2013

Relatório de Gestão

Unimed
São José do Rio Preto

Quando foi a última vez que você deu um abraço?

Esse é o nosso ponto de partida.
Inspirar atitudes esquecidas no seu cotidiano.
Movimentar a rotina e ditar o ciclo da vida.
Conquistar a confiança de milhares de pessoas
todos os dias não é uma tarefa fácil.
Temos uma vida inteira juntos e sabemos
que podemos contar com você para
mudar o carinho que se deve ter com a natureza.
Por isso faça algo diferente,
dê um abraço em uma árvore, converse com as plantas,
um sorriso, um beijo, seja o que for, vamos cuidar
do futuro dos nossos filhos, netos...

Unimed Rio Preto
A vida pede mais CUIDADOS

Índice

Introdução 07

Organização 09

Mensagem do Presidente 14

O Melhor de 2013 16

Diretoria Executiva 19

Desempenho Operacional 26

Unimed Serviços 84

Tecnologia da Informação 98

Jurídico 103

Introdução

Um ano de consolidação, reconhecimento e muito trabalho para garantir a saúde financeira da Unimed São José do Rio Preto. Com esses tópicos podemos resumir 2013.

A sustentabilidade econômica da cooperativa, que hoje conta com 1,4 mil médicos, só é uma realidade graças às mudanças e adequações em diversos setores. O resultado desse trabalho pode ser avaliado através dos números e balanços que serão apresentados detalhadamente nas páginas deste Relatório de Gestão.

É preciso destacar que, mesmo diante de um cenário extremamente competitivo, a Unimed Rio Preto alcançou importantes conquistas e reconhecimentos. Inauguramos o Pronto Atendimento Adulto e Infantil 24 horas em Olímpia e recebemos o selo de Acreditação da ANS no Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. Somos a primeira Unimed do Brasil a conquistar este selo.

Fomos ainda apontados como a Melhor Cooperativa do Brasil Para Você Trabalhar, ranking da revista VOCÊ S/A, e conquistamos o Selo Ouro de Governança Cooperativa.

Com a ampliação e reforma do prédio da Unimed Serviços, todos vão ganhar. As novas instalações serão entregues este ano e incluem um Pronto Atendimento Adulto 24 horas. Não se trata de um hospital, e sim de um complexo de saúde que irá contribuir ainda mais para a qualidade dos serviços prestados aos clientes, bem como mais opções de trabalho para cooperados e colaboradores.

Outra novidade será a inauguração de uma Farmácia Unimed em Olímpia, que irá beneficiar os mais de 20 mil clientes daquela região.

2013 foi um ano de intenso trabalho e de importantes reconhecimentos, mas temos uma certeza: 2014 será de muitos desafios. Com a chegada do novo Rol de procedimentos determinados pela ANS, teremos que cumprir 87 novos procedimentos, incluindo 37 medicamentos orais para o tratamento domiciliar de diferentes tipos de câncer e 50 novos exames, consultas e cirurgias. Por isso, precisamos ainda mais de atenção.

Nossa meta é continuar trabalhando sempre por cada cooperado para que todos sejam beneficiados e a Unimed São José do Rio Preto possa crescer e ganhar ainda mais destaque entre os clientes e no Sistema Unimed.

Organização

Negócio

Soluções de qualidade em promoção e assistência à saúde.

Missão

Garantir aos clientes o acesso aos serviços de saúde, valorizar o trabalho médico e desenvolver a rede prestadora.

Visão

Ser empresa de referência, reconhecida como a melhor opção de saúde por clientes, cooperados, colaboradores, prestadores de serviços e comunidade, pela qualidade de nossos produtos, serviços e relacionamento.

Crenças e Valores

Ética, promoção à saúde, respeito ao ser humano, satisfação dos clientes, cooperados, colaboradores, busca da excelência, valorização do trabalho médico, transparência e responsabilidade social.

Slogan

A vida pede mais

Da esquerda para direita:

Dr. Luiz Homsi,
Dr. Marco Aurélio van Erven,
Dr. Antônio Soares Souza,
Drª. Fátima Aparecida Noronha Bozelli,
Dr. Emerson Gomez,
Dr. Miguel Zerati Filho
Dr. João Aris Kouyoumdjian.

Conselho de Administração
Emerson Gomez – Presidente
Miguel Zerati Filho – Vice-Presidente
João Aris Kouyoumdjian – 1º Tesoureiro
Fátima Aparecida Noronha Bozelli – 2º Tesoureira
Marco Aurélio van Erven – 1º Secretário
Luiz Homsi – 2º Secretário
Antônio Soares Souza – Diretor Educativo

Conselho Técnico
Titulares:
Evaristo Dane de Oliveira
José Dalmo de Araújo Filho
Luiz Carlos da Silveira
Suplentes:
Kassey Henrique de Vasconcelos
Luiz Sergio Ronchi
Lucia Angélica Buffulin

Conselho Fiscal
Titulares:
Pedro Rosan
Pedro Rafael Condi
José Renato Volpato Bertazzo
Suplentes:
Fábio Coimbra Dória
Fernanda C. Camelo Sanches
Jeronymo Del'Arco Júnior

Superintendência
Sérgio Maciel da Silva

Gerência
Ailton Bento – Gerente de Tecnologia da Informação
Célia Regina M. Mugayar – Gerente de Provimento de Saúde
Graziela Morais – Gerente de Marketing e Comercial
Roberto Nascimento Bueno – Gerente de Recursos Próprios

Quando foi a última vez que você beijou sua planta favorita?

Mensagem do Presidente

A área da saúde em nosso país vive um momento desafiador e preocupante.

Observamos uma desestruturação nunca antes presenciada. Somos obrigados a aceitar programas paliativos do Governo como o "Mais Médicos", com profissionais importados de um país que nunca foi ou será referência em saúde.

A instalação de uma agência reguladora no país, a ANS, que talvez seja a única que, de certa forma realmente funcione, se recusa a entender as diferenças entre cooperativa, seguro e medicina de grupo, colocando tudo no mesmo "pacote" e determinando as mesmas regras.

Como se isso não fosse suficiente temos os grandes lobbies de indústrias farmacêuticas e de empresas de materiais e produtos médicos agindo com enorme avidez, além das grandes mudanças no cenário, tanto de empresas de saúde, como de grupos de medicina, com aquisições e fusões. Isso tudo em um espaço de tempo muito curto, que acaba por influenciar não apenas a nossa singular, mas todo Sistema Nacional Unimed.

Temos presenciado no último semestre a liquidação extra judicial de cooperativas de capitais como Brasília, Salvador e São Luís e acompanhado a má situação da Paulistana, a maior de todas singulares.

Nós todos, cooperados, precisamos conhecer com mais profundidade o Sistema Unimed e a Unimed do Brasil, que é a detentora da marca Unimed e que se subdivide em federações estaduais. Todas estas federações possuem conselhos e comitês. Nos últimos 11 anos a Unimed Rio Preto deixou de fazer parte dessas entidades. Com isso, ficamos marginalizados, pois nosso poder de voto é o mesmo que uma Unimed de pequeno ou médio porte. Isso nos gera muita angústia, pois temos competência e experiência para fazer uma gestão profissional em nossa cooperativa, que não combina com política. As nossas federações nacional e estadual não agem da mesma forma e isso tem gerado um descompasso no sistema Unimed, com repercussões na Unimed Rio Preto.

À frente da Unimed São José do Rio Preto há quase dois anos, tivemos a oportunidade de analisar o cenário nacional, regional e local, promover discussões, pensar soluções e melhorias, sempre em busca da satisfação de cooperados e clientes.

Além da atuação dos nossos diretores e corpo gerencial, contamos com o apoio de duas das mais conceituadas consultorias do país, a Deloitte e a Ernest & Young Terco. Com base nas avaliações apresentadas por elas, identificamos oportunidades e demos início a um amplo processo de reestruturação em diversos departamentos.

Todo esse árduo e delicado processo foi muito importante para tornar nossa cooperativa sustentável financeiramente, sem sobras expressivas, mas também sem dívidas e com investimentos e valorização do patrimônio.

A síntese do mercado de saúde descrita acima tem sido muito perturbadora. Tem sido difícil também fazer alguns cooperados entenderem todo esse cenário, mas ainda somos e continuaremos sendo a melhor e a mais ética empresa de saúde de Rio Preto e da região noroeste do Estado.

Emerson Gomez
Diretor Presidente

O Melhor de 2013

Um dos maiores honorários de consulta pagos no Sistema Unimed

Consulta R$ 73,00

A 1º a obter o certificado no Sistema Unimed

Acreditação

Aproximados 9.000 m2 de construção para melhor atender nossos clientes

Obra Pronto Atendimento Adulto e Infantil

Selo Nacional de Governança Cooperativa

Conquista do Selo Ouro pela iniciativa de boas práticas

Olho Vivo ANS

Atendemos na totalidade às expectativas da visita da ANS

Uniflex

Novo produto de coparticipação atingiu 68% das vendas realizadas em 2013

Somos a melhor cooperativa para se trabalhar no país

Prêmio Revista Exame

Temos a melhor nota de intercâmbio no sistema Unimed

Ranking Intercâmbio "A"

Permanecemos com boas notas junto a ANS

IDSS
(nota 0,71)

Monitoramento Assistencial
(nota 0,83)

Pronto Atendimento em Olímpia

Maior comodidade aos mais de 20 mil clientes da região

Índice de reclamação da ANS abaixo do mercado

Segundo ANS temos índice abaixo do mercado

Bonificação de Incentivo a Acreditação aos prestadores

Como incentivo à acreditação, bonificamos 2 prestadores

Diretoria Executiva

Miguel Zerati Filho

Vice-Presidente
Diretor de Gestão Médica
falecomadiretoria@unimedriopreto.com.br

Auditoria Médica: mudanças em prol do cooperado

Estamos trabalhando com várias ações de gestão com objetivo de reverter melhores resultados para nossa cooperativa, cooperados e clientes. Realizamos a reestruturação da área de Auditoria Médica, que é um setor vital para nossa Unimed, por isso nos empenhamos em desenvolver novas ferramentas com objetivo de promover melhorias nos processos e uma completa reformulação do setor.

Baseada em experiências de outras singulares, contratamos a renomada consultoria Ernest & Young Terco que, após minucioso e detalhado estudo, nos propôs significativas mudanças de processos de acordo com as melhores práticas de mercado.

Essa reestruturação teve início no segundo semestre de 2013 e os reflexos positivos serão sentidos ao longo de 2014. Entre os principais objetivos está a redução da sinistralidade, número que precisa ser revertido, como vocês poderão ver nos dados deste relatório. O patamar de sinistralidade atingido no ano de 2013 tornou imprescindível o investimento em estratégias eficazes que contribuam efetivamente para a redução da mesma e a sustentabilidade da cooperativa.

Nosso grande desafio é continuar aumentando a qualidade dos nossos serviços frente à crescente demanda de procedimentos. Todo o processo de mudanças e modernização foi realizado para que tenhamos segurança e confiabilidade em nossas ações, visando sempre o benefício aos cooperados e clientes.

O novo escopo de processos da Auditoria Médica visa promover maior integração dos auditores com todos os cooperados, garantir agilidade e qualidade, ampliando a satisfação de nossos beneficiários.

João Aris Kouyoumdjian

Diretor Financeiro e Tecnologia da Informação
falecomadiretoria@unimedriopreto.com.br

Crescer com sustentabilidade

Os custos assistenciais estão a cada ano mais elevados em virtude dos reajustes impostos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), dos procedimentos e medicamentos que passam a fazer parte do Rol obrigatório, além das despesas internas que precisamos arcar. Com isso, inevitavelmente os custos administrativos também se elevam, o que requer atenção e cuidados.

Trabalhamos com afinco para colocar nossa cooperativa em destaque. Estamos entre as 16 maiores Unimeds existentes no Brasil. Desde o ano passado, nossos cooperados recebem R$ 73 por consulta enquanto a média praticada em todo Brasil é de R$ 42,30. Um dos maiores desafios à frente da Unimed São José do Rio Preto é manter a quantidade de clientes e impedir que migrem para outros planos de saúde. Isso já seria uma grande conquista para a nossa cooperativa, mas conseguimos avançar.

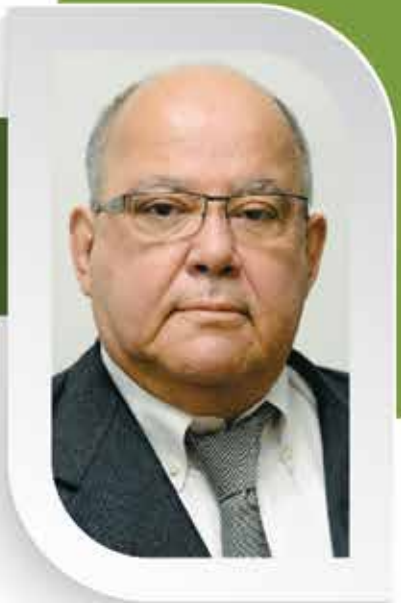
Em um mercado no qual a quantidade de novas vidas é cada vez mais escasso, conquistamos a responsabilidade de cuidar de aproximadamente dez mil novos beneficiários somente em 2013. Hoje são mais de 200 mil clientes. A receita aumentou, mas as despesas também. Por isso, é preciso que todos os cooperados trabalhem juntos para garantir a saúde financeira de nossa Unimed.

As decisões do departamento Financeiro não são tomadas ao acaso. Todas têm propósitos, mas o principal é a valorização do trabalho médico. Não há milagre. Temos receita finita proveniente do pagamento de mensalidades com reajustes estabelecidos pela ANS.

Se quisermos crescer e nos manter como Operadora de Plano de Saúde temos de investir, ser competitivos, atender cada vez melhor o cliente e baixar custos em alguns segmentos.

Marco Aurélio van Erven

Diretor de Atendimento
falecomadiretoria@unimedriopreto.com.br



Integrar para fidelizar

Manter nossos clientes satisfeitos é tão ou até mais importante que conquistar novas vidas. Para fidelizar aqueles que confiam sua saúde à nossa cooperativa fizemos algumas alterações na estrutura de atendimento em 2013.

A integração das áreas Call Center, Gestão de Rede e Atendimento Presencial contribuiu para melhorar e agilizar ainda mais os atendimentos, além de reduzir custos administrativos.

As vantagens podem ser comprovadas através dos registros na Ouvidoria, reduzidos em 41% de 2012 para 2013. É importante ressaltar que a queda foi possível com aumento da carteira de beneficiários, que hoje já ultrapassa 200 mil vidas.

Abrimos um canal direto com o cooperado. Tudo tem sido tratado e resolvido diretamente com os cooperados que nos procuram. O diálogo sempre prevalece e resolvemos da melhor forma tanto para o cooperado quanto para a cooperativa.

Fátima Aparecida Noronha Bozelli

Diretora de Desenvolvimento Mercadológico
falecomadiretoria@unimedriopreto.com.br

Estratégia de resultados

A reestruturação do departamento de Marketing e Vendas foi fundamental para direcionar ainda mais nossas ações para adesão de novos clientes e retenção dos atuais.

Os resultados têm se mostrado positivos, mesmo em um mercado no qual concorrentes atuam com preços inferiores e, consequentemente, menor remuneração dos médicos.

Com a nova reestruturação, a Unimed São José do Rio Preto tem agora um departamento de Marketing Estratégico que atuará junto ao mercado de planos de saúde.

Outra importante medida para a conquista de novos clientes foi o lançamento do plano Uniflex (coparticipativo). Do total de vidas conquistadas ano passado, 68% vieram graças ao Uniflex. Temos atualmente em nossa carteira mais de 200 mil clientes, o que nos coloca entre as maiores cooperativas do país em número de beneficiários.

Além de contribuir para a chegada de novos clientes, o Uniflex permite que os gastos para que a cooperativa mantenha esses beneficiários sejam menores do que os planos convencionais. Além disso, este tipo de contrato é a tendência do mercado de planos de saúde que, em um futuro próximo, será muito importante para a sobrevivência de muitas operadoras.

Também foi destaque o crescimento do plano de pessoa jurídica. No início do ano, somente em um contrato, com a ECT – Empresa de Correios e Telégrafos, adquirimos mais 2.700 vidas.

Além disso, o respeito ao cooperado é nossa prioridade em todos os setores, como na nossa Farmácia. Diferente de outros estabelecimentos, nossos farmacêuticos cumprem exatamente o receituário médico, sem substituições. Isso demonstra que com ações estratégicas e muito trabalho, é possível conquistarmos cada vez mais clientes.

Luiz Homsi

Diretor Administrativo
falecomadiretoria@unimedriopreto.com.br

Trabalhamos constantemente para que os custos administrativos da nossa Unimed permaneçam dentro da margem prevista. Para administrar uma carta de clientes com mais de 200 mil vidas é preciso uma estrutura complexa, que atenda às demandas e expectativas de cada um deles. Um objetivo que requer um alto custo, por isso é preciso planejamento.

Em 2013, um dos nossos principais desafios foi o acompanhamento e supervisão dos custos mensais das obras em andamento na nossa cooperativa, muito importantes para garantir a qualidade dos serviços prestados.

Uma dessas importantes obras é a ampliação do prédio da Unimed Serviços, que terá a primeira fase entregue em maio deste ano e finalização total prevista para outubro. Não se trata de um hospital, mas de uma obra que trará inúmeros benefícios para todos os cooperados e clientes.

Neste mesmo sentido, inauguramos o Pronto Atendimento Adulto e Infantil 24 horas de Olímpia em abril de 2013 e já está em fase de acabamento a reforma no prédio no qual funcionará nossa Farmácia própria no mesmo município. Investimentos importantes que certamente nos trarão um ótimo retorno.

Frente a esses desafios, vamos continuar atuando com cautela e planejamento. Dessa forma, será possível garantir a qualidade dos nossos serviços sem onerar as nossas despesas.

Antônio Soares Souza

Diretor de Recursos Próprios
falecomadiretoria@unimedriopreto.com.br

Com custos crescentes e grande demanda por procura de atendimento em Urgência e Emergência em hospitais, investir em recursos próprios é a alternativa para garantir a qualidade e melhor otimização do atendimento aos clientes.

Os números comprovam a importância desses diferenciais. Em 2013, o Pronto Atendimento Infantil 24 horas registrou aumento de 16% no número de consultas em relação ao ano anterior. No total, nosso índice de atendimento de consultas de urgência, em relação a toda rede credenciada, foi quase de 50%.

Outro serviço exclusivo, a Medicina Preventiva, registrou aumento de 24% de clientes no ano passado. Paralelo a esse crescimento, demos início no ano passado às obras de ampliação do prédio da Unimed Serviços e inauguramos um Pronto Atendimento Adulto e Infantil 24 horas em Olímpia.

Nosso serviço de SOS 24 horas foi reestruturado para garantir ainda mais qualidade, agilidade e eficiência aos clientes. A empresa Med Salva Emergências Médicas passou a ser a responsável por este setor.

Além dos clientes que possuem o benefício contratado, o SOS também atua no transporte de pacientes juntamente com a Medicina Preventiva, Unimed Lar e Central de Quimioterapia. Com o novo Rol imposto pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) tivemos um aumento considerável de despesas advindas dos custos de medicamentos quimioterápicos. Ao todo, 37 novas drogas orais para o tratamento domiciliar de diferentes tipos de câncer passaram a fazer parte das nossas obrigações.

Unimed São José do Rio Preto é a primeira cooperativa médica do país a conquistar a Acreditação da ANS

A cooperativa médica rio-pretense é a primeira das 360 Unimeds existentes no país e a segunda das 1.503 operadoras de planos de saúde ativas no Brasil a receber a acreditação.

O Programa de Acreditação tem como objetivo certificar a qualidade assistencial das operadoras de planos de saúde de acordo com avaliação feita por entidades de acreditação homologadas pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e obrigatoriamente habilitadas pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

Para a concessão da certidão, as empresas são avaliadas com base em diversos pontos como administração, estrutura e operação dos serviços de saúde oferecidos, o desempenho da rede de profissionais e de estabelecimentos de saúde conveniados e o nível de satisfação dos beneficiários.

A ANS registrou o trabalho desempenhado pela Unimed São José do Rio Preto e a certificou no Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde.

A certidão de acreditação pode ser conferida em 3 níveis:

Nível I: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 90 (noventa) e 100 (cem) pontos;
Nível II: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 80 (oitenta) e 89 (oitenta e nove) pontos;
Nível III: operadoras de planos de saúde avaliadas entre 70 (setenta) e 79 (setenta e nove) pontos.

A Unimed Rio Preto recebeu a certidão de nível 2 e, por apenas um ponto, não foi acreditada no nível máximo.

"Foram dois anos de muito trabalho e adequação dos processos para conquistarmos a Acreditação. Esse reconhecimento é muito importante e reflete o bom desempenho dos cooperados e funcionários em oferecer serviços de excelência aos nossos clientes", afirma o presidente da Unimed Rio Preto, Emerson Gomez.

Para o coordenador da Qualidade, médico João Luiz Bassan Faria, a Acreditação vai além da conquista de um selo. "Isso é crucial para garantirmos a qualidade na prestação de serviços. Nosso objetivo é atender cada vez melhor os clientes. Com esse processo conseguimos atingir um patamar único que certamente fará da Unimed Rio Preto referência e exemplo em todo país", afirma.

Cupim
Orgulho de ser Unimed

Quando foi a última vez que você comemorou uma conquista?

Conquistamos mais um Ouro

A Unimed São José do Rio Preto recebeu o Selo Ouro de Governança Cooperativa 2013 da Unimed do Brasil em reconhecimento à iniciativa de boas práticas.

Faz parte dos objetivos da atual diretoria difundir os conceitos de Governança Cooperativa no Sistema Unimed como um moderno instrumento de gestão empresarial, tratar dos princípios fundamentais com transparência, equidade, prestação de contas, cumprimento das leis e ética.

Diretrizes que determinam a maneira como uma empresa é administrada, contribuindo para seu crescimento e longevidade.

Gestão de Pessoas

Valorizar pessoas e reter talentos, essa é a nossa premissa

Com a missão de desenvolver nossos colaboradores, a Unimed São José do Rio Preto valoriza a opinião dos seus talentos. Para isso, busca implementar as melhores práticas com objetivo de garantir a evolução constante do ser humano e da Cooperativa.

Ao longo do ano, são desenvolvidas várias ações como pesquisa de clima organizacional, recrutamento e seleção interna, avaliação de competências com plano de desenvolvimento consensual, entre outras. Iniciativas que comprovadamente refletem de forma positiva para a Unimed.

A percepção dos colaboradores sobre a relação que eles possuem com a cooperativa, com o trabalho, liderança e colegas, resultou em uma importantíssima premiação no ano de 2013.

A Unimed São José do Rio Preto conquistou o 1º lugar no ranking da Revista Exame Você S/A como a "Melhor Empresa Para se Trabalhar" de todo sistema cooperativista do país.

O resultado demonstra que as políticas e práticas de Gestão de Pessoas são consistentes, modernas, abrangentes e sustentáveis.

GUIA 2013
você S/A
AS MELHORES EMPRESAS PARA VOCÊ TRABALHAR

As práticas possibilitam ao colaborador gerar vínculo, reforçar sua identidade e seus valores corporativos, proporcionam engajamento, geração de ideias, produtividade e, consequentemente, melhores resultados.

Segue comparativo da Unimed São José do Rio Preto com as Melhores Empresas para Trabalhar 2013:

Índice de Qualidade no Ambiente de Trabalho 2013				
	Identidade	Satisfação/Motivação	Aprend./Desenvolvimento	Liderança
Unimed Rio Preto	**89,06**	**82,00**	**81,17**	**83,62**
Média das 150 Melhores para Trabalhar	86,85	79,61	78,54	80,69

Fonte: Guia Você S/A 201 – Sumário Executivo do Guia VOCÊ S/A – As Melhores Empresas para Você Trabalhar – Edição 2013.

Diretores da Unimed Rio Preto com o troféu de 1º lugar

Administração e Processos de Vendas

Com a reestruturação da Área Comercial, a Unimed de São José de Rio Preto, em Outubro de 2013, segmentou o departamento e criou uma nova célula de trabalho denominada Administração e Processos de Vendas.

Essa área é responsável por dois departamentos: Administração e Informações de Vendas e Gestão de Contratos de Pessoa Física e Jurídica.

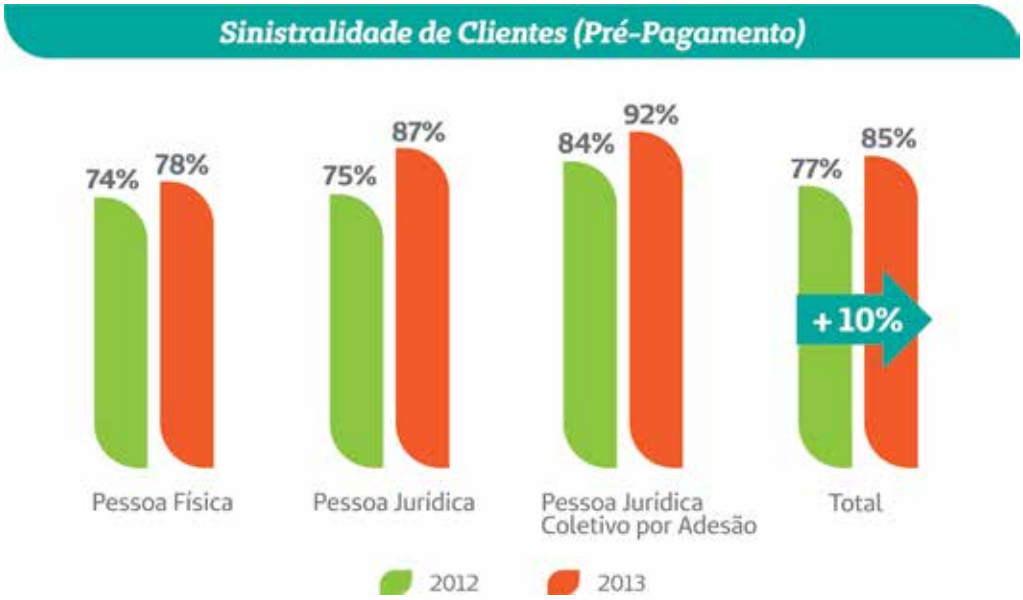
O objetivo do primeiro é prover informações para Área Comercial que auxiliem nos processos e treinamentos para assim promover o incremento das vendas.

Já o departamento de Gestão de Contratos Pessoa Física e Jurídica tem como meta a manutenção do contrato do cliente proporcionando adaptação ao Plano de Saúde não regulamentado de acordo com a ANS, análise contratual para manter o cliente e alteração da tabela de preços de acordo com os reajustes contratuais, visando sempre à necessidade dos beneficiários.

Gestão de Contratos

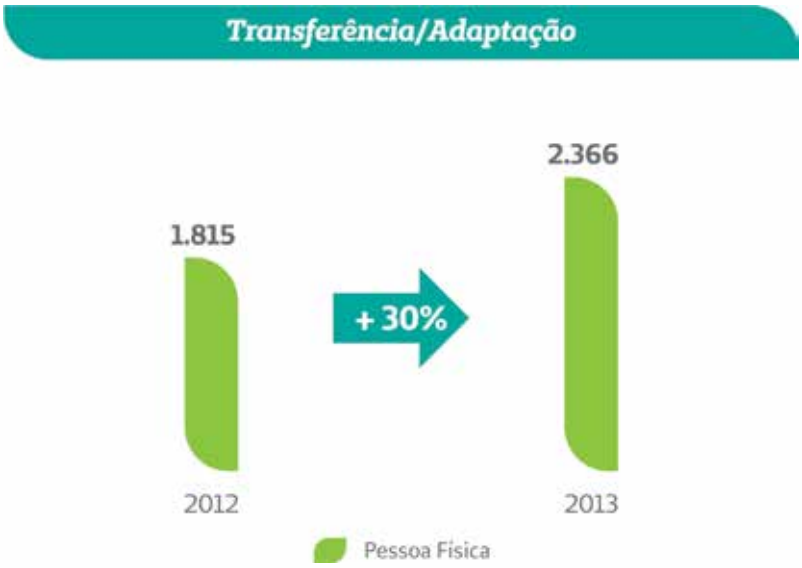
A área de Gestão de Contratos Pessoa Jurídica tem como objetivo, juntamente com o Marketing Estratégico, reduzir a sinistralidade do contrato refletindo no índice adequado de negociação do reajuste.

O resultado de 2013 apresentado abaixo mostra que estamos com um aumento na sinistralidade em todos os segmentos de clientes. O percentual de crescimento foi de 10%, mostrando que é necessário criar estratégias junto ao cliente para a conscientização sobre o uso.



A área de Gestão de Contrato Pessoa Física tem como objetivo a transferência/adaptação do contrato do cliente. Dessa maneira, obtemos a permanência do cliente de acordo com sua necessidade contratual.

O ano de 2013 representou para a Unimed São José do Rio Preto um crescimento de 30% em relação ao ano anterior nas negociações de transferência/adaptação. Ao todo, 551 vidas permaneceram na base de clientes. O crescimento ocorreu devido ao grande esforço da equipe.

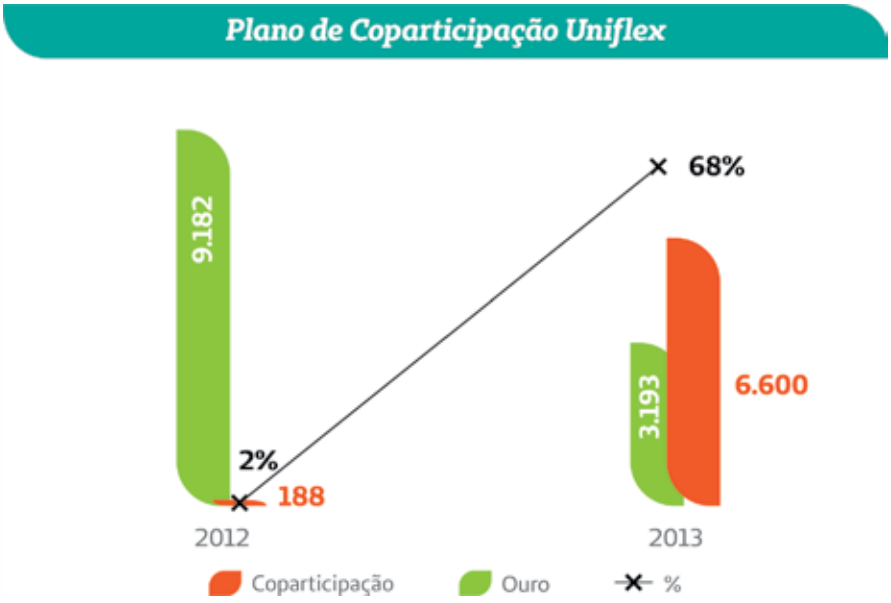


Comercial

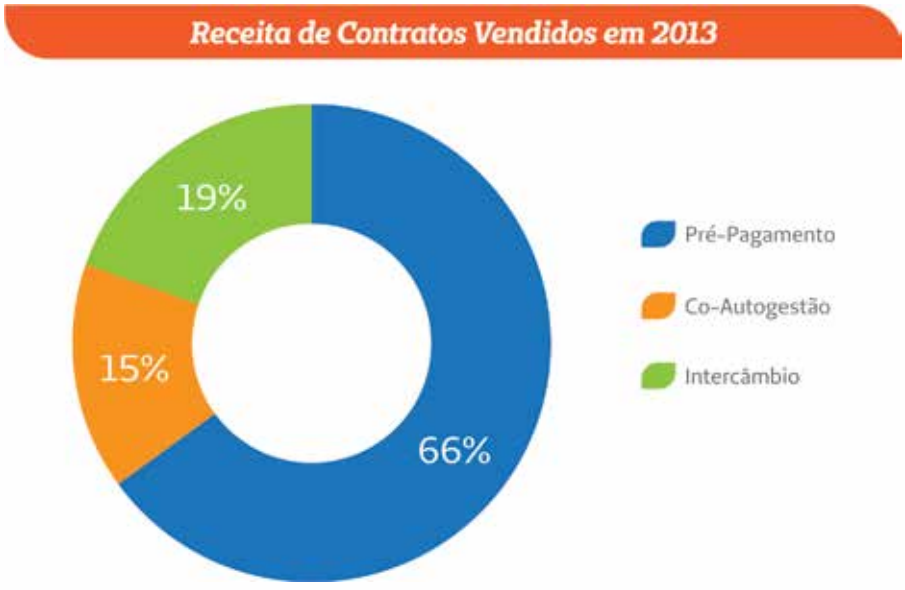
Durante o ano de 2013, a Unimed São José do Rio Preto registrou um crescimento de 4% em relação ao ano anterior no número de beneficiários. Ao todo, a equipe de vendas conquistou 9.793 novas vidas.

As negociações de vendas de Plano Pessoa Jurídica representaram 14% do total das vendas, o equivalente a 1.353 novas vidas.

Em Janeiro de 2013, ocorreu o lançamento do Uniflex, um novo plano coparticipativo com excelentes resultados em seu primeiro ano no mercado. As vendas desta modalidade representaram 68% de participação das vendas realizadas no período.

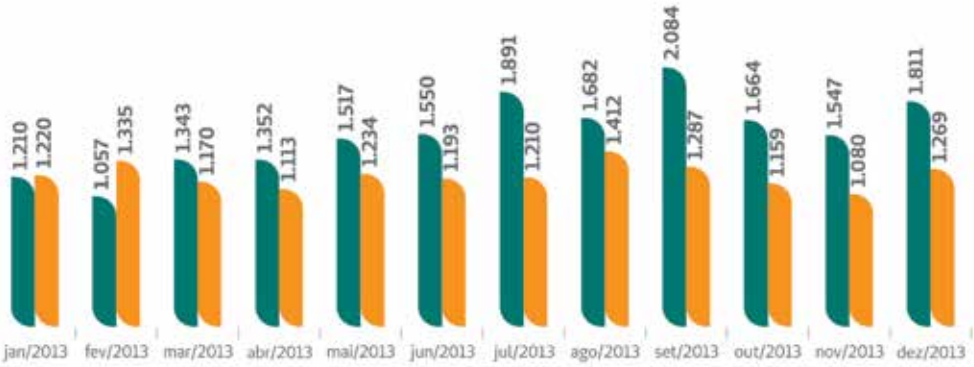


A Unimed São José do Rio Preto possui o total de 202.903 beneficiários.



A Unimed São José do Rio Preto fechou o ano de 2013 com 4.024 vidas líquidas.

Fidelização



Total vendas e inclusões PF e PJ (vendas e cadastro)

Total vidas canceladas (exceto transferências, mudança de código, migração, falha adm, inclusão indevida, alteração de código)

SOS Unimed 24h

Com a utilização de UTIs móveis e equipe médica especializada, o serviço atende os clientes no perímetro urbano de São José do Rio Preto e de Mirassol.

Finalizamos 2013 com mais de 40.000 clientes com o benefício do SOS Unimed agregado ao plano de saúde. Um aumento de 4% em relação ao ano anterior.

SOS
Emergência 24h

Acessórios Ortopédicos

Instalado no interior da Farmácia Unimed, este benefício é oferecido a todos os clientes empresariais e pessoa física. São mais de 300 itens à disposição: tênis ortopédicos, palmilhas, tipóias, andadores, coletes, entre outros.

Em 2013 tivemos um crescimento de 9% em relação ao ano anterior nas adesões ao serviço de Acessórios Ortopédicos na massa de clientes cadastrados, totalizando mais de 84.000 vidas.

Acessórios
Ortopédicos

Marketing Estratégico

A fim de aumentar o diferencial competitivo da Unimed São José do Rio Preto, em outubro de 2013 foi criada a área de Marketing Estratégico.

O objetivo é identificar e analisar permanentemente o mercado de saúde, desenvolver conceitos e novos produtos que supram as possíveis necessidades com bom desempenho, qualidade e que representem um diferencial com relação aos concorrentes para assim atingir os clientes potenciais específicos e assegurar à Unimed vantagens concorrenciais duradouras e defensáveis.

O Marketing Estratégico é o braço comercial da Unimed Rio Preto, pois trabalhará em sintonia com a Área Comercial no intuito de organizar as estratégias definidas, valorizar junto aos clientes atuais e potenciais as qualidades distintas dos produtos oferecidos, criando assim demandas, desejo de compra e concretização de vendas com consequente redução do custo de prospecção de novos clientes e de retenção destes.

Junto à Área Comercial, o objetivo é aumentar volume de vendas em curto e médio prazo, apoiado na política dos 4P´s (produto, praça, preço e propaganda), sempre voltado às necessidades do mercado e sua evolução, tendo reações frente aos acontecimentos e oportunidades existentes.

Foi criada uma identidade para ambas as áreas onde fica clara a sintonia, sinergia e sua complementaridade:

MARKETING
COMERCIAL

A Razão de ser do Marketing é impulsionar estrategicamente a empresa na busca de oportunidades, valorizando boas ideias e promovendo resultados expressivos.

Já a razão de ser do Comercial é comercializar produtos e serviços que promovam o bem-estar com a melhor relação custo/benefício para nossos clientes.

A Missão de ambas é ser reconhecida pela Unimed Rio Preto e mercado como uma área promissora de crescimento e desenvolvimento do negócio, proporcionando resultados, atento às oportunidades com foco no cliente.

Produtos e Rentabilidade:

Em 2013, a Unimed Rio Preto lançou o Uniflex, plano coparticipativo, com um valor mais atrativo para nosso cliente. No entanto, esse produto possui fator moderador.

Fechamos 2013 com mais de 6.500 vidas nesse novo plano, apresentando uma ótima rentabilidade.

Rentabilidade de Coparticipação

Produto	Clientes	Ticket Médio/Mês	Rentabilidade
Unimed Ouro Executivo	11.391	R$ 247	14,11%
Unimed Ouro Básico Empresarial	29.859	R$ 149	-2,29%
Unimed Ouro Básico	28.473	R$ 165	2,49%
Unimed Ouro Executivo Empresarial	6.235	R$ 271	12,29%
Uniflex Executivo	2.693	R$ 72	47,95%
Uniflex Básico	3.560	R$ 55	48,39%
Uniflex Executivo Empresarial	119	R$ 101	-29,24%
Uniflex Básico Empresarial	1.176	R$ 52	3,30%
Total	**83.506**	**R$ 169**	**4,62%**

Além dos planos de saúde, a Unimed São José do Rio Preto trabalha com outros produtos. Em 2013, foram lançados o Plano Odontológico e o Seguro de Vida.

Abaixo temos o número de vidas em cada um desses produtos e a rentabilidade dos mesmos:

Rentabilidade Plano Odontológico e Seguro de Vida

Produto	Clientes	Receita Total/Ano	Ticket Médio/Mês	Rentabilidade
SOS Unimed 24 Horas	40.854	R$ 2.963.723	R$ 6,04	15,0%
Acessórios Ortopédicos	84.285	R$ 3.671.312	R$ 3,62	89,0%
Unimed Odonto Empresa	200	R$ 48.000	R$ 20,0	10,0%
Seguro de Vida	421	R$ 24.250	R$ 4,8	41,9%
Total		**R$ 6.707.285**		**55,6%**

Relacionamento com os Cooperados

Os benefícios disponíveis aos Cooperados:

- Seguro de Vida pago integralmente pela Cooperativa;
- Seguro Serit (Seguro por Incapacidade Temporária);
- Pagamento da anuidade do CRM para Pessoa Física;
- Plano de saúde Utilmed, incluindo SOS Unimed 24h, Acessórios Ortopédicos, PCA e Unimed Lar;
- Seguro Saúde Unimed Plus Médico;
- Unimed Assist Internacional 30 – cobertura internacional de assistência em viagem;
- Telefonia Celular Plano Corporativo Claro e TIM;
- Previdência Privada – PGBL/ VGBL;
- Auxílio Funeral e Auxílio Funeral Estatutário;
- Fundo de Adesão Voluntária para Aquisição de Bens (veículos);
- Email para Cooperados;
- Descontos Especiais na Farmácia Unimed;
- Programa de Medicina Preventiva (POP´s);
- Despachante;
- Cursos Catho e Biblioteca Virtual Bireme;
- Fundação Unimed;
- Seleção e Treinamento de Secretárias e Recepcionistas.

Utilmed

O plano Utilmed foi criado para proteger a saúde dos cooperados e seus dependentes e conta hoje cerca de 4.000 vidas, sendo destes 1.108 cooperados e mais de 2.800 vidas de dependentes. Com valores subsidiados, as mensalidades são em média 50% menores que o valor praticado no balcão. Para manter a qualidade dos serviços prestados aos nossos cooperados e ser possível a continuidade do subsidio é necessário que os recursos e serviços sejam utilizados de forma consciente, de modo que a sinistralidade mantenha-se nos níveis definidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Dessa forma, conseguiremos manter a carteira saudável e evitar assim novos reajustes elevados nas mensalidades.

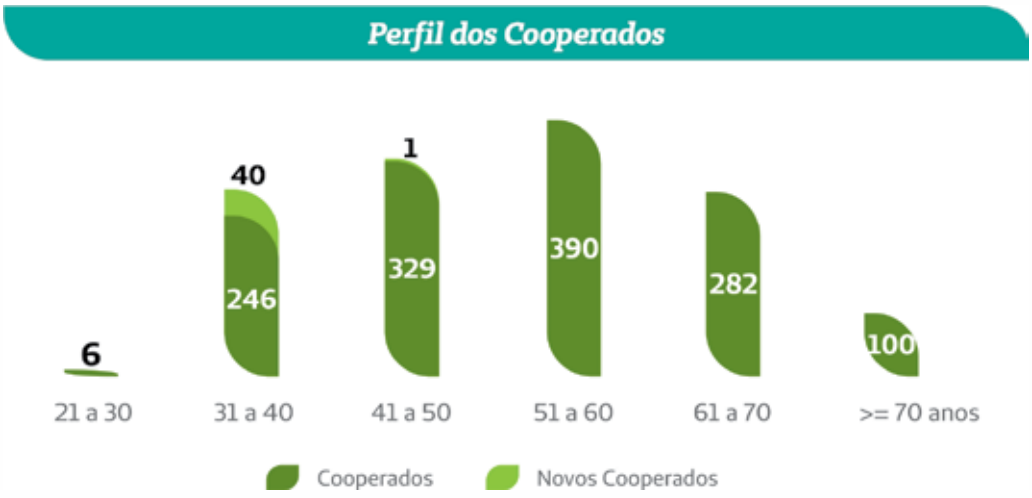
Seguro Plus Médico

O Seguro Saúde Plus Médico é um plano de abrangência nacional oferecido aos nossos cooperados que têm necessidade de serem atendidos pelos melhores serviços e a maior rede credenciada do país como a Incor, Oswaldo Cruz, Sírio Libanês, Nove de Junho, Copa D´Or e outros.

Pagamento do CRM

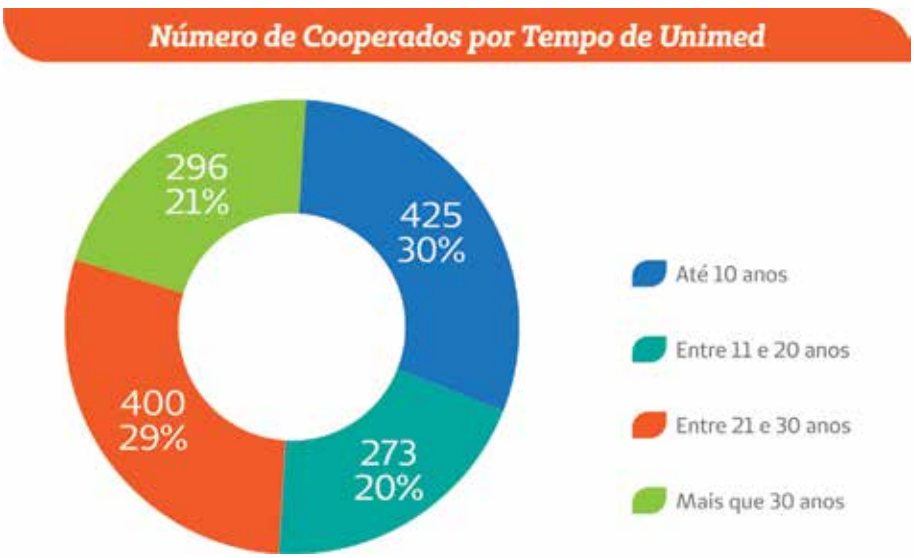
A Unimed concede como benefício para todos os seus cooperados o pagamento do CRM. Em 2013 foram investidos R$ 595.000,00 no pagamento da anuidade do CRM para 1.190 cooperados.

Perfil dos Cooperados e ingresso de Novos Cooperados



Em 2013 ingressaram 41 novos cooperados, sendo que 97% destes na faixa etária mais jovem (até 36 anos de idade), mantendo a tendência dessa gestão.

Se levarmos em consideração o tempo que cada cooperado possui de Unimed e fizermos o agrupamento de 10 em 10 anos observamos que hoje o grupo com maior número de Cooperados são os que possuem até 10 anos de Cooperativa.



Cruzando as duas informações, concluímos que o grupo com mais cooperados tem de 45 e 65 anos de idade, e possui de 18 a 28 anos de Cooperativa.

Adesão aos planos corporativos de telefonia celular:

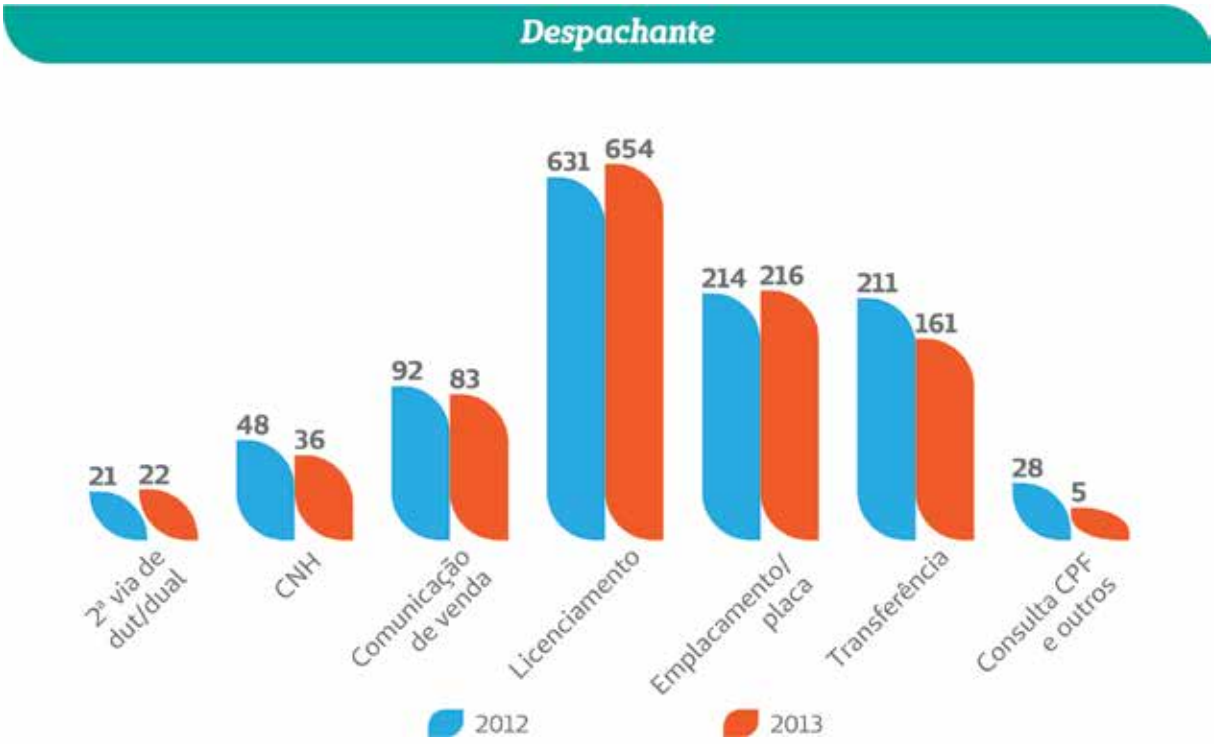
Fechamos o ano de 2013 com 2.351 planos corporativos de linha de celulares, sendo esse benefício estendido aos familiares. A Unimed Rio Preto oferece tarifas diferenciadas.

Serviço de Despachante:

A Unimed Rio Preto oferece aos Cooperados um serviço exclusivo de despachante onde o Cooperado arca somente com as taxas estaduais dos processos.

O Cooperado não precisa sair de seu consultório ou residência para solicitar licenciamentos, transferências em emplacamento de veículos, bastando ligar na Unimed e agendar o serviço.

No gráfico temos comparativo dos processos concluídos em 2012 e 2013:



Assuntos Corporativos

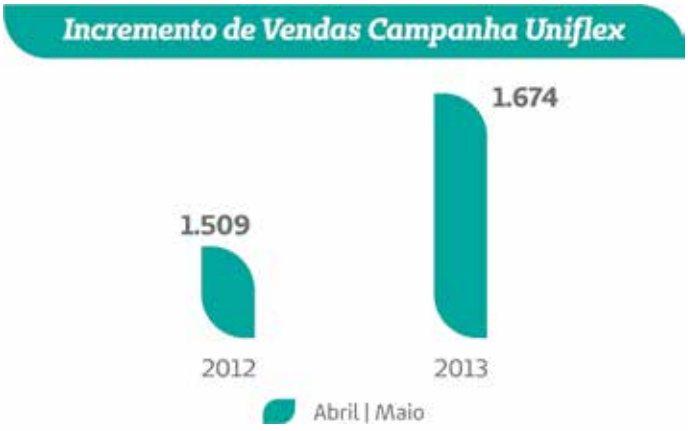
O setor de Assuntos Corporativos foi criado em 2013. Sob a gerência de marketing, a área contempla as atividades de Publicidade e Propaganda, Eventos e Sustentabilidade. Sua missão é divulgar e promover a Unimed São José do Rio Preto, através do desenvolvimento de vários formatos de ações e comunicações publicitárias que possibilitem a conquista e fidelização de clientes, bem como o fortalecimento da marca Unimed em nossa região através de realização de ações sustentáveis dentro e fora da cooperativa.

Publicidade e Propaganda

Durante o ano de 2013, várias ações de divulgação foram elaboradas pela área. Dentre elas, algumas se destacaram pelos resultados significativos que trouxeram, em termos de visibilidade à marca e conquista de novas vidas:

Campanha lançamento Uniflex

Para o lançamento do produto Uniflex, foi desenvolvida uma campanha de divulgação com o conceito: "Já imaginou se sua vida fosse mais flexível". A estratégica de mídia contou com veiculações de um comercial para TV, rádio, além de peças publicitárias para jornal, outdoor, durante os meses de abril a maio de 2013.



Campanha Aviões da Disney

Com o objetivo de alavancar as vendas no mês das crianças, foi desenvolvida uma parceria inédita com a Disney, apoiada no lançamento do filme Aviões. Através desta campanha presenteamos todo cliente com uma lancheira personalizada e mais um DVD do filme Carros no ato da contratação do plano de saúde.

Campanha Pronto Atendimento Infantil 24h

Com base nos vários benefícios do nosso Pronto Atendimento Infantil, desenvolvemos uma campanha para mostrar aos pais, sete bons motivos para levar o seu filho ao PAI:

1) Atendimento de urgência e emergência 24h todos os dias;
2) Sala de acolhimento;
3) Atendimento com os melhores pediatras;
4) Interligação com o Beabá Bebê;
5) Orientação da Unidade de Vacinação;
6) Proximidade com a Farmácia Unimed possibilitando comodidade;
7) Ambiente exclusivo para crianças.

Para acompanhar a campanha, criamos uma identidade visual no ambiente para transmitir essa proximidade com o mundo infantil.

Campanha Orgulho Unimed

Com a conquista do prêmio "A Melhor Empresa para se Trabalhar" da revista Exame – Você/SA, criamos uma campanha de endomarketing visando despertar o sentimento de orgulho do colaborador. Além das mídias tradicionais, produzimos uma camiseta personalizada para todos os colaboradores, onde estampava seu real sentimento de Orgulho de ser Unimed.

Campanha Dia dos Pais

No mês dos pais, todos que fizeram o plano ganharam um vale Kit da Farmácia Unimed, estratégia que além de promover vendas, incentivava o cliente a utilizar a nossa Farmácia.

Campanhas de Vacinação

Visando a conscientização da importância da vacinação como método para prevenir doenças e assim, divulgarmos a nossa Unidade da Vacinação, as campanhas de GRIPE e CATAPORA foram amplamente trabalhadas no ano de 2013.

Campanha Institucional

Para fortalecer a imagem de nossa marca e reforçar o conceito da necessidade de qualidade de vida, foi criada a campanha institucional "A Vida Pede Mais".

Peças humanizadas, abordando temas como Saúde, Sustentabilidade, Plano, Carinho, Atitude foram veiculadas nas melhores mídias de Rio Preto e região, atingindo um alto índice de visibilidade agregando ainda mais valor à marca Unimed Rio Preto.

Eventos

Promover eventos que propiciem ambiente para o contato direto e personalizado entre os vários públicos de interesse é uma realidade cada vez mais comum entre os grupos empresariais modernos. E visando o estabelecimento de vínculos pessoais, criar a identificação das pessoas com os produtos e serviços e agregar valor à marca, a Unimed São José do Rio Preto apostou na criação de uma área específica para eventos.

Eventos para Unimeds
Reunião de Dirigentes Federação
Público participante: 35

I Workshop de Presidentes do Sistema Unimed
Público participante: 24

2º Subcomitê de Atendimento Domiciliar
Público participante: 74

Eventos para clientes
Dia de Combate a Hipertensão Arterial
Público participante: 180

XXII Semana Mundial
de Aleitamento Materno
Público participante: 282

Dia Mundial do Diabetes
Público participante: 410

Evento Público em geral
1ª Corrida de Aventura Unimed
Público participante: 950

Eventos para Prestadores
Palestra "Seja o líder que sua
empresa merece hoje"
Público participante: 42

Eventos para Cooperados
Evento Boas Vindas Novos Cooperados
Público participante: 55

Evento para Secretárias
19º Encontro de Secretárias
de Médicos Cooperados
Público participante: 1200

Sustentabilidade

Para a Unimed São José do Rio Preto, ser sustentável é ser capaz de garantir continuidade e crescimento dos negócios em longo prazo, antecipando motivações das partes interessadas e incorporando-as aos objetivos da empresa, aliando sustentabilidade com retorno financeiro e assim, obtendo uma vantagem competitiva perante o mercado.

Continuar e crescer são desafios de perenidade e resultados que só a geração consistente de valor pode assegurar.

Na busca pela sustentabilidade a Unimed São José do Rio Preto começou a desenvolver o conceito com ações simples, como a substituição de copos descartáveis por canecas para colaboradores e copos reaproveitáveis para visitantes, promoveu a instalação de lixeiras em todos os departamentos da empresa para o sistema de coleta seletiva e também coleta de resíduos perigosos (pilhas e baterias), utilização de papéis reciclados, instalação de caixas verdes para descarte de medicamentos da Farmácia, além de promover palestras para colaboradores com orientações sobre consumo consciente.

Os resíduos recicláveis gerados na unidade são destinados a uma cooperativa de coleta seletiva para serem destinados à reciclagem. Mais do que a economia e redução do impacto de nosso ambiente de trabalho no meio ambiente, essas ações pontuais contribuíram muito para a mudança de mentalidade de nossos colaboradores, que abraçaram tais medidas e certamente hoje são multiplicadores delas.

A diferença do desenvolvimento sustentável está em gerar valor com respeito aos interesses dos diversos públicos que se relacionam com a empresa.

Fachada da Unimed Rio Preto e toten da sustentabilidade representando uma árvore e alertando para o uso consciente de papel

Atendimento ao Cliente

Em 2013, os departamentos de Call Center, Gestão de Rede e Atendimento Presencial foram unificados sob a responsabilidade de uma única coordenação. O objetivo é potencializar os processos em busca de uma estrutura ainda mais forte, definida e unificada para atender todos os nossos stakeholders (prestadores). Dessa forma foi dado um passo importante para o aprimoramento e eficiência dos serviços de atendimento presencial e online.

Foram feitos investimentos em treinamentos para a equipe de atendimento, com programas de capacitação para suprir as necessidades identificadas na área e, consequentemente, melhor atender aos clientes, buscando sempre o cumprimento aos prazos da ANS, do contrato com o cliente e na excelência do atendimento.

Durante este ano implantamos uma novidade: todos os treinamentos foram abertos para a participação das secretárias de cooperados. O objetivo é fortalecer não apenas o atendimento interno da Unimed, mas dos cooperados, prestadores, hospitais, ou seja, todos que estão envolvidos com o atendimento dos mais de 200 mil clientes.

Outra medida foi a criação do Espaço Secretária para facilitar o acesso desses profissionais às informações necessárias. Nele estão disponíveis dados sobre cursos gratuitos, vídeo aulas de treinamentos para utilização do Autorizador Web e ainda a opção de agendar as visitas de funcionários da Unimed para sanar dúvidas sobre o atendimento.

Com essas mudanças implantadas foi possível promover troca de informações mais eficiente entre a Unimed Rio Preto e os cooperados/prestadores, alcançando cada vez mais um atendimento único aos clientes, sempre com o compromisso de praticar a excelência da qualidade.

Gestão de Rede

O departamento de Gestão de Rede tem como objetivo garantir aos clientes o acesso aos serviços de saúde e desenvolver a rede prestadora, através do credenciamento e monitoramento quantitativo e qualitativo dos atendimentos prestados aos beneficiários (clientes), visando sempre a excelência, contribuindo desta forma no processo de melhoria da qualidade.

A rede prestadora é monitorada por critérios quantitativos pré-estabelecidos que esclarecem o número adequado de prestadores da Atenção Primária, Atenção Especializada e Atenção de Urgência e Emergência. Esse dimensionamento faz parte da RN 277, que institui o Programa de Acreditação de Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde. O critério de dimensionamento adotado pela Unimed São José do Rio Preto é uma capacidade máxima de carga horária disponibilizada pela agenda do médico cooperado aos clientes e o critério de distribuição geográfica demonstra que 80% da rede está localizada em um raio de ação de até 54 km.

O programa de qualificação da rede prestadora é composto pelos programas de segurança do paciente, visitas técnicas de monitoramento/credenciamento e indicadores da assistência hospitalar. O objetivo é o incentivo à adoção de boas práticas, maior segurança no atendimento do paciente e a melhoria contínua da qualidade assistencial. Dentro do critério de qualidade também é contemplado a adequação da documentação da rede prestadora conforme Regimento Interno e legislação vigente.

A Unimed São José do Rio Preto incentiva financeiramente a rede prestadora hospitalar à Acreditação, por entendemos que o prestador que adere a um programa de Acreditação ONA/JOINT COMMISSION reconhecido no mercado, traz consigo uma melhora na qualidade assistencial, uma vez que requisitos neste sentido devem ser atendidos.

Com essa nova estrutura, a Unimed São José do Rio Preto pretende conquistar excelência no atendimento aplicando sempre a melhoria contínua.

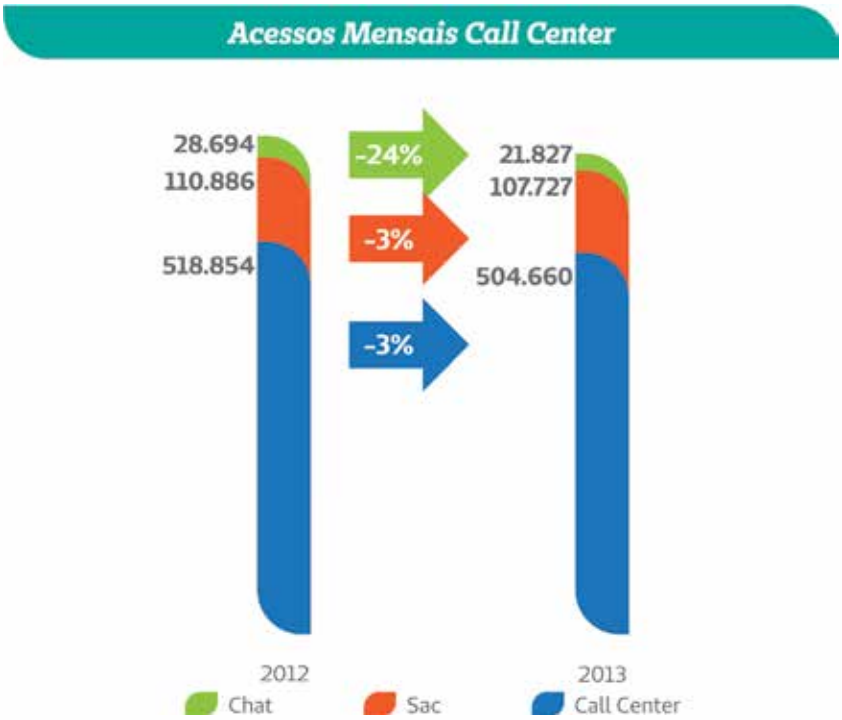
Call Center

A Central de Informações é responsável pelo atendimento de diversos canais, recebendo ligações originadas de consultórios médicos e rede credenciada, com uma linha 0800 exclusiva aos cooperados.

Atendendo clientes através do SAC, criado em dezembro de 2008 para atender o decreto 6523/08, disponibilizando assim, uma linha gratuita, exclusiva para os clientes Unimed e com um tempo médio de atendimento de 20 segundos, cumprindo desde então todas as exigências legais.

Pensando em agilizar o acesso do cliente aos serviços da Unimed, a Central de Informações incorporou os canais de agendamentos de sessões de psicoterapia, fonoaudiologia, nutrição e terapia ocupacional, e aos canais da Unidade de Vacinação, Pronto Atendimento Infantil, Pronto atendimento de Olímpia, Home Care e CIC (uma central de tratamento de primeira instância para os casos de Ouvidoria), totalizando assim uma média de 54.000 ligações atendidas mensalmente.

Além dos serviços mencionados, a Central conta com o atendimento via Chat, canal de comunicação largamente utilizado como bate-papo instantâneo e ágil entre Unimed, clientes e prestadores, com uma média de mais de 3.000 acessos mensais.



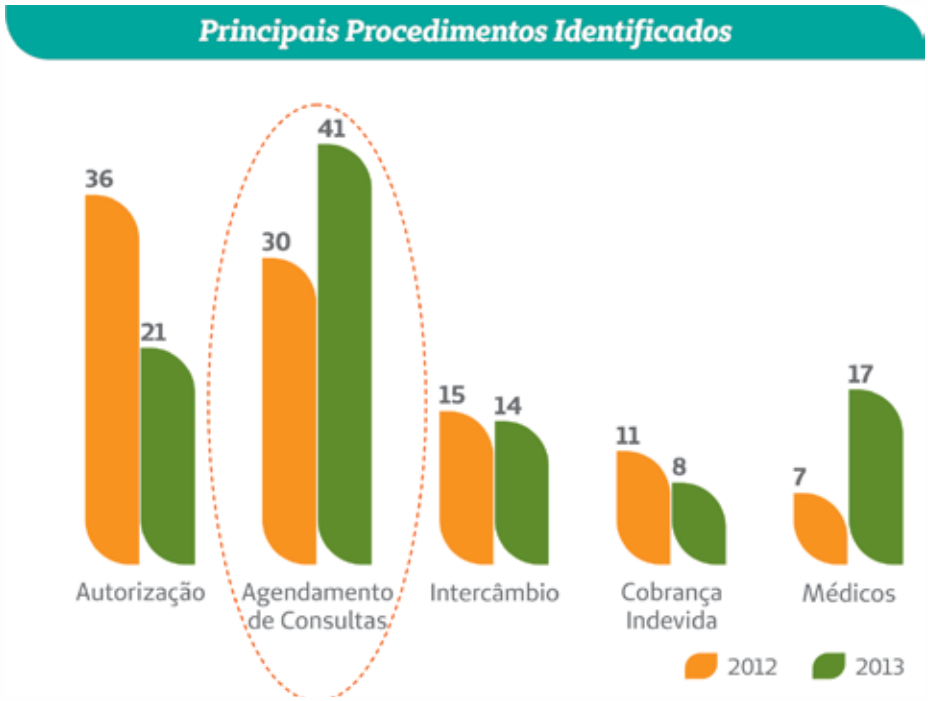
Ouvidoria

Em outubro de 2013, de acordo com a Resolução Normativa nº 323 da ANS, que dispõe sobre instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência Médica, foi criado o canal de primeira instância – CIC, a fim de garantir efetividade da ouvidoria como um canal de segunda instância, que tem como objetivo acolher as manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações.

A Ouvidoria da Unimed tem como função trabalhar constantemente para melhorar nossos processos e corrigi-los quando necessário, buscando com isso fortalecer a confiança e credibilidade junto aos seus beneficiários.

Observamos uma queda de 41% nos registros da ouvidoria comparando 2013 com 2012:

Observamos que os principais motivos que levaram o beneficiário a entrar em contato com a ouvidoria, foi a dificuldade de agendamento de consultas e reclamações médicas.



Posição da Operadora Unimed Rio Preto Perante ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar

IDSS – Índice de Desempenho da Saúde Suplementar

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS criou o Programa de Qualificação da Saúde Suplementar para avaliar a qualidade das Operadoras de Plano de Saúde através do Índice de Desempenho de Saúde Suplementar – IDSS. O objetivo da ANS com o programa é melhorar a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras, garantir um equilíbrio no mercado e ajudar o consumidor na hora de optar por um plano de saúde.

O IDSS é utilizado para avaliar as Operadoras de Plano de Saúde em quatro dimensões, são elas: **Atenção à Saúde,** que avalia os trabalhos de Prevenção e Atendimentos a Saúde dos beneficiários, **Estrutura e Operação,** que avalia a Rede Assistencial e a qualidade das informações enviadas, **Econômico-Financeiro** que avalia as Garantias, a Liquidez e o Patrimônio Liquido das Operadoras e a **Satisfação do Beneficiário,** que avalia a permanência e desistência dos Beneficiários.

A classificação das operadoras é realizada por meio de uma pontuação que varia de 0 a 1, divididas em cinco faixas.

IDSS - Índice de Desempenho da Saúde Suplementar - Composição das Dimensões					
Atenção à Saúde	Estrutura e Operação		Econômico - Financeiro	Satisfação do Beneficiário	
Faixas de avaliação	0,00 - 0,19	0,20 - 0,39	0,40 - 0,59	0,60 - 0,79	0,80 - 1,00

Unimed Rio Preto: **0,71**
Faixa de Avaliação

*Dentre esses critérios a dimensão **Atenção à Saúde** possui mais peso na pontuação de 50%, o equilíbrio **Econômico-Financeiro** fica em segundo lugar com 30%, seguido dos itens **Estrutura e Operação e Satisfação do Beneficiário**, com 10%.*

Monitoramento Assistencial

O objetivo do Monitoramento Assistencial realizado pela agência reguladora é acompanhar a evolução do risco assistencial das operadoras, identificado indícios de anormalidades administrativas e assistenciais, que possam ocasionar a descontinuidade da assistência prestada aos beneficiários. As operadoras enquadradas nos critérios de risco moderado serão selecionadas para visita técnica assistencial e as demais serão monitoradas pela ANS. As operadoras classificadas com status de risco assistencial alto podem ser submetidas a um plano de recuperação fiscal ou regime especial de Direção Técnica.

A metodologia de monitoramento aplicada desde junho de 2011 pela agência reguladora é aprimorada a cada processamento. Na última avaliação feita pela ANS, houve mudanças no processo. As operadoras foram avaliadas por um conjunto de 14 indicadores e poderão ganhar uma pontuação bônus caso possuam programas para promoção da saúde aprovados na ANS.

De acordo com o resultado obtido, as operadoras recebem uma nota final que varia de 0 a 1 e podem ser classificadas em quatro faixas de risco.

Faixas de Classificação:

Monitoramento Assistencial			
Verde	Baixo	> 0,40 e <= 1,0	Monitoramento remoto
Amarelo	Pré-Moderado	> 0,35 e <= 0,40	São acompanhadas pela ANS
Laranja	Moderado	> 0,2 e <= 0,35	Selecionadas para visita técnica
Vermelho	Alto	>= zero e <= 0,2	Enquadramento plano recuperação ou direção técnica

Unimed Rio Preto: 0,84

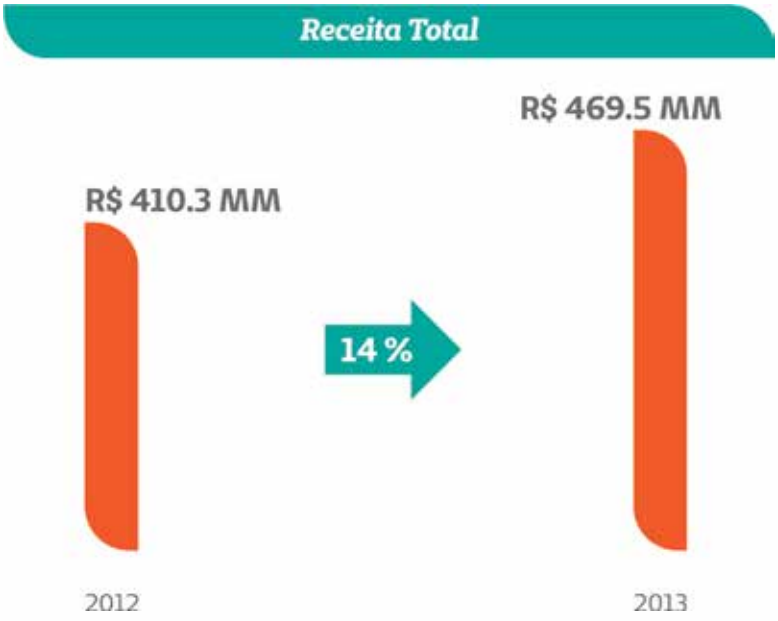
Faixa Máxima de Avaliação

*Dentre esses critérios a dimensão **Reclamação** possui mais peso na pontuação de 49,00%, na sequência vem **Informação** com peso de 15,58%, depois **Assistencial** com peso de 15,25%, seguido dos itens **Econômico Financeiro** e **Estrutura e Operação** com peso de 10,08%.*

Receitas

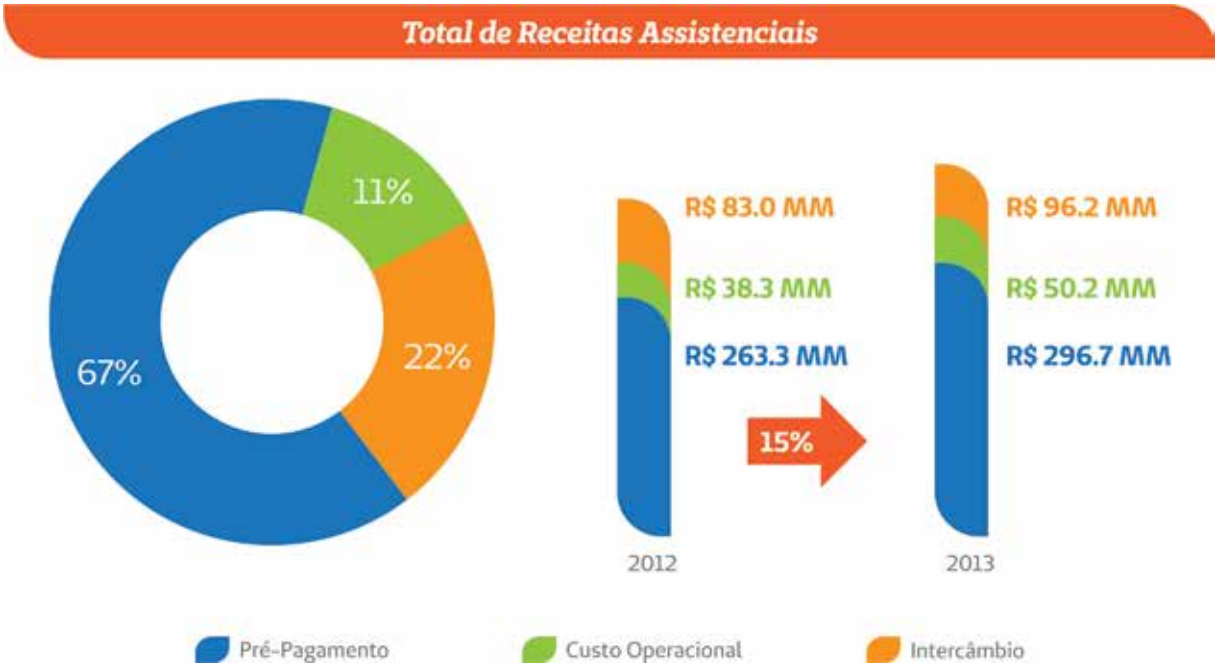
Os números positivos registrados no ano de 2013 demonstram a eficiência do constante aprimoramento administrativo na Unimed São José do Rio Preto.

Nossa cooperativa apresentou um crescimento expressivo, finalizando o ano com faturamento de mais de R$ 469 milhões, 14% maior em relação ao ano de 2012.



A Receita Total é composta pelas receitas dos contratos em pré pagamento, custo operacional, intercâmbio, Farmácia e demais serviços.

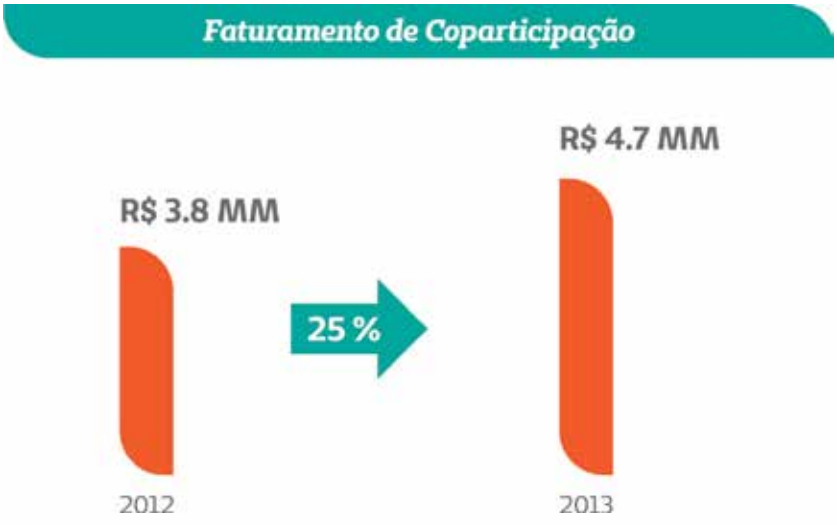
As receitas assistenciais (pré pagamento, custo operacional e intercâmbio) somam mais de 90% do total de receitas da Unimed São José do Rio Preto. Sendo que o pré pagamento é o item que mais se destaca:



Em 2013 a melhoria do relacionamento com as empresas com contratos acordados na modalidade de custo operacional, bem como renegociações de glosas e critérios de auditoria resultaram em um excelente desempenho, demonstrando um crescimento de 31% a mais que o ano anterior e um faturamento de R$ 50 milhões.

O crescimento de 16% da receita de Intercâmbio demonstra o reconhecimento da cidade como principal pólo médico da região:

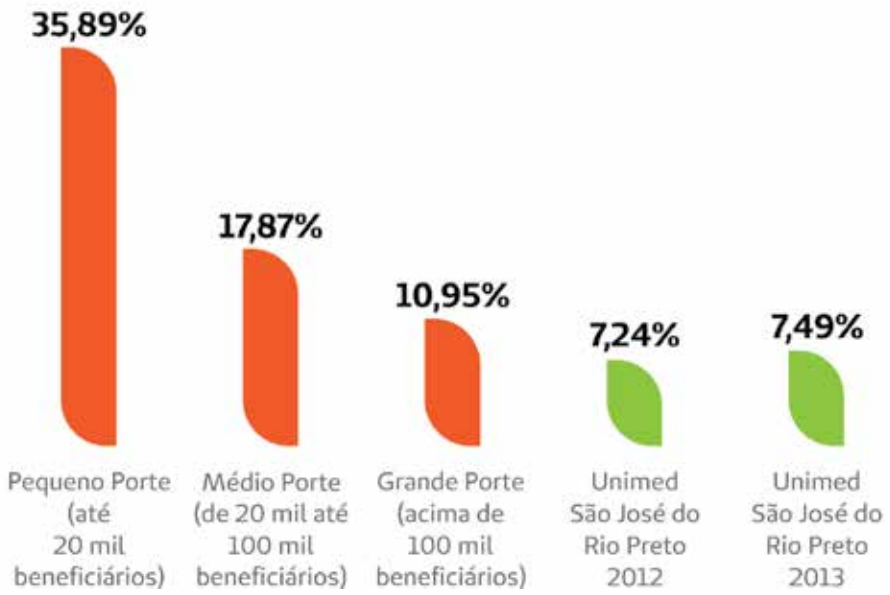
Outro fator que contribuiu com o crescimento em 2013, devido ao novo produto Uniflex, foi o faturamento de coparticipação, em 25%:



Mesmo com um trabalho constante de monitoramento, a despesa administrativa cresceu 3% em relação ao ano anterior, devido a implantação do Pronto Atendimento Infantil e Adulto 24h na cidade de Olímpia, treinamentos, consultorias (Ernest & Young e Deloitte) e outros.

Mesmo assim, a Unimed Rio Preto permanece com um dos menores índices comparados a outras operadoras conforme dados divulgados pela ANS.

Despesas Administrativas – Porte das Operadoras



A excelência no atendimento aos nossos clientes valoriza a marca Unimed, e esse é o caminho da constante evolução do nosso CH. Desde março de 2013 a Unimed São José do Rio Preto, remunera todos os cooperados com 4% de aumento no CH (contratos em Pré-Pagamento):

Evolução do CH				
Item	Março/10	Fevereiro/11	Fevereiro/12	**Março/13**
Valor de Consulta	**R$ 50,40**	**R$ 60,00**	**R$ 70,00**	**R$ 73,00**
CH Consulta	0,469	0,559	0,652	**0,680**
CH Honorário	0,436	0,488	0,508	**0,528**
CH Exame NAG	0,317	0,342	0,356	**0,370**
CH Exame AG	Novo Critério	Novo Critério	Novo Critério	Novo Critério

Critério de Apuração	
	Março/13
Valor CH autogerado de 0,00 a 10%	0,302
Valor CH autogerado de 10,01 a 30%	0,286
Valor CH autogerado de 30,01 a 50%	0,270
Valor CH autogerado de 50,01 a 75%	0,256
Valor CH autogerado de 75,01 a 100%	0,247

Custos Assistenciais

O cenário de 2013 para os custos assistenciais foi de alerta para a cooperativa. Constatamos um aumento expressivo na ordem de 17%, sendo que ele se mantém distante do crescimento de nossa massa de clientes, que foi de 4%.

Observamos uma frequência maior na utilização dos recursos disponíveis, além do impacto dos novos serviços inclusos no ROL de Procedimentos e Eventos em Saúde pela ANS elevando a sinistralidade dos contratos de forma considerável e preocupante, chegando a um índice de 92% em 2013. Comparando este índice com o mercado, já estávamos num patamar superior para cooperativas médicas desde 2012.

* Informações divulgadas pela ANS no Caderno de Informações da Saúde Suplementar-edição Dezembro 2013 referente ao ano/base 2012.

Para recuperar uma sinistralidade sustentável, várias ações estão sendo tomadas pela gestão atual, estabelecendo para 2014 meta de 82%, como diretriz para nortear os planos de ações desenvolvidos pelas diversas áreas da empresa. Também revisamos a remuneração dos atendimentos a clientes de intercâmbio que sempre foram pagos aos prestadores de serviço com valores maiores do que o recebido, sendo subsidiados pela cooperativa.

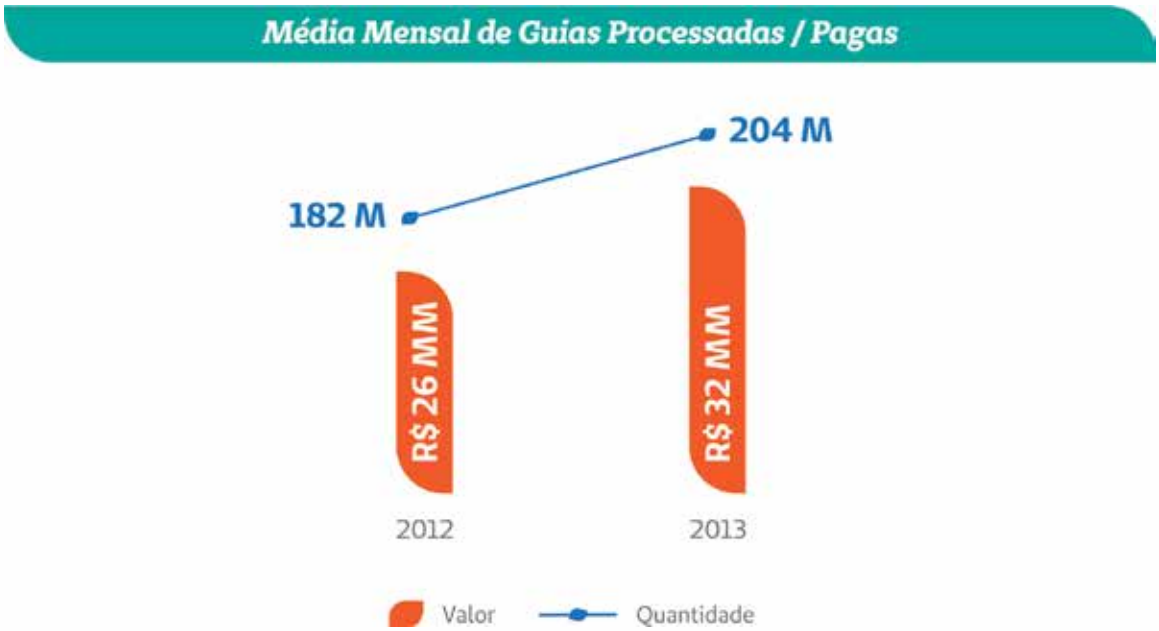
Buscamos o apoio de consultorias especializadas para reestruturação de áreas e revisão de processos com foco na otimização de rotinas, benefícios que já estão sendo observados pelos cooperados, prestadores de serviços, equipe administrativa e clientes.

Estamos atuando também na padronização dos processos e distorções que impactam no caixa da cooperativa, com equidade em ações que envolvem especialidades médicas, requisições de serviços com solicitações de justificativas detalhadas, executantes de serviços e cumprimento rigoroso do contratado com os clientes, pois o cenário atual demonstra-se desafiador.

Dentre os benefícios da consultoria na área de auditoria, contamos com uma mudança de perfil na atuação mais próxima com todos os elos da cooperativa, participando de forma ativa junto aos cooperados, comitê de especialidades, prestadores e clientes. O investimento é em melhoria contínua, com maior disponibilidade da equipe e melhor embasamento das autorizações, atendendo as necessidades dos clientes com a racionalidade que a ANS nos impõe e orientando os cooperados quanto às regras administrativas.

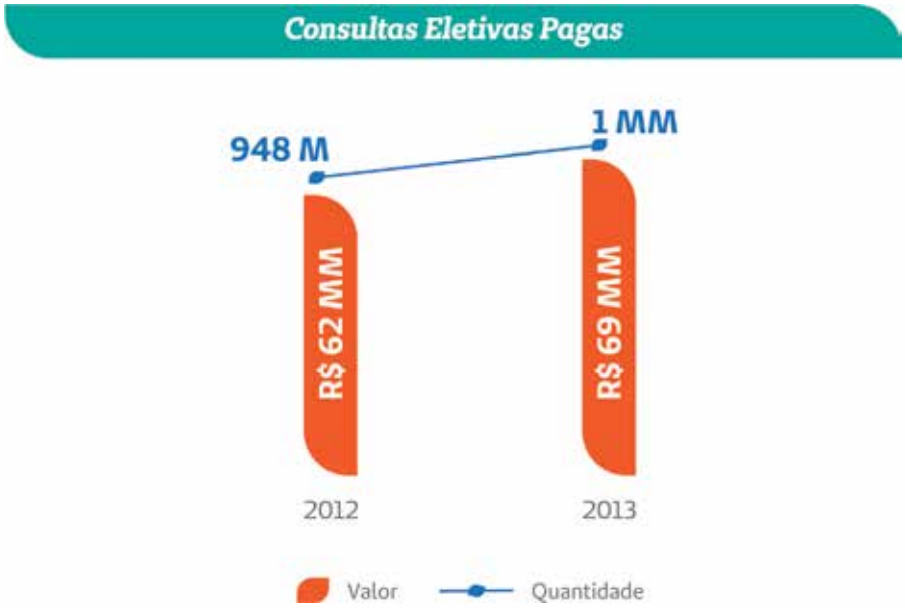
O custo assistencial de 2012 para 2013 teve impacto em diversos indicadores.

Na área de Produção Médica computamos uma média de 204 mil guias processadas e pagas no ano de 2013, sendo que em 2012 este número foi equivalente a 182 mil guias. Os números acima informados representam um acréscimo de 12% na quantidade total das guias, o que evidencia o crescimento da utilização de nossos clientes aos serviços oferecidos por nossa rede credenciada e cooperados, abrangendo todos os tipos de atendimento.

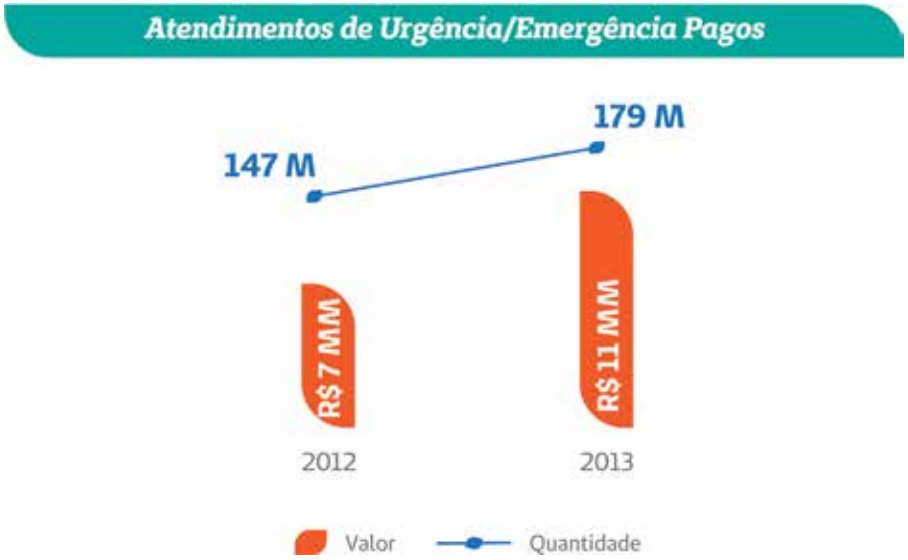


Observamos no gráfico abaixo uma crescente no pagamento do ano de 2013. Desembolsamos o equivalente a R$ 382 milhões representando 22% a mais que o ano anterior. Destacamos que R$ 162 milhões foram destinados à remuneração de exames e procedimentos ambulatoriais, em todos os tipos de contratos (Pré-Pagamento, Intercâmbio e Custo Operacional), considerando que os contratos em Pré-Pagamento são os clientes da Unimed Rio Preto, portanto sendo um risco maior para a cooperativa.

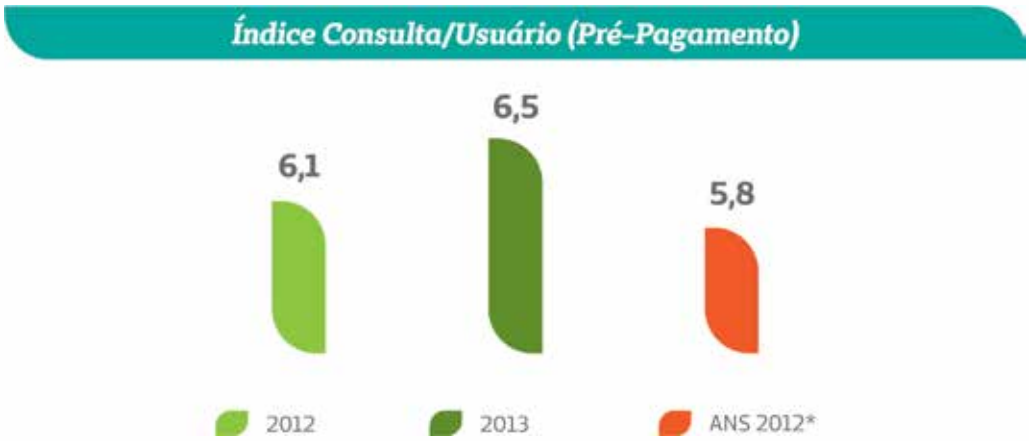
Nas consultas eletivas ultrapassamos 1 milhão de atendimentos eletivos realizados no ano de 2013, um acréscimo de 7% em comparação ao ano anterior. O valor total desembolsado no último ano foi de R$ 69.490.752,43, o que representa 18% a mais do que o valor pago no ano de 2012. Podemos destacar no ano de 2013 a valorização da consulta de Pré-Pagamento aos nossos cooperados que foi estabelecida a R$ 73,00.



Nas consultas de urgência/emergência notamos um crescimento acelerado, evidenciando a procura dos clientes pelo atendimento imediato e também a sazonalidade dos períodos correspondentes à dengue e gripes. Identificamos um acréscimo expressivo de 22% no ano de 2013, equivalente a 179 mil atendimentos, contra 147 mil do ano passado. Constatamos ainda que o valor total pago em 2013 foi 52% maior que o ano de 2012, representando o valor desembolsado de R$ 11.437.373,81.



Comparando todas as consultas ambulatoriais realizadas (eletivas e de urgência), na carteira de Pré-Pagamento, o nosso índice de consulta por cliente em 2013 é de 6,5 e desde 2012 muito superior ao índice apurado pela ANS de 5,8. Fato que contribui diretamente para o crescimento do custo assistencial, principalmente por retornos de consultas muitas vezes não atendidos dentro dos 30 dias estabelecidos.



*informações divulgadas pela ANS no Caderno de Informações da Saúde Suplementar-edição Dezembro 2013 referente ao ano/base 2012.

No cenário de exames e procedimentos ambulatoriais realizados, temos o maior impacto no caixa da cooperativa no ano de 2013.

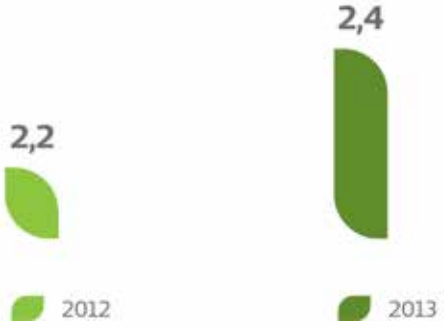
O gráfico abaixo evidencia um aumento significativo na realização de exames e procedimentos ambulatoriais, atingindo o patamar de R$ 162 milhões desembolsados, o que representa um acréscimo de 24% em comparação ao ano de 2012.

O volume financeiro citado equivale a 1,2 milhões de contas analisadas, sendo 16% a mais que o ano anterior.

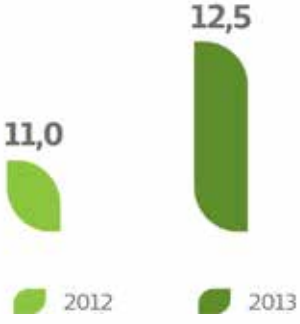
Exames e Atendimentos Ambulatoriais Pagos

Analisando estas solicitações de exames em nossa carteira de Pré-Pagamento, constatamos um índice de 2,4 exames requisitados a cada consulta e 12,5 exames a cada cliente atendido no ano de 2013, respectivamente representados abaixo. Estes dados nos remetem ao crescente e impactante aumento no volume de exames requisitados por nossos cooperados a cada beneficiário.

Índice SADT/Consulta Eletiva (Pré-Pagamento)

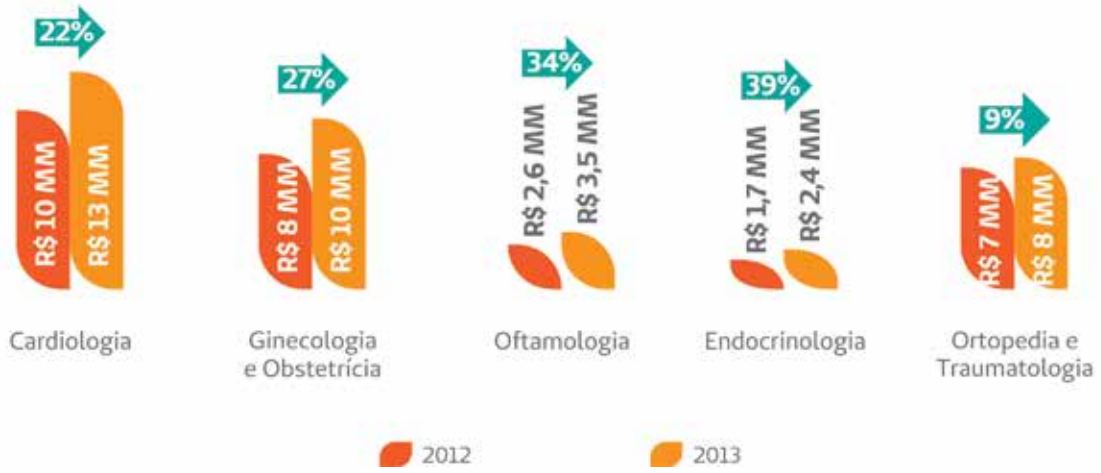


Índice SADT/Cliente (Pré-Pagamento)



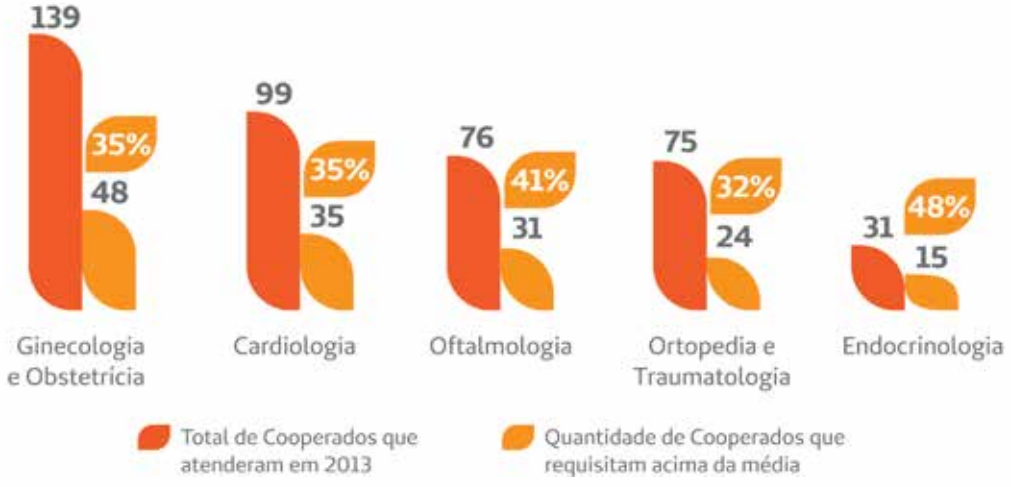
Abaixo apresentamos as cinco especialidades que mais cresceram financeiramente em requisições de Serviços Auxiliares de Diagnose e Terapia (SADTs) em caráter ambulatorial, representando um impacto de R$ 6, 6 milhões a mais que o ano anterior.

Especialidades Requisitantes de SADTs com Maior Crescimento Financeiro (Pré-Pagamento)



A Unimed Rio Preto mede constantemente o índice de solicitação de exame de cada cooperado. Identificamos em todas as especialidades a existência de cooperados que requisitam um número significativo de exames a cada consulta, acima da média de sua especialidade. Apresentamos a seguir um comparativo do ano de 2013 para cada especialidade descrita acima, considerando o total de cooperados que requisitaram exames e o total de cooperados com índices acima da média, para as solicitações a clientes de Pré-Pagamento.

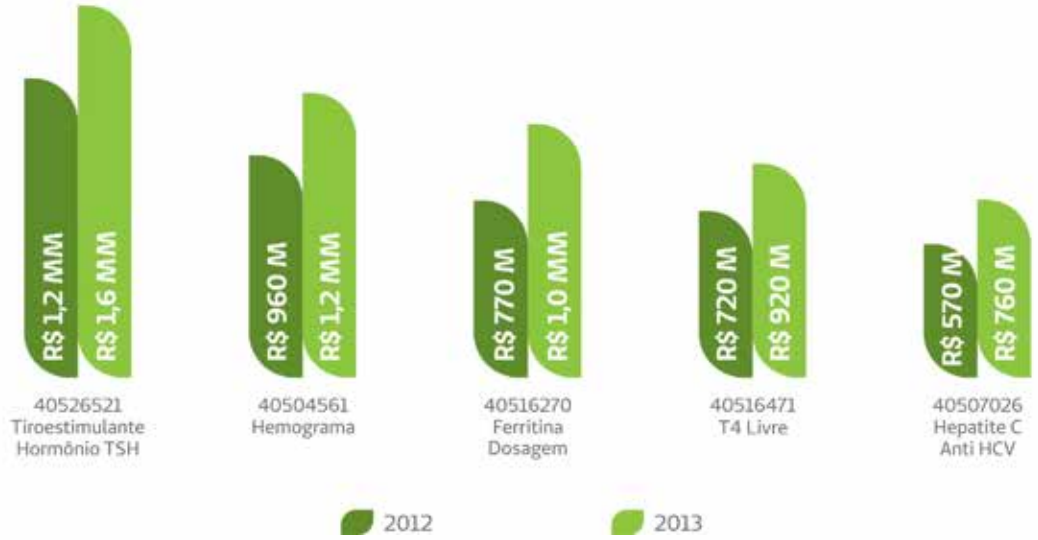
Perfil de Requisição de Exame na Especialidade (Pré-Pagamento)

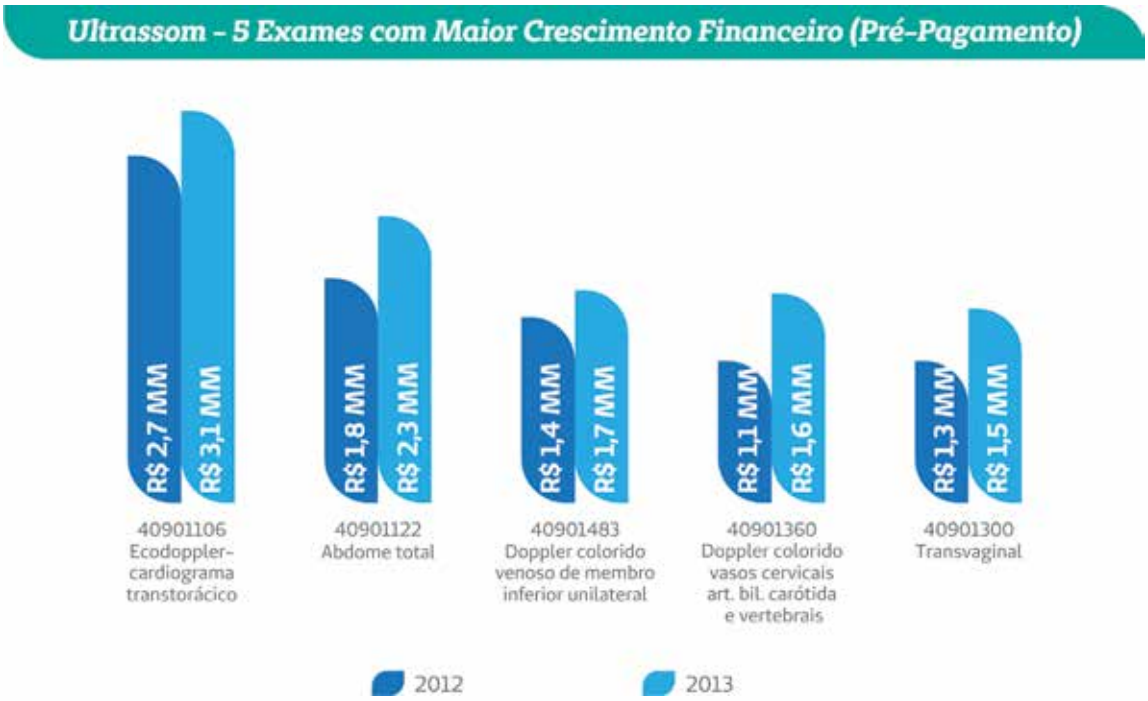


Avaliando os exames e terapias requisitados pelos nossos cooperados e realizados pelos clientes de Pré-Pagamento em caráter ambulatorial, *a utilização dos recursos em 2013 superou os* ***R$ 67 milhões.*** *Em 2013 foram direcionados para pagamento de serviços de* ***Patologia Clínica e Ultrassom*** *cerca de 7 milhões a mais que o ano anterior,* sendo distribuídos consecutivamente, nos principais serviços destacados nos gráficos abaixo.

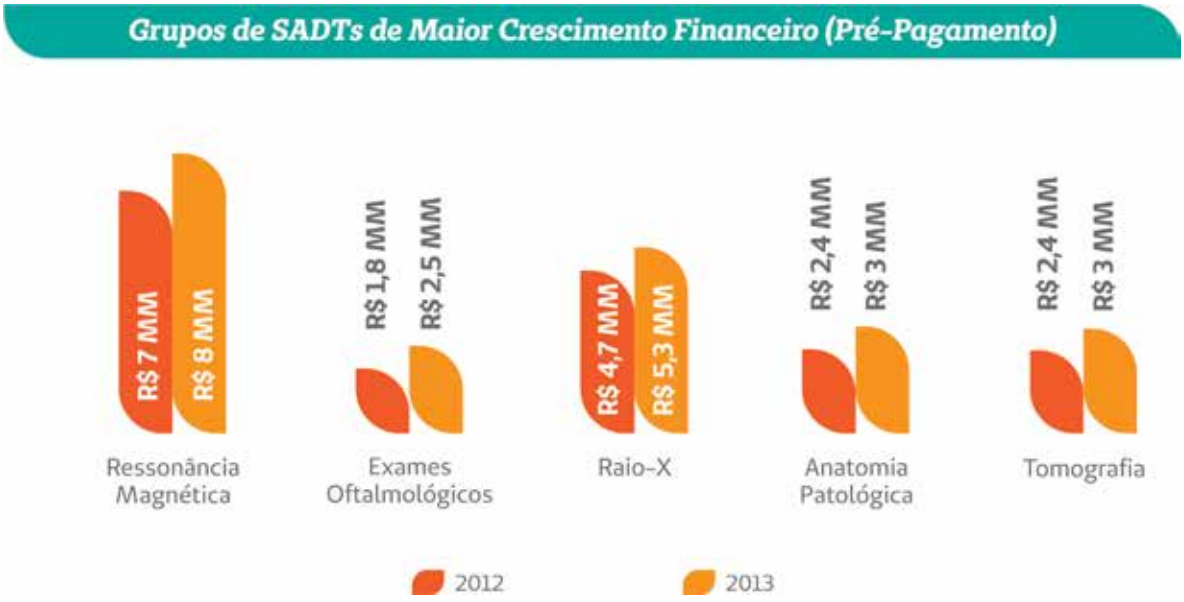
Importante ressaltar que, nos dois grupos, dos cinco exames que mais gastamos em 2013 os quatro primeiros foram os que mais cresceram financeiramente em relação ao ano anterior.

Patologia Clínica - 5 Exames com Maior Crescimento Financeiro (Pré-Pagamento)

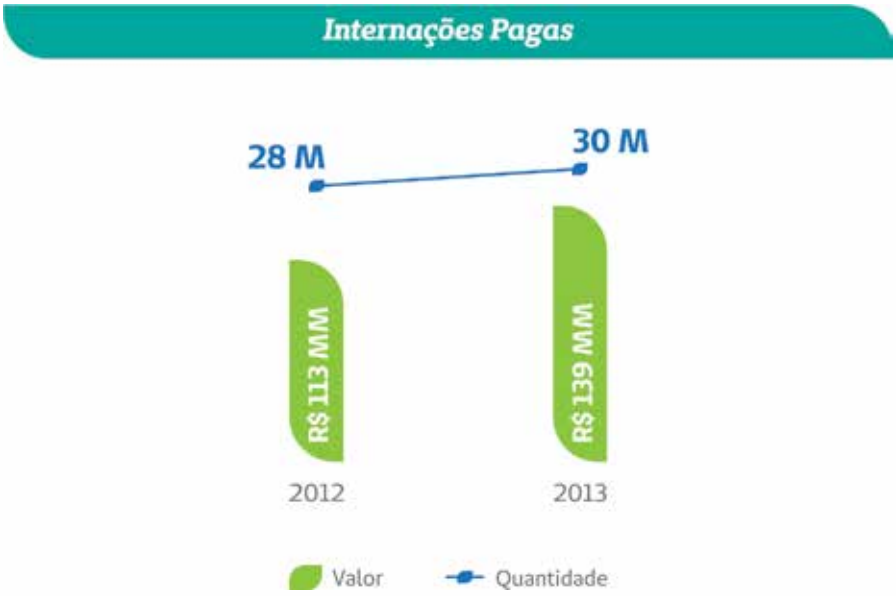




Em seguida, os cinco maiores grupos de impacto com relação ao crescimento do pagamento de 2013 comparado ao ano anterior, representam aproximadamente R$ 4 milhões de acréscimo e estão apresentados abaixo:



No cenário de internações, apresentamos abaixo o impacto das internações clínicas e cirúrgicas (incluindo os honorários médicos). No ano de 2013 foram realizadas, aproximadamente, 30 mil internações representando um acréscimo de 6% em comparação ao ano de 2012. Este percentual equivale a R$ 139 milhões desembolsados com internações, sendo 23% a mais que o ano anterior.



As despesas hospitalares destas internações, com exceção dos honorários médicos, são representadas pelo gráfico abaixo, e tiveram um crescimento na ordem de 27%, de 2012 para 2013, bastante superior ao índice de reajuste preconizado pela ANS, que atualmente é de 9,04%.

Detalhando as internações de clientes da carteira de Pré-Pagamento os números de 2013 apresentaram um crescimento bastante expressivo, equivalente a R$ 17,5 milhões desembolsados a mais do que o ano anterior.

Nas internações cirúrgicas constatamos um impacto de 28% em relação ao total pago em 2012, com aumento significativo na demanda e na utilização crescente de OPMEs de alto impacto financeiro, principalmente com novas tecnologias ainda não padronizadas pela Unimed Rio Preto, como próteses importadas e materiais sem apresentação de evidências científicas, que comprovem a superioridade com relação à tecnologia padronizada pela cooperativa.

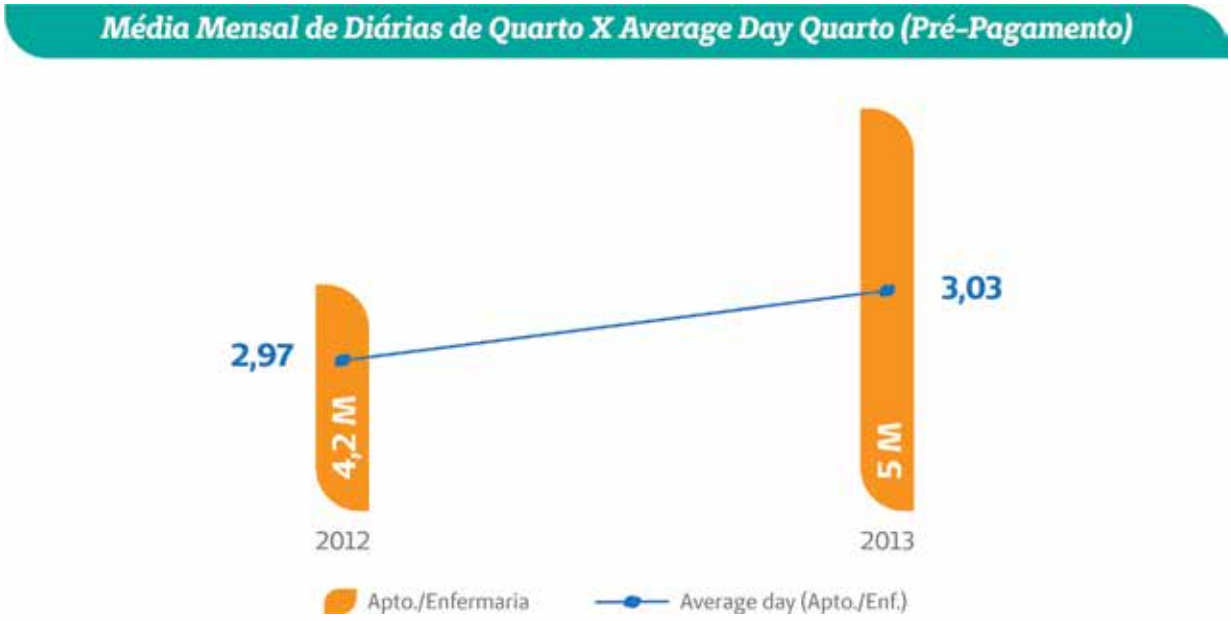
Dentre as realizadas, destacamos as de maior impacto financeiro, como as cirurgias bariátricas (principalmente por vídeo), implantes de próteses de joelho e quadril, cirurgias de coluna, implantes de stents coronários farmacológicos, implantes e/ou trocas de válvulas biológicas, cirurgias com sistema de neuronavegação, implantes e/ou trocas de marcapassos cardíacos e implantes cocleares.

Nas internações clínicas este impacto financeiro se estabeleceu em 21%, principalmente devido ao aumento expressivo na quantidade de internações e à variação do perfil de utilização dos medicamentos, em especial antibióticos.

Apresentamos abaixo um comparativo entre o índice de internação por cliente em nossa carteira de Pré-Pagamento em relação à referência de mercado da ANS para cooperativas médicas e constatamos que o nosso índice se apresenta superior desde o ano 2012.

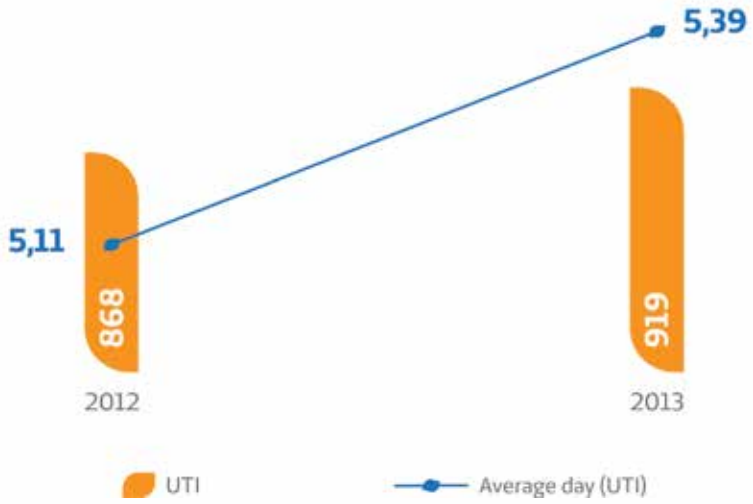
*Informações divulgadas pela ANS no Caderno de Informações da Saúde Suplementar-edição Dezembro 2013, referente ao ano base 2012.

No gráfico abaixo demonstramos o relacionamento direto entre quantidade média mensal de diárias de quarto pagas e o tempo de permanência dos clientes (Average Day), na carteira de Pré-Pagamento, sendo um crescimento de 19% na quantidade média de diárias de quarto utilizadas e de 2% no tempo de permanência.

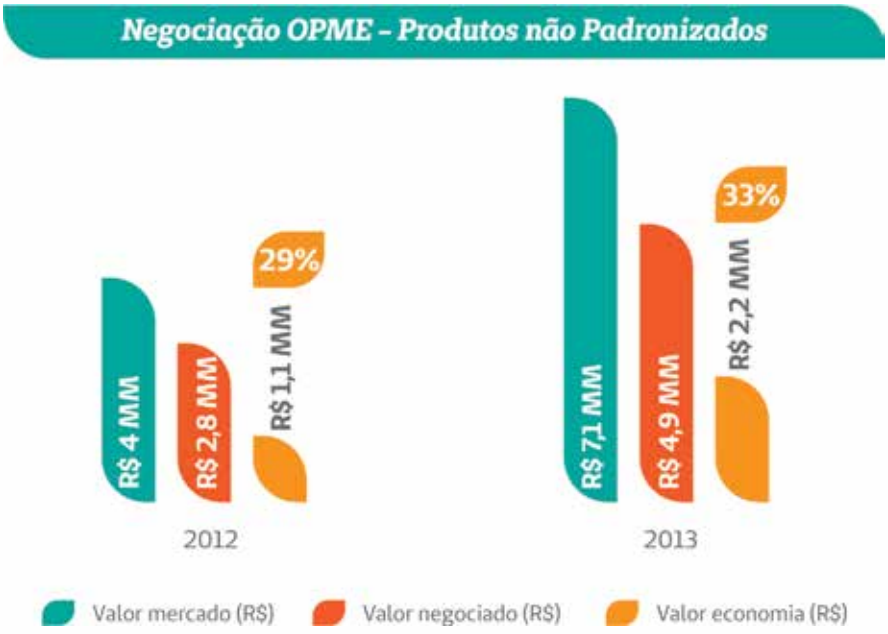


Na UTI, os clientes de Pré-Pagamento também demonstraram uma crescente, sendo 6% na quantidade média de diárias de UTI, contra 5% no tempo de permanência. Lembrando que este cenário foi diferente de 2011 para 2012, onde registramos queda em quantidade de diárias e tempo de permanência.

Média Mensal de Diárias UTI X Average Day UTI (Pré-Pagamento)



Alinhado aos desafios de controle de custos assistenciais, no ano de 2013, as negociações relacionadas às OPMEs não padronizadas geraram uma economia para a cooperativa de 33%, correspondendo ao montante R$ 2.248.821,19, resultado da gestão da área de custos médicos e hospitalares, juntamente com a Auditoria Médica e de Enfermagem.



Unimed São José do Rio Preto inicia a Ampliação da Unimed Serviços

Para garantir serviços exclusivos mais eficientes aos clientes, aos médicos cooperados e colaboradores, a Unimed São José do Rio Preto inicia em 2013 um dos mais completos e modernos complexos de saúde da região noroeste paulista.

As obras, que contam com investimentos na casa de R$ 30 milhões, tiveram início em setembro de 2013 e o término está previsto para outubro de 2014. "No espaço, localizado em uma das principais avenidas da cidade, a Bady Bassitt, mais de 200 mil clientes terão á disposição serviços de excelência e os quase 1.400 cooperados melhores condições e oportunidades de trabalho".

Com obras adiantadas, a nova Unimed Serviços irá reunir, em um só local, todos os benefícios exclusivos já existentes – Pronto Atendimento Infantil 24 Horas, Central de Quimioterapia, Unidade de Vacinação Adulto e Infantil, Medicina Preventiva, Farmácia, SOS Unimed – além da ampliação da sala de imunobiológico e uma novidade, um Pronto Atendimento Adulto 24 horas.

O complexo terá quase 9.000 m2 de área construída para abrigar nossos serviços e contará com mais de 140 vagas de estacionamento. A eles também será integrado um quarto prédio já existente no espaço no qual funcionam a Farmácia, Medicina Preventiva e Programa Beabá Bebê, apoio à gestante aberto a toda comunidade.

A partir da expansão, a Unimed Rio Preto passará a ser uma das cinco maiores cooperativas médicas do país em recursos próprios, forte tendência mercadológica para redução de custos e controles epidemiológicos.

Canteiro de obras da nova Unimed Serviços que comtemplará 9.000 m2 de construção

Unimed Rio Preto inaugura Pronto Atendimento Adulto e Infantil 24 horas em Olímpia

Inauguração do Pronto-Atendimento em Olímpia

Com objetivo de garantir mais qualidade e excelência nos serviços prestados aos clientes da cidade de Olímpia e região, a Unimed São José do Rio Preto inaugurou em maio de 2013, a unidade de Pronto Atendimento Adulto e Infantil Unimed 24 horas.

O local, com capacidade para realizar mais de 1.500 atendimentos por mês exclusivamente a clientes Unimed e particulares, com equipamentos de última geração.

Com 300 m2 de área, divididos em 14 salas, o prédio abriga cerca de 40 profissionais especializados como médicos, enfermeiros, plantonistas, administrativo, vigilância 24horas, entre outros.

O projeto, realizado com apoio da Santa Casa, nos garante o suporte ainda mais eficiente e completo aos mais de 20 mil clientes da região de Olímpia. Quando ha necessidade de exames laboratoriais e raio-x os mesmos também são feitos em parceria com o hospital.

Para o presidente da Unimed Rio Preto, Emerson Gomez, a inauguração do Pronto Atendimento Adulto e Infantil 24 horas na cidade de Olímpia representou um avanço expressivo para a cooperativa médica como para todos os clientes daquela região.

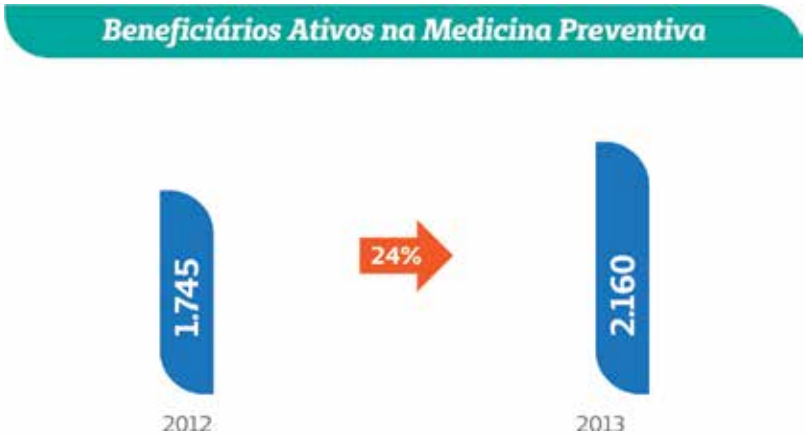
O atendimento de altíssima qualidade contribui para a melhora da saúde em todo município, uma vez que cerca de 20 mil pessoas deixaram de usar os pronto atendimentos ligados à Prefeitura e Santa Casa.

Fechamos o ano com 90% da capacidade efetiva de consultas, média mensal de 1.931consultas realizadas.

Sem dúvida um investimento de sucesso.

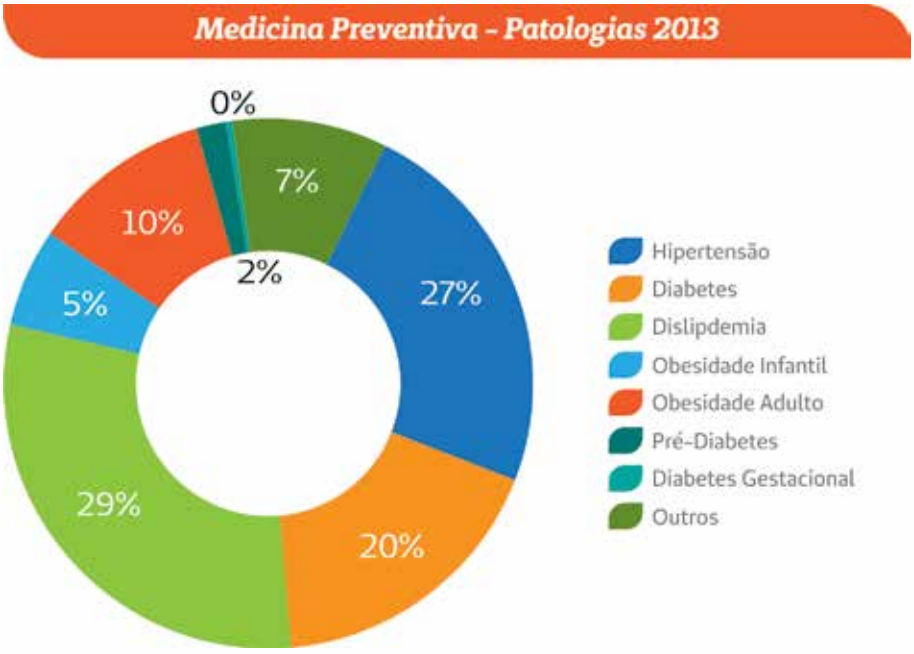
Medicina Preventiva

A Medicina Preventiva é um serviço no qual profissionais qualificados desenvolvem ações que oferecem saúde integral ao ser humano, auxiliando nossos beneficiários na obtenção de uma vida longa e saudável. No ano de 2013, abrangemos 2.160 beneficiários ativos nos nossos programas.



Conquistamos pela primeira vez a aprovação e registro na ANS de 5 programas da Medicina Preventiva Unimed São José do Rio Preto, sendo importante para a Cooperativa, pois este registro faz parte do programa de monitoramento da ANS, através do indicador de Atenção a Saúde, o que melhora nossa classificação através do IDSS (Índice de Desenvolvimento da Saúde Suplementar) na Agência. Os programas cadastrados são: Obesidade adulto, Obesidade infantil, Oficina da Coluna, Oficina dos Pés e G.D.C. (Gerenciamento de Doenças Crônicas).

As doenças crônicas são aquelas que precisam de cuidados constantes e para alcançar um resultado efetivo a Medicina Preventiva acompanha de forma sistematizada 2.160 beneficiários portadores de hipertensão, diabetes, obesidade e D.P.O.C. (Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica). Recebemos encaminhamento de pacientes realizados pelos médicos cooperados, o que traz um resultado efetivo para o tratamento, pois a adesão é muito melhor.



O departamento também desenvolve outros grupos como tabagismo e atividade física em parceria com a Sociedade de Medicina, onde temos 160 beneficiários que realizam exercícios com educadora física 2 vezes na semana, o que gera uma grande satisfação do beneficiário.

Realizamos orientação e atividades programáticas de supervisão e educação continuadas feitos por equipe multidisciplinar altamente especializada. Com o objetivo de alcançar escala na gestão da saúde, investimos nos trabalhos desenvolvidos em grupo e orientações telefônicas através de protocolos científicos baseados em evidências.

Farmácia Unimed

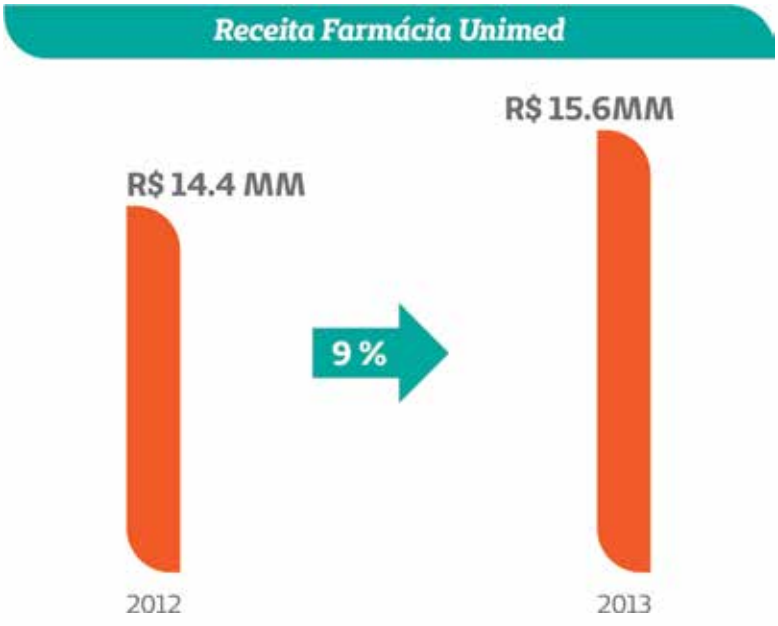
Pensando na saúde e no bem-estar dos seus clientes, a Farmácia Unimed conta com um ambiente agradável, estacionamento próprio, serviço de televendas e atendimento humanizado prestado por uma equipe de atendentes e farmacêuticos treinados. Disponibiliza também o serviço de SMS onde o cliente recebe a informação de que o seu medicamento de uso contínuo está acabando.

O mix de produtos de perfumaria, dermocosméticos, maquiagem e perfumes importados contribuíram com o aumento do ticket médio e margem de contribuição conforme verificamos abaixo:

Ticket Médio e Margem de Contribuição

	2012	2013	Variação
Ticket Médio	**R$ 93,18**	**R$ 102,01**	**9,48%**
Margem de Contribuição	**15,65%**	**16,94%**	**8,23%**

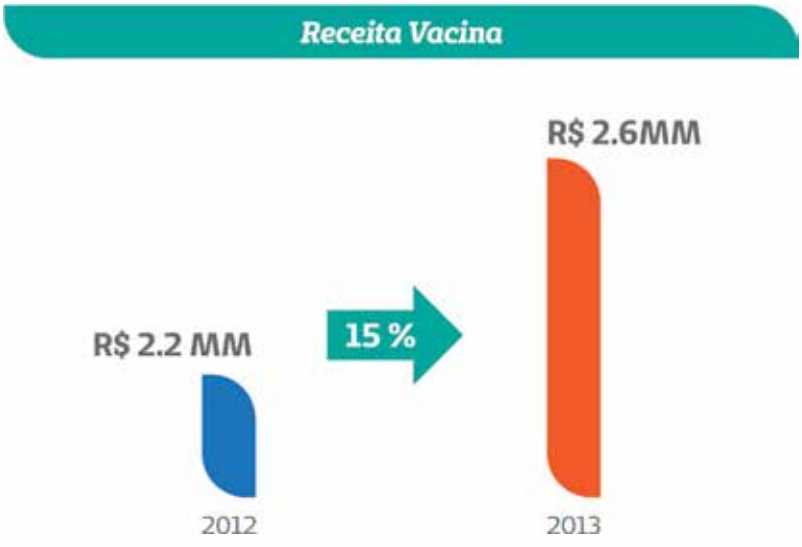
A Farmácia Unimed teve um crescimento de 9% em sua receita, conforme podemos observar no gráfico abaixo:



Unidade de Vacinação

A Unidade de Vacinação apresentou crescimento acima de 15% no ano de 2013 em comparação ao ano anterior.

Com foco na proteção, imunização e na qualidade de vida de nossos beneficiários, a Unidade de Vacinação Adulto e Infantil faturou mais de R$ 2.650 milhões no ano em atendimentos de aplicação de diversas vacinas.



Pronto Atendimento Infantil

Uma excelente alternativa para atendimento de urgência e emergência aos beneficiários da Unimed, com idade de 0 a 17 anos, na cidade de São Jose do Rio Preto.

Somente no último ano, nossa equipe médica na especialidade de pediatria atendeu mais de 40.000 beneficiários, oferecendo atendimento especializado, ágil e qualificado.

Com o objetivo de agilizar e humanizar o atendimento, em 2013 foi implantado o serviço de acolhimento com classificação de risco como estratégia para priorizar o atendimento de acordo com o potencial de risco, agravo à saúde ou grau de sofrimento apresentado pelo cliente.

Beabá Bebê

O programa Beabá Bebê da Unimed Rio Preto aumentou 12% no número de inscrições de beneficiários e não beneficiários no ano de 2013.

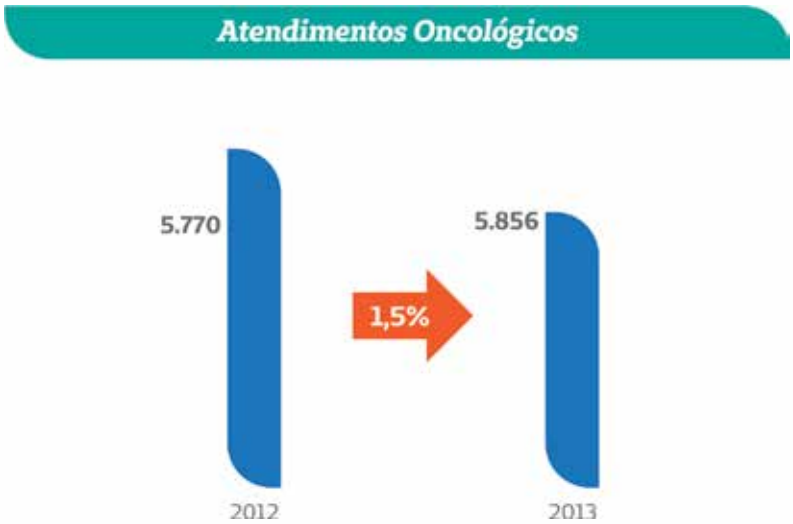
O programa é um sucesso entre os participantes, esclarecendo dúvidas e aprimorando os cuidados com o bebê, além de estimular o aleitamento materno.

Após o parto essas mães e crianças que são beneficiárias Unimed, são acompanhadas e orientadas pela equipe no grupo pós parto até um (01) ano de vida.

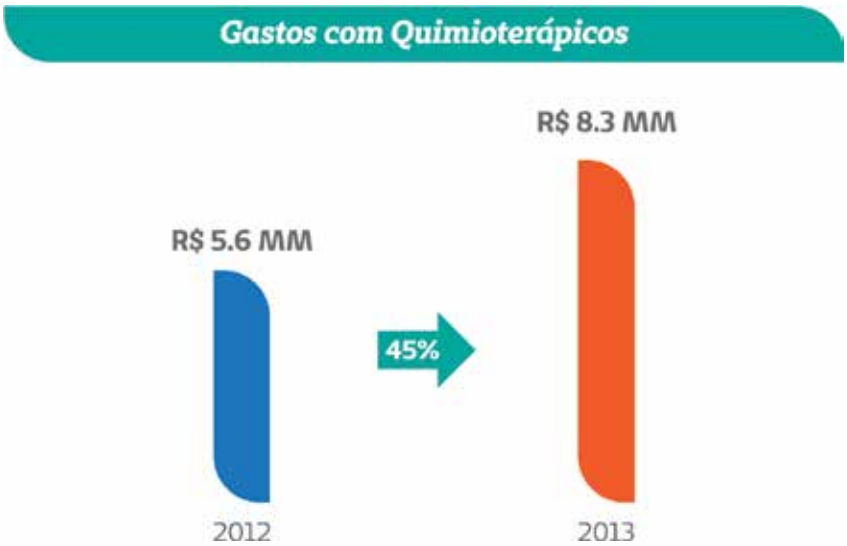
O Banco de Leite de São José do Rio Preto é um centro especializado na promoção e incentivo ao aleitamento materno e a nossa Unimed é parceira desde 2008, onde mantém funcionários atuando em conjunto ao Beabá Bebê com orientação e estímulo à doação de leite materno.

Central de Quimioterapia

A unidade própria realizou mais de 11 mil sessões de quimioterapia nos últimos dois anos proporcionando aos seus pacientes melhorias na qualidade de vida, através de profissionais especializados que acompanham integralmente os pacientes durante as sessões. A Central também disponibiliza assistência direta com psicólogos e nutricionistas, dependendo da necessidade de cada caso. No local também foram realizadas mais de três mil aplicações de medicamentos, como pulsoterapia e imunobiológicos.



Apesar dos valores relativos aos protocolos oncológicos representarem um aumento de 45% ao ano anterior com materiais e medicamentos, a Central de Quimioterapia junto ao corpo clínico de oncohematologistas gerou uma economia de 5%, através de alternativas nos protocolos de tratamento, otimização de medicamentos, estreitamento de parcerias com laboratórios, venda de serviços e constante capacitação da equipe técnica. Além da diminuição dos índices de internações por efeitos adversos ao tratamento.



Unimed Lar

O Serviço de Atenção Domiciliar – Unimed LAR, de São José do Rio Preto, vem se destacando no cenário nacional pela qualidade dos serviços prestados. A importância deste fato se reflete nas respostas obtidas da pesquisa de qualidade de nossos beneficiários, onde mais 91,03% foram de satisfação positiva.

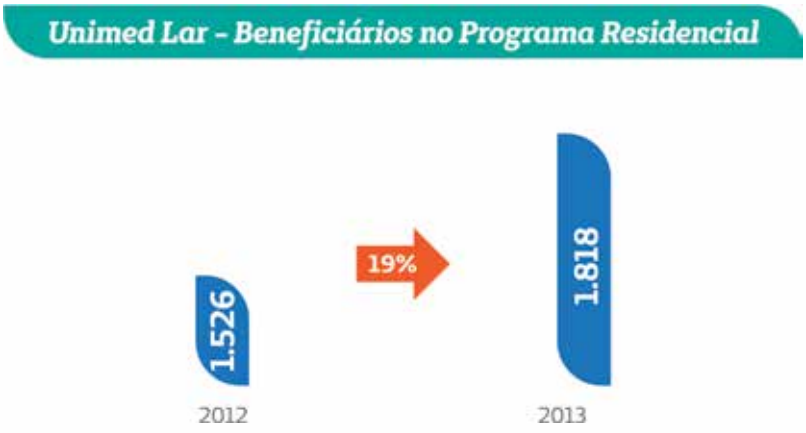
Atualmente, atendemos mensalmente uma média de 506 beneficiários, sendo 375 em Atenção Domiciliar e 131 em Monitoramento. Os beneficiários se distribuem em graus de complexidades diferentes – baixa, média e alta, sendo que os de alta complexidade (aproximadamente 30 beneficiários) estão em regime de internação domiciliar com maior demanda de insumos e atenção assistencial.

Assim, atualmente em nossa cidade somos o maior hospital "virtual" prestando um serviço de ótima qualidade através de uma Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar (EMAD) composta por 57 profissionais contratados e mais outros terceirizados. Nossa equipe – EMAD – conta com a presença de médicos que atuam com fidelização de pacientes, enfermeiras, técnicos de enfermagem, fisioterapeutas, nutricionista, fonoaudióloga, psicóloga, assistente social, terapeuta ocupacional e equipe administrativa.

Disponibilizamos de um Centro de Formação para Cuidador e/ou Familiares que estarão envolvidos com os cuidados com o paciente, através de aulas práticas e a vivência diária no domicílio.

Prestamos atendimento 24h por dia, inclusive nos fins de semana e feriados. Para tal, contamos com atendimento de intercorrências, cujo o índice de resolubilidade supera os 90%.

Contamos também com serviço de atendimento a nível ambulatorial, com aplicação de medicamentos endovenosos, curativos e aplicação de Botox para tratamento de espasticidade motora. Atendemos durante o ano de 2012 – 1.526 beneficiários e em 2013 – 1.810 beneficiários com aumento de 19%.



Isso é reflexo de vários fatores como aumento do número de novos beneficiários, envelhecimento de nossa população e maior conhecimento da classe médica dos benefícios deste modelo de atendimento como: o atendimento mais personalizado e humanizado em ambiente no qual o paciente e familiares se sintam com maior conforto; a liberação de um maior número de leitos hospitalares; redução da taxa de infecção hospitalar; diminuição de custos do tratamento para a operadora; entre outros.

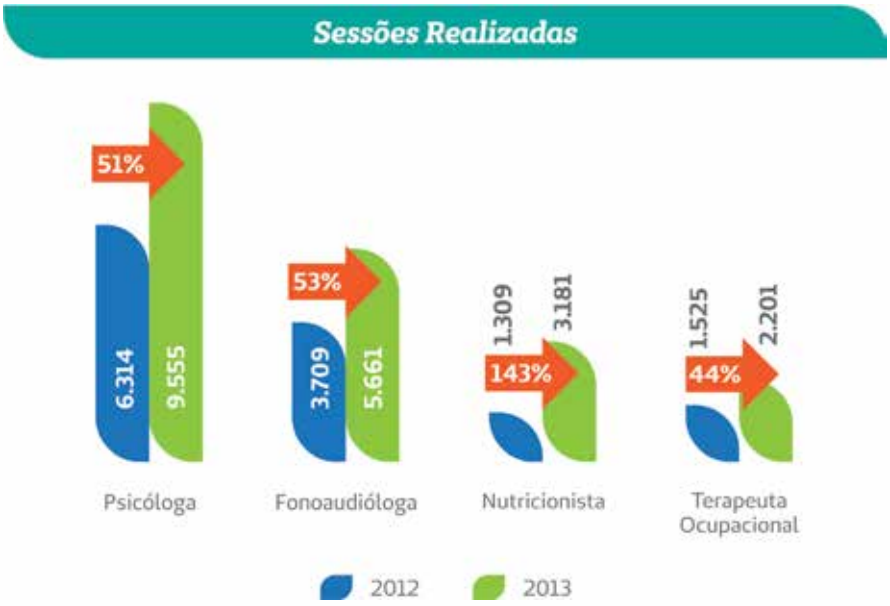
Cabe salientar que o objetivo do Serviço de Atenção Domiciliar é promover, manter e/ou restaurar a saúde, maximizando o nível de independência do cliente/paciente, enquanto minimiza os efeitos debilitantes das várias patologias e otimiza os leitos hospitalares.

Unimed Serviços Unidade II

A Unimed Serviços II realiza atendimentos nas especialidades de Psicologia, Nutrição, Terapia Ocupacional e Fonoaudiologia.

No ano de 2013, devido às novas regulamentações da ANS e por ser um serviço de prevenção e tratamento de doenças agudas e crônicas, tivemos um crescimento de mais de 60%.

O gráfico abaixo demonstra esse crescimento entre as especialidade e comprova um atendimento de qualidade e resolutividade:



Tecnologia da Informação

A informação é um poderoso recurso das organizações que permite, além do alinhamento estratégico, criar condições para tomadas de decisões rápidas e eficazes.

Nesse sentido, em 2013, para ser mais competitivo e assertivo, o setor de Tecnologia da Informação da Unimed Rio Preto realizou mudanças internas com objetivo de fortalecer a gestão e a segurança das informações.

Na **Área de Sistemas,** implantamos os sistemas de gestão dos departamentos Financeiro e de Contabilidade. Nos setores de Produção Médica e Cobrança Intercâmbio esta implantação já foi iniciada com previsão de término para o primeiro semestre de 2014.

Durante o período, fomos responsáveis por desenvolver melhorias e funcionalidades para vários departamentos, como Vendas e Cadastro, com objetivo de facilitar a gestão e operações.

Outras ações foram: criação da página Ouvidoria que proporcionou a unificação dos atendimentos e consequentemente agilidade no retorno aos clientes; o desenvolvimento do Projeto Espaço Secretária dentro do portal de autorização com orientações a respeito da utilização do mesmo; novas funcionalidades no setor de Qualidade, para uma melhor organização dos documentos de procedimentos internos.

Desenvolvemos ainda o Projeto do Censo Hospitalar, com objetivo de garantir o controle de internações nos prestadores hospitalares, e criamos novas funcionalidades para o PTU A500, A700 e A800, para podermos trocar as informações entre as Unimeds de forma rápida e segura. O departamento de T.I. foi responsável também por adequações no Portal WEB além de auxiliar na construção do Projeto do Plano UniFlex.

Na Unimed Serviços, realizamos a implantação de várias melhorias como: sistema de controle do processo de quimioterapia; painéis de senhas; triagem do paciente; ferramentas de gestão para o Home Care; uso de SMS pela Farmácia e Unidade de Vacinação. Isso contribuiu para melhorar os controles assistenciais e administrativos além de fidelizar clientes e aumentar vendas. Ainda iniciamos a implantação de sistemas na Medicina Preventiva que também trará um melhor controle ao programa.

Na Unimed Serviços II e Farmácia instalamos o serviço de internet sem fio para os clientes e modernizamos os microcomputadores.

E na Unimed Serviços III, o Pronto Atendimento Adulto e Infantil da cidade de Olímpia, realizamos a implantação de todo Sistema de Gestão Hospitalar.

Implantamos ainda: a Unimed ao Vivo com câmeras 24 horas que transmitem imagens para o site da Unimed; telefonia digital que possibilita a gravação das ligações, controle de fila de atendimento e realização de Callback, segurança e agilidade para a cooperativa e clientes.

Na **Área de Infraestrutura** para que pudéssemos dar um salto de qualidade ainda maior, começamos o projeto do novo datacenter na Unimed Sede e Unimed Serviços.

Iniciamos o processo de melhoria da segurança da informação, adequando os acessos às nossas bases de dados, criando alertas para prevenção de problemas de equipamentos e serviços.

Outras ações que foram realizadas para modernizar nossos equipamentos e garantir a qualidade dos nossos serviços:

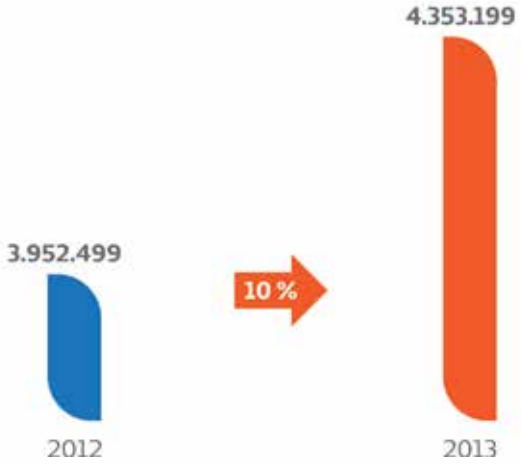
• Aperfeiçoamento do link para acesso remoto ao sistema de gestão da operadora;

• Aquisição de equipamentos de infraestrutura para aumento da capacidade e performance do banco de dados;

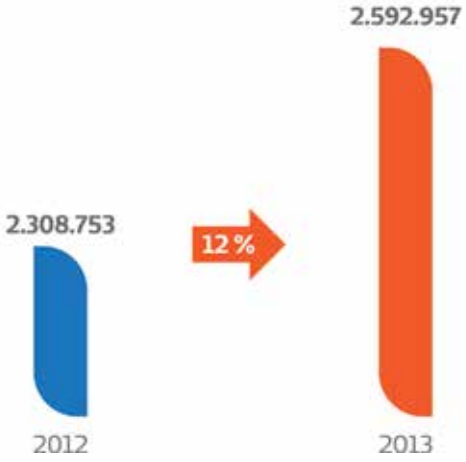
• Instalação do serviço de conexão ponto a ponto na Unimed Serviços III;

• Modernizamos os microcomputadores dos nossos colaboradores para realização de suas tarefas com maior agilidade.

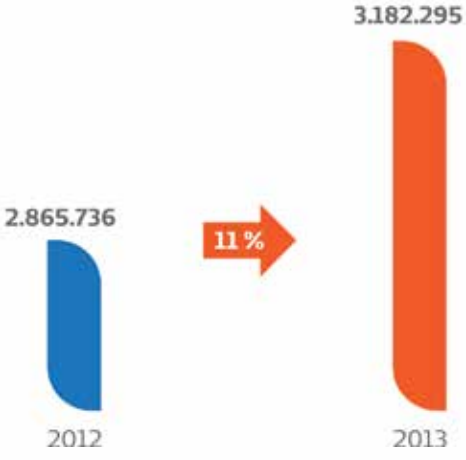
Serviços / Procedimentos Processados por Ano



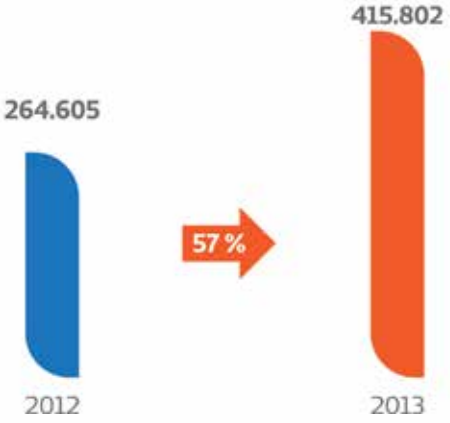
Guias Processadas por Ano no Autorizador WEB



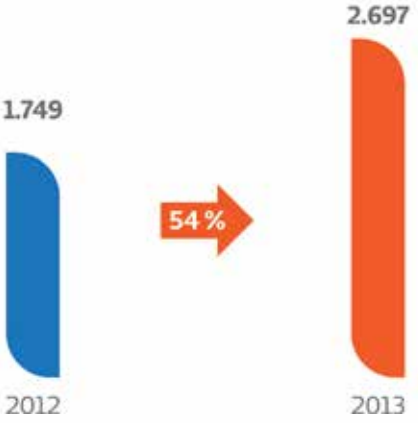
SADT Executado por Ano no Autorizador WEB



Envio de SMS



Atendimento Técnico Externo para Clínicas e Hospitais



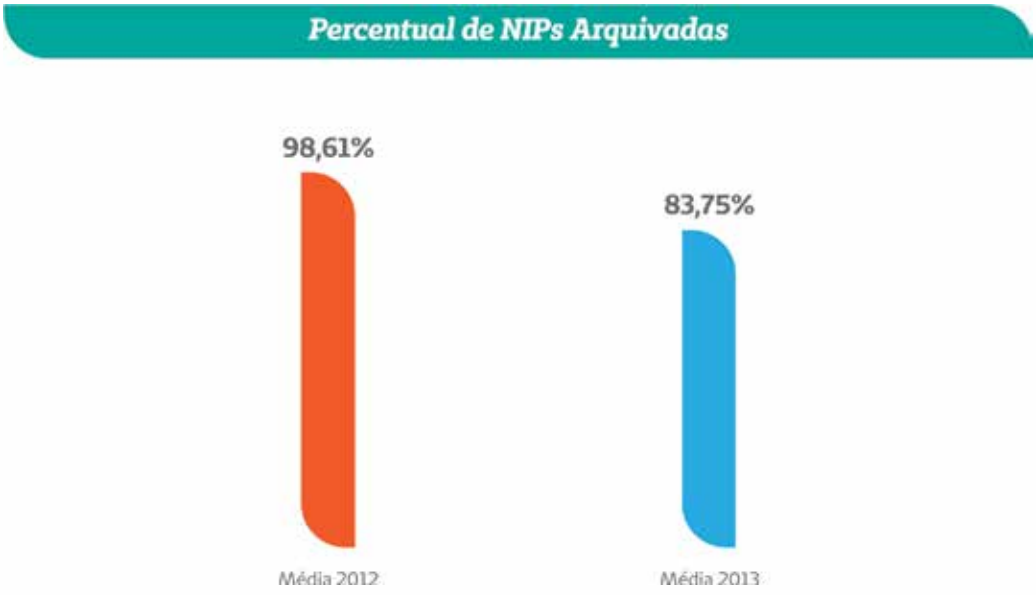
Jurídico

O Núcleo Jurídico ANS tem como função zelar pelo cumprimento das obrigações da Operadora perante a ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, bem como desenvolver defesas jurídicas em demandas e processos administrativos.

Mais do que exercer uma função defensiva da Cooperativa junto ao ente regulador (ANS), é característica preponderante do departamento a atuação preventiva junto aos outros setores, que ocorre através de consultorias, treinamentos, palestras, workshops e Informes Jurídicos periodicamente disponibilizados.

Está compreendido no trabalho preventivo o estreitamento da comunicação com a ANS, proporcionando segurança jurídica na interpretação das normativas aplicáveis à saúde suplementar e difusão do conhecimento e alinhamento de condutas aos setores envolvidos.

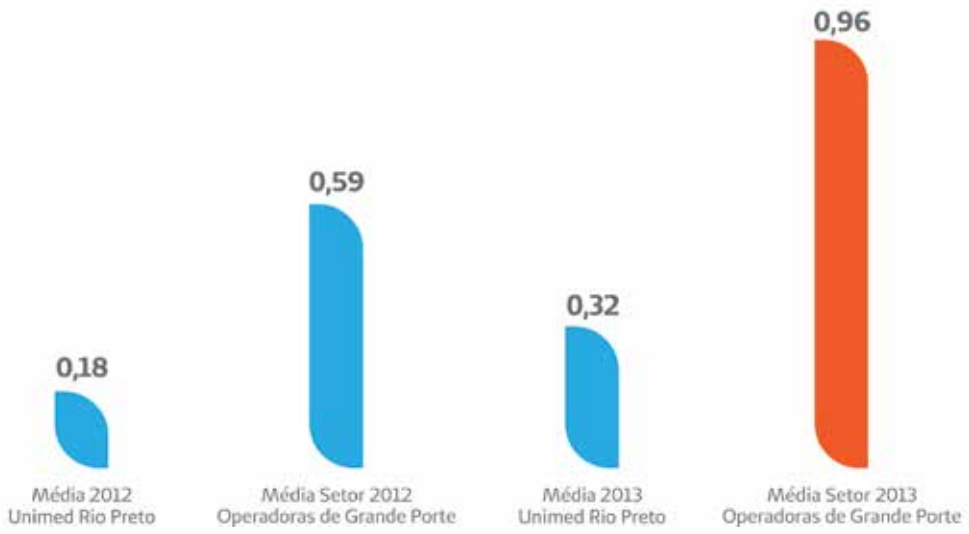
A NIP é um instrumento que visa a solução de conflitos entre consumidores e operadoras e tem por objeto demandas relacionadas à negativas de coberturas, prazos e garantias de atendimento. A ANS utiliza o resultado do julgamento das NIP's como indicador na composição de seus índices para medir a qualidade dos serviços prestados pelas operadoras e o cumprimento de suas normas. Assim, quanto maior o êxito no arquivamento das NIP's, menor o número de processos abertos contra a operadora e melhor posição a mesma ocupará nos índices divulgados pela ANS.



O Índice de Reclamações é construído através da soma de reclamações atendidas pela ANS e, permite ao beneficiário a comparação da atuação das operadoras. O índice é a média de reclamações dos beneficiários de planos de saúde contra uma operadora nos últimos seis meses e a média do número de beneficiários desta operadora no mesmo período.

Este índice é calculado e apresentado para grupos de operadoras segundo seu porte (pequeno porte – até 20 mil beneficiários, médio porte – de 20 a 100 mil beneficiários e, grande porte – acima de 100 mil beneficiários).

Índice de Reclamação



A RN 319/2013 instituiu a obrigatoriedade das operadoras justificarem por escrito as negativas de cobertura aos beneficiários que assim solicitarem. As informações são transmitidas aos beneficiários de forma clara, indicando o dispositivo legal que justifique a negativa, sendo entregue no prazo de 48 horas, conforme estabelece a norma. A negativa por escrito tem sido utilizada como uma ferramenta de mediação de conflito, respondida de forma eficaz e satisfatória tem prevenido o ingresso de ações judiciais pelos beneficiários contra a operadora.

Negativas X Liminares

A maior expectativa criada para o Departamento Jurídico no ano de 2013 foi a de verificar se, na prática, as mudanças realizadas no Estatuto e no Regimento Interno da Cooperativa, no final de 2012, trariam as mudanças almejadas, ou seja, a redução do número de ações envolvendo pedidos de OPMEs.

Com efeito, a Diretoria da Unimed, após entendimentos com os Comitês de Especialidades envolvidos e a Auditoria da Cooperativa, embasada ainda que estava pelo posicionamento do CFM (Resolução 1.956), passou a exigir o cumprimento da regra deste Conselho e da própria ANS, no sentido de que o médico solicitante de OPMEs não poderia exigir fornecedores ou marcas comerciais exclusivas.

De fato, comungando do entendimento do CFM, expressado ainda por meio do Parecer nº 16/08, a Diretoria da Unimed entende "que o médico não tem, isoladamente, competência técnica para reprovar todas as outras marcas comerciais, aprovadas e comprovadas cientificamente".

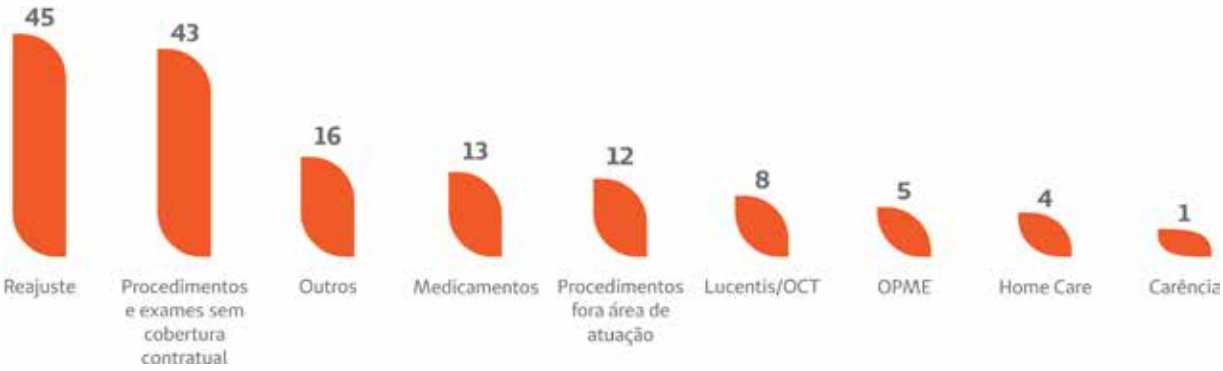
Ao contrário de que ocorreu em 2012, no qual foram ajuizadas contra a Cooperativa 40 ações envolvendo pedidos de OPMEs fora das diretrizes da Auditoria da Unimed, a qual, por sua vez, baseia-se em critérios técnico-científicos fixados pelos Comitês de Especialidades, no ano de 2013 foram propostas, com a mesma finalidade, apenas 5 ações.

Situação esta hábil a demonstrar que houve uma grande aceitação da proposta apresentada pela Diretoria, aprovada em Assembléia pelos Cooperados, trazendo assim padronização dos procedimentos de OPMEs e um ganho de qualidade para a Cooperativa.

No ano de 2013 verificou-se, também, uma redução no número de ações envolvendo a solicitação de procedimentos para aplicação de Lucentis e realização de exames de OCT (20 contra 8).

Em resumo, segue quadro discriminando as naturezas das ações sofridas pela Unimed no ano de 2013.

Número de Ações Recebidas em 2013



Quando foi a última vez que você

sorriu

sem

parar?

ANS n.º 335100

A VIDA PEDE *mais*

SUSTENTABILIDADE

Av. Bady Bassitt, 3877
Vila Imperial
São José do Rio Preto - SP
Cep 15015-700
SAC: 0800 772 94 67
www.unimedriopreto.com.br

Unimed
São José do Rio Preto