima. Os prestadores passaram a ter um analista de relacionamento à disposição para orientar a sua própria equipe sobre processos e sistemas, bem como para solucionar suas demandas de forma mais rápida e efetiva.

Em 2013, a equipe reformulou o modelo de atendimento, estabelecendo novo fluxo de comunicação.



O presidente do Instituto para Práticas Seguras no Uso de Medicamentos, Dr. Mário Borges Rosa, compartilhou sua experiência no tema durante o 5º Encontro de Prestadores, realizado no auditório do Hospital Unimed.

Para aferir a eficácia da ação, 130 prestadores foram ouvidos em uma pesquisa, com resultado expressivo: 93% estão muito satisfeitos ou satisfeitos com o novo formato. Os frutos desses esforços aparecem: o índice de glosas, que sempre esteve entre os mais baixos do mercado, caiu para apenas 1,59%. Entre as ações

para aproximar Cooperativa e rede credenciada, destacam-se ainda o site exclusivo para esse público e a realização anual do Encontro de Prestadores, desde 2009. O evento foi criado para estimular a discussão de temas atuais relacionados à qualidade da atenção à saúde e reconhecer os avanços conquistados pela rede.

A experiência inovadora da Unimed-BH com a metodologia DRG foi apresentada em outubro de 2013, no 4º Acredita Minas, evento que teve como tema “A segurança do paciente e o novo modelo remuneratório”.



Em janeiro de 2011, a Cooperativa lançou um site exclusivo para a troca de informações com os prestadores. A ferramenta apresenta navegação ágil e intuitiva, disponibilizando informações importantes para o dia a dia na rede assistencial. O site registra, em média, 34 mil acessos mensais.

QUALIFICAÇÃO DA REDE DE SERVIÇOS DE SAÚDE DA UNIMED-BH (2013)

A Unimed-BH fechou o ano de 2013 com 62 prestadores de serviço reconhecidos por creditações e/ou certificações especializadas. Esse número corresponde a 16% de toda a rede contratualizada. Dentre eles, 21 serviços possuem acreditação no nível de excelência pela Organização Nacional de Acreditação (ONA 3). E quatro hospitais também obtiveram certificados internacionais pela National Integrated Accreditation for Healthcare Organizations (Niaho) e pela Accreditation Canada (AC).

HOSPITAIS ACREDITADOS/CERTIFICADOS

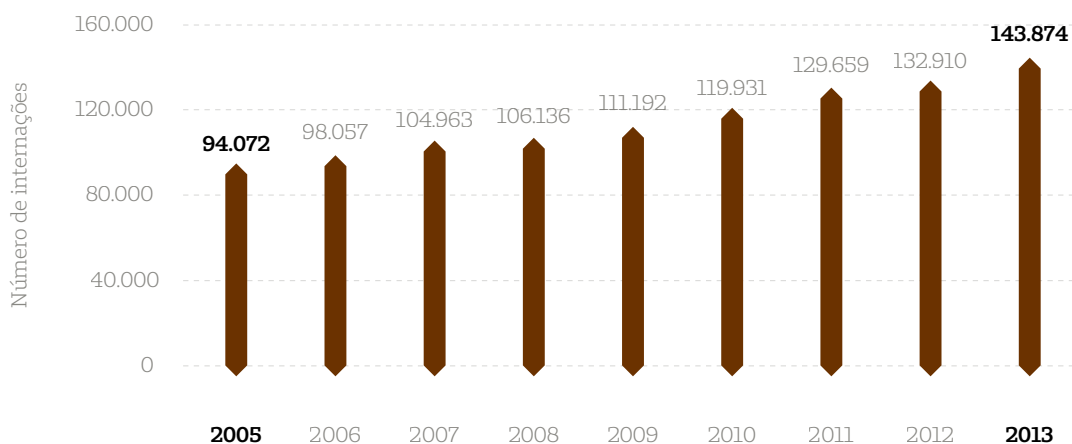
Casa de Saúde Santa Maria
 Centro Oftalmológico de Minas Gerais
 Hospital Anchieta (Brasília, DF)
 Hospital Belvedere
 Hospital Biocor
 Hospital e Maternidade Santa Rita
 Hospital Felício Rocho
 Hospital Fundação Ouro Branco
 Hospital Lifecenter
 Hospital Luxemburgo
 Hospital Madre Teresa
 Hospital São Camilo
 Hospital Socor
 Hospital Vera Cruz
 Hospital Vila da Serra
 Maternidade Octaviano Neves
 Maternidade Santa Fé
 Maternidade Unimed – Unidade Grajaú
 Neocenter
 Oculare Centro Oftalmológico
 PHD Pace Hospital-dia
 Unineo
 Urológica

OUTROS SERVIÇOS ACREDITADOS/CERTIFICADOS

Axial Centro de Imagem
 Biocod Biotecnologia
 Biovisão Centro Especializado de Microcirurgia Ocular
 CEAP
 Centro de Imagem Martins e Godoy
 Centro de Oftalmologia Avançada
 Clinemge
 Clínica Radiológica Conrad
 Conlab
 Diagnose
 Hematológica
 Instituto Moacyr Junqueira
 Laboratório Alvarenga
 Laboratório Analys
 Laboratório Biotest
 Laboratório Cytogenesis
 Laboratório Dairton Miranda
 Laboratório Dom Bosco
 Laboratório Geraldo Lustosa
 Laboratório Hermes Pardini
 Laboratório Hugo Silviano Brandão
 Laboratório Interlab
 Laboratório João Paulo de Análises Clínicas
 Laboratório Paula Castro
 Laboratório São Marcos
 Laboratório São Paulo
 Laboratório Tafuri de Patologia
 Laclibe
 Laborclínica
 Nefron
 Núcleo de Hematologia e Transplante de Medula Óssea de Minas Gerais
 Núcleo de Nefrologia de Belo Horizonte
 Núcleo de Oftalmologia Especializada
 Nucleoson – Núcleo de Ultrassonografia
 Ocular Medical Center
 Oncocentro de Minas Gerais
 Oncomed
 Radiocentro Diagnóstico por Imagem
 Sermig

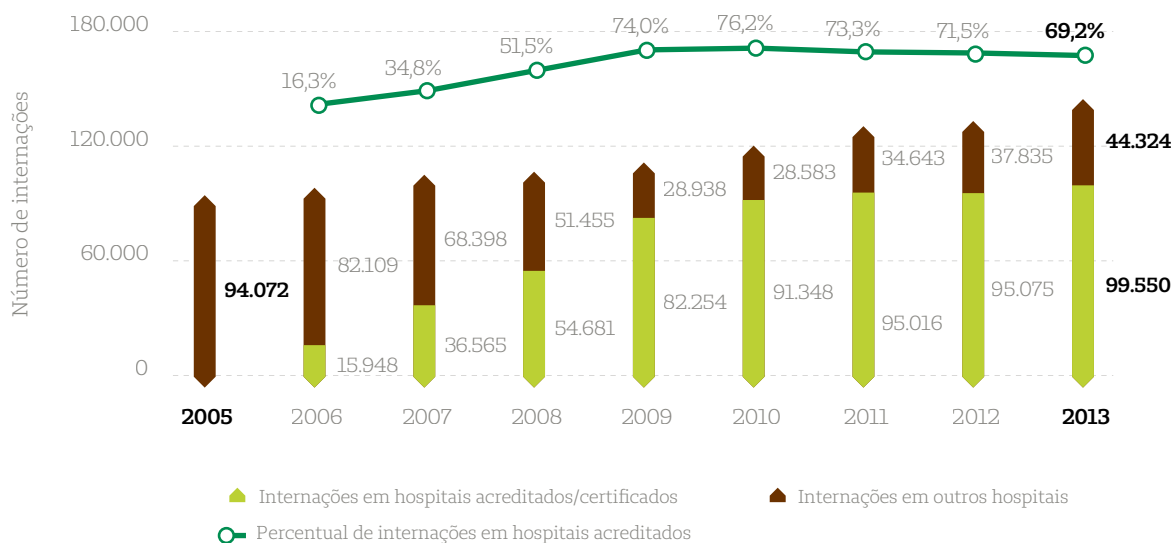
EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE INTERNAÇÕES (2005 A 2013)

Os investimentos para ampliação da capacidade assistencial – tanto nos Serviços Próprios, quanto nos hospitais credenciados – propiciaram aumento de 8% nas internações no último ano. Foram quase 11 mil internações a mais na comparação com 2012, das quais 7,5 mil foram supridas pelos hospitais próprios da Cooperativa. Quando se analisa todo o período da gestão, o salto no número de atendimentos foi de 53%.



EVOLUÇÃO DO VOLUME DE INTERNAÇÕES EM HOSPITAIS COM ACREDITAÇÃO ONA E/OU CERTIFICAÇÃO ISO (2005 A 2013)

Lançado no segundo semestre de 2005, o Programa de Qualificação dos Prestadores mudou progressivamente o patamar de atendimento à demanda por internações. Atualmente, sete em cada dez internações de clientes Unimed-BH são realizadas em hospitais acreditados e/ou certificados. Essa proporção aumentará significativamente em 2014, com a certificação do Hospital Unimed – Unidade Contorno na norma ISO 9001.





“Medicina é sinônimo de vida. Meu pai foi um pediatra e sanitarista muito atuante. Aplico na minha prática médica muito do que aprendi com ele. Sou feliz no que faço e procuro passar esse exemplo para meus alunos e residentes. Agora, meus filhos estão buscando seguir meus passos e os de meu pai. Mostro a eles as dificuldades da profissão, mas também tudo de bom que ela proporciona para nós, médicos, e nossos pacientes.”

Dr. Paulo Fernando Souto Bittencourt, pediatra e endoscopista

Consolidação
econômico-financeira

Com os pés
no chão
e o amanhã
em mente.

Uma das principais conquistas do ciclo “Crescimento e Participação” foi dotar a Unimed-BH de uma estrutura econômico-financeira mais robusta e segura, a serviço da geração de resultados e da valorização dos médicos cooperados. Acompanhando o crescimento da carteira de clientes, a receita operacional subiu 214% desde 2005, alcançando R\$ 2,7 bilhões no último exercício. Mesmo com a ampliação da rede assistencial e da prestação de serviços, a Cooperativa manteve seu nível histórico de eficiência, com um dos menores índices de despesas administrativas do mercado. Essa diretriz de austeridade viabilizou a política de remuneração médica, os investimentos e o retorno ao capital dos cooperados. Não por acaso, dois dos principais indicadores de solidez da Cooperativa espelham também a distribuição da riqueza gerada aos médicos. Em oito anos, o patrimônio líquido passou de R\$ 130 milhões para mais de R\$ 808 milhões. Desse total, R\$ 357 milhões constituem o capital dos cooperados, o equivalente a mais de 12 vezes o valor contabilizado em dezembro de 2005. Esse é o indicador econômico-financeiro de melhor desempenho nesta gestão.

92%

dos cooperados reconhecem a Unimed-BH pelo alcance de resultados positivos, segundo o Instituto Datafolha.

SEGURANÇA E EFICIÊNCIA

As diretrizes de “Crescimento e Participação” também orientaram o planejamento econômico-financeiro da Unimed-BH a partir de 2006. Nesse período, a carteira de clientes cresceu, em média, 10% ao ano, contra uma média de 4% do mercado nacional. Além do foco no segmento empresarial, esse desempenho pode ser explicado por produtos diferenciados e mais valorizados pelo mercado, a maior estrutura de atendimento e a área de atuação consolidada.

O ingresso de novos clientes e a gestão da rentabilidade da carteira contribuíram para o aumento da receita operacional – de 18% em 2013. Com os ganhos de escala e a operação enxuta, a Unimed-BH se tornou mais eficiente, reduzindo o índice de despesas administrativas em proporção à receita arrecadada. Esse indicador, que já estava entre os menores do mercado, baixou de 9,34% em 2005 para 8,91% em 2013.

Em contrapartida, uma parcela maior de recursos pode ser destinada ao custeio da assistência à saúde, viabilizando os reajustes da remuneração médica acima da inflação. O índice de utilização se manteve estável em 2013, no elevado patamar de 84,41%.

A geração de resultados positivos em todo o período e a política de valorização do capital social dos cooperados tiveram, como efeito, uma estrutura econômico-financeira mais segura. Um dos principais indicadores de solidez avaliado pela agência reguladora é o patrimônio líquido (PL), que aumentou 522% na comparação com 2005, alcançando R\$ 808 milhões no último exercício. Compondo 44% do PL, o capital social já é de R\$ 357 milhões, ou 12 vezes o que os cooperados tinham investido na Cooperativa em 2005.

A segurança econômico-financeira permitiu à Unimed-BH ter aprovado um financiamento direto do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

R\$ 357 milhões
era o capital social em 2013. Em oito anos, o recurso dos cooperados foi multiplicado por 12 e já equivale a 44% do patrimônio líquido.



Reconhecendo a sua solidez e a relevância dos projetos de inovação e expansão da rede assistencial, o BNDES concedeu financiamento direto à Cooperativa no valor de R\$ 185 milhões. A assinatura do contrato contou com a presença do ministro Fernando Pimentel, do prefeito Marcio Lacerda e do diretor do Banco, Guilherme Narciso de Lacerda, entre autoridades, lideranças médicas e cooperados.

(BNDES), no valor de R\$ 185 milhões. Os recursos destinam-se à ampliação da rede assistencial e à inovação da atenção à saúde, por meio da implantação dos Centros de Promoção da Saúde – Unidades Pedro I e Santa Efigênia, da Central de Consultórios e do Centro de Inovação Unimed.

Com prazo de oito anos e taxas médias abaixo dos juros de mercado que remuneraram as aplicações da Cooperativa,

o financiamento permitirá à Unimed-BH investir a longo prazo, preservando a liquidez.

De acordo com a pesquisa Datafolha, nove em cada dez cooperados reconhecem a Unimed-BH pela confiabilidade e a competência administrativa. E avaliam que a atual gestão cumpriu, em grande parte, o seu compromisso de preparar a estrutura da Cooperativa para novos saltos de qualidade.

8,91%

foi o índice de despesas operacionais da Unimed-BH em 2013. O índice consolidado das operadoras brasileiras foi de 14,25% em 2012, segundo a ANS.

SOLIDEZ E QUALIDADE RECONHECIDAS

Os resultados positivos do período inserem a Unimed-BH nos principais rankings da imprensa de negócios. A Cooperativa se destaca como a quarta maior operadora de saúde do país em receita e, entre as maiores empresas mineiras, na 21ª posição (veja o capítulo Reconhecimento).

Na cena cooperativista, a Unimed-BH é uma das dez melhores do país em governança e excelência na gestão, de acordo com a Organização das Cooperativas Brasileiras (OCB). Os indicadores econômico-financeiros a posicionam como a maior cooperativa mineira em geração de sobras, patrimônio líquido e capital social.

O reconhecimento externo se apoia no princípio de melhoria contínua, estampado na Identidade Organizacional.

Além de criar incentivos para a qualificação da rede assistencial própria e contratada, a Unimed-BH investe na qualificação do seu sistema de gestão. Desde 2011, a Cooperativa tem os processos internos certificados com a ISO 9001.

Em 2013, foram implantados os requisitos para a acreditação da operadora nos moldes do programa da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Em fevereiro de 2014, a Unimed-BH se submeteu à auditoria, sendo acreditada no nível 1, o mais alto previsto.

Pelo quarto ano consecutivo, a Unimed-BH alcançou a faixa máxima do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), medido pela agência reguladora. A Cooperativa é a melhor entre as maiores operadoras de planos de saúde do país. No total, são avaliados 33 indicadores em quatro dimensões:

Em 2013, a Unimed-BH foi recertificada na norma ISO 9001 e trabalhou na implantação dos requisitos para a acreditação nos moldes propostos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). Na foto, a equipe envolvida com as auditorias de qualidade celebra o encerramento bem-sucedido dessa etapa.



econômico-financeira, estrutura e operação, atenção à saúde e satisfação dos clientes.

INFORMAÇÕES PARA DECISÃO

Um dos pilares para aprimorar o modelo de gestão e sustentar o crescimento tem sido a tecnologia da informação. Nos últimos oito anos, a Cooperativa investiu em infraestrutura de informação e novas tecnologias, que proporcionaram mais agilidade, produtividade e segurança, com redução de custos.

São exemplos os projetos Agendamento On-line de Consultas, Consultório On-line, Biometria e Prontuário Eletrônico, além de soluções de mobilidade e inteligência de negócios. Os sistemas asseguram melhor desempenho e a disponibilidade de

informações para a tomada de decisão de forma segura e oportuna.

Esse também é o foco dos avanços verificados na governança corporativa. No último ano, a Unimed-BH fortaleceu seus instrumentos de auditoria interna, gestão de riscos nos processos críticos do negócio e segurança da informação. Os níveis de delegação e alçada foram revistos, bem como os regimentos dos comitês de gestão e as políticas institucionais. Ainda, a Cooperativa implantou, junto ao público interno, o Guia de Atitudes, Posturas e Relacionamentos, sistematizando as condutas esperadas de seus colaboradores e médicos.

Em reconhecimento, pelo segundo ano consecutivo, a Unimed-BH conquistou o Selo Unimed de Governança Cooperativa na faixa Ouro.

0,8621

é a nota da Unimed-BH no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), em 2013. A Cooperativa é a mais bem avaliada entre as maiores operadoras do país e está, há quatro anos, na melhor faixa do índice.

GESTÃO DE PESSOAS

Outro pilar está na gestão de pessoas. Como parte da estratégia de atrair e reter talentos, a Unimed-BH possui programas de formação e desenvolvimento de suas lideranças e equipes. Em 2013, a carga horária de treinamentos superou 109 mil horas, somando-se atividades presenciais e à distância.

Um dos destaques é o Aprendizado On-line, plataforma de treinamentos virtuais destinada a colaboradores e

médicos, que certificou mais de 7,9 mil participantes no último ano.

Premiado pelo Grupo IT Mídia como iniciativa de responsabilidade social, o Programa de Formação Profissional para Pessoas com Deficiência chegou à sua quarta turma, com 34 participantes. Envolvendo 440 horas de atividades, o programa foi lançado em 2012, em parceria com o Senac Minas, para qualificar os profissionais e contribuir para a sua inclusão no mercado de trabalho.



O Programa de Formação Profissional para Pessoas com Deficiência foi vencedor do prêmio Referências da Saúde, do Grupo IT Mídia, na categoria Responsabilidade Socioambiental. A iniciativa é desenvolvida em parceria com o Senac Minas e contribui para qualificar os profissionais com deficiência física, visual, auditiva e mental, preparando-os para o mercado de trabalho.

EVOLUÇÃO DOS ATIVOS (2005 A 2013)

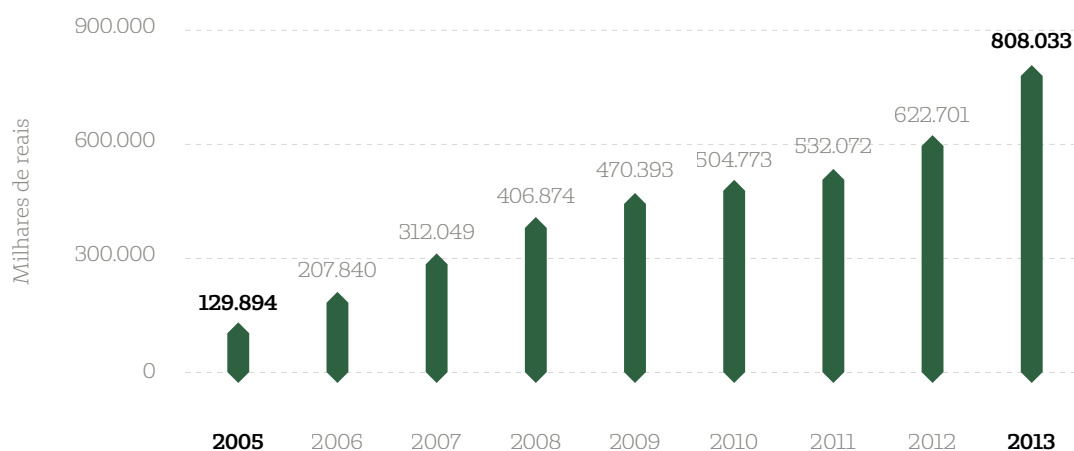
Os ativos – compostos pelas aplicações financeiras, valores a receber dos clientes, os imóveis e o parque tecnológico da Cooperativa, dentre outras contas – totalizam R\$ 1,5 bilhão. O crescimento foi de 23% no último ano. A Unimed-BH é a quarta maior cooperativa mineira nesse quesito, segundo o anuário do Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (Ocemg).

*Os valores de 2011 e 2012 foram reapresentados por força da Resolução Normativa nº 314/2012, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A norma instituiu o novo Plano de Contas Padrão para as Operadoras de Plano de Saúde, com vigência a partir de 1º de janeiro de 2013 e efeito sobre os saldos dos dois anos anteriores, para fins de comparação.



EVOLUÇÃO DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO (2005 A 2013)

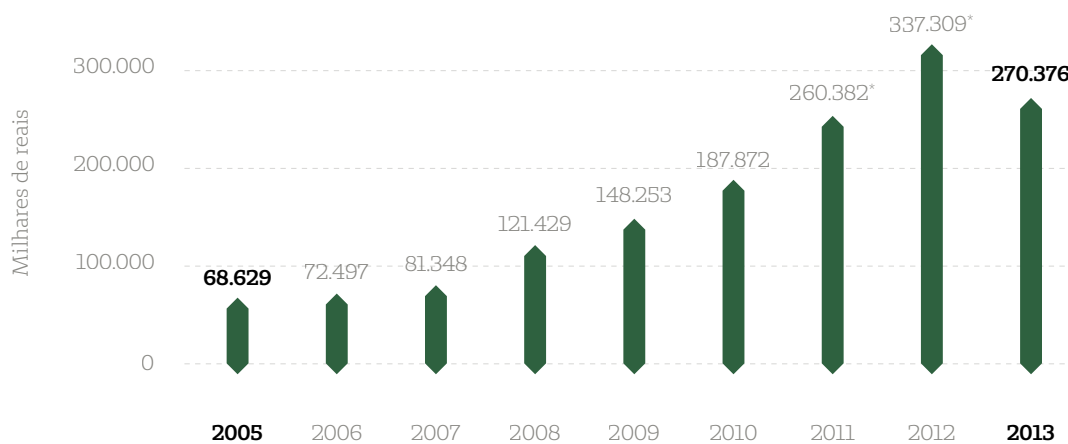
Principal indicador de sustentabilidade das operadoras exigido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o patrimônio líquido superou R\$ 808 milhões em 2013. O crescimento foi da ordem de 30% no exercício. Desse montante, R\$ 357 milhões (44%) correspondem ao capital social dos cooperados. Ainda segundo a Ocemg, a Unimed-BH é a maior cooperativa mineira em ambos os critérios.



EVOLUÇÃO DAS PROVISÕES TÉCNICAS (2005 A 2013)

Exigidas por lei como garantia da operação, as provisões técnicas trazem mais segurança aos médicos cooperados, prestadores e clientes, correspondendo a uma reserva de R\$ 270 milhões. A redução do montante no último ano se deve ao recálculo da Provisão para Eventos Ocorridos e Não Avisados (Peona), determinado pela agência reguladora.

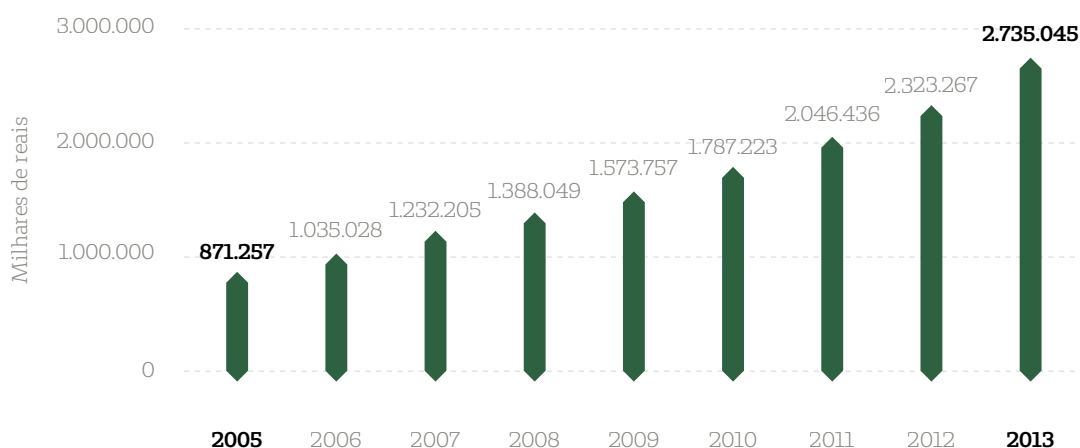
*Os valores de 2011 e 2012 foram reapresentados por força da Resolução Normativa nº 314/2012, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A norma instituiu o novo Plano de Contas Padrão para as Operadoras de Plano de Saúde, com vigência a partir de 1º de janeiro de 2013 e efeito sobre os saldos dos dois anos anteriores, para fins de comparação.



EVOLUÇÃO DA RECEITA OPERACIONAL BRUTA (2005 A 2013)

Como resultado da política de crescimento sustentado, com o aumento da base de clientes e da rentabilidade da carteira, a receita operacional bruta da Unimed-BH ultrapassou o marco de R\$ 2,7 bilhões em 2013. O valor é três vezes maior que o verificado no início da gestão.

Na comparação com 2012, o incremento foi de 18%.



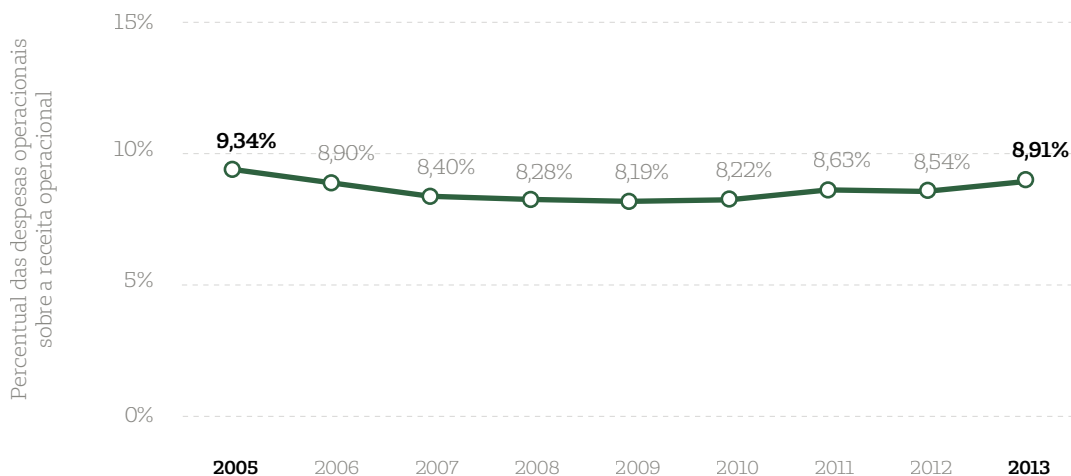
EVOLUÇÃO DO ÍNDICE DE UTILIZAÇÃO (2005 A 2013)

O índice de utilização demonstra a proporção da receita operacional destinada ao custeio da assistência à saúde dos clientes. Ao longo do ciclo da gestão, o indicador se manteve em patamar elevado, acima de 80%. Em 2013, foi de 84,41%, refletindo os reajustes da remuneração médica e dos prestadores de serviços, além da tendência de alta dos custos assistenciais.



PERCENTUAL DAS DESPESAS OPERACIONAIS (NÃO ASSISTENCIAIS) SOBRE A RECEITA OPERACIONAL (2005 A 2013)

A Unimed-BH mantém um dos menores índices de despesas operacionais da saúde suplementar brasileira, abaixo de 9% da receita operacional nos últimos oito anos. Em 2013, o índice foi de 8,91%. O consolidado do mercado nacional, segundo a agência reguladora, foi de 14,25% em 2012. As diretrizes de austeridade e eficiência administrativa permitem à Cooperativa sustentar o índice de utilização elevado, destinando mais recursos à remuneração médica e dos serviços de saúde.





“As pessoas podem ter um futuro melhor se tiverem saúde. Aprendi cedo essa lição, quando fiz estágio em uma clínica e atendia crianças desnutridas. O médico tem que ser apaixonado pelo que faz. Assim ele consegue transformar o mundo quando garante saúde para uma criança. Essa esperança me rejuvenesce, mesmo depois de 23 anos de profissão.”

Dr. Fernando Luiz de Mendonça, pediatra

Responsabilidade
Social Cooperativista



O nosso olhar
para o próximo.

Há dez anos, a Unimed-BH dava início a mais uma história de sucesso baseada na cooperação, que viria a inspirar sonhos e transformar a vida de muitas pessoas. Em 2003, a partir da experiência do Programa Cultural, nascia o Instituto Unimed-BH, então batizado como Instituto Cidadania. Estavam ali as raízes do Programa de Responsabilidade Social Cooperativista, desenvolvido desde 2007 em comunidades de Belo Horizonte e região. No ano passado, os frutos de uma década de trabalho foram celebrados com a conquista de novos e importantes marcos. Evidência da maturidade dos seus programas e investimentos sociais, a Cooperativa obteve o Selo Unimed de Responsabilidade Social no estágio de excelência. As linhas de atuação do Instituto Unimed-BH beneficiaram, diretamente, 452 mil pessoas. E mais: a confiança e a mobilização dos cooperados em torno do seu Instituto possibilitaram a captação recorde de mais de R\$ 8 milhões em recursos do incentivo fiscal para a cultura. Um resultado que consolida o maior programa de patrocínio cultural do país mantido por pessoas físicas, segundo o Ministério da Cultura.

452

mil

pessoas foram beneficiadas pelas ações do Instituto Unimed-BH no ano do seu décimo aniversário, 21% mais que em 2012.

CULTURA

Em 2013, 34 projetos receberam R\$ 7 milhões em recursos captados pelo Programa Cultural Unimed-BH no ano anterior, quando mais de 3 mil médicos cooperados aderiram à iniciativa. Os resultados da última campanha foram ainda mais expressivos: o número de cooperados participantes ultrapassou os 3,4 mil, e o valor doado chegou a R\$ 8 milhões.

Os investimentos contribuem diretamente para fomentar a cadeia cultural de Belo Horizonte, gerando empregos e ampliando o acesso da população a ações e eventos.

Um dos projetos de destaque em 2013 foi a exposição dos painéis Guerra e Paz, de Candido Portinari, que trouxe à capital mineira, durante dois meses, uma das mais belas e imponentes mostras do artista já realizadas no país.

O programa também viabilizou a produção do 2º Festival Cultural Instituto Unimed-BH, que celebrou o centenário do poeta e compositor Vinicius de Moraes. No palco do Grande Teatro do Palácio das Artes, 306 crianças e adolescentes, além de integrantes do Coral Unimed-BH e do Bloco Saúde – grupo de percussão formado por colaboradores da Cooperativa –, encenaram sucessos do autor para uma orgulhosa plateia de 1,2 mil convidados.

COMUNIDADE

Ao palco do Festival Cultural são levados os projetos de arte e educação realizados durante todo o ano nas comunidades das regiões Oeste e Leste da capital, próximas aos hospitais da Unimed-BH. A preparação das crianças e dos adolescentes para o espetáculo se dá na Escola de Artes, que oferece aulas gratuitas de balé, dança de rua e percussão.

R\$ 36

milhões

já foram destinados pelos médicos cooperados a projetos culturais, com incentivo fiscal, desde o ano 2000.

O patrocínio do Instituto Unimed-BH à exposição Guerra e Paz, de Portinari, permitiu a mais de 83 mil pessoas conhecer de perto os painéis do artista, exibidos por dois meses no novo Cine Theatro Brasil Vallourec.



O 2º Festival Cultural comemorou os dez anos do Instituto Unimed-BH no palco do Grande Teatro do Palácio das Artes. As apresentações homenagearam o centenário do “poeta do encontro”, Vinicius de Moraes.



Em 2013, os alunos da Escola de Artes se apresentaram em 37 eventos, para uma plateia total de 14 mil pessoas. Na foto, o grupo Batuque Salubre, formado por jovens do Aglomerado Morro das Pedras, toca no Savassi Festival.

Já são mais de 400 jovens beneficiados pela iniciativa. No final de 2013, o projeto foi ampliado, com a criação do Coral Infantil Unimed-BH. Participam crianças da Escola Municipal São Rafael, localizada na região Leste.

As atrações do Programa Cultural também chegam às comunidades por meio de contrapartidas sociais dos espetáculos patrocinados. No último ano, por exemplo, os professores da Escola Municipal Hugo Werneck participaram de oficinas de técnicas cênicas para contribuir com o processo de ensino-aprendizado em sala de aula.

ADOÇÃO DE ESPAÇOS PÚBLICOS

Palcos para atrações artísticas e atividades de promoção da saúde abertas à população, a Praça Floriano Peixoto e a Praça da Saúde foram eleitas entre as áreas verdes mais bem cuidadas da cidade. O reconhecimento se deu em premiação organizada anualmente pela Prefeitura de Belo Horizonte.

O cuidado permanente do Instituto Unimed-BH com a jardinagem e a manutenção das praças tem o apoio da comunidade local, engajada em mutirões de limpeza periódicos. Esse envolvimento aumentou a segurança de quem frequenta os espaços e, somado à programação do Circuito Unimed-BH, deu-lhes mais visibilidade.

O Circuito é o exemplo mais bem-sucedido da realização de espetáculos gratuitos e de alta qualidade nas praças. Em 2013, 24 shows musicais e peças teatrais reuniram uma plateia total de 11,5 mil pessoas.

MEIO AMBIENTE

Iniciado em 2010, o Projeto Cooperativa Sustentável registrou importantes avanços. A Rede Solidária dos Trabalhadores de Materiais Recicláveis (Redesol) recebeu equipamentos de proteção individual e uniformes novos, levando reconhecimento social aos integrantes das 11 cooperativas e

Uma das áreas verdes mais bonitas de Belo Horizonte, a Praça Floriano Peixoto recebe atividades regulares de promoção da saúde, dentro do Circuito Unimed-BH. São aulas de alongamento e tai chi chuan e caminhada orientada, que mobilizaram 7 mil frequentadores em 2013.





O Projeto Cooperativa Sustentável deu mais um salto em 2013: a entrega de novos uniformes e equipamentos de proteção individual aos profissionais das cooperativas e associações de recicladores da Redesol.



Em dezembro de 2013, a campanha Natal Solidário presenteou com brinquedos novos mais de 1,2 mil crianças atendidas em creches e instituições da cidade, a partir da doação voluntária de colaboradores e cooperados. Na foto, a festa na Unidade Municipal de Educação Infantil Grajaú, na região Oeste da cidade.

associações de recicladores da Região Metropolitana de Belo Horizonte que pertencem ao grupo. O objetivo da ação é valorizar a mão de obra das cooperativas, contribuindo para a inclusão social, a autoestima e a segurança dos trabalhadores.

VOLUNTARIADO

Com a dedicação de colaboradores voluntários, office boys e menores aprendizes que atuam na Cooperativa

têm a oportunidade de se preparar melhor para o mercado de trabalho. Eles participam do projeto Jovens Profissionais, que promove a formação empreendedora e a qualificação profissional. Em 2013, a ação envolveu 30 jovens e 15 voluntários.

As campanhas solidárias, mobilizando cooperados e colaboradores, contribuíram para repartir alegria. Na Páscoa, mais de mil ovos de chocolate foram distribuídos a crianças internadas



Por meio de contrapartida social, colaboradores da Unimed-BH participaram da oficina Uniclown e aprenderam técnicas de teatro para levar mais alegria às crianças internadas nas alas infantis dos hospitais da Rede Própria.



Grupo Uakti abre as comemorações dos dez anos do Instituto Unimed-BH na Praça Floriano Peixoto: reconhecimento do público às iniciativas do Instituto reforça a certificação concedida pela Unimed do Brasil no nível de excelência.

em hospitais de Belo Horizonte. No Natal, 1,2 mil brinquedos novos chegaram a diversas creches e instituições que atendem crianças.

Outro exemplo de voluntariado é a oficina Uniclown, voltada à formação de palhaços. Os colaboradores capacitados realizaram 50 intervenções ao longo do ano, nas alas infantis da Maternidade Unimed – Unidade Grajaú e do Hospital Unimed – Unidade Betim. Os pacientes internados na Rede Própria também puderam assistir a apresentações especiais do Coral Unimed-BH, formado por 54 médicos cooperados e colaboradores.

SELO UNIMED DE RESPONSABILIDADE SOCIAL

A gestão eficiente dos projetos em cada linha de ação do Instituto Unimed-BH e os resultados acumulados nos últimos anos atribuíram à Cooperativa, em 2013,

o Selo Unimed de Responsabilidade Social no estágio de excelência. Este é o quarto ano consecutivo em que se alcança a certificação nesse patamar, conforme os critérios da Unimed do Brasil.

O reconhecimento é destinado às Singulares que mantêm a responsabilidade social como um pilar de gestão e agem de acordo com esse valor no seu dia a dia. Entre os avanços registrados na avaliação está a implantação do Guia Unimed-BH de Atitudes, Posturas e Relacionamentos.

O documento apresenta a nova Identidade Organizacional da Cooperativa, enfatiza os princípios e valores que orientam sua atuação e detalha o comportamento esperado de médicos e colaboradores no relacionamento com os diferentes públicos.



“Um das fontes de inspiração para o meu trabalho é a literatura, um refúgio que me fortalece e me alegra. A literatura nos humaniza, amplia a visão de mundo e permite compreender melhor as diferenças. É algo que melhora a minha vida e se reflete no meu contato com os pacientes.”

Dr. Naider Alves de Freitas, oftalmologista e escritor

Reconhecimento

Two large, overlapping green circles are centered on the page. The top circle is slightly offset to the left, and the bottom circle is slightly offset to the right, creating a Venn diagram-like shape. The circles are a vibrant green color and have a thick stroke.

Esta também
é a sua história.

Projetos inovadores e melhorias contínuas na operação, buscando a satisfação dos diferentes públicos. O respeito pelas pessoas, o compromisso com a participação e a responsabilidade social. Movida no dia a dia por esses valores, a Unimed-BH conquistou, por mais um ano, o reconhecimento público em premiações e listas organizadas por diversos segmentos da sociedade e do mercado. Um sucesso que coroa este ciclo de gestão e que se deve, especialmente, à paixão dos seus médicos cooperados e colaboradores por cuidar.

MARCA

Marcas Mais Prestigiadas de Minas

Desde a primeira edição da pesquisa, em 2010, a Unimed figura entre as dez marcas mineiras mais prestigiadas. Em 2013, foi a segunda colocada no segmento Saúde e a sétima no ranking geral. O estudo é realizado pela Ideia Comunicação Empresarial e pelo Grupo Troiano de Branding, publicado no jornal Estado de Minas.

18º Prêmio Top of Mind – Marcas de Sucesso 2013

Pelo 18º ano consecutivo, a premiação da revista Mercado Comum posicionou a Unimed-BH entre as marcas mais lembradas pelos consumidores de Belo Horizonte. A Cooperativa foi homenageada na categoria Excelência, que destaca as empresas com mais de 50% de citações.

DESEMPENHO SUSTENTÁVEL

Exame Melhores e Maiores 2013

A Unimed-BH é a quarta maior operadora de planos de saúde e a 235ª maior empresa do país em receita líquida na relação das 500 Melhores e Maiores, organizada pela revista Exame. A Cooperativa galgou nove posições na comparação com o ano anterior. Em sua 40ª edição, o anuário também destaca a Unimed-BH como a terceira empresa mineira que mais aumentou suas vendas em 2012.

Época 360º

A edição especial da revista destaca a Unimed-BH como a terceira melhor empresa de saúde do país em Desempenho Financeiro; a quarta melhor em Inovação e a quinta em Responsabilidade Socioambiental e Visão de Futuro. No ranking geral, a Cooperativa se posiciona como a 83ª entre as 250 melhores empresas brasileiras e a 197ª entre as 500 maiores em receita líquida.

A Unimed-BH figura no ranking das 50 maiores e melhores empresas mineiras desde a primeira edição do Prêmio Minas Desempenho Empresarial. O diretor Comercial, Orestes Miraglia Júnior, recebeu o troféu em 2013.



Valor 1.000

A Unimed-BH figura como a quinta operadora de planos de saúde do país no quesito Finanças, no estudo realizado pelo jornal Valor Econômico. Também é destaque como a terceira melhor do setor em patrimônio líquido e aplicações, sendo a quarta em ativos totais.

As Melhores da Dinheiro

Na 10ª edição do anuário publicado pela revista IstoÉ Dinheiro, a Unimed-BH aparece na 260ª posição entre as mil companhias que mais se destacaram.

15º Prêmio Minas Desempenho Empresarial 2012/2013

Na iniciativa da revista Mercado Comum, a Unimed-BH é listada entre as 50 maiores e melhores empresas de Minas Gerais na categoria Expressão, sendo a 21ª em receita operacional líquida. A Cooperativa ocupa o primeiro lugar em Serviços de Saúde.

Maiores Cooperativas 2013

A Unimed-BH é a maior cooperativa mineira em capital social, patrimônio líquido e sobras, ocupando a segunda posição no quesito receitas totais, conforme o Anuário de Informações Econômicas e Sociais do Cooperativismo Mineiro. A publicação é organizada pelo Sindicato e Organização das Cooperativas do Estado de Minas Gerais (Sistema Ocemg).

GOVERNANÇA E GESTÃO SOCIALMENTE RESPONSÁVEL

1º Prêmio SESCOOP Excelência de Gestão

Lançada em 2013 pelo Sistema Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo, a premiação classificou a Unimed-BH na faixa Prata, entre as dez melhores cooperativas do país em governança e qualidade da gestão.





Em Brasília, o diretor de Provimento de Saúde, Luiz Otávio Andrade, recebe o Prêmio SESCOOP Excelência de Gestão das mãos do presidente da Fundação Nacional da Qualidade, Jairo Martins.



Preparar os profissionais para o mercado, integrando e valorizando sua competência. Esse é o objetivo do Programa de Formação Profissional para Pessoas com Deficiência. O estudo Referências da Saúde 2013 destacou a iniciativa da Unimed-BH, representada pela superintendente Administrativo-financeira, Rosana da Silva Chaves.

Referências da Saúde

O Programa de Formação Profissional para Pessoas com Deficiência foi agraciado com o título Referências da Saúde, pelo Grupo IT Mídia, na categoria Responsabilidade Socioambiental.

13º Prêmio Cidade Jardim

A Unimed-BH se destacou na premiação concedida pela Prefeitura de Belo Horizonte: as Praças Floriano Peixoto e da Saúde, mantidas pela

Cooperativa, estão entre as áreas verdes mais bem cuidadas da cidade.

Prêmio IAB-MG Gentileza Urbana

A premiação regional do Instituto de Arquitetos do Brasil destaca atitudes de pessoas físicas ou jurídicas que propiciam um novo olhar sobre a cidade e colaboram com a preservação do patrimônio. A manutenção da Praça Floriano Peixoto, no bairro Santa Efigênia, foi agraciada.

Pela primeira vez, a Praça da Saúde foi eleita um dos espaços mais bem cuidados de Belo Horizonte, no Prêmio Cidade Jardim. Já a Praça Floriano Peixoto foi premiada pelo terceiro ano seguido. Os espaços são mantidos pela Unimed-BH por meio do Programa Adote o Verde. O diretor Administrativo-financeiro, Paulo Pimenta, recebe o prêmio das mãos do secretário municipal adjunto de Meio Ambiente, Vasco de Oliveira Araújo.



Selo Nacional Unimed de Responsabilidade Social

A Unimed-BH conquistou, pelo quarto ano consecutivo, o Selo Unimed de Responsabilidade Social no estágio de excelência, conforme avaliação da Unimed do Brasil. Esta é a nona vez em que a Cooperativa é certificada, atestando a condução de seus negócios em acordo com o princípio da Responsabilidade Social.

Selo Nacional Unimed de Governança Cooperativa

A Unimed-BH foi agraciada com o Selo Ouro de Governança Cooperativa, em outra certificação instituída pela Unimed do Brasil. O prêmio foi entregue durante a 43ª Convenção Nacional Unimed, realizada em Belo Horizonte.

RELACIONAMENTO COM COOPERADOS

Prêmio Experiências de Sucesso 2013

O sistema Consultório On-line foi vencedor da categoria Gestão, no prêmio realizado durante o Simpósio das Unimeds dos Estados de Minas Gerais, Espírito Santo e Rio de Janeiro.

Prêmio de TI do Sistema Unimed

Realizada pela Unimed do Brasil pela primeira vez em 2013, a iniciativa também destacou o projeto de implantação do sistema Consultório On-line entre seus finalistas.





O Consultório On-line automatizou a solicitação e a autorização de exames e procedimentos, simplificando a rotina dos médicos cooperados. Com a inovação, a Unimed-BH foi vencedora do Prêmio Experiências de Sucesso, concedido pela Federação das Unimeds de Minas Gerais, e esteve entre os finalistas do Prêmio de TI do Sistema Unimed.

RELACIONAMENTO COM CLIENTES

100 + Inovadoras no Uso de TI 2013

A Unimed-BH é a quarta empresa de saúde do país no ranking geral das 100 + Inovadoras no Uso de TI, estudo promovido pela revista InformationWeek, do Grupo IT Mídia. A experiência analisada foi o sistema Agendamento On-line de Consultas.

Prêmio Sucesu Minas 2013

O Agendamento On-line de Consultas foi o segundo colocado na iniciativa, promovida pela Associação dos Usuários de Informática e Telecomunicações de Minas Gerais, entidade que representa empresas e profissionais do setor há 45 anos.

Prêmio Nacional de Telesserviços 2013

Ações de melhoria contínua promovidas no Unidisk, a Central

de Relacionamento com os Clientes, levaram à conquista da premiação na categoria Saúde.

Prêmio de Excelência em Contact Center

A iniciativa da revista Cliente S/A, Grube & Associados e da V2 Consulting reconhece os melhores serviços de relacionamento com clientes do mercado brasileiro. A Unimed-BH foi premiada pela primeira vez na categoria Excelência em Contact Center.

6º Prêmio Fornecedores de Confiança

Pela sexta vez consecutiva, a Unimed-BH foi destacada no estudo da revista Melhor – Gestão de Pessoas. A publicação oficial da Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH) ouviu 40 clientes empresariais da Cooperativa, que atestaram a confiabilidade dos seus serviços.

Para comunicar o planejamento estratégico às equipes de forma lúdica, a campanha interna “Unidos da Unimed-BH” propôs a analogia entre os preparativos para o desfile de uma escola de samba e uma grande empresa. A iniciativa foi finalista do Prêmio Unimed de Marketing.



AÇÕES DE COMUNICAÇÃO E MARKETING

35º Prêmio Profissionais do Ano

O sucesso dos Três Mosqueteiros como personagens de campanhas publicitárias rendeu à Cooperativa, pelo segundo ano consecutivo, o Prêmio Profissionais do Ano, entregue pela Rede Globo.

O comercial "Agendamento On-line" foi premiado na categoria Mercado Regional Leste-Oeste. Também foi finalista nessa categoria o filme “Gênio”, voltado ao segmento de micro e pequenas empresas.

39º Prêmio Aberje Minas Gerais e Centro-Oeste

As iniciativas da Unimed-BH para orientar o percurso assistencial dos clientes e facilitar o seu acesso aos serviços de saúde conquistaram a

premiação regional da Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje) na categoria Relacionamento com o Consumidor. A campanha publicitária “Os Três Mosqueteiros”, destinada ao mercado de micro e pequenas empresas, foi a vencedora na categoria Comunicação de Marketing. Os cases estiveram entre os finalistas na etapa nacional do prêmio.

19º Prêmio Unimed de Marketing Dr. Nilo Marciano de Oliveira

A Unimed-BH foi finalista na premiação pelas categorias Campanha Publicitária, com o comercial “Os Três Mosqueteiros”, e Programa de Endomarketing com o Colaborador, com a campanha interna para disseminação do planejamento estratégico.



Os Três Mosqueteiros e o Gênio da Lâmpada protagonizaram campanhas publicitárias premiadas pelo mercado. Em 2013, a Unimed-BH e a agência Lápis Raro conquistaram o Prêmio Profissionais do Ano, da Rede Globo, e o Prêmio Aberje, além de serem finalistas no Prêmio Unimed de Marketing. Os comerciais abordam as micro e pequenas empresas e divulgam serviços e orientações que facilitam o acesso dos clientes aos cuidados com a saúde.



“Na minha profissão, as emoções se perpetuam.
Vejo bebês que ajudei a nascer se tornarem adultos
e constituírem família, recomeçando o ciclo.
Vibro com o que faço e me sinto religada
a cada paciente pela escuta, porque estou ali para ela.
Por isso, sou apaixonada pela vida e pela Medicina.”

Dra. Bernadete Lopes da Silva, ginecologista e obstetra

Futuro

Mais saúde
para viver
o amanhã.

Se “Crescimento e Participação” foram as diretrizes de gestão da Unimed-BH a partir de 2006, uma terceira palavra condensa a visão de futuro que inspirou toda a trajetória percorrida. Sustentabilidade. Um ano antes, o planejamento estratégico definira, como objetivo maior, tornar a Cooperativa referência de um sistema de saúde sustentável até 2015. Assim, coube a este ciclo de gestão assegurar as bases dessa conquista. Um trabalho feito em meio a grandes mudanças – no mercado e na sua regulação, na prática médica, nas relações sociais. Ao mesmo tempo, foi o período de maior expansão da saúde suplementar no Brasil e de uma das mais graves crises econômicas globais. Para lidar com esse cenário, diversas estratégias se somaram e potencializaram os ganhos: crescimento, aumento da eficiência administrativa, ampliação e qualificação da assistência, inovação, diálogo e, especialmente, a valorização do médico. Os avanços alcançados em todas essas frentes permitem concluir que a sustentabilidade, como sinônimo de equilíbrio, deve ser objetivo permanente das organizações. Para assegurar que a geração de resultados esteja alinhada às necessidades das pessoas, sempre.

R\$ 2,3 bilhões

é o total destinado pela Unimed-BH aos médicos e ao sistema de saúde, em 2013, pela assistência prestada a seus clientes.

OLHARES SOBRE UM CENÁRIO DE MUDANÇAS

Entre abril e novembro de 2013, a Unimed-BH promoveu o Ciclo de Debates “Um olhar sobre a nossa Unimed”, para qualificar o processo sucessório da Diretoria e dos Conselhos, em março deste ano. Os eventos foram um convite aos médicos para refletir sobre sete temas relevantes ao futuro da Cooperativa. Os seminários abordaram sucessão e governança, finanças, mercado, cooperativismo, inovação, verticalização e trabalho médico – sempre com a participação de executivos de grandes empresas mineiras, nomes de referência na saúde e especialistas em gestão da Fundação Dom Cabral (FDC).

O primeiro consenso entre os especialistas é o imperativo do crescimento. Ainda que sob pontos de vista diversos, os debates convergem em um conjunto de conclusões, que contribuem para desenhar o cenário do setor de saúde nos próximos anos e os desafios à sustentabilidade da Unimed-BH.

A tendência da saúde suplementar é a concentração do mercado em operadoras de grande porte. Atualmente, no universo de 926 empresas, apenas as 15 maiores respondem por 20 milhões de beneficiários de planos de saúde. Isso representa mais de 40% do total, segundo a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

Nesse ambiente de concorrência, independentemente do seu modelo de negócio, as operadoras terão de aumentar a eficiência para assegurar resultados positivos. No caso de uma cooperativa como a Unimed, crescer com eficiência também é premissa para a sua eficácia social, ou seja, a capacidade de distribuir benefícios e sobras aos cooperados. Outra palavra de ordem é governança, para equilibrar os conflitos na cadeia de valor.

O setor de saúde será revolucionado pela tecnologia e pelas transformações demográficas, sociais e econômicas. Para os especialistas em marketing, já não basta às empresas adaptar-se

R\$ 2,5 bilhões

é o quanto se estima que a Unimed-BH deverá gerar em resultados, até 2025, para assegurar aos cooperados o patamar atual de benefícios e sobras.

às mudanças. Cada vez mais, será preciso antecipar os cenários e investir em inovação para ampliar tanto a participação no mercado, quanto o seu valor econômico.

O comportamento dos clientes também mudou, exigindo das empresas e dos médicos novas formas de se relacionar. O “novo” consumidor é um cidadão bem informado e mais crítico, que julga a reputação das marcas e não apenas os seus produtos e serviços. No campo da saúde, tem postura ativa e maior adesão ao próprio tratamento, buscando no médico uma referência para interpretar as informações a que tem acesso, como um facilitador de suas decisões e preferências.

O protagonismo dos médicos frente às mudanças na saúde é outro ponto de convergência dos debates, e a tendência vista em outros países é o fortalecimento do trabalho em equipe. O redesenho dos modelos assistenciais passa por temas como qualidade, segurança, estratégias

de atenção primária e vínculo, além da prevenção de intervenções excessivas. Como em outros setores, a remuneração tenderá a crescer com a excelência dos serviços e a percepção de mais valor pelos clientes.

INOVAÇÃO

Para responder aos desafios apresentados pelo mercado e pela sociedade, a Unimed-BH elegeu a inovação como uma de suas principais estratégias de futuro. Nos últimos anos, a Cooperativa investiu em iniciativas inovadoras, como o Grupo de Avaliação de Tecnologias em Saúde, criado em 2004 e atualmente referência para o Ministério da Saúde no tema. Outro exemplo bem-sucedido é o lançamento de serviços, como o Agendamento On-line de Consultas e o produto Unimed Pleno, que apresenta um novo modelo de gestão da saúde dos clientes.

Agora, entre os legados deste ciclo de gestão está a entrega do Centro de Inovação Unimed. O espaço, cujas obras

75%

dos clientes já avaliam a Unimed-BH como uma empresa inovadora, segundo pesquisa do Datafolha.

no bairro Funcionários serão concluídas ainda neste semestre, terá a missão de reunir e potencializar os projetos inovadores da Cooperativa, nas frentes de pesquisa, desenvolvimento e ensino. A partir desses eixos, serão abordadas, prioritariamente, três linhas de conhecimento: modelo de atenção à saúde, com foco em prevenção e atenção primária; gestão em saúde, voltada a metodologias e processos para canalizar as sinergias na cadeia produtiva do setor; e tecnologias em saúde.

Os primeiros passos incluem um projeto para avaliar o potencial inovativo entre os médicos cooperados que já desenvolvam atividades de ensino e pesquisa, além do lançamento de um programa de inovação aberta. O objetivo é estimular o surgimento de ideias que possam converter-se em projetos e programas inovadores. Como forma

de consolidar uma cultura interna favorável, a Cooperativa também buscará os incentivos da chamada “Lei do Bem”, que prevê subvenção econômica para as atividades de inovação.

PROJETOS ESTRUTURANTES

Em 2010, a Unimed-BH apresentou o plano diretor para os seus investimentos assistenciais, posicionando-se como a operadora de saúde que mais contribui para a ampliação e a qualificação do setor em Minas Gerais. As unidades ambulatoriais começaram a ser entregues no último ano, com impactos imediatos no aumento da oferta de consultas eletivas, cuidados integrados e ações educativas e de prevenção. O Centro de Promoção da Saúde – Unidade Pedro I iniciou suas atividades em março e, em janeiro deste ano, foi entregue uma nova unidade em Betim.

Acompanhe a seguir os empreendimentos que estão sendo concluídos e aqueles em fase de projeto:

CENTRAL DE CONSULTÓRIOS E CENTRO DE INOVAÇÃO UNIMED

Localizado no Funcionários, o complexo está em fase avançada, com previsão de entrega das obras no primeiro semestre de 2014. A Central de Consultórios apresenta um conceito mais sustentável

para a gestão dos espaços assistenciais: os serviços de apoio serão compartilhados, e a estrutura abrigará diferentes negócios que vão subsidiar a sua manutenção. O cooperado encontrará consultórios modernos e preparados para receber seus pacientes. No mesmo local, funcionará o Centro de Inovação Unimed.



Central de Consultórios e Centro de Inovação Unimed: no mesmo complexo, trabalho médico, atividades de ensino, pesquisa e desenvolvimento, além de espaço para convenções e serviços de conveniência.

CENTRO DE PROMOÇÃO DA SAÚDE – UNIDADE SANTA EFIGÊNIA

O destaque desta unidade será a oferta de linhas de cuidado inovadoras na saúde suplementar, como a atenção ao idoso, a reabilitação e a saúde mental. Localizado próximo ao Hospital Unimed – Unidade

Contorno, o novo serviço contará com 100 consultórios para atendimentos eletivos ou em agenda livre, ambulatório para pacientes egressos de internação e espaços para grupos de educação em saúde. A entrega das obras está prevista para o segundo semestre de 2014.



Centro de Promoção da Saúde – Unidade Santa Efigênia: localizado na Avenida Churchill, a poucos metros da Praça Floriano Peixoto, o serviço será a maior unidade ambulatorial da Unimed–BH, organizando atendimentos especializados.

AMPLIAÇÃO DO HOSPITAL UNIMED – UNIDADE CONTORNO

Em 2013, teve início a primeira etapa do projeto de ampliação do Hospital Unimed – Unidade Contorno, com as obras de preparação e contenção do terreno anexo ao serviço. Aberto em janeiro de 2010, o hospital já é a maior

unidade de urgências e emergências na rede da Unimed-BH e responde por cerca de 16 mil internações ao ano. Amparado na nova legislação do município de Belo Horizonte para investimentos no setor hospitalar, o projeto prevê a abertura de 336 leitos de internação e terapia intensiva, mais que dobrando a atual capacidade instalada.



Ampliação do Hospital Unimed – Unidade Contorno: obras para contenção do terreno, preparando-o para as fundações, são o primeiro estágio do projeto. A aprovação da Lei Municipal nº 10.630, em julho, viabilizou o investimento.

NOVO HOSPITAL UNIMED – UNIDADE BETIM

Em 2013, a Cooperativa consolidou a sua operação na região de Betim e anunciou o investimento para a construção de um novo hospital geral, com pronto-socorro e maternidade. O projeto prevê a abertura de 380 leitos, triplicando a capacidade de internação para os clientes da região. A unidade hospitalar já em operação atingiu, em 2013, taxa média de 92% de ocupação – a mais alta da rede.

AMPLIAÇÃO DA MATERNIDADE UNIMED – UNIDADE GRAJAÚ

A Maternidade Unimed – Unidade Grajaú completou dez anos de operação em janeiro de 2014 como uma referência em atenção materno-infantil. O sucesso da unidade motivou a aquisição de terrenos

vizinhos para viabilizar a sua expansão nos próximos anos. O projeto, ainda em fase inicial de estudo, permitirá dobrar a capacidade de atendimento.

CENTRO DE PROMOÇÃO DA SAÚDE – UNIDADE BARREIRO

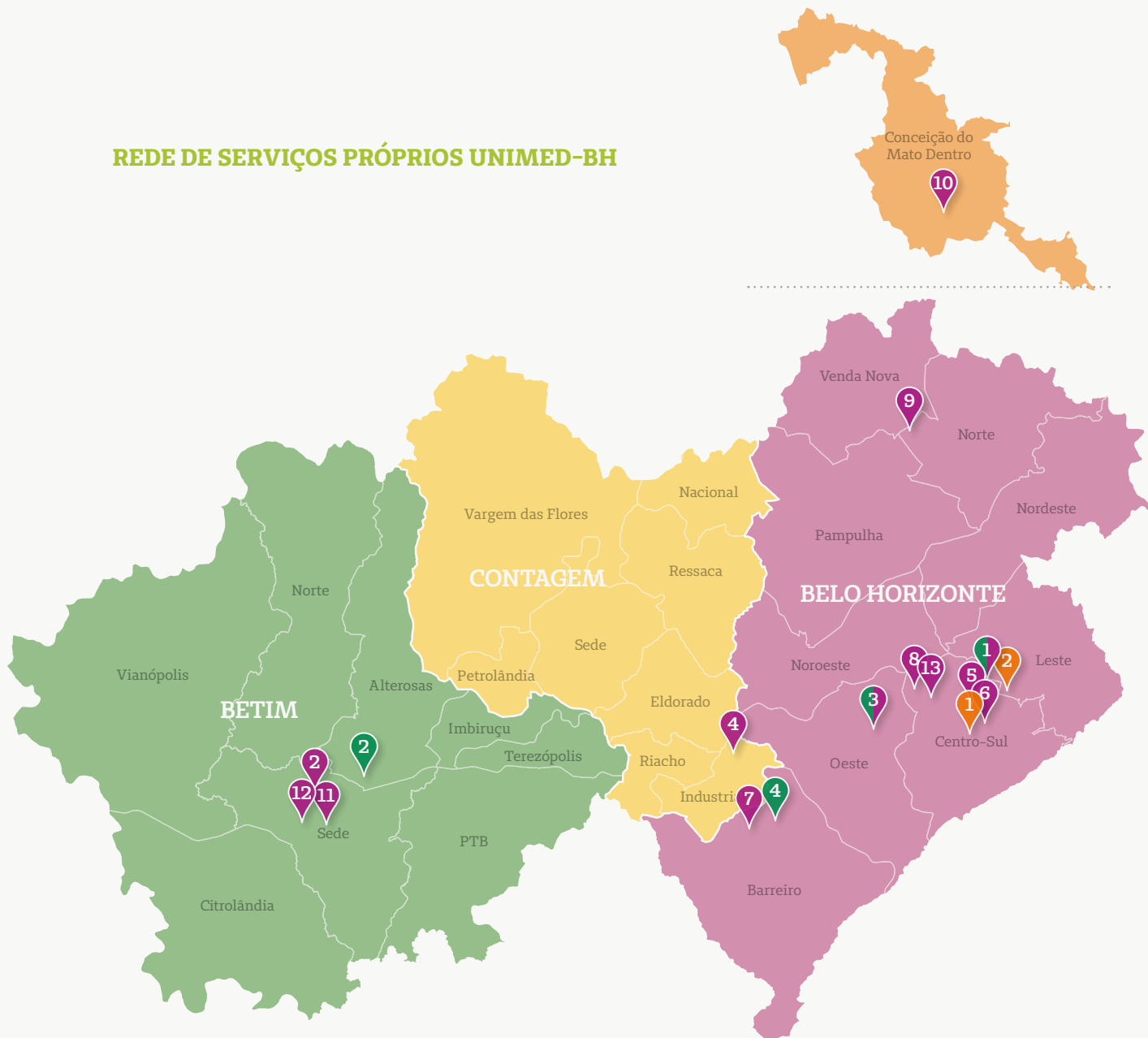
A prioridade da Cooperativa para o Barreiro, região industrial e de grande concentração de empresas clientes, é a construção de uma unidade ambulatorial para a oferta de consultas e outros atendimentos eletivos.

O projeto irá desafogar a unidade em operação no local, que está entre as primeiras da Rede Própria abertas pela Unimed-BH, em 2000. A construção de um hospital geral e maternidade, prevista inicialmente no plano diretor, será avaliada em etapa futura.



Novo Hospital Unimed – Unidade Betim: projeto para abertura de 380 leitos. O hospital já em operação atingiu a taxa média de ocupação de 92% em 2013.

REDE DE SERVIÇOS PRÓPRIOS UNIMED-BH



UNIDADES EM OPERAÇÃO

- 1 Hospital Unimed – Unidade Contorno
- 2 Hospital Unimed – Unidade Betim
- 3 Maternidade Unimed – Unidade Grajaú
- 4 Unidade Unimed em Contagem
- 5 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Av. Brasil
- 6 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Gonçalves Dias
- 7 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barreiro
- 8 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barro Preto
- 9 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Pedro I
- 10 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Conceição do Mato Dentro
- 11 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Betim
- 12 Núcleo de Atendimento Unimed Mais Fácil – Unidade Betim
- 13 Clínica Unimed Pleno

UNIDADES EM IMPLANTAÇÃO

- 1 Central de Consultórios e Centro de Inovação Unimed
- 2 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Santa Efigênia

UNIDADES EM FASE DE PROJETO

- 1 Ampliação do Hospital Unimed – Unidade Contorno
- 2 Novo Hospital Unimed – Unidade Betim
- 3 Ampliação da Maternidade Unimed – Unidade Grajaú
- 4 Centro de Promoção da Saúde – Unidade Barreiro

O Relatório de Gestão Unimed-BH 2006-2013 foi impresso em papel 100% certificado com o Selo FSC, garantindo que a matéria-prima utilizada é proveniente de florestas e outras fontes controladas, em acordo com padrões internacionais de manejo sustentável.

ANS - Nº 34.388-9

